Jaarverslag 2018

de volksbank

asn bank BLGwonen RegioBank SNS

AT A GLANCE 4

Kerncijfers 6
Interview met de voorzitter van de Directie 8

1 ALGEMENE TRENDS EN ONTWIKKELINGEN 12

1.1 Inleiding 13
1.2 Maatschappelijke ontwikkelingen 13
1.3 Economische ontwikkelingen 14
1.4 Ontwikkelingen in de sector 15
1.5 Ontwikkelingen in wet- en regelgeving 17

2 STRATEGIE 20

2.1 Missie, ambitie en doelstellingen 21
2.2 Drie strategische pijlers 23
2.3 SWOT-analyse 24
2.4 Waardecreatie voor onze stakeholders 24
2.5 Opties voor de toekomst 28

3 VOORTGANG STRATEGIE 30

3.1 De drie strategische pijlers 31
3.2 Nut voor de Klant 35
3.3 Verantwoordelijkheid voor de Maatschappij 38
3.4 Oprechte aandacht voor de Medewerker 46
3.5 Rendement voor de Aandeelhouder 51
3.6 Overige doelstellingen 51
3.7 Technologie en innovatie 52
3.8 Commerciële ontwikkelingen 54
3.9 Financiële resultaten 56
3.10 Belastingen 59
3.11 Identiteit van de merken 61

4 RISICOMANAGEMENT 68

4.1 Doelstelling risicomanagement 70
4.2 Gematigd risicoprofiel 70
4.3 Toprisico's 70
4.4 Risicobereidheid en risico-indicatoren 72
4.5 Inrichting risicomanagement 74
4.6 Kredietrisico 77
4.7 Marktrisico 102
4.8 Liquiditeitsmanagement en financiering 106
4.9 Kapitaalmanagement 116
4.10 Niet-financiële risico's 128
4.11 Bestuursverklaring 132

5 BERICHT VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN 134

Interview met de voorzitter van de Raad van Commissarissen 135

6 CORPORATE GOVERNANCE 142

6.1 Samenstelling, benoeming en functioneren Directie 143
6.2 Samenstelling, benoeming en functioneren Raad van Commissarissen 144
6.3 Code Banken 147
6.4 Nederlandse Corporate Governance Code 147
6.5 Juridische structuur van de Volksbank 148
6.6 Stand van zaken EC-commitments 148
6.7 Remuneratierapport 149

JAARREKENING 154

Geconsolideerde jaarrekening 156
Toelichting op de geconsolideerde jaarrekening 160
Enkelvoudige jaarrekening 210
Toelichting enkelvoudige jaarrekening 213

OVERIGE GEGEVENS 222

Regeling inzake de winst- en verliesbestemming 222
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant 224
Assurance-rapport van de onafhankelijke accountant 232

AANVULLENDE INFORMATIE 236

PRESENTATIE VAN INFORMATIE

Met dit jaarverslag informeert de Volksbank haar stakeholders over de financiële en niet-financiële resultaten over 2018. In het jaarverslag gaan we uitgebreid in op hoe we waarde willen creëren voor onze stakeholders en hoe we omgaan met kansen en bedreigingen.

Het jaarverslag opent met de belangrijkste kerncijfers en het interview met de voorzitter van de Directie. Na deze introductie is het jaarverslag als volgt ingedeeld:

- Directieverslag, bestaande uit:
  - Algemene trends en ontwikkelingen
  - Onze strategie
  - De voortgang van de gedeelde waarde en identiteit van onze merken
  - Risicobeheer, kapitaal- en liquiditeitsmanagement
- Bericht van de Raad van Commissarissen
- Corporate Governance
- Jaarrekening
- Overige gegevens en Aanvullende informatie

De financiële gegevens in de jaarrekening zijn opgesteld in overeenstemming met de International Financial Reporting Standards (IFRS) 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.

Informatie over kapitaal en risicoposities voor 2018 en vergelijkende cijfers over 2017 worden gerapporteerd onder het Basel III raamwerk (CRD IV/CRR). Daarnaast voldoet het hoofdstuk Risicomanagement 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 onze website.

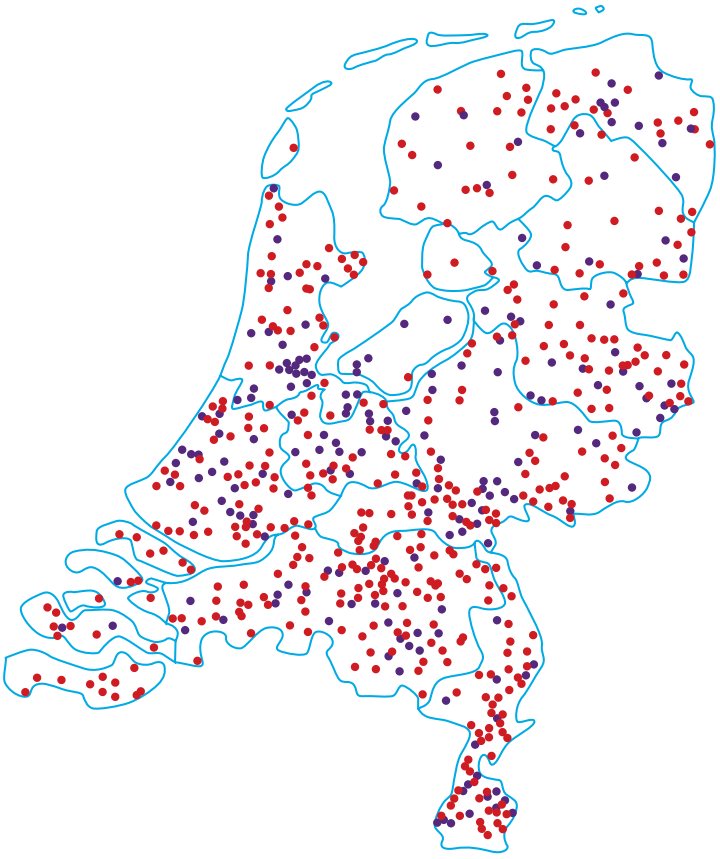
Dit rapport is opgesteld in euro's (€).

Dit jaarverslag is gepubliceerd op 7 maart 2019 en is te lezen op onze website of te downloaden als PDF.

Het jaarverslag over het boekjaar 2017 is op 8 maart 2018 gepubliceerd en eveneens te lezen op onze website of te downloaden als PDF.

de volksbank

De Volksbank is de vierde grootste retailbank actief op de Nederlandse markt met een focus op hypotheken, 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.



> 3 miljoen klanten

3.797 medewerkers

RegioBank
515 kantoren

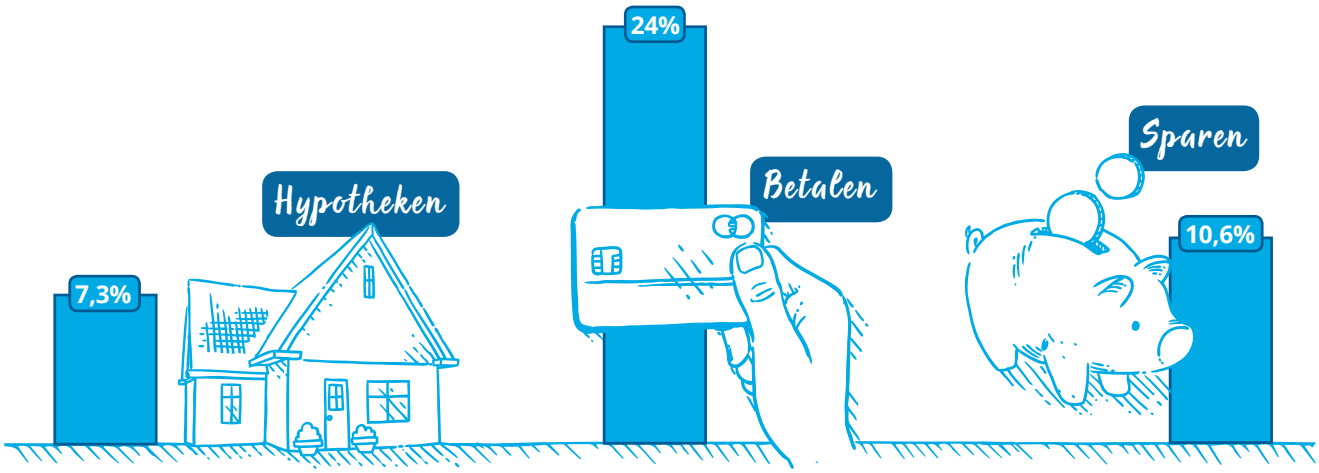
SNS
202 winkels

293 geldautomaten

asn bank	BLGwonen	RegioBank	SNS
Wij stimuleren duurzame vooruitgang	**Wij maken wonen mogelijk**	**Wij zijn de bank dichtbij**	**Wij denken slim mee in jouw portemonnee**
Online en mobiel	Onafhankelijke adviseurs	Zelfstandig adviseurs, online en mobiel	SNS-winkels, online en mobiel
Betalen, sparen, beleggen en hypotheken	Hypotheken	Betalen, sparen en hypotheken	Betalen, sparen, hypotheken en verzekeringen

Klanten

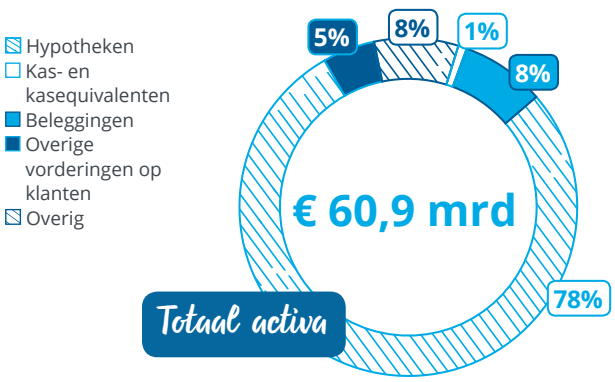
701.000 244.000 665.000 1.592.000

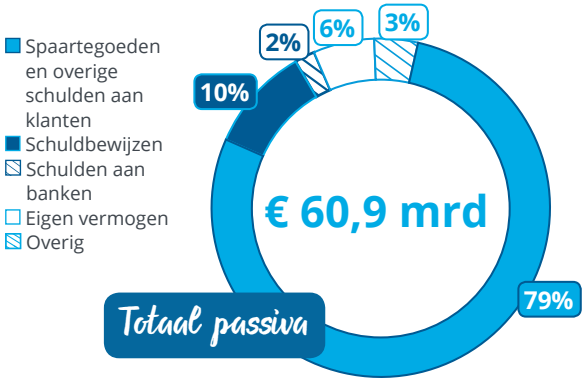


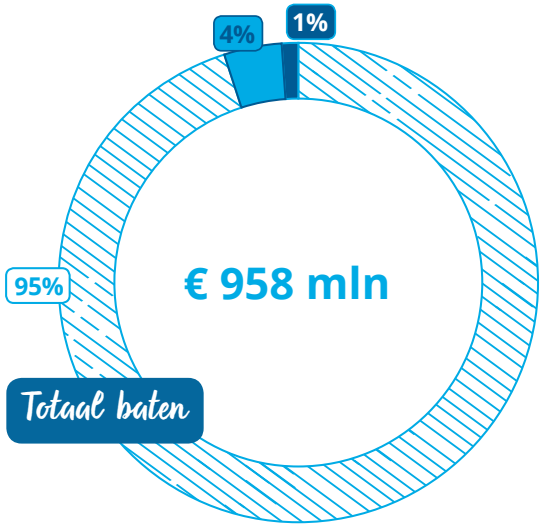
Marktaandeel
Nieuwe hypotheken

Marktaandeel
Nieuwe betaalrekeningen

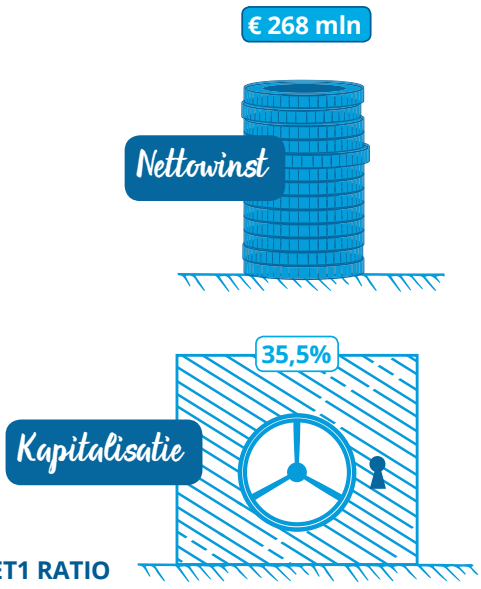
Marktaandeel
Sparen





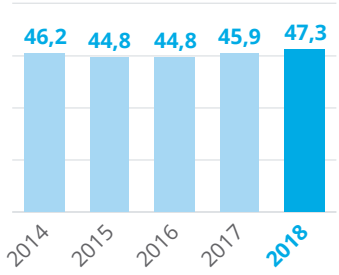


Netto rentebaten
Netto provisie en beheervergoedingen
Overige baten

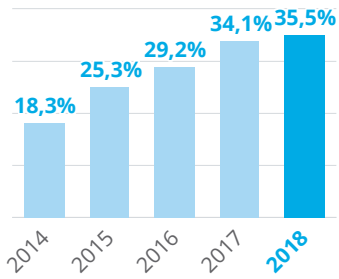


KERNCIJFERS

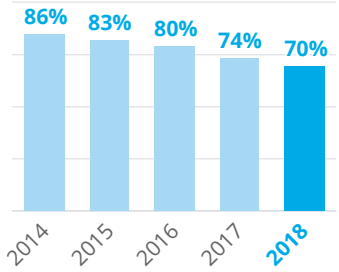
Particuliere hypotheken
(in € miljarden)



Tier 1-kernkapitaalratio



Loan-to-Value hypotheekportefeuille



Balans

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

Kapitaal en funding

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

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

Kwaliteit kredietportefeuille

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

Marktaandelen

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

Overige kerncijfers

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

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

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

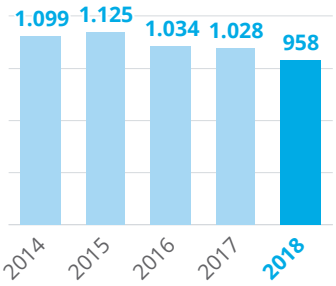
3 Gebaseerd op CBS-gegevens. Marktaandelen van 31-12-2017 zijn aangepast als gevolg van aanpassing van de marktomvang door CBS.

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

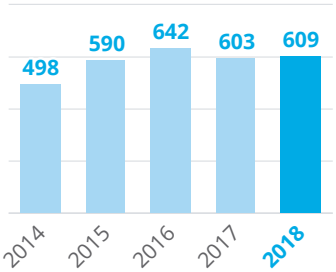
Winst- en verliesrekening

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

Totaal baten
(in € miljoenen)



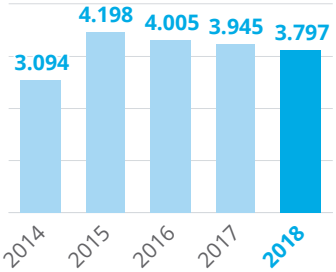
Totaal operationele lasten (in € miljoenen)



Gedeelde waarde

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

Aantal medewerkers
(fte's)



Overige performance-indicatoren

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

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

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

7 Nulmeting januari 2018.

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

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

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

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

INTERVIEW MET DE VOORZITTER VAN DE DIRECTIE

Maurice Oostendorp

"In veel opzichten kan de Volksbank terugkijken op een mooi jaar. Wij worden in toenemende mate erkend als een bank die haar missie Bankieren met de menselijke maat ook daadwerkelijk in praktijk weet te brengen.

Dat steeds meer mensen dit waarderen zien we onder meer terug in de toename van een klanten met een betaalrekening bij een van onze merken. De erkenning blijkt ook uit een aantal prijzen die we in 2018 hebben gewonnen, waaronder de Management Scope Corporate Impact Award. Een mooie aanmoediging om door te gaan op de ingeslagen weg. Onze hoge ESG-ratings weerspiegelen eveneens het belang dat we hechten aan het leveren van een positieve bijdrage aan al onze stakeholders."

Versterking van de maatschappelijke identiteit is een belangrijk onderdeel van de strategie van de Volksbank. Wat is er in grote lijnen gepresteerd op dit gebied in 2018?

Bij de versterking van de maatschappelijke identiteit richten we ons vooral op onze impact op het klimaat en de financiële weerbaarheid van onze klanten. Op beide onderwerpen hebben we onze strategie verder vormgegeven.

Zo hebben we een goede stap vooruit gezet met de klimaatneutraliteit van onze balans: deze steeg met 10%-punten tot 37% dankzij toegenomen financieringen in duurzame energieprojecten en investeringen in groene obligaties. Ook hebben we nieuwe initiatieven genomen op het gebied van communicatie, advies en producten om klanten te helpen hun woning te verduurzamen. Een goed voorbeeld is de in 2018 geïntroduceerde ASN Hypotheek, die klanten in staat stelt om energiebesparende maatregelen te financieren.

Om een positieve bijdrage te leveren aan de financiële weerbaarheid van onze klanten hebben we in 2018 onder meer ons preventief beheer verbeterd. Klanten kunnen ons benaderen over verwachte betalingsproblemen en wij nemen ook zelf contact op met kwetsbare klanten. Wij hebben in 2018 bijvoorbeeld contact opgenomen met circa 150.000 klanten met een aflossingsvrije hypotheek om tijdig de mogelijkheden van vermogensopbouw, aflossingen of herfinanciering te bespreken. Met zo'n 20.000 van hen is hierover vervolgens een (online) dialoog gevoerd. Klanten willen in ieder geval rustig kunnen blijven wonen en wij dragen daar op deze manier aan bij. Daarnaast hebben we circa 6.000 klantendossiers teruggehaald bij incassobureaus en beheren we vorderingen in achterstand nu zelf.

Wat is de stellingname van de Volksbank met betrekking tot de nieuwe betaalrichtlijn PSD2?

Bij de invoering van deze richtlijn zetten wij onze zorgplicht voor het vertrouwelijk beheren van klantdata voorop. Ons uitgangspunt is dat de klanten eigenaar zijn en blijven van hun betaalgegevens en dat wij deze data niet gaan gebruiken voor commercieel gewin. Wij leggen ons hier een duidelijke beperking op omdat de privacy van onze klanten ons dat waard is. Om die reden hebben wij een zogenaamde hoofdschakelaar ontwikkeld waarmee klanten het doorgeven van betaalgegevens aan derden te alle tijde aan of uit kunnen zetten. Wij willen klanten ook nadrukkelijk wijzen op de mogelijke gevolgen van het ter beschikking stellen van hun betaalgegevens aan derden.

Hoe heeft de marktpositie van de Volksbank zich in 2018 ontwikkeld?

In het algemeen positief. Het aantal betaalklanten steeg met 79.000, ofwel 5,5%. In 2018 werd bijna een kwart van de nieuwe betaalrekeningen in Nederland bij een van onze merken geopend en onlangs zijn we de grens van 1,5 miljoen betaalrekeningklanten gepasseerd. Ons marktaandeel in nieuwe betaalrekeningen ligt al een aantal jaren boven de 20%, aanzienlijk boven ons marktaandeel op portefeuillebasis van zo'n 8%.

Onze hypotheekportefeuille liet ook een gezonde groei zien van € 1,3 miljard, tot € 47,3 miljard. Ons marktaandeel in de nieuwe productie van 7,3% is hoger dan ons marktaandeel op basis van de totale portefeuille, van 6,7%.
Ons marktaandeel in particuliere spaartegoeden bleef vrijwel stabiel op 10,6%.

Is er in 2018 vooruitgang geboekt bij de vereenvoudiging van de bedrijfsvoering?

Op een aantal gebieden was dit zeker het geval. Een goed voorbeeld is het offerte- en aanvraagproces voor hypotheken. We hebben dit proces aanzienlijk vereenvoudigd. Hierdoor kunnen we met minder mensen meer hypotheken kunnen verwerken, met behoud van kwaliteit. Kostenbesparingen voortvloeiend uit ons strategisch plan 'Spot-On', zoals vastgesteld in 2016, lagen op schema. Echter deze werden in 2018 tenietgedaan door additionele kosten gerelateerd aan de toegenomen wet- en regelgeving, bijvoorbeeld op het gebied van transactiemonitoring, risicomanagement en datamanagement. Ook de cao-lonen, inclusief sociale lasten, stegen meer dan oorspronkelijk verwacht.

Alles bijeengenomen resulteerde dit in 2018 in een vrijwel stabiel kostenniveau ten opzichte van 2017, waar we oorspronkelijk uitgingen van een daling. In 2019 zullen we ons daarom extra moeten inspannen om de kosten structureel omlaag te brengen.

Wat zijn de prestaties op het gebied van innovatie in 2018?

Onze aanpak van slimme toepasser, waarbij wij ernaar streven innovaties in de markt snel te implementeren, verloopt voorspoedig. Zo hebben we de pilot voor de app 'Een- tweetje' succesvol afgerond. Met deze app kan de klant een persoonlijk adviseur kiezen met wie hij op elk moment direct kan communiceren. De app wordt begin 2019 geïntroduceerd bij alle SNS-klanten.

Om innovaties van onze bankdiensten snel te kunnen implementeren en testen, hebben we de beta-app Sl!m geïntroduceerd. Dit is een kopie van de betaalapps van onze merken, met hetzelfde veiligheidsniveau en met dezelfde mogelijkheden. We gebruiken deze app om nieuwe functionaliteiten, met name op het gebied van financiële weerbaarheid, te testen bij een selecte groep klanten. We hebben in Sl!m 'Betaalverzoek' ontwikkeld, waarna deze functionaliteit is opgenomen in de mobiele apps van ASN Bank, RegioBank en SNS. We hebben in Sl!m ook 'Mijn Budget' ontwikkeld, waarmee klanten op basis van artificial intelligence inzicht krijgen in wat ze aan het eind van de maand, na afschrijving van alle vaste lasten, nog te besteden hebben.

Wat is de status van de toekomstige privatisering van de Volksbank?

We zijn ons aan het voorbereiden op privatisering. Zo hebben we een begin gemaakt met het verkennen hoe we onze gedeelde waarde-ambitie voor al onze stakeholders het beste kunnen verankeren in de governance. Ook hebben we onderzocht met welke banken we het best vergelijkbaar zijn en wat ons aantrekkelijk maakt voor een toekomstige aandeelhouder, met andere woorden wat onze 'equity story' is. Hierbij komt ook de vraag wat voor ons de beste kapitaalstructuur is aan de orde. We hebben dit zelf onderzocht en ook gebruik gemaakt van een externe adviseur.

De timing en vorm van de privatisering staat nog niet vast. In het najaar van 2018 heeft NLFI haar tweede voortgangsrapportage over ons uitgebracht. Een van de conclusies was dat we tenminste de periode tot medio 2019 nodig hebben om de gedeelde waarde-ambitie uit te werken en onze maatschappelijke identiteit verder te versterken. Zodra de Volksbank gereed is voor privatisering zal NLFI de minister van Financiën daarover adviseren. Mocht dat medio 2019 nog niet aan de orde zijn, dan zal NLFI wederom een voortgangsrapportage uitbrengen en ingaan op de op dat moment verwachte timing.

De winst en het rendement op eigen vermogen lieten in 2018 een daling zien. Wat waren hiervan de belangrijkste oorzaken?

De nettowinst over 2018 bedroeg € 268 miljoen, een daling van 19% ten opzichte van 2017. De belangrijkste oorzaken hiervan waren lagere totale baten en een lagere vrijval van voorzieningen voor leningen.

De daling van de baten was vooral het gevolg van lagere koerswinsten op obligaties, de afwezigheid van positieve marktwaardemutaties van voormalige DBV-hypotheken en, in beperkte mate, lagere rentebaten. In 2018 deed zich wederom een vrijval van voorzieningen voor leningen voor, maar deze halveerde ten opzichte van 2017.

We zijn er in 2018 niet in geslaagd de lagere baten te compenseren met een daling van de operationele kosten: deze bleven vrijwel stabiel.

De daling van de nettowinst betekent dat het rendement op eigen vermogen is gedaald tot 7,6%, ten opzichte van 8,7% over 2017. Hiermee zitten we niet op het niveau van onze doelstelling van 8% voor 2020. Toch blijft deze 8% voor ons de komende jaren een belangrijk ijkpunt. Het rendement is overigens behaald bij een ten opzichte van andere Europese banken onveranderd sterke kapitaalpositie.

In 2016 heeft de Volksbank een aantal doelstellingen voor 2020 geformuleerd op het gebied van klanten, maatschappij, medewerkers en aandeelhouder. Een daarvan, 1,5 miljoen betaalklanten, is inmiddels behaald. Andere, zoals die voor de medewerker Net Promoter Score, lijken inmiddels moeilijk haalbaar voor 2020. Zijn er aanpassingen te verwachten?

We zijn van plan om in de tweede helft van 2019 een update van al onze doelstellingen te geven. Hieronder valt ook een update van onze kapitaaldoelstellingen.

Met ingang van 2019 completeren wij onze doelstellingen overeenkomstig onze gedeelde waarde-benadering met een nieuw geformuleerde doelstelling voor de belanghebbende medewerker. De huidige doelstelling, de eNPS – de medewerkers NPS – geeft

aan in welke mate de medewerker de Volksbank aanbeveelt als werkgever. In periodes van reorganisaties en krimpende werkgelegenheid een lastige doelstelling maar bovenal is de eNPS geen goede indicatie meer van de waarde die wij toekennen aan de medewerker. Wij gaan de doelstelling formuleren gericht op “oprechte aandacht voor de medewerker” waarbij zowel het kunnen bijdragen aan het doel van de organisatie als het jezelf kunnen ontwikkelen centraal zullen staan.

Vooruitkijkend naar 2019, wat zijn de winstverwachtingen en waarop ligt de focus?

In 2019 zal de langdurig lage rente-omgeving naar verwachting verdere druk uitoefenen op onze baten. Verder is de vrijval van voorzieningen voor leningen eindig. Daarom verwachten we, ondanks het voornemen tot kostenbeheersing, een lichte daling van de nettowinst.

Wij gaan in 2019 door met het verder concretiseren van Bankieren met de menselijke maat. Een vorm van bankieren die ruimte moet laten voor emotie en die moet aansluiten op de daadwerkelijke behoeftes van de klant. Hiermee willen we klanten in toenemende mate laten ervaren – laten voelen – wat Bankieren met de menselijke maat echt betekent. De maatschappij, de mensen die de maatschappij vormen, moeten er op kunnen vertrouwen dat wij deze verantwoordelijkheid op de juiste manier invullen.

1.

ALGEMENE TRENDS EN ONTWIKKELINGEN

1.1 INLEIDING

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. We spelen in op kansen, en waar we risico's zien of verwachten, nemen we passende maatregelen (zie hoofdstuk 4 Risicomanagement).

1.2 MAATSCHAPPELIJKE ONTWIKKELINGEN

VERTROUWEN IN BANKEN STIJGT LICHT

Het vertrouwen van klanten in banken is opnieuw licht gestegen ten opzichte van vorig jaar. Dat is gebleken uit de vierde editie (2018) van de jaarlijkse Vertrouwensmonitor Banken, uitgevoerd in opdracht van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB). De score van de bankensector als geheel stijgt van 2,9 in 2017 naar 3,0 in 2018 op een 5-punts schaal, waarmee voor het eerst in de meting meer consumenten positief dan negatief zijn over banken als het gaat om vertrouwen. Daarmee bevindt de bankensector zich op de 6e plek in de ranglijst van sectoren, waar de wetenschapssector de lijst aanvoert met een score van 3,5. Het vertrouwen in de eigen bank ligt net als in vorige jaren boven het vertrouwen in de gehele bankensector en stijgt van 3,2 in 2017 naar 3,3.

Belangrijke drivers van vertrouwen zijn klantgerichtheid, transparantie en deskundigheid. De vertrouwensmonitor geeft aan dat banken de afgelopen jaren goed in staat zijn geweest interacties met klanten te verbeteren. De stijging in vertrouwen van de afgelopen jaren is daarom niet enkel een reflectie van een verbetering van de economische omstandigheden.

NIET ALLE NEDERLANDSE CONSUMENTEN VOLDOENDE FINANCIEEL WEERBAAR

Berekeningen in het Regeerakkoord (kabinet-Rutte III) laten zien dat veel groepen erop vooruit gaan. Desondanks blijft de financiële weerbaarheid van de Nederlandse bevolking een belangrijk aandachtspunt. Eén op de vijf inwoners heeft te maken met serieuze betaalachterstanden. In toenemende mate zijn te hoge vaste lasten de oorzaak en gaat het niet om nalatigheid, aldus het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (Nibud). 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.

KLIMAATVERANDERING RISICO VOOR DE FINANCIËLE SECTOR

De urgentie om concrete acties te ondernemen op het gebied van het klimaat begint duidelijke vormen aan te nemen.
Uitstel van klimaatmaatregelen vergroot volgens DNB de kans dat later 'abrupte' maatregelen nodig zijn, die de financiële sector stevig zullen raken. Als er te lang wordt gewacht met maatregelen, zullen de aanpassingen schoksgewijzer moeten worden doorgevoerd en daar zijn financiële instellingen volgens DNB juist het meest kwetsbaar. De negatieve gevolgen kunnen beperkt worden door tijdig in te zetten op klimaatbeleid.

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

Verder groeit de bewustwording dat de impact van investeringen op het klimaat, positief dan wel negatief, 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. Dit komt onder andere tot uiting in haar inspanningen voor een klimaatneutrale balans.

Recente politieke ontwikkelingen bevestigen nogmaals de bewustwording dat we de klimaatverandering serieus moeten gaan aanpakken. Zo is in december op de VN-klimaat top in Polen een volgende stap gezet door bijna 200 landen over de uitwerking van het Klimaatakkoord van Parijs. Het gaat onder meer over het terugdringen van de uitstoot van kooldioxide en het helpen van arme landen bij het opvangen van de gevolgen van klimaatverandering. Om de klimaatdoelen van het Parijs-akkoord te halen heeft Nederland in juni 2018 een ontwerp Klimaatakkoord opgesteld. Dit beoogt 49% minder uitstoot van broeikasgassen in 2030 ten opzichte van 1990. In 2050 moet dit 95% zijn. Eind 2018 is nog geen volledige overeenstemming bereikt over het Klimaatakkoord.

Tegelijk zien we, niet alleen in Nederland, dat er ook nog veel weerstand is tegen het nemen van klimaat-maatregelen.

1.3 ECONOMISCHE ONTWIKKELINGEN

NEDERLANDSE ECONOMIE

De Nederlandse economie wist in 2018 het hoge groeitempo van het voorgaande jaar niet helemaal vol te houden maar bleef wel beter presteren dan de eurozone als geheel. Per saldo viel de groei terug van 2,9% over 2017 naar 2,5%. De meest stabiele bijdrage werd geleverd door de consumptie. Ook investeringen leverden per saldo een positieve bijdrage. De banengroei bleef boven verwachting waardoor de gemiddelde werkloosheid in 2018 daalde van 4,9% naar 3,8%. De steeds krappere arbeidsmarkt zorgt langzaam maar zeker voor een acceleratie van de loonstijging, al blijft deze met een kleine 2,5% nog steeds beperkt. De inflatie kwam, gemiddeld over het jaar, uit op 1,7%, iets hoger dan in 2017. Hier was de olieprijs mede debet aan, die in 2018 gemiddeld fors hoger lag dan in 2017.

RENTE

Met een Europese Centrale Bank (ECB) die het depositotarief ongewijzigd op -0,4% hield, bleven de geldmarktrentes gedurende het hele jaar uiterst laag. Bij aanvang van 2018 lag het aankoopprogramma van obligaties vast tot en met september 2018 met een maandelijkse aankoop van € 30 miljard. De verwachting dat dit daarna gehalveerd zou worden tot en met december om daarna geheel te stoppen, werd in de ECB-vergadering van augustus 2018 bewaarheid. Daarbij werd een eerste renteverhoging door de ECB niet verwacht voor het eind van de zomer 2019. In de aanloop van deze afbouw liep de Nederlandse 10-jaars rente langzaam op tot een piek van 0,8%. Daarna daalde de rente weer, mede onder invloed van tegenvallende macrocijfers, vooral elders in Europa, en een olieprijs die in het laatste kwartaal een forse daling inzette. Aan het eind van het jaar zakte de rente nog verder weg, waarbij ook de handelsspanningen tussen China en de VS en, niet in de laatste plaats, de toenemende vrees voor een chaotische Brexit, een belangrijke rol speelden. Het 10-jaars rentetarief lag op het einde van het jaar 0,38%, lager dan de 0,53% bij de start van het jaar en de vooruitzichten voor rentestijgingen op korte termijn zijn begin 2019 zowel door de Federal Reserve als de ECB getemperd.

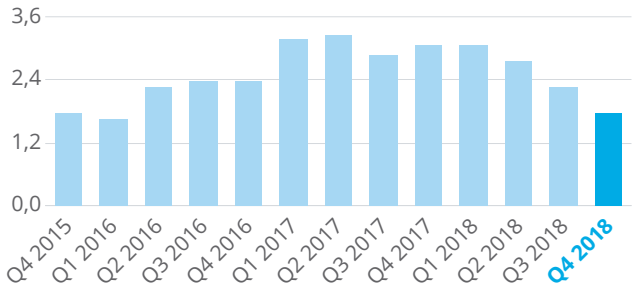
WONING- EN HYPOTHEEKMARKT

De huizenmarkt werd in toenemende mate gekenmerkt door krapte, wat mede veroorzaakt werd door huizenbezitters die er de voorkeur aan gaven eerst een huis te kopen alvorens het eigen huis in de verkoop te doen. De krapte zorgde er enerzijds voor dat het aantal transacties, bij gebrek aan aanbod, met 10% terugviel, wat sterker was dan verwacht. Anderzijds profiteerden verkopers van een sterke prijsstijging die gemiddeld over het jaar op 9% uitkwam. Aan het eind van het jaar nam het aanbod van te koop staande woningen weer iets toe, een teken dat de markt enigszins begon te ontspannen.

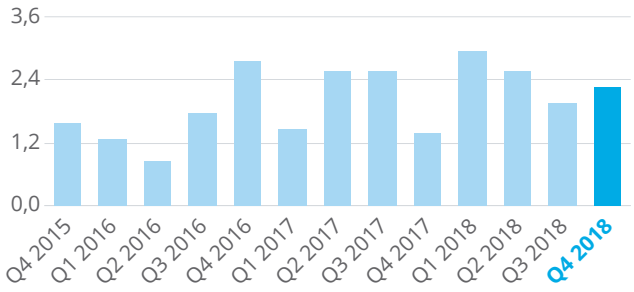
SPAARMARKT

In 2018 groeide de Nederlandse particuliere spaarmarkt naar € 354 miljard, een plus van 4% (ultimo 2017: € 341 miljard). De renteverlaging voor spaargeld zette ook in 2018 door.

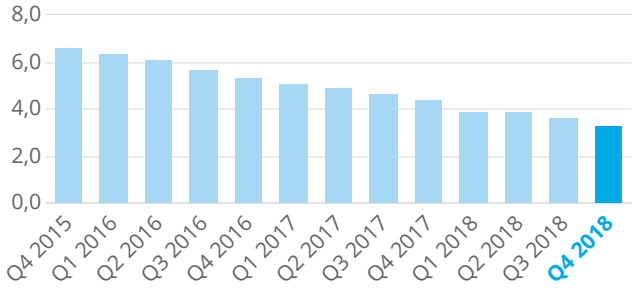
Bruto Binnenlands product (Mutatie t.o.v. zelfde periode vorig jaar in %)



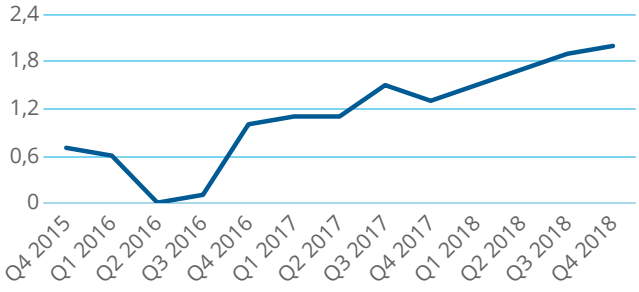
Particuliere consumptie (Mutatie t.o.v. zelfde periode vorig jaar in %)



Werkloosheid (Inter. definitie seizoensgecorrigeerd in %-beroepsbevolking)



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



1.4 ONTWIKKELINGEN IN DE SECTOR

OPENING FINANCIËLE SECTOR VERANDERT SPEELVELD VOOR BANKEN

De invoering van PSD2 zet de bancaire sector open voor nieuwe spelers. Onder deze Europese wetgeving kunnen andere partijen dan traditionele banken vergunningen aanvragen als betalingsinstelling. PSD2 verplicht banken om op verzoek van de klant betaaldata ter beschikking te stellen aan deze andere partijen. Op basis van deze data kunnen diensten en nieuwe verdienmodellen worden ontwikkeld. Dat biedt niet alleen mogelijkheden voor fintechs, maar ook voor de grote technologiebedrijven, die zeer bedreven zijn in het hanteren van data als verdienmodel. Deze BigTechs hebben reeds verschillende voorbereidende activiteiten ontplooid, vaak middels kredietverlening aan gebruikers van hun platformdiensten. In de Verenigde Staten is Amazon een grote kredietverstrekker aan verschillende bedrijven die op hun platform winkels hebben. Ook Facebook en Uber vervullen deze rol. De volgende te verwachten stap is het faciliteren en afhandelen van de voorkant van de betalingen.

Apple Pay en Google Pay bestaan al langere tijd, maar met de toekenning aan Google van de e-money licence in Ierland en PSD2-licenties in Litouwen, is de volgende stap dichterbij. Hierin schuilt dan ook een dreiging voor de bancaire sector. Google kan een grotere positie op de betaalmarkt verwerven als de onderneming, die al beschikt over contextuele data van klanten, zoals lokatiegegevens, dit binnenkort kan combineren met transactiedata en toestemming om betalingen te doen.

Verschillende online banken betreden de (internationale) markt. Het aantal klanten van deze banken laat een gestage groei zien. Daarnaast zien we de ontwikkeling waarbij bestaande banken zichzelf ontwikkelen tot nieuwe online banken (greenfield banken).

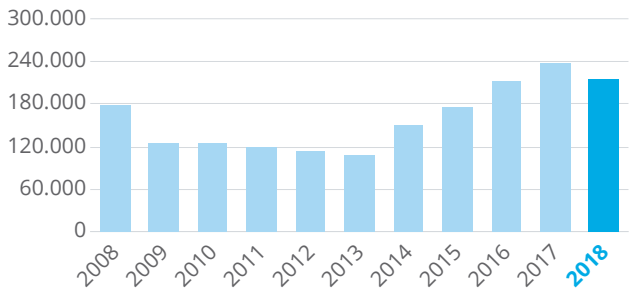
Toch draait het in de toekomst niet alleen om technologie. Juist als technologie niet meer de onderscheidende factor is, gaat het erom wat een bank kan toevoegen. 'Zachte' kerncompetenties als kennis, sociale vaardigheden en maatschappelijke betrokkenheid gaan dan een belangrijke rol spelen. Ook de mate waarin een bank zich weet te beschermen tegen cyberaanvallen (de digitale weerbaarheid van de bank) en in hoeverre de bank data beschermt zullen meespelen bij de keuze voor een bepaalde bank.

INVLOED VAN ARTIFICIAL INTELLIGENCE (AI)

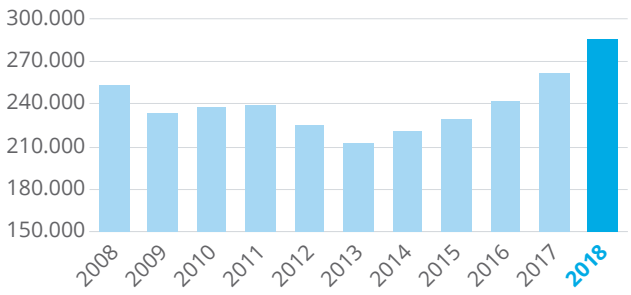
Professionals in de financiële sector verwachten dat door ontwikkelingen op het gebied van AI de branche in 2030 totaal is getransformeerd. Dat is te concluderen uit het onderzoek van Hays: 'Baan van de Toekomst: De financiële sector in 2030'.

Van de ondervraagden gelooft 88% dat al het betalingsverkeer dan realtime zal plaatsvinden. Zo bieden de meeste Nederlandse banken, waaronder ASN Bank, RegioBank en SNS, vanaf begin 2019 Instant Payments aan. Binnen een paar seconden geld overboeken naar of ontvangen van rekeningen bij andere banken is dan mogelijk voor meer dan 95% van alle bankrekeningen in Nederland. AI en big data

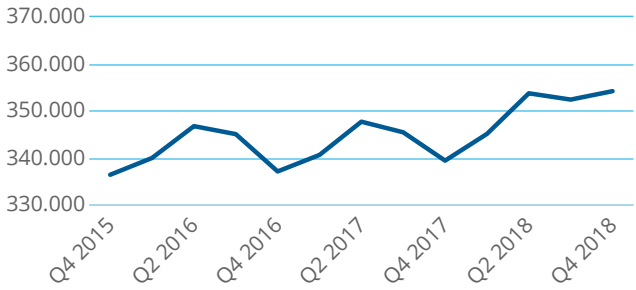
Aantal verkochte woningen



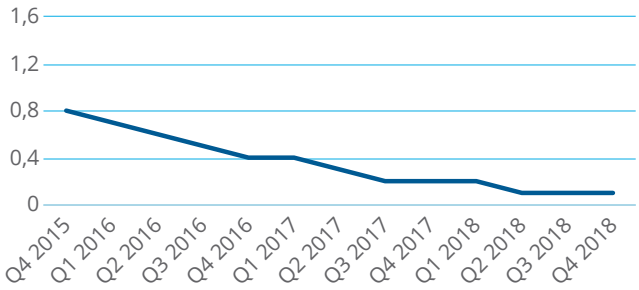
Gemiddelde verkoopprijs (In euro's)



Totaal spaargelden
(in miljoenen euro's)



Gemiddelde spaarrente (in %)
(opzegtermijn < 3 maanden)



vormen volgens 64% de basis van elke beslissing in de financiële sector van de toekomst.

De eerder genoemde toetreders zullen de rol van AI in de financiële sector alleen maar vergroten. AI, gevoed door een rijke set aan data (met dank aan PSD2), maakt het mogelijk dat klanten op eenvoudige wijze overzicht en inzicht in hun financiële situatie krijgen. Vervolgens kunnen slimme modellen de klant helpen de juiste beslissingen te nemen om hun financiën optimaal te managen. De verwachting is dat dit over de volle breedte van het financiële domein zal gebeuren. Veel toepassingsmogelijkheden zijn gericht op het verhogen van de klantbeleving en snellere analysemogelijkheden, zoals bij het verstrekken van een hypotheek. Wij zien het grote technologische potentieel van AI als belangrijk hulpmiddel om onze missie Bankieren met de menselijke maat te versterken.

CYBERDREIGING BLIJFT ONVERMINDERD HOOG

De dreiging van cybercrime voor de Nederlandse financiële sector is permanent, aanzienlijk en blijft zich ontwikkelen. Cyberaanvallen zijn profijtelijk, laagdrempelig en weinig riskant voor aanvallers. Aanvallers richtten zich in het verleden vooral op klanten van financiële instellingen. Nu vallen cybercriminelen steeds vaker financiële instellingen aan, waarbij aanvalsmethoden geavanceerder worden. Ook kunnen meerdere instellingen gelijktijdig doelwit zijn, zoals de DDoS-aanvallen op de grootbanken in begin 2018 hebben laten zien. Het Financieel Stabiliteitscomité waarschuwt voor dit risico op geavanceerde cyberaanvallen waarbij de financiële stabiliteit in het geding kan komen. Ook het Nationaal Cyber Security Centrum[1] (NCSC) waarschuwt dat de gevolgen van aanvallen en uitval groot en zelfs maatschappij-ontwrichtend kunnen zijn.

De schade door fraude in het betalingsverkeer in Nederland is, voor het eerst na een jarenlange daling[2], gestegen. De stijging manifesteerde zich bij internetbankieren en bij fraude met gestolen of verloren betaalpassen. Naast het behalen van financieel gewin en het verstoren van de dienstverlening, is diefstal van gegevens een steeds vaker voorkomend doel van cybercriminelen.

Het verhogen van de veiligheid in het digitale domein is een topprioriteit voor de overheid. Ook de DNB heeft in toenemende mate aandacht voor cybersecurity: er is een meldplicht voor cyberincidenten en jaarlijks wordt de cyberweerbaarheid van de financiële sector getest middels Threat Intelligence Based Ethical Red Teaming (TIBER)[3]. Concluderend blijft de noodzaak te investeren in onze digitale veiligheid onverminderd hoog. Daarnaast is interbancaire en publiek-private samenwerking noodzakelijk om de cyber weerbaarheid duurzaam te blijven verhogen.

1 Cybersecuritybeeld Nederland (CSBN) 2018, een jaarlijkse publicatie van NCSC (https://www.ncsc.nl/)
2 Betaalvereniging Nederland (https://www.betaalvereniging.nl/)
3 TIBER-NL goes Europe (https://www.dnb.nl/)

BELANG VAN DATA EN PRIVACY GROEIT

De automatisering en digitalisering van de financiële dienstverlening gaan steeds verder. Daarbij wordt data en vooral de bescherming van dan wel controle over data steeds belangrijker. Wetgeving heeft daarbij in 2018 een belangrijke rol gespeeld. De Europese verordening 'Algemene verordening gegevensbescherming (AGV)' is ingevoerd en heeft bijgedragen aan een toenemend bewustzijn van de consument over het belang van privacy bij het gebruik van data. De wet die in Nederland als AVG door het leven gaat, geeft de consument ook rechten om gegevens in te zien of gegevens te laten verwijderen.

Het privacybewustzijn is verder versterkt door de discussie rond de Wet op de Inlichtingen en Veiligheidsdiensten (de zogenaamde Sleepwet). Daarnaast maakt het Cambridge Analytica schandaal duidelijk dat gratis gebruik van diensten als Facebook ook z'n keerzijde heeft.

Ook bij PSD2 speelt een privacy discussie, aangezien een betaaltransactie altijd twee partijen kent (betaler en ontvanger). Als de betaler zijn betaaldata deelt gaan onbedoeld ook gegevens mee van de ontvangende partij.

In deze nieuwe situatie is het van het grootste belang om de consument bewust te maken van mogelijkheden en gevaren. Want hoewel data de kern vormt van het moderne bankieren, blijft de klant altijd eigenaar van zijn data en moet de klant in staat worden gesteld om regie te voeren over zijn data en het gebruik van zijn data.

De Volksbank onderkent dat belang vanuit het Bankieren met de menselijke maat en heeft dat vertaald in een Datavisie: hoe wij omgaan met Data & Privacy en hoe wij de klant op dat gebied willen ondersteunen.

Klanten vertrouwen ons al meer dan 200 jaar hun geld toe. Wij vinden dat zij dit ook met hun persoonlijke data moeten kunnen. In dat kader hebben wij in de Datavisie duidelijk kaders gesteld aan hoe wij, in deze snel veranderende financiële wereld, Data & Privacy vertalen naar Bankieren met de Menselijke Maat. Voor ons is de klant altijd eigenaar van zijn data, zullen we nooit data aan andere partijen verkopen en gebruiken we de data van de klant alleen met zijn toestemming en altijd in dienst van zijn eigen Financiële Onbezorgdheid.

We zijn er van overtuigd dat een groeiend aantal consumenten behoefte heeft aan bank die volledig te vertrouwen is in het gebruik van klantdata. Die privacy hoog in het vaandel heeft en de klant helpt en beschermt. Want we kunnen de mogelijkheden van technologie alleen maar ten volle benutten als de klant vertrouwen heeft in ons als organisatie en in de wijze waarop wij verantwoord met data en privacy omgaan.

1.5 ONTWIKKELINGEN IN WET- EN REGELGEVING

Banken functioneren in een omgeving die sterk is gekaderd door wet- en regelgeving. Regelgevers en toezichthouders leggen eisen en voorwaarden op onder meer op het gebied van kapitaal en liquiditeit, corporate governance, cultuur en gedrag. Dit verhoogt de weerbaarheid van individuele banken en de stabiliteit van het financiële systeem. Ook consumentenbescherming is een belangrijk doel van deze regelgeving.

De wet- en regelgeving die gevolgen heeft voor de Volksbank kan worden onderverdeeld in twee belangrijke aandachtsgebieden: prudentieel toezicht en klantbelang. De invoering van PSD2 en Basel IV hebben de grootste impact op de Volksbank.

Prudentieel toezicht
- Basel IV
- CRR II en CRD V
- BRRD, SRMR/MREL en bail-in
- Gedetailleerde rapportages (AnaCredit, Residential Real Estate en SHS-G)
- Kapitaalmarktunie
- EBA-richtlijn inzake interne governance

Klantbelang
- Payment Account Directive (PAD)
- Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)
- Mortgage Credit Directive (MCD) en AFM-leidraad
- Richtlijn depositogarantiestelsel (DGS)
- Insurance Distribution Directive (IDD)
- Payment Service Directive 2 (PSD2)
- Markets in Financial Instruments Directive 2 (MiFID 2)
- 4e Anti-witwasrichtlijn (AMLD)

Ook in 2018 heeft de zich steeds uitbreidende wet- en regelgeving invloed op onze bedrijfsvoering gehad. We moeten onder andere beleid, procedures en documentatie aanpassen om deze regelgeving tijdig en efficiënt te implementeren.

PRUDENTIEEL TOEZICHT

In 2018 is de wet- en regelgeving op prudentieel gebied opnieuw aangepast. Eerder zijn onder meer de voorgestelde wijzigingen rondom CRR II en CRD V en de Kapitaalmarktunie gepubliceerd. De implementatie van de CRR II en CRD V wordt op zijn vroegst in 2020 verwacht. De Volksbank volgt deze regelgeving op de voet om er tijdig aan te kunnen voldoen. Van de hieronder genoemde wet- en regelgeving zijn de volgende ontwikkelingen in 2018 noemenswaardig:

Basel IV

In december 2017 bereikte het Basel Committee on Banking Supervision (BCBS) overeenstemming over de voltooiing van het internationale Basel III-raamwerk voor banken, ook wel bekend als Basel IV.
Een belangrijk onderdeel van de voorgestelde hervormingen is de berekening van risicogewogen activa (RWA). Het voorstel is om de uitkomst van de berekening van de RWA op basis van de interne modellen niet lager te laten zijn dan 72,5% van de RWA op basis van de gestandaardiseerde modellen. Deze grens staat bekend als een 'outputfloor'. Verder worden voor RWA-berekeningen, op basis van interne modellen, bepaalde minimumniveaus voor parameters gehanteerd, de ‘inputfloors’.
De volgende stap is de vertaling van Basel IV in Europese wet- en regelgeving. Naar verwachting wordt bij de invoering rekening gehouden met een infaseringsperiode van vijf jaar die start op 1 januari 2022 en een volledige implementatie vanaf 1 januari 2027.
De Volksbank volgt de ontwikkelingen nauwgezet. We hebben vooral aandacht voor nieuwe regels over de berekening van RWA voor onze portefeuille particuliere hypotheken.

Kapitaal- en liquiditeitseisen

De Volksbank bepaalt continue vanuit verschillende invalshoeken of de financiële stabiliteit en continuïteit van de bank is gewaarborgd. Opgevraagde data en analyses worden tijdig aangeleverd aan de toezichthouders. Hieronder vallen ICAAP, ILAAP, externe stresstests, en de recovery & resolution planning. Informatie uit deze analyses wordt indien mogelijk actief beschikbaar gesteld voor interne sturing en besluitvorming (economisch kapitaal rapportages, interne stress tests). Voor een verdere toelichting op BRRD, SRMR/MREL en bail-in, zie paragraaf 4.9.3 Ontwikkelingen in kapitaaleisen.

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

Vanaf de tweede helft van 2018 vraagt de toezichthouder gedetailleerde informatie uit. Deze rapportages betreffen hypotheken voor particuliere klanten (Residential Real Estate), zakelijk verstrekte kredieten (AnaCredit) en de effecten die de Volksbank zelf aanhoudt (SHS-G). Om deze gedetailleerde rapportages tijdig op te leveren, is een nieuw rapportageproces ingericht. De banken en de ECB werken hierbij samen om de data zo efficiënt mogelijk te ordenen en aan de rapportageverplichting te voldoen. Dit gebeurt via het Bank’s Integrated Reporting Dictionary (BIRD) initiatief.

EBA-richtlijn inzake interne governance

Met ingang van 30 juni 2018 zijn de gewijzigde EBA-richtlijnen voor interne governance van kracht. In deze richtlijnen worden de regelingen, processen en mechanismen voor interne governance gespecificeerd om een beheerste en integere bedrijfsvoering te waarborgen. De Volksbank heeft een gap-analyse uitgevoerd en vervolgens acties ondernomen om de benodigde wijzigingen door te voeren.

KLANTBELANG

2018 stond onder meer in het teken van de invoering van de Insurance Distribution Directive (IDD), de Markets in Financial Instruments Directive 2 (MiFID 2) en Payment Service Directive 2 (PSD2). De PSD2 is niet op tijd in Nederlandse wetgeving verwerkt; deze gaat in 2019 in. De Volksbank neemt ook dit jaar de nodige maatregelen om tijdig aan deze nieuwe wetgeving te voldoen. Daarnaast is de onderstaande wet- en regelgeving in 2018 verder ontwikkeld:

Payment Account Directive (PAD)

De PAD is een Europese richtlijn. Deze heeft onder meer als doel de transparantie en vergelijkbaarheid van betaalrekeningen te verbeteren. De details over de implementatie zijn op 30 januari 2018 door de Europese Commissie gepubliceerd; banken moeten hier vanaf 31 oktober 2018 aan voldoen.
Voor de diensten en daaraan verbonden kosten van een betaalrekening moeten banken gelijke termen en benamingen hanteren. Verder moeten ze per particulier betaalpakket dat wordt aangeboden, een uniform en aan regels gebonden tarievenoverzicht beschikbaar stellen. Daarnaast krijgen klanten jaarlijks een uniform overzicht met daarin alle gedurende het jaar in rekening gebrachte kosten voor de verschillende betaaldiensten ('vergoedingenstaat' genoemd). Deze PAD-onderdelen zijn door de Volksbank in 2018 op tijd geïmplementeerd. Klanten hebben begin 2019 voor de eerste keer de jaarlijkse ‘vergoedingenstaat’ ontvangen.

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Op 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) in werking getreden. De Volksbank is al in 2017 begonnen met het nemen van maatregelen ter implementatie van de AVG.

Zo is de informatie die wij aan onze klanten en medewerkers verstrekken over de verwerking van hun persoonsgegevens in overeenstemming met de verordening gebracht en stellen wij onze klanten en medewerkers in staat op eenvoudige wijze gebruik te maken van hun wettelijke rechten als ‘betrokkene’, zoals hun recht van inzage, verwijdering en bezwaar. Verder leggen we alle verwerkingen van persoonsgegevens vast in een intern verwerkingsregister. Ook hebben we de principes ‘privacy by design’ en ‘privacy by default’ geïmplementeerd: bij elk nieuw project en elke ontwikkeling van een nieuw product borgen we privacy vanaf het begin. Zo voeren we Privacy Impact Assessments uit op onze systemen en bij de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten.

Mortgage Credit Directive (MCD) en AFM-leidraad

In maart 2017 publiceerde de AFM een leidraad voor de berekening van het financiële nadeel bij vervroegde aflossing van de hypotheek. Deze leidraad is een concrete invulling van de Europese MCD. In de eerste helft van 2018 hebben we de vergoedingen voor voortijdige verlengingen die tussen 14 juli 2016 en oktober 2017 in rekening zijn gebracht, opnieuw berekend. Eventuele verschillen hebben we terugbetaald. Consumentenorganisaties beoordeelden de nieuwe manier van berekenen die door de Volksbank is voorgesteld als 'passend en eerlijk'.

Richtlijn depositogarantiestelsel (DGSD)

Op basis van de Europese DGSD is per 1 januari 2019 een aantal wijzigingen in het Nederlandse depositogarantiestelsel van kracht geworden. In 2018 heeft de Volksbank de benodigde aanpassingen doorgevoerd om een verkorting van de termijn voor uitkering aan klanten naar zeven werkdagen mogelijk te maken. Dit houdt onder meer in dat we binnen drie werkdagen gegevens kunnen leveren aan DNB waarna deze tot uitkering aan klanten kan overgaan.

4e Anti-witwasrichtlijn (AMLD)

De 4e anti-witwasrichtlijn (Anti-Money Laundering Directive, AMLD) is geïmplementeerd in de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft). De gewijzigde Wwft is per 25 juli 2018 in werking getreden. Verder is het Uitvoeringsbesluit Wwft 2018 gepubliceerd. De voornaamste wijzigingen hebben betrekking op de definitie van de Uiteindelijk Belanghebbende (UBO) en Politiek Prominente Personen (PEP).
De Volksbank werkt aan de implementatie van de nieuwe vereisten in processen, systemen en training en awareness voor medewerkers.

2.

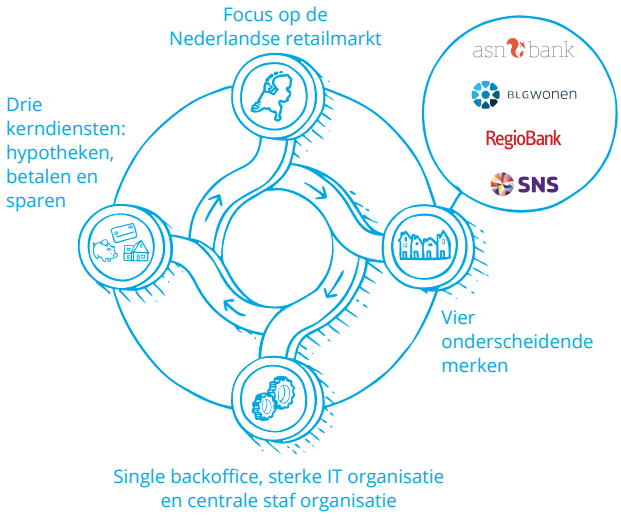
STRATEGIE

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 voor het unieke profiel en de kracht van de Volksbank, die nu op eigentijdse wijze is vormgegeven.

We zijn een bank die zich via haar merken richt op de Nederlandse markt, met duidelijke en transparante hypotheek-, spaar- en betaalproducten voor particulieren en kleinere bedrijven. De Volksbank biedt eveneens verzekeren en beleggen aan. De Volksbank zal steeds haar sterke liquiditeitsprofiel en kapitaalstructuur handhaven.

De Volksbank voert een multimerkenstrategie met ASN Bank, BLG Wonen, RegioBank en SNS. Elk van deze merken heeft een eigen, herkenbare positionering die een passende invulling geeft aan de behoeften van zijn klantengroep. Door een single backoffice, sterke IT-organisatie en centrale staf organisatie werkt de Volksbank effectief en steeds efficiënter.



2.1 MISSIE, AMBITIE EN DOELSTELLINGEN

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 zaken in het leven zoals wonen, educatie en een buffer voor onverwachte uitgaven nu en in de toekomst geborgd zijn.

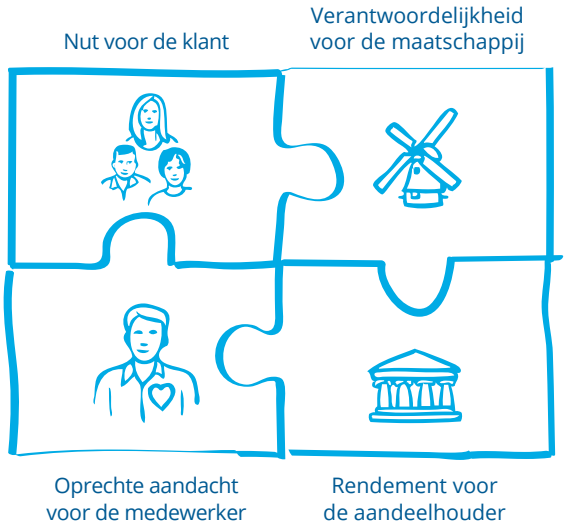
We begrijpen ook dat het Nederland van vandaag een grote verscheidenheid kent en ieder mens op z'n eigen manier 'financieel weerbaar' wil zijn. Daarom is de Volksbank een diverse familie van merken: ASN Bank, BLG Wonen, RegioBank en SNS. Samen, maar ieder op zijn eigen manier, kiezen we ervoor om duurzaamheid 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.
Dit houdt in dat de Volksbank de belangen van klanten, maatschappij, medewerkers en aandeelhouder(s) in samenhang dient. De klant toont zijn of haar vertrouwen door ons vertrouwelijk inzage te geven in zijn of haar financiële huishouding, de medewerker brengt zijn of haar eigen betrokkenheid of human capital in, de maatschappij vertrouwt ons bepaalde functies toe zoals geldcreatie, risicotransformatie en monitoring tegen witwassen en terrorismefinanciering. De aandeelhouder, ten slotte, investeert financieel kapitaal. Daar verbinden wij verantwoordelijkheden aan op het terrein van duurzaamheid en financiële weerbaarheid.

Wij meten de voortgang in het bereiken van onze missie Bankieren met de menselijke maat en de realisatie van onze gedeelde waarde-ambitie af aan de hand van concrete hoofddoelstellingen voor onze vier

stakeholder-groepen die we in 2016 gedefinieerd hebben.

Onze ambitie



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 in met zijn eigen onderscheidende focus.

- ASN Bank werkt aan duurzame vooruitgang door het geld van klanten te investeren in projecten en initiatieven die een positieve impact hebben op 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 kenmerkt zich door letterlijk en figuurlijk dicht bij de klant te staan met 515 zelfstandig adviseurs in dorpen en kleine steden.
- SNS wil een bank zijn die slim meedenkt met de gewone Nederlander over zijn of haar 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. Daarom 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 als gevolg daarvan tot meer klanten.

Om dit te bereiken, voeren we vernieuwingen door op het gebied van:

- onze productvoorwaarden (vanuit de behoefte van de klant);
- klantcontactervaringen en klantcontactfrequentie;
- de acties die klanten moeten ondernemen om iets te regelen.

Vertaald naar (meetbare) doelstellingen en kritische prestatie-indicatoren (KPI's) betekent dit dat:

- We streven naar een verbetering van het klantgewogen gemiddelde van alle merkspecifieke Net Promoter Scores (NPS) tot +10 in 2020. De NPS staat voor het meten van de algemene klanttevredenheid. Andere (supporting) KPI's die we volgen om ons nut voor de klant te meten zijn onder andere: inspanning om iets te regelen (Customer Effort Score), en de waardering die intermediaire adviseurs aan de bank geven.
- Ons doel voor 2020 is om ons klantenbestand te vergroten naar 1,5 miljoen betaalrekeningklanten, met de nadruk op actieve betaalrekeningen. We beschouwen de ontwikkeling van het aantal van deze rekeningen als een belangrijke indicator voor de kwaliteit van de relatie van onze merken met onze klanten. KPI's die we meten om de ontwikkeling van de klantrelatie te volgen zijn onder meer: het aantal actieve klanten met verscheidene producten (multiklanten) en de duur van de klantrelatie.

VERANTWOORDELIJKHEID VOOR DE MAATSCHAPPIJ

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

- Financiële weerbaarheid is een voorwaarde voor het welzijn van het individu in de samenleving. Tweehonderd jaar geleden zijn we mede met 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 dat klanten financieel onbezorgd zijn.
- We willen de negatieve invloed van onze activiteiten op het klimaat reduceren. We stellen ons ten doel onze balans klimaatneutraal te maken. Daarnaast willen we de CO2-uitstoot van onze eigen bedrijfsvoering verminderen (zie ook paragraaf 3.3.2 Duurzaamheid).

Vertaald naar (meetbare) doelstellingen en kritische prestatie indicatoren betekent dit dat:

- We in 2017 zijn begonnen zijn met de ontwikkeling van de barometer Financiële Onbezorgdheid. Dit is een objectief en kwantitatief meetinstrument dat aangeeft in welke mate we 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 als er sprake is van financiële zorgen. Bij de nulmeting in januari 2018 gaf 40% van onze klanten aan dit te merken. Ons streven is uiteraard dat uiteindelijk iedereen weet dat de bank er voor de klant is, mocht deze financiële zorgen hebben.
- We streven naar een 45% klimaatneutrale balans in 2020 (100% in 2030).

OPRECHTE AANDACHT VOOR DE MEDEWERKER

Vanuit oprechte aandacht voor autonomie, persoonlijke groei en vakmanschap stellen we onze medewerkers in staat om onze missie en strategie te realiseren.

Met onze manier van bankieren willen we waarde creëren voor al onze klanten, medewerkers, de maatschappij en de aandeelhouder. Waarde creëren begint met oprechte aandacht voor medewerkers. Door in onze medewerkers als persoon en professional te investeren gaan we onze missie realiseren. Want zij brengen bankieren met de menselijke maat dagelijks in de praktijk.

De Volksbank is gastvrij; we vinden het belangrijk dat medewerkers zich welkom voelen en dat ze zichzelf kunnen zijn. We geven hun de vrijheid om met nieuwe initiatieven te komen. We luisteren naar elkaar, geven feedback en helpen elkaar om het beste uit onszelf en de ander te halen.

Oprechte aandacht betekent voor ons ook dat we onze medewerkers de mogelijkheid geven om zichzelf verder te ontwikkelen. We dagen hen uit om hun talent en vakmanschap te benutten om onze dienstverlening aan klanten continu te verbeteren. Als we zien dat iets beter kan, pakken we de kans om dit te doen. Een kleine stap kan al verschil maken. Leidinggevenden blijven met medewerkers in dialoog over hun talenten en ambities. De Volksbank Academie, talentprogramma's en leiderschapstrainingen kunnen bijdragen aan de invulling van talenten en ambities van medewerkers.

Zo werken de Volksbank en haar merken ASN Bank, BLG Wonen, RegioBank en SNS aan oprechte aandacht voor medewerkers. Dat resulteert in collega's die betrokken en bevlogen hun werk doen. Samen realiseren wij onze unieke missie: Bankieren met de menselijke maat.

Onze doelstelling is een score van 8 of hoger in 2020 voor zowel betrokkenheid als bevlogenheid. Daarnaast streven we naar een medewerker-NPS (eNPS) van 40 in 2020. Wij zijn van plan in de loop van 2019 ter vervanging van de medewerker-NPS een nieuwe doelstelling te formuleren die beter aansluit bij oprechte aandacht voor de medewerker.

RENDEMENT VOOR DE AANDEELHOUDER

De Volksbank is een retailbank met focus en eenvoud als onderscheidende krachten. 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).

Vertaald naar (meetbare) doelstellingen en KPI's betekent dit dat de Volksbank:

- een doelstelling voor het rendement op eigen vermogen (REV) hanteert van 8%.
- het voornemen heeft tussen de 40% en 60% van het gecorrigeerd resultaat[4] als dividend uit te keren aan de aandeelhouder.

OVERIGE DOELSTELLINGEN

Overige doelstellingen betreffen onze kapitalisatie en de efficiency van onze bedrijfsvoering. Vertaald naar (meetbare) doelstellingen en KPI's betekent dit dat de Volksbank streeft 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 een ruime managementbuffer. Vooralsnog hanteren we deze doelstellingen zowel onder de huidige regelgeving als onder Basel IV. In 2018 hebben we onderzocht 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. Zie ook paragraaf 4.9 Kapitaalmanagement.
- een beoogde bandbreedte voor de efficiencyratio (operationele lasten, exclusief wettelijke heffingen, gedeeld door totale baten) van 50% tot 52% in 2020.

We zijn voornemens om in de tweede helft van 2019 een update van onze doelstellingen te geven. Hieronder valt ook een update van onze kapitaaldoelstelling.

2.2 DRIE STRATEGISCHE PIJLERS

Om onze ambitie te realiseren, richten we ons 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. Vanuit de klantbehoeften scherpen we onze merkpositioneringen aan en blijven we nieuwe klantproposities ontwikkelen.
2. *Eenvoud en efficiency*
   De Volksbank continueert het eenvoudiger en efficiënter maken van haar bedrijfsvoering. Eenvoudige en gedigitaliseerde processen en producten maken de dienstverlening aan de klant gemakkelijker, efficiënter en transparanter. Bovendien zorgt het voor een laag kostenniveau en toekomstbestendigheid.
3. *Slimme toepasser*
   Om aansluiting te houden bij de technologische ontwikkelingen, blijft de Volksbank zich 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 innoveert snel en gericht om klanten steeds beter te bedienen op een manier die past bij hun verwachtingen en behoeften. We streven naar een open

[4] 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.

innovatieproces met multidisciplinaire externe samenwerking en partnering.

2.3 SWOT-ANALYSE

STERKE PUNTEN

- Het Manifest verbindt medewerkers met de missie van de Volksbank: Bankieren met de menselijke maat
- Onderscheidende positie in de markt door geformuleerde ambitie; het optimaliseren van gedeelde waarde voor onze vier stakeholdergroepen
- Focus op duidelijke en transparante financiële producten op het gebied van hypotheken, sparen en betalen voor het Nederlandse retailsegment
- Meerdere onderscheidende merken die dicht bij hun specifieke klantgroepen staan
- Reputatie van een voorloper en expert op gebied van duurzaamheid
- Solide IT-structuur die zorgt voor stabiliteit
- De Volksbank is sterk gekapitaliseerd; hierdoor worden we gezien als een gezonde, robuuste bank

ZWAKKE PUNTEN

- Focus op het Nederlandse retailsegment brengt concentratierisico met zich mee
- De lage renteomgeving zorgt voor toegenomen vraag naar hypotheken met lange looptijd. Als retailbank is het voor de Volksbank uitdagend hierin een concurrerend aanbod te kunnen bieden
- De (spontane) naamsbekendheid van enkele merken van de Volksbank is beperkt ten opzichte van de concurrentie
- De bedrijfsvoering behoeft verbetering op het gebied van procesbeheersing, data infrastructuur en datakwaliteit
- Ons verandervermogen is relatief beperkt in termen van capaciteit (aantal beschikbare uren)
- De realisatie van een klimaatneutrale balans is uitdagend. Hiervoor is het nodig om onze hypotheekklanten te bewegen om de eigen woning te verduurzamen

KANSEN

- Consumenten vinden maatschappelijk bankieren, waaronder het inzetten op duurzaamheid, steeds belangrijker
- Groei maatschappelijke vraag om transparant en verantwoord investeringsbeleid
- Consumenten hebben steeds meer behoefte aan eenvoudige en transparante producten en aan een individuele benadering
- Vertrouwen in banken wordt op de proef gesteld door aanhoudende stroom van negatieve incidenten. Dit creëert kansen voor banken die het vertrouwen van klanten weten te behouden
- Publieke discussie rondom privacy komt op gang, waarbij technologiebedrijven recht op privacy onder druk zetten. Voor de Volksbank een kans zich privacyvriendelijk op te stellen
- Grootbanken trekken zich terug uit laagbevolkte gebieden

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
- Er zijn tekenen dat de Nederlandse huizenmarkt overspannen aan het raken is. Een stagnatie van de woningmarkt heeft veel impact op de Volksbank gezien onze focus op hypotheken
- De rentemarge staat onder druk door de lage renteomgeving en aanhoudende concurrentie
- 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 een significante bedreiging voor de bank en haar klanten
- Als gevolg van krapte op de arbeidsmarkt is het een uitdaging medewerkers met benodigde kennis en vaardigheden aan te trekken en te behouden

2.4 WAARDECREATIE VOOR ONZE STAKEHOLDERS

Onze stakeholders

Als bank staan we midden in een samenleving, waarin de roep om duurzaam ondernemen met oog voor de maatschappij en het klimaat steeds duidelijker wordt. We geven hier actief gehoor aan door in te spelen op de wensen en verwachtingen van klanten, maatschappij (overheidsinstanties, onderwijs- en kennisinstellingen, maatschappelijke- en brancheorganisaties), medewerkers en aandeelhouder(s). Regelmatig gaan we daarom met hen in gesprek om op constructieve wijze van gedachten te wisselen en ervaringen te delen. Daarnaast treden we op als gastspreker op diverse congressen en evenementen. Zo stond de Volksbank bijvoorbeeld op 14 november op drie podia: een jaarcongres voor institutionele beleggers, een event voor Topvrouwen en een discussieavond rond fossiele financiering door banken. Ook waren we in november één van de gastsprekers op het UN Forum on Business and Human Rights.

In de continue dialoog delen en toetsen we onze visie en onze strategie, en brengen we de voor onze stakeholders belangrijkste verwachtingen in kaart. We nemen die mee in ons strategievormingsproces en we rapporteren erover in ons jaarverslag. De uitkomsten gebruiken we ook om onze producten en dienstverlening te verbeteren, onze klanten financieel weerbaarder te maken en onze ecologische voetafdruk te verkleinen. We houden de frequentie van de contacten met onze stakeholders niet bij.

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 waarmee we 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 2018 ongewijzigd gebleven en bestaat uit: Gerhard van den Top (voorzitter), Giuseppe van der Helm, Henriëtte Prast, Jaap Smit, Melek Usta, Peter Verhaar en Fokko Wientjes.

In 2018 is de RvA driemaal bijeengekomen. Tijdens de vergadering op 2 juli 2018 heeft de RvA nader kennis gemaakt met de leden van de Raad van Advies van ASN Bank en zijn de historische achtergronden en huidige rollen van de beide raden besproken. De RvA heeft met de Directie gediscussieerd over de toekomstige governance van de Volksbank, financiële weerbaarheid, duurzaam wonen, visie op gebruik van algoritmen en particulier betalingsverkeer. Naast de bijeenkomsten met de Directie hebben ook individuele gesprekken met de leden van de RvA plaatsgevonden. De leden van de raad zijn ook buiten de raad om geconsulteerd.

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 het 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, onder verdragen lidmaatschappen&verdragen.

Materialiteitsonderzoek

In 2018 hebben we, in navolging van 2016, een materialiteitsonderzoek verricht onder onze stakeholders. Hiervoor hebben we bij ons bekende stakeholders uit onze vier stakeholder-groepen benaderd. Uit de verwerking van de respons bleek dat vertegenwoordigers uit alle groepen hebben gereageerd. Gestart is met het documenteren van de laatste inzichten, trends, ontwikkelingen en marktonderzoeken. Hieruit zijn 23 onderwerpen als meest belangrijk aangemerkt die vervolgens in een online onderzoek aan stakeholders zijn voorgelegd. Om een goede afspiegeling te krijgen van wat er onder onze stakeholders leeft, zijn alle vragen aan alle stakeholders voorgelegd. Bij het aanschrijven van externe stakeholders liepen we tegen de beperkingen van de nieuwe privacywet aan waardoor we relatief weinig stakeholders konden aanschrijven. 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'.

Bij de definitieve vaststelling van de meest materiële onderwerpen hebben we het onderwerp 'Mensenrechten' samengevoegd met 'Verantwoord investeren'. Dit omdat deze gezien onze focus op mensenrechten in ons verantwoord investeringsbeleid logischerwijs in elkaars verlengde liggen. Hiermee komt het aantal materiële onderwerpen uit op 22. In vergelijking tot 2017 zijn de onderwerpen 'Klimaatneutrale balans' en 'Mensenrechten en verantwoord investeren' naar de top 10 verschoven. De onderwerpen 'Verantwoord risicomanagement' en 'Integer en ethisch handelen' vallen hiermee uit de top 10. De vijf meest materiële onderwerpen van 2017 komen terug in de lijst van de tien meest materiële onderwerpen van 2018, waarop in dit jaarverslag de focus ligt.

Zie voor de definitie van bovenstaande materiële onderwerpen Over de niet-financiële informatie in dit verslag, paragraaf Materialiteitsbepaling.

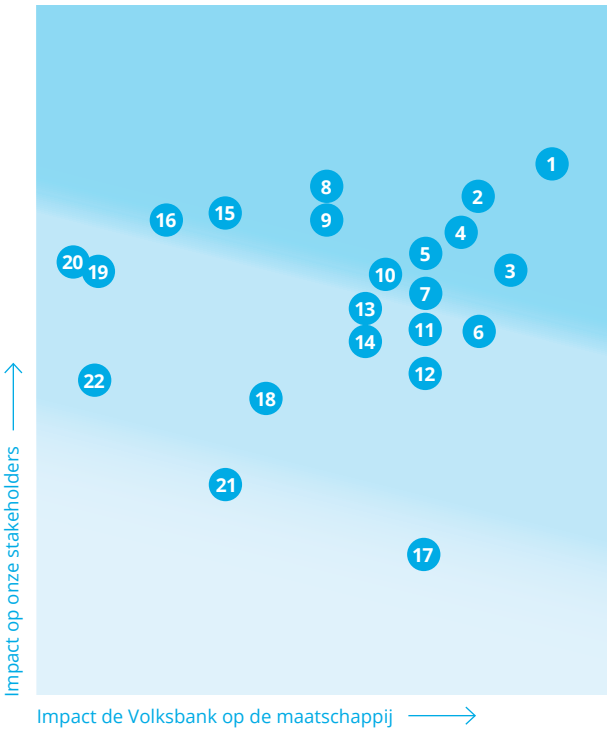
Top 10 materiële onderwerpen

Materieel onderwerp	Gedeelde waarde	Verwijzing
Privacy & veiligheid van klantgegevens	klanten, maatschappij	§ 1.4 / 1.5 / 3.1 3.2 / 3.7
Eenvoudige & transparante producten	klanten	§ 2.2 / 2.3 / 3.3 4.1 / 4.2 / 4.10
Mensenrechten & verantwoord investeren	maatschappij, aandeelhouders	§ 3.3.2
Klantondersteuning	klanten	§ 1.4 / 2.1 / 3.2
Naleven van wet- en regelgeving	maatschappij	§ 1.5 / 3.10 / 4.3 4.4 / 4.5 / 4.9 4.10 / 4.11
Klimaatneutrale balans	maatschappij	§ 2.1 / 3.1 / 3.3 3.3.2
Financiële weerbaarheid	klanten, maatschappij	§ 1.2 / 3.1 / 3.3 3.3.1 / 4.1
Beschikbaarheid van diensten	klanten	§ 3.3
Gezonde, stabiele bank	klanten, medewerkers, aandeelhouders	§ 2.1 / 3.6 4.1 / 4.9
Technologische vernieuwingen	klanten	§ 2.2 / 3.1 3.7 / 4.3

klanten maatschappij

medewerkers aandeelhouders

Materialiteitsmatrix



1 Privacy & veiligheid van klantgegevens
2 Eenvoudige & transparante producten
3 Mensenrechten en verantwoord investeren
4 Klantondersteuning
5 Naleven van wet- en regelgeving
6 Klimaatneutrale balans
7 Financiële weerbaarheid
8 Beschikbaarheid van diensten
9 Gezonde, stabiele bank
10 Technologische vernieuwingen
11 Duurzame producten en diensten
12 Verantwoord risicomanagement
13 Samenwerking met belanghebbenden
14 Dienstverlening in de regio
15 Integer & ethisch handelen
16 Betrokken & bevlogen medewerkers
17 Verantwoord rendement
18 Verantwoord beloningsbeleid
19 Verantwoord belastingbeleid
20 Eerlijke prijzen
21 Diversiteit van medewerkers
22 Circulaire economie

Het proces van waardecreatie

We hebben dit waardecreatiemodel opgesteld aan de hand van de kapitalen van de International Integrated Reporting Council (IIRC). In ons businessmodel creëren wij waarde met gebruikmaking van vier van de zes kapitalen. Belangrijk aan de 'input' kant zijn de kennis en ervaring van onze medewerkers en het geld dat onze klanten ons toevertrouwen.
We hebber er bewust voor gekozen gefabriceerd kapitaal (onder andere gebouwen) niet op te nemen, omdat deze van minder groot belang is in onze sector. We hebben ook niet de pijler natuurlijk kapitaal (biodiversiteit) opgenomen, hoewel biodiversiteit een van de pijlers van ons duurzaamheidsbeleid is. Er wordt gewerkt aan een methodiek om onze impact op biodiversiteit zichtbaar te maken. Zodra deze verder is aangescherpt zal deze van toepassing zijn op het duurzaamheidsbeleid van de Volksbank.

Sustainable Development Goals (SDGs)

De duurzame visie van de Volksbank schetst een duurzame, rechtvaardige en eerlijke samenleving. Een samenleving waarin men keuze- en handelingsvrijheid heeft, maar rekening houdt met anderen en handelt met het oog op de toekomst en met respect voor mens, dier en natuur. Een samenleving zonder armoede en ongelijkheid waarin iedereen toegang heeft tot onderwijs, huisvesting en gezondheidszorg.

Deze elementen nemen ook een centrale rol in in de visie achter de SDGs van de Verenigde Naties. Het is dan ook niet verwonderlijk dat aan ons duurzaamheidsbeleid dezelfde rapporten, verdragen en conventies ten grondslag liggen als aan de SDGs. Zie voor een uitgebreidere toelichting de bijlage 'Over de niet-financiële informatie in dit verslag'.

We hebben in kaart gebracht aan welke SDGs ons duurzaamheidsbeleid bijdraagt. Hiervoor hebben we de SDGs afgezet tegen onze kernactiviteiten en gekeken naar ons gehele proces van waardecreatie. Dit heeft, in samenhang met onze materialiteitsmatrix, tot de volgende SDGs voor de Volksbank geleid.

SDG 1: Einde aan armoede

Hier staan het bestrijden van armoede en het vergroten van financiële weerbaarheid centraal. Hierbij wordt aandacht besteed aan zowel extreme financiële armoede als andere dimensies van armoede.

SDG 8: Waardig werk en economische groei

Goede en eerlijke werkomstandigheden voor alle werknemers met voldoende mogelijkheden tot ontplooiing als ook bijdragen aan economische groei door onder andere technologische ontwikkelingen.

SDG 12: Duurzame consumptie en productie

Eenvoudige en transparante producten en investeringen in duurzame productie.

SDG 13: Klimaatverandering aanpakken

Werken aan verlaging CO2-emissie en een klimaatneutrale balans.

SDG 17: Partnerschap om doelen te bereiken

Ontwikkelen partnerschappen met regeringen, maatschappelijke instellingen en het bedrijfsleven om duurzame doelen te bereiken.

Waardecreatiemodel

de volksbank

Input

Sociaal kapitaal: Onze relatie met de maatschappij

- Sterke relatie met stakeholders (o.a. klanten, medewerkers, financiële partners, maatschappelijke instellingen)
- Een bank (sinds 1817) voortkomend uit nuts-of bondsspaarbanken
- Hoge scores in sustainability benchmarks

Menselijk kapitaal: Onze medewerkers

- Kennis en ervaring van meer dan 200 jaar bankieren
- Oprechte aandacht voor medewerkers
- Kennis op het gebied van ESG
- Relevante opleidingen

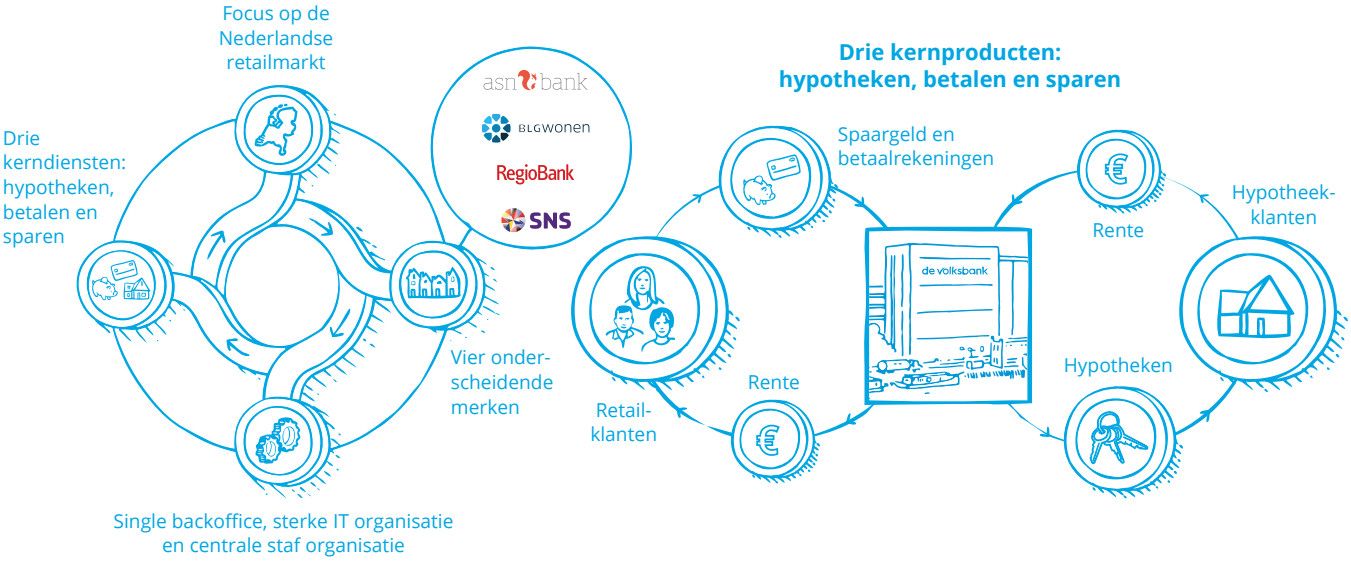
Intellectueel kapitaal: Innovatie

- Innoveren als slimme toepasser
- Aanjager ESG initiatieven zoals Platform Carbon Accounting Financials (PCAF), Living Wage Platform (LWP) en financiële weerbaarheid van klanten

Financieel kapitaal:

- Eigen vermogen
- Toevertrouwde financiële middelen
- Kapitaalmarktfinancieringen
- Prudent risicomanagement

Bedrijfsmodel



Output/outcome

- Tevreden klanten
- Transparante producten
- Groei in (betaalrekening) klanten
- Bewaking privacy en veiligheid
- Bijdrage aan goed wonen
- Financiële weerbaarheid van klanten

- Betrokken en bevlogen medewerkers
- Verankering duurzaamheid in beleid

- Hoge graad beschikbaarheid digitale diensten
- Erkenning PCAF-methodiek
- Aansluiting financiële instellingen bij LWP
- Klimaatneutrale balans
- Duurzame investeringen

- Financieel gezonde bank met een solide kapitaalpositie
- Rendement op eigen vermogen

SDG's

2.5 OPTIES VOOR DE TOEKOMST

In het najaar van 2018 heeft NL Financial Investments (NLFI) haar tweede voortgangsrapportage uitgebracht over de privatisering van de Volksbank. In juni 2016 had NLFI aangegeven dat de Volksbank twee tot drie jaar nodig heeft voordat er een besluit genomen kan worden over een privatisering. Deze termijn loopt rond medio 2019 af. Op basis van de nieuwste rapportage van NLFI concludeerde de minister van Financiën dat de Volksbank deze periode minimaal nodig zal hebben om de gedeelde waarde-ambitie verder uit te werken en haar maatschappelijke identiteit verder te versterken.

Zodra de Volksbank gereed is voor privatisering zal NFLI de minister van Financiën daarover adviseren. Mocht dat medio 2019 nog niet aan de orde zijn, dan zal NLFI wederom een voortgangsrapportage uitbrengen en ingaan op de op dat moment verwachte timing.

3.

VOORTGANG STRATEGIE

Voortgang strategische pijlers en gedeelde waarde-doelstellingen

In dit hoofdstuk gaan wij nader in op de voortgang van onze strategie aan de hand van de drie strategische pijlers. Vervolgens worden de ontwikkelingen en realisaties met betrekking tot onze gedeelde waarde-doelstellingen beschreven, evenals de commerciële en financiële resultaten.

Gedeelde waarde doelstellingen

	31-12-2018	31-12-2017	Doelstelling 2020
KLANT			
Klantgewogen gemiddelde NPS[1]	-1	-3	+10
ASN Bank	18	17	
BLG Wonen	-22	-24	
RegioBank	12	7	
SNS	-11	-13	
Betaalrekeningklanten (in 1.000)	1.488	1.409	1.500
MAATSCHAPPIJ			
Klimaatneutrale balans[1]	37%	27%	45%
Financiële weerbaarheid	49%[2]	40%[3]	>50%
MEDEWERKER			
Medewerker NPS (eNPS)[1]	-20	-2	+40
Betrokkenheid	7,4	7,6	8,0
Bevlogenheid	7,2	7,4	8,0
AANDEELHOUDER			
Rendement op eigen vermogen	7,6%	8,7%[4]	8,0%
OVERIGE			
Efficiencyratio	58,7%	55,4%[4]	50-52%
Tier 1-kernkapitaalratio	35,5%	34,1%	> 15.0%
Leverage ratio	5,5%	5,5%	> 4.25%

1 Voor de methodiek van de berekening van deze KPI's, wordt verwezen naar de bijlage Over de niet-financiële informatie.
2 Gebaseerd op het voortschrijdend gemiddelde van de afgelopen 6 maanden. De cijfers kunnen niet vergeleken worden door verandering in methodologie. Voor de methodiek wordt verwezen naar paragraaf 3.3.1 Financiële weerbaarheid.
3 Nulmeting januari 2018
4 Gecorrigeerd voor incidentele posten (zie hoofdstuk Financiële resultaten).

3.1 DE DRIE STRATEGISCHE PIJLERS

De Volksbank brengt haar missie, Bankieren met de menselijke maat, in de praktijk door zich te richten op de volgende drie pijlers:

1. Versterking van onze maatschappelijke identiteit
2. Vereenvoudiging en verbetering van onze bedrijfsvoering
3. Implementatie van onze innovatiestrategie als slimme toepasser

VERSTERKING VAN ONZE MAATSCHAPPELIJKE IDENTITEIT

De Volksbank startte eind 2017 het programma Bankieren met de menselijke maat. De doelstelling is organisatiebrede ondersteuning te bieden bij de realisatie van verschillende klantproposities. Het streven is dat medewerkers, klanten en andere stakeholders de Volksbank ervaren als een bank die bankiert met de menselijke maat. Door middel van interne workshops en communicatie richten we het denken en doen van medewerkers op vier principes: ken je klant, vertrouw de klant en elkaar, leg verantwoordelijkheid dichtbij de klant en zorg voor een goede multidisciplinaire samenwerking.

Bij de versterking van onze maatschappelijke identiteit richten we ons vooral op de impact op het klimaat in onze keten en de financiële weerbaarheid van onze klanten.

We hebben het afgelopen jaar diverse initiatieven ontplooid. Veel van deze initiatieven worden uitgebreid behandeld bij de hoofdstukken Gedeelde waarde en Identiteit van de merken. Enkele bankbrede initiatieven zijn:

- Het aantal financieringen in duurzame projecten is toegenomen, met name in vier windparken, alsook de investeringen in groene obligaties.
- De pilot waarin financieel adviseurs zelf de bevoegdheid hebben hypotheken te accepteren is succesvol binnen SNS en wordt uitgebreid met een drietal intermediairs van BLG Wonen. Door het mandaat (met inachtneming van de strikte acceptatievoorwaarden) neer te leggen bij de adviseurs, kunnen zij de klant sneller zekerheid geven over de aangevraagde hypotheek.
- We hebben de service voor de klant geoptimaliseerd door een aantal belangrijke verantwoordelijkheden en autorisaties (zoals adreswijzigingen, toevoegen of verwijderen van rekeninghouders) weer bij de medewerker in de SNS winkels te beleggen.
- We passen de menselijke maat toe in toegankelijke en eenvoudige hypotheekvoorwaarden. Daarbij willen we niet alleen vastleggen waar klanten aan moeten voldoen, maar vooral ook duidelijker laten zien wat klanten gedurende de looptijd van hun hypotheek van óns mogen verwachten. De kern hiervan is dat we er zijn voor onze klanten, (juist) ook als het voor een klant tijdelijk moeilijk is. Dit draagt bij aan een meer gelijkwaardige relatie met onze klanten, gebaseerd op wederzijds vertrouwen. We verwachten dit in 2019 actief met onze klanten te communiceren.
- We zijn ingesprongen op de verruimde regels van de Nationale Hypotheek Garantie (NHG) die het mogelijk maken om te voorzien in de behoefte van oudere klanten. Vanaf juni 2018 bieden onze merken de NHG-Seniorenhypotheek aan.
- Om inzicht te krijgen in wat onze klanten belangrijk vinden in onze dienstverlening en deze te optimaliseren gaan we een inspiratieruimte inrichten. Hier kunnen medewerkers in een vroeg stadium nog makkelijker persoonlijk klanten van de diverse merken betrekken bij de ontwikkeling van diensten en producten.
- De Volksbank vindt het belangrijk dat alle klanten rustig kunnen blijven wonen. Om potentieel kwetsbare klanten met een aflossingsvrije hypotheek in de toekomst financieel weerbaar te maken, reiken we klanten oplossingen/ mogelijkheden aan. Inmiddels zijn circa 150.000

potentieel kwetsbare klanten individueel benaderd, en met ongeveer 20.000 van hen is vervolgens hierover een (online) dialoog gevoerd. Voor minder kwetsbare klanten is een online tool beschikbaar gesteld (de aflossingsvrijcheck). In dit kader hebben onze merken eveneens de landelijke campagne Aflossingsblij ondersteund.

- Hoe we Bankieren met de menselijke maat wordt ook zichtbaar als klanten hun hypotheek niet meer kunnen betalen. Om hierbij nog beter te helpen krijgt een klant een vaste behandelaar toegewezen en is er vaker contact met de klant. De klanten waarderen dit, het klanttevredenheidscijfer voor bijzonder beheer is eind 2018 uitgekomen op gemiddeld 7,8.
- In 2017 zijn we gestopt met het uit handen geven van nieuwe vorderingen met een betalingsachterstand. We hebben verder in 2018 circa 6.000 klantendossiers teruggehaald bij incassobureaus en beheren vorderingen in achterstand nu zelf.
- Door het introduceren van de ASN Hypotheek wil de Volksbank een nieuwe impuls geven aan de verduurzaming van de bestaande woningvoorraad. In paragraaf 3.11 Identiteit van de merken wordt de ASN Hypotheek verder toegelicht.
- In voorbereiding op de introductie van PSD2, hebben we een hoofdschakelaar ontwikkeld waarmee klanten het doorgeven van betalingsgegevens aan derden te allen tijde uit of aan kunnen zetten. In 2018 hebben we samen met Privacy First het initiatief genomen tot de privacy gedragscode. De verdere ontwikkeling is in 2019 overgedragen aan de Betaalvereniging Nederland.

Saskia Veraa - klant bij SNS

"In september wilden we een huis kopen en omdat we eerder al een hypotheek hadden bij de SNS, hebben we een afspraak gemaakt voor een oriënterend gesprek met adviseur Pim. Zo kregen we vast duidelijk wat er mogelijk was voor we een bod zouden doen.

Toen we na ons gesprek een bod hadden uitgebracht, kwamen we er vrij snel uit met de verkopers en konden we dus de hypotheek aanvragen. Daarvoor moesten we natuurlijk alle documenten aanleveren, en omdat Pim ons daarbij hielp, kregen we direct te horen of we de juiste documenten aanleverden.

Daarna gingen we op vakantie en dan hoop je ergens wel dat de hypotheek rond is als je terugkomt. En dat die ook daadwerkelijk rond was toen we terugkwamen, verbaasde ons."

VEREENVOUDIGING EN VERBETERING VAN ONZE BEDRIJFSVOERING

Efficiëntere organisatie

Eind 2016 is de verwachting uitgesproken dat het aantal arbeidsplaatsen bij de Volksbank tot en met 2020 met 800 à 900 afneemt. Ongeveer de helft daarvan betreft onze vaste bezetting. Het aantal medewerkers in dienstverband is gedaald met 361 van 3.354 fte per eind 2016 naar 2.993 fte. Deze daling is grotendeels het gevolg van natuurlijk verloop en in mindere mate van het vertrek van medewerkers wiens functie is komen te vervallen. In dezelfde periode is het aantal externe medewerkers met 153 fte toegenomen tot 804 fte om tijdelijke tekorten op te vangen. Deze betreffen projecten op het gebied van regelgeving en compliance, extra activiteiten gerelateerd aan het terughalen van klanten bij incassobureaus, het persoonlijk benaderen van kwetsbare klanten met een aflossingsvrije hypotheek en het opgelopen ziekteverzuim.
In 2017 is de structuur van het topmanagement vereenvoudigd. De ambitie is om het aantal senior managementfuncties in de periode tot 2020 aanzienlijk terug te brengen. Tot nu toe is een afbouw gerealiseerd van 47 tot 32. In lijn met de afname van het totaal aantal arbeidsplaatsen is het aantal functies in het midden-management eveneens afgenomen.

Eenvoudigere diensten en producten voor onze klanten

SNS heeft de ambitie om voor de SNS winkels te komen tot een groter aandeel franchisenemers. Hierdoor vergroten we ons bereik in heel Nederland, kunnen we sneller de bewegingen in de markt volgen, en verlagen we de kosten. We hebben inmiddels al behoorlijk wat franchisenemers gevonden die de juiste (ondernemers)kwaliteiten hebben én die willen bijdragen aan een financieel gezond Nederland. Momenteel zijn er 55 franchisenemers en 118 franchisewinkels. Dit is een stijging ten opzichte van eind 2017 (51 franchisenemers en 105 franchisewinkels).

Door onze bedrijfsvoering te vereenvoudigen, verbeteren we de snelheid in de processen voor onze klanten. Zo is het offerte- en het aanvraagproces voor hypotheken versneld met respectievelijk 75% en 42%. We hebben dit proces aanzienlijk vereenvoudigd door de (merk)variaties in de backoffice-processen weg te halen. Hierdoor hebben we een toename in de hypotheekproductie met dezelfde kwaliteit kunnen verwerken met een lager aantal medewerkers.

Om onze bedrijfsvoering eenvoudiger te maken, passen we ook ons productassortiment aan. In 2018 zijn we gestart om het aantal hypotheekproducten te verminderen tot een aantal voor de klant relevante producten. Voor alle merken wordt dit productassortiment gelijk. Bij BLG wonen is het eerste hypotheekproduct succesvol gemigreerd en de klanten zijn overgestapt. Binnen nu en 2 jaar zullen we de portefeuille opgeschoond hebben. We nemen afscheid van oude programmatuur en systemen, besparen hierdoor op beheer en kunnen makkelijker wijzigingen in wet- of regelgeving doorvoeren.

Eric Kops - klant bij SNS

"In 2018 kreeg ik een huis op het oog dat ik graag wilde kopen. Het was een huurhuis dat verkocht zou gaan worden. Om te kijken wat er financieel mogelijk zou zijn, kwam ik bij SNS terecht. De reclames van SNS triggerden mij, en toen ik hoorde van kennissen over goede ervaringen met Jelle, adviseur van de SNS in de buurt, heb ik een afspraak gemaakt.

Tijdens de eerste afspraak hebben we alles doorgenomen om te kijken wat er mogelijk was. Het was erg prettig dat Jelle direct duidelijk was over wat wel en niet kon. Hij is daarna zelfs mee gegaan om bij het huis te kijken. Daarna heb ik een bod gedaan en dat werd snel geaccepteerd.

Daarna moest ik de nodige documenten opsturen. Doordat Jelle erop toezag wat ik opstuurde was dat vrij snel gedaan en dat gaf een bepaald gevoel van zekerheid. Ik was verrast dat ik daarna zo snel akkoord kreeg voor de hypotheek, maar toen ik daarna hoorde dat mijn adviseur meedeed aan de pilot om klanten sneller zekerheid te geven, verklaarde dat een hoop."

Efficiency in de processen

Eind 2017 ontving ASN Beleggingsfondsen Beheer B.V. (ABB) een eigen AIFM-vergunning van de AFM. Het beheer van de beleggingsfondsen voeren we nu zelf uit. Dit is goedkoper dan uitbesteden en we blijven op deze wijze eindverantwoordelijk voor het duurzame beleggingsbeleid van de fondsen.

Om de kosten voor de betaalrekening voor onze klanten betaalbaar te houden, gaan we een groter deel van het betalingsverkeer zelf doen door een tussenschakel in het betaalproces te verwijderen. Dit levert een besparing op en zodoende houden we de kosten voor de klanten zoveel mogelijk op hetzelfde niveau en kunnen we blijven investeren in innovaties als Instant Payments[5].

IMPLEMENTATIE VAN ONZE INNOVATIESTRATEGIE ALS SLIMME TOEPASSER

Het tempo van technologische ontwikkelingen ligt hoog. Innovatie vindt in toenemende mate plaats op wereldwijde schaal. De Volksbank kiest voor de innovatiestrategie van 'Slimme Toepasser'. Hierbij volgen we technologische ontwikkelingen op het gebied van onze bancaire kerndiensten op de voet en zijn snel en wendbaar in het aanbieden van relevante innovaties aan onze klanten. Het onderscheid maken we op het gebied van innovatietoepassingen die daadwerkelijk bijdragen aan Bankieren met de menselijke maat. We zien hierbij een grote rol voor Artificial Intelligence (AI).

Snelheid en wendbaarheid

We volgen trends en ontwikkelingen op het gebied van technologie en fintech waarbij we ernaar streven innovaties in de markt snel zelf te implementeren.

Om innovaties van onze bestaande en nieuwe bankdiensten, met name op het gebied van financiële weerbaarheid, snel te kunnen implementeren en testen, hebben we de beta-app Sl!m geïntroduceerd. Dit is een kopie van de betaalapps van onze merken, met hetzelfde veiligheidsniveau en met dezelfde mogelijkheden, die we gebruiken om nieuwe functionaliteiten te testen bij een selecte groep klanten. In Sl!m hebben we 'Betaalverzoek' ontwikkeld, waarna deze functionaliteit is opgenomen in de mobiele apps van ASN Bank, RegioBank en SNS.

Artificial Intelligence (AI)

Het onderscheidend vermogen van onze innovatiestrategie zit in de wijze waarop we invulling geven aan onze missie. In de digitale wereld is het gebruik van AI bij uitstek geschikt om een persoonlijkere dienstverlening te creëren. In het eerste halfjaar van 2018 hebben we een AI-expertisecentrum ingericht en een nieuwe infrastructuur opgezet voor data-analyses. Hoewel er verschillende mogelijkheden zijn van het gebruik van AI in de dienstverlening naar onze klanten, vinden we het belangrijk dat zij zich ervan bewust zijn dat algoritmes worden gebruikt om de dienstverlening aan te bieden. In lijn met onze privacy- en datavisie denken we na over het hoe we algoritmen inzetten en welke regie en controle de klant hierin heeft. Wij zijn een pilot gestart op het gebied van het hypotheekacceptatieproces. Hierin nemen we de analyse van betaalgedrag door middel van een AI-model van transactiedata van de klant mee. Daarnaast hebben we in de Sl!m-app de functionaliteit 'Mijn Budget' ontwikkeld, waarmee klanten op basis van AI inzicht krijgen in wat ze aan het eind van de maand, nadat alle vaste lasten zijn afgeschreven, nog te besteden hebben.

Innovaties op bancaire kernprocessen

Onze merken ASN Bank, RegioBank en SNS zijn, samen met 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).
Door rekeninggegevens van klanten die bij meerdere van onze merken bankieren te combineren, hebben ze de mogelijkheid al hun rekeningen vanuit één overzicht integraal te beheren.
Met een betaalverzoek kunnen klanten van ASN Bank, RegioBank en SNS voortaan vanuit de Mobiel Bankieren-app een betaalverzoek versturen via Whatsapp, sms of e-mail. Met een iDEAL-betaallink of QR-code kan een bedrag direct worden betaald. De functionaliteit heeft een rekenhulp en werkt bij alle banken.

Partnering

Op het gebied van social banking heeft onze samenwerking met Umpqua Bank (VS) en CUA (Australië) rondom de Eén-Tweetje-app, geleid tot groei van gebruikers op dit platform. Klanten kunnen een eigen adviseur kiezen bij wie ze met al hun vragen terecht kunnen. Focus van de pilot lag in de tweede helft van 2018 op de intensivering van de relatie tussen klanten en adviseurs. De app wordt begin 2019 geïntroduceerd bij de klanten van SNS.

Samenwerking met startups en andere externe partijen doen we onder andere door het inmiddels bewezen format 'Start-up Synergie'. We scouten startups die samen met de Volksbank binnen 6 weken een werkbare oplossing bouwen.

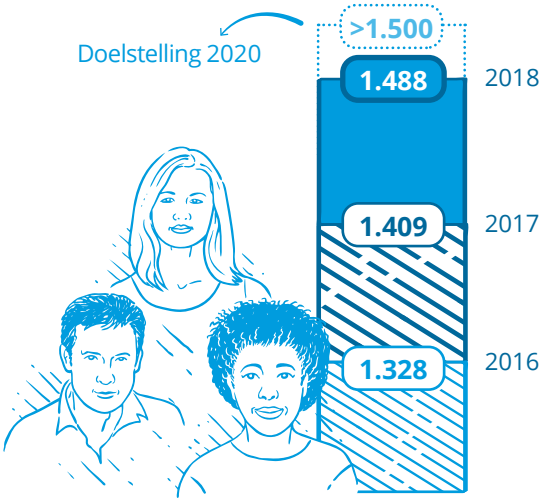
Tijdens de jaarlijkse Hackathon van de Volksbank, om in 24 uur te werken aan verschillende onderwerpen en technologieën, was in 2018 een significant hoger aantal externe partners aanwezig. Een van de aanwezige partijen was Schluss, een onafhankelijke organisatie die zich net als de Volksbank hard maakt voor digitale identiteit. Uit deze samenwerking is een initiatief voortgekomen om een tool te ontwikkelen voor een veilige manier van data-uitwisseling, waarbij de klant controle houdt over zijn data.

5 Met Instant Payments wordt het betaalde bedrag binnen enkele seconden bijgeschreven op de rekening van de ontvanger.

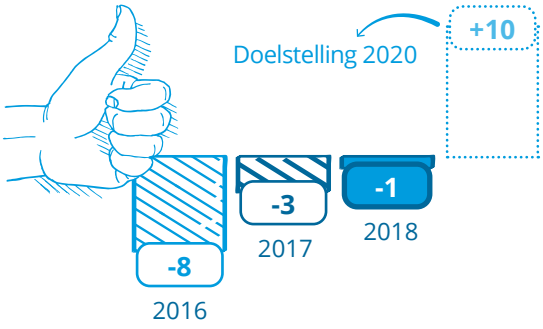
3.2 NUT VOOR DE KLANT

We willen een bank zijn waar de klant zich thuis voelt en die proactief meedenkt met eerlijke producten. In hoeverre we daarin slagen, meten we af aan onder meer de klanttevredenheid en de groei van het aantal betaalrekeningen.

BETAALREKENINGKLANTEN
(in duizenden)



KLANTGEWOGEN **NPS**



NPS EN AANTAL KLANTEN

Net Promoter Score

Het klantgewogen gemiddelde van alle merkspecifieke Net Promoter Scores (NPS) verbeterde van -3 eind 2017 tot -1. De NPS verbeterde bij alle merken.
ASN Bank en RegioBank blijven behoren tot het selecte gezelschap van Nederlandse banken met een positieve NPS. SNS zette de gestage trend op weg naar een positieve NPS door. Ten opzichte van -39 in 2013 rapporteerde zij nu -11. Bij BLG Wonen liet de NPS een geringe verbetering zien naar -22. In de tweede helft van 2018 daalde de klantgewogen NPS enigszins, na in de eerste helft het break-even niveau te hebben bereikt.

Aantal klanten

In 2018 verwelkomden ASN Bank, BLG Wonen, RegioBank en SNS samen 230.000 nieuwe klanten. Gesaldeerd met klanten die afscheid namen van de bank, steeg het aantal klanten met 74.000. Dit was met name toe te schrijven aan de succesvolle groei van het aantal klanten met een betaalrekening.

Het aantal betaalrekeningklanten steeg met 79.000 (163.000 bruto) naar 1.488.000 ultimo 2018.

VERTROUWENSMONITOR BANKEN

Om onze strategische doelen te realiseren is het belangrijk dat het vertrouwen in onze bank en in de financiële sector als geheel verbetert. Samen met de sector werkt de Volksbank aan het herstel van het consumentenvertrouwen. Om dit transparant te maken, voert Ipsos in opdracht van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) onafhankelijk onderzoek uit naar het vertrouwen van consumenten in banken en de kwaliteit van hun dienstverlening.
Op 21 november 2018 werd de vierde Vertrouwensmonitor Banken gepubliceerd.

Het consumentenvertrouwen in de bankensector steeg opnieuw licht naar 3,0 op een schaal van 1 tot 5 (2017: 2,9), zo bleek uit deze nieuwste cijfers. De uitkomsten zijn gebaseerd op klantonderzoek door Ipsos onder meer dan 12.000 consumenten, de Klantbelang Dashboards van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en metingen door de banken zelf over de beschikbaarheid van internetbankieren, mobiel bankieren en iDEAL. In de monitor zijn de resultaten van ASN Bank, RegioBank en SNS opgenomen.

De Vertrouwensmonitor Banken bevatte deze keer een extra onderdeel: de resultaten van een verdiepend consumentenonderzoek naar schulden en wat consumenten op dit vlak van hun bank verwachten. Hiervoor is gekozen, omdat uit cijfers (onder andere van Nibud, Panteia en NVVK) blijkt dat veel Nederlanders schulden hebben, een aanzienlijk deel daarvan zelfs problematische schulden. Dit is een groot maatschappelijk probleem. Uit het onderzoek blijkt dat zij de rol van banken waarderen als het gaat om het voorkomen, signaleren en verhelpen van (problematische) schulden.

Naast het consumentenonderzoek bevat de Vertrouwensmonitor Banken het oordeel van de AFM over de mate waarin banken het belang van de klant centraal stellen. Dit Klantbelang Dashboard richt zich vanaf 2018 alleen op producten en diensten die volgens de AFM mogelijk risico opleveren voor de klant, met als doel het voorkomen van het aanbieden van producten en diensten die niet (meer) in het belang van de klant zijn. Banken laten weliswaar goede initiatieven zien, zo oordeelt de AFM, maar de toezichthouder verwacht extra inspanningen om de risico's voor de klant zo veel mogelijk te beperken, zoals het omzetten of aanpassen van kredieten met beperkte aflossing. Als het gaat om doorlopende kredieten, spoort de AFM banken aan om de

risicomonitoring verder te verbeteren. Bij (semi-)automatisch beleggen ziet de AFM ruimte voor verbetering in de uitvraag van de risicobereidheid van de klant. Ook kunnen banken meer informatie inwinnen over de financiële positie van de klant. Daarnaast is de AFM van oordeel dat er nog te weinig hypotheekverstrekkers de risico-opslagen bij hypotheken automatisch aanpassen op de risicoklasse van de klant.

De sector zal gehoor geven aan de oproep van de AFM en blijft werken aan herstel van vertrouwen. Daarom gaan banken klanten niet alleen vragen wat zij nú van banken vinden, maar ook wat hun verwachtingen voor de toekomst zijn. Banken gaan zelf onderdelen van hun dienstverlening die de AFM niet (langer) onderzoekt, laten toetsen. Deze uitkomsten delen banken voortaan meerdere keren per jaar. Zo hoopt de sector nog beter zicht te krijgen op waar het echt om gaat: het verbeteren van het consumenten-vertrouwen.

Naast de bankensector onderzoekt Ipsos elk jaar het consumentenvertrouwen in andere sectoren. De wetenschap, technologiebedrijven en detailhandel scoren het hoogst, maar stegen niet in 2018. De bankensector steeg in het consumentenvertrouwen en neemt daarmee de zesde plaats in.

Scores vertrouwensmonitor[1]

Onderdeel	Sector	SNS	ASN Bank	RegioBank
VERTROUWEN & PERCEPTIE				
Vertrouwen in banksector[2]	3,0	2,9	2,7	2,9
Vertrouwen eigen bank[2]	3,3	3,4	3,8	3,7
Klantgerichtheid[2]	3,4	3,5	3,7	4,0
Transparantie[2]	3,6	3,7	4,1	4
Deskundigheid[2]	3,8	3,8	4,1	4,1
PRODUCT & ADVIES				
Consumptief krediet[3]	2,6	-	-	-
(Semi)automatisch vermogen[3]	1,8	-	-	-
Risico-opslagen bij hypotheken[3]	1,9	1,5	-	-
SERVICE & GEBRUIK				
Online diensten[2]	4,3	4,5	4,6	4,4
Klantcontact[2]	3,7	3,9	3,8	4,2
Klachtbehandeling[2]	3,3	3,6	3,2[4]	-
BESCHIKBAARHEID IN %				
- Internetbankieren[5]	99,70	99,74	99,81	99,80
- Mobiel bankieren[5]	99,70	99,79	99,72	99,66
- iDeal[6]	99,59	99,56	99,60	99,64

1 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.

2 Klantonderzoek door Ipsos (schaal 1 tot 5).

3 Cijfers van Klantbelang Dashboards van de AFM (schaal 1 tot 5). Vergelijking met 2017 is niet mogelijk vanwege de wijzigingen in het Klantbelang Dashboard van de AFM.

4 Dit cijfer is gebaseerd op 26 klanten.

5 Gemeten van juli 2017 t/m juni 2018.

6 Betreft eigen metingen van het derde kwartaal van 2017 t/m het tweede kwartaal 2018.

REPUTATIE

De reputatie van een organisatie is de optelsom van ervaringen en verwachtingen van belanghebbenden. Door de reputatie van de Volksbank binnen de sector te volgen, zijn we in staat reputatierisico's te verkleinen en communicatieve kansen beter te benutten. De Volksbank richt zich op een duidelijke en onderscheidende profilering. Dat doen we gedreven vanuit onze missie Bankieren met de menselijke maat.

De reputatie van de Volksbank wordt gemeten door een meetmodel van het Reputation Institute, de RepTrak®. Het is een wetenschappelijke en veelgebruikte standaard op het gebied van reputatiemeting en -management. We benchmarken onze scores en voeren trendanalyses uit. De metingen worden maandelijks uitgevoerd onder Nederlandse consumenten.

Ondanks de relatief nieuwe naam van de Volksbank ontwikkelt de reputatie van de bank zich positief. De resultaten van het RepTrak®-onderzoek tonen een stijging van 64,4 (2016) naar 68,6 (2017). In 2018 zet deze stijging door naar een gemiddelde score van 69,3 op jaarbasis. Daarmee bewegen we mee met branchegenoten.

DIENSTVERLENING IN DE REGIO

De Volksbank staat dichtbij de klant. Met 202 SNS winkels en 515 kantoren van Zelfstandig Adviseurs van RegioBank verspreid over het land, is er altijd een bank in de buurt. Dit bevordert het persoonlijk contact met de bank. Zie voor meer toelichting in hoofdstuk 3.11 Identiteit van de merken : RegioBank en SNS.

PRIVACY EN VEILIGHEID VAN KLANTGEGEVENS

De Volksbank ziet het adequate en betrouwbare gebruik van data als een cruciaal middel voor een goede dienstverlening. De datavisie die we in 2017 ontwikkelden is in 2018 geüpdatet. Onder meer het belang van privacy is verder aangescherpt.

We onderkennen de waarde van privacy en positioneren ons als dé betrouwbare partij die de data van de klant beheert met de veiligheid en betrouwbaarheid waarmee ze ook spaargeld beheert. Om klanten financieel onbezorgd te kunnen laten leven, bouwen we een relatie met hen op die is gebaseerd op vertrouwen en data. De klant voert hierbij de regie over zijn data en wij ondersteunen in het bewust gebruiken en delen daarvan.

De klant bepaalt hoe we zijn data gebruiken en vrijgeven. Dit vrijgeven doen we alleen met de expliciete toestemming of opdracht van de klant. De klant kan er ook op vertrouwen dat we zijn data nooit verkopen aan derden. Dit betekent dat geïndividualiseerde data niet zonder toestemming van de klant kan worden gebruikt voor andere doeleinden dan waarvoor ze zijn verstrekt. Indien noodzakelijk delen we data wel met de belastingdienst, politie of veiligheidsdiensten.

Daarnaast hebben we een zorgplicht tegenover de klant. We helpen de klant zorgvuldig om te gaan met dataverstrekking. We zorgen ervoor dat de klant weet tot welke data een derde partij eventueel toegang krijgt en wat die derde zoal met die data kan doen.

Op 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) in werking getreden. De Volksbank is al in 2017 begonnen met het nemen van maatregelen ter implementatie van de AVG.
Zo is de informatie die wij aan onze klanten en medewerkers verstrekken over de verwerking van hun persoonsgegevens in overeenstemming met de verordening gebracht en stellen wij onze klanten en medewerkers in staat op eenvoudige wijze gebruik te maken van hun wettelijke rechten als 'betrokkene', zoals hun recht van inzage, verwijdering en bezwaar. Verder leggen we alle verwerkingen van persoonsgegevens vast in een intern verwerkingsregister.

BESCHIKBAARHEID VAN DIENSTEN EN CYBER RESILIENCE

Voor klanten is het belangrijk dat ze te allen tijde gebruik kunnen maken van onze betaaldiensten, zoals pinnen, iDeal en internet- en mobiel bankieren. De beschikbaarheid van deze diensten is in het afgelopen jaar goed geweest.

Naast het belang van de klant speelt het belang van de toezichthouder, die hoge eisen aan de bancaire sector stelt. Daar zijn we ons van bewust, we werken continu aan verbeteringen. Ook bij toekomstige ontwikkelingen, zoals PSD2 en instant payments, zorgen we dat de beschikbaarheid van de systemen voldoet aan de wensen van onze klanten.

Banken zijn een belangrijke schakel in het dagelijks economisch verkeer. De maatschappij moet erop kunnen vertrouwen dat geld en gegevens bij haar 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 en onze digitale weerbaarheid vergroot. De activiteiten van deze organisatie maken deel uit van het Integrated Control Framework (ICF) van de Volksbank. In 2018 was de onderbreking van onze dienstverlening als gevolg van cyberaanvallen of uitval van systemen beperkt en voldeden we in 2018 met onze 'betaalmerken' aan de beschikbaarheidsnorm van 99,76% tijdens piekuren voor iDEAL en betaal-automaten.

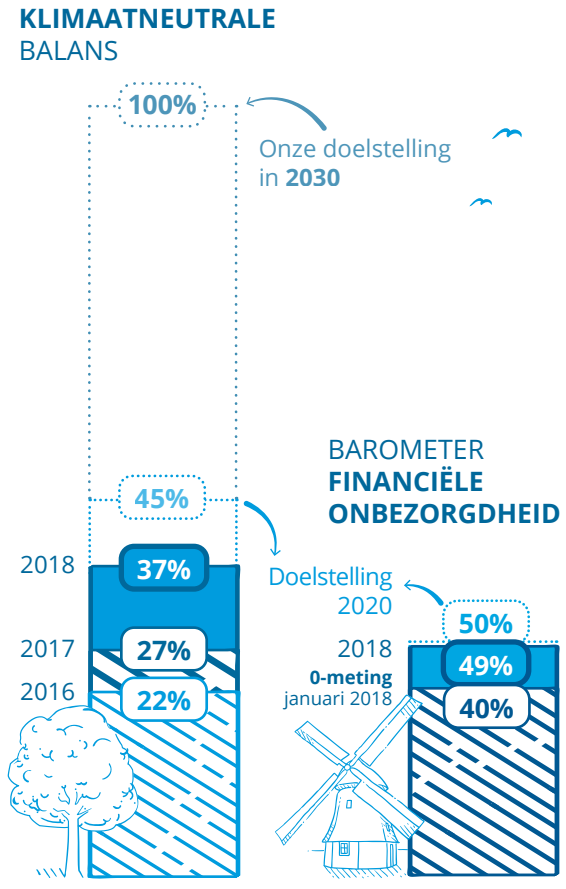
Met de inzet van collega's van de Cyber Resilience en (IT-) lijnorganisatie treffen we maatregelen op basis van actuele dreigingsbeelden om verlies van interne gegevens of klantgegevens te voorkomen. Ook investeren we aanzienlijk in interbancaire en intersectorale samenwerking.

Veel voorkomende aanvallen zijn DDoS-aanvallen (Distributed Denial of Service). Deze aanvallen zijn erop gericht IT-systemen onbereikbaar te maken voor klanten. Ook phishing is een frequent verschijnsel, waarbij de crimineel bankgegevens probeert te achterhalen door de klant of medewerker door middel van valse emails te misleiden. Voor de bestrijding hiervan wordt transactieverkeer van de Volksbank continu gemonitord en daarnaast wordt binnen de financiële sector steeds intensiever samengewerkt op dit vlak. Ook zien we aangescherpte wet- en regelgeving op het gebied van cybersecurity en computercriminaliteit en nemen we maatregelen om hieraan te blijven voldoen.

Voor 2019 is de verwachting dat met de introductie van PSD2 nieuwe vormen van fraude zullen ontstaan, dat DDoS-aanvallen in omvang en aantallen verder zullen toenemen. Dit kan bijvoorbeeld door 'cybercrime as a service', een nieuwe ontwikkeling waarbij op internet kant en klare diensten worden aangeboden waar de cybercrimineel gebruik van kan maken zonder alle technische kennis te hebben. We verwachten ook dat er meer fraude op het mobiele kanaal zal plaatsvinden (bijvoorbeeld via WhatsApp). Om hiertegen weerstand te kunnen bieden, zullen verdergaande cross-sectorale samenwerkings-verbanden nodig zijn.

3.3 VERANTWOORDELIJKHEID VOOR DE MAATSCHAPPIJ

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



3.3.1 FINANCIËLE WEERBAARHEID

Financiële weerbaarheid is een voorwaarde voor het welzijn van het individu in de samenleving. Tweehonderd jaar geleden zijn we mede met dit doel opgericht. Onze missie grijpt terug op deze historie. We willen onze klanten stimuleren en helpen hun financiële weerbaarheid te vergroten. Onze zorg voor financiële weerbaarheid bestaat uit drie onderdelen: vaardigheden, bezorgdheid en financiële positie. Vanuit het SNS-expertisecentrum Financiële Weerbaarheid vindt de ontwikkeling van onze dienstverlening en initiatieven plaats op deze drie gebieden.

Financiële educatie en financiële vaardigheden

Met financiële educatie in het basisonderwijs, het speciaal onderwijs en de onderbouwgroepen van het middelbaar onderwijs stimuleert de Volksbank het aanleren van financiële vaardigheden.

Eurowijs

In 2017 en 2018 hebben we jaarlijks met het Eurowijs lesmateriaal gemiddeld meer dan 190.000 leerlingen bereikt. De Facebookpagina heeft meer dan 6.000 volgers. Medewerkers van de Volksbank gaven in 2018 meer dan 800 Eurowijs-gastlessen. In september 2018 lanceerde Eurowijs haar nieuwe website, en in november 2018 volgde de nieuwe website voor kinderen: Eurowijs Kids. In oktober 2018 bestond Eurowijs vijf jaar wat gepaard ging met een aantal festiviteiten. Op 12 oktober 2018 was de derde Eurowijsdag op de 3e Van der Huchtschool in Soest. Die dag gaven 21 directieleden en managers Eurowijs-gastlessen in de groepen 1 tot en met 8. Eurowijs mocht op 23 oktober 2018 met een slag op de gong de handel op de Amsterdamse Beurs openen.

Onderstaande tabel laat zien dat we in 2018 minder leerlingen hebben bereikt dan in 2017. Dit heeft vooral te maken met het grote succes in 2017 van de Nationale Onderwijs Tentoonstelling in Utrecht. Tijdens deze beurs is er voor een groot aantal leerlingen lesmateriaal aangevraagd.

Eurowijs

	2014	2015	2016	2017	2018
Aantal leerlingen bereikt	12.561	18.980	104.387	221.572	165.818

Bank voor de klas

Tijdens de Week van het Geld, van 12 tot en met 16 maart 2018, verzorgden medewerkers van de Volksbank 351 gastlessen op diverse basisscholen in Nederland. Met deze lessen bereikten we 8.775 leerlingen in de groepen 6, 7 en 8.

Financiële onbezorgdheid

Samen met gedragswetenschappers van de Behavior Change Group en het Nibud, die als adviseur betrokken was, hebben we financiële onbezorgdheid eind 2017 meetbaar gemaakt in onze Barometer Financiële Onbezorgdheid. De barometer geeft inzicht in waarom en waarover mensen zich zorgen maken. We zien vier psychologische factoren een rol spelen bij financiële bezorgdheid: het gevoel van controle, het zelfvertrouwen bij financiële problemen, de mate van financiële planning en de neiging tot vermijdingsgedrag. Sinds het tweede kwartaal van 2018 voeren we dit onderzoek maandelijks uit onder 1.280 inwoners van Nederland, onder wie 530 klanten van de merken van de Volksbank. Aan de hand van de uitkomsten leren we onze klanten beter kennen en verbeteren we onze dienstverlening. Zo hebben we de pilot voor de app ‘Een- tweetje’, waarbij de klant een persoonlijk adviseur kan kiezen met wie hij op elk moment direct kan communiceren, succesvol afgerond. De app wordt begin 2019 geïntroduceerd bij de klanten van SNS.

Ger Janssen - klant bij RegioBank

"Ongeveer 15 jaar geleden ben ik klant geworden bij RegioBank omdat ik het fijn vond dat er een kantoor in de buurt was. Toen ik destijds een hypotheek afsloot wist ik dat ie aan het einde afgelost moest worden, maar daar denk je verder niet meer over na.

Toen ik onlangs gebeld werd door een adviseur van de RegioBank was ik ook een beetje verbaasd, omdat ik het goed voor elkaar heb. Hij stelde voor om mijn financiële situatie door te nemen, en dan met name voor als ik met pensioen ben. Gelukkig is mijn huis meer waard dan m'n hypotheek dus hoef ik me daar geen zorgen over te maken.

Ik wil wel graag blijven wonen in het huis waar ik nu woon, en daarom adviseerde mijn adviseur om de hypotheek over te sluiten met een nieuwe looptijd. Dus dat heb ik toen gedaan. Daarna begreep ik waarom ze nu al contact opnamen en mijn hypotheek wilden bespreken."

Financiële Weerbaarheidsscore

Begin 2018 hebben we financiële weerbaarheid meetbaar gemaakt in een KPI. In een maandelijks onderzoek vragen we 530 van onze klanten of zij merken dat de bank voor hen klaarstaat bij financiële zorgen. De respondenten beantwoorden de vraag op een schaal van 1 (helemaal oneens) tot 100 (helemaal eens). De eerste nulmeting, in januari 2018, leverde een score op van 40. We hebben toen de doelstelling voor 2020 op 50 vastgesteld. Vanaf het tweede kwartaal hebben we in de vraagstelling 'de bank' vervangen door onze specifieke bankmerken. Dit roept meer herkenning op vanuit eigen ervaring in plaats van associaties over banken in het algemeen en verklaart grotendeels de stijging van de uitkomst in december: 49.

Financiële positie

Om de financiële positie van klanten te beoordelen, kijken we naar de balans in inkomsten en uitgaven, de omvang van een spaarbuffer en (het risico op) problematische schulden. Klanten kunnen ons benaderen over verwachte betalingsproblemen en wij nemen ook zelf contact op met kwetsbare klanten. Zo hebben we in 2018 proactief contact opgenomen met circa 150.000 klanten met een aflossingsvrije hypotheek, om hen te stimuleren af te lossen of vermogen op te bouwen. Met circa 20.000 van hen is vervolgens hierover een (online) dialoog gevoerd. In dit kader hebben onze merken eveneens de landelijke campagne Aflossingsblij ondersteund. We hebben verder in 2018 circa 6.000 klantendossiers teruggehaald bij incassobureaus en beheren vorderingen in achterstand nu zelf.

Klanten die moeilijk rondkomen, bijvoorbeeld door werkloosheid of een scheiding, helpen we met ons preventief beheer programma. Ook zijn we medio 2018 gestart met het benaderen van klanten met een doorlopend krediet om te kijken of hun krediet nog wel past bij hun financiële situatie.

Financiële weerbaarheid is eveneens belangrijk voor onze medewerkers. We bieden hen begeleiding wanneer ze financiële problemen hebben of verwachten. Ook bieden we medewerkers bij een reorganisatie een vertrekscan, die inzicht geeft in de financiële situatie bij vertrek, en financiële coaching aan om de gevolgen bij inkomensverlies in kaart te brengen.

Preventief beheer

Om een positieve bijdrage te leveren aan de financiële weerbaarheid van onze klanten hebben we in 2018 ons preventief beheer verbeterd.

In 2018 hebben we 1.749 klanten benaderd. De daling ten opzichte van 2017 is met name het gevolg van onze toetsing aan de AVG-wetgeving. Het Hulpteam Hypotheken heeft 407 klanten geholpen in preventieve trajecten. Ondanks een daling van de werkloosheid en van het aantal klanten met een betalingsachterstand is het percentage kwetsbare klanten dat we hebben ondersteund in 2018 gestegen. Dit is mogelijk een signaal dat de drempel om hulp te aanvaarden lager wordt.

Bij 86% van de klanten die we preventief hebben geholpen is voorkomen dat de betrokkene binnen twaalf maanden in betalingsachterstand kwam. Dit percentage toont aan dat onze werkwijze succesvol is.

Ina Ekkelenkamp - klant bij SNS

"In 2007 sloot ik een hypotheek af bij SNS. Toen was dat nog bij een tussenpersoon en die legde mij duidelijk uit wat 'aflossingsvrij' betekende, dus ik was mij bewust dat ik na afloop mijn hypotheek moest aflossen.

Eind vorig jaar werd ik gebeld door een SNS-adviseur, Jan, voor een servicegesprek over mijn hypotheek. Tijdens dit gesprek werd er niet alleen gekeken of ik wel mijn hypotheek kon blijven betalen, maar kreeg ik ook alle ruimte om vragen te stellen. Dat heb ik als erg prettig ervaren. Zo kon ik niet alleen vragen stellen over extra aflossen, maar kreeg ik ook bruikbare en geldbesparende tips.

Waar ik eerst bij SNS alleen dacht aan de bank die mijn hypotheek verstrekte, heb ik nu veel meer het gevoel dat ze ook echt met mij meedenken. Het servicegesprek bevestigde dat gevoel."

Hypotheektesttool en hypotheekcheck

Preventief beheer heeft de Hypotheektesttool ingezet om eventuele toekomstige betalingsproblemen in een vroeg stadium te onderkennen. Omdat de Hypotheektesttool niet aan de verwachtingen voldeed, is er bij BLG Wonen en RegioBank in april besloten de tool niet meer in te zetten. Tot en met april hebben 8.751 klanten het rekeninstrument ingevuld.

Ook de Hypotheekcheck geeft klanten antwoord op de vraag of de hypotheek nog past bij de persoonlijke situatie. In 2018 hebben 15.746 unieke klanten de Hypotheekcheck ingevuld. Dit is een stijging ten opzichte van 2017 (14.000). Tevens hebben 1.786 klanten gebruik gemaakt van de mogelijkheid voor een persoonlijk gesprek. Daarnaast geeft de Hypotheekcheck klanten tips over hoe de maandlast van de hypotheek kan worden verlaagd.

Preventief beheer en Hypotheektesttool

	2018	2017
Verstuurde brieven aan klanten met verhoogd risicoprofiel	1.749	3.725
Bezoeken hypotheektest tool RegioBank en BLG Wonen	8.751	14.781
Afgeronde trajecten hulpteam hypotheken	407	761
Succesratio van Hulpteam Hypotheken[1]	86%	84%
Hypotheekcheck	15.746	14.000

1 De succesratio betreft het percentage klanten waarvan is voorkomen dat deze in betalingsachterstand geraakten, gemeten één jaar na afronden hulptraject.

3.3.2 DUURZAAMHEID

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 en hebben we een basis gelegd voor de procesmatige verankering van het duurzaamheidsbeleid van ASN Bank binnen de hele Volksbank. We doen dit in een zogenoemd House of Policies Sustainability, waarvoor in 2018 een duidelijke structuur is opgezet. Tot eind 2018 hebben we verder gewerkt 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.

Ook het Facilitair Bedrijf heeft in 2018 in haar duurzaamheidsbeleid de drie speerpunten klimaat, biodiversiteit en mensenrechten overgenomen. De belangrijkste uitgangspunten zijn: minder gebruiken, langer gebruiken en hergebruiken, vanuit de overtuiging dat zo min mogelijk onvervangbare (steeds schaarser wordende) grondstoffen worden gebruikt en emissies worden beperkt. De hieraan gekoppelde doelstellingen zijn:

1. Klimaatneutrale bedrijfsvoering: CO2 uitstoot[6] is in 2020 met 50% gereduceerd ten opzichte van 2014.
2. Volledige compensatie van de resterende CO2 uitstoot vindt plaats door na afloop van het boekjaar of aan het begin van het nieuwe boekjaar Gold Standard Credits aan te schaffen[7].
3. Alle producten (goederen) die ingekocht worden voldoen vanaf eind 2018 aan minimaal 1 van de 9 R-en van circulair denken (Refuse, Reduce, Reuse, Repair, Refurbish, Remanufacture, Repurpose, Recycle, Recover).

6 De CO2 uitstoot wordt gemeten conform de criteria van het Green House Gas Protocol en jaarlijks gerapporteerd in dit jaarverslag.

7 Het aankoopproces van de certificaten is begin 2019 in gang gezet. Zodra dit is afgerond ontvangen we de certificaten.

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

Klimaat

In 2015 zijn we begonnen met carbon accounting; we sturen op reductie van de CO2-uitstoot die samenhangt met onze kredieten en beleggingen (indirect). 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 hypotheken, staatsobligaties en 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 formuleerden we in 2018 een doelstelling voor onze beleggingsfondsen. Deze moeten ook in 2030 een klimaatneutrale balans hebben.

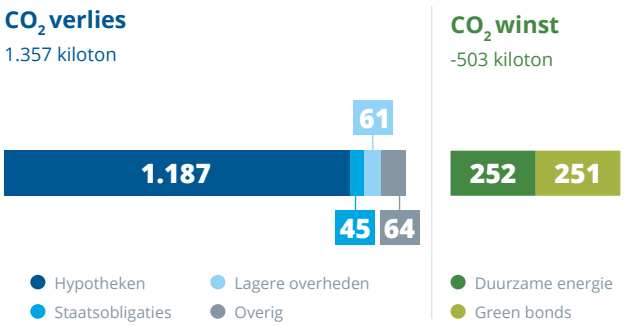
Klimaatneutrale balans

We streven naar een 45% klimaatneutrale balans in 2020 oplopend tot 100% in 2030. Eind 2018 was onze balans voor 37% klimaatneutraal (2017: 27%). De stijging is met name het gevolg van een groei van de CO2-baten naar 503 kiloton (2017: 355 kiloton). Het totale CO2-verlies van onze balans, met name veroorzaakt door de hypotheekportefeuille, bedroeg 1.357 kiloton (2017: 1.331 kiloton).

Nieuwe projectfinancieringen die een flinke bijdrage hebben geleverd, betreffen met name vier windparken: Nobelwind, Rentel, Northwester 2 en Merkur Offshore. Daarnaast is er een zonnepark gefinancierd van GCV Zonne-energie en is er een extra obligatie in het Green for Growth fund aangekocht.

Er is tevens een netto groei geweest in groene obligaties. Deze groene obligaties financieren op hun beurt ook projecten in duurzame energie en energie-efficiëntie waardoor wij ook CO2-winst realiseren.

Klimaatneutrale balans



ASN Bank is initiatiefnemer en voorzitter van PCAF, het Platform Carbon Accounting Financials. In PCAF ontwikkelen we gezamenlijk met elf andere financiële instellingen een uniforme methodiek om klimaatimpact te berekenen. Het is voor ons nog niet mogelijk geweest om de methodiek op onze gehele bankbalans toe te passen. Omdat we de methodiek willen toepassen op onze gehele bankbalans en geen verwarring willen veroorzaken door verschillende methodieken door elkaar te gebruiken, rapporteren we in dit jaarverslag nog volgens de methodiek die op onze website is te vinden. Over het algemeen gebruiken we in onze eigen methodiek conservatievere aannames dan de PCAF methodiek gebruikt, bijvoorbeeld bij hypotheekuitstoot waar we ook de voorketen van de elektriciteitsconsumptie meenemen. Wij verwachten dan ook dat het overnemen van de PCAF methodiek tot verschillen gaat leiden in de klimaatneutraliteit van de Volksbank.

Eind november 2018 heeft het PCAF zijn tweede rapport gepresenteerd. Dit rapport is gericht op het verder ontwikkelen van de gezamenlijke methode (zie website), maar bovenal op het delen van 'best practice' door deelnemers die de methode toepassen in de praktijk. Het rapport bestond uit twee delen. Een stakeholderrapport over hoe financiële instellingen wereldwijd kunnen worden geïnspireerd om met de PCAF-methode aan de slag te gaan. Het tweede deel betreft een technisch rapport met de methode en voorbeelden uit de praktijk. Internationaal heeft PCAF navolging gevonden: Amalgamated Bank, de grootste vakbondsbank uit de VS, heeft aangekondigd van start te gaan met de Amerikaanse PCAF.

Verduurzamen woningen

Van het CO2-verlies op de balans wordt 88% veroorzaakt door de woningen waarvoor wij een hypotheek hebben verstrekt. Daarom monitoren we de energielabels en CO2-uitstoot binnen onze hypotheekportefeuille. We verminderen actief de uitstoot door onze klanten te stimuleren hun woning te verduurzamen. Dit heeft veel voordelen voor de klant, want een duurzaam huis verbruikt minder energie.

Diny van de Loo - adviseur bij SNS

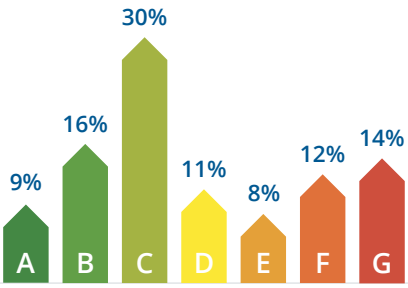
"Mijn man en ik speelden al lang met de gedachte om onze woning te verduurzamen. Dat is concreet geworden door mijn functie als klantadviseur bij SNS. Bij SNS willen wij onze klanten laten zien wat de mogelijkheden zijn van duurzaam wonen, vanuit maatschappelijk belang.

Zo zijn wij in februari 2018 in contact gekomen met Best Duurzaam. Dit is een initiatief van vakkundige vrijwilligers die onder meer bekijken hoe de woonplaats Best duurzamer gemaakt kan worden. Zij hebben onze woning geïnventariseerd op mogelijkheden om energie te besparen, denk aan apparaten en lampen. Ook zonnepanelen zijn besproken. Daar hebben we een offerte voor aangevraagd en inmiddels zijn de panelen geplaatst. Een duurzame wereld begint bij jezelf, daarom doen wij wat binnen onze mogelijkheden ligt. En het is ieder dag weer leuk om te zien hoeveel kilowatt onze zonnepanelen al hebben opgeleverd!

Deze ervaring kan ik nu delen met klanten. Sinds kort kunnen we de klanten een ASN Hypotheek aanbieden met financiële mogelijkheden op het gebied van duurzaamheid."

We meten de verduurzaming aan de hand van energielabels. Het gemiddelde energielabel van onze hypotheekportefeuille is in 2018 gelijk gebleven op D. Van onze klanten heeft 25% een woning met energielabel A of B. In onze portefeuille heeft 25% van de woningen een definitief energielabel.

Energielabels in onze hypotheekportefeuille



Gebaseerd op de RVO-database eind 2018.
25% van de woningen heeft een definitief energielabel.

Overigens hoeft een beter energielabel niet automatisch te betekenen dat het energiegebruik, en daarmee de CO2-uitstoot van de woning, omlaag gaat. Hierom willen we op basis van het daadwerkelijk energieverbruik de CO2-uitstoot van de woningportefeuille bepalen. Eind 2018 zijn we met de netbeheerders Enexis, Liander en Stedin overeengekomen dat we geanonimiseerd het daadwerkelijk energieverbruik van onze woningportefeuille ontvangen.

Bij de woningen die we financieren met energielabels C tot en met G is verbetering mogelijk. Dit proberen we te realiseren door adviseurs op te leiden en door klanten direct of via de adviseur te stimuleren energiebesparende maatregelen te treffen.

In 2018 is duurzaam wonen een van de standaardonderwerpen in het klantgesprek met onze adviseurs geworden. We bieden adviseurs tools om in gesprek te gaan met de klant, bijvoorbeeld de woningtest op de Slimwoner websie. Dit is een platform van onze partner Natuur & Milieu. In 2018 is de woningtest verbeterd. Sinds 2018 biedt Slimwoner ook offline advies aan. Onze klanten ontvangen tegen gereduceerd tarief een energie-bespaar-adviseur thuis om de woning te beoordelen.

SNS is een pilot gestart waarin klanten een gepersonaliseerd aanbod ontvangen via de Persoonlijk Adviseur. Klanten worden uitgenodigd in de winkel en via een adviestool die de adviseur doorloopt krijgen zij inzicht in besparingskansen en financieringsmogelijkheden.

In 2018 heeft de Volksbank voor de financieel adviseurs van SNS, de Zelfstandig Adviseurs van RegioBank en externe adviseurs van BLG Wonen drie expertsessies over Duurzaam Wonen georganiseerd. Adviseurs kregen informatie over energiezuinig wonen en leerden hoe dit onderwerp te bespreken in het financieel advies.

Alle merken van de Volksbank hebben gedurende 2018 meermalen betaal- en hypotheekklanten benaderd met een aanbod voor energiebesparende maatregelen. Bijna 5.200 offertes zijn geaccordeerd voor isolatiemaatregelen en zonnepanelen via Slimwoner. 13% van de klanten die Slimwoner bezochten naar aanleiding van een nieuwsbericht vanuit één van onze merken gaven aan via een andere aanbieder dan Slimwoner een offerte te hebben opgevraagd.

Naast de inspanningen voor onze klanten, vinden wij het belangrijk om onze doelstelling en activiteiten op het gebied van duurzaam wonen te delen met medewerkers, (maatschappelijke) partners en stakeholders. Om deze reden hebben we voor externen in januari 2018 een seminar Duurzaam Wonen georganiseerd. Verder hebben we onze visie op de verduurzaming van de particuliere woningmarkt kunnen delen tijdens het ronde tafelgesprek in de Tweede Kamer over verduurzaming in de koopsector.

Verantwoord investeren/beleggen/lenen

De Volksbank sluit investeringen in en leningen aan personen en ondernemingen die betrokken zijn bij corruptie, financiële, fiscale, milieu en/of sociale misstanden uit. Ook sluit de Volksbank investeringen in wapens, fossiele brandstoffen en kinderarbeid uit.

Duurzaamheid staat centraal in het beleggingsbeleid van ASN Beleggen. Beleggingen en investeringen worden eerst getoetst aan het duurzaamheidsbeleid dat is opgebouwd rondom de drie pijlers: klimaat, mensenrechten en biodiversiteit. ASN Beleggen staat onder beheer van ASN Beleggingsinstellingen Beheer (ABB). ABB is onderdeel van de Volksbank.
ASN Beleggen bestaat uit 12 beleggingsfondsen met elk een eigen beleggingsbeleid en een kenmerkend rendements- en risicoprofiel. Zie voor uitgebreide informatie de website https://beleggingsfondsen.asnbank.nl. Hier zijn ook de jaarverslagen en halfjaarberichten te vinden. De ASN Beleggingsfondsen worden aangeboden via ASN Bank en kunnen ook door andere merken van de Volksbank en andere banken en adviseurs (distributiepartners) worden aangeboden aan hun klanten.
ASN Beleggen belegt zowel duurzaam als financieel verantwoord in bedrijven, overheden. microfinancieringsinstellingen (MFI's), green bonds, inclusief social en sustainable bonds, en financieringsprojecten.
Bij de besluitvorming voor het goed- of afkeuren van investeringen/beleggingen kiezen we voor positieve selectie. We kiezen bedrijven met toekomstbestendige bedrijfsactiviteiten. We sluiten activiteiten als wapens, kernenergie, fossiele brandstoffen en bont uit, evenals bedrijven die, indien zij het risico lopen betrokken te raken bij kinderarbeid, het risico niet adresseren en geen waarborgen inbouwen om het te voorkomen. Een land beoordelen we positiever naarmate het beter scoort op onderwerpen als inkomensongelijkheid, discriminatie en corruptie.

We beoordelen continu of beleggingen (nog) voldoen aan onze duurzaamheidscriteria. Regelmatig passen wij onze criteria aan. Dit kan leiden tot het toevoegen van ondernemingen aan ons beleggingsuniversum of juist tot het verwijderen hiervan.
We voeren engagement met beursgenoteerde bedrijven in ons beleggingsuniversum. Wij vragen hun om hun beleid en activiteiten duurzamer te maken en opheldering te geven als er mogelijk sprake is van misstanden. Misstanden betreffen vaak mensenrechten, maar kunnen zich ook voordoen op het gebied van milieu en bestuur. Met diverse sectoren gaan we een intensieve dialoog aan, zoals met de kledingbranche (zie hierna onder mensenrechten).

Klimaatneutrale bedrijfsvoering

De bedrijfsvoering van de Volksbank is netto klimaatneutraal. Dit 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 of aan het begin van het nieuwe boekjaar Gold Standard Credits aan te schaffen. Hiermee wordt geïnvesteerd in projecten in Brazilië om ontbossing tegen te gaan, de gemeenschap te ondersteunen en biodiversiteit te vergroten.

Sinds 1 januari 2017 hebben we een grote stap gezet door onze leaseregeling aan te passen; 100% elektrische auto's is het uitgangspunt. Eind 2018 reed ruim 1 op de 4 leaseauto's (29%) volledig elektrisch. Vanaf 1 januari 2019 is ook de regeling woon-werkverkeer aangepast. Uitgangspunt hierbij is flexibiliteit per dag. Gebruik van de fiets en openbaar vervoer wordt gestimuleerd.

Circulariteit is leidend in onze interne bedrijfsvoering. De inkoop van producten voldoet minimaal aan één van de negen R's (reduce, refuse, reuse, repair, refurbish, remanufacture repurpose, recycle, recover). Een voorbeeld is dat we bij de vervanging van de vergaderstoelen in onze grote kantoren hebben gekozen voor hergebruik van het onderstel en een zitting/leuning van gerecyclede PET-flessen. Een ander voorbeeld is koffiebekers uit de grote kantoren, die onderdeel zijn van een gesloten kringloop: ze worden gerecycled tot toiletpapier dat wordt gebruikt in diezelfde kantoren. Zie voor meer informatie paragraaf Bedrijfsvoering klimaatneutraal in de bijlageOver de niet-financiële informatie in dit verslag.

Mensenrechten

Mensenrechten zijn van oudsher een cruciaal onderdeel van het duurzaamheidsbeleid van ASN Bank. De uitgangspunten van dit beleid hebben we in 2018 toegepast op alle activiteiten van de Volksbank. We laten ons hierbij leiden door de VN-richtlijnen voor bedrijfsleven en mensenrechten. Deze richtlijnen schrijven voor dat elke onderneming een analyse dient te maken van de meest pregnante mensenrechtenrisico's. Wij hebben deze analyse in 2018 uitgevoerd en daaruit blijkt dat de grootste mensenrechtenrisico's voor de Volksbank in de beleggingsfondsen van ASN Bank zitten. Wij richten ons op het mitigeren van onze impact op deze risico's. Meer informatie is te vinden in ons Mensenrechtenverslag 2018. Met de publicatie hiervan geven we gehoor aan de afspraak in het door ons

ondertekende IMVO Bankenconvenant om in lijn met de VN-richtlijnen voor bedrijfsleven en mensenrechten te rapporteren over onze meeste pregnante mensenrechtenrisico's en mitigerende maatregelen.

Leefbaar loon in de kledingindustrie

Een van de meest pregnante mensenrechtenrisico's die we hebben geïdentificeerd, is het ontvangen van een leefbaar loon in de kledingindustrie. Dit bevestigt een keuze die ASN Bank in 2015 heeft gemaakt. We hebben toen besloten onze inspanningen op het thema mensenrechten te focussen op dit onderwerp en in deze industrie. We hebben destijds met hulp van de Erasmus Universiteit een methodologie ontwikkeld om bedrijven te kunnen beoordelen op het thema leefbaar loon. Op basis van deze methodologie hebben we in 2016 en 2017 de 14 kledingbedrijven uit ons beleggingsuniversum geanalyseerd.

In 2018 hebben we samen met het internationaal accountancybedrijf Mazars de oorspronkelijke methodologie geüpdatet en in lijn gebracht met bovengenoemde VN-richtlijnen. Met behulp van deze methodologie hebben we de 14 kledingbedrijven opnieuw geanalyseerd. De resultaten hebben we gepubliceerd in het rapport *'Living Wage Report 2018'* . Dit is te vinden op de websites van ASN Bank en de Volksbank. We hebben ons werk toegelicht in panels op internationale conferenties van de OESO (Parijs) en de VN (Genève). Ook hebben wij een onafhankelijke waarborg (assurance) gekregen op ons onderzoekstraject.

Platform Living Wage Financials (PLWF)

Sinds 2015 werkt ASN Bank samen met pensioenuitvoeringsorganisatie MN en Triodos Investment Management op het onderwerp leefbaar loon in de kledingindustrie. In 2018 zijn we over dit onderwerp in gesprek gegaan met andere financiële instellingen in Nederland. Dit heeft geleid tot de oprichting van het Platform Living Wage Financials (PLWF; zie www.livingwage.nl). Binnen dit platform werken we samen met 10 financiële instellingen, waarvan 1 niet-Nederlandse (Amundi), en samen stimuleren wij de kleding- en andere bedrijven waarin wij investeren om zich in te zetten voor een leefbaar loon in hun eigen productiefaciliteiten of bij hun leveranciers als de productie is uitbesteed. Gezamenlijk beheren de financiële instellingen in PLWF meer dan € 1.000 miljard.

Biodiversiteit

ASN Bank heeft zich tot doel gesteld om met haar financieringen en beleggingen in 2030 netto een positief effect te hebben op biodiversiteit. Hiertoe is de afgelopen jaren een methodiek ontwikkeld om de biodiversiteitsimpact te berekenen, en aan de hand van de uitkomst 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 worden op het duurzaamheidsbeleid van de Volksbank.

Samenwerking

ASN Bank is in 2018 een samenwerking aangegaan met de Franse bank CDC Biodiversité, ACTIAM en de Duitse impactinvesteerder Finance in Motion. Doel is om biodiversiteit footprinting mainstream te krijgen. In november is door deze groep een Common Ground paper gelanceerd over het maken van een goede biodiversiteit footprint.

Externe benchmarks

Ons beleid en onze activiteiten op het gebied van duurzaamheid worden door onafhankelijke instellingen gewaardeerd.

Oekom

Het Duitse oekom research, dat bedrijven wereldwijd waardeert op hun duurzame investeringsbeleid heeft de rating van de Volksbank eind maart 2018 verhoogd van C+ naar B-. Hiermee behoort de Volksbank tot de drie leiders binnen de financiële sector (Mortgages & Public sector). Volgens oekom weerspiegelt deze hoge score de integratie van duurzame en sociale aspecten in de bedrijfsvoering en het beleid van de Volksbank.

Sustainalytics

Sustainalytics doet wereldwijd onderzoek naar het beleid van bedrijven op het gebied van onder meer duurzaamheid en corporate governance. Per december 2018 is de Volksbank met een score van 90 voor ESG prestaties nummer 1 uit 341 geanalyseerde banken wereldwijd. Deze hoge score komt volgens Sustainalytics voort uit de leidende positie die de Volksbank inneemt in environmental, social en governance issues.

Eerlijke Bankwijzer

De Eerlijke Bankwijzer beoordeelt elke twee jaar het investeringsbeleid van de zeven belangrijkste Nederlandse banken. In het huidige onderzoek worden zij beoordeeld op acht duurzaamheidsthema's, vijf risicosectoren en hun bedrijfsvoering op het gebied van beloningen en transparantie. Sinds 2017 is het ASN Duurzaamheidsbeleid van toepassing op de gehele Volksbank en dus op ASN Bank, BLG Wonen, RegioBank en SNS. Daarom beoordeelde de Eerlijke Bankwijzer voor het eerst de Volksbank als geheel. In dit in december gepubliceerde onderzoek scoort de Volksbank het hoogste aantal totaalpunten.

Onze beleidsscores voor de financiële sector zijn drie punten vooruitgegaan en voor de visserijsector met twee punten. De scores voor dierenwelzijn, mensenrechten, bosbouw en voeding zijn ook gestegen. Helaas scoren we, net als de andere banken, een onvoldoende op het thema Gendergelijkheid. Onze score (vijf) is weliswaar de hoogste, maar geeft aan dat hier nog wel vooruitgang geboekt kan worden. De recente benoemingen in de directie van Marinka van der Meer per 1 september 2018 en de voorgenomen benoeming van Mirjam Verhoeven laten zien dat de Volksbank zeker ambities op dit vlak heeft.

Uit het eveneens in 2018 verschenen praktijkonderzoek van de Eerlijk Bankwijzer 'Beleggingen in energiebedrijven' naar de financiering

van energiebedrijven door de zeven banken en zeven verzekeringsmaatschappijen blijkt dat de Volksbank samen met Triodos het beste scoort: we financieren alleen de productie van duurzame energie en niet van fossiele energie. De overige banken en verzekeringsmaatschappijen financieren slechts tussen 0% en 16% duurzame energie, en dus tussen 100% en 84% fossiele energie.

DZ Bank

In het EESG-rating (economic, environental, social and governance) model van DZ Bank scoort de Volksbank 82 punten. Dit is per december 2018 de hoogste score binnen de bankensector. Het gemiddelde voor alle sectoren is 44 punten. De sectorspecifieke duurzaamheidsdrempel voor banken is 54 punten. De Volksbank schendt geen exclusiecriteria en is niet betrokken bij eventuele grove EESG-controverses. De Volksbank is geclassificeerd als duurzaam en heeft de DZ Bank Seal of Quality for Sustainability 12/2018 ontvangen.

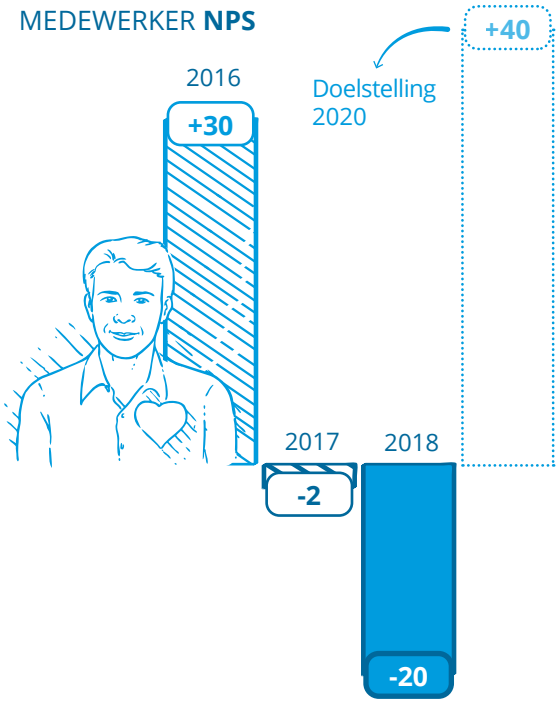
MSCI

In 2018 ontving de Volksbank een A rating (op een schaal van AAA-CCC) van MSCI ESG Ratings.

MSCI ESG Ratings helpt investeerders om risico's op het gebied van ESG (environmental, social and governance) te identificeren.

3.4 OPRECHTE AANDACHT VOOR DE MEDEWERKER

De ambitie van de Volksbank voor medewerkers is dat zij zingeving ervaren in hun werk: medewerkers kunnen zichzelf ontplooien en een bijdrage leveren aan onze missie en maatschappelijke doelstellingen.



Met onze ambitie voegen we waarde toe door te streven naar betrokken en bevlogen medewerkers die de Volksbank aanraden als werkgever. Medewerkers die betrokken en bevlogen zijn hebben hart voor de organisatie en hart voor hun werk. Ze zetten zich in om zichzelf en de organisatie continu te verbeteren.

In 2018 hebben we in dialoog met medewerkers een concretere invulling van de gedeelde waarde voor medewerkers geformuleerd die beter past bij onze missie 'bankieren met de menselijke maat': vanuit oprechte aandacht voor autonomie, persoonlijke groei en vakmanschap stellen we onze medewerkers in staat om onze missie en strategie te realiseren. Met ingang van 2019 hebben we de term 'zingeving voor de medewerker' als invulling van de gedeelde waarde voor medewerkers vervangen door 'oprechte aandacht voor de medewerker'. Door oprechte aandacht verwachten we de betrokkenheid en bevlogenheid van onze medewerkers te vergroten.

DOELSTELLINGEN

KPI's	Oktober 2018	Mei 2018	Oktober 2017	Doelstelling 2020
Medewerker NPS	-20	-14	-2	+40
Betrokkenheid	7,4	7,7	7,6	8,0
Bevlogenheid	7,2	7,4	7,4	8,0

We hebben de volgende doelen voor eind 2020 gesteld:

Betrokkenheid ('hart voor de organisatie'): 8
Betrokkenheid is de mate waarin medewerkers zich verbonden voelen met de organisatie. Medewerkers die betrokken zijn, vinden zichzelf bij de organisatie passen, staan achter de doelstellingen van de organisatie én vinden het leuk om bij de organisatie te blijven werken.

Bevlogenheid ('hart voor het werk'): 8
Bevlogenheid geeft aan dat medewerkers energie krijgen van hun werk, trots zijn op het werk dat ze doen en hun werk als zinvol ervaren. Ze zetten zich in om zichzelf en de organisatie continu te verbeteren.

Medewerker-NPS (employee Net Promoter Score): +40
De medewerker-NPS (eNPS) geeft aan in welke mate medewerkers de Volksbank aanbevelen als werkgever. Deze wordt op dezelfde manier gemeten als de NPS voor klanten. Aan de hand van rapportcijfers wordt bepaald of een medewerker 'promoter' is (bij een 9 en 10), 'passief tevreden' (bij een 7 en 8) of 'criticaster' (bij een 6 of lager). Een positieve NPS vereist dat het percentage promoters hoger is dan het percentage criticasters.

Om te meten of we op de goede weg zijn met deze doelen hebben we in mei en oktober 2018 een medewerkersonderzoek uitgevoerd. De bevlogenheid blijft vrij stabiel, in oktober 2018 zien we voor het eerst een lichte daling van 7,4 naar 7,2. De betrokkenheid is hoog en nam in mei 2018 toe van 7,6 naar 7,7 en daalde vervolgens licht naar 7,4 in oktober 2018. De eNPS nam in 2018 verder af naar -20. Het percentage promoters is gestegen van 13,4% naar 15,3%, maar de stijging van het percentage criticasters is groter (van 27% naar 35%).

Uit de medewerkersonderzoeken blijkt dat onze ambitieuze doelstelling voor de score van de eNPS (+40 in 2020) lastig is te realiseren in een periode van reorganisaties en krimpende werkgelegenheid in de bancaire sector. Medewerkers raden anderen vanwege de reorganisaties en het perspectief op werkgelegenheid minder snel aan om bij de Volksbank te werken. Het al dan niet aanraden van de Volksbank als werkgever is hiermee geen goede graadmeter van hoe medewerkers het werken bij de Volksbank ervaren. De factoren die het meeste invloed hebben op de eNPS (werkgelegenheid, imago van de sector) zijn bovendien niet of nauwelijks te beïnvloeden.

Wij zijn van plan in de loop van 2019 ter vervanging van de eNPS een nieuwe doelstelling te formuleren die

beter aansluit bij wat wij met gedeelde waarde voor medewerkers beogen: oprechte aandacht voor de medewerker. Dit doen wij op basis van dialoogsessies die we in 2018 hebben gevoerd met diverse groepen medewerkers, zodat de doelstelling goed aansluit op de behoeften en ervaringen van medewerkers en voldoende handvatten biedt om op de juiste manier invulling te geven aan gedeelde waarde voor medewerkers. De nieuwe doelstelling zal medio 2019 verder worden toegelicht.

CULTUUR EN GEDRAG

Het realiseren van de missie Bankieren met de menselijke maat vergt een transformatie van cultuur en gedrag. Binnen de Volksbank is hier op verschillende manieren aandacht aan besteed.

Gedragscode

In 2018 is aan alle medewerkers gevraagd om de gedragscode 'Gezond Verstand, Gezond Geweten' te herbevestigen. De gedragscode is een nadere uitwerking van onze missie Bankieren met de menselijke maat. In deze gedragscode staat wat wij van medewerkers verwachten. Het geeft de kaders aan waarbinnen zij lef kunnen tonen en hun verantwoordelijkheid kunnen nemen om invulling te geven aan de strategie en aan het optimaliseren van de gedeelde waarde. Verantwoordelijkheid betekent ook dat medewerkers in de praktijk tegen dilemma's aanlopen. Daarom is in de gedragscode een dilemma-stappenplan opgenomen. Daarnaast is een strategisch kompas gemaakt: een manier die medewerkers helpt om strategie en manifest duidelijker in beslissingen naar voren te laten komen. Tot slot kunnen medewerkers en teams workshops volgen om hun bijdrage aan de missie verder te versterken.

Anders werken

Bij de Volksbank willen we verantwoordelijkheden dicht bij de klant en laag in de organisatie beleggen, zodat iedere medewerker de ruimte en het vertrouwen ervaart om te handelen vanuit de behoefte van onze klanten. Dat vraagt om andere manieren van organiseren.
De drie specifieke vormen van 'anders werken' waarmee wordt geëxperimenteerd binnen de bank zijn: agile werken (met o.a. scrum), Design thinking (een methodiek waar vanuit begrip van de klantvraagstukken op creatieve wijze wordt gezocht naar mogelijke oplossingen) en Holacratisch werken, in de Volksbank 'Vaart' genoemd (een andere manier van organiseren rondom het kerndoel van de organisatie). De komende jaren gaan we de organisatie verder optimaliseren.

Zo werk ik

Begin 2018 zijn medewerkers van de Volksbank begonnen met 'Zo werk ik', een nieuwe, meer persoonlijke manier van plannen, evalueren en waarderen van hun werk. Medewerkers zijn niet langer één of twee keer per jaar in gesprek met hun leidinggevende en collega's over hun resultaten en ontwikkeling, maar regelmatig en voortdurend. Het draait om werken met kortetermijndoelen (afgeleid van de langetermijnstrategie), waarderen van de geleverde bijdrage op het moment dat een doel is bereikt en vragen om tips en tops aan collega's.

Dit eerste jaar stond in het teken van het experimenteren met deze nieuwe manier van plannen, evalueren en waarderen van werk. Om medewerkers goed op weg te helpen, organiseerden we informatiebijeenkomsten en workshops. In 2019 zullen we deze manier van werken verder verfijnen en onder de aandacht blijven brengen.

Integer en ethisch handelen

We werken aan een cultuur waarin onze medewerkers zich bewust zijn van het belang van integer en ethisch gedrag. We hebben hiervoor een interne gedragscode en besteden aandacht aan morele dilemma's en hoe medewerkers ermee kunnen omgaan. Net als in 2017 volgden medewerkers van de Volksbank in 2018 een e-learning over klantintegriteit. Aan de hand van praktijkvoorbeelden en toetsen werden zij getraind om signalen te herkennen die duiden op een verhoogd integriteitsrisico. Voortdurende aandacht voor dit onderwerp is belangrijk vanwege risico's die dicht bij onze kernactiviteiten staan zoals witwassen, belastingontduiking en terrorismefinanciering.

LEIDERSCHAP EN TALENTMANAGEMENT

Het verder ontwikkelen van leiderschap van alle medewerkers van de Volksbank en haar merken is van belang om onze missie Bankieren met de menselijke maat succesvol in de praktijk te brengen. We investeren dan ook in de talentontwikkeling van alle medewerkers. Tegelijkertijd hanteren we ook een gerichte aanpak van talentmanagement om schaarse doelgroepen aan te trekken en aan ons te binden en om (toekomstige) sleutelfuncties in te vullen.

Vakinhoudelijke en persoonlijke ontwikkeling

Voor alle medewerkers geldt dat we veel ruimte en mogelijkheden bieden voor vakinhoudelijke en persoonlijke ontwikkeling. Dat is in het belang van onze klanten, van de organisatie en van de medewerker zelf. Door zichzelf te ontwikkelen blijven medewerkers bij in hun vak, benutten ze hun talenten en vergroten ze hun inzetbaarheid en waarde op de arbeidsmarkt.
Medewerkers ontwikkelen zich niet alleen in de vorm van opleidingen, talentenprogramma's, leiderschapstrainingen en de Volksbank Academie maar ook, en vooral, in hun dagelijkse werk. We dagen medewerkers uit om hun talent en vakmanschap te benutten om onze dienstverlening aan klanten continu te verbeteren. Er is ruimte om nieuwe taken op te pakken, stage te lopen en om met nieuwe initiatieven te komen. We geven feedback en helpen elkaar om het beste uit onszelf en de ander te halen.

Activiteiten voor leidinggevenden

Voor leidinggevenden hebben we in 2018 sessies georganiseerd over persoonlijk leiderschap. Daarnaast organiseerden we twee keer de Werkplaats; een bijeenkomst voor leidinggevenden om kennis te delen en inspiratie op te doen. Nieuwe leidinggevenden hebben deelgenomen aan het programma Leidinggeven bij de Volksbank. Senior managers

volgden in 2018 een programma Permanente educatie, bestaande uit verschillende sessies. Het programma heeft tot doel de deskundigheid van het senior management op peil te houden en waar nodig te verbreden.

Activiteiten voor alle medewerkers

Medewerkers hebben in 2018 kunnen deelnemen aan diverse activiteiten. Zo waren er een Winter- en Summerschool met inspiratiesessies en werden er Loopbaancafés georganiseerd op verschillende locaties, met elke keer een ander thema. Om medewerkers op weg te helpen met 'Zo werk ik' hebben we diverse activiteiten georganiseerd, waaronder speeddates met een loopbaanadviseur of doelencoach, een Escape Room om medewerkers bewust te maken van hun digitale vaardigheden en workshops over lef, doelen stellen en de wow-factor in je loopbaan.
Financiële weerbaarheid is niet alleen belangrijk voor onze klanten maar ook voor onze medewerkers. Daarom bieden we hen de mogelijkheid om hun financiële weerbaarheid te versterken. Dit hebben we in 2018 onder andere gedaan door persoonlijk advies te geven en met workshops en trainingen op het gebied van financiële weerbaarheid.

In 2018 hebben we € 9,2 miljoen geïnvesteerd in opleiding van onze medewerkers (2017: € 7,7 miljoen). Dat is gemiddeld € 3.072 per fte (2017: € 2.400). De opleidingskosten zijn in 2018 gestegen door de reorganisaties waarin extra aandacht en budget beschikbaar is voor de ontwikkeling en duurzame inzetbaarheid van medewerkers.

Jong talent

Voor jong talent is in 2018 een nieuwe aanpak ontwikkeld. We onderscheiden twee programma's:
1. Starters werken en leren in een functie en kunnen deelnemen aan diverse, individuele en gezamenlijke ontwikkelactiviteiten. Dit geldt voor alle voor de bank relevante vakgebieden.
2. Jonge aanstormende experts werken en leren in een uitdagend tweejarig traineeprogramma. Het gaat om experts op onder meer de vakgebieden Finance & Risk, IT, Merk & Marketing, Data Science & Innovation.
Op 1 september 2018 zijn vier trainees gestart met dit programma. Daarmee kwam het totaal aantal trainees binnen de Volksbank op 13.

Voor medewerkers van 35 jaar of jonger organiseert Jong Volk diverse activiteiten. Door deel te nemen aan deze activiteiten kunnen zij de organisatie beter leren kennen, hun netwerk vergroten en zich verder ontwikkelen. Zo waren er in 2018 onder andere een buitenlandreis, het voetbaltoernooi en het evenement Leren doe je samen - Ontdek je toekomst.

INCLUSIEVE EN DIVERSE ORGANISATIE

Een inclusieve en diverse organisatie is een voorwaarde om te Bankieren met de menselijke maat. We richten ons met verschillende merken op een verscheidenheid aan klanten. We vinden het belangrijk om medewerkers daarvan een afspiegeling te laten zijn en dat medewerkers zichzelf kunnen zijn, zich thuis voelen bij de Volksbank.

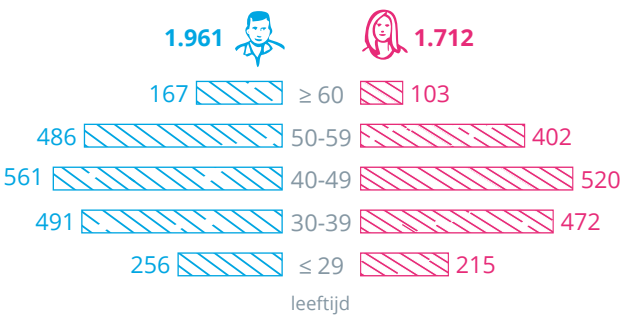
Medewerkers halen het beste uit zichzelf als ze zichzelf kunnen zijn ongeacht achtergrond, geslacht, geloof, cultuur en geaardheid. Het is noodzakelijk hieraan aandacht te blijven besteden. Dit deden we in 2018 onder andere met workshops voor leidinggevenden, de jaarlijkse 'Coming-Outdag' op 11 oktober en door onze aanwezigheid op 8 augustus bij de Canal Parade in Amsterdam. Ook hebben we onderzocht hoe het wervingsproces zo kan worden verbeterd dat culturele diversiteit in de sollicitaties toeneemt. Het onderzoek heeft waardevolle informatie opgeleverd. De aanbevelingen op het gebied van bewustwording, het leggen van contact en externe uitingen zullen eraan bijdragen om meer culturele diversiteit in het wervingsproces te behalen.

Bij het samenstellen van teams streven we naar variatie in competenties, ervaring, drijfveren en persoonlijke kenmerken. Naast vakbekwaamheid is diversiteit een leidend principe voor het invullen van een vacature. Ondanks dat de personeelssamenstelling van de Volksbank al divers is, kan dat nog beter.

Man-vrouwverhouding

Bij de Volksbank is 53% van de medewerkers man en 47% vrouw.
Van alle leidinggevenden is 30% vrouw. Daarmee is onze doelstelling van 30% voor 2018 behaald. Ons streven is de man-vrouwverhouding op leidinggevende posities de komende jaren nog verder in balans te brengen. De doelstelling voor 2019 is 35% en voor 2020 35-40%.
Met de voorgenomen benoeming van Mirjam Verhoeven tot lid van de statutaire directie van de Volksbank bestaat de directie vanaf het moment van benoeming uit drie vrouwen en twee mannen. De doelstelling voor 2019 dat ten minste 40% van de directieposities wordt bezet door vrouwen en ten minste 40% door mannen is daarmee al behaald (doelstelling voor 2018: 20%).

Verdeling man/vrouw naar leeftijd



Man-vrouwverhouding

op basis van aantal medewerkers	2018	
	man	vrouw
Totaal	53%	47%
Leidinggevenden	70%	30%
PARTTIME/FULLTIME		
Parttime	23%	77%
Fulltime	67%	33%
TIJDELIJK/VAST		
Tijdelijk	50%	50%
Vast	53%	47%

Mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt

We bieden mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt werkervaring of een baan. In de cao 2018-2020 van de Volksbank hebben we de volgende doelstellingen opgenomen:
• instroom van zes medewerkers op reguliere werkplekken
• instroom van vier extra medewerkers op werkplekken met minimumloonniveau
• tien werkervaringsplekken voor minimaal een half jaar.

In 2018 is prioriteit gegeven aan het bewerkstelligen van werk voor deze doelgroep. Op reguliere functies binnen de Volksbank zijn drie medewerkers uit deze doelgroep in dienst. Daarnaast zijn arbeidsplaatsen gerealiseerd via een aantal inkoopcontracten: in samenwerking met onze cateraar Albron zijn tien arbeidsplaatsen ingevuld en om afgeschreven laptops een tweede leven te geven zijn vijf arbeidsplaatsen gerealiseerd via de Stichting ICT vanaf Morgen. Deze medewerkers zijn niet in dienst bij de Volksbank maar wel via onze samenwerkingspartners bij de Volksbank aan het werk. In toekomstige inkoopcontracten voor facilitaire diensten is inclusiviteit als een belangrijke voorwaarde opgenomen.

ORGANISATIEVERANDERINGEN EN DUURZAME INZETBAARHEID

De Volksbank is volop in beweging. Verschillende afdelingen zijn in 2018 gereorganiseerd om het werk meer klantgericht, eenvoudiger en/of efficiënter te maken. Dit had ook tot gevolg dat het aantal interne arbeidsplaatsen is afgenomen tot 2.993 fte. Het aantal externe medewerkers nam in 2018 toe tot 804 fte. Dit was nodig voor tijdelijke projecten, om specifieke expertise in te huren en om tijdelijke capaciteitstekorten op te vangen.

	2018	2017	2016
PERSONEELSBEZETTING			
Gemiddeld aantal interne fte's	3.112	3.292	3.347
Aantal interne fte's jaarultimo	2.993	3.231	3.354
Fulltime en parttime werkzaam	69%/31%	70%/30%	70%/30%
Instroom	8,1%	7,5%	11,5%
Uitstroom	15,1%	11,2%	10,4%
FLEXIBELE INZET			
Tijdelijk contract	9,00%	11%	12,8%
Aantal externe fte's jaarultimo	804	714	651
Aantal externen (fte) / totaal fte	21%	18%	16%

Van de medewerkers valt 99% onder de cao. De medewerkers die niet onder de cao vallen, zijn vrijwel allemaal senior management-leden.

Duurzame inzetbaarheid is gezien de ontwikkelingen in de organisatie en de banksector van belang voor alle medewerkers. Voor medewerkers waarvan de functie gaat veranderen of vervallen bieden we daarnaast tijdig begeleiding en hebben we een goed sociaal plan waarin duurzame inzetbaarheid vooropstaat. Dit sociaal plan is van kracht tijdens de periode 2017-2020.

Als een afdeling reorganiseert, krijgen medewerkers de gelegenheid om zich daarop voor te bereiden. Ze kunnen maximaal 10% van de werktijd en een budget van € 5.000 besteden aan het vergroten van hun inzetbaarheid en kansen op de arbeidsmarkt, binnen en buiten de Volksbank.

De Ondernemingsraad is nauw betrokken bij de organisatieveranderingen en de personele gevolgen daarvan en heeft hierover advies uitgebracht.

GEZONDHEID EN VITALITEIT

Het ziekteverzuim is gestegen naar gemiddeld 4,4% (2017: 3,9%). Deze verhoging wordt mede verklaard door de organisatieveranderingen in 2018. Ziekteverzuim is meestal niet gerelateerd aan het werk, maar als dit wel het geval is dan zijn werkdruk en psychische belasting de meest voorkomende werkgerelateerde oorzaken van verzuim. Op afdelingsniveau wordt werkdruk besproken. Als daar aanleiding toe is, wordt actie ondernomen om de werkdruk aan te pakken.

Medewerkers kunnen er sinds september 2018 voor kiezen om mee te doen met #AllesGoed. Dit is een preventief medisch onderzoek waarmee een medewerker inzicht krijgt in zijn of haar gezondheid. Het bestaat uit vragenlijsten, een aantal medische testen en een adviesgesprek met een vitaliteitscoach over de mogelijke stappen die leiden naar een betere gezondheid. Ongeveer de helft van de medewerkers heeft hiervan gebruik gemaakt.

Per 1 juli 2019 wordt de Volksbank eigenrisicodrager voor (ex-)medewerkers die twee jaar ziek zijn en in de WGA-regeling (werkhervatting gedeeltelijk arbeidsgeschikten) gaan vallen. De Volksbank is al eigenrisicodrager voor de eerste twee jaar ziekte. De Volksbank neemt haar maatschappelijke verantwoordelijkheid door de regie op zich te nemen voor de begeleiding van deze kwetsbare groep. Wij hebben er vertrouwen in dat we het ziekteverzuim met de juiste begeleiding omlaag kunnen brengen.

MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORDE ARBEIDSVOORWAARDEN

We hechten aan een maatschappelijk verantwoord arbeidsvoorwaardenpakket. Dat houdt in dat de arbeidsvoorwaarden moeten aansluiten bij de ambitie van de Volksbank om gedeelde waarde te optimaliseren voor medewerkers, klanten, de maatschappij en aandeelhouder(s).

We streven naar eenvoud en transparantie in arbeidsvoorwaarden. Zo past het beloningsbeleid voor alle medewerkers van de Volksbank op drie pagina's. De Volksbank heeft geen variabele of bijzondere beloningsregelingen. We richten ons op medewerkers die bewust kiezen voor de Volksbank als werkgever. Het arbeidsvoorwaardenpakket biedt veel ruimte voor ontwikkeling en persoonlijke groei en er is aandacht voor inzetbaarheid. De mogelijkheid om tijd- en plaatsonafhankelijk te werken zorgt voor een goede balans tussen werk en privé.

De cao, het sociaal plan en de pensioenregeling zijn voor drie jaar afgesloten en lopen tot eind 2020. Over de belangrijkste arbeidsvoorwaarden hebben we op deze manier voor de langere termijn afspraken gemaakt zodat medewerkers weten waar ze aan toe zijn. De Ondernemingsraad heeft in 2018 verschillende instemmingsverzoeken behandeld op het gebied van HR, zoals het preventief medisch onderzoek.

De Volksbank wil haar CO2-uitstoot verminderen. Met ons arbeidsvoorwaardenpakket willen we daaraan bijdragen. In 2017 hebben we een nieuw leasebeleid geïntroduceerd met als uitgangspunt elektrisch rijden. Dit is succesvol: er rijden nu 81 volledig elektrische auto's (eind 2017: 36), dat is meer dan een kwart van ons wagenpark.

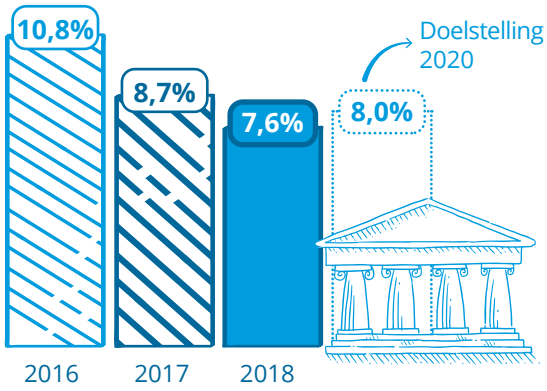
In 2018 heeft de Ondernemingsraad ingestemd met de regeling duurzaam vervoer woon- werkverkeer. Deze regeling is per 1 januari 2019 ingevoerd en biedt medewerkers meer flexibiliteit om vaker met de trein of fiets naar het werk te komen en minder met de auto.

In de cao is afgesproken dat de Volksbank een individueel keuze budget (IKB) introduceert. In 2018 is dit in samenspraak met de vakbonden en OR ontwikkeld. Per 1 januari 2019 is het IKB voor alle medewerkers beschikbaar. Medewerkers krijgen hiermee meer flexibiliteit in een deel van hun arbeidsvoorwaarden, zodat ze dit kunnen afstemmen op hun persoonlijke behoeftes.

3.5 RENDEMENT VOOR DE AANDEELHOUDER

De Volksbank wil een gezonde en stabiele bank zijn met laag risico-activiteiten. We hanteren hierbij een 2020 doelstelling voor het rendement op eigen vermogen van 8%.

RENDEMENT OP EIGEN VERMOGEN



Rendement op eigen vermogen

Het rendement op eigen vermogen bedroeg 7,6%, dit is lager dan in 2017 (8,7% gecorrigeerd voor incidentele posten). Deze daling, bij een zeer solide kapitaalpositie, was volledig het gevolg van een lagere nettowinst, met name veroorzaakt door lagere baten.

Dividend

Het voornemen van de Volksbank is om tussen de 40% en 60% van het gecorrigeerde nettoresultaat als dividend aan de aandeelhouder uit te keren. Voor 2018 wordt een dividend voorgesteld van € 161 miljoen, dit komt neer op een pay-out ratio van 60%.

3.6 OVERIGE DOELSTELLINGEN

Ratio's

	2015	2016	2017	2018
Tier 1-kernkapitaalratio (%)	25,3%	29,2%	34,1%	35,5%
Leverage ratio (%)	4,7%	5,2%	5,5%	5,5%
Gecorrigeerde efficiencyratio (%)	53,4%	54,5%	55,4%	58,7%

Kapitaal

Onze huidige 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 ten minste 4,25%.

De Tier 1-kernkapitaalratio liet een stijging zien naar 35,5% (ultimo 2017: 34,1%), ondanks een negatieve impact van 2%-punten als gevolg van de invoering van IFRS 9 op 1 januari 2018. Dit werd meer dan volledig gecompenseerd door de toevoeging van nettowinst en een daling van de risicogewogen activa (RWA) met € 0,4 miljard ten opzichte van eind 2017.

Onze verwachting is dat, op basis van het in december 2017 bereikte akkoord over Basel IV-regelgeving, onze RWA met ongeveer 45% zullen toenemen en dat onze Tier 1-kernkapitaalratio hierdoor zal dalen met ongeveer 11%-punten.

De leverage ratio was 5,5% (ultimo 2017: 5,5%), ruim boven onze minimum doelstelling. De leverage ratio bleef onveranderd ondanks een lichte daling van het Tier 1-kernkapitaal en een toename van de risico-exposure met € 0,3 miljard.

Efficiencyratio

Voor de efficiencyratio (gedefinieerd als operationele lasten exclusief wettelijke heffingen gedeeld door totale baten) hebben we in 2016 een beoogde bandbreedte van 50% tot 52% voor 2020 gedefinieerd. In 2018 bedroeg de efficiencyratio 58,7% (2017 gecorrigeerd voor incidentele posten: 55,4%).
Deze stijging was vrijwel volledig toe te schrijven aan lagere totale gecorrigeerde baten. De daling van de totale baten lag in lijn met onze verwachting gezien de lage rente omgeving. Besparingen voortvloeiend uit ons kostenreductieprogramma werden echter tenietgedaan door additionele kosten gerelateerd aan de toegenomen wet- en regelgeving, bijvoorbeeld op het gebied van transactiemonitoring, risicomanagement en datamanagement alsmede door een stijging van cao-lonen, inclusief hogere sociale lasten.

3.7 TECHNOLOGIE EN INNOVATIE

De Volksbank opereert in een wereld die sterk digitaliseert. De informatietechnologie (IT) die we inzetten wordt steeds sneller, goedkoper en daarmee bereikbaarder voor iedereen. Vooral door het groeiende gebruik van de smartphone. Mensen en organisaties zijn in toenemende mate met elkaar verbonden via netwerken en digitale platforms die altijd en overal beschikbaar zijn. Ze ervaren dat zaken steeds directer, gebruikersvriendelijker en persoonlijk-relevanter worden aangeboden in een online ecosysteem. Klanten verwachten dit ook van hun financiële dienstverleners. IT is voor ons van groot belang om onze klanten te bedienen en hun minimaal de verwachte beleving te bieden.

Daarbij is technologie zeer relevant voor het versterken van onze positie als moderne en toekomstgerichte bank met een maatschappelijke identiteit. Bankieren met de menselijke maat betekent dat we technologie zo inzetten dat daarmee de relatie die onze klanten met ons hebben, gemakkelijker en persoonlijker wordt. Dankzij bijvoorbeeld eigen ontwikkelde social-platform oplossingen faciliteren we de persoonlijke contacten tussen klanten en bankmedewerkers. Om mensen financieel weerbaar en zelfredzaam te maken bieden wij hun inzicht, overzicht en vooruitzicht in hun financiële situatie. Dit zijn data-intensieve diensten waarvoor we actief maar ook selectief onze plek in het nieuwe ecosysteem innemen. Dit omdat wij er voor kiezen ons privacy-vriendelijk op te stellen.

Eenvoud en efficiency

De juiste inzet van technologie is bepalend voor de eenvoud en efficiency van onze bedrijfsvoering. Enerzijds bereiken we dit door steeds meer handmatige, simpele en/of repeterende activiteiten te automatiseren tot volledige 'straight through processing' (STP) in onze klantkanalen. In toenemende mate maken we hiervoor ook gebruik van 'robotic process automation'. Dan neemt een virtuele 'collega' het eenvoudiger werk waar mogelijk over, waardoor onze professionals zich kunnen bezighouden met voor hen interessantere activiteiten die meer klantwaarde bieden. Ook beschikken we over de juiste applicaties en administraties voor de verlangde ondersteuning.

Anderzijds sturen we erop dat onze IT-systemen zelf eenvoudig en makkelijk aanpasbaar (wendbaar) zijn. Met bewust lifecyclemanagement borgen we dat onze IT-systemen en applicaties, modern, effectief en opgeruimd blijven. De wendbaarheid van onze IT is het resultaat van een slimme inrichting op basis van een services-gebaseerde architectuur. Dit in combinatie met een wendbare, 'agile' werkwijze van de IT-organisatie.

De Volksbank streeft naar een effectief en efficiënt bedrijfsmodel door al haar merken te ondersteunen vanuit een centrale mid- en backoffice en stafafdelingen ('multi-merk/single platform'-principe). Nieuwe functionaliteiten ontwikkelen en onderhouden we eenmalig op één plek en deze zijn vervolgens beschikbaar voor al onze merken en klanten. De inrichting van een speciale 'platform'-organisatie binnen IT & Change ligt in lijn met dit principe. Het kenmerkt zich door een moderne, hoog-gestandaardiseerde technische infrastructuur en lage kosten. Onze beheer- en ontwikkelprocessen zijn in hoge mate geautomatiseerd waardoor onze dienstverlening betrouwbaar is en klanten nauwelijks last hebben van verstoringen.

Verbeteringen in het IT-domein

Transformatie van IT-organisatie en -infrastructuur

De Volksbank heeft voor de realisatie van haar eigen ambities en als passend antwoord op de veranderde klantbehoefte en -verwachting, een transformatie van IT & Change ingezet. Om sneller diensten aan klanten te kunnen leveren en beter te kunnen reageren op veranderende omstandigheden, is een 'agile' manier van werken het nieuwe uitgangspunt. Business- en IT-collega's werken samen in kleine vaste multidisciplinaire teams aan producten en diensten die direct klantwaarde creëren.

In 2018 is het IT-bedrijf hiermee gekanteld van een meer traditionele inrichting, met softwareontwikkeling naast infrastructuur & beheer naar een agile 'Value-' en 'Platform-' organisatie-inrichting. De transitie naar vaste multidisciplinaire teams is daarvoor in 2018 doorgevoerd.

De 'Value'-teams maken we zoveel mogelijk autonoom verantwoordelijk voor zowel de ontwikkeling als de exploitatie van hun producten, ook wel 'DevOps' (you build it, you run it) genoemd. Hiertoe zijn de teams uitgerust met IT-tools voor bouw, continue integratie, testen, deployment en run van nieuwe producten.

De 'Platform'-teams ontwikkelen en bieden deze tools aan in de vorm van geautomatiseerde platform-services. Voorbeelden van deze platforms zijn: virtualisatie van infrastructuur-resources (onder andere containertechnologie); private en publieke cloudvoorzieningen; 'low-code' programmeeromgevingen (meer configureren, minder code-programmering) voor snelle automatisering van processen, en standaard tools en componenten voor de ontwikkeling van websites en apps.

Voor de vergroting van de wendbaarheid van onze IT-systemen continueren en vernieuwen we onze op service-architectuur gebaseerde inrichting. Kleine, gestandaardiseerde, functionele services worden flexibel als bouwstenen gekoppeld tot totaaloplossingen via zogenaamde Application Programming Interfaces (APIs). We kunnen de functionaliteiten uit onze back- en mid-office systemen zo flexibel ontsluiten naar onze klantkanalen: mobiel, internet en winkel. Maar ook maken deze APIs het mogelijk services aan te bieden aan, of af te nemen uit ons ecosysteem van partners en fintech's, om invulling te geven aan de Volksbank als 'open' bank.

Vernieuwing in backoffice en datamanagement

Data wordt steeds intensiever gebruikt. Het belang van datakwaliteit en aandacht voor data-gevoeligheid en risico's zijn speerpunten. We stellen hier hoge eisen

aan voor een beheerste en verantwoorde bedrijfsvoering.

De Finance & Risk informatievoorziening is eenvoudiger en transparanter gemaakt. Door nog meer duidelijkheid en consistentie van datadefinities en -afleidingen, hebben we de diversiteit aan systemen, rekenmodules en dataverzamelingen verder teruggebracht. Voor beheerste rapportage en dataverstrekking aan toezichthouders blijft onze aandacht gericht op het verbeteren van onze 'data-backbone'. Deze bestaat uit de keten van ontsloten bronsystemen, het corporate-datawarehouse en de toepassingen waarnaar vervolgens data wordt uitgeleverd.

Ons 'Business Intelligence Competence Center' (BICC) professionaliseert haar dienstverlening om aan de veranderde behoefte van de organisatie te voldoen. Steeds meer worden gegevens slechts geprepareerd (en niet meer geanalyseerd) tot verlangde datasets, die andere afdelingen met behulp van gecontroleerd verstrekte tools zelf kunnen analyseren en gebruiken.

Om naast gestructureerde data uit eigen bronadministraties, ook te kunnen werken met data die ongestructureerd is (tekst, images, spraak, et cetera) of uit externe bronnen komt, hebben we ons Big Data Platform geïnstalleerd en ingericht. Hierop hebben we toepassingen gemaakt voor het bieden van financieel inzicht. Dit platform is ook een belangrijk onderdeel voor onze ambities met artificiële intelligentie (AI), want slimme algoritmen worden ontwikkeld (getraind) met behulp van big data.

Als uitwerking van onze visie op privacy hebben we onze systemen met tot personen herleidbare data voorzien van anonimisering of maskering en/of zijn de toegangsrechten tot deze data beperkt tot uitsluitend bevoegden.

Voor de groeiambities van ons hypothekenbedrijf voeren we vernieuwing en vereenvoudiging door van applicaties in de distributieketen: advisering, beoordeling en acceptatie. De vervanging van ons mid-office systeem naar een standaard oplossing is in volle gang en service- en beheerprocessen maken we volledig STP. Hierdoor komt nieuwe functionaliteit sneller online voor onze klanten en adviseurs en worden klantprocessen sneller en automatisch afgewikkeld.

3.8 COMMERCIËLE ONTWIKKELINGEN

	31-12-2018	31-12-2017
KLANTEN EN BETALEN		
Totaal aantal klanten (in 1.000)	3.202	3.128
Totaal aantal betaalrekeningklanten (in 1.000)	1.488	1.409
Marktaandeel nieuwe betaalrekeningen[1]	24%	20%
Hypotheken		
Particuliere hypotheken (bruto in € miljarden)	47,3	46,0
Marktaandeel nieuwe hypotheken (in #)	7,3%[2]	6,8%
Marktaandeel hypotheekportefeuille (in €)[3]	6,6%[2]	6,5%
Sparen		
Particuliere spaartegoeden (in € miljarden)	37,4	36,8
Marktaandeel particuliere spaartegoeden	10,6%	10,7%

1 Bron: marktonderzoek door Ipsos, gebaseerd op Moving Annual Total (MAT) per einde van elke gerapporteerde periode een jaar terugkijkend.

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

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

Klanten en betalen

In 2018 verwelkomden ASN Bank, BLG Wonen, RegioBank en SNS samen 230.000 nieuwe klanten. Gesaldeerd met klanten die afscheid namen van de bank, steeg het aantal klanten met 74.000. Dit was met name toe te schrijven aan de succesvolle groei van het aantal klanten met een betaalrekening.

Het aantal betaalrekeningklanten steeg met 79.000 (bruto toename 163.000) naar 1.488.000 ultimo 2018. De nettogroei bleef iets achter bij die van 2017 (81.000) vanwege een correctie van 18.000 inactieve betaalrekeningklanten[8].

De hoge instroom van betaalklanten leidde in 2018 ook tot een recordaantal klanten dat gebruikmaakte van de interbancaire Overstapservice, in totaal bijna 37.000.

Het marktaandeel van de Volksbank in nieuwe betaalrekeningen is het afgelopen jaar gegroeid naar 24% (eind 2017: 20%). Zowel ASN Bank, RegioBank als SNS lieten een stijging zien. Met name in het eerste en derde kwartaal hebben we veel nieuwe betaalklanten mogen verwelkomen. De succesvolle marketingcampagnes voor jeugdbetaalproducten van de verschillende merken hebben hieraan een belangrijke bijdrage geleverd.

Het marktaandeel nieuwe betaalrekeningen ligt sinds 2014 op 20% of hoger, aanzienlijk hoger dan het marktaandeel van circa 8%[9] op basis van de totale portefeuille.

Hypotheken

Het aantal afgesloten hypotheken is enigszins gedaald door schaarste op de woningmarkt maar de gemiddelde hoofdsom liet een stijging zien. In de markt voor nieuwe particuliere hypotheken bleef het aandeel van hypotheken met een rentevaste looptijd van meer dan 10 jaar hoog, op meer dan 50%.

De nieuwe hypotheekproductie van de Volksbank steeg tot € 5,9 miljard, van € 5,5 miljard in 2017 (+7%), deels gedreven door prijsstijgingen. Onze kapitaalpositie stelde ons in staat onze hypotheekportefeuille verder te laten groeien, waarbij wij ook onze marges bleven monitoren. Het marktaandeel van de nieuwe particuliere hypotheken steeg naar 7,3%[10] (2017: 6,8%). Op basis van de totale particuliere hypotheekportefeuille steeg het marktaandeel licht van 6,5% ultimo 2017 naar 6,6%.

Renteherzieningen bedroegen bijna € 3,3 miljard, een aanzienlijke daling ten opzichte van 2017 (bijna € 5,1 miljard). Van de herzieningen betrof ongeveer een vierde vroegtijdige renteherzieningen (2017: bijna 35%). De vroegtijdige renteherzieningen namen af doordat bij een groot deel van de portefeuille reeds in eerdere jaren een renteherziening had plaatsgevonden. In 2017 waren reguliere renteherzieningen hoger als gevolg van de hoge hypotheekproductie in 2007. Dit betrof met name hypotheken met een rentevaste periode van 10 jaar.

Het totale aflossingsniveau van € 4,6 miljard is ten opzichte van 2017 (€ 4,3 miljard) iets gestegen (+7%), ondanks een lichte afname van het aantal verhuizingen. Contractuele aflossingen namen geleidelijk toe, in lijn met de veranderende samenstelling van de hypotheekportefeuille, met name weerspiegeld in een toename van annuïtaire hypotheken. Daarnaast was er een toename in aflossingen van overbruggingskredieten.

Dankzij de toegenomen productie en het hoge niveau van klantbehoud, heeft de Volksbank een beheerste groei van de particuliere hypotheekportefeuille gerealiseerd, van € 46,0 miljard ultimo 2017, tot € 47,3 miljard (bruto boekwaarde). De vraag naar hypotheken met een rentevaste periode van vijftien jaar of langer bleef hoog. Eind 2018 bestond € 8,6 miljard van de portefeuille uit deze hypotheken

8 Betaalrekeningen met een saldo van nihil of lager en waarop minimaal 13 maanden geen klantgedreven transactie heeft plaatsgevonden.

9 Op basis van marktaandeel alle bestaande betaalrekeningen per 1 januari 2018: marktonderzoek Ipsos.

10 Betreft tot en met het 3e kwartaal 2018 wegens het niet op tijd beschikbaar zijn van de totale marktomvang.

(18,3%), tegenover € 8,0 miljard (17,9%) ultimo 2017. Ook het aandeel hypotheken met een rentevaste periode van 10 tot 15 jaar is toegenomen, namelijk van 61% naar 64% van de totale hypotheekportefeuille.

Sparen

De particuliere spaartegoeden bij de Volksbank stegen naar € 37,4 miljard ten opzichte van € 36,8 miljard eind 2017. De Nederlandse particuliere spaarmarkt groeide licht naar € 354 miljard, van € 341 miljard ultimo 2017, zowel door autonome groei als door een bijstelling van de marktomvang door DNB. Het marktaandeel van 10,6% was nagenoeg stabiel ten opzichte van ultimo 2017 (10,7%).

3.9 FINANCIËLE RESULTATEN

Resultaten 2018 vergeleken met 2017

Winst- en verliesrekening

in € miljoenen	2018 (IFRS 9)	2017 (IAS 39)	Mutatie
Netto rentebaten	908	924	-2%
Netto provisie en beheervergoedingen	44	49	-10%
Overige baten	6	55	-89%
Totaal baten	**958**	**1.028**	**-7%**
Operationele lasten exclusief wettelijke heffingen	562	560	0%
Wettelijke heffingen	47	43	9%
Totaal operationele lasten	**609**	**603**	**1%**
Bijzondere waardeverminderingen	-12	-24	50%
Resultaat voor belastingen	**361**	**449**	**-20%**
Belastingen	93	120	-23%
Nettoresultaat	**268**	**329**	**-19%**
Reële waardeveranderingen voormalige DBV-hypotheken en verbonden derivaten	-	13	
Totaal incidentele posten	**-**	13	
Gecorrigeerd nettoresultaat	**268**	**316**	**-15%**
Efficiencyratio[1]	58,7%	54,5%	
Gecorrigeerde efficiencyratio[2]	58,7%	55,4%	
Rendement eigen vermogen (REV)[3]	7,6%	9,1%	
Gecorrigeerd rendement eigen vermogen (REV)[4]	7,6%	8,7%	
Rentemarge (bps)[5]	1,47%	1,50%	
Operationele lasten als % van gemiddelde activa[6]	0,91%	0,91%	

1 Totale operationele lasten gecorrigeerd voor wettelijke heffingen afgezet tegen totale baten.
2 Totale operationele lasten gecorrigeerd voor wettelijke heffingen en de impact van incidentele posten (bruto waarden) afgezet tegen totale baten gecorrigeerd voor de impact van incidentele posten.
3 Nettoresultaat afgezet tegen het gemiddelde totaal eigen vermogen op basis van maandeindstanden over de rapportageperiode.
4 Nettoresultaat gecorrigeerd voor incidentele posten afgezet tegen het gemiddelde totaal eigen vermogen op basis van maandeindstanden over de rapportageperiode.
5 Netto rentebaten afgezet tegen het gemiddelde totale activa op basis van maandeindstanden over de rapportageperiode.
6 Operationele lasten gecorrigeerd voor wettelijke heffingen afgezet tegen het gemiddelde totale activa op basis van maandeindstanden over de rapportageperiode.

Nettowinst

De nettowinst liet een daling zien naar € 268 miljoen, ten opzichte van € 329 miljoen in 2017 (-19%). In 2017 bevatte het nettoresultaat een bedrag van € 13 miljoen aan incidentele posten, volledig bestaande uit positieve ongerealiseerde waardeveranderingen van voormalige DBV- hypotheken en daaraan verbonden derivaten. Als gevolg van de herclassificatie van de voormalige DBV-hypotheken van reële waarde naar geamortiseerde kostprijs is deze volatiliteit in de winst- en verliesrekening vanaf 2018 geëlimineerd.

Gecorrigeerd voor incidentele posten daalde de nettowinst met € 48 miljoen (-15%). Deze daling was toe te schrijven aan € 53 miljoen lagere gecorrigeerde baten (-5%), € 6 miljoen hogere totale operationele lasten en een € 12 miljoen lagere netto vrijval van voorzieningen voor leningen.

Het rendement op eigen vermogen bedroeg 7,6%, een daling ten opzichte van 2017 (gecorrigeerd: 8,7%) als gevolg van een lager gecorrigeerd nettoresultaat.

De efficiencyratio bedroeg 58,7% (2017 gecorrigeerd voor incidentele posten: 55,4%). Deze stijging was vrijwel volledig toe te schrijven aan lagere totale gecorrigeerde baten.

Baten

Verdeling baten

in miljoenen euro's	2018 (IFRS 9)	2017 (IAS 39)	Mutatie
Netto rentebaten	908	924	-2%
Netto provisie en beheervergoedingen	44	49	-10%
Resultaat uit beleggingen	3	26	-88%
Resultaat op financiële instrumenten	2	28	-93%
Overige operationele opbrengsten	1	1	0%
Totaal baten	**958**	**1.028**	**-7%**
Reële waardeveranderingen voormalige DBV-hypotheken en verbonden derivaten	-	17	
Gecorrigeerde baten	**958**	**1.011**	**-5%**
Rentemarge (bps)	1,47%	1,50%	

De totale gecorrigeerde baten daalden met € 53 miljoen tot € 958 miljoen (-5%), voornamelijk gedreven door lagere overige baten en lagere netto rentebaten.

Netto rentebaten

De netto rentebaten daalden met € 16 miljoen tot € 908 miljoen (-2%).

Baten uit hypotheken waren lager als gevolg van (vroegtijdige) renteherzieningen in 2017 en 2018 tegen lagere hypotheektarieven. Daarnaast is de nieuwe hypotheekproductie afgesloten tegen lagere tarieven dan die van de hypotheken afgelost in 2018. Deze effecten werden deels gecompenseerd door de beheerste groei van de hypotheekportefeuille.

Lagere rentelasten als gevolg van verlagingen van de rente op spaartegoeden compenseerden de lagere rentebaten uit hypotheken grotendeels.

Rentelasten verbonden aan derivaten voor het managen van het renterisico waren hoger. Deze stijging was voornamelijk toe te schrijven aan de hoge nieuwe hypotheekproductie en renteherzieningen met een langere rentevaste looptijd en het volledige effect van een in 2017 verbeterd model voor het schatten van vervroegde aflossingen en renteherzieningen.

Ten slotte werden de netto rentebaten positief beïnvloed door het volledig jaareffect van een in 2017 doorgevoerde andere classificatie van door RegioBank betaalde distributievergoedingen[11]. De lagere netto rentebaten zijn weerspiegeld in een rentemarge die gering daalde tot 147 bps, vergeleken met 150 bps in 2017.

Netto provisie en beheervergoedingen

De netto-inkomsten uit provisies en beheervergoedingen daalden met € 5 miljoen tot € 44 miljoen. Deze daling werd voor €10 miljoen verklaard door een andere classificatie van door RegioBank betaalde distributievergoedingen.
Daarnaast waren de beheersvergoedingen hoger, gedreven door een stijging in het beheerd vermogen en ontvangen provisies inzake een aan het Deposito Garantiefonds ter beschikking gestelde kredietfaciliteit.

Resultaat uit beleggingen

Het resultaat uit beleggingen daalde met € 23 miljoen tot € 3 miljoen, grotendeels als gevolg van lagere gerealiseerde resultaten op vastrentende beleggingen, verkocht in het kader van balansbeheer en optimalisatie van de beleggingsportefeuille. In 2017 waren resultaten uit met name de verkoop van Franse obligaties uit hoofde van risicomanagement relatief hoog, terwijl er in 2018 een negatief resultaat was op de afbouw van posities in Italiaanse vastrentende waarden. Daarnaast is de potentie om winsten te realiseren op de beleggingsportefeuille afgenomen als gevolg van een wijziging van de waarderingsgrondslag van een deel van de liquiditeitsportefeuille van reële waarde naar geamortiseerde kostprijs.

Resultaat op financiële instrumenten

Het resultaat op financiële instrumenten daalde met € 26 miljoen tot € 2 miljoen. Dit was voor € 17 miljoen toe te schrijven aan positieve reële waardeveranderingen op voormalige DBV-hypotheken en daaraan verbonden derivaten die waren opgenomen in de baten van 2017. Als gevolg van de herclassificatie van de voormalige DBV-hypotheken van reële waarde naar geamortiseerde kostprijs is deze bron van volatiliteit in de winst- en verliesrekening vanaf 2018 geëlimineerd.
Gecorrigeerd voor de fluctuatie in reële waardeveranderingen van voormalige DBV-hypotheken en daaraan verbonden derivaten daalden de resultaten op financiële instrumenten met € 9 miljoen, gedreven door lagere handelsresultaten.

[11] In 2017 heeft RegioBank haar provisievergoedingsmodel gewijzigd van een spaarsaldo- naar een klantmodel. Hierdoor worden betaalde distributievergoedingen geclassificeerd als provisielasten in plaats van als rentelasten. Doordat 2017 een overgangsjaar was, is het volledige effect in 2018 zichtbaar.

Lasten

Operationele lasten en fte

in miljoenen euro's	2018 (IFRS 9)	2017 (IAS 39)	Mutatie
Personeelskosten	402	381	6%
Afschrijvingen op (im)materiële vaste activa	21	21	0%
Overige operationele lasten	186	201	-7%
Totaal operationele lasten	**609**	**603**	**1%**
Wettelijke heffingen (overige operationele lasten)	47	43	9%
Gecorrigeerde operationele lasten	**562**	**560**	**0%**
Efficiencyratio	58,7%	54,5%	
Gecorrigeerde efficiencyratio	58,7%	55,4%	
Operationele lasten als % van gemiddelde activa	0,91%	0,91%	
FTE			
Totaal aantal interne fte's	2.993	3.231	-7%
Totaal aantal externe fte's	804	714	13%
Totaal aantal fte's	**3.797**	**3.945**	**-4%**

De totale operationele lasten stegen met € 6 miljoen tot € 609 miljoen. Wettelijke heffingen waren met € 47 miljoen € 4 miljoen hoger dan 2017. Hiervoor gecorrigeerd stegen de operationele lasten fractioneel met € 2 miljoen tot € 562 miljoen.

De gecorrigeerde operationele lasten zijn positief beïnvloed door een lagere dotatie aan niet-kredietrisico gerelateerde voorzieningen en door verdere efficiencyverbeteringen. Besparingen voortvloeiend uit ons kostenreductieprogramma werden tenietgedaan door additionele kosten gerelateerd aan de toegenomen wet- en regelgeving, bijvoorbeeld op het gebied van transactiemonitoring, risicomanagement en datamanagement alsmede door stijgingen van cao-lonen, inclusief hogere sociale lasten.

De dotatie aan niet-kredietrisico gerelateerde voorzieningen in 2018 bedroeg € 11 miljoen en omvatte een dotatie van € 22 miljoen, opgenomen onder personeelskosten, vrijwel geheel bestaand uit additionele reorganisatielasten. Deze lasten hielden verband met nadere initiatieven om onze bedrijfsvoering te vereenvoudigen en verbeteren.

De dotatie aan de reorganisatievoorziening werd deels gecompenseerd door een vrijval van voorzieningen van € 11 miljoen, opgenomen onder overige operationele lasten. Dit betrof met name

voorzieningen voor de compensatie van mkb-klanten onder het Uniform Herstelkader Rentederivaten mkb.

Dotaties aan niet-kredietrisico gerelateerde voorzieningen in 2017 waren € 20 miljoen. Hiervan 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, in verband met het helpen van klanten voor wie hun consumptieve krediet een belemmering vormt om over te stappen naar een andere hypotheekverstrekker en lasten voor het persoonlijk benaderen van potentieel kwetsbare klanten met een aflossingsvrije hypotheek.

Wettelijke heffingen bedroegen € 47 miljoen, waarvan € 15 miljoen gerelateerd aan de bijdrage ten behoeve van het resolutiefonds (2017: € 10 miljoen) en € 32 miljoen aan de ex ante bijdrage ten behoeve van het depositogarantiestelsel (2017: € 33 miljoen). De toename van de bijdrage aan het resolutiefonds weerspiegelt een hogere bijdrage voor alle Nederlandse banken aangezien de groei van het fonds achterbleef bij de groei van de gedekte deposito's.

De gecorrigeerde operationele lasten gedeeld door de gemiddelde totale activa bleef stabiel op 91 bps. Vergeleken met eind 2017 daalde het aantal interne werknemers van 3.231 naar 2.993 fte (-7%). Deze daling vloeide hoofdzakelijk voort uit efficiency- en reorganisatiemaatregelen.

Het aantal externe medewerkers steeg van 714 tot 804 fte. Dit was met name gerelateerd aan de opvang van tijdelijke tekorten bij projecten op het gebied van regelgeving en compliance, bij het terughalen van klanten bij incassobureaus en bij het persoonlijk benaderen van potentieel kwetsbare klanten met een aflossingsvrije hypotheek.

Bijzondere waardeverminderingen

in miljoenen euro's	2018 (IFRS 9)	2017 (IAS 39)	Mutatie
Particuliere hypotheken	-8	-21	62%
Overige particuliere leningen	-1	6	-
Mkb-kredieten	-5	-9	44%
Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid	1	-	-
Beleggingen	1	-	-
Totaal bijzondere waardeverminderingen	**-12**	**-24**	**50%**
Risicokosten totale leningen	-0,03%	-0,05%	
Risicokosten particuliere hypotheken	-0,02%	-0,05%	
Risicokosten mkb-kredieten	-0,75%	-1,10%	

Sinds 1 januari 2018 zijn we verplicht om kredietvoorzieningen te treffen conform de vereisten van IFRS 9. Voorheen werden uitsluitend kredietvoorzieningen opgenomen voor gerealiseerde kredietverliezen ('incurred loss'). Onder IFRS 9 worden kredietvoorzieningen gevormd op basis van verwachte verliezen ('expected loss'). Binnen IFRS 9 zijn er drie stages die weergeven in hoeverre het kredietrisico op een klant of lening in de loop van de tijd is toegenomen. Voor een nadere toelichting wordt verwezen naar de 4.6.3 Invoering IFRS 9.

In 2018 was er, onder IFRS 9, een netto vrijval van voorzieningen voor kredietrisico van € 12 miljoen. In 2017 was deze vrijval van € 24 miljoen, onder IAS 39.

De netto vrijval van voorzieningen op particuliere hypotheken bedroeg € 8 miljoen, wat gelijkstaat aan 2 bps van de bruto uitstaande particuliere hypotheken. Deze vrijval was het gevolg van verbeterde economische vooruitzichten in scenario's gebruikt voor het bepalen van de kredietvoorziening, resulterend in een afname van stage 2-leningen. Daarnaast was er een afname van stage 3-leningen als gevolg van verbeterde economische omstandigheden. De positieve invloed die hiervan uitging werd deels gecompenseerd door een additionele voorziening van € 6 miljoen voor stage 3-leningen die langer dan 5 jaar in default zijn.

In 2017 was de netto vrijval van bijzondere waardeverminderingen op particuliere hypotheken € 21 miljoen dankzij een substantiële daling van voorziene particuliere hypotheken als gevolg van verbeterde macro-economische omstandigheden en een stijging van de huizenprijzen.

De netto vrijval van bijzondere waardeverminderingen op overige particuliere leningen bedroeg € 1 miljoen ten opzichte van een dotatie van € 6 miljoen in 2017. Deze omslag was vrijwel geheel toe te schrijven aan additionele lasten in 2017 in verband met 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 netto vrijval van bijzondere waardeverminderingen op de mkb-kredietportefeuille bedroeg € 5 miljoen. Stage 2- leningen namen af als gevolg van verbeterde economische vooruitzichten, in scenario's gebruikt voor het bepalen van de kredietvoorziening, zoals werkloosheid en het aantal faillissementen. Ook stage 3-leningen daalden met name als gevolg van herstel. Deze positieve factoren werden deels tenietgedaan door een additionele voorziening van € 4 miljoen voor stage 3-leningen die langer dan 5 jaar in default zijn.

De afname van de voorziene mkb-kredietportefeuille in 2017 resulteerde dat jaar in een totale netto vrijval van bijzondere waardeverminderingen van € 9 miljoen.

VOORUITZICHTEN

Als gevolg van internationale handelsspanningen, de Brexit en neerwaarts bijgestelde macroeconomische verwachtingen voor een aantal Europese landen, waaronder Duitsland, zal naar verwachting de economische groei in Nederland in 2019 afnemen. De werkloosheid zal niet veel verder kunnen dalen, terwijl de prijsstijging op de huizenmarkt afvlakt en het aantal transacties verder afneemt. Vanwege de zwakkere macro-economische vooruitzichten verwachten we dat het huidige lage renteklimaat in Europa voor de korte tot middellange termijn aanhoudt.

Netto rentebaten zullen hierdoor naar verwachting lager zijn dan in 2018.

In 2019 zal de verwachte daling van de totale operationele lasten de lagere rentebaten vermoedelijk niet volledig compenseren.

Op basis van de bijgestelde macro-economische ramingen verwachten we dat de waardeverminderingen op leningen niet langer een vrijval zullen laten zien, maar wel beperkt blijven.

Alles bijeengekomen verwachten we dat de nettowinst in 2019 licht lager zal zijn dan in 2018.

3.10 BELASTINGEN

Betaalde belastingen in 2018

De Volksbank heeft € 93 miljoen vennootschaps-belasting verantwoord over het resultaat van 2018. De effectieve belastingdruk bedroeg 26% (2017: 27%), bij een nominaal tarief van 25%. De hogere belastingdruk ten opzichte van het nominale tarief werd veroorzaakt door de waardering van een per saldo uitgestelde belastingvordering tegen de lagere vennootschapsbelastingtarieven die gaan gelden in 2020 en 2021. De hieruit volgende hogere belastingdruk werd deels gecompenseerd door een belastingbate inzake correcties in verband met de afwikkeling van de belastingaangifte voor het jaar 2016.

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 2018:

- Loonbelasting en premieheffing: € 111 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: € 42 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-aftrekbare omzetbelasting leidt aldus tot een verhoging van de kosten voor de Volksbank.
- Bankenbelasting:
  Net als voorgaand jaar is de Volksbank geen bankenbelasting verschuldigd in 2018, omdat de belastbare som waarover de Volksbank bankenbelasting verschuldigd is onder de doelmatigheidsvrijstelling blijft.

Algemeen fiscaal beleid

Om onze missie waar te maken hebben we onze ambitie gedefinieerd volgens het ‘gedeelde waarde principe’ en nemen we onze verantwoordelijkheid in de maatschappij. Daar hoort ook bij dat we bijdragen aan de financiering van de openbare uitgaven. Zorg, veiligheid, onderwijs en overige openbare uitgaven worden betaald uit de belastingopbrengsten en daar zijn we ons ook zeer bewust van. We betalen graag ons deel van de belastingopbrengsten. Belastingheffing heeft overigens niet alleen een budgettaire functie (het financieren van de openbare uitgaven), maar ook een instrumentele functie. Als de Volksbank een fiscaal voordeel toekomt dat door de belastingwetgeving ook zo bedoeld is, hebben we daar geen bezwaar tegen.

Uiteraard houden we ons aan fiscale wet- en regelgeving. Daarbij kijken we niet alleen of we ons puur juridisch aan de regels houden maar ook en vooral of we voldoen aan de bedoeling van die wet- en regelgeving. Anders gezegd, we houden rekening met de juridische norm en de maatschappelijke norm en gaan uit van een redelijke uitkomst van de belastingheffing.

Met dat in het achterhoofd past het ook niet om een fiscaal scherpe koers te varen. We bedenken of zetten geen agressieve fiscale structuren op om een incidenteel belastingvoordeel te halen. Fiscale overwegingen laten we ook geen doorslaggevende rol spelen. Dat wil niet zeggen dat we geen rekening houden met fiscale aspecten. Bij de producten voor onze klanten kan fiscaliteit een rol spelen, bijvoorbeeld de aftrekbare rente bij het verstrekken van een hypotheek.

We sturen niet op een zo laag mogelijke of een kunstmatige verlaging van de belastingdruk. De hoogte van de effectieve belastingdruk staat ook niet in de doelstellingen van onze fiscale afdeling. Dat betekent overigens niet dat de effectieve belastingdruk altijd gelijk is aan het nominale belastingtarief. Omdat er veel verschillen zijn tussen boekhoudregels en belastingregels kan het resultaat in de jaarrekening afwijken van het fiscale resultaat. Soms leidt dat tot een lagere effectieve belastingdruk en soms leidt dat tot een hogere effectieve belastingdruk.

We hebben en onderhouden een open en proactieve relatie met de Belastingdienst. Deze relatie kenmerkt zich door transparantie en wederzijds vertrouwen en dat is in 2017 onderstreept door het ondertekenen van een overeenkomst met de Belastingdienst in het kader van het zogenoemde Horizontaal Toezicht. Daarbij delen we regelmatig informatie met de Belastingdienst over relevante ontwikkelingen die van belang kunnen zijn voor de fiscale positie van de Volksbank, fiscale discussiepunten en standpunten. Daarbij belichten we niet alleen onze eigen zienswijze maar belichten we ook argumenten die tegen ons standpunt kunnen pleiten.

Waar we fouten maken, bespreken we deze met de Belastingdienst en proberen we tot een oplossing te komen. Verschuldigde belasting betalen we dan alsnog, overige consequenties accepteren we en we leren van onze fouten, zodat deze in de toekomst voorkomen kunnen worden. We zorgen ervoor dat onze klanten zo min mogelijk de eventuele negatieve gevolgen ervaren.

De laatste jaren zien we een toenemende aandacht voor belastingbeleid van internationaal opererende ondernemingen en meer in het bijzonder aandacht voor belastingontwijking. We onderschrijven de internationale wetgevingsinitiatieven op dit vlak, zoals bijvoorbeeld het initiatief van de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling (OESO) inzake Base Erosion and Profit Shifting (BEPS) en de aanpassingen in lokale wetgeving die daar uit voortvloeien, ook al zijn niet alle onderdelen even relevant voor de Volksbank omdat we voornamelijk in Nederland opereren.

In het kader van de 'ken uw klant'- procedures voor zakelijke klanten vormen we ons een oordeel over hun fiscale houding. De Volksbank wil niet investeren in en geen leningen verstrekken aan ondernemingen die betrokken zijn bij fiscale schandalen.

Fiscaal beleid voor klanten

Bij de Volksbank hanteren we procedures en maatregelen voor de identificatie, verificatie en acceptatie van klanten in overeenstemming met de Nederlandse en internationale regelgeving, zoals de Common Reporting Standards (CRS) en de Foreign Account and Tax Compliance Act (FATCA). Op basis van CRS en FATCA worden gegevens van klanten uitgewisseld met belastingdiensten van andere landen.

De Volksbank geeft geen rechtstreekse fiscale adviezen aan klanten. Ook wil de Volksbank geen fiscaal agressieve structuren voor haar klanten faciliteren.

Fiscaal beleid voor specifieke standpunten en transacties

Uit het algemene fiscale beleid volgt al dat de Volksbank niet meewerkt aan transacties die belastingbesparing als hoofddoel hebben. Daarom kijken we of een bepaalde transactie of een standpunt robuust is, voldoende economische realiteit ('substance') heeft en niet leidt tot negatieve gevolgen. Daar bedoelen we het volgende mee.

- *Fiscale robuustheid*
  Het standpunt of de transactie is in overeenstemming met de relevante (fiscale) wet- en regelgeving en de (fiscale) jurisprudentie, waarbij afstemming met de fiscale autoriteiten vooraf plaatsvindt.
- *Substance*
  Het moet gaan om een fiscaal standpunt of een transactie die voldoende economische, zakelijke of maatschappelijke realiteit heeft. Hiermee sluiten we uit dat fiscaliteit een hoofdmotief voor de transactie is en een doorslaggevende rol speelt.
- *Negatieve gevolgen*
  Voorafgaand aan de uit te voeren transactie of het in te nemen standpunt maken we een weloverwogen en redelijke inschatting of er een kans is op reputatieschade of enige andere materiële negatieve (fiscale) gevolgen.

3.11 IDENTITEIT VAN DE MERKEN

asn bank

	2018	2017
KLANTTEVREDENHEID		
NPS	18	17
Gemiddeld klanttevredenheidscijfer	8,0	8,0
AANTALLEN (IN 1.000)		
Totaal aantal klanten	701	667
Bruto groei aantal klanten	57	41
Aantal betaalrekeningklanten	280	239
Bruto groei aantal betaalrekeningklanten	54	35

Wij stimuleren duurzame vooruitgang

Sinds haar oprichting in 1960 draagt ASN Bank bij aan een betere wereld – nu en voor toekomstige generaties. Aan de basis staat het duurzaamheidsbeleid, dat drie pijlers heeft: mensenrechten, klimaat en biodiversiteit. ASN Bank investeert alleen in toekomstgerichte bedrijven, sectoren en landen met respect voor mens, dier en natuur. Zo stimuleert ASN Bank duurzame vooruitgang.

ASN Bank maakt 'duurzaam bankieren' voor iedereen bereikbaar en aantrekkelijk. Bereikbaar door heldere, begrijpelijke producten te bieden. En aantrekkelijk door te laten zien dat de producten een goed gevoel én goed geld opleveren. Hoe meer klanten, hoe meer positieve invloed ASN Bank kan uitoefenen. Daarom heeft ASN Bank de ambitie om in 2025 één miljoen tevreden klanten te bedienen.

In 2018 heeft ASN Bank inzichtelijk gemaakt hoe klanten bijdragen aan duurzame vooruitgang door te bankieren bij ASN Bank. Consultancybureau Navigant (voorheen Ecofys) heeft uitgerekend dat geld op een ASN-rekening 71% minder CO2-uitstoot veroorzaakt dan geld op een rekening bij een gemiddelde Nederlandse bank (bron: Ecofys, Klimaatbenchmark ASN Bank). ASN Bank laat dat aan klanten zien via aansprekende voorbeelden, zoals de vergelijking met kilometers autorijden en bomen in je achtertuin. Daarmee toont de bank aan dat iedereen in Nederland al met enkele euro's op een ASN-rekening kan bijdragen aan duurzame vooruitgang.

In 2018 zette ASN Bank een nieuwe stap als aanjager van duurzame vooruitgang door de introductie van de ASN Hypotheek en de ASN Duurzaam Wonen-lening.

Klantbeloften

ASN Bank heeft in 2018 haar klantbeloften herzien in samenwerking met (potentiële) klanten.

1. Al onze investeringen zijn duurzaam, daar zijn we transparant over

We zetten het geld dat klanten ons toevertrouwen, alleen uit in landen, bedrijven en projecten die zijn goedgekeurd na toetsing op ons duurzaamheidsbeleid. Dit beleid is openbaar toegankelijk. Alle uitzettingen worden gepubliceerd met naam en bedrag. Daaruit wordt duidelijk dat we geen geld uitzetten in wapenindustrie, kernenergie, kolen, olie en gas. Wel financieren we onder meer overheden, huisvesting, duurzame energie en zorg. Wij delen onze methodieken om duurzame vooruitgang te meten met andere bedrijven in de sector.

2. Bankieren bij ASN Bank levert rendement op én draagt bij aan een duurzame wereld

De spaarrente die ASN Bank vergoedt is marktconform; de rente op jeugdspaarrekeningen behoort al jaren tot de hoogste in Nederland. De onafhankelijke vergelijker Moneyview heeft in 2018 de voorwaarden van ASN Ideaalsparen met vijf sterren bekroond. Het rendement op de ASN Beleggingsfondsen is op langere termijn vergelijkbaar met dat van soortgelijke, niet-duurzame beleggingsfondsen. Klanten ontvangen rente op hun betaalrekening; de kosten daarvan behoren tot de laagste in de markt.

ASN Bank zet het geld dat klanten haar toevertrouwen uit volgens haar duurzaamheidsbeleid. Aan ASN Ideaalsparen en de ASN Creditcard is steun aan duurzame projecten van de partners van ASN Bank gekoppeld. De klant draagt bij aan deze projecten zonder dat het hem of haar extra kost.

3. Wij helpen innovatieve, duurzame ideeën te realiseren

Via het online platform Voor de Wereld van Morgen helpen we innovatieve, duurzame ideeën verder. Daarnaast brengen we zorgvuldig geselecteerde projecten van het crowdfundingplatform OnePlanetCrowd onder de aandacht van onze klanten. Zo helpen we duurzame (startende) ondernemers aan kapitaal.

4. Wij maken duurzaamheid voor iedereen bereikbaar

Deze klantbelofte was nieuw in 2018. Ze vraagt met oplossingen te komen voor mensen voor wie het nu vaak te duur is om te verduurzamen. Voor hen hebben we al een goede basis met onze bancaire producten en de nieuwe, duurzame ASN Hypotheek. In 2019 gaan we meer mogelijkheden onderzoeken om deze belofte in te lossen.

Wat heeft ASN Bank bereikt in 2018?

Klanttevredenheid

Om de klanttevredenheid verder te vergroten is het proces om klant te worden in 2018 eenvoudiger en sneller geworden. Klanten kunnen hun identificatie direct online regelen. Daarnaast is er een welkomstprogramma ingericht om nieuwe klanten te begeleiden en enthousiast te maken over bankieren bij ASN Bank. Met goede resultaten, want volgens de Customer Experience Excellence Analysis 2018 biedt ASN Bank de beste klantervaring in de financiële sector. Ook koos het publiek de website asnbank.nl tot Beste Website van het Jaar 2018 in de categorie Banken en Beleggen.

Aantal klanten
Twee jaar geleden heeft ASN Bank haar merkstrategie aangepast: ze wil bekender worden onder een bredere, jongere doelgroep. Dit is nodig om het doel 'in 2025 heeft ASN Bank één miljoen tevreden klanten' te behalen. De focus op een jongere doelgroep betekent niet dat ASN Bank de bestaande doelgroep uit het oog verliest. Deze klanten hebben de bank immers gebracht waar ze nu staat.

De nieuwe strategie is zichtbaar in de manier van communiceren via bijvoorbeeld de bankpas, de website, het klantenmagazine *Goedgeld* en het duurzaamheidsfestival ACT. ASN Bank spreekt de nieuwe doelgroep ook aan met de campagnes met het Fabeldierenbos, waaronder de campagne met het Databeessie. Dit was in 2018 succesvol: steeds meer mensen kennen ASN Bank en weten waar ze voor staat. Het aantal klanten in de doelgroep van 18 tot 25 jaar nam toe met 13,2 % ten opzichte van 2017.

Betalen
Ruim 10.000 van de nieuwe betaalklanten waren jeugdklanten, dankzij de succesvolle campagne voor jeugdbetaalproducten. De hoge instroom van betaalklanten leidde ertoe dat een recordaantal klanten gebruikmaakte van de interbancaire Overstapservice.

Sparen
Het totale saldo van particuliere spaarders bij ASN Bank steeg met 4%. De rente bleef laag in 2018. Door de lage rente is het mogelijk voor klanten financieel aantrekkelijker om de hypotheek af te lossen of zelf verbouwingen te financieren dan om te sparen.

Beleggen
ASN Bank biedt haar klanten de mogelijkheid te beleggen in de ASN Beleggingsfondsen. In 2018 nam het aantal beleggende klanten van ASN Bank toe met 4.645.

Hypotheken
ASN Bank wil een nieuwe impuls geven aan de verduurzaming van de bestaande woningvoorraad. Juist met eenvoudige maatregelen in minder energiezuinige woningen is nog veel winst te behalen voor het klimaat. De bank streeft ernaar verduurzaming van de woning voor iedereen toegankelijk en betaalbaar te maken. Ze wil de financiële drempels daarvoor wegnemen met de nieuwe ASN Hypotheek, die in november op de markt kwam. Tegelijk met hun ASN Hypotheek kunnen klanten een ASN Duurzaam Wonen-lening afsluiten tegen een lage rente. Deze lening maakt het mogelijk dat ze op een betaalbare, toegankelijke manier hun huis verduurzamen. Ze kunnen ASN Duurzaam Wonen afsluiten voor energiebesparende voorzieningen vanaf € 2.500, ongeacht het energielabel van het huis. Geïnteresseerden sluiten de ASN Hypotheek af in een SNS Winkel.

Mobiel en internetbankieren
Het merendeel van de klanten, ruim 500.000 bankierde in 2018 digitaal via ASN Online Bankieren. Van de klanten die digitaal bankiert, doet 38% dat ook mobiel. Mobiele klanten loggen vaker in dan internetklanten: 79% van de sessies met digitaal bankieren vindt plaats via de mobiele telefoon.

Ondernemerscommunity Voor de Wereld van Morgen
ASN Bank helpt innovatieve, duurzame ideeën te realiseren met Voor de Wereld van Morgen, haar community voor duurzame ondernemers en initiatieven. De community heeft als doel om duurzame startups en ondernemers te laten groeien zodat Nederland nóg sneller verduurzaamt. De community bestaat inmiddels elf jaar en had in 2018 gemiddeld 560 leden. Zij werden geholpen met advies, workshops en kennis, publiciteit, netwerken en financiering.

Voor de Wereld van Morgen ondersteunde twee crowdfundingcampagnes: Rebelz op de Binckhorst en Studio JUX behaalden mede dankzij steun van de community hun doel. In het najaar organiseerde Voor de Wereld van Morgen de elfde editie van de ASN Bank Wereldprijs. Maar liefst 199 ondernemers stuurden hun idee in voor deze startupcompetitie. De winnaars, Proud Breast, fairf en Olayers, verdeelden het prijzengeld van € 40.000. De publieksprijs van € 8.632 werd gewonnen door MAKUS.

De community heeft tevens ten doel mensen te inspireren en informeren over duurzame initiatieven. Dat gebeurde via ruim tweehonderd blogs, diverse podcasts en de webserie *Dit is Morgen*, die innovatieve ideeën in beeld bracht. In 2018 ontving de website www.voordewereldvanmorgen.nl ruim 640.000 unieke bezoekers, een stijging van 38% ten opzichte van 2017. Ook de social mediakanalen werden goed bezocht. Zo steeg het aantal volgers op Instagram met 69%.

Plannen voor 2019 en verder
ASN Bank blijft de financiële sector stimuleren om haar impact op mensenrechten (leefbaar loon), klimaat en biodiversiteit en te meten en verbeteren. Dat doet zij door hier zelf aan te werken – en zo een voorbeeldfunctie te vervullen – en door zoveel mogelijk met andere financiële instellingen samen te werken.

Na de introductie van de ASN Hypotheek en de ASN Duurzaam Wonen-lening in 2018 wil ASN Bank nieuwe dienstverlening introduceren op het gebied van duurzaam wonen. Daarnaast werkt de bank voortdurend aan mogelijkheden om haar dienstverlening op het gebied van betalen, sparen en beleggen nog beter in te vullen, met de wensen van klanten als uitgangspunt.

BLGwonen

	2018	2017
KLANTTEVREDENHEID		
NPS	-22	-24
Gemiddeld klanttevredenheidscijfer	7,5	8,1
AANTALLEN (IN 1.000)		
Totaal aantal klanten	244	234
Bruto groei aantal klanten	25	22

Wij maken wonen mogelijk

BLG Wonen heeft een lange historie met wonen en het bevorderen van het eigen woningbezit. Dat begon bij de oprichting in 1954 om de mijnwerkers in Limburg de kans te geven een huis te kopen.
Woonvraagstukken zijn van alle tijden. Vroeger was de woningmarkt voor veel mijnwerkers onbereikbaar. Tegenwoordig ervaren alleenstaanden, zzp'ers en starters problemen op de woningmarkt. Voor BLG Wonen is een woning een van de basisvoorwaarden voor geluk, veiligheid en welzijn. BLG Wonen streeft daarom naar meer eigen woningbezit en vindt dat veel meer mensen een woning moeten kunnen kopen. Samen met onafhankelijke adviseurs en met een persoonlijke benadering richt BLG Wonen zich op financiële oplossingen.

Klantbeloften

1. Wij zien geen dossiers, wij zien mensen

In 2017 introduceerde BLG Wonen een programma waarin nieuwe klanten actief welkom worden geheten met een persoonlijke video en een telefoontje. Dit resulteerde in een hogere NPS.

2. Samen vinden we de beste oplossing

Er kan van alles gebeuren tijdens de looptijd van een hypotheek. Daarom komt BLG Wonen met hypotheekoplossingen die passen bij veranderingen in het leven. Zo is er een expertdesk voor scheiden ingericht en ontwikkelde BLG Wonen een campagne gericht op de groep verhuizers.

3. Je kan altijd bij ons terecht

De website van BLG Wonen is vernieuwd. Hiermee zet BLG Wonen een grote stap in digitalisering; deze website gaat helpen om invulling te geven aan deze klantbelofte. In 2018 voerde BLG campagnes om haar naamsbekendheid verder te vergroten. Dit deed zij met tv- en radiocommercials ('Een hypotheek die de ruimte geeft') en een campagne voor het maken van een onderhoudsplan.

Samenwerking adviseurs

BLG Wonen werkt samen met een landelijk netwerk van ruim 2.900 onafhankelijke adviseurs. Het voortdurend versterken en verbeteren van dit netwerk heeft hoge prioriteit. In 2018 heeft BLG Wonen een start gemaakt met een adviseurspanel. Twee keer per jaar vindt een panelbijeenkomst plaats waarin onderwerpen zoals duurzaamheid, digitalisering en het aanvraagproces worden voorgelegd, getoetst en bediscussieerd. Dit levert een waardevolle opbrengst op, waarmee BLG Wonen de dienstverlening aan adviseurs verder verbetert.

Net als vorig jaar won BLG Wonen in 2018 de Zilveren Spreekbuis. Deze prijs is een waardering van adviseurs en wordt toegekend aan de hypotheekverstrekker die zich het beste heeft ontwikkeld op het gebied van merkontwikkeling en dienstverlening (op basis van Hypotheekverstrekkersonderzoek 2018 van onderzoeksbureau Blauw).

Wat heeft BLG Wonen bereikt in 2018?

Aantal klanten

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.

Klanttevredenheid

In 2018 voerde BLG Wonen verbeteringen door op het gebied van hypotheken die ertoe leidden dat de NPS is gestegen. Voorbeelden hiervan zijn de introductie van de klantennieuwsbrief en meer mogelijkheden voor klanten bij online bankieren.

Hypotheken

Dankzij de groeiende woningmarkt en het betere economische klimaat heeft BLG Wonen op verschillende gebieden een groei doorgemaakt: de totale naamsbekendheid nam toe (van 9% eind 2017 tot 11% eind 2018) en het aantal hypotheekaanvragen steeg met circa 3%. Behalve door de marktontwikkelingen wordt deze groei verklaard door de landelijke merkcampagnes, de continue scherpe prijsstelling en speciale aandacht voor bestaande klanten.

Plannen voor 2019 en verder

BLG Wonen is een belangrijke speler op de hypotheekmarkt. Door de 65 jaar aan expertise en de uiteenlopende hypotheekoplossingen kunnen veel Nederlanders nu betaalbaar en duurzaam wonen. BLG Wonen kijkt voortdurend naar manieren om haar dienstverlening op het gebied van hypotheken en vermogensopbouw nog beter in te vullen. Ze zal dit ook in 2019 blijven doen, met de wensen van klanten als uitgangspunt.

Dat de missie van BLG Wonen, 'wonen toegankelijk maken voor iedereen', nog altijd actueel is, blijkt uit het feit dat er nog steeds groepen zijn waarvoor dit niet is weggelegd. Daarom maakt BLG Wonen, zich hard voor het thema 'Goed wonen voor iedereen'. Naast de commerciële rol voelt BLG Wonen vanuit de oorsprong de verantwoordelijkheid om een maatschappelijke rol in de samenleving te vervullen. Om het eigen woningbezit te verbeteren en/of te faciliteren zet BLG Wonen voor 2019 in op samenwerking met andere spelers binnen en buiten de financiële dienstverlening.

RegioBank

	2018	2017
KLANTTEVREDENHEID		
NPS	12	7
Gemiddeld klanttevredenheidscijfer	8,0	8,5
AANTALLEN (IN 1.000)		
Totaal aantal klanten	665	646
Bruto groei aantal klanten	43	47
Aantal betaalrekeningklanten	292	268
Bruto groei aantal betaalrekeningklanten	33	39

Wij zijn de bank dichtbij

De oorsprong van RegioBank en haar rechtsvoorgangers gaat een kleine eeuw terug. RegioBank werkt met 515 Zelfstandig Adviseurs die een eigen onderneming hebben, veelal een assurantiekantoor, en gevestigd zijn in dorpen en kleine steden. Hiermee heeft RegioBank het grootste aantal fysieke kantoren van alle banken in Nederland. De Zelfstandig Adviseurs van RegioBank bieden klanten persoonlijke dienstverlening dicht bij huis. Ze weten wat er speelt in de omgeving en dragen bij aan de sociale binding in dorpen en kleine steden.
De Zelfstandig Adviseurs adviseren in spaar- en betaalproducten exclusief voor RegioBank.
Voor hypotheken bieden ze ook producten aan van andere aanbieders. In 2018 heeft RegioBank veel in co-creatie met haar Zelfstandig Adviseurs ontwikkeld. Denk aan procesverbeteringen, de opzet van campagnes en een Facebook-groep om met de Zelfstandig Adviseurs ideeën uit te wisselen. Ook heeft de bank een Adviseursbijeenkomst georganiseerd in een nieuwe vorm waarbij de interactie centraal stond.

In 2018 is de naamsbekendheid van RegioBank gestegen in dorpen en steden tot 20.000 inwoners. De totale naamsbekendheid is van 72% naar 76% gegaan. De bank heeft zichzelf zichtbaar gepresenteerd, zowel online als via landelijke en lokale media.

De Consumentenbond vraagt jaarlijks klanten naar hun mening over hun betaalrekening. RegioBank krijgt in de Bankenmonitor van augustus 2018 de hoogste waardering van alle banken. Als algemeen cijfer een 9,2 en voor service, Internet en Mobiel Bankieren belonen de klanten de bank met een 8,6.

Ook de website van RegioBank viel in de prijzen. Regiobank.nl is door klanten gekozen als 'Beste Website van het Jaar' in de categorie Banken en beleggen. De Website van het Jaar verkiezing is een jaarlijkse online publieksprijs voor de beste en populairste websites, georganiseerd door Multiscope en Emerce.

Klantbeloften

1. U bent welkom bij ons op kantoor

De 515 fysieke kantoren van de Zelfstandig Adviseurs van RegioBank zorgen voor een welkom gevoel. Klanten kunnen gemakkelijk even binnenlopen met een vraag. RegioBank biedt vanaf 2018 op zes nieuwe locaties via Zelfstandig Adviseurs haar producten en diensten aan, waarvan drie in nieuwe plaatsen (Lemmer, Zaandam en Boxtel).

2. U krijgt bij ons persoonlijke aandacht

Jaarlijks onderzoekt RegioBank de tevredenheid van haar klanten. Uit het onderzoek van 2018 blijkt opnieuw dat de klant ook echt die persoonlijke aandacht ervaart. Van de klanten geeft 96% aan (zeer) tevreden te zijn over de klantvriendelijkheid van zijn adviseur. En 94% geeft aan (zeer) tevreden te zijn over de persoonlijke aandacht die de adviseur geeft.

3. De adviseur die u kent

De Zelfstandig Adviseurs van RegioBank zijn bekende en vertrouwde gezichten in de buurt. Ze kennen de klant en zijn situatie en hebben de mogelijkheid om een gesprek over bankzaken aan te gaan. In november 2018 heeft RegioBank bijvoorbeeld haar Zilvervloot Spaarklanten gewezen op de spaarruimte die zij voor 2018 nog hadden. Op die manier kunnen klanten maximaal profiteren van de bonus.

4. Wij zijn een bank voor de hele familie

Iedereen kan bij RegioBank terecht, met producten en diensten voor elke leeftijd. RegioBank helpt ouders en hun kinderen bij de financiële educatie. Hiervoor is in 2016 JongWijs geïntroduceerd. In de zomer van 2018 heeft RegioBank een campagne gevoerd voor kinderen die naar de middelbare school gaan. Dit is een nieuwe levensfase waarin ouders en kinderen zich bijvoorbeeld afvragen of ze een eigen betaalrekening en pinpas nodig hebben. In die onderwerpen voorziet het JongWijs-pakket. In twee jaar tijd zijn er meer dan 36.000 JongWijs pakketten geopend. Kinderen en hun ouders krijgen jaarlijks leerzame tips over geld toegestuurd. Zo helpt RegioBank ouders bij de financiële opvoeding van hun kind.

Wat heeft RegioBank bereikt in 2018?

Betalen

Het assortiment is uitgebreid met een eigen creditcard van International Credit Services (ICS). De creditcard is aan te vragen bij de Plus Betaalrekening en de Jongerenbetaalrekening.

In september heeft RegioBank een betaalcampagne geïntroduceerd die bijdraagt aan het lokale ondernemerschap. Bij de overstap naar RegioBank kreeg de klant een cadeaubon die te besteden is bij een lokaal bedrijf, zoals de bakker of de slager. Door deze campagne zijn in totaal vijfhonderd lokale deals tot stand gekomen.

Sparen

In 2018 heeft RegioBank in totaal bijna 41.000 nieuwe spaarklanten mogen verwelkomen. Het spaarvolume is met meer dan € 200 miljoen gestegen.

In 2018 heeft RegioBank bijna 12.000 nieuwe Zilvervloot Spaarrekeningen geopend. Ondanks een verlaging van de spaarrente blijft dit jeugdproduct met een mooie bonus populair bij (groot)ouders.

Net als vorig jaar stonden de spaarwensen van klanten in de campagnes centraal. Sparen voor een wens

maakt sparen concreet en doelgericht. Voor kinderen maakt RegioBank sparen niet alleen nuttig, maar ook leuk. Tijdens de Kinderspaarweken mochten kinderen die met hun spaarpotje naar kantoor kwamen, een cadeautje uitzoeken.

Voor de vierde keer op rij heeft RegioBank de maximale score behaald in de MoneyView ProductRating. De rating is ontwikkeld om alle partijen op de markt een systeem te bieden dat in één oogopslag duidelijk maakt hoe een product het doet ten opzichte van de rest. RegioBank kreeg opnieuw vijf sterren op het onderdeel 'prijs' voor Eigen Huis Sparen.

Hypotheken

In 2018 heeft RegioBank de online mogelijkheden voor hypotheekklanten uitgebreid. Zo kan de klant nu online storten op zijn spaarhypotheek en declaraties voor bouwdepot indienen en bijhouden.

Zakelijk

De Zelfstandig Adviseurs spelen een belangrijke en actieve rol in het lokale bedrijfsleven. Met name voor zzp'ers en kleine ondernemers. Om deze doelgroep zo goed mogelijk te faciliteren, is het zakelijke proces in 2018 aangepast met een nieuw aanvraagproces en heldere acceptatiecriteria. In 2019 richt RegioBank zich verder op het ontwikkelen van nieuwe producten met inbreng van haar Zelfstandig Adviseurs. Zodat de producten aansluiten bij de behoefte van haar lokale klanten.

Leefbaarheid in de buurt

RegioBank zet zich met haar Zelfstandig Adviseurs in voor de leefbaarheid in de buurt.

Dit is ook zichtbaar op het online platform VoordeBuurt. Hier vinden bezoekers voorbeelden en handige tips op het gebied van zorg, voorzieningen en verenigingen. Deze buurtinitiatieven worden gedeeld op social media om een groot landelijk bereik te creëren. VoordeBuurt heeft op Facebook en Twitter in totaal ruim 9.000 volgers.

Met het partnerschap van het Oranje Fonds wil RegioBank sociale initiatiefnemers helpen. In 2018 heeft ze net als het jaar daarvoor geholpen bij de Oranje Fonds Collecte voor en door lokale verenigingen en stichtingen. Verder zijn de eerste stappen gezet voor het opzetten van een lokaal fonds om lokale verbondenheid te steunen.

Dit jaar was de bank opnieuw hoofdsponsor van het grootste recreatieve fietsevenement van Nederland, de Drentse Fietsvierdaagse. Ook zijn de adviseurs op lokale braderieën en evenementen aanwezig.

Plannen voor 2019 en verder

In 2019 geeft RegioBank verder invulling aan haar merk- en klantbeloften en het verdiepen van haar maatschappelijke missie Leefbaarheid in de Buurt door de bedrijfsvoering uit te bouwen met bestaande en nieuwe proposities.

SNS

	2018	2017
KLANTTEVREDENHEID		
NPS	-11	-13
Gemiddeld klanttevredenheidscijfer	7,6	7,6
AANTALLEN (IN 1.000)		
Totaal aantal klanten	1.592	1.580
Bruto groei aantal klanten	105	92
Aantal betaalrekeningklanten	917	901
Bruto groei aantal betaalrekeningklanten	76	63

Wij denken slim mee in jouw portemonnee

SNS is er voor iedereen die wil bankieren bij een no-nonsense bank. De thuisbasis voor alles wat heeft te maken met financiën. Niet alleen op het gebied van de producten die de bank traditioneel biedt, zoals een betaalrekening of een hypotheek. Maar vooral breder dan dat: wat vinden klanten belangrijk, waar hebben ze hulp bij nodig of waar liggen ze wakker van? SNS is dé bank die begrijpt waar Nederlanders op het gebied van hun financiële zaken behoefte aan hebben. 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.

Klantbeloften

1. We maken Nederland financieel steeds slimmer

SNS zet zich in om de financiële kennis van Nederland te verbeteren, zodat iedereen meer inzicht heeft in zijn geldzaken en meer overzicht. Door klanten bewust te maken van hun financiële situatie en hen in staat te stellen deze te verbeteren indien gewenst. In 2018 organiseerde SNS een thema-avond voor ouderen ter preventie van internetcriminaliteit. Dit kreeg een vervolg met 17 lokale workshops Veilig Internet Bankieren. Andere lokale initiatieven zijn het Financieel Café, in samenwerking met Humanitas en workshops om klanten te informeren over hun aflossingsvrije hypotheek

In 2018 is internetbankieren mogelijk geworden voor de klanten die onder bewind of curatele staan. Een onder bewind gestelde klant kan dan zelfstandig betalingen doen vanuit zijn leefgeldrekening, saldo-attenties aanzetten en gebruikmaken van het online huishoudboekje. Dit was een veel gehoorde wens vanuit bewindvoerders en wordt gezien als eerste stap om klanten weer klaar te stomen om hun volledige financiën te beheren voor het moment dat zij niet meer onder bewind staan.

2. We spreken altijd heldere taal

SNS spreekt gewone mensentaal, geen ingewikkelde bankentaal. Dat maakt bankieren voor klanten een stuk makkelijker. Alle teksten zijn to the point, duidelijk, persoonlijk, foutloos en verzorgd. En waar het nog niet duidelijk is, volgt een aanpassing. Zo is SNS continu bezig om financiën begrijpelijker te maken voor haar klanten. In 2018 is het herschrijven van alle systeemcommunicatie (1000+ teksten) in gewone mensentaal (nagenoeg) afgerond.

3. Bankieren bij SNS levert je echt wat op

In 2017 is SNS Combinatievoordeel geïntroduceerd, waarbij klanten met een actieve betaalrekening van SNS onder andere profiteren van een hogere spaarrente. Inmiddels hebben 495.000 klanten Combinatievoordeel. Dit is een groei van 5,1% ten opzichte van 2017.

4. We geven een seintje als het voor jou beter kan

Omdat klanten niet elke dag bezig zijn met hun bankzaken, geeft SNS een seintje als ze denkt dat het beter kan. Op betaalgedrag, verzekeringen of hypotheken. Deze seintjes helpen mensen om inzicht en overzicht te krijgen in hun financiële huishouding. Dit kan klanten helpen om in een drukke periode snel beslissingen te nemen. Er zijn in 2018 diverse seintjes toegevoegd, zoals het stormseintje aan klanten met een SNS Woonhuisverzekering. Ook in 2019 volgen nieuwe seintjes voor verzekeringsklanten. Hiermee stimuleren we onze klanten proactief te letten op hun dekking en zo geld te besparen.

Wat heeft SNS bereikt in 2018?

Winkels

In 2018 is SNS gegroeid van 197 naar 202 winkels. In 2019 blijft SNS winkels openen. Ze wil doorgroeien naar 211 winkels. Nieuw is de ontwikkeling van een community store concept in Maastricht. De gedachte is dat de community store een plaats wordt om te ontmoeten, te leren en te inspireren rondom het thema financiële weerbaarheid. Met de ontwikkeling van de community store geeft SNS concreet invulling aan Bankieren met de menselijke maat.

Betalen

Klanten krijgen bij de SNS-betaalrekening een aantal extra's, namelijk rente over het saldo tot € 5.000, gratis roodstand tot drie dagen, een tweede pas zonder extra kosten en een aankoopverzekering. Meer dan 11.980 mensen hebben gebruik gemaakt van de overstapservice naar SNS. Het productieaandeel van SNS voor nieuwe betaalklanten komt uit op 11%.

Sparen

Ondanks de historisch lage spaarrentes is het spaarsaldo van SNS gestegen. De groei in het aantal spaarklanten is hoger dan verwacht, in de 'slipstream' van de groei van betaalrekeningen. Vanwege de lagere marktrentes heeft ook SNS de spaarrente tweemaal verlaagd. SNS biedt echter nog steeds een hogere rente dan de grootbanken.

Nieuw in het assortiment spaarrekeningen is SNS Jongerensparen, waarbij jongeren tussen de 12 en 25 bij hun betaalrekening ook een spaarrekening krijgen.

Beleggen

De spaarrentes zijn laag en de beleggingsresultaten in de afgelopen jaren goed. Ondanks dat zag SNS veel weerstand bij haar klanten om met (een deel van) het spaargeld te gaan beleggen. In 2018 zijn er verschillende onderzoeken gedaan onder klanten en adviseurs naar de oorzaak van deze weerstand en hoe deze weg te nemen. Deze uitkomsten zijn gebruikt voor de doorontwikkeling van de Doelplanner, de bestaande beleggingsnavigatietool. Deze was alleen geschikt om te beleggen maar niet om te sparen. In de nieuwe en verbeterde Doelplanner gaat het niet alleen om beleggen: de klant bepaalt hoe hij zijn vermogensdoel behaalt met een bij hem passende combinatie van sparen en beleggen. De Doelplanner wordt begin 2019 geïntroduceerd.

Hypotheken

SNS heeft in 2018 voor het eerst via een landelijke campagne kenbaar gemaakt dat je bij SNS keuze hebt uit meerdere hypotheekaanbieders. Sinds november adviseert SNS als enige hypotheekverstrekker ook de nieuwe ASN Hypotheek.

SNS Hypotheek Looptijdservice neemt nog steeds een belangrijke plek in de klantcontactstrategie rondom hypotheken. 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 2018 ruim 113.000 klanten met deze service.

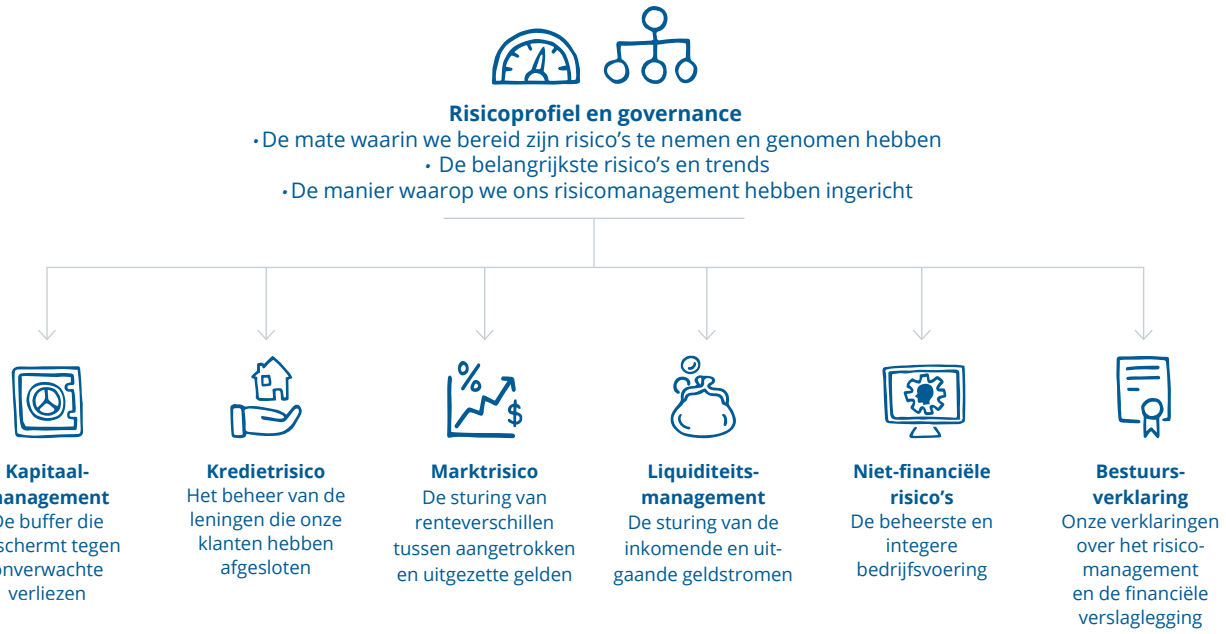
SNS Community

SNS voert een open dialoog met klanten en vraagt ze mee te praten over financiële zaken en bijhorende onderwerpen in de online SNS Community, via de SNS Klantenraad en de SNS Klantendagen. De SNS Community groeit gestaag en telt inmiddels meer dan 32.000 leden en 4.000 topics. In 2019 wil de bank de community vooral inzetten om conversaties over financiële weerbaarheid te voeren.

Plannen voor 2019 en verder

SNS zal zich ook in 2019 inzetten om klanten en Nederland financieel steeds weerbaarder te maken, waardoor ze gerust kunnen zijn over hun geldzaken. 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. Zo wil zij verder transformeren van een product- en transactiegerichte bank naar een bredere, integrale financiële dienstverlener, met een open platform en een menselijke benadering.

4.
RISICOMANAGEMENT



IFRS 7 en Pillar 3

In het hoofdstuk Risicomanagement is de informatie opgenomen die is vereist op basis van IFRS 7 en IAS 1. De informatie is alleen onderdeel van de accountantscontrole op de jaarrekening indien dit bij de tekst is aangegeven of wanneer bij de tabel het label 'Audited' is vermeld.

Daarnaast is op de website www.devolksbank.nl een separate Pillar 3-rapportage gepubliceerd met daarin aanvullende informatie over de risico's, risicomanagement en kapitaaltoereikendheid van de bank. Hoewel deze informatie is vereist op basis van CRD IV en CRR vormt deze 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.

4.1 DOELSTELLING RISICOMANAGEMENT EDTF 1

De Volksbank wil veilig en vernieuwend bankieren voor iedereen mogelijk maken door van risico's kansen te maken. De basis hiervoor is dat de Volksbank maximaal vertrouwen heeft in klanten en medewerkers en andersom hetzelfde geldt. We maken onderscheid in risico's die kansen bieden en risico's die moeten worden vermeden. 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 kunnen vermijden.

Risicomanagement en gedeelde waarde

Nut voor de klant
We bouwen aan een goede en langdurige relatie met de klant gebaseerd op wederzijds vertrouwen. Hiermee ondersteunen we onze klanten in de beheersing van hun eigen financiële situatie. Risicomanagement ziet onder meer toe op duidelijke en transparante producten, betrouwbare en beheerste processen.

Verantwoordelijkheid voor de maatschappij
We dragen bij aan producten en diensten die de financiële weerbaarheid van de klant vergroten. In ons streven naar een portfolio van duurzame activiteiten maken we risico afwegingen. We volgen wet- en regelgeving nauwgezet.

Oprechte aandacht voor de medewerker
Om onze ambitie waar te maken hebben we gemotiveerde en deskundige mensen nodig. Met oprechte aandacht stimuleren we betrokkenheid bij de medewerkers en de ontwikkeling van hun deskundigheid.

Rendement voor de aandeelhouder
We streven naar een stabiele kapitaalpositie, een adequate liquiditeitspositie en een eenvoudige en transparante balans. Zo dragen we bij aan een financieel gezonde en stabiele bank, met activiteiten die een langdurig stabiel rendement opleveren.

4.2 GEMATIGD RISICOPROFIEL EDTF 7

De Volksbank is een bank die zich richt op Nederlandse retailklanten met drie duidelijke en transparante producten en diensten: hypotheken, betalen en sparen. 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.

Driekwart van de activa van de Volksbank bestaat uit woninghypotheken. Deze 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 strategische drie pijlers vangen we de nadelige effecten van deze concentratie op.

Bij de portefeuillesturing richten we ons op:
- een verantwoorde financiering van nieuwe klanten;
- het behoud van een gezonde bestaande portefeuille;
- begeleiding van klanten die in betalingsproblemen zijn gekomen.

De inkomsten van de Volksbank bestaan voor een groot deel uit het renteresultaat. 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 aan ons toevertrouwde middelen. De omvang van deze spaargelden is gevoelig voor de vergoede spaarrente. Ter aanvulling van de spaargelden en voor diversificatie van onze financieringsbronnen trekken we ook middelen aan op de geld- en kapitaalmarkten. De hoogte van onze credit rating is een belangrijke factor. Deze is medebepalend voor de prijs van 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 die schade berokkenen aan de bank, haar organisatie en haar reputatie. We onderkennen deze risico's en hebben ze in kaart gebracht. We streven er continu naar tijdige en adequate beheersingsmaatregelen te treffen.

4.3 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 2.1 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 risicobereidheid. Elk jaar evalueert de Volksbank de belangrijkste toprisico's. Indien nodig passen we deze aan.

In dit hoofdstuk beschrijven we de toprisico's van 2018, waarbij we ook vooruitkijken naar 2019 en de meest recente ontwikkelingen meenemen. De pijlen tonen de trend in de beweging van het risico. We houden geen rekening met het effect van mitigerende

maatregelen waarmee het risico wordt beperkt. Sommige maatregelen zijn additioneel. Andere maatregelen hebben een permanent karakter.

4.3.1 TOPRISICO'S ALS GEVOLG VAN EXTERNE ONTWIKKELINGEN EDTF 3 EDTF 7

Risico	Omschrijving van het risico	Trend	Maatregelen
Langdurige lage rentestanden	Als gevolg van de langdurige lage rentestanden staat de winstgevendheid van de hypothekenportefeuille voor langere tijd onder druk, waardoor opwaarts potentieel in de toekomst beperkt is.	↗	• Sturen op kostenbeheersing. • Continu verbeteren klantgedragmodellen voor balansmanagement. • Bij de strategie en in stress tests wordt rekening gehouden met langdurige lage rente.
Ruim monetair beleid en overspannen woningmarkt	Als gevolg van oplopende rente en dalende woningprijzen door normalisatie van het ruime monetaire beleid neemt de betaalbaarheid van hypotheekrente af en wordt de waarde van de woning van bestaande hypotheekklanten lager dan de hypotheeksom.	↘	• Stress testing vindt plaats om benodigde kapitaalbuffers te bepalen. Buffers zijn adequaat. • Acceptatiebeleid dat through-the-cycle weerbaarheid test. • Monitoren van alle relevante ontwikkelingen en bijsturen indien noodzakelijk (bijvoorbeeld aanpassen van acceptatiecriteria). • Sturen op kostenbeheersing.
Verlies van de directe klantrelatie	Als gevolg van technologische ontwikkelingen, de invoering van PSD2, nieuwe toetreders in de markt en het nog niet volledig herwonnen vertrouwen in de bankensector verliest de bank het directe contact met de klant en daardoor de kennis over de financiële positie en de behoeften van de klant.	→	• Zelf in rol van aggregator kruipen ter voorbereiding op PSD2. • Strategie van Bankieren met de menselijke maat uitrollen en implementeren in onze producten en diensten om onderscheidend te zijn. • Inzet op innovatie om met aanpassingen in de dienstverlening voor klant relevant te blijven en de relatie met de klant te behouden.
Concurrentie op de hypothekenmarkt	Als gevolg van onvoldoende balansmogelijkheden om hypotheken met lange looptijden aan te bieden en een gebrek aan een excellent hypotheekproces, zijn we onvoldoende concurrerend op de hypothekenmarkt.	→	• Continu stroomlijnen van het hypothekenproces en het sturen op kostenbeheersing. • Aanbieden execution only hypotheken. • Onderzoeken van de mogelijkheden om het aandeel hypotheken met een langere looptijd op de balans te vergroten.

4.3.2 TOPRISICO'S ALS GEVOLG VAN INTERNE OORZAKEN EDTF 3 EDTF 7

Risico	Omschrijving van het risico	Trend	Maatregelen
Naleving van wet- en regelgeving	Als gevolg van onvoldoende capaciteit om de grote hoeveelheid (nieuwe) wet- en regelgeving te identificeren, om adequate naleving in te richten, of om continue naleving te blijven monitoren wordt relevante wet- en regelgeving onvoldoende nageleefd.	→	• Het doorvoeren van verbeteringen in ons beleid n.a.v. gewijzigde Wwft en directe implementatie van deze verbeteringen. • Verhoogde aandacht binnen de Voksbank door regulatory compliance risk als subrisico te benoemen onder compliance risico. • Vaststellen en implementeren van verantwoordelijkheden en processen tbv het continu monitoren van wet- en regelgeving (prudentieel en niet prudentieel).
Betrouwbare en toereikende informatie-voorziening	Als gevolg van gebrekkige datakwaliteit, definitieverschillen en vele handmatige handelingen, zijn interne rapportages en rapportages aan de toezichthouder onjuist.	↗	• Bestaande data governance beter inbedden in de organisatie. • Uitvoeren van een definitiestudie. • Focus op datamanagement (strategisch programma).
Schaarste competenties en inzetbaarheid van medewerkers	Als gevolg van een overspannen arbeidsmarkt, het niet voldoende kunnen aantrekken en behouden van benodigde kennis en vaardigheden binnen kostentargets, waardoor we op termijn niet beschikken over de juiste mix van competenties en talenten.	↗	• Samenwerkingsverbanden starten en onderhouden met onderwijsinstellingen, startups en tech-partners. • Uitvoeren van een strategische resource planning door Human Resources en het uitwerken van een plan om dit risico te beheersen.
Focus, realisatie en betrokken & bevlogen medewerkers	Als gevolg van onvoldoende focus, afstemming, samenwerking en communicatie over de aanpak zet de bank haar resources niet efficiënt en effectief in en verliezen medewerkers hun betrokkenheid, of leveren niet het gewenste (verander)vermogen.	↗	• Focus op duidelijke keuzes incl. de consequenties hiervan (keuze in prioriteiten). • Een top down vertaling en communicatie van de te bereiken doelen met daarin een balans tussen intern ondernemerschap en centrale afstemming.

4.4 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 4.6 Kredietrisico tot en met 4.10 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, interne en externe ontwikkelingen, een wijziging in de strategie of in de risicocapaciteit. In 2018 is de risicoclassificatie nagenoeg ongewijzigd gebleven. Zie ook paragraaf 2.1 Missie en ambitie en 2.3 SWOT-analyse.

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 per risico-indicator een interventieladder vast met bandbreedtes voor wanneer opvolging noodzakelijk is. De bandbreedtes worden vastgesteld op basis van interne stresstesten, economisch kapitaal en het herstelplan.

We onderscheiden de volgende typen indicatoren:
- waarschuwingindicatoren die vroegtijdig verslechterende omstandigheden met mogelijke negatieve invloed signaleren;
- risicobereidheidindicatoren die monitoren waar we staan ten opzichte van de risicobereidheid;
- herstelindicatoren die automatisch leiden tot inwerkingtreding van het herstelplan.

Onderstaande tabel geeft de risicobereidheid van de bank weer en laat zien hoe we met ons actuele risicoprofiel scoren ten opzichte van de risicobereidheid. 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 • Mensgerichte, maatschappelijke, duurzame bank; • Stabiele winstgevendheid voor de aandeelhouder(s); • Tijdig aanpassen aan (markt)ontwikkelingen.		De druk op ons renteresultaat en het belang van kostenbeheersing blijven onveranderd.
KAPITAALTOEREIKENDHEID • Bewaken van een gezonde en goede gediversifieerde kapitaalpositie passend bij laagrisico-activiteiten van de bank.		We hebben een sterke kapitalisatie op korte en middellange termijn. Toekomstige regelgeving op lange termijn kan mogelijk impact hebben op de kapitalisatie.
KREDIETRISICO • Wijze van beheersing brengt financiële positie (kapitaal en liquiditeit) niet in gevaar.		Kredietrisico op onze portefeuilles is opnieuw afgenomen. Dit komt door een toename van het aantal nieuwe (gezonde) klanten en een afname van het aantal klanten met een betalingsachterstand.
RENTERISICO BANKBOOK • Beschermen en stabiliseren van netto rente-inkomsten, economische waarde en kapitaal, als gevolg van bewegingen in rentestanden en credit spreads.		Risicomodellen zijn verder verfijnd onder andere als gevolg van nieuwe wet- en regelgeving en klantgedrag ter verbetering van balansmanagement. Ook in 2019 blijft dit een aandachtspunt.
MARKTRISICO • 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 • 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 • Effectieve processen van hoge kwaliteit, acceptatie van lage foutenpercentages; • Voldoende en competente medewerkers en een prettige werkomgeving; • Efficiënte en stabiele IT-omgeving; • Lage tolerantie voor verstoringen van integriteit en continuïteit van systemen en betrouwbaarheid, vertrouwelijkheid en integriteit van informatie.		Verbeteringen in procesbeheersing worden gerealiseerd, al gebeurt dit langzamer dan gewenst. Middels trainingen wordt de kennis op gebied van operationeel risicomanagement versterkt. Door dynamiek in de organisatie is de werkdruk hoog. De IT beheersing is hoog. De dreiging van cybercrime is permanent, aanzienlijk en blijft zich ontwikkelen.

	Risk Appetite Statement	Relatieve score	Toelichting op de score
	VERSLAGLEGGINGSRISICO • Redelijke mate van zekerheid dat de informatieverschaffing betrouwbaar is.		Verbetering in inzicht in processen en interne beheersing zijn onderhanden. Datamanagement is niet op het gewenste niveau en staat in 2019 onder de aandacht.
	COMPLIANCERISICO • Geen tolerantie voor overtredingen van interne normen en waarden of wet- en regelgeving.		Aanpassingen in wet-en regelgeving leiden tot continue aanpassingen in onze processen en systemen. Sommige gewenste aanpassingen zijn echter niet in 2018 doorgevoerd.
	MODELRISICO • Beheerste modelontwikkeling en sterke model governance; • Beperkt modelrisico door vermijding van producten met complexe eigenschappen.		Modelaanpassingen zijn doorgevoerd om te voldoen aan nieuwe regelgeving. Uitgebreid modelonderzoek door de ECB heeft in 2018 plaatsgevonden.
	JURIDISCH RISICO • Beschikking over uitstekende bedrijfsprocessen om claims te helpen voorkomen; • Zorgvuldige afwikkeling van eventuele claims.		De situatie ten aanzien van procedures, contracten en juridisch bewustzijn is stabiel. Verbeteringen zijn doorgevoerd o.a. op het gebied van aflossingsvrije hypotheken waarbij Bankieren met de menselijke maat is toegepast.
	CHANGE RISICO • 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.		De hoeveelheid veranderprogramma's is groot en vergen veel capaciteit en kennis. Dit zorgt ervoor dat resultaten niet altijd tijdig worden behaald. Verbeteringen zijn doorgevoerd in de aansturing van de veranderprogramma's

Legenda

Actueel risicoprofiel komt overeen met risicobereidheid

Actueel risicoprofiel ligt enigszins boven risicobereidheid

 Actueel risicoprofiel ligt boven risicobereidheid

Klimaat

De Volksbank is zich bewust van de toenemende risico's die kunnen ontstaan door klimaatveranderingen. Er kunnen hierbij 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. In de eerstvolgende evaluatie van de risicoclassificatie zal worden beoordeeld of klimaatgerelateerde risico's aan de risicoclassificatie moeten worden toegevoegd. Zie ook de aanvullende informatie over verantwoord ondernemen en klimaatneutrale bedrijfsvoering 3.3.2 Duurzaamheid paragraaf Klimaat .

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 meerdere keren per jaar een extreem maar plausibel macro-economisch scenario los op onder meer onze kapitaal- en liquiditeitspositie. We berekenen de invloed hiervan op de bank. Zo komen de mogelijke kwetsbaarheden aan het licht. Zie ook de paragrafen 4.6.2 Management en beheersing, 4.7.3 Cijfers, ratio's en trends, en 4.8.2 Management en beheersing, 4.9.2 Management en beheersing voor het gebruik van stresstesting bij kapitalisatie, krediet-, markt- en liquiditeitsrisico.

4.5 INRICHTING RISICOMANAGEMENT EDTF 5

Risicomanagement is de balans tussen risico's nemen, kansen creëren en beheersen en waardebescherming en -creatie. Het gevoerde risicomanagement moet een redelijke mate van zekerheid bieden omtrent het bereiken van doelstellingen van de Volksbank en waarde creëren voor haar omgeving. Om deze doelstellingen waar te kunnen maken is een aantoonbaar beheerste en verantwoorde bedrijfsvoering randvoorwaardelijk.

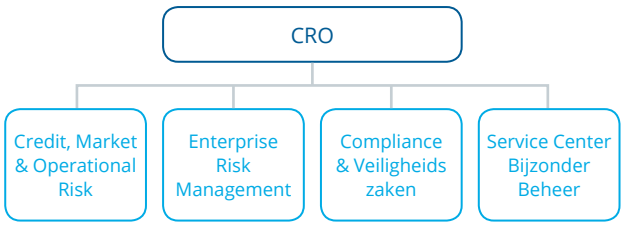
Het Integrated Control Framework (ICF) is het instrument wat de Volksbank hanteert om de beheerste bedrijfsvoering te verbeteren. Het ICF sluit aan op het COSO Enterprise Risk Management raamwerk[12]. Het ICF geeft duidelijke kaders die zorgen voor gestroomlijnde beheersprocessen met een passende infrastructuur en geeft richting aan de gewenste cultuur.

Het proces van risicobesturing bestaat uit 4 jaarlijkse cycli die met elkaar in verbinding staan: het uitvoeren van de de strategische risico-analyse (SRA) en de tactische risico-analyse (TRA), en het vaststellen van risk appetite statements (RAS) en risicostrategie. Gezamenlijk vormen deze onderdelen een solide basis die het de bank mogelijk maakt om pro-actief de risico's te besturen die van invloed zijn op het behalen van de strategische doelen.

4.5.1 ONTWIKKELINGEN IN 2018 EDTF 5

De management- en organisatiestructuur van de bank is in 2018 gewijzigd. De afdelingen Juridische en Fiscale Zaken en de Supervisory Office vallen vanaf 21 augustus 2018 onder de verantwoordelijkheid van de CEO.

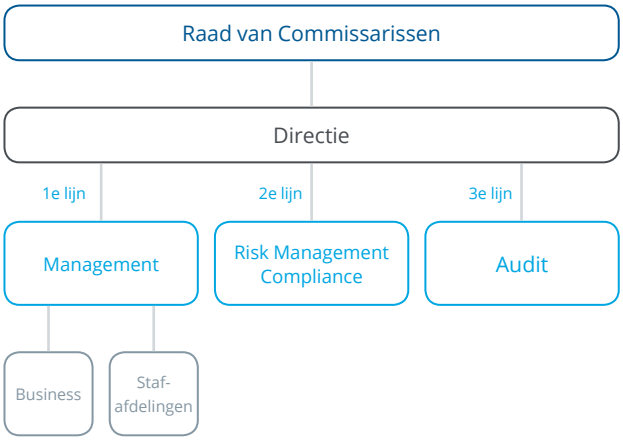
De risicomanagementorganisatie in 2018 ziet er als volgt uit:



4.5.2 RISICOGOVERNANCE AUDITED EDTF 5

Three lines of defence

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



In dit model is de eerste lijn (de business) verantwoordelijk voor het opzetten en uitvoeren van hun eigen processen. Ze identificeren de risico's, beoordelen en rapporteren over deze risico's en zetten ze af tegen de vastgestelde risicobereidheid. De tweede lijn ondersteunt de business, 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 haar interne beleid met betrekking tot integriteit. De derde lijn (de auditfunctie) beoordeelt in onafhankelijkheid het functioneren van de eerste en tweede lijn.

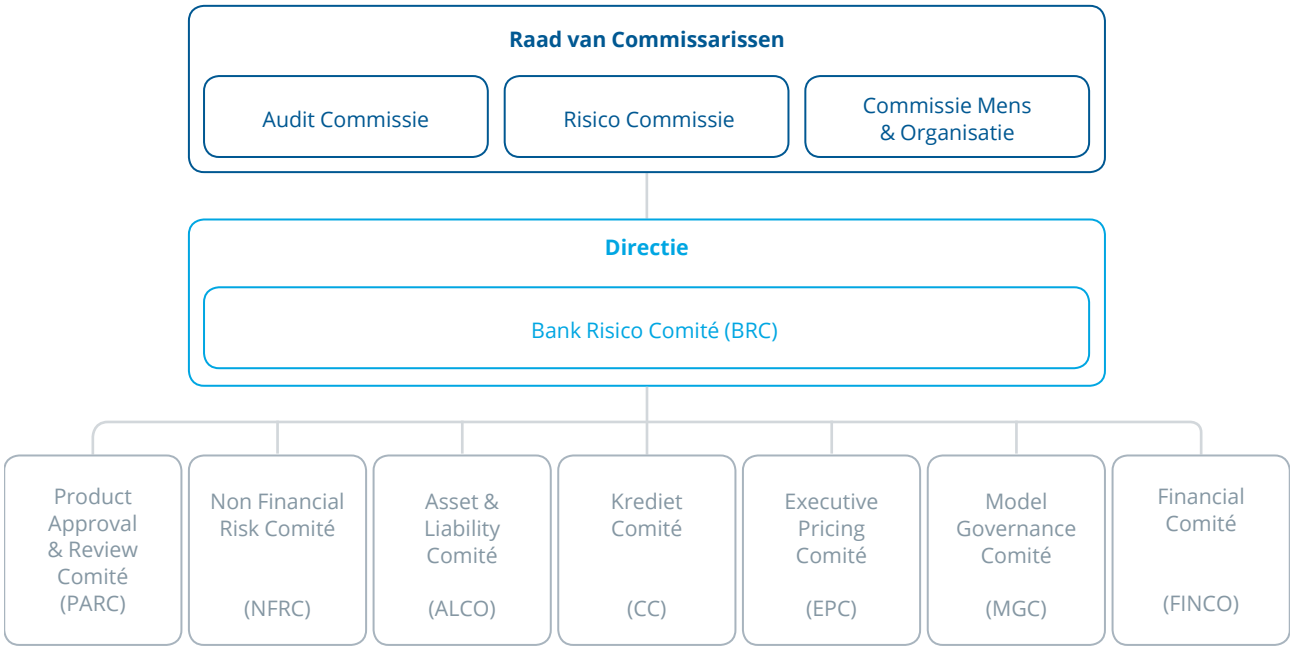
De Raad van Commissarissen (RvC) is verantwoordelijk voor het toezicht op de Directie en wordt hierin geadviseerd door de Audit Commissie, de Risico Commissie en de Commissie Mens & Organisatie.

De Directie is eindverantwoordelijk voor het risicomanagement. Ze wordt hierin ondersteund door risicocomités (zie ook de begrippenlijst voor een inhoudelijke toelichting), met in elk comité vertegenwoordigers van de eerste en de tweede lijn. Elk risicocomité wordt door een lid van de Directie voorgezeten. De derde lijn kent geen vaste vertegenwoordiger in de risicocomités maar kan te allen tijde aanwezig zijn bij overleggen.

Daarnaast inventariseert de Directie 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 het risicomanagement. Ze wordt daarin onder meer ondersteund door businessrapportages (maandelijks en per kwartaal), tweedelijns risicorapportages, zelfevaluatie van de risicocomités en interne auditrapporten.

Vanaf 2018 komt het Bank Risk Comité (BRC) ieder kwartaal aanvullend bijeen om met een holistische, integrale blik naar risico's en kansen voor de Volksbank te kijken. Het bespreekt en neemt in samenhang besluiten over onderwerpen als externe en interne ontwikkelingen, de strategie, het risicomanagement en implicaties voor het realiseren van de strategie. Naast de risicocomitéstructuur zijn er twee Regulatory

[12] Bron: Coso ERM: Aligning risk with strategy and performance, June 2016 edition



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 Information Board vallen onder de verantwoordelijkheid van een directielid.

4.5.3 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 risicomanagement en risicobewustzijn en is daarom ook onderdeel van het ICF. We willen dat de risicocultuur door de hele organisatie wordt uitgedragen. 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 risicomanagement.

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 daarop 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, oprechte aandacht voor de medewerker en verantwoordelijkheid voor de maatschappij belangrijk.

Ontwikkelen van risicobewustzijn

Leidinggevenden zorgen ervoor dat de risicorichtlijnen inzichtelijk zijn en dat ze bij de medewerkers bekend

zijn. Hiermee beogen we dat onze medewerkers hun taken op de gewenste manier uitoefenen en verantwoordelijkheid nemen voor hun deel van het risicomanagement. Binnen de organisatie worden trainingen, workshops en e-learnings gegeven om het risicobewustzijn verder te ontwikkelen. Ook worden successen en leerervaringen op het gebied van risicobewustzijn gedeeld.

Interne gedragscode

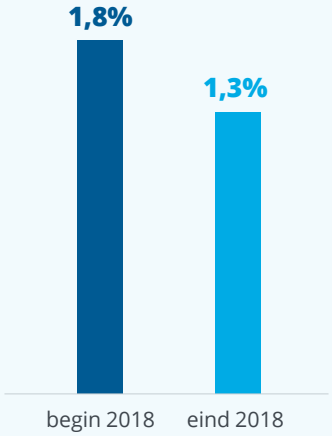
We hebben een interne gedragscode die leidend is voor de integere handelwijze die we verwachten van al onze medewerkers. We besteden aandacht aan morele dilemma's en hoe medewerkers ermee kunnen omgaan. Een goed gespreid netwerk van vertrouwenspersonen biedt medewerkers de gelegenheid eventuele misstanden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

Beloningsbeleid

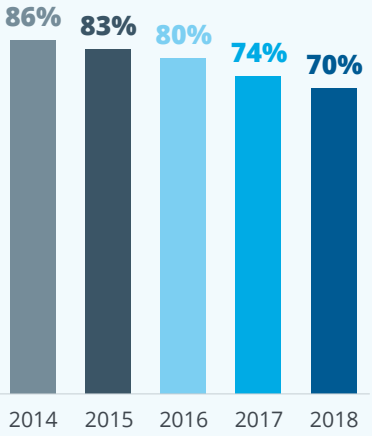
In ons beloningsbeleid houden we rekening met de juiste verhouding tussen risico en rendement. Onze ambitie geeft aan dat naast het financieel rendement ook andere aspecten belangrijk zijn. We stellen doelen die zijn gericht op het creëren van gedeelde waarde voor alle belanghebbenden. Vanaf 1 januari 2018 kent de Volksbank geen variabele beloning meer. Eerder waren de RvC en de Directie al uitgesloten van variabele beloning (zie ook paragraaf 6.7 Remuneratierapport).

4.6 KREDIETRISICO EDTF 2 EDTF 3

Kredietrisico is gedurende 2018 opnieuw gedaald. De positieve economische ontwikkeling in Nederland leidt ertoe dat minder klanten in financiële problemen raken en dat de huizenprijzen stijgen. Tevens wordt een afloscomponent bij nieuwe hypotheken aangemoedigd vanuit het fiscale regime.



Stage 3-vorderingen als % van de totale vorderingen daalde in 2018



Gemiddelde Loan-to-Value particuliere hypotheken

Vorderingen op klanten

93%
Particuliere hypotheken

5%
Overige zakelijk en overheid

2%
Mkb-kredieten

Kredietrisico wordt binnen de Volksbank beschreven als: 'het risico dat de bank een financieel verlies lijdt of te maken krijgt met een materiële afname van de solvabiliteit doordat een leningnemer of tegenpartij niet tegemoet komt aan de financiële of andersoortige contractuele verplichtingen aan de bank, of door een significante verslechtering van de kredietwaardigheid van de specifieke leningnemer of tegenpartij.'

4.6.1 RISICOPROFIEL EDTF 26

We beoordelen intern de kredietwaardigheid van onze klanten of tegenpartijen en proberen zo goed mogelijk in te schatten wat de kans is dat onze klant niet kan voldoen aan de contractuele verplichtingen van de leningovereenkomst. Het gevolg is een potentieel financieel verlies voor de bank.

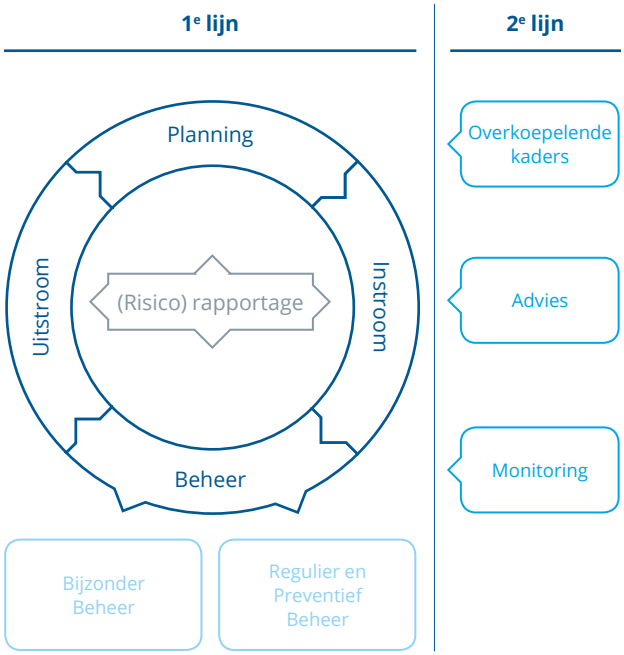
Binnen ons kredietrisicomanagement clusteren wij leningen in portefeuilles. We hebben beleid opgesteld om te voorkomen dat er een ongewenst concentratierisico ontstaat en daar wordt actief op gemonitord. Feit is dat de Volksbank een hoge concentratie heeft van particuliere hypothecaire leningen in Nederland. Dit past bij onze strategie als retailbank die uitsluitend actief is in Nederland. Andere leningportefeuilles op de balans van de Volksbank, ook passend bij onze strategie, zijn veel kleiner van omvang. Binnen ons beleidsraamwerk hebben we bepaald op basis van welke eigenschappen we klanten en leningen in een van onze portefeuilles plaatsen. Dit gebeurt op basis van het soort klant: een natuurlijk persoon, een zakelijke klant, de overheid, of een financiële instelling. Daarnaast wordt onderscheid gemaakt op de aanwezigheid van dekking: hypothecaire zekerheden tegenover ongedekte leningen zoals doorlopende kredieten, kredietfaciliteit op betaalrekeningen of persoonlijke leningen. Een andere vorm van zekerheid die een rol kan spelen is een overheidsgarantie of een garantie vanuit een fonds, zoals bijvoorbeeld van de Nationale Hypotheek Garantie (NHG). Ons beleid schrijft ook voor wat de maximale blootstelling op een enkele tegenpartij mag zijn. Hiermee wordt voorkomen dat we zelf in financiële problemen raken als de betreffende tegenpartij haar verplichtingen aan ons niet meer kan nakomen. De limieten op blootstellingen worden regelmatig opnieuw beoordeeld.

Binnen de Volksbank worden de rapportages in lijn met de gehanteerde clustering opgesteld, zodat monitoring en eventuele bijsturing effectief kan plaatsvinden. De volgende paragrafen beschrijven de

verschillende kredietrisicoportefeuilles en onderliggende kenmerken in meer detail.

4.6.2 MANAGEMENT EN BEHEERSING AUDITED EDTF 7 EDTF 27

Bij kredietrisicobeheer kijken we naar de individuele klant. Tevens sturen we op portefeuilleniveau op instroom, uitstroom, omvang en status van de gezonde en de achterstandsportefeuille. Het kredietbeheerproces van de Volksbank is hieronder visueel weergegeven.



Particuliere hypotheken

Bij de verstrekking van nieuwe hypothecaire leningen (instroom) stellen we het klantbelang voorop en hanteren we interne normen, die in lijn zijn met de wettelijke kaders. De klant moet de rentebetalingen en aflossingen nu en in de toekomst kunnen betalen. We gebruiken de acceptatiescorekaart om te voorspellen of klanten op lange termijn aan hun verplichtingen kunnen voldoen. We zien erop toe dat de verstrekte hypotheken voldoen aan onze interne normen met betrekking tot het inkomen van de klant en de waarde van het onderpand. Kredietrisico beperken we door voorwaarden te stellen aan de zekerheden, zoals de waarde van het onderpand en al dan niet een garantiestelling van de NHG. Zie ook paragraaf 4.6.11 Risicomitigering over risicomitigerende maatregelen.

De Nederlandse economie bevond zich het afgelopen jaar in een hoogconjunctuur. Daarom hebben we gedurende 2018 onze risicoacceptatie aangescherpt met betrekking tot de instroom van nieuwe klanten. Dit moet ertoe leiden dat indien het economisch tij keert, we geen onverwachte stijging van eventuele verliezen registreren.

De ontwikkeling van de leningportefeuille monitoren we op kredietkwaliteit, dekkingswaarden, het percentage NHG-dekkingen en het gemiddelde verwachte kredietverlies. Hiertoe worden maandelijkse rapportages opgesteld en voorgelegd aan het senior management en het tweedelijns krediet-risicomanagement. Laatstgenoemde 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 van de klant om af te lossen. In het kader van portefeuillebeheer kijken we ook naar de kenmerken van deze klanten zoals kwaliteit en het ingeschat verwacht kredietverlies.

Als onderdeel van het kredietrisicobeheer evalueren we voortdurend de effectiviteit van de beheerprocessen en voeren we waar mogelijk verbeteringen door.

Aflossingsvrij en Aflossingsblij

In 2018 hebben we onverminderd aandacht besteed aan aflossingsvrije hypotheken. Bij een aantal klanten met een aflossingsvrije hypotheek bestaat het beeld dat de lening nooit afgelost (terugbetaald) hoeft te worden. We leggen proactief contact met klanten van wie we menen dat ze in een hoog-risicocategorie vallen. Bijvoorbeeld omdat het einde van de looptijd nadert en het op basis van hun leeftijd aannemelijk is dat zij met pensioen gaan, wat een inkomensterugval kan veroorzaken. Aan de hand van deze gesprekken kunnen we achterhalen of deze klanten op basis van hun pensioeninkomen kunnen worden geherfinancierd en of zij vermogen hebben opgebouwd om aan het einde van de looptijd (gedeeltelijk) af te lossen. Daarnaast is de Volksbank een van de deelnemende banken in de ‘Aflossingsblij’-campagne van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB). Hiermee wordt landelijk bewustwording gecreëerd omtrent de eigenschappen van deze hypotheekvorm. De AFM volgt onze activiteiten omtrent aflossingsvrije hypotheken.

Preventief en bijzonder beheer particuliere klanten

De Volksbank ziet een vertrouwensband met de klant als basis voor een duurzame klantrelatie. We beheersen het kredietrisico met een actief en specifiek beleid ten aanzien van klanten met betalingsachterstanden.

Er wordt vanuit de afdeling Preventief Beheer in een zo vroeg mogelijk stadium contact met de klant gelegd als daar vanuit de beheerprocessen aanleiding toe is. Dat contact wordt bijvoorbeeld geïnitieerd op het moment dat een gemiste termijn (automatische incasso) wordt geregistreerd. In de meeste gevallen resulteert dit contact in de betaling van de gemiste termijn. Hiermee voorkomt de bank dat de klant langdurig een geregistreerde achterstand oploopt, die voor de klant gevolgen kan hebben bij de bepaling van de kredietwaardigheid en bij toekomstige renteherzieningen.

Als de klant financiële moeilijkheden ondervindt, wordt het dossier overgedragen aan de afdeling Bijzonder Beheer. Daar krijgt de klant een eigen vaste

behandelaar. Als het nodig is, gaan we bij de klant langs om samen te zoeken naar oplossingen die zowel het belang van de klant als van de bank dienen. Uitgangspunt is dat de klant in zijn huis kan blijven wonen en aan zijn hypotheeklasten kan blijven voldoen. Als een klant werkelijk niet aan zijn verplichtingen kan voldoen, kunnen we in samenspraak overgaan tot een betalingsmaatregel of herstructurering, de zogeheten 'forbearance' maatregelen. Indien er geen oplossing kan worden gevonden om de financiële moeilijkheden op te lossen, begeleiden we de klant bij de verkoop van het huis.

De Volksbank onderhoudt zelf het contact met de klant en borgt daarmee een optimale relatie. We streven ernaar geen externe incassobureaus of deurwaarders in te zetten. Inzet van externe partijen leidt tot extra kosten voor de klant en daarmee tot grotere financiële problemen. Gedurende 2018 heeft de Volksbank de meeste klantdossiers die eerder waren overgedragen aan incassobureaus teruggehaald om samen met de klant aan een oplossing te werken. De bank schakelt alleen een deurwaarder in als een klant wel zou kunnen maar niet wil meewerken.

Forbearance

Een forbearance maatregel kunnen we toepassen in situaties waarin een klant financiële moeilijkheden heeft en er wordt verwacht dat een klant in de toekomst niet (tijdig) aan zijn financiële verplichtingen kan voldoen. In dat geval is sprake van een niet-commerciële concessie: een afspraak met de klant die een tijdelijke of blijvende wijziging inhoudt van de lening, leningvoorwaarden en/of betaalcondities. We kunnen deze maatregel toepassen om te voorkomen dat betalingsproblemen oplopen of dat de lening vroegtijdig moet worden opgeëist.

Overige particuliere kredieten

We hebben een portefeuille van beperkte omvang met persoonlijke leningen, doorlopende kredieten en rekening courant kredieten dat wil zeggen een kredietlimiet op een betaalrekening. Wij verstrekken geen persoonlijke leningen en doorlopende kredieten meer op de eigen balans.

Mkb-kredieten

We registreren het betaalgedrag van onze mkb-klanten en gebruiken die gegevens onder andere in risicomodellen om te monitoren of onze klanten op lange termijn aan hun verplichtingen kunnen voldoen. De modellen berekenen de kans op wanbetaling, dat wil zeggen het in gebreke blijven van contractueel overeengekomen betalingen (rente en eventuele aflossingen) en in geval van wanbetaling, het verwachte verlies voor de bank. In 2017 zijn we begonnen om onze klanten op basis van de modeluitkomsten risicogedreven te reviseren (de modeluitkomst wordt gebruikt voor prioritering van revisies). De modeluitkomsten bepalen daarbij in grote mate met welke klanten we als eerste proactief contact zoeken. Dit proces hebben we in 2018 voortgezet en verder aangescherpt.

Preventief en bijzonder beheer mkb-klanten

We nemen actie 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 vormen de belangrijke uitgangspunten. Samen met de klant inventariseren we de mogelijkheid om de onderneming weer financieel weerbaar te krijgen, waarbij we ons focussen op een gezonde liquiditeits- en rentabiliteitspositie. Ook voor deze klanten kunnen we forbearance maatregelen treffen. Als 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 doel is om in een dergelijke situatie de verliezen voor de klant en de bank te beperken.

Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid

Deze portefeuille bestaat uit verschillende sub-portefeuilles. Zo heeft het merk ASN Bank duurzame financieringen en onderhandse leningen in beheer. Verder verstrekken we via de zogeheten Financial Markets-portefeuille verschillende leningen aan andere financiële instellingen en hebben we leningen uitstaan bij overheden.

Beleggingen

De beleggingen (met uitzondering van de aandelen) vallen ook binnen de portefeuille van Financial Markets. Dit betreft een obligatieportefeuille ten behoeve van liquiditeitsmanagement. Voor opname in deze portefeuille moeten tegenpartijen voldoen aan strenge eisen en een goede rating hebben.

Rapportages

We monitoren de ontwikkelingen in de verschillende 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 en bespreken die binnen de hypotheekketen. Elk kwartaal verstrekken we een uitgebreide rapportage over de kredietvoorzieningen. Deze biedt inzicht in interne en externe ontwikkelingen die de kredietvoorzieningen beïnvloeden. Tevens rapporteert het tweedelijns kredietrisicomanagement elk kwartaal omtrent het bankbrede kredietrisico ten opzichte van de vastgestelde risicobereidheid. Deze rapportage kenmerkt zich, naast een kwantitatieve analyse, door een kwalitatieve beoordeling en een inschatting van kortetermijnverwachtingen omtrent de ontwikkeling van het kredietrisico op de diverse portefeuilles.

Kredietvoorzieningen (IFRS 9)

Sinds 1 januari 2018 zijn we verplicht om kredietvoorzieningen te treffen conform de vereisten van IFRS 9. Deze nieuwe richtlijnen resulteren in een volatieler karakter van de voorzieningen doordat de verwachte macro-economische ontwikkelingen moeten worden meegenomen in de berekening. Op

basis van onze risicomodellen berekenen we voor al onze klanten elke maand de kans dat ze in financiële problemen raken. In paragraaf 4.6.3 Invoering IFRS 9 wordt nader ingegaan op de bepaling van kredietvoorzieningen onder IFRS 9.

Stresstesten en sensitiviteitsanalyses EDTF 8

In 2018 heeft de Volksbank meerdere interne en door de toezichthouder opgelegde stresstesten uitgevoerd. In die stresstesten worden de mogelijke gevolgen op het kredietrisico in beeld gebracht aan de hand van specifieke modellen. We onderzoeken hoe gevoelig de leningportefeuilles zijn voor schommelingen van macro-economische parameters. De Volksbank is, net als andere banken, gevoelig voor deze schommelingen. Door de sterke kapitaal- en liquiditeitspositie blijkt de bank echter bestand te zijn tegen de toegepaste extreme scenario's. Verdere details zijn opgenomen in het hoofdstuk Kapitaalmanagement, paragraaf 4.9.2 Management en beheersing.

4.6.3 INVOERING IFRS 9 AUDITED EDTF 27

Het bereik van het voorzieningenmodel is onder IFRS 9 verbreed. Onder IAS 39 werden uitsluitend kredietvoorzieningen opgenomen voor gerealiseerde kredietverliezen. Onder IFRS 9 neemt de Volksbank voorzieningen voor de verwachte kredietverliezen op iedere uitstaande lening. Hieronder vallen ook verwachte verliezen op kredietverplichtingen en financiële garantiecontracten (de zogenaamde off-balance sheet posities).

ECL-modellen en kredietportefeuilles IFRS 9

Binnen de Volksbank maken we onderscheid tussen de volgende specifieke kredietportefeuilles waarvoor kredietvoorzieningen worden bepaald:

- particuliere hypotheken;
- overige particuliere kredieten;
- mkb-kredieten;
- duurzame financieringen en onderhandse leningen van het merk ASN Bank ('ASN portefeuille');
- Financial Markets-portefeuille.

De Volksbank gebruikt per portefeuille (zoals beschreven in paragraaf 4.62. Management en beheersing) een specifiek model om de kredietwaardigheid van klanten en het verwachte kredietverlies (Expected Credit Loss, ECL). ECL-modellen zijn 'Point-in-Time' (PIT), wat betekent dat ze een actuele inschatting geven van het verwachte verlies op een lening in de huidige economische situatie (conjunctuur).

Kredietrisicomanagement ECL-modellen

De Volksbank voert het beheer uit op haar klantengroepen in de bovengenoemde kredietportefeuilles. Hiertoe worden maandelijks verschillende klantrisico's berekend met behulp van onze kredietrisicomodellen. Het volgen van de klantontwikkelingen en de portefeuille-ontwikkeling is van het grootste belang om goede inschattingen te maken van het verwachte verlies uit hoofde van kredietrisico. Voor de verwachte verliezen houden we voorzieningen aan. Voor de onverwachte verliezen houden we kapitaal aan.

Modeltechnieken

Voor de afzonderlijke portefeuilles zijn verschillende technieken gebruikt om tot de ECL-modellen te komen.

Voor de particuliere hypotheken en mkb-kredieten is gebruik gemaakt van de 'survival model'-techniek. Dit is een methode om maand-op-maand de kans te berekenen op wanbetaling (PD), op herstel (probability of cure) en op uitwinning (probability of foreclosure). Hierin wordt de kredietwaardigheid van de klant over twee periodes bepaald: 1) de 12-maands periode (de kans dat de klant in wanbetaling raakt in de komende 12 maanden, ook wel de 12 month PD genoemd) en 2) de resterende looptijd van de lening (de kans dat de klant in wanbetaling zal raken in de periode dat de lening nog loopt, ook wel lifetime PD genoemd). De berekeningen voeren we uit voor drie verschillende macro-economische scenario's: een basis (base), licht opgaand (up) en licht neergaand (down) scenario. De uitkomsten van deze scenario's leiden via een wegingsverdeling tot gewogen eindwaarden. Daarnaast wordt ook het verliespercentage bepaald in het geval van uitwinning (foreclosure) en in het geval van herstel (cure). Om het totale verwachte verlies te bepalen, worden de verschillende kanscomponenten en verliespercentages (rekening houdend met aflossingen) toegepast op de uitstaande hoofdsom op rapportagemoment.

Voor de portefeuille overige particuliere kredieten, dat wil zeggen persoonlijke leningen, doorlopende kredieten, en rekening courant kredieten (kredietlimiet op een betaalrekening), is eveneens een specifieke methodiek ontwikkeld. In plaats van het berekenen van een individuele PD, is ervoor gekozen om aan een klant een rating toe te wijzen. Deze rating bepaalt of er sprake is van een verhoogd kredietrisico. De factoren die bepalend zijn voor de rating 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 historische waarnemingen (default rates). Tevens is op basis van historische data een gemiddelde productspecifieke LGD bepaald. We bepalen het verwachte verlies (ECL) door vermenigvuldiging van de stage-afhankelijke PD en productspecifieke LGD met de omvang van de kredietfaciliteit.

Voor de ASN-portefeuille en de Financial Markets-portefeuille maken we gebruik van een andere modelleringstechniek waarbij de PD (nu en in de toekomst) wordt afgeleid van Credit Default Swap (CDS) curves. Deze curves zijn gecorreleerd met de kredietwaardigheid (credit rating) van de tegenpartij. Voor verschillende portefeuille-onderdelen zijn specifieke CDS-curves geselecteerd. De credit ratings zijn afkomstig van bekende ratingbureaus als Standard & Poors en Moody's. Voor de te hanteren verlies-percentages (Loss Given Defaults, LGD) maken we gebruik van generieke sectorgerelateerde percentages. Deze worden jaarlijks heroverwogen en zijn zodoende up-to-date en Point-in-Time (PIT). Zowel de PD als LGD wordt toegepast op de uitstaande hoofdsom. Door

deze componenten met elkaar te vermenigvuldigen wordt het verwachte verlies (ECL) bepaald.

Toekomstgerichte informatie

In de ECL-modellen en ook bij de berekening van voorzieningen maken we gebruik van drie scenario's waarin toekomstgerichte informatie gebruikt wordt. De drie scenario's beschrijven respectievelijk de verwachte macro-economische toekomst (base), een licht slechtere situatie (down) en een licht betere situatie (up). Een onafhankelijk team van macro-economische experts stelt de scenario's op waarin per scenario een toekomstgerichte trend wordt voorspeld van de verschillende macro-economische parameters. De experts kijken hierbij ook naar trendlijnen en prognoses van externe partijen zoals Eurostat, het CBS en het CPB. Alle drie de scenario's beschrijven een realistische ontwikkeling van de macro-economie. Tevens wordt er gewicht toegekend aan de scenario's, waarmee de kans dat het scenario zich gaat voordoen wordt weergegeven. De ontwikkeling van de macro-economische parameters wordt in de scenario's vier jaar vooruit voorspeld. De ECL-modellen trekken de waarde van de macro-economische variabelen na die periode van 4 jaar door naar het langjarig gemiddelde. Per klant wordt op maandbasis voor ieder van de drie scenario's een 12-maands en een einde looptijd ECL berekend. Aan de hand van de scenario-gewichten komen er een gewogen gemiddelde 12-maands en een einde looptijd ECL tot stand.

Voor de particuliere hypotheken worden de gemiddelde hypotheekrente, de reële huizenprijs en het werkloosheidspercentage gebruikt als macro-economische parameters. Voor de mkb-kredieten wordt gebruik gemaakt van het werkloosheidspercentage en het aantal faillissementen. In het model voor de overige particuliere kredieten wordt gebruik gemaakt van het werkloosheidspercentage. In het Financial markets en ASN Bank ECL-model is de macro-economische invloed verwerkt in de CDS-curves die worden gebruikt.

De scenario's en bijbehorende weging dienen te worden goedgekeurd door het Asset Liability Committee (ALCO). De scenario's die worden gebruikt voor de bepaling van de voorzieningen worden ook gebruikt bij het opstellen (doorrekenen) van het Operationeel Plan. De scenario's en de gewichten worden op kwartaalbasis beoordeeld en aangepast indien nodig.

In onderstaande tabel zijn de gebruikte parameters voor de drie scenario's weergegeven. De protectionistische maatregelen van de VS en de toenemende handelsspanningen tussen China en de VS vormden de belangrijkste redenen voor de toename van de weging van het down-scenario gedurende het jaar.

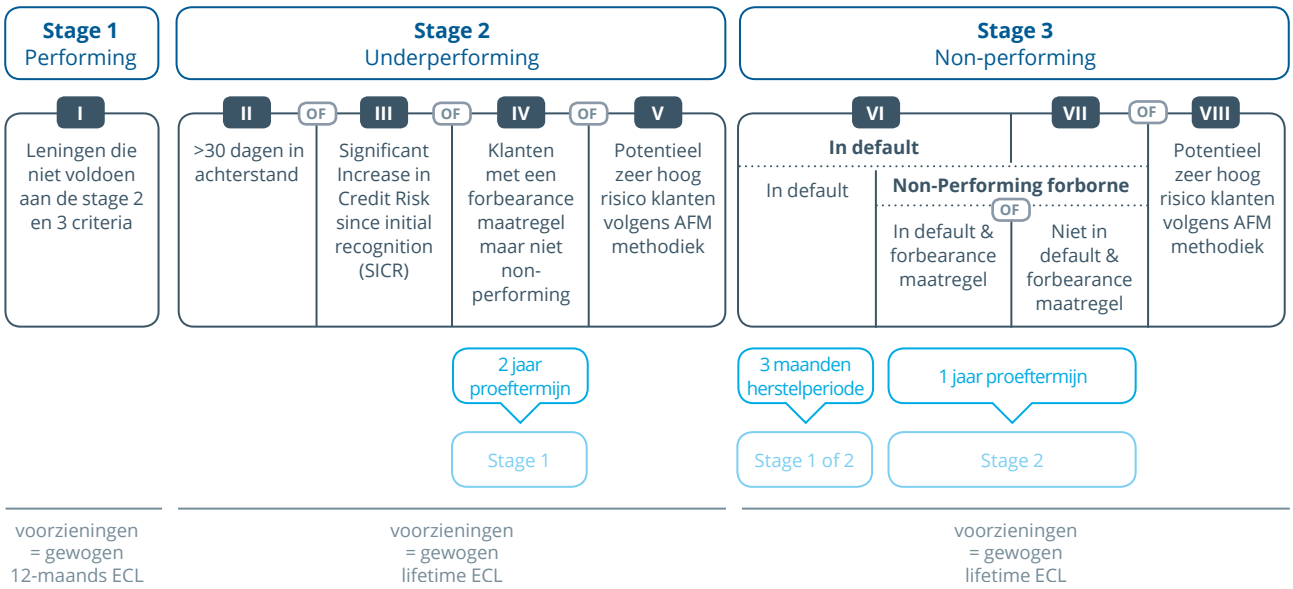
Scenario's 31-12-2018

Macro-economische parameter	Scenario	Weging	2019	2020	2021	2022	Lange termijn gemiddelde
Gemiddelde hypotheekrente	Base	50%	2,9%	2,9%	3,3%	3,7%	3,7%
	Up	15%	3,2%	3,6%	4,0%	4,4%	3,8%
	Down	35%	1,9%	1,9%	2,1%	2,3%	3,6%
Reële Huizenprijs (in €)	Base	50%	316.430	326.981	335.441	346.772	486.541
	Up	15%	319.830	341.208	359.892	374.377	488.674
	Down	35%	305.266	301.305	300.536	307.553	483.511
Werkloosheidspercentage	Base	50%	3,6%	3,6%	3,8%	3,9%	5,8%
	Up	15%	3,3%	2,9%	2,6%	2,6%	5,7%
	Down	35%	3,8%	4,6%	5,2%	5,4%	5,8%
Faillissementen (maandelijks)	Base	50%	322	321	327	325	362
	Up	15%	297	257	234	226	329
	Down	35%	350	408	461	477	409

Scenario's 1-1-2018

Macro-economische parameter	Scenario	Weging	2018	2019	2020	2021	Lange termijn gemiddelde
Gemiddelde hypotheekrente	Base	50%	3,0%	3,2%	3,2%	3,6%	3,8%
	Up	30%	3,2%	3,5%	3,8%	4,1%	3,9%
	Down	20%	2,2%	2,2%	2,3%	2,3%	3,6%
Reële Huizenprijs (in €)	Base	50%	285.246	295.087	302.553	311.947	439.128
	Up	30%	285.554	298.033	309.686	321.795	438.976
	Down	20%	265.526	262.472	260.963	263.964	434.509
Werkloosheidspercentage	Base	50%	4,0%	3,9%	4,1%	4,2%	5,8%
	Up	30%	4,0%	3,8%	3,8%	3,8%	5,8%
	Down	20%	4,6%	5,3%	6,0%	6,5%	6,0%
Faillissementen (maandelijks)	Base	50%	292	290	297	298	357
	Up	30%	290	277	269	262	347
	Down	20%	375	440	505	545	451

Stage-allocatie



Binnen IFRS 9 zijn er drie stages die weergeven hoe het kredietrisico van een lening zich in de loop van de tijd kan ontwikkelen ten opzichte van verstrekkingsmoment. De stages zijn bepalend voor de berekeningsmethodiek en de hoogte van de te treffen voorziening. Het IFRS 9 stage-allocatieproces binnen de Volksbank is in bovenstaand overzicht schematisch weergegeven.

Stage 1: 12 month ECL (categorie I)
In stage 1 zijn leningen opgenomen waarvoor geen sprake is van een significante stijging van het kredietrisico sinds het moment van verstrekking. Voor deze leningen wordt een voorziening genomen op basis van de verwachte verliezen in de komende 12 maanden (12 month ECL).

Stage 2: lifetime ECL not credit impaired (categorie II–V)
Op het moment dat een significante verslechtering van het kredietrisico heeft plaatsgevonden, wordt een lening van stage 1 naar stage 2 verplaatst. Daarnaast toetst de Volksbank op basis van een aantal aanvullende voorwaarden of een lening in stage 2 moet worden geplaatst, in die gevallen is sprake van een significante verslechtering van de kredietwaardigheid (SICR). De voorziening wordt genomen op basis van de verwachte verliezen tot einde looptijd (lifetime ECL). Een lening valt in stage 2, als aan ten minste één van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

II. Een klant is langer dan 30 dagen in achterstand

III. Er sprake is van een significante verslechtering van de kredietwaardigheid (SICR trigger) volgend uit de ECL-modellen

In de ECL-modellen is per portefeuille bepaald wanneer er sprake is van een significante verslechtering van de kredietwaardigheid (Significant Increase in Credit Risk, SICR) van een klant. Deze verslechtering wordt getoetst door de huidige PD te vergelijken met de PD die we aan de klant hebben gekoppeld bij het verstrekken van de lening. Onderstaand is aangegeven hoe de toetsing per ECL-portefeuille plaatsvindt:

- In de ECL-modellen van particuliere hypotheken en mkb-kredieten worden klanten in PD-categorieën ingedeeld op basis van hun individueel berekende kredietwaardigheidsscore bij het afsluiten van de lening. Afhankelijk van de PD-categorie waarin de lening is ingedeeld, mag de huidige kredietwaardigheidsscore een gemaximeerde relatieve verslechtering laten zien ten opzichte van het moment dat de lening werd afgesloten.
- In de portefeuille overige particuliere kredieten ontvangt de klant een rating. Indien deze rating een vooraf vastgestelde grenswaarde overschrijdt, wordt de kredietfaciliteit in stage 2 geplaatst.
- Voor leningen in de ASN-portefeuille wordt getoetst of de huidige PD een overschrijding van vooraf vastgestelde relatieve en absolute grenswaarden laat zien ten opzichte van de PD bij het afsluiten van de lening. Indien hiervan sprake is wordt de lening in stage 2 geplaatst.
- 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 de eerste opname van de obligatie of lening. Indien er sprake is van een overschrijding van vooraf vastgestelde relatieve en absolute grenswaarden wordt de obligatie of lening in stage 2 geplaatst.

IV. Voor een van de leningen van de klant wordt een forbearance maatregel toegepast

Leningen van klanten waarvoor een forbearance maatregel is toegepast en die niet voldoen aan de prudentiële criteria voor non-performing worden in stage 2 opgenomen. Deze categorie omvat 1) leningen

van klanten die een maatregel hebben ontvangen maar nog niet als non-performing zijn aangemerkt en 2) leningen van klanten die voorheen onderdeel waren van de prudentiële non-performing forborne categorie (categorie VII) en na een proeftermijn (probation period) van minimaal een jaar zijn geherclassificeerd naar de prudentiële performing forborne categorie. Na vervolgens een minimale proeftermijn van twee jaar wordt een lening in stage 1 opgenomen.

V. Potentieel zeer-hoogrisico klanten volgens de AFM-methodiek

Vanaf juni 2018 gebruiken we de door de AFM voorgeschreven segmentatiemethodiek om particuliere hypotheekklanten in verschillende risicoklassen in te delen. Voor de AFM segmentatie wordt gebruik gemaakt van: Loan-to-Value, aflossingsvorm, resterende looptijd van de hypotheek, tijd tot aan pensionering en resterende periode dat de hypotheekrenteaftrek geldt. Hypotheekklanten die op basis van de AFM-methodiek worden ingedeeld in de categorie 'zeer-hoogrisico' (very high risk) worden in stage 2 geplaatst, tenzij de lening van de klant als credit impaired wordt beschouwd, dan komen deze in stage 3.

Stage 3: lifetime ECL credit impaired (categorie VI-VIII)

Indien er sprake is van credit impaired wordt een lening opgenomen in stage 3. De voorziening wordt genomen op basis van de verwachte verliezen tot einde looptijd (lifetime ECL). In de volgende situaties is er sprake van credit impaired:

VI. Klanten in default

De Volksbank hanteert een specifieke default definitie voor iedere portefeuille waarvoor kredietvoorzieningen moeten worden getroffen onder IFRS 9. Zowel voor de hypotheekportefeuille als voor de mkb-portefeuille gaat een klant in 'default' op het moment dat er 3 maandtermijnen niet zijn voldaan én het achterstandsbedrag een drempelwaarde overschrijdt. Tevens gaat een klant in default indien we het onwaarschijnlijk achten dat de klant zijn verplichtingen in de toekomst kan nakomen. Daarnaast kan het voorkomen dat klanten in default gaan als gevolg van bijzondere gebeurtenissen zoals een scheiding of fraude. Klanten zijn pas weer uit default als de volledige achterstand is aangezuiverd en er een proeftermijn van 3 maanden is doorlopen.

De toezichthouder heeft gedurende 2018 de richtlijnen voor het bepalen van de default-status aangescherpt. Banken in Europa hebben tot 1 januari 2021 de tijd om hun definitie in lijn te brengen met de richtlijnen. Wij zijn bezig met het herformuleren van een bankbrede default-definitie om tijdig aan de richtlijnen te kunnen voldoen.

VII. Non-performing leningen van klanten met een forbearance maatregel

Naast de opname van leningen in default in stage 3 worden leningen van klanten met een forbearance maatregel die voldoen aan de prudentiële non-performing criteria en waarvoor geen sprake is van default toegewezen (zoals bij VI beschreven) aan stage 3. Dit betreffen leningen die na een proeftermijn van 1 jaar waren opgenomen in stage 2 en door een nieuwe forbearance maatregel en/of 30 dagen achterstand opnieuw in stage 3 worden geplaatst.

VIII. Potentieel zeer-hoogrisico klanten volgens de AFM-methodiek

De Volksbank beschouwt een kleine groep hypotheekklanten op basis van de AFM-segmentatie (zie categorie V) als credit impaired en deze klanten zijn daarom in stage 3 geplaatst.

4.6.4 CIJFERS, RATIO'S EN TRENDS AUDITED EDTF 26

Kredietrisico-exposure

Onderstaande tabel geeft de kredietrisico-exposure weer op basis van de Exposure at Default (EAD) uit de toezichthoudersrapportage (zie ook paragraaf 4.9.5 Cijfers, ratio's en trends). Hierbij zijn voorzieningen in aftrek gebracht op de vorderingen. Eventueel onderpand of andere kredietrisicomitigerende instrumenten blijven buiten beschouwing.

Kredietrisico-exposure Audited

in miljoenen euro's	2018	2017
Kas en kasequivalenten	815	2.180
Vorderingen op banken	3.589	2.643
Vorderingen op klanten	50.536	49.459
Beleggingen	4.782	4.932
Derivaten	732	1.075
Overige	488	427
Exposure kredietrisico op de balans	**60.942**	**60.716**
Off-balance kredietfaciliteiten en garanties	1.827	1.576
Terugkoopverplichtingen	868	1.040
Off-balance exposure kredietrisico	**2.694**	**2.616**
Totale maximale exposure kredietrisico	**63.636**	**63.332**

De totale kredietrisico-exposure is gedurende 2018 nagenoeg gelijk gebleven, ondanks de groei van de hypotheekportefeuille. De kas en kasequivalenten zijn afgenomen ten opzichte van eind 2017, dit werd grotendeels gecompenseerd door een toename van vorderingen op banken. Deze mutaties zijn met name het gevolg van liquiditeitsmanagement. De categorie vorderingen op klanten is met circa 80% van het totaal de grootste categorie op de balans.

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. De derivaten-positie komt met name voort uit afdekking van het renterisico op het bankboek (inclusief de securitisatieprogramma's).

Vorderingen op klanten naar categorie en regio EDTF 26

Onderstaande tabellen geven een nadere opsplitsing van de vorderingen op klanten naar categorie en naar regio.

Vorderingen op klanten Audited

in miljoenen euro's	2018	2017
Particuliere hypotheken	47.262	45.934
Overige particuliere kredieten	86	114
Totaal particuliere kredieten	**47.348**	**46.048**
Mkb-kredieten	702	737
Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid	2.486	2.674
Totaal	**50.536**	**49.459**

Vorderingen op klanten naar regio Audited

in miljoenen euro's	2018	2017
Nederland	49.822	48.660
Europese Monetaire Unie excl. Nederland	674	751
Overige	40	48
Totaal	**50.536**	**49.459**

Totaal vorderingen op klanten in 2018

Het totaal aan bruto vorderingen op klanten is in 2018 toegenomen met € 1,1 miljard tot € 50,7 miljard, volledig veroorzaakt door een stijging van particuliere hypotheken. Overige particuliere en mkb-kredieten lieten een beperkte daling zien, evenals overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid.

Dankzij gunstige macro-economische omstandigheden, de stijging van onderpandwaarde van de hypotheken en de inspanningen van de afdeling Bijzonder Beheer om klanten met financiële problemen te helpen is het risicoprofiel van de kredietportefeuille verbeterd. Hierdoor konden de kredietvoorzieningen afnemen van € 166 miljoen per 1 januari 2018 tot € 131 miljoen eind 2018. De stage 3-ratio (stage 3-leningen als percentage van de totale vorderingen) daalde van 1,8% naar 1,3%, de stage 3-dekkingsgraad steeg van 14,0% naar 15,4%.

Vorderingen op klanten 31 december 2018 Audited EDTF 28

IFRS 9 in miljoenen euro's	Bruto boekwaarde	Voorziening voor kredietverliezen	Boekwaarde	Stage ratio	Dekkings-graad
STAGE 1					
Particuliere hypotheken	44.236	-2	44.234	94,5%	0,0%
Overige particuliere kredieten	74	-	74	67,3%	0,0%
Mkb-kredieten	558	-1	557	75,1%	0,2%
Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid	2.281	-1	2.280	91,6%	0,0%
Totaal vorderingen op klanten stage 1	**47.149**	**-4**	**47.145**	**94,0%**	**0,0%**
STAGE 2					
Particuliere hypotheken	2.039	-10	2.029	4,4%	0,5%
Overige particuliere kredieten	14	-2	12	12,7%	14,3%
Mkb-kredieten	99	-7	92	13,3%	7,1%
Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid	208	-2	206	8,4%	1,0%
Totaal vorderingen op klanten stage 2	**2.360**	**-21**	**2.339**	**4,7%**	**0,9%**
STAGE 3					
Particuliere hypotheken	549	-46	503	1,2%	8,4%
Overige particuliere kredieten	22	-22	-	20,0%	100,0%
Mkb-kredieten	86	-33	53	11,6%	38,4%
Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid	-	-	-	-	-
Totaal vorderingen op klanten stage 3	**657**	**-101**	**556**	**1,3%**	**15,4%**
TOTAAL STAGE 1, 2 EN 3					
Particuliere hypotheken	46.824	-58	46.766		0,1%
Overige particuliere kredieten	110	-24	86		21,8%
Mkb-kredieten[1]	743	-41	702		5,5%
Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid	2.489	-3	2.486		0,1%
Totaal vorderingen op klanten stage 1, 2 en 3	**50.166**	**-126**	**50.040**		**0,3%**
IFRS waarderingsaanpassingen particuliere hypotheken[2]	496	-	496		
Totaal vorderingen op klanten	**50.662**	**-126**	**50.536**		**0,2%**
Off-balance sheet posten[3]	2.444	-5	2.440		0,2%
Totale maximale kredietrisico exposure vorderingen op klanten	**53.106**	**-131**	**52.976**		**0,2%**

1 Onder de bruto mkb-kredieten zijn voor € 614 miljoen bruto mkb-hypotheken verantwoord.

2 Bestaande uit reële waardeaanpassingen als gevolg van hedge accounting en amortisaties.

3 Off-balance onherroepelijke faciliteiten, garanties en terugkoopverplichtingen.

Vorderingen op klanten 1 januari 2018 Audited

IFRS 9 in miljoenen euro's	Bruto boekwaarde	Voorziening voor kredietverliezen	Boekwaarde	Stage ratio	Dekkings-graad
STAGE 1					
Particuliere hypotheken	42.366	-3	42.363	93,0%	0,0%
Overige particuliere kredieten	92	-	92	64,3%	0,0%
Mkb-kredieten	558	-1	557	70,5%	0,2%
Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid	2.394	-	2.394	89,8%	0,0%
Totaal vorderingen op klanten stage 1	**45.410**	**-4**	**45.406**	**92,4%**	**0,0%**
STAGE 2					
Particuliere hypotheken	2.467	-18	2.449	5,4%	0,7%
Overige particuliere kredieten	17	-2	15	11,9%	11,8%
Mkb-kredieten	123	-12	111	15,5%	9,8%
Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid	273	-1	272	10,2%	0,4%
Totaal vorderingen op klanten stage 2	**2.880**	**-33**	**2.847**	**5,9%**	**1,1%**
STAGE 3					
Particuliere hypotheken	718	-53	665	1,6%	7,4%
Overige particuliere kredieten	34	-32	2	23,8%	94,1%
Mkb-kredieten	110	-36	74	13,9%	32,7%
Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid	-	-	-	-	-
Totaal vorderingen op klanten stage 3	**862**	**-121**	**741**	**1,8%**	**14,0%**
TOTAAL STAGE 1, 2 EN 3					
Particuliere hypotheken	45.551	-74	45.477		0,2%
Overige particuliere kredieten	143	-34	109		23,8%
Mkb-kredieten[1]	791	-49	742		6,2%
Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid	2.667	-1	2.666		0,0%
Totaal vorderingen op klanten stage 1, 2 en 3	**49.152**	**-158**	**48.994**		**0,3%**
IFRS waarderingsaanpassingen particuliere hypotheken[2]	295	-	295		
Totaal vorderingen op klanten	**49.447**	**-158**	**49.289**		**0,3%**
Off-balance sheet posten[3]	2.615	-8	2.607		0,3%
Totale maximale kredietrisico exposure vorderingen op klanten	**52.062**	**-166**	**51.896**		**0,3%**

1 Onder de bruto mkb-kredieten zijn voor € 712 miljoen bruto mkb-hypotheken verantwoord.
2 Bestaande uit reële waardeaanpassingen als gevolg van hedge accounting en amortisaties.
3 Off-balance onherroepelijke faciliteiten, garanties en terugkoopverplichtingen.

Vorderingen op klanten 31 december 2017 Audited

IAS 39 in miljoenen euro's	Bruto leningen	Specifieke voor-ziening	IBNR-voor-ziening	Boek-waarde	In achter-stand	Non-default[1]	Default[1]	In achter-stand	Impaired ratio	Dekkings-graad[2]
Resterende hoofdsommen	45.552	-44	-28	45.480	541	264	277	1,2%	0,6%	15,9%
IFRS waarderings-aanpassingen[3]	454			454						
Particuliere hypotheken	**46.006**			**45.934**						
Overige particuliere kredieten	142	-27	-1	114	37	3	34	26,1%	23,9%	79,4%
Totaal particuliere kredieten	**46.148**	**-71**	**-29**	**46.048**	**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 kredieten en vorderingen op de overheid	2.674	-	-	2.674	-	-	-	-	-	-
Totaal vorderingen op klanten	**49.608**	**-118**	**-31**	**49.459**	**682**	**267**	**415**	**1,4%**	**0,8%**	**28,4%**

1 Een klant is 'In achterstand' 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. 'Non-default' en 'Default' vormen samen het bedrag 'In achterstand'.
2 In 2017 betrof de dekkingsgraad de specifieke aangehouden voorziening als deel van leningen in default.
3 Bestaande uit reële waardeaanpassingen van hypotheken gewaardeerd tegen reële waarde, reële waardeaanpassingen als gevolg van hedge accounting en amortisaties.
4 Onder de bruto mkb-kredieten zijn voor € 712 miljoen bruto mkb-hypotheken verantwoord.

4.6.5 PARTICULIERE HYPOTHEKEN EDTF 28

Belangrijkste ontwikkelingen in 2018

Gedurende 2018 is de Nederlandse economie verder verbeterd. Dit heeft bijgedragen aan de verbetering van de kwaliteit van de particuliere hypotheekportefeuille. De onderpandwaarde van de hypotheken is toegenomen als gevolg van het verder stijgen van de huizenprijzen. Dit had een positief effect op de gemiddelde Loan-to-Value (LtV). Deze verbeterde van 74% naar 70%. De totale exposure aan particuliere hypotheken is in 2018 met € 1,3 miljard gestegen naar € 47,3 miljard. Deze groei wordt deels verklaard door de stijgende huizenprijzen met als gevolg een gemiddeld hogere hoofdsom van de hypotheek per klant bij nieuwe verstrekkingen.

De toename van de totale exposure werd gedempt door hogere aflossingen. Vanwege de lage spaarrente blijft het voor klanten aantrekkelijk om hun hypotheek (versneld) af te lossen.

Bij de particuliere hypotheken is het aandeel van stage 1-vorderingen hoog en steeg in 2018 naar 94,5%. Nieuwe productie en positieve macro-economische omstandigheden leidden in 2018 ook tot een stijging van stage 1 particuliere hypotheken in absolute termen. Daarnaast verschoven stage 2 en 3 vorderingen naar betere stages mede door het actieve klantgerichte beleid door Preventief- en Bijzonder beheer. Hierdoor was ook de instroom naar stage 3 beperkt.

Het gunstige economische klimaat droeg er eveneens aan bij dat minder klanten in de financiële problemen kwamen. Hierdoor daalde de stage 3-ratio (stage 3-vorderingen als percentage van de totale vorderingen) naar 1,2%.

De absolute exposure aan particuliere hypotheken in stage 3 bedroeg eind 2018 € 549 miljoen. Hiervoor was een voorziening van € 46 miljoen getroffen, wat resulteerde in een stage 3-dekkingsgraad van 8,4% (begin 2018: 7,4%). De stijging van de dekkingsgraad werd geheel veroorzaakt door een additionele voorziening voor stage 3-vorderingen die langer dan 5 jaar in default zijn.

De Volksbank stelt op basis van de beschikbare klantgegevens vast welke klanten met een aflossingsvrije hypotheek de hoofdsom naar alle waarschijnlijkheid aan het einde van de looptijd niet kunnen terugbetalen of herfinancieren. Om die reden zijn ongeveer 160 klanten eind 2018 geclassificeerd als zeer-hoogrisico klanten en in stage 3 geplaatst. Eind 2018 bedraagt de voorziening hiervoor € 2 miljoen (2017: € 4 miljoen).

Ook heeft de AFM gedurende 2018 aangescherpte richtlijnen uitgevaardigd betreffende klantengroepen met aflossingsvrije hyptheken die we ook als potentieel zeer-hoogrisico moeten aanmerken. Deze richtlijnen hebben ertoe geleid dat we eind 2018 nog ongeveer 1.200 klanten hebben geïdentificeerd, die we in stage 2 hebben geplaatst. Eind 2018 houden we hiervoor € 1 miljoen aan voorzieningen aan in stage 2. De stage 2-leningen zonder achterstand waarvoor wel een significante verslechtering in kredietrisico is geconstateerd, namen af met € 438 miljoen naar € 1.786 miljoen.

Kerncijfers EDTF 28

Exposure particuliere hypotheken 31-12-2018 Audited

IFRS 9 in miljoenen euro's	Bruto boekwaarde	Voorziening voor kredietverliezen	Boekwaarde	Stage ratio	Dekkingsgraad
Stage 1	44.236	-2	44.234	94,5%	0,0%
Stage 2	2.039	-10	2.029	4,4%	0,5%
Stage 3	549	-46	503	1,2%	8,4%
Totaal stage 1,2,3	**46.824**	**-58**	**46.766**	**100,0%**	**0,1%**
IFRS waardeaanpassingen[1]	496		496		
Totaal particuliere hypotheken	**47.320**	**-58**	**47.262**		
Off-balance sheet posten[2]	1.796	-1	1.795		0,0%
Totale maximale kredietrisico exposure particuliere hypotheken	**49.116**	**-59**	**49.057**		**0,1%**

1 Bestaande uit reële waardeaanpassingen als gevolg van hedge accounting en uit amortisaties.

2 Off-balance onherroepelijke faciliteiten, garanties en terugkoopverplichtingen.

Exposure particuliere hypotheken 1-1-2018 Audited

IFRS 9 in miljoenen euro's	Bruto boekwaarde	Voorziening voor kredietverliezen	Boekwaarde	Stage ratio	Dekkingsgraad
Stage 1	42.366	-3	42.363	93,0%	0,0%
Stage 2	2.467	-18	2.449	5,4%	0,7%
Stage 3	718	-53	665	1,6%	7,4%
Totaal stage 1,2,3	**45.551**	**-74**	**45.477**	**100,0%**	**0,2%**
IFRS waardeaanpassingen[1]	295		295		
Totaal particuliere hypotheken	**45.846**	**-74**	**45.772**		
Off-balance sheet posten[2]	1.967	-1	1.966		0,1%
Totale maximale kredietrisico exposure particuliere hypotheken	**47.813**	**-75**	**47.738**		**0,2%**

1 Bestaande uit reële waardeaanpassingen als gevolg van hedge accounting en amortisaties.

2 Off-balance onherroepelijke faciliteiten, garanties en terugkoopverplichtingen.

Exposure particuliere hypotheken 31-12-2017 Audited

IAS 39 in miljoenen euro's	Bruto boekwaarde	Voorziening voor kredietverliezen	Boekwaarde	Impaired ratio	Dekkingsgraad[1]
Particuliere hypotheken	45.552	-72	45.480	0,6%	15,9%
IFRS waardeaanpassingen[2]	454		454		
Totaal particuliere hypotheken	**46.006**	**-72**	**45.934**	**0,6%**	**15,9%**

1 In 2017 betrof de dekkingsgraad de specifieke aangehouden voorziening als deel van leningen in default.

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

Verloop voorziening Audited EDTF 28

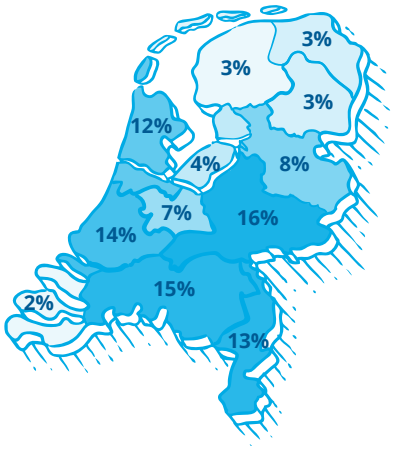
Onderstaande tabel geeft het verloop van de voorziening voor kredietverliezen weer.

Verloop voorziening voor kredietverliezen particuliere hypotheken Audited

in miljoenen euro's	Stage 1	Stage 2	Stage 3	2018 (IFRS 9) Totaal	Specifiek	IBNR	2017 (IAS 39) Totaal
Eindbalans vorige periode				72	80	34	114
Stelselwijziging IFRS 9				2			
Openingsbalans	**3**	**17**	**54**	**74**	**80**	**34**	**114**
Verschuiving naar stage 1	-	-	-	-	-	-	-
Verschuiving naar stage 2	-	2	-2	-	-	-	-
Verschuiving naar stage 3	-	-2	2	-	-	-	-
Aanpassing voorziening door gewijzigd kredietrisico	1	-5	5	1	-16	-5	-21
Verstrekkingen en aankopen	-	1	1	2	-	-	-
Niet langer op de balans opgenomen	-	-1	-5	-6	-	-	-
Afschrijvingen	-2	-2	-9	-13	-22	-1	-23
Netto toename/afname	**-1**	**-7**	**-8**	**-16**	**-38**	**-6**	**-44**
Overige mutaties	-	-	-	-	2		2
Eindbalans	**2**	**10**	**46**	**58**	**44**	**28**	**72**

Particuliere hypotheken naar regio en merk

Verdeling hypotheekportefeuille naar provincie



Particuliere hypotheken naar merk

in miljoenen euro's	2018		2017[1]	
BLG Wonen	18.639	40%	16.419	36%
RegioBank	7.378	16%	6.962	15%
SNS	20.700	44%	22.057	49%
Totaal resterende hoofdsommen	**46.717**	**100%**	**45.438**	**100%**
Kredietvoorziening	-58		-72	
Lopende rente	107		114	
IFRS waarderingsaanpassingen[2]	496		454	
Totaal particuliere hypotheken	**47.262**		**45.934**	

1 De voormalige DBV portefeuille is vanaf 2018 opgenomen onder het label BLG Wonen. Het vergelijkend cijfer is hiervoor aangepast.

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

Particuliere hypotheken naar aflossingsvorm, rentevastperiode en jaar van oorsprong

Hypotheken afgesloten na 1 januari 2013 komen alleen in aanmerking voor renteaftrek wanneer ze in maximaal dertig jaar annuïtair of lineair worden afgelost. Hierdoor neemt het aandeel van annuïteiten- en lineaire hypotheken in de totale particuliere hypotheekportefeuille toe. Ook het totale brutobedrag van deze hypotheken nam toe. Het aandeel geheel of gedeeltelijk aflossingsvrij in de hypotheekportefeuille daalde van 55% in 2018 naar 52%.

De bank voert actief beleid om het aandeel aflossingsvrije hypotheken in de portefeuille terug te dringen door middel van het interne programma Aflossingsvrij en de campagne Aflossingsblij, een gezamenlijk initiatief van de Nederlandse banken. Op het moment van aflopen van de aflossingsvrije hypotheek 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 wordt er naar een passende oplossing gezocht.

De Nederlandse overheid heeft ook het (fiscale) beleid ten aanzien van het maximaal te verstrekken percentage aflossingsvrij en de aftrek van hypotheekrente de afgelopen jaren aangescherpt. Binnen de Volksbank hanteren we het beleid dat we maximaal 50% van de marktwaarde van het onderpand aflossingsvrij (her)financieren. Verdere aanvullende financiering dient plaats te vinden in een aflossende vorm. Zodoende zal het aandeel aflossingsvrije hypotheken in de totale portefeuille verder blijven dalen.

Particuliere hypotheken met een rentevaste periode van tien jaar of langer groeiden en hypotheken met een rentevaste periode van minder dan tien jaar namen af. Dit vloeide voort uit de aanhoudende lage hypotheekrente waardoor klanten logischerwijs voor een langere rentevastperiode kiezen. Het percentage hypotheken met een rentevaste periode tussen de tien en vijftien jaar steeg van 61% in 2017 tot 64%.

Particuliere hypotheken naar aflossingsvorm

in miljoenen euro's	2018		2017	
Aflossingsvrij (100%)	11.654	25%	12.344	27%
Aflossingsvrij (gedeeltelijk)	12.740	27%	12.474	27%
Annuïtair	11.086	24%	8.571	19%
Lineair	1.025	2%	796	2%
(Bank)sparen[1]	5.704	12%	6.201	14%
Levensverzekering/belegging[1]	4.006	9%	4.620	10%
Overig	502	1%	432	1%
Totaal resterende hoofdsommen	**46.717**	**100%**	**45.438**	**100%**
Kredietvoorziening	-58		-72	
Lopende rente	107		114	
IFRS waardeaanpassingen[2]	496		454	
Totaal particuliere hypotheken	**47.262**		**45.934**	

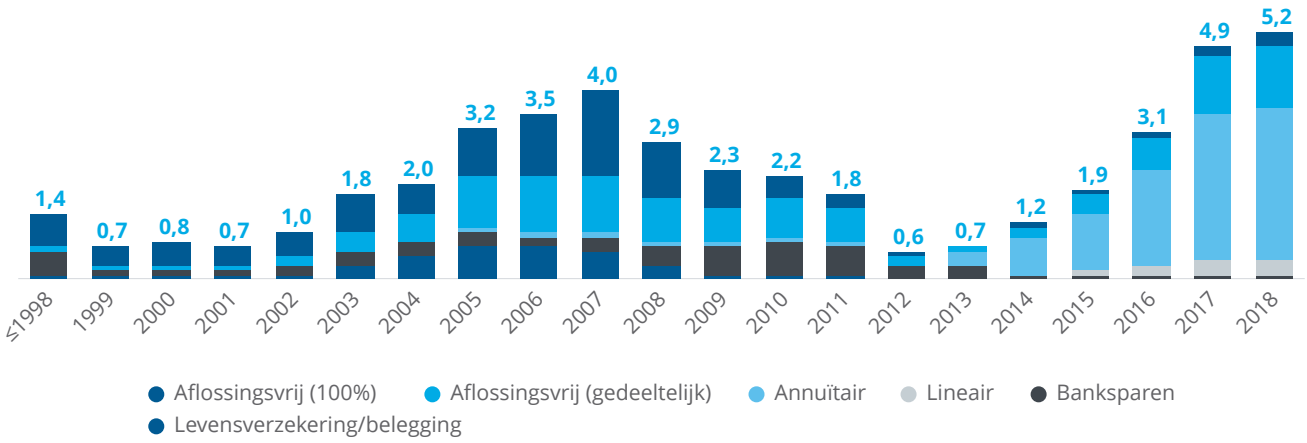
1 Vanaf 2018 worden de in een polis bij de verzekeraar opgebouwde gegarandeerde spaardelen niet langer verantwoord onder Levensverzekering maar onder (Bank)sparen. Het vergelijkend cijfer is hiervoor aangepast.

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

Aflossingsvrije hypotheken (100%) naar LtV-klasse

In percentages	2018	2017
LtV ≤ 75%	86%	81%
LtV >75 ≤100%	11%	14%
LtV >100 ≤110%	2%	3%
LtV >110 ≤125%	1%	1%
LtV > 125%	0%	1%
Totaal	**100%**	**100%**

Particuliere hypotheken 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 hypotheken, niet.

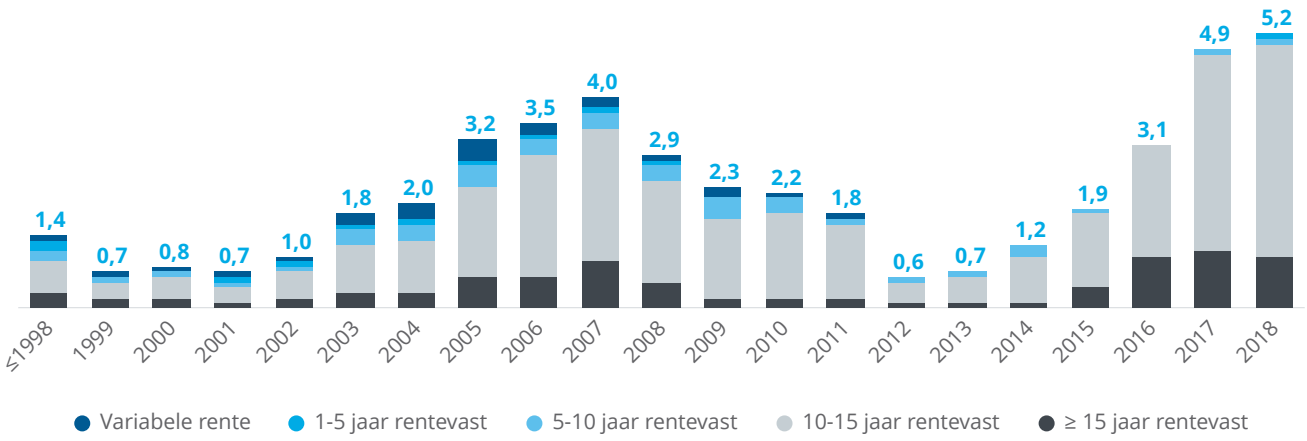
2 De hypotheken uit de acquisitie van RegioBank zijn geheel opgenomen in het jaar 2007. Het effect bedraagt circa € 0,6 miljard.

Particuliere hypotheken naar rentevaste looptijd

in miljoenen euro's	2018		2017	
Variabel	2.398	5%	2.754	6%
≥ 1 en < 5 jaar rentevast	1.196	3%	1.331	3%
≥ 5 en < 10 jaar rentevast	3.944	8%	5.108	11%
≥ 10 en < 15 jaar rentevast	30.102	64%	27.810	61%
≥ 15 jaar rentevast	8.573	18%	8.001	18%
Overig	504	1%	434	1%
Totaal resterende hoofdsommen	**46.717**	**100%**	**45.438**	**100%**
Kredietvoorziening	-58		-72	
Lopende rente	107		114	
IFRS-waardeaanpassingen[1]	496		454	
Totaal particuliere hypotheken	**47.262**		**45.934**	

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

Particuliere hypotheken naar jaar van oorsprong en rentevaste looptijd (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 hypotheken, niet.

2 De hypotheken uit de acquisitie van RegioBank zijn geheel opgenomen in het jaar 2007. Het effect bedraagt circa € 0,6 miljard.

Particuliere hypotheken naar Loan-to-Value-klasse

De Loan-to-Value (LtV) is de hoogte van de (resterende) lening uitgedrukt als percentage van de geïndexeerde marktwaarde van het onderpand. De maximale wettelijke LtV voor nieuw te verstrekken hypotheken is in 2018 verlaagd tot 100%. Een lage LtV 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 LtV heeft als voordeel voor de klant en de bank dat de kans op een restschuld lager is. Daarom hanteren wij als bank bij verstrekkingen een lagere risico-opslag in onze hypotheektarieven naarmate de LtV lager is. Verder kan de klant verzoeken om verlaging van de opslag indien de LtV gedurende de looptijd is gedaald onder overlegging van de actuele waarde van het onderpand. Dit is voor klanten ook een reden om extra af te lossen, naast de lage rente op spaargeld.

Onze huidige hypotheekportefeuille bestaat voor een groot deel (63%) uit leningen die zijn afgesloten vóór 2013. Hierdoor is de invloed van het in de afgelopen jaren aangescherpte verstrekkingsbeleid slechts beperkt zichtbaar in de cijfers. In de komende jaren zullen naar verwachting de aangescherpte verstrekkingsvoorwaarden en –normen een positieve impact hebben op het kredietrisicoprofiel van de portefeuille.

De gewogen gemiddelde geïndexeerde LtV van de particuliere hypotheken verbeterde tot 70%, van 74% eind 2017. Voor de bepaling van deze LtV indexeren wij maandelijks de onderpandwaarden op basis van de ontwikkeling van de huizenprijzen. Door stijging van de huizenprijzen is een verschuiving van de particuliere hypotheken naar lagere LtV-klassen zichtbaar.

De omvang van een NHG-garantie op een hypotheek loopt door de jaren heen annuïtair af, ongeacht de aflossingsvorm. In onderstaande tabel staan onder de categorie NHG de uitstaande vorderingen, die geheel of gedeeltelijk gedekt zijn door een NHG-garantie. De grens voor de NHG-garantie is in 2018 verhoogd naar € 265.000. Doordat de gemiddelde huizenprijs gedurende 2018 is gestegen, is de NHG-grens per 1 januari 2019 op € 290.000 vastgesteld.

Het aandeel van NHG-hypotheken in de nieuwe hypotheekproductie was in 2018 ongeveer 28% (2017: 35%). Op portefeuilleniveau bleef het aandeel nagenoeg onveranderd op 30%.

Uitsplitsing particuliere hypotheken naar LtV-klasse

in miljoenen euro's[1]	Stage 1	Stage 2	Stage 3	2018 (IFRS 9) Totaal		2017 (IAS 39) Totaal	
NHG[2]	12.870	395	80	13.345	30%	13.184	30%
- waarvan LtV ≤ 75%	5.182	103	22	5.307	12%	4.320	10%
- waarvan LtV >75 ≤100%	6.981	224	41	7.246	16%	7.299	17%
- waarvan LtV >100 ≤110%	562	37	8	607	1%	1.129	3%
- waarvan LtV >110 ≤125%	131	19	4	154	0%	381	1%
- waarvan LtV > 125%	14	12	5	31	0%	55	0%
Niet-NHG	29.261	1.585	457	31.303	70%	30.160	70%
- waarvan LtV ≤ 75%	18.146	549	133	18.828	42%	16.546	38%
- waarvan LtV >75 ≤100%	9.507	639	150	10.296	23%	9.840	23%
- waarvan LtV >100 ≤110%	1.240	189	49	1.478	3%	2.345	5%
- waarvan LtV >110 ≤125%	302	100	45	447	1%	1.090	3%
- waarvan LtV > 125%	66	108	80	254	1%	339	1%
Hoofdsommen exclusief spaardelen	**42.131**	**1.980**	**537**	**44.648**	**100%**	**43.344**	**100%**
Kredietvoorziening				-58		-72	
IFRS waarderingsaanpassingen[3]				496		454	
Lopende rente				107		114	
Spaardelen				2.069		2.094	
Totaal particuliere hypotheken				**47.262**		**45.934**	
Gewogen gemiddelde geïndexeerde LtV				**70%**		**74%**	

1 LtV op basis van geïndexeerde marktwaarde onderpand.

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

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

Achterstanden particuliere hypotheken en bijzonder beheer EDTF 28

Onderstaande tabel toont de achterstanden van vorderingen op particuliere hypotheken. 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.

De geregistreerde achterstanden laten een verbetering zien ten opzichte van begin 2018. Het totaal bedrag aan leningen langer dan 90 dagen in achterstand is teruggelopen en er is eveneens sprake van minder leningen tot 30 dagen in achterstand. Leningen zonder achterstand, maar wel opgenomen in stage 2 of stage 3, zijn klanten met forbearance maatregelen of klanten die vanuit het Aflossingsvrij-programma als klanten met een zeer hoog risico zijn beoordeeld. Ook het aantal van deze leningen is afgenomen. De verbeteringen van de portefeuille in combinatie met de groei leidden tot de toename van het totaal bedrag aan leningen in stage 1.

Achterstanden particuliere hypotheken 31-12-2018 Audited

IFRS 9 in miljoenen euro's	Bruto boekwaarde	Geen achterstand	≤ 30 dagen in achterstand	> 30 dagen ≤ 90 dagen in achterstand	> 90 dagen in achterstand	% in achterstand
Stage 1	44.236	44.236	-	-	-	0,0%
Stage 2	2.039	1.786	206	47	-	12,4%
Stage 3	549	300	41	75	133	45,4%
Subtotaal	**46.824**	**46.322**	**247**	**122**	**133**	**1,1%**
IFRS waarderingsaanpassingen[1]	496	-	-	-	-	
Totaal	**47.320**	**46.322**	**247**	**122**	**133**	

1 Bestaande uit reële waardeaanpassingen als gevolg van hedge accounting en amortisaties.

Achterstanden particuliere hypotheken 1-1-2018 Audited

IFRS 9 in miljoenen euro's	Bruto boekwaarde	Geen achterstand	≤ 30 dagen in achterstand	> 30 dagen ≤ 90 dagen in achterstand	> 90 dagen in achterstand	% in achterstand
Stage 1	42.366	42.348	18	-	-	0,0%
Stage 2	2.467	2.220	204	40	2	10,0%
Stage 3	718	407	64	78	170	43,5%
Subtotaal	**45.551**	**44.975**	**286**	**118**	**172**	**1,3%**
IFRS waarderingsaanpassingen[1]	295	-	-	-	-	
Totaal	**45.846**	**44.975**	**286**	**118**	**172**	

1 Bestaande uit reële waardeaanpassingen als gevolg van hedge accounting en amortisaties.

Achterstanden particuliere hypotheken 31-12-2017 Audited

IAS 39 in miljoenen euro's	Bruto boekwaarde	≤ 30 dagen in achterstand	> 30 dagen ≤ 90 dagen in achterstand	> 90 dagen in achterstand	% in achterstand
Geen achterstand	44.879	-	-	-	0,0%
Non-defaultleningen in achterstand	280	-	280	-	0,6%
Defaultleningen in achterstand	279	-	110	169	0,6%
Subtotaal	**45.438**	**-**	**390**	**169**	**1,2%**
IFRS waarderingsaanpassingen[1]	454	-	-	-	
Totaal	**45.892**	**-**	**390**	**169**	

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

Interne ratingklasse particuliere hypotheken EDTF 15

De volgende tabel toont de verdeling van de portefeuille particuliere hypotheken naar kredietkwaliteitklassen zoals gebruikt in de ECL-modellen.

PD-risicoklassen particuliere hypotheken Audited

	2018 (IFRS 9)			
Interne ratingklasse	**Stage 1**	**Stage 2**	**Stage 3**	**Totaal**
1	38.620	1	-	38.621
2	4.881	-	-	4.881
3	250	-	-	250
4	80	1	-	81
5	225	10	1	236
6	130	16	1	147
7	50	168	7	225
8	-	399	19	418
9	-	480	42	522
10	-	394	40	434
11	-	344	49	393
12	-	226	77	303
13 (default)	-	-	313	313
Totaal	**44.236**	**2.039**	**549**	**46.824**
Kredietvoorziening	-2	-10	-46	-58
IFRS waarderingsaanpassingen[1]				496
Boekwaarde	**44.234**	**2.029**	**503**	**47.262**

1 Bestaande uit reële waardeaanpassingen als gevolg van hedge accounting en amortisaties.

4.6.6 OVERIGE PARTICULIERE KREDIETEN EDTF 26 EDTF 28

Belangrijkste ontwikkelingen in 2018

De omvang van overige particuliere kredieten is verder teruggelopen van bruto € 143 miljoen per 1 januari 2018 naar € 110 miljoen ultimo 2018. De daling is veroorzaakt door aflossingen van klanten met persoonlijke leningen en doorlopende kredieten. Verder is het debetsaldo op de betaalrekeningen gedaald. Gedurende 2018 heeft de Volksbank het beheer (en daarmee de exposure en het bijbehorende kredietrisico) van haar creditcardproducten onder gebracht bij International Card Services (ICS). De omvang van vorderingen in achterstand is gedaald van € 33 miljoen per 1 januari naar € 22 miljoen eind 2018.

Bij overige particuliere kredieten is het aantal leningen in stage 3 relatief hoog, mede veroorzaakt doordat in het verleden doorlopende incasso's voor productkosten een negatief saldo konden veroorzaken. Begin 2018 is een automatische blokkade ingericht voor inactieve rekeningen met een laag of negatief saldo die voorkomt dat er nog bankkosten worden geïncasseerd, die zouden leiden tot roodstand. Hierdoor, en door opschoningsacties, neemt het aantal inactieve rekeningen af.

Daarnaast is ook het aandeel van stage 3-vorderingen bij doorlopende kredieten en persoonlijke leningen hoog. Sinds oktober 2011 wordt dit soort kredieten niet meer verstrekt en wordt de portefeuille afgebouwd. De voorziening voor deze kredieten wordt in 24 maanden lineair opgebouwd tot 100% van de uitstaande vordering.

Overige particuliere kredieten zijn ongedekt, waardoor zij in stage 3 vrijwel volledig moeten worden voorzien. Eind 2018 was de stage 3-dekkingsgraad 100% (begin 2018: 94,1%).

Kerncijfers

Exposure overige particuliere kredieten 31-12-2018 Audited

IFRS 9 in miljoenen euro's	**Bruto boekwaarde**	**Voorziening voor kredietverliezen**	**Boekwaarde**	**Stage ratio**	**Dekkingsgraad**
Stage 1	74	-	74	67,3%	0,0%
Stage 2	14	-2	12	12,7%	14,3%
Stage 3	22	-22	-	20,0%	100,0%
Totaal overige particuliere kredieten	**110**	**-24**	**86**	**100,0%**	**21,8%**
Off-balance sheet posten[1]	464	-4	461		0,8%
Totale maximale kredietrisico exposure overige particuliere kredieten	**574**	**-28**	**547**		**4,8%**

1 Off-balance sheet posten betreffen niet getrokken kredietlimieten van klanten op doorlopende kredieten en rekening courant kredieten.

Exposure overige particuliere kredieten 1-1-2018 Audited

IFRS 9 in miljoenen euro's	Bruto boekwaarde	Voorziening voor kredietverliezen	Boekwaarde	Stage ratio	Dekkingsgraad
Stage 1	92	-	92	64,3%	0,0%
Stage 2	17	-2	15	11,9%	11,8%
Stage 3	34	-32	2	23,8%	94,1%
Totaal overige particuliere kredieten	**143**	**-34**	**109**	**100,0%**	**23,8%**
Off-balance sheet posten[1]	576	-7	570		1,2%
Totale maximale kredietrisico exposure overige particuliere kredieten	**719**	**-41**	**679**		**5,7%**

1 Off-balance sheet posten betreffen niet getrokken kredietlimieten van klanten op doorlopende kredieten, rekening courant kredieten en creditcardproducten

Exposure overige particuliere kredieten 31-12-2017 Audited

IAS 39 in miljoenen euro's	Bruto boekwaarde	Voorziening voor kredietverliezen	Boekwaarde	Impaired ratio	Dekkingsgraad[1]
Totaal overige particulier kredieten	142	-28	114	23,9%	79,4%

1 In 2017 betrof de dekkingsgraad de specifieke aangehouden voorziening als deel van leningen in default.

Verloop voorziening overige particuliere kredieten Audited

in miljoenen euro's	Stage 1	Stage 2	Stage 3	2018 (IFRS 9) Totaal	Specifiek	IBNR	2017 (IAS 39) Totaal
Eindbalans vorige periode				28	25	1	26
Stelselwijziging IFRS 9				6			
Openingsbalans	**-**	**2**	**32**	**34**	**25**	**1**	**26**
Verschuiving naar stage 1	-	-	-	-			-
Verschuiving naar stage 2	-	-	-	-			-
Verschuiving naar stage 3	-	-	-	-			-
Aanpassing voorziening door gewijzigd kredietrisico	-	-	5	5	2	-	2
Niet langer op de balans opgenomen	-	-	-3	-3			-
Afschrijvingen	-	-	-12	-12	-	-	-
Netto toename/afname	**-**	**-**	**-10**	**-10**	**2**	**-**	**2**
Eindbalans	**-**	**2**	**22**	**24**	**27**	**1**	**28**

Achterstanden overige particuliere kredieten 31-12-2018 Audited

IFRS 9 in miljoenen euro's	Bruto boekwaarde	Geen achterstand	≤ 30 dagen in achterstand	> 30 dagen ≤ 90 dagen in achterstand	> 90 dagen in achterstand	% in achterstand
Stage 1	74	74	-	-	-	0,1%
Stage 2	14	12	2	-	-	12,3%
Stage 3	22	2	-	1	19	89,3%
Totaal	**110**	**88**	**2**	**1**	**19**	**19,3%**

Achterstanden overige particuliere kredieten 1-1-2018 Audited

IFRS 9 in miljoenen euro's	Bruto boekwaarde	Geen achterstand	≤ 30 dagen in achterstand	> 30 dagen ≤ 90 dagen in achterstand	> 90 dagen in achterstand	% in achterstand
Stage 1	92	92	-	-	-	0,1%
Stage 2	17	15	2	-	-	13,4%
Stage 3	34	3	-	1	30	89,5%
Totaal	**143**	**110**	**2**	**1**	**30**	**22,9%**

Achterstanden overige particuliere kredieten 31-12-2017 Audited

IAS 39 in miljoenen euro's	Bruto boekwaarde	≤ 30 dagen in achterstand	> 30 dagen ≤ 90 dagen in achterstand	> 90 dagen in achterstand	% in achterstand
Geen achterstand	102	-	-	-	0,0%
Non-defaultleningen in achterstand	3	-	3	-	2,2%
Defaultleningen in achterstand	34	-	4	30	24,5%
Totaal	**139**	**-**	**7**	**30**	**26,6%**

4.6.7 MKB-KREDIETEN EDTF 26

Belangrijkste ontwikkelingen in 2018

De Volksbank is begin 2018 een initiatief gestart om leningen te verstrekken aan het kleinbedrijf. Hiermee bieden we zzp'ers en kleine ondernemingen mogelijkheden tot financiering, waar dit doorgaans in de markt moeilijk blijkt. Gedurende 2018 hebben we in pilot-vorm nieuwe leningen verstrekt. Daarnaast helpen we bestaande klanten bij (her)financiering als dit niet leidt tot een te hoge totale exposure (zakelijke leningen tot maximaal € 1 miljoen).

Mkb-kredieten zijn afgenomen van € 791 miljoen (bruto) begin 2018 naar € 743 miljoen eind 2018. Deze daling is kleiner dan in voorgaande jaren door lagere aflossingen.
De leningen in achterstand daalden relatief harder van € 45 miljoen bij aanvang van het jaar tot € 35 miljoen eind 2018.

De leningen die niet in achterstand zijn en geen waardevermindering hebben ondergaan, worden ingedeeld in 7 risicoklassen. In 2018 valt 74% van deze leningen in de eerste vier beste risicoklassen. Het onderpand bestaat voornamelijk uit onroerend goed.

Het aandeel stage 1-vorderingen is bij mkb-kredieten kleiner dan bij particuliere hypotheken. We werken hard om meer mkb-klanten financieel weerbaar te maken en naar stage 1 te migreren.

Stage 3-vorderingen daalden van € 110 miljoen begin 2018 naar € 86 miljoen eind 2018. Naast uitwinningen, die leidden tot een lager stage 3-volume, migreerden vorderingen naar betere stages. De stage 3-dekkingsgraad was 38,4% (begin 2018: 32,7%). De stijging werd met name veroorzaakt door een additionele voorziening voor stage 3-leningen die langer dan 5 jaar in default zijn.

Kerncijfers EDTF 28

Exposure mkb-kredieten 31-12-2018 Audited

IFRS 9 in miljoenen euro's	Bruto boekwaarde	Voorziening voor kredietverliezen	Boekwaarde	Stage ratio	Dekkingsgraad
Stage 1	558	-1	557	75,1%	0,2%
Stage 2	99	-7	92	13,3%	7,1%
Stage 3	86	-33	53	11,6%	38,4%
Totaal mkb-kredieten	**743**	**-41**	**702**	**100,0%**	**5,5%**
Off-balance sheet posten[1]	36	-	36		0,0%
Totale maximale kredietrisico exposure mkb-kredieten	**779**	**-41**	**738**		**5,3%**

1 Off-balance onherroepelijke faciliteiten, garanties en terugkoopverplichtingen.

Exposure mkb-kredieten 1-1-2018 Audited

IFRS 9 in miljoenen euro's	Bruto boekwaarde	Voorziening voor kredietverliezen	Boekwaarde	Stage ratio	Dekkingsgraad
Stage 1	558	-1	557	70,5%	0,2%
Stage 2	123	-12	111	15,5%	9,8%
Stage 3	110	-36	74	13,9%	32,7%
Totaal mkb-kredieten	**791**	**-49**	**742**	**100,0%**	**6,2%**
Off-balance sheet posten[1]	38	-	38		
Totale maximale kredietrisico exposure mkb-kredieten	**829**	**-49**	**780**		**5,9%**

1 Off-balance onherroepelijke faciliteiten, garanties en terugkoopverplichtingen.

Exposure mkb-kredieten 31-12-2017 Audited

IAS 39 in miljoenen euro's	Bruto boekwaarde	Voorziening voor kredietverliezen	Boekwaarde	Impaired ratio	Dekkingsgraad[1]
Totaal mkb-kredieten	786	-49	737	13,2%	45,2%

1 In 2017 betrof de dekkingsgraad de specifieke aangehouden voorziening als deel van leningen in default.

Verloop voorziening mkb-kredieten Audited

in miljoenen euro's	2018 (IFRS 9) Stage 1	Stage 2	Stage 3	Totaal	2017 (IAS 39) Specifiek	IBNR	Totaal
Eindbalans vorige periode				49	70	4	74
Stelselwijziging IFRS 9				-			
Openingsbalans	**1**	**12**	**36**	**49**	**70**	**4**	**74**
Verschuiving naar stage 1	-	-	-	-	-	-	-
Verschuiving naar stage 2	-	1	-1	-	-	-	-
Verschuiving naar stage 3	-	-	-	-	-	-	-
Aanpassing voorziening door gewijzigd kredietrisico	-	-5	5	-	-9	-	-9
Verstrekkingen en aankopen	-	-	-	-	-	-	-
Niet langer op de balans opgenomen	-	-1	-4	-5	-	-	-
Afschrijvingen	-	-	-3	-3	-17	-2	-19
Netto toename/afname	**-**	**-5**	**-3**	**-8**	**-26**	**-2**	**-28**
Overige mutaties					3	-	3
Eindbalans	**1**	**7**	**33**	**41**	**47**	**2**	**49**

Achterstanden mkb-kredieten

Achterstanden mkb-kredieten 31-12-2018 Audited

IFRS 9 in miljoenen euro's	Bruto boekwaarde	Geen achterstand	≤ 30 dagen in achterstand	> 30 dagen ≤ 90 dagen in achterstand	> 90 dagen in achterstand	% in achterstand
Stage 1	558	558	-	-	-	0,0%
Stage 2	99	97	2	-	-	2,0%
Stage 3	86	53	9	6	18	38,4%
Totaal	**743**	**708**	**11**	**6**	**18**	**4,7%**

Achterstanden mkb-kredieten 1-1-2018 Audited

IFRS 9 in miljoenen euro's	Bruto boekwaarde	Geen achterstand	≤ 30 dagen in achterstand	> 30 dagen ≤ 90 dagen in achterstand	> 90 dagen in achterstand[1]	% in achterstand
Stage 1	558	558	-	-	-	0,0%
Stage 2	123	117	6	-	-	4,9%
Stage 3	110	71	5	4	30	35,5%
Totaal	**791**	**746**	**11**	**4**	**30**	**5,7%**

1 Tot en met 31 december 2017 werden defaultleningen zonder achterstand in de bucket '> 90 dagen in achterstand' geplaatst. Vanaf 1 januari 2018 worden deze opgenomen in de bucket 'Geen achterstand'.

Achterstanden mkb-kredieten 31-12-2017 Audited

IAS 39 in miljoenen euro's	Bruto boekwaarde	≤ 30 dagen in achterstand	> 30 dagen ≤ 90 dagen in achterstand	> 90 dagen in achterstand[1]	% in achterstand
Geen achterstand	682	-	-	-	0,0%
Defaultleningen in achterstand	104	-	3	101	13,2%
Totaal	**786**	**-**	**3**	**101**	**13,2%**

1 Tot en met 31 december 2017 werden defaultleningen zonder achterstand in de bucket '> 90 dagen in achterstand' geplaatst. Vanaf 1 januari 2018 worden deze opgenomen in de bucket 'Geen achterstand'.

Interne ratingklasse mkb-kredieten

PD-risicoklasse mkb-kredieten 2018

	2018 (IFRS 9)			
Interne ratingklasse	Stage 1	Stage 2	Stage 3	**Totaal**
Geen rating	9			9
1	352	2	-	354
2	110	2	-	112
3	48	-	-	48
4	25	2	-	27
5	9	26	-	35
6	5	47	-	52
7	-	20	-	20
8 (default)	-	-	86	86
Totaal	**558**	**99**	**86**	**743**
Kredietvoorziening	-1	-7	-33	-41
Boekwaarde	**557**	**92**	**53**	**702**

4.6.8 OVERIGE ZAKELIJK KREDIETEN EN VORDERINGEN OP DE OVERHEID EDTF 26 EDTF 28

De portefeuille overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid is als volgt onder te verdelen:

Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid Audited

in miljoenen euro's	**2018 (IFRS 9)**	**2017 (IAS 39)**
Onderhandse lening aan VIVAT	708	702
Duurzame financieringen ASN Bank	640	518
Overige onderhandse leningen	559	629
Bruto overige zakelijke en semi-publieke kredieten	**1.907**	**1.849**
Voorziening overige zakelijk en semi-publieke kredieten	-3	-
Overige zakelijke en semi-publieke kredieten	**1.904**	**1.849**
Kasgeldleningen	115	248
Onderhandse leningen	467	577
Vorderingen op de overheid	**582**	**825**
Totaal overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid	**2.486**	**2.674**

Overige zakelijke en semi-publieke kredieten

De portefeuille overige zakelijke kredieten kenmerkt zich door veelal gegarandeerde leningen met een heel laag kredietrisicoprofiel. Het merendeel van de vorderingen (91%) bevindt zich in stage 1. Van deze vorderingen is € 180 miljoen geclassificeerd in stage 2, hierop is voor € 2 miljoen aan voorzieningen getroffen. In deze portefeuille zijn geen vorderingen in stage 3.

Onderhandse lening aan VIVAT

Er is een onderhandse lening 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 2018 bedraagt de lening € 708 miljoen (2017: € 702 miljoen). Voor meer informatie zie toelichting 10 Overige schulden aan klanten bij de geconsolideerde jaarrekening.

Duurzame financieringen ASN Bank

ASN Bank heeft 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 en warmte-koudeopslag) en naar achterliggende leveranciers (zonnepanelen en windturbines). Bij de leningen is voor een groot deel sprake van door overheden gegarandeerde stroomprijzen en afnamecontracten. Gedurende 2018 hebben we kunnen participeren in een aantal nieuwe projecten waardoor de totale exposure van deze portefeuille met € 122 miljoen is gegroeid naar € 640 miljoen eind 2018.
In de markt voor duurzame financieringen is er druk op de tarieven en liggen de rendementen laag. Naast de interne rendementsdoelstellingen letten we 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.

Overige onderhandse leningen

De overige onderhandse leningen betreffen veelal leningen van ASN Bank verstrekt aan woningbouwcorporaties, zorginstellingen en ondernemingen die in eigendom zijn van of gerelateerd zijn aan de overheid. Dit soort organisaties sluit goed aan bij de maatschappelijke doelstellingen van het merk ASN Bank en de Volksbank. Veelal is voor deze leningen een overheidsgarantie afgegeven of is er sprake van een garantie van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) of het Waarborgfonds voor de Zorgsector (WfZ). Deze portefeuille heeft door de afgegeven garanties een uitermate laag risico. Door reguliere aflossingen neemt de omvang van deze portefeuille jaar-op-jaar af.

Onderverdeling naar sector

in miljoenen euro's	2018	2017
Financiële instellingen	708	702
Centrale overheden	115	248
Lagere overheden	224	278
Duurzame energie	539	411
Woningbouw	365	397
Gezondheids- en welzijnszorg	231	267
Waterwinning- en beheer	198	228
Ontwikkelingssamenwerking	3	42
Overige	106	101
Bruto overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid	**2.489**	**2.674**
Voorzieningen	-3	-
Totaal overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid	**2.486**	**2.674**

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. Het kredietrisico op deze vorderingen is zeer laag. Evenals begin 2018 bevindt het overgrote deel van de portefeuille vorderingen op de overheid zich in stage 1 (87%). Van deze vorderingen is € 78 miljoen geclassificeerd in stage 2, hierop is voor minder dan € 1 miljoen voorzien. In deze portefeuille zijn geen vorderingen in stage 3.

De totale vorderingen zijn gedaald ten opzichte van 2017 omdat minder kasgeldleningen uitstaan bij overheden en door aflossingen van onderhandse leningen.

Vorderingen op de overheid Audited

in miljoenen euro's	2018	2017
Nederland	467	577
België	90	248
Duitsland	25	-
Totaal	**582**	**825**

4.6.9 BELEGGINGEN AUDITED

De Volksbank beschikt over een obligatieportefeuille ten behoeve van het liquiditeitsmanagement. Hiervoor moeten tegenpartijen voldoen aan strenge eisen en een goede rating hebben. Beleggingen (met uitzondering van de aandelen) vallen binnen de kredietportefeuille van Financial Markets. Alle beleggingen in deze portefeuille vallen in stage 1, hierop is voor € 3 miljoen voorzien (1 januari 2018: € 2 miljoen).

In 2018 heeft de Volksbank haar exposure op Italië volledig afgebouwd, gezien de economische ontwikkelingen daar en de down-grade door rating agencies van de Italiaanse overheid.

In onderstaande tabellen zijn de beleggingen weergegeven aan de hand van de exposure aan kredietrisico op basis van de EAD uit de toezichthoudersrapportage. Dit betekent dat voor 2017 de beleggingen gewaardeerd tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening (€ 162 miljoen) niet zijn opgenomen (zie ook toelichting 3 Beleggingen bij de geconsolideerde jaarrekening).

Verdeling beleggingen Audited

	2018				2017
in miljoenen euro's	Reële waarde via W&V	Reële waarde via het overig totaalresultaat	Geamortiseerde kostprijs	Totaal	
Staatsobligaties	-	1.546	1.626	3.172	3.490
Lagere overheden	-	55	116	171	413
Groene- en klimaatobligaties	-	15	595	610	487
Overige (bedrijfs)obligaties	-	292	531	823	526
Aandelen	3	3	-	6	16
Totaal	**3**	**1.911**	**2.868**	**4.782**	**4.932**

Verdeling beleggingen (rating) Audited

	2018				2017
in miljoenen euro's	Reële waarde via W&V	Reële waarde via het overig totaalresultaat	Geamortiseerde kostprijs	Totaal	
AAA	-	1.251	1.518	2.769	2.707
AA	-	635	1.088	1.723	1.945
A	-	22	262	284	234
BBB	-	-	-	-	30
< BBB	-	-	-	-	-
Geen rating	3	3	-	6	16
Totaal	**3**	**1.911**	**2.868**	**4.782**	**4.932**

Verdeling beleggingen (landen) Audited

in miljoenen euro's	2018 Reële waarde via W&V	Reële waarde via het overig totaalresultaat	Geamortiseerde kostprijs	Totaal	2017
Duitsland	-	784	627	1.411	1.488
Nederland	-	403	742	1.145	1.169
Frankrijk	-	72	473	545	699
België	-	287	340	627	577
Oostenrijk	-	134	228	362	396
Luxemburg	-	104	199	303	245
Ierland	-	16	132	148	118
Finland	-	32	101	133	122
Zwitserland	-	56	12	68	58
Italie	-	-	-	-	30
Zweden	-	23	-	23	26
Overige landen	3	-	14	17	4
Totaal	**3**	**1.911**	**2.868**	**4.782**	**4.932**

Groene obligaties

De Volksbank investeert via groene obligaties (green bonds) in vastrentende waarden op het gebied van duurzame energie, energiereductie en biodiversiteit. Deze obligaties leveren een bijdrage aan het bereiken van onze interne doelstelling om in 2030 een volledig klimaatneutrale balans te hebben.

4.6.10 RENTEDERIVATEN

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

4.6.11 RISICOMITIGERING EDTF 26 EDTF 29 EDTF 30

Saldering van financiële activa en passiva Audited

De bank presenteert de financiële activa en passiva 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 onderpand-overeenkomsten 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 € 452 miljoen (2017: € 706 miljoen).

Het overig financieel onderpand van € 484 miljoen bij schulden aan banken per eind 2018 (2017: € 1.305 miljoen) heeft betrekking op repotransacties met staatsobligaties als onderpand.

Financiële activa en passiva 2018 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	732	-	732	452	133	-	147
Totaal financiële activa	**732**	**-**	**732**	**452**	**133**	**-**	**147**
Derivaten	1.120	-	1.120	452	593	-	75
Schulden aan banken	1.116	-	1.116	-	-	484	632
Totaal financiële passiva	**2.236**	**-**	**2.236**	**452**	**593**	**484**	**707**

1 Gerelateerde waarden niet gesaldeerd in de balanswaarde.

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
Totaal financiële activa	**1.075**	**-**	**1.075**	**706**	**157**	**-**	**212**
Derivaten	1.252	-	1.252	706	361	-	185
Schulden aan banken	2.683	-	2.683	-	-	1.305	1.378
Totaal financiële passiva	**3.935**	**-**	**3.935**	**706**	**361**	**1.305**	**1.563**

1 Gerelateerde waarden niet gesaldeerd in de balanswaarde.

Zekerheden EDTF 30

Particuliere hypotheken

Bij de instroom zien we erop toe dat de verstrekte leningen op hypotheken 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 hypotheken' valt € 13,0 miljard (2017: € 12,9 miljard) ofwel 30% 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 als naar beneden aan. Bij een negatieve ontwikkeling wordt de Loan-to-Value dus aangepast, maar de opslag die de bank aan de klant door berekent, wordt niet verhoogd.

In het uiterste geval van uitwinning, 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 de zakelijke portefeuille controleren we ten minste eenmaal per jaar aan de hand van actuele marktgegevens. Indien de marktomstandigheden hiertoe aanleiding geven, voeren we frequenter 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 geworden 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 2018.

Voor de gestandaardiseerde risicoklassen betreft de exposure de boekwaarden verhoogd met off-balance verplichtingen. Voor de IRB-risicoklasse particuliere hypotheken betreft het de Exposure at Default (EAD) van de hypotheken op de balans, verhoogd met niet uit de balans blijkende 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 gezondheids-zorginstellingen 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 en garanties gedekte exposure

	Exposure at default		Gedekt door garanties		Waarvan gedekt door onderpand	
in miljoenen euro's	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017
GESTANDAARDISEERDE RISICOKLASSEN						
Centrale overheden en centrale banken	5.217	6.872	-	-	-	-
Regionale en lokale overheden	2.508	2.545	-	-	-	-
Publiekrechtelijke lichamen	103	29	320	37	-	-
Multilaterale ontwikkelingsbanken	389	289	-	-	-	-
Internationale organisaties	27	20	-	-	-	-
Financiële instellingen	1.852	1.471	1.737	1.691	860[1]	58
Ondernemingen	1.054	745	658	937	712	1.310
Particulieren exclusief hypotheken	286	354	0	-	12	32
Onroerend goed gedekt door hypotheken	424	390	0	-	-	1
Exposures in default	58	64	0	-	0	2
Items associated with particular high risk	0	1	-	-	-	-
Covered bonds	51	40	-	-	-	-
Aandelen	7	17	-	-	-	-
Overige posten	334	287	-	-	-	1
Totaal gestandaardiseerde methode	**12.311**	**13.124**	**2.715**	**2.665**	**1.584**	**1.403**
IRB-RISICOKLASSEN						
Particuliere hypotheken	45.905	44.951	13.041[2]	12.879[2]	44.598[3]	42.922[3]
Securitisatie	85	74	-	-	-	-
Totaal IRB-methode	**45.990**	**45.025**	**13.041**	**12.879**	**44.598**	**42.922**
Totale exposure	**58.301**	**58.149**	**15.756**	**15.543**	**46.183**	**44.325**

1 Inclusief LCH-tegenpartijen, deze zijn in 2017 onder ondernemingen verantwoord.

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

3 Dit betreft de marktwaarde van de hypothecaire 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 en garanties gedekte exposure'.

Concentratiezekerheden Audited

	2018	2017
Garanties	25%	26%
ONDERPAND:		
- waarvan vastgoed	72%	72%
- waarvan financieel onderpand	3%	2%
Totaal	**100%**	**100%**

Tegenpartijrisico op derivatenposities

De Volksbank voert transacties uit op de geld- en kapitaalmarkt met verschillende financiële instellingen. Hieronder vallen ook 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, houdt de bank de volgende risicomitigerende volgorde aan bij het aangaan van dergelijke transacties:

- Bij derivatentransacties met financiële instellingen maakt de bank, indien mogelijk, gebruik van clearing via een centrale tegenpartij (CTP). Uitzonderingen zijn niet door een CTP ondersteund type transacties, 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 derivatentransacties met financiële instellingen gebruik van collateralovereenkomsten. 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 derivatentransacties en beschikt ze op basis van de CSA-collateralovereenkomst over het onderpand ter grootte van de vervangingswaarde van de transacties.

Bijkomende risicomitigerende maatregelen die Volksbank heeft getroffen zijn:

- Dagelijkse toetsing of de marktwaardeontwikkeling van de posities met onderpandafspraken zich verhoudt tot het ontvangen onderpand dan wel te leveren onderpand;

- Afwikkeling valutatermijntransacties via het Continuous Linked Settlement-systeem. Dit is een wereldwijd opererend systeem dat het afwikkelingsrisico beperkt door payment versus payment-betaling en het verrekenen van nettobedragen;
- Continue monitoring om te toetsen of de beschikbare activa nog voldoen aan de eisen om als onderpand te dienen;
- Toetsing of de marktwaarde van het onderpand die is gehanteerd aannemelijk is.

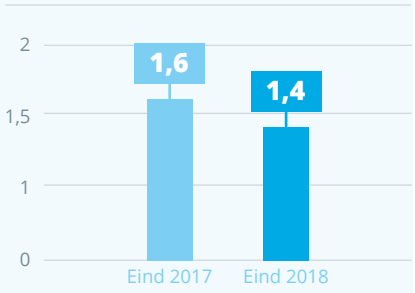
Voor een aantal ISDA/CSA-overeenkomsten is met de tegenpartij overeengekomen dat de Volksbank meer onderpand levert wanneer de creditrating van de Volksbank verslechtert.

4.7 MARKTRISICO EDTF 2 EDTF 3

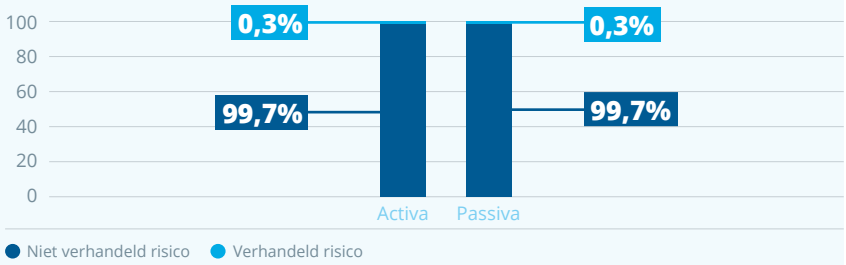
Vanwege de aanhoudend lage marktrente en de verwachting dat deze rente langzaam zal gaan stijgen, hebben we op een lage rentegevoeligheid van het eigen vermogen gestuurd. Onze handelsposities zijn beperkt.

€83mln
Omvang Earnings at Risk eind 2018

Duration eigen vermogen



Exposure marktrisico eind 2018



Het marktrisico ontstaat doordat de Volksbank contracten afsluit en verplichtingen aangaat met klanten en professionele tegenpartijen. We gaan deze contracten en verplichtingen aan ten behoeve van de dienstverlening aan klanten 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.

4.7.1 RISICOPROFIEL EDTF 24

Het marktrisico in het bankboek bestaat voornamelijk uit renterisico. Hiermee bedoelen we het risico dat de toekomstige rente inkomsten van de bank verslechteren bij veranderingen in de marktrentes. Dit is een risico dat hoort bij een bank die hypotheek- en spaarproducten verstrekt. Andere risico's die onder marktrisico kunnen worden geschaard zijn voor de Volksbank zeer beperkt. Met een aandelenpositie van € 6 miljoen is het aandelenrisico klein. 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 posities in rente, credit spread en vreemde-valuta.

Gedurende 2018 zijn de marktrentes licht gedaald ten opzichte van 2017. Dit heeft een beperkte impact gehad op de renterisicopositie. Wel leidt het lage renteniveau nog steeds tot hoge vervroegde aflossingen op onze hypotheken. Deze zijn vergelijkbaar met die van 2017.

4.7.2 MANAGEMENT EN BEHEERSING AUDITED EDTF 7 EDTF 25

Renterisico bankboek

Het doel van renterisicomanagement is het beschermen en realiseren van een stabiel renteresultaat. Dit doen we door de waarde van onze rentekasstromen ten opzichte van de huidige marktrente te optimaliseren. 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:

- verwachte 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 factor waarop we de rentepositie en het renterisico van het bankboek sturen is de gevoeligheid van het renteresultaat. De impact van marktrenteveranderingen op de korte termijn wordt gemeten met de maatstaf Earnings-at-Risk (EaR). Om de impact op de lange termijn te meten gebruiken we een methodiek die we Economic Value of Equity (EVE) noemen.

Lange termijn renterisico: EVE

Bij EVE nemen we de toekomstige kasstromen als uitgangspunt en berekenen we de waarde daarvan op dit moment op basis van de huidige marktrente. De maatstaven voor het renterisico rapporteren we maandelijks aan het Asset & Liability Comité (ALCO). Als sturingsmaatstaven voor de EVE hanteren we de 'duration van het eigen vermogen' en de 'key rate durations'. De duration van het eigen vermogen is de belangrijkste maatstaf voor de gevoeligheid van EVE. Deze meet de procentuele daling van de EVE bij een parallelle rentestijging van 100 basispunten (1%).

De key rate durations geven de marktrente-gevoeligheid per looptijd in jaren weer en maken daarmee ook de gevoeligheid voor niet-parallelle bewegingen van de marktrentecurve inzichtelijk.

Het ALCO stelt maandelijks de sturing van de duration en key rate duration vast binnen de limieten op basis van het beoogde risicoprofiel, balans- en marktverwachtingen. Voor de sturing gebruiken we derivaten, hoofdzakelijk renteswaps.

We hebben in 2018 een aanpassing gedaan aan de manier waarop we de EVE berekenen. In lijn met de voorgeschreven methodiek van onze toezichthouder gebruiken we nu de risicovrije rente om de toekomstige rentestromen te waarderen. Voorheen gebruikten we hiervoor onze eigen rentecurve. Verder gebruiken we alleen de risicovrije rente in de kasstromen in plaats van de gehele coupon.

Korte termijn renterisico: EaR

De EaR is de belangrijkste sturingsmaatstaf voor het meten van de gevoeligheid van het renteresultaat op korte termijn. De EaR meet het maximale verlies in het renteresultaat binnen een jaar bij bepaalde rentescenario's (onder andere parallelle, niet-parallelle en omgekeerde rentebewegingen). Hierbij wordt, rekening gehouden 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 margeverbreding is afhankelijk van het rentescenario.

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 voor de handelsportefeuille.

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 (één-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 spread en valutarisico in de Monte Carlo-simulaties. Voor de stresstesting wordt gebruik gemaakt van 239 stress-scenario's. De risicobereidheid voor valutarisico is eveneens laag. Naast de Monte Carlo-simulatie wordt het valutarisico beheerst door een dagelijkse controle, waarmee wordt gecontroleerd dat valutaposities binnen hun limiet blijven.

4.7.3 CIJFERS, RATIO'S EN TRENDS EDTF 22 EDTF 23 EDTF 24

Marktrisicoprofiel bankboek

Renterisico

Specificatie renterisico

	2018	2017
Duration eigen vermogen	1,4	1,6
Earnings at Risk (in miljoenen euro's)	83	75
Credit spread risico liquiditeitsportefeuille (in miljoenen euro's)[1]		413
Credit spread risico liquiditeitsportefeuille (in miljoenen euro's) HTC[1]	57	
Credit spread risico liquiditeitsportefeuille (in miljoenen euro's) HTCS[1]	86	

1 Onder IFRS 9 is met ingang van 2018 de 'credit spread risico liquiditeitsportfeuille' gesplitst in 2 delen, HTC en HTCS.

In de beheersing van het marktrenterisico wordt rekening gehouden met de huidige marktrente, die op een historisch laag niveau ligt. In 2018 zijn er twee veranderingen doorgevoerd in de renterisicomaatstaven. De belangrijkste is de hiervoor reeds genoemde wijziging in de berekening van de EVE en bijbehorende duration van het eigen vermogen. De duration berekend op basis van de risicovrije marktrente ligt lager dan die op basis van de eigen curve. Op basis van de voorgaande methodiek zou de duration 2,2 zijn geweest. Daarnaast heeft de Volksbank onder IFRS 9 een splitsing gemaakt in de maatstaf voor credit spread risico voor de liquiditeitsportefeuille. Deze portefeuille is vanaf 1 januari 2018 gesplitst in Hold to Collect and Sale (HTCS) en Hold to Collect (HTC). Beide portefeuilles hebben een aparte limiet. Verder is de meting nu gebaseerd op een 99% betrouwbaarheids-interval (voor 2017 zou toepassing daarvan een meting geven van € 132 miljoen).

Vanwege de historisch lage marktrente en de verwachting dat deze langzaam zal stijgen is de duration van het eigen vermogen ultimo 2018 op 1,4 gehouden (2017: 1,6). Deze relatief lage duration van het eigen vermogen beperkt de gevoeligheid voor een marktrentefluctuatie.

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	
	2018	2018	2018	2017	2017	2017	
ACTIVA ONDERHEVIG AAN MARKTRISICO							
Beleggingen: handelsdoeleinden	-	-	-	162	-	162	rente, wisselkoers, credit spread
Beleggingen: Reële waarde via het overig totaalresultaat	1.915	1.915	-	-	-	-	rente, credit spread
Beleggingen: Geamortiseerde kostprijs	2.867	2.867	-	-	-	-	rente, credit spread
Beleggingen: voor verkoop beschikbaar	-	-	-	4.932	4.932	-	rente, credit spread
Derivaten	732	553	179	1.075	812	263	rente, wisselkoers, credit spread
Vorderingen op klanten	50.536	50.536	-	49.459	49.459	-	rente
Vorderingen op banken	3.589	3.589	-	2.643	2.643	-	rente
Kas en kasequivalenten	815	815	-	2.180	2.180	-	rente
Overig	494	494	-	441	441	-	
Totale activa	**60.948**	**60.769**	**179**	**60.892**	**60.467**	**425**	
PASSIVA ONDERHEVIG AAN MARKTRISICO							
Achtergestelde schulden	502	502	-	501	501	-	rente
Schuldbewijzen	5.822	5.822	-	4.920	4.920	-	rente, wisselkoers
Derivaten	1.120	923	197	1.252	973	279	rente, wisselkoers, credit spread
Spaargelden	37.376	37.376	-	36.756	36.756	-	rente
Overige schulden aan klanten	10.841	10.841	-	10.306	10.306	-	rente
Schulden aan banken	1.116	1.116	-	2.683	2.683	-	rente
Overig	4.171	4.171	-	4.474	4.474	-	
Totale passiva	**60.948**	**60.751**	**197**	**60.892**	**60.613**	**279**	

Ontwikkelingen Earnings at risk

Ultimo 2018 bedroeg de EaR € 83 miljoen voor belasting (2017: € 75 miljoen). Het renteresultaat is het meest gevoelig voor het 'steepener' scenario. In dit scenario gaat de korte rente verder omlaag en de lange rente omhoog wat tot een steilere rente curve leidt. 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 verkrapping op direct opvraagbare creditgelden.

Marktrisico exposure handels- en niet-handelsrisico

Audited

Bovenstaand overzicht toont de balans gesplitst naar de risico's die betrekking hebben op het bankboek en de handelsportefeuille.

Het overzicht toont aan dat de Volksbank gezien haar activiteiten vooral gevoelig is voor het marktrenterisico van het bankboek.

Gevoeligheidsanalyses illustreren het marktrenterisico. In de tabel 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.

Marktwaarde eigen vermogen

Bij een parallelle rentestijging ontstaat een positief effect van € 190 miljoen op de marktwaarde van het eigen vermogen. De activa bestaan voornamelijk uit hypotheken, waarvan de rentegevoeligheid in hoge mate is afgedekt door middel van derivaten, voornamelijk in de vorm van renteswaps. Nietemin is bij een marktrentestijging de waardedaling van de activa inclusief de bijbehorende derivaten minder groot dan de waardedaling van de passiva.

De marktwaarde van het eigen vermogen is gevoelig voor een rentedaling. Het scenario van een rentedaling heeft een positief effect van € 488 miljoen op de marktwaarde van het eigen vermogen. Dit wordt mede verklaard doordat bij de berekening van de impact van de rentedaling is verondersteld dat swaprentes niet verder kunnen dalen dan -0,75%. Verder is verondersteld dat klantrentes op direct opvraagbaar spaargeld wel dalen maar 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 marktwaarde van het eigen vermogen.

EaR

Bij een parallelle rentestijging van 100 basispunten ontstaat er ultimo 2018 een positief effect op het renteresultaat van € 53 miljoen (2017: € 49 miljoen). Dit komt voornamelijk doordat de rentestijging zorgt

Gevoeligheid rente Audited

	2018		2017	
in miljoenen euro's	**Rente +1%**	**Rente -1%**	**Rente +1%**	**Rente -1%**
Marktwaarde eigen vermogen[1]	190	488	265	424
Renteresultaat[2]	53	-62	49	-57
Reële waarde optie[3]	-	-	-3	8
Totaal resultaat	**53**	**-62**	**46**	**-49**
IFRS eigen vermogen[4]	-56	58	-98	100

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 Reële waarde optie toont de gevoeligheid van de hypotheekportefeuille die op marktwaarde wordt verantwoord en de bijbehorende rentederivaten. Dit is in 2018 niet meer van toepassing.

4 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.

voor hogere inkomsten uit hedge-instrumenten. Daarnaast heeft het doorprijzen van de marktrentestijging een positief effect op de inkomsten vanuit variabele hypotheken en de liquiditeitspositie. Een parallelle marktrentedaling van 100 basispunten heeft een negatief effect van € 62 miljoen (2017: € 57 miljoen). Dit is voornamelijk het resultaat van de daling in ontvangen rente uit derivaten. Daarnaast speelt de veronderstelling dat de bovenstaande daling in mindere mate zal worden doorgeprijsd naar de spaartarieven dan naar de variabele hypotheken en de liquiditeitspositie een rol.

Reële waarde hypotheken gewaardeerd op marktwaarde

Vanaf de datum van invoering van IFRS 9 op 1 januari 2018 worden er geen hypotheken meer op reële waarde gerapporteerd in de externe financiële verslaggeving en geldt de geamortiseerde kostprijs voor alle hypotheken als waarderingsgrondslag. De analyse hieronder geeft derhalve de gevoeligheid weer van de hypotheken op reële waarde zoals deze bij benadering gedurende 2017 was. Gedurende 2018 is deze gevoeligheid niet langer aanwezig.

Een parallelle marktrentestijging van 100 basispunten had een negatief effect op de hypotheken op reële waarde 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 hypotheken op reële waarde was groter dan de positieve invloed van de derivaten, wat resulteerde in een negatief totaal effect van € 3 miljoen. Bij een parallelle marktrentedaling van 100 basispunten waren deze effecten omgekeerd.

Impact HTCS portefeuille op IFRS eigen vermogen

Voor de HTCS portefeuille heeft een parallelle marktrentestijging van 100 basispunten een negatief effect op de marktwaarde van de obligaties in de HTCS-portefeuille en daarmee op het IFRS eigen vermogen. Een parallelle marktrentedaling van 100 basispunten heeft 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 HTCS-portefeuille bij bovenstaande stijging per saldo wel negatief (€ 56 miljoen) en positief (€ 58 miljoen) bij een rentedaling.

Marktrisicoprofiel handelsportefeuille Audited

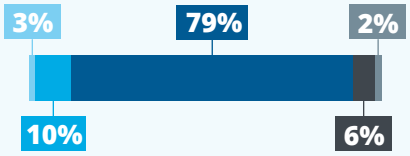
De Volksbank heeft een beperkte handelsportefeuille. Het marktrisico wordt op dagelijkse basis beheerd met portefeuillelimieten op een 1-daagse VaR met een betrouwbaarheid van 99%, alsmede met portefeuillelimieten op een vaste set van stress-scenario's. Gedurende het gehele jaar is de totale VaR-limiet voor de handelsportefeuille gelijk gebleven op € 2 miljoen. Die limiet weerspiegelt het relatief lage risicoprofiel van deze activiteiten.

4.8 LIQUIDITEITSMANAGEMENT EN FINANCIERING EDTF 2 EDTF 3

De bank beschikt over een sterke liquiditeitspositie om continu aan haar financiële verplichtingen te voldoen. Spaargelden zijn onze belangrijkste financieringsbron. In 2018 is onze lange termijn credit rating bij Moody's verbeterd

€ 15,2 mrd
Omvang van liquiditeitsbuffer

Financieringsmix



- Spaargelden en overige schulden aan klanten
- Schuldbewijzen (incl achtergesteld)
- Overig
- Eigen vermogen
- Schulden aan banken

Verval kapitaalmarkt-financiering in 2018 vs liquiditeitsbuffer

- Kapitaalmarktfinanciering vervallend in 2019
- Liquiditeitsbuffer

A-/A3
Lange termijn senior unsecured credit rating bij S&P, Fitch en Moody's

Liquiditeitsrisico is het risico dat de bank op korte of lange termijn niet kan beschikken over voldoende liquide middelen om te 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. Onder liquiditeitsrisico valt ook de situatie waarin de balansstructuur zich dusdanig zou kunnen ontwikkelen dat de bank bovenmatig wordt blootgesteld aan verstoring van haar financieringsbronnen.

Liquiditeitsmanagement ondersteunt de strategie van de bank binnen onze risicobereidheid.

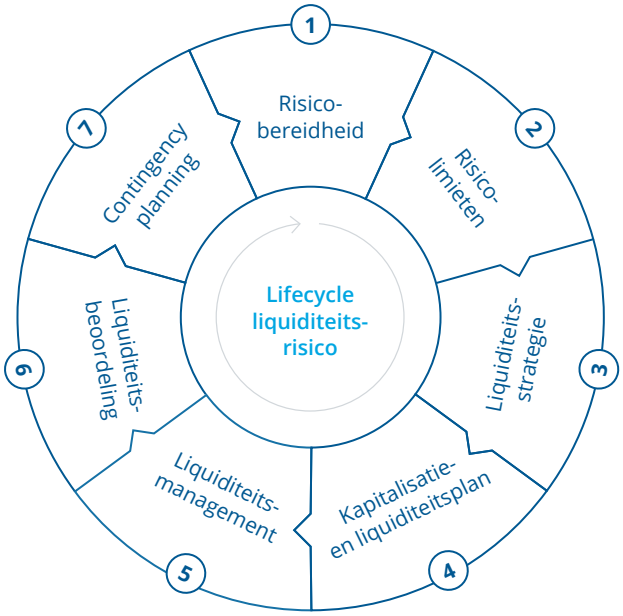
4.8.1 RISICOPROFIEL EDTF 18

De bank beschikt over een sterke liquiditeitspositie, zodat zij voortdurend aan haar financiële verplichtingen kan voldoen. 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.

4.8.2 MANAGEMENT EN BEHEERSING AUDITED EDTF 4 EDTF 7 EDTF 8 EDTF 18

Liquiditeitsrisicomanagement vastgelegd in cyclus



Het liquiditeitsrisicomanagement bestaat uit zeven elementen. Deze elementen vormen samen een geïntegreerd intern proces waarin we de liquiditeitspositie continu evalueren en beheersen.

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 doelstelling 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, risicolimieten 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 vast (in het Liquidity Adequacy Assessment Report) en monitoren we op kwartaalbasis (in het Financial Risk Report) en jaarbasis (in het 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 risicomanagement te verbeteren. De (interne) beoordeling van de toereikendheid van de liquiditeitspositie en het liquiditeitsrisicomanagement is onderdeel van het ILAAP, dat input vormt voor het Supervisory Review & Evaluation Process (SREP) van de ECB.
7. Het herstelplan bevat mogelijke 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 4.9.2 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 tien dagen plaatsvinden.

Liquiditeitsbuffer

De Volksbank houdt een liquiditeitsbuffer aan, waaronder de kaspositie, om onverwachte 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. Per juni 2018 is de definitie van de liquiditeitsbuffer gewijzigd. Omdat voor de kaspositie ook een tiendaagse horizon wordt gehanteerd, wordt voor de (zeer) liquide activa nu ook bepaald welke onbezwaarde ECB-beleenbare obligaties binnen tien dagen in de DNB onderpandpool kunnen worden geregistreerd. De vergelijkende cijfers zijn overeenkomstig aangepast.

De liquiditeitsbuffer bestaat voornamelijk uit staatsobligaties en op eigen boek gehouden obligaties van eigen securitisaties van de Volksbank, zogenoemde Residential Mortgage Backed Securities (RMBS) waaraan hypotheken 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

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;
- additionele onderpandbehoefte als gevolg van een drie notch afwaardering van de kredietwaardigheid van de bank;
- een daling van de marktwaarde van derivaten;
- een mogelijke liquiditeitsuitstroom indien gecommitteerde 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 Liquidity Coverage Ratio (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 Net Stable Funding Ratio (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 van financiering kunnen opvangen.

4.8.3 CIJFERS, RATIO'S EN TRENDS AUDITED EDTF 4 EDTF 18 EDTF 20

De bank behield in 2018 een sterke liquiditeitspositie die ruim voldeed aan zowel haar interne doelstellingen als wettelijke eisen.

Belangrijkste liquiditeitsindicatoren

	2018	2017
LCR	177%	177%
NSFR	>100%	>100%
Loan-to-Deposit ratio	106%	107%
Liquiditeitsbuffer (in miljoenen euro's)	15.152	10.751

De LCR en de NSFR bleven ruim boven het (toekomstige) wettelijke minimum van 100%. Ultimo 2018 bedroeg de LCR 177% (2017: 177%). De verhouding tussen uitstaande kredieten en aangetrokken deposito's (Loan-to-Deposit-ratio) daalde van 107% ultimo 2017 naar 106% ultimo 2018. Dit werd veroorzaakt door een hogere groei in deposito's dan in kredieten:

- Deposito's namen toe met € 1,3 miljard, waarvan € 0,6 miljard als gevolg van een toename van particuliere spaartegoeden en het restant hoofdzakelijk als gevolg van een toename van rekening-courantsaldi;
- Kredieten namen toe met € 1,0 miljard, gedreven door groei van de particuliere hypotheken.

Samenstelling van de liquiditeitsbuffer Audited

in miljoenen euro's	2018	2017
Kaspositie[1]	2.447	3.753
Staatsobligaties	2.393	1.759
Regionale/lokale overheden en supranationals	975	850
Overige liquide activa	437	421
Beleenbare interne RMBS	8.900	3.968
Liquiditeitsbuffer[2]	**15.152**	**10.751**

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.

2 Per juni 2018 is de definitie van de liquiditeitsbuffer gewijzigd. Naast de kaspositie bestaat de liquiditeitsbuffer uit (zeer) liquide activa waarvoor nu wordt bepaald welke onbezwaarde ECB-beleenbare obligaties over tien dagen in de DNB onderpandpool zijn geregistreerd, omdat voor de kaspositie ook een tiendaagse horizon wordt gehanteerd. 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. De vergelijkende cijfers zijn overeenkomstig aangepast.

De liquiditeitsbuffer steeg tot € 15,2 miljard (2017: € 10,8 miljard). Dit is ruim afdoende om het gecombineerde zware stress-scenario gedurende een bepaalde periode te weerstaan (zie ook paragraaf 4.8.2 Management en beheersing).

In 2018 nam de kaspositie met € 1,3 miljard af tot € 2,4 miljard. Aan de financieringsbehoefte, die met name voortvloeide uit een groei van de particuliere hypotheekportefeuille van € 1,3 miljard en de aflossing van kapitaalmarktfinanciering van € 0,7 miljard, werd meer dan voldaan vanuit een groei van deposito's van € 1,3 miljard en de uitgifte van € 1,8 miljard kapitaalmarktfinanciering. De resulterende netto instroom van kasmiddelen werd echter tenietgedaan door een € 2,3 miljard lager volume aan geldmarktfinanciering met een resterende looptijd langer dan tien dagen ultimo 2018 in vergelijking met ultimo 2017.

De liquiditeitswaarde van de overige liquide activa in de liquiditeitsbuffer steeg tot € 12,7 miljard eind 2018 (2017: € 7,0 miljard):

- Het bedrag aan onbezwaarde staatsobligaties steeg met € 0,6 miljard, voornamelijk doordat deze minder werden ingezet als onderpand bij (repo)transacties.
- De liquiditeitswaarde van beleenbare op eigen boek gehouden obligaties van eigen securities nam met € 4,9 miljard toe. Dit is het gevolg van vervanging van twee aflopende transacties door twee transacties met een significant hogere omvang. Daarnaast zijn er beleenbare interne RMBS als onderpand vrijgevallen.

De omvang van de kortlopende cash management-beleggingen buiten de definitie van de kaspositie bedroeg eind 2018 € 0,4 miljard (2017: € 0,5 miljard). Deze beleggingen zijn ook beschikbaar als liquide activa op korte termijn.

4.8.4 BEZWAARDE EN ONBEZWAARDE ACTIVA AUDITED 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 Audited

	2018				2017			
	Bezwaarde activa		Onbezwaarde activa		Bezwaarde activa		Onbezwaarde activa	
in miljoenen euro's[1]	Boekwaarde	Reële waarde	Boekwaarde	Reële waarde	Boekwaarde	Reële waarde	Boekwaarde	Reële waarde
Activa van de rapporterende instelling	9.973		51.604		9.637		51.285	
Aandelen	-	-	6	6	-	-	18	18
Schuldpapieren	2.120	2.189	3.202	3.252	1.705	1.705	3.268	3.268
Overige activa	8.310		48.196		7.550		43.690	
- waarvan hypotheken	*6.939*		*40.046*		*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.

Totaal bezwaarde activa

Van de activa is ultimo 2018 € 9,7 miljard bezwaard (2017: € 9,9 miljard), vooral vanwege:

- gedekte obligaties;
- uitstaande securitisaties;
- repotransacties;
- USD tender;
- een spaarhypotheekarrangement met VIVAT;
- de lening aan VIVAT ter financiering van (sub-)participaties in de securitisatie-entiteiten;
- gestort collateral in relatie tot derivatenposities;
- vreemde valuta-transacties;
- betalingsverkeer.

De daling in 2018 ten opzichte van ultimo 2017 is met name een gevolg van een lager volume aan repotransacties en een USD tender. Daartegenover staat het additioneel meenemen van bezwaring uit hoofde van spaarhypotheken op grond van het spaarhypotheekarrangement met VIVAT en gedeeltelijke bezwaring van de lening aan VIVAT ter financiering van (sub-)participaties in de securitisatie-entiteiten. Ultimo 2018 bedraagt deze bezwaring samen € 1,7 miljard.

Het totaal aan bezwaarde activa bestaat voor het grootste deel uit hypotheken die als onderpand dienen in de gedekte obligaties. Het totaal van de verplichtingen dat is gerelateerd aan bezwaarde activa bedraagt € 8,4 miljard (2017: € 7,5 miljard). Het grootste deel betreft obligaties die binnen het gedekte obligatieprogramma zijn uitgegeven. Bij gedekte obligaties is sprake van over- collateralisatie. Dat betekent dat er een groter volume hypotheken is bezwaard dan de nominale hoofdsom van de gedekte obligatie.

Onbezwaarde activa

Het onbezwaarde deel van de activa bedraagt € 51,2 miljard en kunnen we gedeeltelijk liquide maken, bijvoorbeeld door middel van securitisaties. Gesecuritiseerde hypotheken waarvan de bank zelf de obligaties bezit worden niet als bezwaard aangemerkt, behalve als deze obligaties zijn ingezet als onderpand voor bijvoorbeeld een repotransactie.

Potentiële onderpandsstorting

Bij een drie notch afwaardering van de kredietwaardigheid van de bank, zouden we € 71 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 € 174 miljoen (2017: € 212 miljoen) aan onderpand ontvangen ultimo 2018. Dit bestaat bijna volledig uit ontvangen kasgelden die als onderpand dienen voor de positieve marktwaarde van uitstaande derivatenposities.

4.8.5 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.

Particuliere spaartegoeden zijn de primaire financieringsbron van de bank. Daarnaast trekken we financiering aan via de kapitaalmarkt waarbij we streven naar diversificatie van financieringsbronnen. Hiertoe 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:

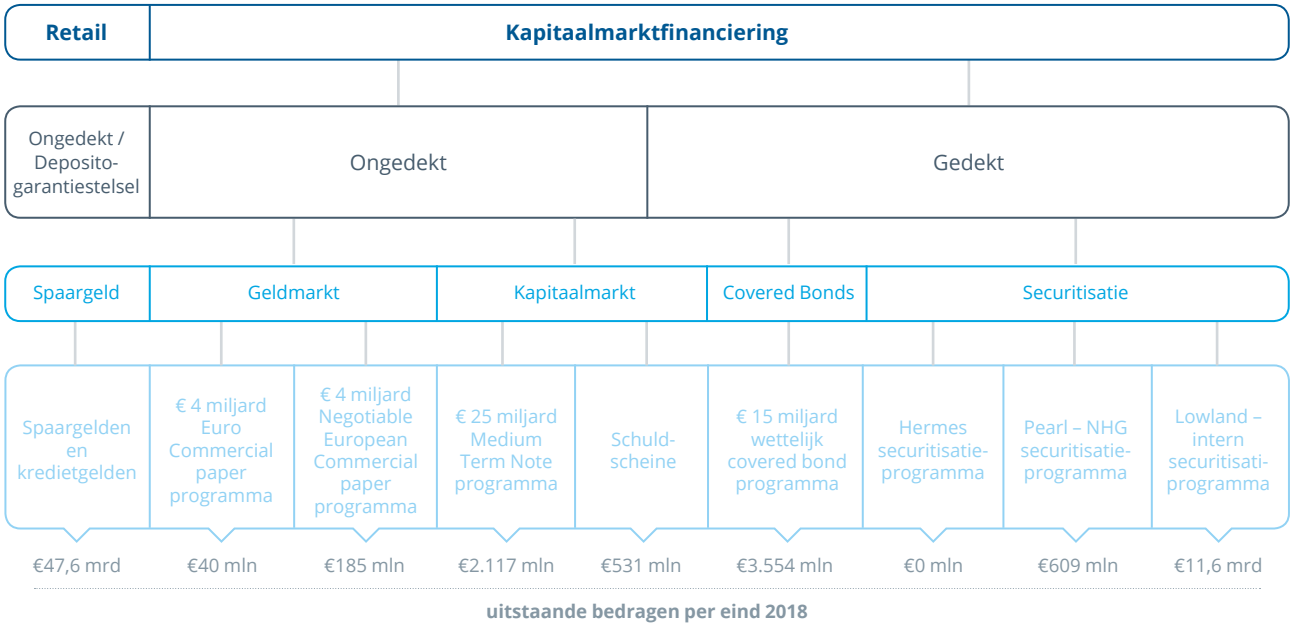
- senior (niet-achtergestelde) ongedekte financiering;
- (hypothecaire) securitisaties (RMBS);
- gedekte obligaties (covered bonds);
- achtergestelde leningen.

Onder het gedekte obligatieprogramma geven we naast publieke gedekte obligaties ook onderhandse obligaties uit. Verder verkrijgen we langetermijnfinanciering 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 Euro

Commercial Paper (ECP) en Negotiable European Commercial Paper (NEU) programma's.

In onderstaand overzicht per eind 2018 zijn de verschillende publieke financieringsprogramma's (inclusief maximale volume en uitstaande nominale waarde) waarover de bank kan beschikken weergegeven. In aanvulling daarop zijn andere belangrijke financieringsbronnen weergegeven.



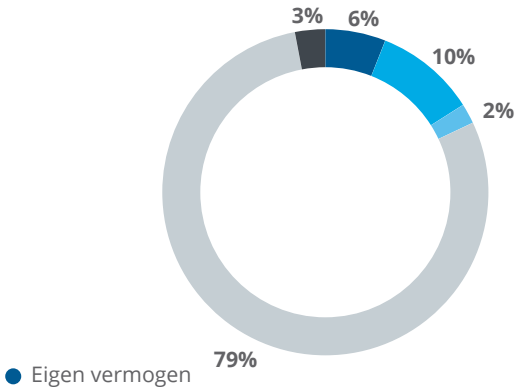
uitstaande bedragen per eind 2018

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 2018 steeg de van klanten afkomstige financiering naar € 47,2 miljard, van € 45,9 miljard ultimo 2017.

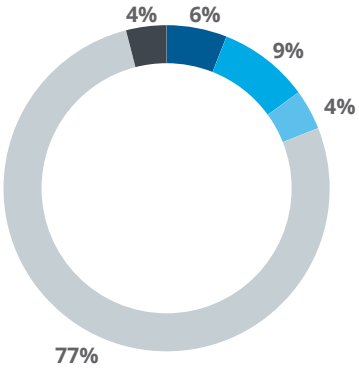
Onderstaande diagrammen geven een overzicht van de samenstelling van de totale passiva per eind 2018 en 2017, gebaseerd op de boekwaarde. Het percentage van onze financiering dat bestaat uit spaartegoeden en overige schulden aan klanten steeg van 77% ultimo 2017 naar 79%.

De figuren geven een overzicht van de uitstaande kapitaalmarktfinanciering met een oorspronkelijke looptijd van meer dan één jaar ultimo 2017 en 2018. 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.

Samenstelling vermogen en schulden 31 december 2018: € 60,9 miljard (Boekwaarde)



Samenstelling vermogen en schulden 31 december 2017: € 60,9 miljard (Boekwaarde)



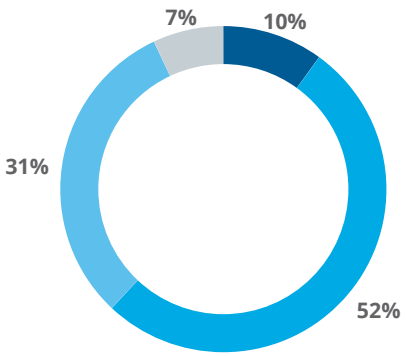
In 2018 heeft de Volksbank met succes een aantal kapitaalmarktfinancieringstransacties uitgevoerd, namelijk:

- € 0,5 miljard aan senior ongedekte financiering (publieke transactie) met een looptijd van vijf jaar;
- € 0,4 miljard aan senior ongedekte financiering (onderhandse transactie) met een looptijd van 1,5 jaar;
- € 0,5 miljard aan gedekte obligaties (publieke transactie) met een looptijd van tien jaar;
- € 0,4 miljard aan gedekte obligaties (onderhandse transacties) met een looptijd van vijftien tot twintig jaar.

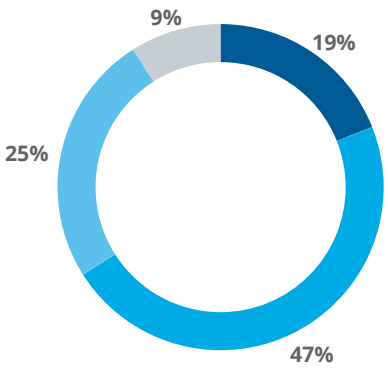
Naast de uitgevoerde financieringstransacties wijzigde de kapitaalmarktfinancieringsmix in 2018 (van € 5,8 miljard naar € 6,9 miljard) voornamelijk als gevolg van de aflossing van:

- schuldbewijzen onder de Holland Homes Oranje-securitisatie (€ 0,4 miljard);
- senior ongedekte financiering (€ 0,2 miljard).

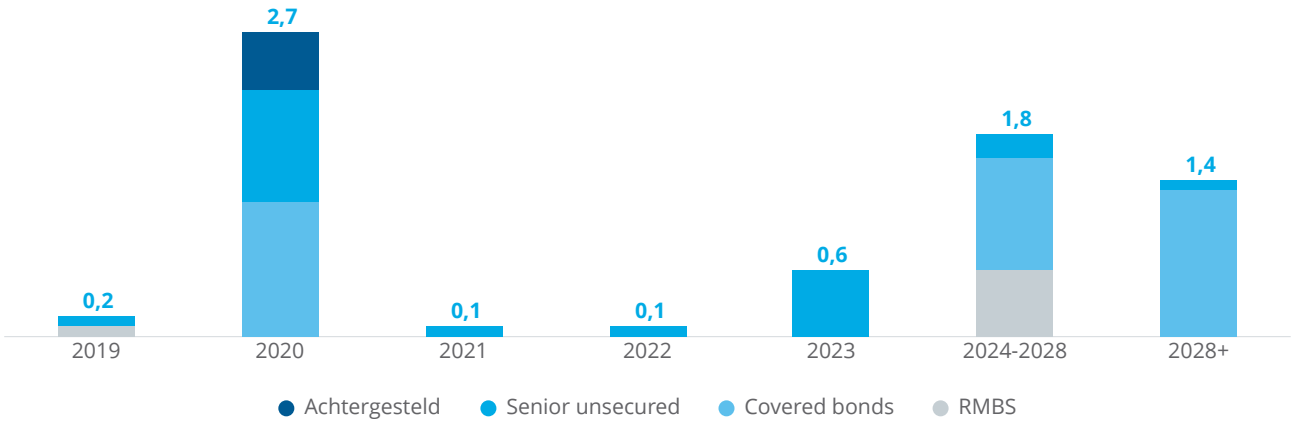
Samenstelling kapitaalmarktfinanciering 31 december 2018: € 6,9 miljard (Nominale waarde)



Samenstelling kapitaalmarktfinanciering 31 december 2017: € 5,8 miljard (Nominale waarde)



Verval kapitaalmarktfinanciering (in miljarden euro's)



Bovenstaande 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 2019 met name senior (al dan niet preferente) obligaties en gedekte obligaties zullen uitgeven om aan onze behoeften op het gebied van kapitaalmarktfinanciering te voldoen.

Looptijd van activa en passiva Audited

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 2018 en 2017 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, zoals vervroegde aflossing op hypotheken.

Bij het balansmanagement houdt de bank rekening met gedragstypische aspecten. Daarbij hanteren we voor hypotheken 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 vaak voor een langere periode 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 2018 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	133	-	250	1.897	2.505	-3[1]	4.782
Derivaten	54	38	27	348	265	-	732
Vorderingen op klanten	787	112	695	2.736	46.335	-129[2]	50.536
Vorderingen op banken	2.644	153	23	161	608	-	3.589
Overige activa	839	-	-	329	-	141	1.309
Totaal activa	**4.457**	**303**	**995**	**5.471**	**49.713**	**9**	**60.948**
PASSIVA							
Eigen vermogen	-	-	-	-	-	3.571	3.571
Achtergestelde schulden	-	-	3	499	-	-	502
Schuldbewijzen	131	36	185	2.396	3.074	-	5.822
- waarvan senior unsecured	*21*	*6*	*49*	*1.421*	*162*	-	*1.659*
- waarvan covered bonds	-	-	-	*975*	*2.303*	-	*3.278*
- waarvan RMBS	-	-	*51*	-	*609*	-	*660*
- waarvan CP/CD (korte termijn)	*110*	*30*	*85*	-	-	-	*225*
Derivaten	72	38	30	205	775	-	1.120
Spaargelden	32.961	51	399	2.264	1.701	-	37.376
- waarvan direct opvraagbaar	*32.871*	-	-	-	-	-	*32.871*
Overige schulden aan klanten	7.033	11	221	840	2.736	-	10.841
- waarvan senior unsecured	-	-	*77*	*267*	*221*	-	*565*
- waarvan covered bonds	-	-	-	*266*	*94*	-	*360*
Schulden aan banken	900	29	6	117	64	-	1.116
- waarvan senior unsecured	-	-	-	*34*	-	-	*34*
- waarvan other wholesale	-	-	-	-	-	-	-
- waarvan secured (korte termijn)	*820*	-	-	-	-	-	*820*
- waarvan overig	*80*	*29*	*6*	*83*	*64*	-	*262*
Overige passiva	481	-	14	28	-	77	600
Totaal passiva	**41.578**	**165**	**858**	**6.349**	**8.350**	**3.648**	**60.948**

1 Dit betreft de voorziening voor kredietverliezen van beleggingen.

2 Dit betreft de voorziening voor kredietverliezen van vorderingen op klanten.

De tabel hieronder geeft een verbijzondering van de bovenstaande liquiditeitstypische profielen voor financiële verplichtingen en derivaten op de passivazijde van de balans ultimo 2018. Deze tabellen bevatten bovendien de gerelateerde toekomstige kasstromen, zoals (niet verdisconteerde) rentebetalingen.

Vervalkalender financiële verplichtingen 2018 Audited

in miljoenen euro's	< 1 maand	1 - 3 maanden	3 maanden - 1 jaar	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Achtergestelde schulden	-	-	19	519	-	538
Schuldbewijzen	132	43	245	2.498	3.327	6.245
Spaargelden	32.862	51	468	2.429	1.809	37.619
Overige schulden aan klanten	7.414	24	265	1.075	2.887	11.665
Schulden aan banken	900	29	8	117	64	1.118
Totaal	**41.308**	**147**	**1.005**	**6.638**	**8.087**	**57.185**

Vervalkalender derivaten op de passivazijde 2018 Audited

in miljoenen euro's	< 1 maand	1 - 3 maanden	3 maanden - 1 jaar	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Rentederivaten	26	54	240	727	-49	998
Valutacontracten	68	38	11	5	-	122
Totaal	**94**	**92**	**251**	**732**	**-49**	**1.120**

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	648	61	473	2.357	46.069	-149[1]	49.459
Vorderingen op banken	2.091	38	78	100	336	-	2.643
Overige activa	2.265	-	20	144	-	192	2.621
Totaal activa	**5.236**	**182**	**1.075**	**4.488**	**49.868**	**43**	**60.892**
PASSIVA							
Eigen vermogen	-	-	-	-	-	3.714	3.714
Achtergestelde schulden	3	-	-	498	-	-	501
Schuldbewijzen	546	62	308	1.694	2.310	-	4.920
- waarvan senior unsecured	*-*	*-*	*28*	*631*	*160*	*-*	*819*
- waarvan covered bonds	*-*	*-*	*21*	*996*	*1.438*	*-*	*2.455*
- waarvan RMBS	*376*	*-*	*-*	*67*	*711*	*-*	*1.154*
- waarvan CP/CD (korte termijn)	*150*	*64*	*260*	*-*	*-*	*-*	*474*
Derivaten	225	71	146	186	624	-	1.252
Spaargelden	32.236	73	224	2.351	1.872	-	*36.756*
- waarvan direct opvraagbaar	*32.114*	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*	*32.114*
Overige schulden aan klanten	6.261	18	277	689	3.061	-	10.306
- waarvan senior unsecured	*-*	*-*	*144*	*192*	*366*	*-*	*702*
- waarvan covered bonds	*-*	*-*	*-*	*269*	*78*	*-*	*347*
Schulden aan banken	2.452	16	24	90	101	-	2.683
- waarvan senior unsecured	*-*	*-*	*-*	*35*	*-*	*-*	*35*
- waarvan other wholesale	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*
- waarvan secured (korte termijn)	*2.264*	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*	*2.264*
- waarvan overig	*188*	*16*	*24*	*55*	*101*	*-*	*384*
Overige passiva	590	-	14	27	84	45	760
Totaal passiva	**42.313**	**240**	**993**	**5.535**	**8.052**	**3.759**	**60.892**

1 Dit betreft de voorziening op vorderingen op klanten.

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 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**

4.8.6 CREDIT RATINGS

Belangrijkste ontwikkelingen in 2018

In 2018 steeg de lange termijn credit rating voor senior unsecured schuld van de Volksbank bij Moody's met één notch naar A3. Credit ratings bij S&P en Fitch bleven in 2018 ongewijzigd.

Ratingambitie

De Volksbank streeft naar solide lange termijn stand-alone ratings die passen bij haar bedrijfsprofiel, waar mogelijk ondersteund door additionele verhogingen als gevolg van een sterke en zich verbeterende balansstructuur. Om dit laatste te bereiken is de Volksbank voornemens haar kapitaalbasis verder te diversifiëren. Belangrijk voor solide stand-alone ratings is een stabiele ontwikkeling van de hypotheekportefeuille en een adequate winstgevendheid. De focus van de Volksbank op Nederlandse hypotheken wordt door rating agencies in het algemeen als een concentratie-risico gezien. De sterke kapitaalpositie biedt hiervoor echter voldoende compensatie.

Ontwikkelingen in chronologische volgorde

Op 13 april 2018 verhoogde Moody's de lange termijn credit rating van de Volksbank met één notch van Baa1 (outlook: positief) naar A3 met een stabiele outlook. De korte termijn rating bleef onveranderd op P-2. De rating-upgrade reflecteerde volgens Moody's het lage risicoprofiel en de zeer sterke kapitaalpositie van de Volksbank.

Op 6 augustus 2018 publiceerde S&P een rapport over de Volksbank waarin de lange termijn rating van de Volksbank werd bevestigd op A- (outlook: positief). De rating weerspiegelt aldus S&P het herstel van de commerciële franchise van de Volksbank en de zeer sterke kapitaalpositie. De positieve outlook is gerelateerd aan de gunstige economische omstandigheden in Nederland, die op termijn kunnen resulteren in een upgrade van de credit rating.

Op 13 november 2018 bevestigde Fitch de lange termijn credit rating van de Volksbank op A- (outlook: stabiel). Deze rating reflecteert volgens Fitch de solide kwaliteit van de leningenportefeuille, het gematigde risicoprofiel en de hoge risicogewogen kapitaalratio van de Volksbank.

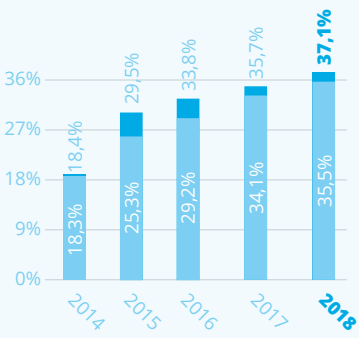
De rating-rapporten van S&P, Moody's en Fitch zijn toegankelijk via de website van de Volksbank.

	Lange termijn rating	Korte termijn rating	Outlook
S&P	A-	A2	Positief
Moody's	A3	P-2	Stabiel
Fitch	A-	F2	Stabiel

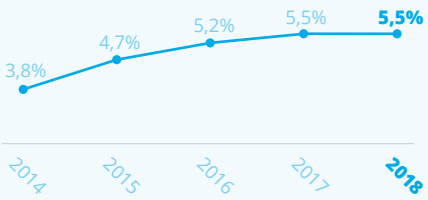
4.9 KAPITAALMANAGEMENT EDTF 2 EDTF 3

Op basis van de balanspositie per eind 2018 schatten wij in nog steeds in ruime mate te voldoen aan onze externe vereisten en interne normen indien Basel IV ongewijzigd geïmplementeerd zou worden in Europese wetgeving.

Totaal kapitaalratio

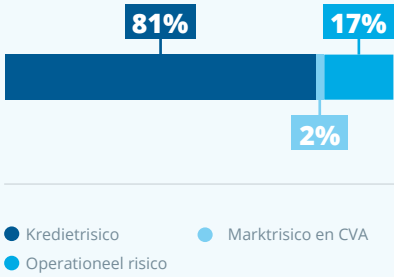


Leverage ratio



35,5%
Tier 1-kernkapitaalratio ultimo 2018

Risicogewogen activa



Het primaire doel van kapitaalmanagement is ervoor te zorgen dat het beschikbare kapitaal te allen tijde toereikend is voor de Volksbank om haar strategie te kunnen uitvoeren. De kapitaalbehoefte wordt vastgesteld aan de hand van de strategie, de risicobereidheid en de risicopositie van de bank, nu en in de toekomst. Vanuit de ambitie om gedeelde waarde te optimaliseren houden we rekening met de vereisten van toezichthouders, de verwachtingen van rating agencies en 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 om een stabiele bank te zijn met activiteiten met een laag risicoprofiel.

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

4.9.1 KAPITAALVEREISTEN EDTF 4

CRR/CRD IV-vereisten

Vanaf 1 maart 2019 is de Volksbank op prudentieel geconsolideerd niveau verplicht te voldoen aan een minimale totale kapitaalvereiste (Overall Capital Requirement, OCR) van 14,0%, waarvan ten minste 10,5% uit Tier 1-kernkapitaal bestaat. Deze verplichting vloeit voort uit het in 2018 door de Europese Centrale Bank (ECB) uitgevoerde Supervisory Review and Evaluation Process (SREP) en volgt uit het SREP-besluit dat vanaf 1 maart 2019 van kracht is.

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 3,50%.

CRR/CRD IV vereisten per 1 maart 2019 EDTF 9

	Totaal kapitaal	waarvan Tier 1-kapitaal	waarvan Tier 1-kern-kapitaal
	2019	2019	2019
Pillar 1-vereiste	8,0%	6,0%	4,5%
Pillar 2-vereiste	2,5%	2,5%	2,5%
Totale SREP-kapitaalvereiste	**10,5%**	**8,5%**	**7,0%**
Kapitaalconserveringsbuffer	2,5%	2,5%	2,5%
Buffer Overige systeemrelevante instellingen	1,0%	1,0%	1,0%
Contracyclische kapitaalbuffer	0,0%	0,0%	0,0%
Gecombineerde buffervereiste	**3,5%**	**3,5%**	**3,5%**
Totale kapitaalvereiste	**14,0%**	**12,0%**	**10,5%**

De CBR dient als Tier 1-kernkapitaal te worden aangehouden. De CBR bestaat uit een kapitaalconserveringsbuffer, een kapitaalbuffer voor overige systeemrelevante instellingen (O-SII buffer[13]) en een 'contracyclische kapitaalbuffer'. De kapitaalconserveringsbuffer en de O-SII-buffer zijn vanaf begin 2019 volledig ingefaseerd. De kapitaalconserveringsbuffer is per 1 maart 2019 gelijk aan 2,50%, terwijl de O-SII buffer voor de Volksbank per 1 maart 2019 gelijk is aan 1,0%. Beide buffers zullen op dit niveau blijven naar aanleiding van het SREP-besluit dat van kracht wordt op 1 maart 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%[14].

Bovenstaande 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 maart 2019. De Tier 1-kernkapitaalratio's en totaal kapitaalratio's bevinden zich ruim boven deze minimale kapitaalvereisten.

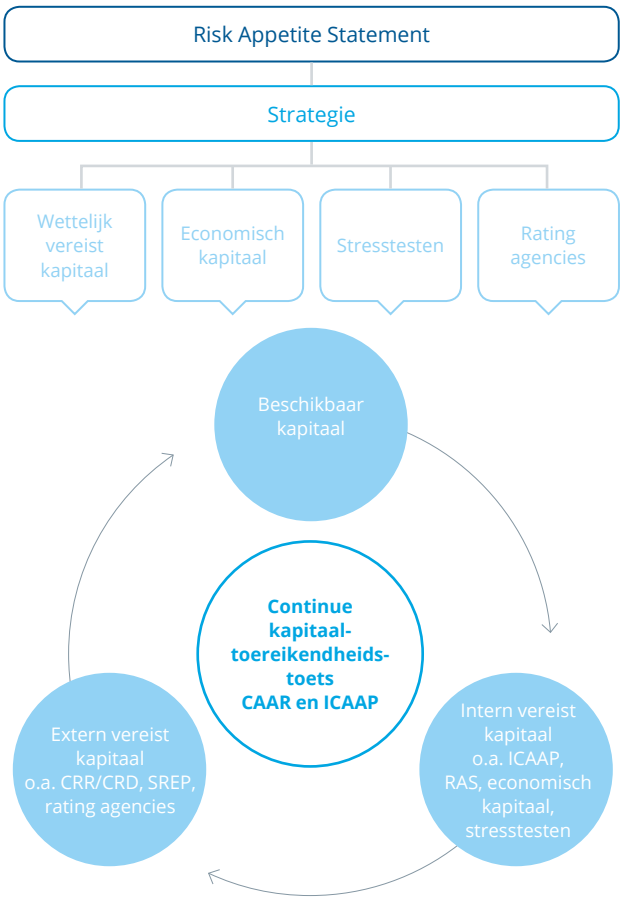
Intern minimumniveau

In 2016 heeft de Volksbank haar kapitaaldoelstellingen als volgt geformuleerd: 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 een managementbuffer. De managementbuffer is onder meer bedoeld om de gecombineerde impact van de finale Basel III standaarden (ook wel Basel IV genoemd) en van stresstesting op onze kapitaalratio's op te kunnen vangen. Momenteel zijn we in overleg met onze aandeelhouder of er aanleiding is om onze doelstellingen te herzien, onder andere op grond van geactualiseerd inzicht in de mogelijke impact van Basel IV, overige nieuwe regelgeving, impact van langdurige lage rente scenario's en stress testing op onze kapitaalratio's. Ons voornemen is om in de tweede helft van 2019 een update van onze doelstellingen te geven.

4.9.2 MANAGEMENT EN BEHEERSING AUDITED EDTF 7

In de strategie hebben we de doelstelling verankerd om over een solide kapitaalpositie te beschikken in combinatie met voldoende Rendement op het Eigen Vermogen (REV) voor onze aandeelhouders. Ten aanzien van het REV hanteert de Volksbank een doel van 8,0%. Uitgangspunt voor de hoeveelheid kapitaal is dat de bank (naast de door de toezichthouder minimale vereiste hoeveelheid) interne buffers aanhoudt om in geval van een ernstig, maar plausibel stress-scenario voldoende gekapitaliseerd te blijven.

Ons kapitaalmanagementproces wordt in de volgende afbeelding weergegeven.



Wettelijk vereist kapitaal en MREL EDTF 9

De wettelijk minimaal vereiste hoeveelheid kapitaal (regulatory capital) is gebaseerd 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 4.9.1 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 Minimum Requirements for Own Funds and Eligible Liabilities (MREL) op zowel een risicogewogen als risico-ongewogen wijze.

Economisch kapitaal EDTF 7

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

[13] De O-SII buffer geldt voor het hoogste consolidatieniveau en niet op gesubconsolideerd, solo-bankniveau.
[14] DNB heeft de beslissingsbevoegdheid om een contracyclische kapitaalbuffer hoger dan 2,5% op te leggen.

2. Onze risicobereidheid vertalen we, mede aan de hand van de gewenste rating (zie ook paragraaf 4.8.6 Credit ratings), in interne kapitaalvereisten. Daarbij hanteren we onze eigen inzichten als leidraad.

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

De door te rekenen scenario's worden opgesteld aan de hand van een uitgebreide risico-identificatie. Naast scenario-analyses, waarmee 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 situatie waarin we door onze minimum kapitaalratio's gaan) en vervolgens bekijken we welke gebeurtenissen tot een dergelijke situatie kunnen leiden.

Voor de scenario's die in een stresstest worden doorgerekend maken we een inschatting van de ontwikkeling van onder andere de werkloosheid, de 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 kapitaalpositie van de bank. De uitkomsten van de stresstest worden gebruikt om de gevoeligheid van de bank voor verschillende soorten stress te analyseren. Daarnaast worden ze gebruikt voor het bepalen van de managementbuffers die we meenemen bij het vaststellen van het interne minimumniveau van de kapitaalratio's.

De reverse stresstest en de kapitaaltoereikendheid onder stress zijn onderdeel van het ICAAP en vormen onder andere input voor het herstelplan van de Volksbank.

Tevens nam de Volksbank in 2018 deel aan de door de ECB uitgevoerde Single Supervisory Mechanism (SSM) SREP stresstest. Deze stresstest vormt een aanvulling op de EU-brede stresstest uitgevoerd door de EBA en is gebaseerd op dezelfde methodiek als die van de EBA-stresstest. Bij de aannames en methodologische beperkingen van het ongunstige stresstestscenario, zou de Tier 1- kernkapitaalratio van de Volksbank ruim boven onze minimale doelstelling van 15% blijven.

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 4.8.6 Credit ratings.

Continue kapitaaltoereikendheidstoets EDTF 9

Capital Adequacy Assessment Report

We toetsen de toereikendheid van ons kapitaal continu, om 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 verwachte 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 bij 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 kapitaalmanagementproces, 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 van de bank. 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 waarborgen.

Contingency planning omvat het opstellen en implementeren van een actieplan waardoor we tijdig maatregelen 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.

Wanneer de ontwikkeling van de indicatoren aangeeft dat dit nodig is, activeren we het herstelplan. Het inzetten van beschikbare maatregelen uit het herstelplan helpt 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 en 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 wordt ondersteund door een aantal (zware) stress-scenario's waarin 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.

4.9.3 ONTWIKKELINGEN IN KAPITAALEISEN EDTF 4 EDTF 12

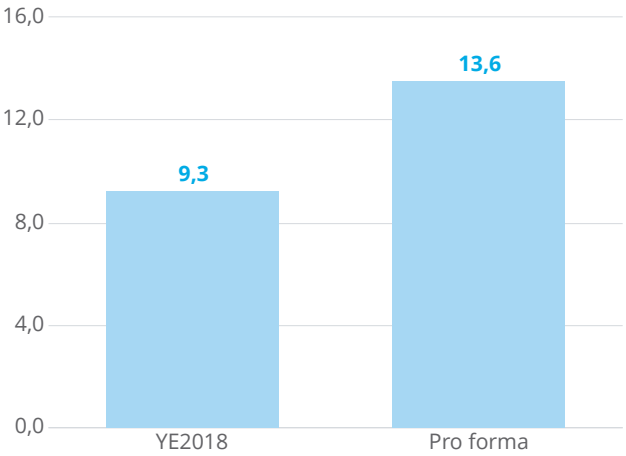
Basel IV

Op 7 december 2017 heeft het Basel Committee on Banking Supervision (BCBS) het akkoord over de afronding van kapitaalraamwerk Basel III gepresenteerd (ook wel Basel IV genoemd).

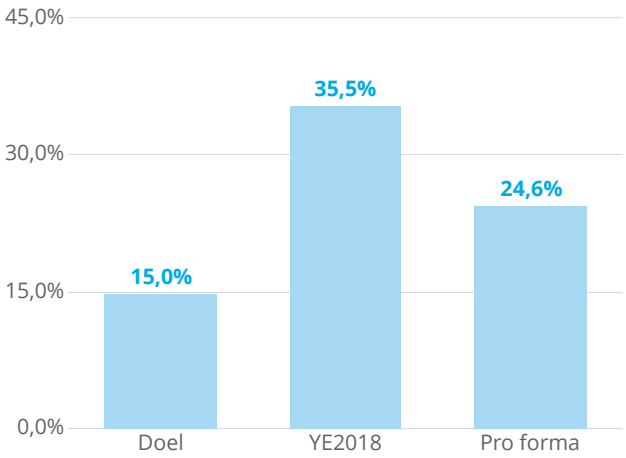
We schatten in, op basis van de balanspositie ultimo 2018, dat als gevolg van Basel IV onze RWA met circa 45%[15] zullen groeien, en dat onze Tier 1-kernkapitaalratio hierdoor zal dalen met ongeveer 11%-punten. Het grootste effect komt voort uit de output floor (met infasering van 50% in 2022 naar 72,5% in 2027) op basis van de herziene standaardbenadering voor kredietrisico versus de huidige interne rating benadering op basis van PHIRM[16]. De veranderingen in interne modellenbenaderingen en de gestandaardiseerde meetbenadering voor operationeel risico hebben naar verwachting een beperkt effect op de RWA van de Volksbank.

Basel IV impact na 72,5% floor

RWA in miljarden euro's



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



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 hypotheken. We passen onze kapitaalplanning aan als dat nodig is.

Wanneer de Basel IV-regels ongewijzigd worden geïmplementeerd in Europese wetgeving, schatten we dat, op basis van onze balanspositie ultimo 2018, onze Tier 1 kernkapitaalratio, gebaseerd op volledige infasering van Basel IV, nog steeds ruimschoots boven onze minimum doelstelling van 15% uitkomt. Hierdoor kunnen we zowel ons groeitraject voortzetten als dividend uitkeren.

Targeted review internal model

Omdat de Volksbank gebruik maakt van intern ontwikkelde modellen, is de bank onderdeel van de door de toezichthouder uitgevoerde Targeted Review Internal Models (TRIM). Dit betreft een onderzoek waarbij onder meer gekeken wordt naar de mate

[15] Uitgaande van (1) loansplitting voor particuliere hypotheken, (2) de toepassing van NHG als kredietrisico mitigerende maatregel en (3) de aanname dat 90% van de particuliere hypotheken voldoet aan de documentatievereisten.

[16] Particuliere Hypotheken Interne Rating Model (PHIRM).

waarin aan wet- en regelgeving wordt voldaan, de toegepaste modeleringstechniek inclusief de data-lineage en de toepasselijkheid van het model op de betreffende portefeuille. Het TRIM onderzoek is afgerond in het tweede kwartaal van 2018 en de Volksbank is nog in afwachting van de finale uitkomsten.

Voorziening voor Non-Performing Exposure (NPE)

Om harmonisatie tussen Europese banken te bevorderen, heeft de ECB richtlijnen afgegeven voor de hoogte van voorzieningen voor non-performing leningen. Dit kan in de komende jaren mogelijk impact hebben op de Tier 1-kernkapitaal ratio en de leverage ratio van de Volksbank.

IFRS 9

Vanaf 1 januari 2018 is de Volksbank verplicht de IFRS 9 Classification and Measurement en de IFRS 9 Expected Credit Loss (ECL) impairmenteisen toe te passen. Per 1 januari 2018 zijn de DBV-hypotheken geherclassificeerd van reële waarde naar geamortiseerde kostprijs. Hierdoor is de classificatie in lijn met onze overige hypotheken gebracht en is de volatiliteit in de winst- en verliesrekening uit hoofde van reële waardeveranderingen van de DBV-hypotheekportefeuille geëlimineerd.

Verder heeft de Volksbank de waarderingsgrondslag van een deel van haar liquiditeitsportefeuille opnieuw beoordeeld. Op basis hiervan is besloten om voor een deel van de portefeuille de waarderingsgrondslag te wijzigen van reële waarde naar geamortiseerde kostprijs. 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.

Het totale effect van deze wijzigingen bedroeg circa -2%-punten op de Tier 1-kernkapitaalratio en –0,3%-punt op de leverage ratio.

IFRS 16

IFRS 16 is vanaf 1 januari 2019 in werking getreden en vereist dat (bijna) alle leases op de balans worden gerapporteerd. Voor de Volksbank betreft dit gebouwen. Als gevolg hiervan zal het balanstotaal per 1 januari 2019 toenemen met € 76 miljoen en vanwege de relatief hoge risicowegingen wordt een daling van de Tier 1-kernkapitaalratio met 0,3%-punt verwacht.

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). Deze MREL-instrumenten kunnen dienen als een gemakkelijk bail-inbare buffer om verliezen mee op te vangen in een resolutiescenario.

Begin februari 2017 heeft de Single Resolution Board (SRB) ons geïnformeerd dat ze het aanwijzen van de Volksbank N.V. als resolutie-entiteit ondersteunt. Op 6 juni 2018 heeft de SRB de MREL voor de Volksbank vastgesteld op 8,0% van de totale passiva en eigen vermogen. Daarnaast heeft de SRB bepaald dat de Volksbank uiterlijk op 1 januari 2020 aan de MREL moet voldoen. Verder verwachten we op basis van de BRRD en het 2018 MREL-beleid van de SRB dat de MREL voor de Volksbank als overige systeemrelevante instelling (O-SII), voor minimaal 17,5% van de RWA moet bestaan uit achtergestelde instrumenten.

In 2017 heeft de EC de BRRD gewijzigd, door het opnemen van een nieuwe vermogenscategorie: niet-achtergestelde niet-preferente schuld (Senior Non-Preferred obligaties). Deze zijn achtergesteld aan andere senior obligaties, maar zijn preferent aan Tier 2-obligaties. Eind 2018 is de Nederlandse faillissementswetgeving hiervoor aangepast.

4.9.4 KAPITAALSTRUCTUUR AUDITED EDTF 10 EDTF 11

De Volksbank heeft een sterke kapitaalpositie, zowel wat betreft de risicogewogen kapitaalratio's als de leverage ratio. We schatten op basis van onze balanspositie ultimo 2018 in dat het beschikbare Tier 1-kernkapitaal ook boven onze doelstelling uitkomt als 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. Daarmee kunnen wij ons groeitraject voortzetten en dividend uit onze winst uitkeren.

De volgende tabel geeft de kapitalisatie op prudentieel geconsolideerd niveau weer. Het Tier 1-(kern)kapitaal op prudentieel geconsolideerd niveau is gelijk aan het Tier 1-(kern)kapitaal op solo-bankniveau. De effectieve hoeveelheid Tier 2- kapitaal is op geconsolideerd niveau lager dan op solo-bankniveau als gevolg van EBA-interpretatie van CRR artikel 82 regelgeving voor financiële holdings. De ontwikkelingen in de kapitalisatie worden hieronder toegelicht.

Het eigen vermogen daalde in 2018 met €143 miljoen tot € 3.571 miljoen, met name als gevolg van de impact van IFRS 9 (€ 212 miljoen) en de dividenduitkering over 2017 (€ 190 miljoen), deels gecompenseerd door een winstinhouding van € 268 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 (AVvA) in april 2018 is de per eind 2017 nog niet in aanmerking komende (tussentijdse) winst van € 226 miljoen, na aftrek van de dividenduitkering van € 190 miljoen, aan het Tier 1-kernkapitaal toegevoegd. Ook is het eind 2017 niet in

Kapitalisatie Audited

	CRD IV volledig ingefaseerd		CRD IV transitioneel
in miljoenen euro's	**2018**	2017	2017
Kapitaalinstrumenten	381	381	381
Agioreserve	3.787	3.787	3.787
Ingehouden winst	268	329	329
Overig totaal resultaat	51	140	140
Overige reserves	-916	-923	-923
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouder	**3.571**	**3.714**	**3.714**
Niet in aanmerking komende tussentijdse winsten	-178	-226	-226
Niet in aanmerking komend onverdeeld resultaat voorgaande jaren	-	-20	-20
Eigen vermogen voor CRD IV doeleinden	**3.393**	**3.468**	**3.468**
Cashflow hedge reserve	-30	-36	-36
Reële waarde reserve	-	-	-20
Overige prudentiële aanpassingen	-3	-3	-3
Totaal prudentiële filters	**-33**	**-39**	**-59**
Immateriële vaste activa	-6	-14	-14
IRB-tekort[1]	-41	-62	-56
Totaal kapitaalaftrekposten	**-47**	**-76**	**-70**
Totaal voorgeschreven aanpassingen op het eigen vermogen	**-80**	**-115**	**-129**
CRD IV Tier 1-kernkapitaal	**3.313**	**3.353**	**3.339**
Aanvullend Tier 1-kapitaal	-	-	-
Tier 1-kapitaal	**3.313**	**3.353**	**3.339**
Tier 2-vermogensbestanddelen	500	500	500
IRB-tekort[1]	-	-	-6
Impact EBA interpretaties CRR artikel 82	-348	-329	-344
Tier 2-kapitaal	**152**	**171**	**150**
Totaal kapitaal	**3.465**	**3.524**	**3.489**

1 Het IRB tekort (shortfall) betreft het verschil tussen het verwachte verlies onder de CRR/CRD IV richtlijnen en de IFRS-voorziening voor particuliere hypotheken. Gedurende de transitionele fase komt deze shortfall (die initieel gelijk verdeeld werd over Tier 1- en Tier 2-kapitaal) voor een steeds groter deel ten laste van het Tier 1-kapitaal.

aanmerking komende onverdeeld resultaat uit voorgaande jaren van € 20 miljoen toegevoegd.

De nettowinst over de eerste negen maanden van 2018 is, na aftrek van 60% dividendreservering, aan het Tier 1-kernkapitaal toegevoegd (€ 90 miljoen). De nog niet als CRD IV-eigen vermogen in aanmerking komende winst over 2018 bedraagt € 178 miljoen en bestaat uit de dividendreservering over de nettowinst van de eerste drie kwartalen en de volledige nettowinst van het vierde kwartaal 2018.

Eind 2017 heeft de Volksbank haar grondslagen aangepast voor de verantwoording van ontvangen boeterente en opslagen voor rentemiddeling in verband met vervroegde aflossing van hypotheken. Hierdoor nam de overige reserve ultimo 2017 toe met € 20 miljoen, wat na de AvA in april 2018 ook in het Tier 1-kernkapitaal meetelt.

De implementatie van IFRS 9 per 1 januari 2018 veroorzaakte een daling in het eigen vermogen voor CRD IV-doeleinden van € 212 miljoen. Deze daling is het gevolg van herclassificatie van DBV-hypotheken van reële waarde naar geamortiseerde kostprijs (€ 118 miljoen), wijziging van de waarderingsgrondslag van een deel van de liquiditeitsportefeuille van reële waarde naar geamortiseerde kostprijs (€ 80 miljoen) en een stijging van de kredietvoorzieningen voor leningen (€ 14 miljoen).

Om het CRD IV Tier 1-kernkapitaal vast te stellen, ondergaat het eigen vermogen voor CRD IV-doeleinden een aantal voorgeschreven aanpassingen, waarvoor tot ultimo 2017 een infaseringstraject gold. Per 2018 is volledige infasering van toepassing en bedraagt de infaseringscorrectie 0% in plaats van 20% ultimo 2017. Het totaal aan voorgeschreven resterende aanpassingen bedraagt eind 2018 € 80 miljoen (2017: € 129 miljoen) en bestaat met name uit een prudentiële correctie voor de cash flow hedge reserve en een aftrekpost uit hoofde van het IRB-tekort. Deze laatste daalde van € 56 miljoen naar € 41 miljoen.

Per saldo daalde het CRD IV Tier 1-kernkapitaal in 2018 met € 26 miljoen tot € 3.313 miljoen.

In 2015 zijn achtergestelde Tier 2-obligaties met een nominale waarde van € 500 miljoen geplaatst. De boekwaarde van deze obligaties bedroeg in 2018 € 499 miljoen (2017: € 498 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

Tier 2-kapitaalinstrumenten Audited

	Vervaldatum	Eerste call-optie datum	Nominaal bedrag	
in miljoenen euro's			**2018**	2017
Obligatielening	5-nov-2025	5-nov-2020	**500**	500

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 2018 bedraagt de effectieve hoeveelheid Tier 2-kapitaal op geconsolideerd niveau € 152 miljoen versus € 500 miljoen op solo-bankniveau. De Volksbank is van plan de Volksholding door middel van een juridische fusie op te laten gaan in de Volksbank. Hierdoor wordt de impact van de EBA-interpretatie gemitigeerd en wordt uitgegeven Tier 2-kapitaal volledig effectief voor de Volksbank. Onder voorwaarde dat alle vereiste goedkeuringen zijn verleend, waaronder die van NLFI en de toezichthouders, verwachten wij dat de fusie in de eerste helft van 2019 zal worden afgerond.

4.9.5 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 hypotheken 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 4.6.5 Particuliere hypotheken. Voor de berekening van het kredietrisico van overige portefeuilles (waaronder de niet-particuliere hypotheken 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 4.7 Marktrisico. Operationeel risico is beschreven in paragraaf 4.10 Niet-financiële risico's.

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

Exposure at default Audited EDTF 26

De Exposure at Default (EAD) is afgenomen van € 58,6 miljard ultimo 2017 naar € 58,3 miljard eind 2018. De EAD van de particuliere hypotheekportefeuille groeide in 2018 van € 45,0 miljard naar € 45,9 miljard. Overige grote wijzigingen in 2018 zijn toe te schrijven aan een afname van € 1,65 miljard van uitzettingen bij de centrale bank en centrale overheden en een toename in posities met financiële instellingen van € 381 miljoen. Daarnaast namen de posities in ondernemingen toe met € 310 miljoen.

De EAD voor het marktrisico daalde met € 475 miljoen naar € 0 door een afname van de handelsportefeuille in verhandelde schuldinstrumenten.

De RWA daalden met € 0,4 miljard tot € 9,3 miljard. Deze afname is vooral toe te schrijven aan een vermindering van € 584 miljoen gerelateerd aan het kredietrisico van de particuliere (niet-mkb) hypotheekportefeuille, berekend volgens de interne rating benadering (IRB approach). De daling vloeide voornamelijk voort uit een verdere verbetering van de kredietwaardigheid van deze portefeuille, met name als gevolg van de verbeterde economische omstandigheden. Dit kwam tot uiting in lagere Probabilities of Default (PDs) en Loss Given Defaults (LGDs). De gemiddelde risicoweging (RWA-density) van particuliere hypotheken daalde van 13,5% ultimo 2017 tot 12,0%.

De volgens de gestandaardiseerde benadering (Standardised Approach, SA) berekende RWA voor kredietrisico, stegen met € 333 miljoen naar € 2,2 miljard. Deze stijging werd onder andere veroorzaakt door een kredietfaciliteit ter beschikking gesteld aan het Deposito Garantiefonds en door een toename van door ASN Bank verstrekte duurzame financieringen. RWA voor operationeel risico, marktrisico en de Credit Valuation Adjustment (CVA) namen samen af met € 190 miljoen tot € 1,7 miljard.

In december 2014 kreeg de Volksbank toestemming om haar IRB-model te gebruiken voor de berekening van de kapitaaleis van haar hypotheekportefeuille. Dit was onder de verplichte voorwaarde om een nieuw Margin of Conservatism (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 PDs en LGDs te hanteren. In 2018 is de Volksbank een project gestart om de bevindingen van de ECB op te lossen. Als onderdeel hiervan is er een nieuwe versie van het IRB-model ontwikkeld die in 2019 na goedkeuring door de toezichthouder in gebruik zal worden genomen en mogelijk kan leiden tot wijziging van de risicoweging van de hypotheekportefeuille.

Risicogewogen activa (RWA) en kapitaaleis Audited EDTF 16

	EAD[1]		RWA		8% Pillar 1 Kapitaaleis	
in miljoenen euro's	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017
KREDIETRISICO INTERNE RATINGS BENADERING						
Particuliere hypotheken[2]	45.905	44.951	5.487	6.071	439	486
Securitisatieposities	85	74	6	6	-	-
Overig		-		-	-	-
Totaal kredietrisico IRB benadering	**45.990**	**45.025**	**5.493**	**6.077**	**439**	**486**
KREDIETRISICO GESTANDAARDISEERDE BENADERING						
Centrale overheden en centrale banken	5.217	6.872	137	160	11	13
Regionale en lokale overheden	2.508	2.545	-	-	-	-
Publiekrechtelijke lichamen	103	29	1	6	-	-
Multilaterale ontwikkelingsbanken	389	289	-	-	-	-
Internationale organisaties	27	20	-	-	-	-
Financiële instellingen	1.852	1.471	366	303	29	24
Ondernemingen	1.055	745	941	652	76	52
Particulieren exclusief hypotheken	286	354	180	265	14	21
Onroerend goed gedekt door hypotheken	424	390	197	195	16	16
Exposures in default	58	64	62	65	5	5
Items associated with particular high risk	-	1	-	1	-	-
Covered bonds	51	40	5	4	-	-
Aandelen	7	17	7	17	1	1
Overige posten	334	287	261	156	21	12
Totaal kredietrisico gestandaardiseerde benadering	**12.311**	**13.124**	**2.157**	**1.824**	**173**	**144**
Totaal kredietrisico	**58.301**	**58.149**	**7.650**	**7.901**	**612**	**630**
MARKTRISICO GESTANDAARDISEERDE BENADERING						
- Verhandelde schuldinstrumenten	-	475	-	44	-	4
- Aandelen	-	-	-	-	-	-
OPERATIONEEL RISICO						
- Gestandaardiseerde benadering	-	-	1.544	1.633	123	131
Totaal markt- en operationeel risico	**-**	**475**	**1.544**	**1.677**	**123**	**135**
Credit Valuation Adjustment (CVA)	-	-	147	203	12	16
Totaal	**58.301**	**58.624**	**9.341**	**9.781**	**747**	**781**

1 De EAD is de exposure op een tegenpartij op rapportagemoment. Voor de IRB gewogen hypotheken 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 hypotheken wordt gebruik gemaakt van een model dat is goedgekeurd door DNB.

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

Totale Exposure at Default (EAD) Audited

in miljoenen euro's	2018	2017
Totale activa (IFRS balanstotaal)	60.948	60.892
Posten die niet onderhevig zijn aan kredietrisico	-6	-176
Exposure kredietrisico op de balans	60.942	60.716
OFF-BALANCE VERPLICHTINGEN		
Kredietfaciliteiten en garanties	1.827	1.576
Terugkoopverplichtingen	868	1.040
Totale maximale exposure kredietrisico	**63.636**	**63.332**
Waarderingsaanpassingen[1]	-3.781	-3.470
Herrekening off-balance sheet posten naar EAD waarde[2]	-1.553	-1.713
Totale Exposure at Default	**58.302**	**58.149**
Kredietrisico RWA gedeeld door totale EAD	13,1%	13,6%

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.

Indeling particuliere hypotheken naar 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 gemiddelde risicoweging (RWA density) van particuliere hypotheken daalde van 13,5% ultimo 2017 tot 12,0%. In december 2014 kreeg de Volksbank toestemming om haar AIRB-model te gebruiken voor de berekening van de kapitaaleis van haar hypotheekportefeuille.

Omdat de Volksbank gebruik maakt van een intern ontwikkelde modellen, is de bank onderdeel van de door de toezichthouder uitgevoerde Targeted Review Internal Model (TRIM). Dit betreft een onderzoek waarbij onder meer gekeken wordt naar de mate waarin aan wet- en regelgeving wordt voldaan, de toegepaste modeleringstechniek inclusief de data-lineage en de toepasselijkheid van het model op de betreffende portefeuille. Het TRIM onderzoek is afgerond in het tweede kwartaal van 2018 en de Volksbank is nog in afwachting van de finale uitkomsten.

PD-risicoklassen particuliere hypotheken

	Gemiddelde LGD		Debiteurenklasse		EAD		RWA (of bandbreedte)	
Interne ratingklasse	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
1	8,79%	8,87%	0,08%	0,08%	11.010	10.665	200	195
2	9,66%	9,88%	0,21%	0,21%	7.004	6.069	302	267
3	11,97%	12,68%	0,32%	0,32%	10.422	8.991	744	680
4	15,77%	15,79%	0,47%	0,47%	8.129	8.110	1.008	1.008
5	18,13%	18,87%	0,72%	0,72%	3.421	3.952	662	796
6	18,88%	19,93%	1,05%	1,05%	846	979	220	268
7	15,41%	15,41%	1,30%	1,30%	2.162	2.802	525	680
8	20,99%	20,77%	1,76%	1,76%	925	1.058	372	420
9	16,22%	17,10%	3,36%	3,36%	659	770	301	369
10	14,80%	15,17%	7,02%	7,02%	565	610	345	380
11	15,94%	17,29%	13,81%	13,81%	179	258	155	240
12	15,07%	15,41%	23,67%	23,67%	194	215	179	202
13	16,57%	17,26%	44,68%	44,68%	159	186	150	182
Default	18,01%	20,63%	100,00%	100,00%	230	286	324	384
Totaal					**45.905**	**44.951**	**5.487**	**6.071**

Ontwikkeling RWA EDTF 14 EDTF 16

in miljoenen euro's	2018	2017
Stand begin van het jaar	9.781	10.824
KREDIETRISICO GESTANDAARDISEERDE BENADERING		
Ontwikkeling portefeuille	333	-398
Mutatie CVA kredietrisico	-56	-131
Totale mutatie gestandaardiseerde benadering	**277**	**-529**
KREDIETRISICO IRB BENADERING		
Re-risking (calls securitisatieprogramma's)	-	-
Mutatie investorposition securitisatie	-	2
Modelupdates	-	-
Methodiek en beleid	-	41
MoC impact	-	503
Ontwikkeling portefeuille (inclusief PD en LGD-migraties)	-584	-977
Totale mutatie IRB benadering	**-584**	**-431**
Marktrisico ontwikkeling	-44	-44
Marktrisico verkoop portefeuille	-	-
Operationeel risico	-89	-39
Totale mutatie	**-440**	**-1.043**
Stand eind van het jaar	**9.341**	**9.781**

Kapitaalratio's EDTF 9

Onderstaande tabel geeft de ontwikkeling van de kapitaalratio's in 2018 weer:

Kapitaalratio's

	CRD IV volledig ingefaseerd		CRD IV transitioneel
in miljoenen euro's	2018	2017	2017
CRD IV Tier 1-kernkapitaal	3.313	3.353	3.339
Tier 1-kapitaal	3.313	3.353	3.339
Totaal kapitaal	3.464	3.525	3.489
Totaal kapitaal de Volksbank stand-alone	3.813	3.853	3.833
Risicogewogen activa	**9.341**	**9.781**	**9.781**
Risico-exposure gedefinieerd door CRR	60.625	60.350	60.345
Tier 1-kernkapitaalratio	35,5%	34,3%	34,1%
Tier 1-kapitaalratio	35,5%	34,3%	34,1%
Totaal kapitaalratio	37,1%	36,0%	35,7%
Totaal kapitaalratio de Volksbank stand-alone	40,8%	39,4%	39,2%
Leverage ratio	5,5%	5,6%	5,5%

De volledig ingefaseerde Tier 1-kernkapitaalratio van de Volksbank steeg naar 35,5%, van 34,3% ultimo 2017, met name gedreven door de afname van de RWA. De Tier 1-kernkapitaalratio bleef daarmee ruim boven onze doelstelling van ten minste 15%.

De volledig ingefaseerde totaal kapitaalratio steeg van 36,0% naar 37,1%. Zonder de correctie voor de EBA-interpretatie 82 zou de totaalkapitaal ratio 40,8% hebben bedragen.

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. In het gepubliceerde regeerakkoord van kabinet Rutte III staat dat het minimumvereiste in overeenstemming wordt gebracht met het Europese minimumvereiste, zodra Basel IV van kracht wordt. Dit zal dat naar verwachting minimaal 3% 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 risicoblootstelling en het vermogen.

Leverage ratio

	CRD IV volledig ingefaseerd		CRD IV transitioneel
in miljoenen euro's	**2018**	2017	2017
POSITIEWAARDEN			
Afwijking voor SFT's	10	23	23
Derivaten: marktwaarde	147	212	212
Derivaten: opslag mark-to-marketmethode	381	373	373
Buiten de balans: niet opgenomen kredietfaciliteiten	133	161	161
Buiten de balans: met gemiddeld/laag risico	410	228	228
Overige activa	59.623	59.477	59.477
VERMOGENSAANPASSINGEN EN VOORGESCHREVEN AANPASSINGEN			
Tier 1-kapitaal	3.313	3.353	3.339
Voorgeschreven aanpassingen (Tier 1)	-80	-115	-129
Risico-exposure gedefinieerd door CRR	60.625	60.350	60.345
Leverage ratio	5,5%	5,6%	5,5%

De leverage ratio bleef ultimo 2018 met 5,5% onveranderd ten opzichte van ultimo 2017 (transitioneel), ondanks een lichte daling in het Tier 1-kernkapitaal (€ 26 miljoen) en een toename in de noemer van de leverage ratio (€ 0,3 miljard). De noemer van de leverage ratio is de risico-exposure zoals gedefinieerd door de Capital Requirements Regulation (CRR).

De leverage ratio van 5,5% ligt 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 ratiovereiste 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 hypotheken, een activiteit met een laag risico en een dienovereenkomstig lage risicoweging.

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.

MREL

in miljoenen euro's	**2018**	**2017**
Tier 1-kernkapitaal	3.313	3.339
Tier 2-kapitaal	500	494
Totaal kapitaal	**3.813**	**3.833**
Overige in aanmerking komende ongedekte verplichtingen met resterende looptijd langer dan 1 jaar	1.941	1.435
Totaal kapitaal inclusief overige in aanmerking komende verplichtingen	**5.754**	**5.268**
Risico-exposure gedefinieerd door BRRD (MREL)	59.412	59.499
Risicogewogen activa	9.341	9.781
MREL BRRD		
MREL (Totaal kapitaal)	6,4%	6,4%
MREL (Totaal kapitaal inclusief overige in aanmerking komende verplichtingen)	9,7%	8,9%
MREL RISICOGEWOGEN ACTIVA		
MREL (Totaal kapitaal)	40,8%	39,2%
MREL (Totaal kapitaal inclusief overige in aanmerking komende verplichtingen)	61,6%	53,9%

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 9,7% (2017: 8,9%). De in aanmerking komende verplichtingen zijn met € 486 miljoen gestegen tot € 5.754 miljoen. De afname van de kapitaalpositie met € 20 miljoen werd ruimschoots gecompenseerd door de uitgifte van senior ongedekte financiering van € 500 miljoen in juni 2018 en € 400 miljoen in oktober 2018. Anderzijds heeft de Volksbank op instructie van de Single Resolution Board (SRB) besloten om € 133 miljoen uitstaande gestructureerde ongedekte schulden vooralsnog buiten beschouwing te laten bij de bepaling van de voor MREL in aanmerking komende verplichtingen. De risico-exposure gedefinieerd door BRRD is gedaald met € 87 miljoen tot € 59,4 miljard.

De risico-gewogen MREL-ratio op basis van Tier 1-kernkapitaal en Tier 2-kapitaal (samen € 3.813 miljoen) bedroeg 40,8% (ultimo 2017: 39,2%). Deze zijn beide

achtergesteld aan de overige uitstaande verplichtingen.

Op basis van huidige inzichten voor wat betreft toekomstige regelgeving inzake achterstellingsverplichting hanteert de Volksbank in haar kapitaalplanning het uitgangspunt dat per 1 januari 2024 de minimale risico-ongewogen MREL vereiste van 8% volledig uit achtergestelde verplichtingen dient te bestaan (Tier 1 kapitaal, Tier 2-kapitaal en Senior Non Preferred (SNP) obligaties). Gegeven dit uitgangspunt verwachten we op basis van de huidige kapitaalpositie in de komende jaren voor € 1,0 tot € 1,5 miljard aan SNP obligaties uit te geven. De Volksbank volgt de ontwikkelingen betreffende een mogelijke MREL-achterstellingsvereiste nauwlettend. We zullen onze kapitaalplanning aanpassen indien dat nodig is.

4.9.6 DIVIDEND

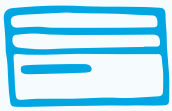
De Volksbank heeft voor de dividenduitkering een beoogde bandbreedte vastgesteld van 40% tot 60% van het gecorrigeerde nettoresultaat. Overeenkomstig dit beleid heeft de Volksbank in april 2018 een dividend van € 190 miljoen uitgekeerd over 2017 aan NLFI. Dit komt neer op een pay-out ratio van 60%, de bovenkant van de door ons gehanteerde bandbreedte.

Gezien de solide kapitaalpositie stellen we voor over 2018 een dividend uit te keren van € 161 miljoen, hetgeen overeenkomt met een pay-out ratio van 60%.

4.10 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



99,63%
Gemiddelde beschikbaarheid van iDEAL gedurende 2018

Naast financiële risico's loopt de Volksbank ook niet-financiële risico's, veroorzaakt door interne factoren en externe ontwikkelingen, zoals beschreven in paragraaf 4.3 Toprisico's. Daaruit blijkt dat de invloed van de niet-financiële risico's steeds groter wordt. Dit is onder meer een gevolg van technologische ontwikkelingen, een moeilijker te voorspellen en veranderende markt, politieke ontwikkelingen en strengere wet- en regelgeving.

Niet-financiële risico's vinden hun oorzaak in ontoereikende of gebrekkige interne processen en systemen, in ontoereikend of gebrekkig menselijk handelen, dan wel in gebeurtenissen van buitenaf. Het risico manifesteert zich dan in gebeurtenissen zoals bijvoorbeeld fraude, schade aan bezittingen of het niet voldoen aan wet- en regelgeving. De schade die uit deze gebeurtenissen voortkomt kan financieel zijn of onze reputatie aantasten. Het is daarom belangrijk dat we tijdig en adequaat inzicht hebben in welke risico's we lopen, dat we daarop inspelen en we de juiste beheersmaatregelen nemen.

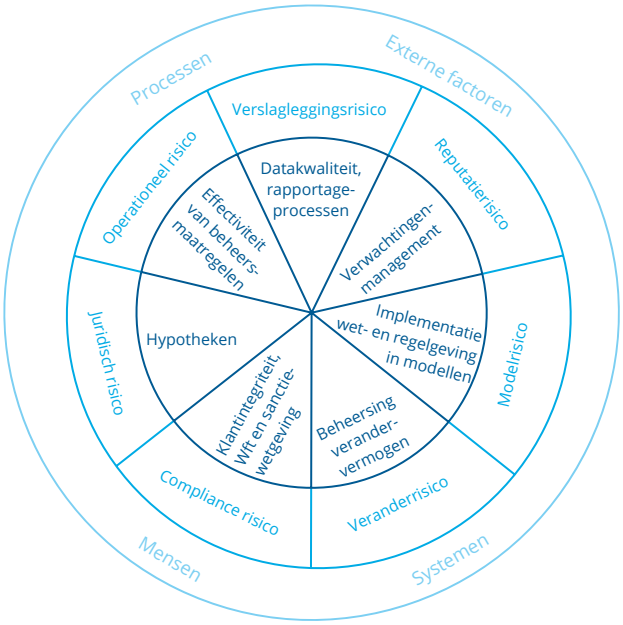
4.10.1 RISICOPROFIEL

Het beheren en beheersen van de niet-financiële risico's krijgt van het management veel aandacht. De Volksbank heeft te maken met steeds strengere eisen vanuit haar omgeving, zoals op het gebied van wet- en regelgeving, waardoor de normen waaraan we willen en moeten voldoen steeds hoger worden. We worden uitgedaagd voor wat betreft de beheersing van de continu veranderende organisatie, de beveiliging van onze IT-structuur en de verbetering van het datamanagement. Ook het efficiënt voorzien in de groeiende informatiebehoefte van toezichthouders vraagt onze aandacht. De Volksbank is bezig haar processen en systemen aan te passen om aan de hogere normen te voldoen, maar heeft deze verbeterslag nog niet afgerond. De omvang van de risico's wordt continu gemeten en beoordeeld door het Non-Financial Risk comité (NFRC).

4.10.2 RISICOTYPEN EN AANDACHTSGEBIEDEN EDTF 31 EDTF 32

Het niet-financiële risico hebben we onderverdeeld in zeven risicotypen: operationeel, verslagleggings-, compliance-, model-, juridisch, reputatie- en veranderrisico.

In deze paragraaf gaan we in op belangrijke ontwikkelingen in 2018.



- Interne en externe oorzaken van niet financiële risico's
- Vertaling van niet-financiële risicotypes
- De belangrijkste risicothema's binnen de Volksbank, hierna verder uitgewerkt per thema

RISICOTYPE	ONTWIKKELINGEN 2018
Operationeel	**OMSCHRIJVING** Operationeel risico is het risico als gevolg van ontoereikende of gebrekkige interne processen en systemen, van ontoereikend of gebrekkig menselijk handelen, dan wel van gebeurtenissen van buitenaf. In onze bedrijfsvoering streven we ernaar onze risico's op een verantwoorde wijze te 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. Onze verbetercyclus is er met name op gericht om foutenpercentages zo klein mogelijk te maken en aantoonbaar 'in control' te zijn. **ONTWIKKELINGEN** In 2018 hebben we voortgang geboekt in de verdere versterking van de organisatie ter beheersing van niet-financiële risico's. We hebben een riskmanagement applicatie ingericht, genaamd de Integrated Risk Management (IRM) tooling, die de vastlegging van informatie over beheerste bedrijfsvoering vereenvoudigt en ons de mogelijkheid biedt meer diepgaande analyses te doen op de effectiviteit van ons risicomanagement. In 2019 wordt de uitrol van de applicatie afgerond. Andere verbetertrajecten betroffen de registratie en opvolging van operationele risico-incidenten, het oplossen van geconstateerde zwakheden in ons stelsel van beheersmaatregelen. Door een gedetailleerdere methode voor control testing hebben we meer verbeterpunten vastgesteld, waaronder een verdere rationalisatie van de controls naar de meest impactvolle key controls. Implementatie van deze verbeteringen is in 2018 gestart en loopt door in 2019. Zo hebben we het inzicht in de kwaliteit en voorspelbaarheid van onze bedrijfsprocessen verder vergroot en kan meer gericht actie worden ondernomen. Middels trainingen en opleidingen aan onze medewerkers, hebben we de kennis op het gebied van operationeel risicomanagement binnen de bank versterkt. Onderbreking van de dienstverlening als gevolg van cyberaanvallen en uitval van systemen is zeer beperkt gebleven en bleef binnen de door ons en toezichthouders gestelde grenzen. Dit geldt tevens voor schade die aan klanten is vergoed als gevolg van phishing malware en skimming van betaalpassen en creditcards. Periodiek testen we de werking van de continuiteitsvoorzieningen van de belangrijkste bancaire systemen. Daarbij is vastgesteld dat deze na een verstoring allemaal binnen de vereiste tijd operationeel zijn.
Verander	**OMSCHRIJVING** Veranderrisico is het risico op het niet of niet tijdig behalen van onze strategische doelen. Dit kan ontstaan door ontoereikend(e) ontwerp, uitvoering en implementatie van veranderingen of van de inzet van resources. Het risico kan zich openbaren als keuzes niet passen binnen de strategische prioriteiten, als gevolg van tekortkomingen in de veranderkracht of verandercompetentie. **ONTWIKKELINGEN** In 2018 zijn meerdere strategische programma's uitgevoerd, die een zwaar beroep doen op het verandervermogen van de organisatie. Deze hoeveelheid programma's was groot en vergt veel capaciteit en expertise. Dit maakt het soms lastig om de juiste prioriteiten te stellen. Het risico dat de resultaten van onze veranderprogramma's niet tijdig worden behaald is hierdoor aanwezig. Daarom hebben we verbeteringen doorgevoerd in de aansturing van de strategische programma's, waaronder

	invoering van een hulpmiddel dat meer richting geeft voor het realiseren van onze missie: het 'Strategisch Kompas'. In 2018 zijn de strategische programma's IFRS 9 en Transactiemonitoring succesvol afgerond. Aan het portfolio van strategische programma's zijn de volgende programma's toegevoegd: • DaVinci - met als doel het realiseren van een betere en efficiëntere klantbediening door onder meer productharmonisatie, procesautomatisering en het creëren van kanaaluniformiteit; • RAP Margin of Conservatism – een Remedial Action Plan om ons interne kredietmodel PHIRM dat ook wordt gebruikt voor de berekening van de RWA en voorzieningen in lijn te brengen met de bestaande en nieuwe wettelijke vereisten; • Klant Wil Ondernemen - een programma ten behoeve van het uitvoeren van de nieuwe visie op de kleinzakelijke klant, inclusief bijbehorende processen en performance. De programma's die in 2019 doorlopen zetten het actief management voort van zowel effectieve inzet van capaciteit als beperking van de complexiteit.
Compliance	**OMSCHRIJVING** Compliance risico is het risico dat de onderneming en/of haar medewerkers de geschreven en ongeschreven integriteits- en gedragsregels niet juist of onvolledig naleven en daar verantwoordelijk voor kunnen worden gehouden. Dit betreft ook het risico op zakendoen met niet- integere klanten, onvoldoende transparantie van onze producten, alsmede criminaliteit, fraude en corruptie. Binnen compliance besteden we veel aandacht aan de bewustwording en meting van integer gedrag bij onze medewerkers, integriteit van onze producten en van onze klanten. 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. Transparante en eerlijke producten passen bij de normen en waarden van de Volksbank. We richten ons daarom op vereenvoudiging van ons productenpalet en zorgen ervoor dat onze reclame-uitingen duidelijk en eenvoudig zijn. De Volksbank onderhoudt relaties met een groot aantal klanten en we vinden het belangrijk dat we de klant goed kennen. Hierdoor bieden we passende producten en voorkomen we dat we een relatie aangaan met personen of organisaties waarmee volgens wet en regelgeving (Wwft, Sanctiewet) geen overeenkomst mag worden gesloten. Ook hecht de Volksbank groot belang aan het voorkomen en bestrijden van fraude en criminaliteit. **ONTWIKKELINGEN** De Volksbank ziet veel veranderingen in wet- en regelgeving (zie paragraaf 1.5), die leiden tot beleidsaanpassingen en aanpassingen in onze processen en systemen. Op het gebied van wet- en regelgeving heeft de naleving van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en Sanctiewetgeving de aanhoudende aandacht van de Volksbank en zijn de benodigde stappen gezet om de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) te implementeren. Begin 2018 hebben we ook implementatieprojecten voor MiFID 2 grotendeels afgerond. In 2018 hebben we gewerkt aan de verdere bewustwording van integer gedrag bij onze medewerkers en de integriteit van onze producten. Onze aandacht ging ook uit naar klantintegriteit. Ten behoeve van een betere naleving van de Sanctiewetgeving zijn aanpassingen doorgevoerd in sanctiefilteringen. Bijzondere aandacht heeft de Wwft. Deze is in 2018 aangescherpt. Bovendien volgen er normen uit publicaties door het OM en DNB. Naar aanleiding van de gewijzigde Wwft hebben we verbeteringen doorgevoerd in ons beleid en is implementatie daarvan onderhanden. Ten aanzien van doorlopende kredieten is een proces ingericht waarmee we toetsen of de verstrekte kredieten aan klanten in de huidige situatie nog steeds passend zijn. Het compliance risico lag in 2018 nog niet voor alle thema's binnen de grenzen van onze risicobereidheid.
Juridisch	**OMSCHRIJVING** Onder juridisch risico verstaat de Volksbank het risico dat ontstaat als gevolg van niet-naleving van overeenkomsten, toepasselijke wet- en regelgeving of de niet verwachte interpretatie daarvan en als gevolg van niet-contractuele aansprakelijkheid. Bij het juridisch risico gaat het tegenwoordig niet alleen om de strikt juridische norm, het naleven van (contractuele) verplichtingen of wet- en regelgeving, maar – met name in de financiële sector – om de maatschappelijke norm die leidt tot (onvoorziene) interpretatie van wet- en regelgeving of ongeschreven regels. **ONTWIKKELINGEN** In 2018 stond het thema hypotheken prominent op de agenda's van zowel de AFM als maatschappelijke organisaties. Dit betrof naast de aflossingsvrije hypotheken ook de berekening van vergoeding bij vervroegde aflossing in de periode voorafgaand aan de inwerkingtreding van de Europese hypothekenrichtlijn MCD en de risico-opslag op de hypotheekrente. De Volksbank heeft in 2018 op deze thema's proactief verbeteringen doorgevoerd, waarbij de toepassing van Bankieren met de menselijke maat expliciet is meegenomen. In de toelichting op de niet uit de balans blijkende verplichtingen geven we een overzicht van juridische procedures waar de Volksbank bij betrokken is.
Model	**OMSCHRIJVING** Modelrisico is het risico dat modellen verkeerde uitkomsten geven, of dat modellen verkeerd worden gebruikt of geïnterpreteerd. **ONTWIKKELINGEN** Voor de beheersing van het modelrisico stuurt de bank op drie criteria. Ten eerste mogen capaciteitsknelpunten niet leiden tot het uitblijven van periodieke controles op de modellen die in beheer zijn. Daarnaast dienen geconstateerde verbeterpunten

	conform de afgesproken tijdslijnen opgevolgd te worden. En ten slotte dient het modelrisico op een beheersbaar niveau te blijven. Dit kan eventueel met behulp van mitigerende maatregelen zoals het hanteren van conservatieve opslagen op modeluitkomsten. Op basis van deze criteria is de beheersing van het modelrisico in 2018 verbeterd ten opzichte van 2017. Voor een aantal modellen zijn verbetertrajecten uitgevoerd om ze geschikt te maken voor nieuwe regelgeving. Voor PHIRM, de set van kredietmodellen voor onze hypotheekportefeuille, heeft dit geresulteerd in nieuwe modellen voor zowel IFRS 9 (in gebruik genomen in 2018) als kapitalisatieberekeningen (eind 2018 ingediend ter goedkeuring bij de toezichthouder). In 2018 heeft daarnaast een uitgebreid modelonderzoek namens de ECB (TRIM onderzoek) plaatsgevonden ten aanzien van de PHIRM-modellen die de bank momenteel in gebruik heeft. Ook de modellen die we gebruiken voor het beheer en beheersen van het renterisico zijn aan verandering onderhevig. Enerzijds vanwege de invloed van klantgedrag op de modellen zoals bij aflossingen op hypotheken en de looptijd van spaargeld en anderzijds vanwege nieuwe vereisten vanuit regelgeving.
Verslaglegging	**OMSCHRIJVING** 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 beschikbaar is voor haar interne en externe stakeholders. **ONTWIKKELINGEN** We streven een betrouwbare interne en externe informatieverschaffing na. Goede kwaliteit van de onderliggende data en het datamanagement is daarbij van belang. In 2018 hebben we verder gewerkt aan het inzicht in de processen en de interne beheersing, zodat het risico op onjuistheden of onvolledigheden in de rapportage beter wordt beheerst. We hebben aanpassingen doorgevoerd op verschillende processen ten behoeve van betrouwbare interne en externe informatieverschaffing, met name op het gebied van forbearance en het proces voor periodieke en nieuwe rapportages aan toezichthouders. De vereisten van meer en gedetailleerdere rapportages aan de toezichthouders zijn verder toegenomen. De betrokken processen zijn verder geautomatiseerd en verbeteringen zijn doorgevoerd in datamanagement over de rapportageketen. Om te voorkomen dat onjuistheden in data pas aan het eind van het rapportageproces worden ontdekt en hersteld, is de bewaking van de datakwaliteit nadrukkelijk belegd bij de bron en is het Datamanagement Framework geoperationaliseerd. In 2018 is deze werkwijze voor een deel van de betrokken processen geïmplementeerd. Verdere implementatie en procesverbeteringen zullen in de komende jaren worden doorgevoerd. Ondanks de verbeteringen valt dit nog niet binnen de grenzen van onze risicobereidheid. Met de implementatie van de vernieuwde processen, verdere volwassenheid van datamanagement en de centrale en consistente beschikbaarheid van data werken we aan een verbetering in verslaglegging en datamanagement.
Reputatie	**OMSCHRIJVING** Reputatierisico is het risico op aantasting van het vertrouwen in de bank van onze stakeholders. We zien reputatie als een belangrijke asset van de bank. Het borgen van een goede reputatie is van groot belang voor de succesvolle uitvoering van de strategie van de bank. Reputatierisico ontstaat dikwijls als gevolg van een inadequate beheersing van andere risicotypes. Het beheersen van reputatierisico door middel van een goed ingeregeld en helder belegd reputatiemanagement (1e lijn) is voor de bank een belangrijke randvoorwaarde. Voor 2019 wordt de positionering van het reputatierisico in de risicotaxonomie heroverwogen om het belang van reputatie bij de uitvoering van de strategie te blijven waarborgen. **ONTWIKKELING** We monitoren onze reputatie onder andere in de media en bij onze klanten. De klantgewogen gemiddelde Net Promoter Score (NPS) voor onze merken verbeterde van -3 eind 2017 naar -1. Dit betekent dat het percentage klanten die onze merken hoog waarderen is toegenomen. Meer klanten zijn tevreden en loyaal en zouden onze merken aanbevelen.

4.11 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: het optimaliseren van nut de voor klant, het nemen van verantwoordelijkheid voor de maatschappij, het geven van oprechte aandacht voor de medewerker en het behalen van rendement voor de 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 4.5.2 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 2018 heeft de Directie de strategische, operationele, financiële, verslaggevings- en compliance risico's getoetst, zoals onder meer opgenomen in paragraaf 4.3 Toprisico's. Daarnaast heeft de Directie periodiek de effectiviteit van de opzet en de werking van het risicobeheersings- en controlesystem getoetst, zoals opgenomen in paragraaf 4.5.2 Risicogovernance. De Directie geeft sturing aan een portefeuille van Huis op Orde projecten die de werking van het risicobeheersings- en controlesystem 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 2018 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 2019.

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 2018 een aantal grote projecten en programma's rondom het thema kredietrisico afgerond. Dit heeft bijgedragen aan een betere beheersing van dit risico en het proces er omheen. De interne beheersing en verantwoorde bedrijfsvoering zijn wederom naar een hoger niveau gebracht. De processen op het gebied van Finance en Risk zullen verbeteren als gevolg van lopende projecten rondom data en datakwaliteit.
Hiermee blijft 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 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 2018 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 2018 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 2018 en het resultaat en in de consolidatie opgenomen ondernemingen;
- Het jaarverslag 2018 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 2018 zijn de voornaamste risico's waarmee de Volksbank wordt geconfronteerd, beschreven.

Utrecht, 6 maart 2019

Directie

Maurice Oostendorp (voorzitter)
Jeroen Dijst
Marinka van der Meer
Annemiek van Melick

5.

BERICHT VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN

INTERVIEW MET DE VOORZITTER VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN

Jan van Rutte

Waar ben je trots op als je terugkijkt op 2018?

Het eerste waar ik bij deze vraag aan denk is de betrokken en bevlogen wijze waarop de medewerkers de missie Bankieren met de menselijke maat iedere dag in praktijk brengen. Net zoals in 2017 hebben leden van de RvC bezoeken gebracht aan winkels en kantoren van ASN Bank, BLG Wonen, RegioBank en SNS. Daarnaast is er ook een aantal centrale afdelingen bezocht. Tijdens mijn bezoeken heb ik ervaren dat het perspectief en het belang van de klant in alles wordt meegenomen. Dit is geen hype, geen papieren aanpak, maar zit intrinsiek in de haarvaten van de hele organisatie. Klanten ervaren en voelen dat ook en daar ben ik trots op!

De Volksbank wil zich met haar missie en haar merken onderscheiden binnen het Nederlandse bankenlandschap. Maar is daar ook behoefte aan?

In toenemende mate, en zeker in het afgelopen jaar, is de roep hoorbaar dat banken maatschappelijke verantwoordelijkheid moeten nemen. Er is behoefte aan financiële instellingen die zich richten op wat klanten echt nodig hebben, op dienstbaar bankieren, waarbij het gaat om nut boven rendement en om het financieel weerbaar maken van klanten. Hierin past ook de oproep, onder andere in het regeerakkoord en in een recent rapport van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (de WRR), om te komen tot meer diversiteit in de financiële sector. Vanuit haar missie is de Volksbank uitstekend gepositioneerd om die rol te vervullen.

In 2018 heeft de RvC op regelmatige basis met de Directie gesproken over de voortgang van de implementatie van het strategisch plan. Er wordt zichtbaar hard gewerkt aan een duidelijke concretisering van de missie Bankieren met de menselijke maat. Voorbeelden hiervan zijn het meer toegankelijk en eenvoudig maken van de hypotheekvoorwaarden en versnelling van het offerte- en aanvraagproces. Maar er is nog steeds veel te doen. Om de gewenste onderscheidende klantproposities te kunnen realiseren blijft focus en versnelling noodzakelijk.

In hoeverre is de Volksbank er in 2018 in geslaagd haar bedrijfsvoering eenvoudiger en efficiënter te maken?

Bij een bank die de belangen van klanten, maatschappij, medewerkers en aandeelhouders dient hoort ook het eenvoudiger, transparanter en efficiënter maken van processen. In 2018 heb ik gezien dat er opnieuw veel stappen zijn gezet op dit gebied. In vrijwel iedere RvC vergadering is stil gestaan bij de hiervoor ingerichte 'Huis-op-Orde' programma's die onder andere zien op de Klant Wil Wonen (KWW) keten, datamanagement, privacy en klantintegriteit. Ook is er veel aandacht besteed aan het op juiste wijze adresseren van de bevindingen van de toezichthouders. Voor een zelfstandige toekomst van de bank is verbetering van de interne bedrijfsvoering essentieel en voorwaardelijk. Dit betekent in de praktijk dat er steeds een groot beroep moet worden gedaan op de efficiënte inzet van mensen en middelen.

Volgens NLFI heeft de Volksbank zeker nog tot medio 2019 nodig voordat zij gereed is voor privatisering. Op welke wijze is de RvC bij dit privatiseringsproces betrokken?

De RvC heeft in 2018 meerdere malen met de Directie gediscussieerd over de toekomst van de bank. Diverse thema's zijn daarbij aan de orde geweest, zoals de kapitaal- en rendementsdoelstellingen, opties met betrekking tot de eigendomsstructuur en de toekomstige governance. In november 2018 heeft NLFI in haar voortgangsrapportage geconstateerd dat de Volksbank weliswaar goed op weg is, maar nog niet gereed is om onder voor de staat acceptabele voorwaarden geprivatiseerd te worden. De Volksbank moet haar gedeelde-waardestrategie nog verder uitwerken en haar identiteit als maatschappelijke bank versterken. Om de Volksbank goed te kunnen positioneren bij een privatisering, moet daarnaast ook de verhouding tussen kosten en inkomsten verbeterd worden. De RvC heeft samen met de Directie nadrukkelijk stil gestaan bij deze voortgangsrapportage van NLFI.

De RvC is naast toezichthouder en adviseur ook werkgever van de Directie. Welke invulling heeft de RvC aan deze diverse rollen gegeven in 2018?

De werkgeversrol heeft het afgelopen jaar veel aandacht gekregen. Er heeft in 2018 een aantal wijzigingen plaatsgevonden in zowel de Directie als de RvC. Marinka van der Meer is op 28 september 2018 benoemd tot lid van de Directie en tevens tot Chief Customer Officer. Eind juni 2018 heeft Alexander Baas aangegeven terug te willen treden uit de Directie per 1 januari 2019 om te doen waar zijn hart ligt en zich zo volledig te kunnen richten op de functie directeur Klant, Betalen en Sparen (KBS). Mede namens alle leden van de RvC wil ik Alexander nogmaals bedanken voor zijn toegewijde inzet als Chief Operations Officer. Op 30 oktober 2018 heeft de RvC het voornemen bekend gemaakt om Mirjam Verhoeven (thans Chief Information Officer, directeur Innovatie bij de Volksbank) te benoemen als zijn opvolger. Deze benoeming is onder voorbehoud van de goedkeuring door de toezichthouders en deze goedkeuring is per datum publicatie van dit jaarverslag nog niet ontvangen.

We hebben ook twee nieuwe leden van de RvC mogen verwelkomen: Jos van Lange per 1 mei 2018 (als lid van de RvC, voorzitter van de RC en lid van de AC) en Aloys Kregting per 24 augustus 2018 (als lid van de RvC, lid van de AC en lid van de MOCo). Zij zijn de opvolgers van Charlotte Insinger en Ludo Wijngaarden die beiden, conform rooster van aftreden, tijdens de AVvA op 19 april 2018 zijn teruggetreden uit de RvC. Mede namens alle leden van de RvC wil ik Charlotte en Ludo nogmaals bedanken voor hun toegewijde inzet voor de Volksbank.

Behalve bij deze opvolgingsvraagstukken is er vanuit de werkgeversrol uitvoerig stilgestaan bij thema's die randvoorwaardelijk zijn voor de invulling van de missie en strategie, zoals cultuur, samenwerking, en ook belangrijke onderwerpen als kwalitatieve en kwantitatieve bezetting en talent management.

De RvC heeft vanuit zijn rol als toezichthouder en adviseur de voortgang van de implementatie van de strategie steeds intensief gevolgd. De Directie betrekt de RvC op actieve wijze bij de verkenning van de opties voor toekomstige organisatie- en eigendomsstructuren en de constructieve dialoog hierover met NLFI en de minister van Financiën. Hierbij is steeds rekening gehouden met de Volksbank's ambities op het gebied van gedeelde waarde, duurzaamheid en lange termijn waardecreatie.

Waarop ligt de focus in 2019?

Evenals het afgelopen jaar wordt 2019 een belangrijk jaar in verband met de voorbereidingen van de privatisering. In goed overleg met Directie en NLFI zal de RvC toezien op dit proces. Een tweede, daarmee samenhangend focus punt van toezicht is de voortgang in de executie van de strategie en wat dit betekent voor medewerkers en de organisatie. De RvC ziet naleving van wet- en regelgeving als derde belangrijk aandachtspunt, met name vanwege de voortdurende afweging die de Directie moet maken bij de inzet van beschikbare mensen en middelen, inclusief de onderlinge afhankelijkheden en strakke tijdsplanningen.

Wat zijn de belangrijkste uitdagingen voor de komende jaren?

Een belangrijke uitdaging is dat de Volksbank haar onderscheidende positie in het bankenlandschap overtuigend verwerft en behoudt. Klanten moeten ervaren en voelen dat de Volksbank er voor hen is, ook in mindere tijden. Ik heb er vertrouwen in dat het verder concretiseren van Bankieren met de menselijke maat hier de komende tijd meer concrete resultaten van zal laten zien en dit daadwerkelijk gaat realiseren.

De doelstelling van het bereiken van een 100% klimaat neutrale balans in 2030 blijft een andere grote uitdaging. Er moet nog een groot aantal stappen worden gezet om de CO2-verliezen verder te verminderen en de CO2-winsten te vergroten. De in juni 2018 door de financiële sector gepresenteerde Spitsbergen Ambitie zou hieraan een extra impuls kunnen geven. Aan de totstandkoming van deze ambitie heeft ASN Bank overigens een belangrijke bijdrage geleverd.

De belangrijkste uitdagingen zijn het bereiken van het gewenste volwassenheidsniveau van de interne bedrijfsvoering en een toekomstbestendige verhouding tussen kosten en inkomsten. Dit zijn belangrijke voorwaarden voor de privatisering van de Volksbank.

Ten slotte wil ik mede namens alle leden van de RvC mijn waardering uitspreken voor de betrokken en bevlogen inzet van de leden van de Directie en de constructieve samenwerking in 2018. Ik heb er vertrouwen in dat we ook in 2019 onderling de goede dialoog blijven vinden.

Utrecht, 6 maart 2019

SAMENSTELLING RAAD VAN COMMISSARISSEN

De raad van commissarissen van de Volksbank (RvC) bestond op 31 december 2018 uit Jan van Rutte (voorzitter), Monika Milz (vice-voorzitter), Sonja Barendregt-Roojers, Aloys Kregting en Jos van Lange. In 2018 is de samenstelling van de RvC gewijzigd. Charlotte Insinger en Ludo Wijngaarden zijn, conform rooster van aftreden, afgetreden in de gecombineerde aandeelhoudersvergadering van de Volksbank en de Volksholding B.V. (AVvA) op 19 april 2018. Jos van Lange is per 1 mei 2018 benoemd tot lid van de RvC, voorzitter van de risicocommissie (RC) en lid van de auditcommissie (AC). Aloys Kregting is per 24 augustus 2018 benoemd tot lid van de RvC, lid van de AC en lid van de mens en organisatie commissie (MOCo). Monika Milz is per 22 november 2018 benoemd tot vice-voorzitter van de RvC.

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 Directie. In 2018 heeft de RvC, naast de rol van toezichthouder, ook de rol van werkgever, adviseur en sparring partner van de Directie vervuld.

VERGADERINGEN

In 2018 kwam de RvC elf keer bijeen. Vrijwel elke vergadering werd door alle leden van de RvC bijgewoond met een overall aanwezigheidspercentage van 96%. De beschikbaarheid van de leden van de RvC voor tussentijds overleg was goed. 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 2018 heeft er één keer een (informele) vergadering plaatsgevonden zonder de aanwezigheid van de Directie. Tijdens deze vergaderingen is onder meer de (zelf)evaluatie van de RvC besproken.

ONDERWERPEN IN 2018

In 2018 is tijdens de vergaderingen van de RvC onder meer aandacht besteed aan:

MISSIE EN STRATEGIE

Met de Directie wordt op regelmatige basis de stand van zaken besproken van de implementatie van de in 2016 aangescherpte strategie. Samen met de Directie bereidt de RvC zich voor op een zelfstandige toekomst van de Volksbank. Daarbij komen diverse onderwerpen aan de orde zoals de gewenste diversiteit in de financiële sector, de verschillende opties voor privatisering, de gedeelde waarde strategie van de Volksbank, kapitaaldoelstellingen en het rendement dat de Volksbank nastreeft. Een belangrijk onderwerp daarbij betreft de verkenning welke governance structuren passen bij de strategie van de Volksbank. De RvC wordt door de Directie op actieve wijze betrokken bij deze verkenning. Daarnaast is de RvC ook nauw betrokken bij de constructieve dialoog van de Directie met NLFI en de minister van Financiën over de toekomst van de Volksbank.

BANKIEREN MET DE MENSELIJKE MAAT

Eind 2016 is gestart met een onderzoek naar manieren om Bankieren met de menselijke maat te integreren in de hypotheken dienstverlening van de Volksbank. Ook de kosten van deze keten moeten worden teruggebracht naar een concurrerend niveau. Dit onderzoek heeft geresulteerd in een business plan en een plan van aanpak tot aan 2020. Bij dit proces heeft de RvC de rol van sparring partner en adviseur vervuld.

VOORTGANG 'HUIS-OP-ORDE'

'Huis-op-Orde' is de verzamelnaam voor het portfolio van strategische programma's die bijdragen aan een beheerste bedrijfsvoering van de Volksbank. Een excellente, beheerste en kostenefficiënte bedrijfsvoering is voorwaardelijk voor een tijdige en succesvolle implementatie van de strategie en een verzelfstandiging van de Volksbank. In 2018 heeft de RvC met de Directie stil gestaan bij de voortgang van deze programma's, die naar het oordeel van de RvC op onderdelen niet de vereiste snelheid heeft. Er is onder andere gesproken over de onderwerpen data management, ITC 2020, transactiemonitoring en klantintegriteit, implementatie Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de voortgang van de implementatie van de lange termijn strategie.

OPERATIONEEL PLAN 2019-2023

Het operationeel plan 2019-2023 is voor de eerste keer behandeld op 13 december 2018 en daarna goedgekeurd in de RvC vergadering van 17 januari 2019. Dit operationeel plan was door de afdeling Risk voorzien van een uitvoerig en goed onderbouwd advies, waarvan de RvC goed nota heeft genomen.

ENQUETEONDERZOEK WANBELEID SNS REAAL N.V. EN SNS BANK N.V.

Op 26 juli 2018 heeft de Ondernemingskamer van het gerechtshof Amsterdam een onderzoek bevolen naar het beleid en de gang van zaken van SNS REAAL N.V. en SNS Bank N.V. Het onderzoek behelst de periode vanaf 1 juli 2006 tot 1 februari 2013, de datum waarop SNS REAAL N.V. is genationaliseerd. De RvC heeft in 2018 stil gestaan bij de aanpak en de voortgang van dit onderzoek.

OMGEKEERDE MOEDER/DOCHTER FUSIE DE VOLKSHOLDING - DE VOLKSBANK

De Volksholding heeft geen andere activiteiten dan het houden van de aandelen van de Volksbank en het uitbetalen van het van de Volksbank ontvangen dividend aan NLFI. Door wijzigingen in EBA regulering heeft het bestaan van de Volksholding inmiddels materiële impact op de kapitaals- en risicopositie van de Volksbank. In goed overleg met NLFI is daarom gekozen voor een omgekeerde moeder/dochter fusie van de Volksholding en de Volksbank bij voorkeur te effectueren in het eerste kwartaal van 2019. De RvC heeft deze fusie en de hiermee gepaard gaande statutenwijziging van de Volksbank in 2018 goedgekeurd.

OVERIGE ONDERWERPEN

Naast de onderwerpen die in de commissies van de RvC zijn voorbereid heeft de RvC, onder andere, onderstaande onderwerpen besproken in 2018:

Algemeen

- Transactiemonitoring en klantintegriteit
- Samenstelling RvC commissies en opvolging in 2018 afgetreden RvC leden
- Kwartaalrapportages Audit en EY
- Kwartaalrapportages financiële en niet-financiële risico's
- Managementrapportages
- Follow up gezamenlijke management letter
- Bestuursverslag 2017
- Halfjaarcijfers, jaarcijfers, bijbehorende persberichten en Pillar 3 rapportages
- Commerciële ontwikkelingen binnen de merken ASN Bank, BLG Wonen, RegioBank en SNS
- IT-landschap en IT-beleid 2020
- Maturity assessment data management
- Herziening van AC, RC en MOCo reglementen
- Fusie de Volksbank N.V. en Holland Woningfinanciering N.V.
- Update betaalrekeningen
- Jaarlijkse toetsing en risicoanalyse beloningsbeleid van de Directie
- KPI's Directie en senior management
- Diversiteitsbeleid
- Talentmanagement
- Resultaten medewerkersonderzoek

Finance en risk

- ICAAP- en ILAAP-rapportage
- Recovery Plan
- Litigation statement en voorzieningen
- Draft SREP 2018 beslissing
- Update PERDARR
- Update tax
- RAS 2018-2019
- Rapportages Corep/Finrep
- OSI report Forbearance

COMMISSIES RVC

De RvC heeft drie commissies: de audit commissie (de AC), de risico commissie (de RC) en de mens en organisatie commissie (de MOCo), voorheen de remuneratie en nominatie commissie (de ReNomCo) genaamd. Deze commissies bereiden besluitvorming voor en adviseren de RvC over diverse onderwerpen. Elke commissie heeft, net zoals de RvC, een eigen reglement.

AUDIT COMMISSIE

De AC ondersteunt de RvC onder andere bij het toetsen van de (i) betrouwbaarheid van het financiële verslaggevingsproces; (ii) structuur en werking van de interne risicobeheersings- en interne controlesystemen, en (iii) onafhankelijkheid en het functioneren van de interne en externe accountants.

De AC telt ten minste drie leden. De commissie bestond per 31 december 2018 uit Sonja Barendregt – Roojers (voorzitter), Aloys Kregting en Jos van Lange.

De CEO, CFO, CRO, de Secretaris, de directeur audit en de externe accountant zijn vaste gasten bij elke vergadering. Voorafgaand aan de vergadering hebben de voorzitter van de AC, de directeur audit en de externe accountant een vooroverleg. Tweemaal per jaar is er een vergadering van de AC, waarbij alleen de directeur audit en de externe accountant aanwezig zijn. De AC kwam in 2018 zes keer bijeen.

In 2018 heeft de AC, onder andere, onderstaande onderwerpen besproken:

- Bestuursverslag 2017
- Halfjaarcijfers, jaarcijfers, bijbehorende persberichten en Pillar 3 rapportages
- Managementrapportages
- Accounting aandachtspunten
- Kwartaalrapportages Audit en EY
- Kwartaalrapportage IT
- Evaluatie performance Audit
- EY Auditplan, risicoanalyse en update
- Audit risicoanalyse en auditplan 2018-2020
- Audit charter 2019
- Gezamenlijke management letter EY – internal audit de Volksbank N.V.
- Beoordeling functioneren externe accountant
- Voorzieningen litigation en reorganisatie
- Fiscaal beleid en periodieke tax update
- Dividendbeleid
- Fusie de Volksholding en de Volksbank
- Rapportages Corep/Finrep
- Update regulatory boards
- Kwartaalrapportages Supervisory Office
- EY/Audit overleg over het functioneren en de houding van de Directie (tone at the top)

RISICO COMMISSIE

De RC ondersteunt de RvC onder andere bij (i) het volgen van het risicoprofiel en (ii) het toezicht op de structuur en werking van de interne risicobeheersings- en interne controlesystemen van de Volksbank.

De RC telt ten minste drie leden. De commissie bestond per 31 december 2018 uit Jos van Lange (voorzitter), Sonja Barendregt – Roojers en Monika Milz. De CEO, CRO, CFO, de Secretaris, de directeur audit en de directeur compliance & veiligheidszaken zijn vaste gasten bij elke vergadering. Voorafgaand aan de vergadering hebben de voorzitter van de RC en de CRO een vooroverleg. De RC kwam in 2018 vijf keer bijeen.

In 2018 heeft de RC, onder andere, onderstaande onderwerpen besproken:

- Kwartaalrapportages financiële en niet-financiële risico's
- Strategische risico analyses
- Risk appetite statements
- Risicoparagraaf bestuursverslag 2017
- In-control verklaringen
- Integrated Control Framework (ICF) self-assessment
- SREP 2018 besluit
- Recovery Plan
- Kwartaalrapportages Supervisory Office
- Jaarrapportage klokkenluidersregeling 2017
- Transactiemonitoring en klantintegriteit
- OSI Forbearance

- TRIM
- Reverse stress test
- Update PHIRM Margin of Conservatism (MoC)
- Evaluatie jaarlijkse oefening crisis management

MENS EN ORGANISATIE COMMISSIE

De MOCo ondersteunt de RvC onder andere bij (i) het beloningsbeleid en arbeidsvoorwaarden van de leden van de Directie, het senior management en de medewerkers; (ii) het benoemingsbeleid van de RvC, de Directie en het senior management, en (iii) organisatiewijzigingen en interne opvolgingsvraagstukken.

De MOCo telt ten minste drie leden. De commissie bestond per 31 december 2018 uit Monika Milz (voorzitter), Aloys Kregting en Jan van Rutte. De CEO, de Secretaris en de directeur HR zijn vaste gasten bij elke vergadering. De MOCo kwam in 2018 zes keer bijeen.

Afgelopen jaar is besloten om de naam van de Remuneratie en Nominatie Commissie (ReNomCo) te wijzigen in Mens en Organisatie Commissie (MOCo). Met deze naamswijziging benadrukken we de veranderende rol van deze commissie. De MOCo houdt toezicht op beleid en de toepassing daarvan met betrekking tot thema's die de medewerkers en organisatie raken (de werkgeversrol). Dat is breder dan de focus op remuneratie en nominatie van bestuurders in voorgaande jaren. De RvC hanteert een brede definitie van de werkgeversrol, waardoor er aandacht wordt besteed aan (i) de primaire werkgeverstaken ten opzichte van de bestuurders; (ii) het functioneren van het bestuur als team; (iii) kwaliteit en continuïteit van de RvC zelf; (iv) toezicht op talentmanagement, en (v) toezicht op de wijze waarop de bestuurders hun werkgeversrol uitoefenen. Met betrekking tot de strategie wordt de Directie door de RvC gechallenged als het gaat om cruciale taken, zoals het borgen van een kwalitatief en kwantitatief goed medewerkersbestand. De monitoring van de werkgeverstaken van de Directie zal worden ondersteund via een specifiek voor de RvC opgezet HR dashboard dat in 2019 zal worden geïntroduceerd en geïmplementeerd.

In 2018 heeft de MOCo, onder andere, onderstaande onderwerpen besproken:

- Jaarlijkse toetsing en risicoanalyse beloningsbeleid van de Directie, senior management, identified staff en non-identified staff
- Vaststelling beloningsrapportage identified staff 2017
- Vaststelling identified staff 2018
- Remuneratierapport 2017
- Tweejaarlijkse benchmark beloning Directie
- Bespreken peergroup benchmark
- Beoordeling en realisatie KPI's Directie en senior management 2017
- Definitieve KPI's Directie en senior management 2018
- Voorstel KPI's Directie 2019
- Invulling van de vacatures RvC en Directie
- Vlootschouw en opvolgingsbeleid Directie en senior management
- Wijzigingen managementstructuur
- Talentmanagement
- Cultuur/leiderschapsprofiel de Volksbank
- ECB's 'behaviour and culture assessment'
- Tabel Topkader 2017
- Opvolgingsproces en (her)benoemingen leden RvC en CCO
- Diversiteitsbeleid
- Rapportages uitkomsten medewerkersonderzoek 2017 en tussentijdse medewerkersonderzoeken 2018
- HR organisatie en prioriteiten 2019

KWALITEITSBORGING VAN HET TOEZICHT EN ZELFEVALUATIE

Permanente-educatiesessies dragen bij aan vergroting en waar nodig verbreding van de deskundigheid van de RvC. In 2018 heeft de RvC, samen met de Directie, twee permanente-educatiesessies gevolgd over de volgende onderwerpen:
- de rol van de RvC in het besluitvormingsproces;
- Interest Rate Risk Banking Book (IRRBB).

Daarnaast heeft een aantal leden van de RvC bezoeken gebracht aan winkels en kantoren van ASN Bank, BLG Wonen, RegioBank en SNS en is een aantal centrale afdelingen bezocht.

Jaarlijks evalueert de RvC haar eigen functioneren. In ieder geval elke drie jaar wordt deze evaluatie uitgevoerd onder begeleiding van een externe adviseur. In 2018 heeft de RvC op verschillende momenten stil gestaan bij de opvolging van de verbeterpunten uit haar zelfevaluatie over 2017. Zo is de taakstelling voor de MOCo verduidelijkt. Hierdoor is de RvC meer in staat om een inspirerend voorbeeld te zijn door de manier waarop de RvC haar werkgeversrol invult. Ook is er aandacht besteed aan de wijze waarop binnen de Volksbank invulling wordt gegeven aan een professionele talent management organisatie. Daarnaast is na afloop van elke vergadering geëvalueerd hoe de vergadering is verlopen om de effectiviteit van de RvC verder te vergroten.

Begin 2019 heeft de RvC in een tweetal sessies (waarvan één sessie onder begeleiding van een externe adviseur) haar eigen functioneren in 2018 geëvalueerd. Aan de hand van stellingen zijn door zowel de leden van de RvC als door de leden van de Directie scores gegeven aan het functioneren van (de individuele leden van) de RvC. Conclusie was dat de RvC goed functioneert en tevreden kan zijn met zowel de goede als de kritische scores in alle dimensies, die bovendien goed aan blijken te sluiten bij het zelfbeeld van de betreffende commissarissen. De vergaderingen zijn voldoende effectief en de RvC is voldoende deskundig en divers.

Daarnaast heeft de RvC ook de wijze waarop de commissies van de RvC functioneren geëvalueerd. Geconcludeerd is onder meer dat de rolverdeling tussen de AC en de RC verder is aangescherpt en dat er goede afspraken zijn gemaakt met de Directie om

de informatievoorziening aan deze commissies beter te laten aansluiten op de behoefte van de RvC. De MOCo heeft in 2018 een sterkere focus op inhoud gekregen. Dit is van groot belang gelet op de diverse interne reorganisaties, de kostenontwikkeling en het momenteel grote aantal vacatures. Ook is een inhaalslag onderhanden om de gedeelde waarde voor de medewerkers de onderbouwing te geven die past bij de missie van de Volksbank.

Uit de bespreking van de zelfevaluatie van de RvC en haar commissies volgt ook een aantal verbeterpunten. De RvC heeft vastgesteld dat het onboarding programma voor nieuwe commissarissen, bestuurders en senior managers en het programma van permanente educatie voor de RvC meer gestandaardiseerd moeten worden. Daarnaast wil de RvC meer ruimte inbouwen voor reflectie los van de vergaderagenda en meer planmatig werken aan de talrijke relaties die de RvC onderhoudt.

Ten slotte hebben de RvC en de Directie in januari 2019 de samenwerking tussen de RvC en de Directie geëvalueerd. In deze bespreking zijn onder andere agendering en prioritering van onderwerpen, het proactief delen van dilemma's, het geven van feedback en de dynamiek tussen de Directie en de RvC aan de orde geweest .

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 Volksholding 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. Er 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 gecombineerde algemene vergadering van aandeelhouders van de Volksbank en de Volksholding (de AVvA) gezamenlijk voorbereid. De AVvA vond plaats op 19 april 2018.

Als enig aandeelhouder van de Volksbank rapporteert NLFI periodiek aan de minister van Financiën. Dat gebeurt met een jaarlijkse voortgangsrapportage, die in kaart brengt in hoeverre de Volksbank invulling geeft aan haar strategie en of de Volksbank klaar is voor een toekomst los van de Nederlandse Staat. De minister van Financiën stelt vervolgens de Tweede Kamer op de hoogte van de stand van zaken. NLFI heeft in haar eerste rapportage in september 2017 geconcludeerd dat de Volksbank zeker nog twee tot drie jaar nodig heeft om klaar te kunnen zijn voor privatisering. In de tweede voortgangsrapportage van november 2018 is geconcludeerd dat de Volksbank weliswaar een goed begin heeft gemaakt, maar dat zeker nog de resterende tijd van de oorspronkelijke periode van twee tot drie jaar nodig is om voldoende gereed te zijn voor een besluit over de toekomst. In die tijd zouden onder meer de kostenbeheersing, het realiseren van een laag risicoprofiel en interne rapportages en achterliggende data nog verder verbeterd moeten worden.

PERSONEEL EN MEDEZEGGENSCHAP

Er is in 2018 op reguliere basis en in diverse samenstellingen contact geweest tussen de Ondernemingsraad (de OR), de Directie en de RvC. De onderstaande onderwerpen zijn o.a. besproken:

- de status van de implementatie van de strategie;
- diverse adviesaanvragen over fundamentele wijzigingen, in het kader van de strategie, van de onderdelen Marketing & Change, ITC en de Klant & Merk-organisatie;
- het verankeren van Bankieren met de menselijke maat op de werkvloer, o.a. binnen werkprocessen en leiderschap;
- het ontwikkelen van het opleidingsbeleid in relatie tot de duurzame inzetbaarheid van medewerkers;
- de verduurzaming van het mobiliteitsbeleid in relatie tot de klimaatgerelateerde doelstellingen;
- initiatief van de OR om aandacht te vragen voor het ‘kwetsbare midden’: medewerkers waarvan het werk op termijn verdwijnt ten gevolge van digitalisering en robotisering;
- (de toepassing van) cao en sociaal plan;
- de ontwikkeling van methodes van zelfsturing binnen de Volksbank;
- diversiteits- en inclusiviteitsbeleid;
- sourcingsbeleid.

Tijdens de AVvA op 19 april 2018 heeft de OR gebruik gemaakt van zijn spreekrecht. In deze vergadering heeft de OR aangegeven vroegtijdig en volop betrokken te zijn bij de vormgeving en implementatie van de aangescherpte strategie. In 2017 is hiervoor een volgcommissie ingesteld die ook in 2018 maandelijks bij elkaar is gekomen. In 2018 heeft geen separaat overleg plaatsgevonden tussen OR en NLFI.

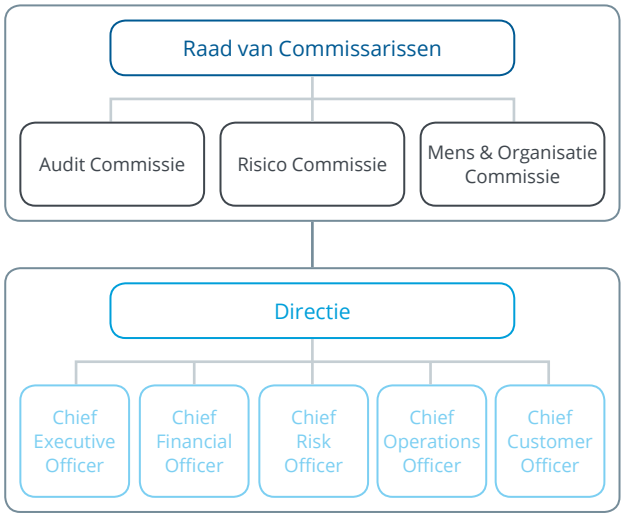
JAARREKENING EN DIVIDENDVOORSTEL

De jaarrekening 2018 is voorafgaand aan publicatie besproken in vergaderingen van de Directie, de AC en de RvC. EY, de externe accountant van de Volksbank in 2018, heeft op 6 maart 2019 een goedkeurende controleverklaring bij de jaarrekening 2018 afgegeven. Op 6 maart 2019 heeft de RvC de jaarrekening vastgesteld 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 € 161 miljoen aan haar enige aandeelhouder de Volksholding.

6.

CORPORATE GOVERNANCE

6.1 SAMENSTELLING, BENOEMING EN FUNCTIONEREN DIRECTIE



SAMENSTELLING DIRECTIE

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.

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.

Van links naar rechts: Jeroen Dijst, Marinka van der Meer, Annemiek van Melick, Alexander Baas en Maurice Oostendorp

Maurice Oostendorp

1956 – Nederlandse nationaliteit

Maurice Oostendorp is op 17 augustus 2015 tot en met 17 augustus 2019 benoemd tot voorzitter van de Directie. Maurice is Chief Executive Officer. De nevenfuncties van Maurice zijn: lid raad van commissarissen van de Nederlandse Waterschapsbank (NWB), lid raad van advies van Women in Financial Services (WIFS) en lid van het bestuur van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB). Voor zijn indiensttreding bij de Volksbank was Maurice CFRO van SNS REAAL N.V. Daarvoor was hij CFO en lid raad van bestuur van Coöperatie VGZ. Maurice is zijn loopbaan gestart bij ABN AMRO waar hij verschillende functies heeft vervuld, waaronder die van Director General Group Finance van ABN AMRO.

Alexander Baas

1966 – Nederlandse nationaliteit

Alexander Baas is op 1 juli 2014 tot en met 30 september 2019 benoemd tot lid van de Directie als Chief Operations Officer. Hij is per 1 januari 2019 teruggetreden uit de Directie. Alexander heeft als nevenfunctie: lid van het bestuur van de Betaalvereniging Nederland. Alexander begon zijn carrière bij Bondsspaarbank MNO in 1988, vervolgens heeft hij vanaf 1991 gewerkt bij Raadgevend Ingenieursbureau Intercai Nederland. Na zijn indiensttreding in 1997 bij de Volksbank (en haar rechtsvoorgangers) heeft Alexander verschillende IT-functies vervuld. In 2005 is hij benoemd tot directeur SNS IT/CIO van SNS Bank N.V.

Jeroen Dijst
1971 – Nederlandse nationaliteit

Jeroen Dijst is op 1 augustus 2016 benoemd tot lid van de Directie. Deze benoeming is tot aan de datum van de AVvA in 2020. Jeroen is Chief Risk Officer en heeft geen nevenfuncties. Voordat Jeroen bij de Volksbank in dienst kwam was hij algemeen directeur ALM/Treasury en lid van de management group bij ABN AMRO. Daarvoor was Jeroen CRO en lid van de raad van bestuur van Fortis Bank Nederland. Jeroen is zijn loopbaan gestart bij VSB Bank als medewerker economisch onderzoek treasury/asset & liability management.

Marinka van der Meer
1969 – Nederlandse nationaliteit

Marinka van der Meer is op 28 september 2018 benoemd tot lid van de Directie. Deze benoeming is tot aan de datum van de AVvA in 2022. Marinka is Chief Customer Officer en heeft geen nevenfuncties. Voordat Marinka bij de Volksbank in dienst kwam, was zij CEO van Argenta Nederland en daarvoor heeft zij diverse functies in de bancaire en verzekeringssector vervuld. Zij begon haar carrière bij ING in 2004 na haar studie Economische Psychologie aan de Katholieke Universiteit Brabant.

Annemiek van Melick
1976 – Nederlandse nationaliteit

Annemiek van Melick is op 1 juli 2014 tot en met 30 september 2019 benoemd tot lid van de Directie. Annemiek is Chief Financial Officer. Daarnaast is Annemiek lid van de Commissie Toezicht Nederlandse Vereniging van Banken. In 2008 is Annemiek in dienst getreden bij SNS REAAL N.V. allereerst in de functie van directeur corporate strategy, mergers & acquisitions van SNS REAAL N.V. In 2012 werd zij benoemd tot Chief Financial & Risk Officer van SNS Bank N.V. Annemiek heeft ruime ervaring in de financiële sector en werkte onder meer voor Goldman Sachs in Londen.

BENOEMING DIRECTIE
De AVvA benoemt een lid van de Directie met voorafgaande goedkeuring van de RvC en de aandeelhouder (NLFI). De RvC benoemt de voorzitter van de Directie op voordracht van de AVvA. De AVvA schorst of ontslaat een lid van de Directie.

Marinka van der Meer is per 28 september 2018 benoemd tot lid van de Directie en tevens tot CCO. Zij is de opvolger van de per 1 januari 2018 uit de Directie teruggetreden Rob Langezaal. Alexander Baas is per 1 januari 2019 teruggetreden uit de Directie om zich volledig te kunnen richten op de functie directeur Klant, Betalen en Sparen (KBS). Op 30 oktober 2018 heeft de RvC het voornemen bekend gemaakt om Mirjam Verhoeven te benoemen tot lid van de Directie en tevens tot COO. Deze voorgenomen benoeming is onder voorbehoud van goedkeuring door de toezichthouders en de Ondernemingsraad en deze goedkeuring is per datum publicatie van dit jaarverslag nog niet ontvangen.

Samenstelling Directie per 31 december 2018

Naam	Benoeming tot
Maurice Oostendorp	18 augustus 2019
Alexander Baas	1 oktober 2019[1]
Annemiek van Melick	1 oktober 2019
Jeroen Dijst	AVvA 2020[2]
Marinka van der Meer	AVvA 2022[3]

1 Per 1 januari 2019 teruggetreden uit de Directie.
2 Tot aan de datum van de AVvA in 2020.
3 Tot aan de datum van de AVvA in 2022.

FUNCTIONEREN DIRECTIE
In de statuten van de Volksbank (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 en het MoU zijn in 2018 niet gewijzigd. Het reglement voor de Directie is voor het laatst gewijzigd per 23 november 2017.

De Directie vergadert in principe elke week en besluit bij meerderheid van stemmen. Vanwege de personele unie vinden vergaderingen van de statutaire directies van de Volksbank en de Volksholding meestal gecombineerd plaats.

Om invulling te geven aan de missie van de Volksbank en het optimaliseren van de gedeelde waarde ambitie, weegt de Directie bij haar taken voortdurend en expliciet de belangen van al haar stakeholders af.

6.2 SAMENSTELLING, BENOEMING EN FUNCTIONEREN RAAD VAN COMMISSARISSEN

SAMENSTELLING RAAD VAN COMMISSARISSEN (OP 31 DECEMBER 2018)
De RvC is door zijn samenstelling voldoende deskundig om zijn taken goed te vervullen. De RvC stelt een profielschets op voor de leden van de RvC. De profielschets beschrijft de vereiste kennis, geschiktheid, deskundigheid, integriteit 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. In de kern is het diversiteitsbeleid van de Volksbank gericht op het erkennen en waarderen van - verschillen tussen - mensen, zowel klanten als medewerkers, voor een optimale bijdrage aan het realiseren van de strategie. Dit diversiteitsbeleid is ook van toepassing op de RvC. De profielschets voor de RvC 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.

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.

Van links naar rechts: Jan van Rutte, Aloys Kregting, Monika Milz, Jos van Lange en Sonja Barendregt-Roojers

Jan van Rutte
1950 – Nederlandse nationaliteit

Jan van Rutte is op 1 november 2013 benoemd tot lid van de raad van commissarissen van SNS REAAL N.V. en SNS Bank N.V. (rechtsvoorgangers van de Volksbank). Per 30 september 2015 is Jan benoemd en op 19 april 2018 herbenoemd tot lid en voorzitter van de raad van commissarissen van de Volksbank. Zijn benoemingstermijn eindigt in principe op 19 april 2022. Indien in 2022 een algemene vergadering plaatsvindt tussen 1 april 2022 en 1 mei 2022 dan eindigt de benoemingstermijn op de datum van die algemene vergadering. Jan is daarnaast lid van de commissie mens en organisatie.

Daarnaast is hij:
- Lid van de raad van commissarissen van PGGM N.V.
- Lid van de raad van commissarissen van BNG Bank N.V.
- 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 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. Haar benoemingstermijn eindigt op de eerstvolgende AVvA na 1 september 2021. Indien de AVvA waarin de jaarrekening 2020 van de Volksbank wordt vastgesteld eerder plaatsvindt dan 1 september 2021, dan eindigt de benoemingsdatum van Sonja per die eerdere datum. Sonja is daarnaast voorzitter van de audit commissie en lid van de risico commissie.

Daarnaast is zij:
- Lid van de raad van commissarissen ASR Nederland N.V.
- Lid van de raad van commissarissen Robeco Institutional Asset Management B.V.

Sonja begon haar loopbaan in 1975 bij een van de rechtsvoorgangers van PwC en was tussen 1 januari 1998 en 1 juli 2017 partner bij PwC, gespecialiseerd in de financiële sector.

Aloys Kregting
1967 – Nederlandse nationaliteit

Aloys Kregting is per 24 augustus 2018 benoemd tot lid van de raad van commissarissen. Zijn benoemingstermijn eindigt per het tijdstip van de sluiting van de jaarlijkse AVvA in 2022. Aloys is daarnaast lid van de audit commissie en lid van de commissie mens en organisatie.
De hoofdfunctie van Aloys is Chief Information Officer (CIO) bij AkzoNobel N.V. Daarnaast is hij lid van de raad van toezicht van het UMC Utrecht. Tot en met 31 december 2018 is Aloys lid geweest van van de raad van commissarissen Ordina N.V.

Aloys begon zijn loopbaan in 1992 bij KPN als IT Manager. Daarna is hij in de periode 1999 tot 2008 werkzaam geweest bij Unilever als IT Manager en vanaf 2004 als CIO. In de periode van 2008 tot 2016 was Aloys werkzaam bij DSM. In deze periode heeft hij de functies CIO en CSO vervuld. Sinds 2016 is Aloys werkzaam als CIO bij AkzoNobel.

Jos van Lange

1956 – Nederlandse nationaliteit

Jos van Lange is per 1 mei 2018 benoemd tot lid van de raad van commissarissen. Zijn benoemingstermijn eindigt per het tijdstip van de sluiting van de AVvA in 2022. Jos is daarnaast voorzitter van de risico commissie en lid van de audit commissie.
Daarnaast is hij:

- Member of the Board of NMB Bank te Tanzania
- Lid van Stichtingsbestuur Tilburg University
- Lid Raad van Toezicht Zuyderland Medisch Centrum
- Voorzitter Raad van Toezicht Centraal Bureau Fondsenwerving (toezichthouder goede doelen)
- Voorzitter Stichting Katholiek Hoger Onderwijs – Tilburg University
- Lid Beleggingsadviescommissie DELA
- Voorzitter Stichting Landgoed Kasteel Geldrop

Jos was vanaf mei 2013 tot juli 2017 CEO van de Rabo Vastgoedgroep en vanaf december 2006 tot mei 2013 CFRO aldaar. Daarvoor heeft hij vanaf 1980 uiteenlopende functies vervuld binnen de Rabobank, zowel financiële- als business georiënteerde functies.

Monika Milz

1957 – Duitse en Nederlandse nationaliteit

Monika Milz is op 1 november 2013 benoemd en op 20 april 2017 herbenoemd tot lid van de raad van commissarissen, conform het versterkte recht van aanbeveling van de ondernemingsraad van de Volksbank. Op 22 november 2018 is Monika benoemd tot vice-voorzitter van de raad van commissarissen. Haar benoemingstermijn eindigt op de eerstvolgende AVvA na 20 april 2021. Indien de AVvA waarin de jaarrekening 2020 van de Volksbank wordt vastgesteld eerder plaatsvindt dan 20 april 2021, dan eindigt de benoemingsdatum van Monika per die eerdere datum. Monika is daarnaast voorzitter van de mens & organisatie commissie en lid van de risico commissie.

Daarnaast is zij:

- Lid van de raad van commissarissen HandelsVeem Beheer B.V.
- Lid van de raad van commissarissen Zuidema Beheer B.V.
- Lid van het bestuur van Stichting Parnassia
- Lid van het bestuur van Stichting Arbo Unie

Monika is vanaf 2010 zelfstandig bestuursadviseur. 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.

PROFIELSCHETS

Kerncompetenties leden RvC

	Oog voor maatschappelijke rol banken	Strategie	Klanten	Distributie	Mens en organisatie	Innovatie	Duurzaamheid	ITC	Data	Finance	Risk, compliance, audit
Jan van Rutte	•	•	•		•			•		•	•
Sonja Barendregt-Roojers	•	•					•	•	•	•	•
Aloys Kregting	•	•			•	•		•	•		•
Jos van Lange	•	•	•	•					•	•	•
Monika Milz	•	•	•	•	•		•				•

	Datum initiële benoeming	Einddatum huidige benoeming	Geboorte-jaar	Geslacht
Jan van Rutte	11-2013	04-2022	1950	M
Sonja Barendregt-Roojers	09-2017	09-2021	1957	V
Aloys Kregting	08-2018	08-2022	1967	M
Jos van Lange	05-2018	05-2022	1956	M
Monika Milz	11-2013	04-2021	1957	V

BENOEMING RVC

De AVvA benoemt de leden van de RvC op voordracht van de RvC. De AVvA schorst en ontslaat de leden van de RvC. Per 19 april 2018 zijn Charlotte Insinger en Ludo Wijngaarden, conform rooster van aftreden, terug getreden uit de RvC. Per 1 mei 2018 is Jos van Lange benoemd als lid van de RvC, voorzitter van de RC en lid van de AC. Per 24 augustus 2018 is Aloys Kregting benoemd als lid van de RvC, lid van de AC en lid van de MOCo.

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 leden van de RvC opereren onafhankelijk in de zin van de NCGC.

In de Statuten staan regels over het functioneren van de RvC en een opsomming van de taken van de RvC. 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 en het MoU zijn in 2018 niet gewijzigd. Het reglement voor de RvC is voor het laatst gewijzigd per 13 december 2018.

De RvC vergadert minimaal zes keer per jaar en besluit bij meerderheid van stemmen. Vanwege de personele unie vinden vergaderingen van de raden van commissarissen van de Volksbank en de Volksholding gecombineerd plaats.

SAMENSTELLING COMMISSIES VAN DE RVC (PER 31 DECEMBER 2018)

De RvC heeft uit zijn midden de volgende commissies samengesteld: Audit Commissie (AC), Risico Commissie (RC) en de Mens en Organisatie Commissie (MOCo). Deze commissies ondersteunen de voorbereiding van de besluitvorming van de RvC. De RvC heeft voor elke commissie een reglement opgesteld. De RvC benoemt de voorzitters van deze commissies. De reglementen voor de AC en de RC zijn voor het laatst gewijzigd per 7 maart 2018. Het reglement van de MOCo is voor het laatst gewijzigd per 13 december 2018.

Samenstelling commissies per 31 december 2018

	Audit Commissie	Risico Commissie	Mens en Organisatie Commissie
Jan van Rutte	-	-	Lid
Sonja Barendregt-Roojers	Voorzitter	Lid	-
Aloys Kregting	Lid	-	Lid
Jos van Lange	Lid	Voorzitter	-
Monika Milz	-	Lid	Voorzitter

6.3 CODE BANKEN

In 2015 heeft de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) het pakket 'Toekomstgericht Bankieren' geïntroduceerd. Dit pakket bevat, naast de Code Banken, ook een Maatschappelijk Statuut en Gedragsregels voor medewerkers.

Het Maatschappelijk Statuut beschrijft de gewenste maatschappelijke positie en de gedeelde waarden van de sector. De Gedragsregels voor medewerkers zijn regels die verbonden zijn aan de bankierseed. Door dit pakket wil de Nederlandse bankensector meewerken aan het herstel van vertrouwen in de financiële sector.

De eerste versie van de Code Banken is in 2010 door de NVB geïntroduceerd. De Code Banken bevat verschillende principes over corporate governance, risico management, audit en beloningen. De Code Banken is een vorm van zelfregulering. Naleving vindt plaats op basis van het beginsel van 'pas toe, of leg uit'.

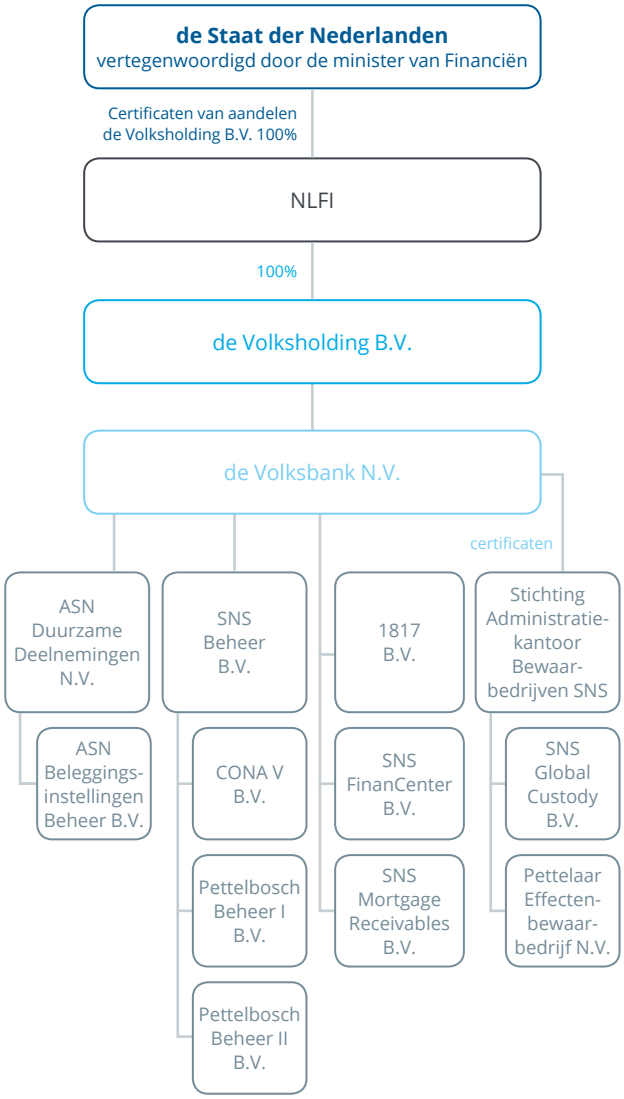
De Volksbank leeft de principes uit de Code Banken na. Op de website www.devolksbank.nl leggen we in een overzicht uit hoe we dit doen. Naleving van de Code Banken is een dynamisch proces. Er kunnen zich altijd nieuwe ontwikkelingen voordoen. Daarom wordt het overzicht op de website doorlopend geactualiseerd.

6.4 NEDERLANDSE CORPORATE GOVERNANCE CODE

De Nederlandse Corporate Governance Code (de Code) is een gedragscode voor beursgenoteerde ondernemingen en wordt gezien als een algemene opvatting over goede corporate governance. De Code bevat principes en best practice bepalingen die de verhouding reguleren tussen de Directie, de RvC en de AVvA.

Ondanks dat alle aandelen van de Volksbank in handen zijn van NLFI past de Volksbank de Code vrijwillig en volledig toe. De enige uitzondering hierop is dat de in het reglement van de RvC opgenomen benoemingstermijnen van de leden van de RvC, onder verwijzing naar de statuten van de Volksholding, gekoppeld zijn aan de jaarlijkse AVvA. Dit betekent dat deze benoemingstermijnen in theorie mogelijk langer kunnen zijn dan in de Code is aangegeven.
Op de website van de Volksbank www.devolksbank.nl wordt in een overzicht uitgelegd op welke wijze de Volksbank de Code toepast. Naleving van de Code is een dynamisch proces. Er kunnen zich altijd nieuwe ontwikkelingen voordoen. Daarom wordt het overzicht op de website doorlopend geactualiseerd.

6.5 JURIDISCHE STRUCTUUR VAN DE VOLKSBANK



De Volksbank is een 100% dochtermaatschappij van de Volksholding. De Volksholding is een houdstermaatschappij en heeft geen zelfstandige activiteiten en ook geen werknemers. NLFI houdt namens de Nederlandse staat 100% van het aandelenkapitaal van de Volksholding. NLFI is een door de minister van Financiën opgerichte stichting met een wettelijke taak. Zij is opgericht om het aandeelhouderschap van de Nederlandse staat in een aantal financiële instellingen op zakelijke, niet-politieke wijze in te vullen en de belangen op transparante wijze te scheiden.

De Volksbank wil zich in de toekomst sterker gaan richten op haar kernactiviteiten (voor meer informatie over deze kernactiviteiten zie hoofdstuk 2 Strategie - Profiel. In dit kader is ASN Vermogensbeheer B.V. op 31 augustus 2018 verkocht aan het management en investeerder Quadia. Het bedrijf gaat zelfstandig verder onder de naam Fair Capital Partners.

Daarnaast wil de Volksbank haar juridische structuur vereenvoudigen. In dit kader is Holland Woning Financiering N.V. op 30 juni 2018 gefuseerd met de Volksbank en is de Volksbank voornemens te fuseren met de Volksholding (waarbij de Volksholding zal verdwijnen en NLFI rechtstreek aandeelhouder zal worden van de Volksbank). Deze fusie houdt verband met de gevolgen van de interpretatie van de European Banking Authority (EBA) van artikel 82 van de Capital Requirements Regulation[17] op de kapitaalspositie van de Volksbank (zie ook 4.9.4 Kapitaalstructuur). De verwachting is dat deze fusie in de eerste helft van 2019 zal worden afgerond. De fusie is onder andere onderhevig aan het verkrijgen van een verklaring van geen bezwaar van de relevante toezichthouders en de goedkeuring van NLFI.

Het overzicht links betreft een weergave van alle 100% deelnemingen per 31 december 2018.

Voor meer informatie zie www.devolksbank.nl.

6.6 STAND VAN ZAKEN EC-COMMITMENTS

De Europese Commissie heeft in haar besluit om de nationalisatie van SNS REAAL N.V. (tegenwoordig SRH N.V.) door de Nederlandse staat in 2013 goed te keuren een aantal voorwaarden gesteld en restricties opgelegd aan de Volksbank. Deze voorwaarden en restricties zijn vastgelegd in het herstructureringsplan en waren geldig tot en met 31 december 2017. De Europese Commissie heeft medio 2018 meegedeeld dat zij tevreden is met de manier waarop door de Volksbank invulling is gegeven aan de voorwaarden en restricties uit het herstructureringsplan en heeft tevens formeel het einde van de herstructureringsperiode bevestigd.

[17] Verordening (EU) Nr. 575/2013 van 26 juni 2013 betreffende prudentiële vereisten voor kredietinstellingen en beleggingsondernemingen en tot wijziging van Verordening (EU) nr. 648/2012.

6.7 REMUNERATIERAPPORT

INLEIDING

In het remuneratierapport behandelen we de beloning van de statutaire directie van de Volksbank N.V. (de Directie) en de vergoedingen aan de raad van commissarissen van de Volksbank N.V. (de RvC). Voor meer informatie over het beloningsbeleid van de Volksbank N.V. verwijzen we naar de sectie 'Corporate Governance' op de website www.devolksbank.nl.

BELONING DIRECTIE

Beloningselementen

Voor leden van de Directie geldt een overeenkomst van opdracht voor vier jaar. De CFO en de tot 31 december 2018 benoemde COO hebben op basis van oude rechten nog een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd met de Volksbank. De beloning bestaat uit een vast jaarinkomen, pensioenbijdrage en secundaire arbeidsvoorwaarden, zoals de salaristoeslag als compensatie voor het wegvallen van de pensioenopbouw boven de € 105.075 en een leaseauto. Variabele beloning vinden wij niet passen bij het maatschappelijke karakter van onze bank en om die reden is er geen variabele beloning van toepassing.

Vast jaarinkomen

De salarisschalen en het vaste jaarinkomen van de Directie zijn net als voor cao-medewerkers per 1 mei 2018 verhoogd met 1,25%. Het vaste jaarinkomen van de voorzitter van de Directie bedraagt per die datum € 410.021. Het vaste inkomen van de overige directieleden is afhankelijk van hun positie in de salarisschaal. Het maximum van de salarisschaal is per 1 mei 2018 € 335.648.

Los van collectieve loonsverhogingen hebben leden van de Directie geen recht op een andere verhoging van het vaste jaarinkomen.

Arbeidsmarktvergelijking

Elke twee jaar vergelijken we de beloning van de Directie met vergelijkbare functies in de Algemene Markt. Deze bestaat uit een combinatie van vergelijkbare financiële- en niet-financiële ondernemingen. Dit is in december 2017 voor het laatst gedaan.

De vaste beloning van de leden van de Directie en van de voorzitter van de Directie liggen respectievelijk 13% en 22% onder de mediaan van de Algemene Markt. Voor de beloning vast + variabel (korte en lange termijn) is dat respectievelijk 43% en 49% onder de mediaan van de Algemene Markt. Dit verschil is groter omdat bij de Volksbank geen regeling variabele beloning van toepassing is.

Prestatiedoelstellingen

De RvC bepaalt jaarlijks de prestatiedoelstellingen voor de Directie, die zijn afgeleid van de strategische (langetermijn)doelen van de Volksbank. Daarbij houdt de RvC rekening met het gewenste risicoprofiel en de duurzaamheid van de Volksbank. Elk jaar worden deze twee thema's geborgd. Verder neemt de RvC de belangen van alle stakeholders van de Volksbank in aanmerking.

Omdat de Directie alleen vaste beloning heeft, zijn er geen ongewenste beloningsprikkels die het individuele belang op korte termijn zouden kunnen plaatsen boven de collectieve doelstellingen op lange termijn.

Na afloop van elke prestatieperiode beoordeelt de RvC de Directie op realisatie van de prestatiedoelstellingen. De RvC evalueert ook de voortgang van de langetermijndoelstellingen.

Prestatiejaar 2018

Doelstelling/ Gedeelde waarde		KPI	Weging
Klant	1	Net Promoter Score (NPS)	15%
	2	Aantal betaalklanten	10%
	3	Hypotheekportefeuille	5%
Maatschappij	4	Klimaat neutrale balans	7,5%
	5	Financiële weerbaarheid	7,5%
Medewerker	6	Medewerker Net Promotor score (eNPS)	15%
Aandeelhouder	7	Rendement op eigen vermogen (m.u.v. de CRO)	15%
	8	Tier 1-kernkapitaalratio (alleen voor CRO)	15%
Huis op orde	9	Eigen doelstelling per directielid	25%
			100%

De beoordeling van de Directie wordt gebaseerd op de mate waarin de prestatiedoelstellingen zijn behaald en de wijze waarop in gedrag en cultuur (competenties, cultuurprofiel en kritische succes factoren) leiding wordt gegeven aan de Volksbank. Voor de realisatie richting de voor 2020 gestelde doelen wordt verwezen naar hoofdstuk 3 Voortgang strategie 2018. De RvC heeft de realisatie van de diverse prestatiedoelstellingen over 2018 beoordeeld en geconcludeerd dat de Directie 66% van de prestatiedoelstellingen heeft behaald.

De prestatiedoelstellingen voor 2019 zijn in onderstaande tabel opgenomen.

Prestatiejaar 2019

Doelstelling/ Gedeelde waarde		KPI	Weging
Klant	1	Net Promoter Score (NPS)	15%
	2	Aantal betaalklanten	10%
Maatschappij	3	Klimaat neutrale balans	12,5%
	4	Financiële weerbaarheid	12,5%
Medewerker	5	Opvolger medewerker Net Promotor score (eNPS)	25%
Aandeelhouder	6	Rendement op eigen vermogen (m.u.v. de CRO)	25%
	7	Tier 1-kernkapitaalratio (alleen voor CRO)	25%
			100%

Pensioen
De Directie heeft dezelfde pensioenregeling als alle andere medewerkers. Er zijn geen aanvullende pensioentoekenningen.

Voor het gemis aan pensioenopbouw boven de 105.075 ontvangen leden van de Directie (inclusief voorzitter) ter compensatie een brutotoeslag van 16,35% van het inkomen boven die grens. Dit is vastgelegd in de cao. Deze toeslag geldt tot 31 december 2020. Voor die tijd zal een evaluatie plaatsvinden over eventuele voortzetting.

Overig
De secundaire arbeidsvoorwaarden van de Directie zijn in lijn met de secundaire arbeidsvoorwaarden van alle andere medewerkers.

Bij beëindiging van het dienstverband op initiatief van de Volksbank ontvangen leden van de Directie (inclusief voorzitter) een vergoeding van maximaal éénmaal het vaste jaarinkomen.

FEITELIJKE BELONING VAN DE DIRECTIE
Onderstaande tabel geeft een totaaloverzicht van de feitelijke beloning per lid van de Directie.

Bruto beloning van de Directie

	Vaste beloning[1]		Pensioen[2]		Overig[3]		Totaal	
in duizenden euro's	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017
Maurice Oostendorp (vz)	408	404	21	20	92	85	521	509
Alexander Baas	261	258	21	20	65	61	347	339
Annemiek van Melick	314	310	21	20	73	73	408	403
Jeroen Dijst	314	310	21	20	58	55	393	385
Marinka van der Meer[4]	82	-	6	-	13	-	101	-
Rob Langezaal	-	310		20		79	-	409
Totaal Directie	**1.379**	**1.592**	**90**	**100**	**301**	**353**	**1.770**	**2.045**

1 Inclusief vakantiegeld en dertiende maand.

2 Het pensioen betreft de werkgeversbijdrage verminderd met de eigen bijdrage.

3 Onder "overig" vallen de resterende beloningen waaronder de salaristoeslag als compensatie voor het wegvallen van de pensioenopbouw boven de € 105.075, de leaseauto en sociale lasten.

4 Beloning vanaf 28-9-2018

Beloning vertrokken bestuurder
Rob Langezaal is per 1 januari 2018 teruggetreden als statutair bestuurder van de Volksbank. Hij is 1 juli 2018 uit dienst getreden. Tot zijn vertrek heeft Rob Langezaal projectmatige werkzaamheden verricht, waarover verantwoording is afgelegd. Zijn beloning is ongewijzigd van toepassing gebleven tot de datum uitdiensttreding.

De totale beloning van Rob Langezaal bedroeg in 2018 € 521.000: € 156.000 vaste beloning, € 11.000 pensioen, € 43.000 overig en € 311.000 vergoeding bij uitdiensttreding.

Totale beloning zittende en vertrokken bestuurders
De totale beloning van zittende en gewezen bestuurders in 2018 bedroeg € 2.291.000 (incl. vergoeding bij uitdiensttreding van vertrokken bestuurder Rob Langezaal).

Alexander Baas is per 1 januari 2019 teruggetreden als statutair bestuurder van de Volksbank. Per die datum is hij intern benoemd als (niet statutair) Directeur Service Center Klant, Betalen, Sparen. Mirjam Verhoeven is voorgedragen als zijn opvolger in de Directie. Op 30 oktober 2018 heeft de RvC het voornemen bekend gemaakt om haar te benoemen tot lid van de Directie en tevens tot COO. Deze voorgenomen benoeming is onder voorbehoud van goedkeuring door toezichthouders en Ondernemingsraad en is per datum publicatie van dit jaarverslag nog niet ontvangen. Mirjam Verhoeven is al bij de Volksbank werkzaam als (niet statutair) Directeur IT & Change, met innovatie als extra aandachtsgebied.

Beloningsverhoudingen
Onze norm is dat de voorzitter van de Directie niet meer verdient dan tien keer het mediane salaris[18] binnen de Volksbank. Jaarlijks toetsen wij ook hoe het salaris van de voorzitter zich verhoudt tot het laagste salaris. Voor de afgelopen vier jaar is het beeld als volgt:

18 Het salaris bestaat uit de volgende componenten: vast salaris (incl. eventuele toeslagen), pensioen en sociale lasten.

Beloningsverhoudingen

	2018	2017	2016	2015
Verhouding salaris voorzitter Directie en mediaan salarissen medewerkers (excl. Voorzitter)	6:1	7:1	7:1	7:1
Verhouding salaris voorzitter Directie en laagste salaris bij de Volksbank	15:1	20:1[1]	15:1	16:1

1 De stijging in de verhouding tussen het salaris van de voorzitter Directie en het laagste salaris bij de Volksbank komt doordat er in 2017 een aantal medewerkers tijdelijk in dienst is getreden met een lager salaris dan het laagste salaris in 2016.

Aandelenbezit

De leden van de Directie houden geen aandelen in de Volksbank. De Volksbank is een 100% dochtermaatschappij van de Volksholding B.V. Deze holding is een directe deelneming van NLFI, die hier tegenover certificaten van aandelen heeft uitgegeven aan de Nederlandse Staat.

Leningen

Onderstaande tabel toont de leningen verstrekt aan de leden van de Directie en openstaand op 31 december 2018.

Leningen aan de leden van de Directie

	Openstaande per 31 december		Gemiddelde rentevoet		Aflossing hypothecaire lening	
in duizenden euro's	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Alexander Baas	300	214	3,60%	5,09%	214	9

VERGOEDING RAAD VAN COMMISSARISSEN

Beleid vergoeding Raad van Commissarissen

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de jaarlijkse bruto vergoeding van de RvC en de vergoeding per commissie.

Beleid vergoeding Raad van Commissarissen exclusief 21% btw

in euro's	Bedrag
Vaste jaarlijkse vergoeding voorzitter RvC	44.000
Vaste jaarlijkse vergoeding lid RvC	30.800
Voorzitter Audit commissie	7.000
Lid Audit commissie	4.900
Voorzitter Mens en Organisatie commissie	7.000
Lid Mens en Organisatie commissie	4.900
Voorzitter Risico commissie	7.000
Lid Risico commissie	4.900

De vergoeding voor de RvC is in januari 2019 vergeleken met de Algemene Markt: een combinatie van vergelijkbare financiële en niet-financiële ondernemingen. Hieruit blijkt dat de vergoedingen 20% onder de mediaan van de Algemene Markt liggen.

Feitelijke vergoeding Raad van Commissarissen

Onderstaande tabel geeft een totaaloverzicht van de feitelijke vergoeding per lid van de RvC in 2018.

Bruto vergoeding Raad van Commissarissen exclusief 21% btw

	Als lid van de Raad van Commissarissen[1]		Als lid van een commissie[2]		Totaal	
in duizenden euro's	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017
Jan van Rutte (voorzitter)	44	45	8	15	52	60
Monika Milz	31	30	11	9	42	39
Sonja Barendregt-Roojers[3]	31	10	10	2	41	12
Jos van Lange[4]	21	-	8	-	29	-
Aloys Kregting[5]	11	-	3	-	14	-
Charlotte Insinger[6]	8	30	2	6	10	36
Ludo Wijngaarden[6]	9	30	4	12	13	42
Jos Nijhuis[7]	-	9	-	3	-	12
Totaal	**155**	**154**	**46**	**47**	**201**	**201**

1 Vaste jaarlijkse vergoeding voor het lidmaatschap/voorzitterschap van de Raad van Commissarissen.
2 Jaarlijkse vergoeding voor één of meerdere commissies, inclusief onkostenvergoeding. De vaste onkostenvergoeding is per 1 juli 2017 afgeschaft.
3 Vergoeding vanaf 1 september 2017.
4 Vergoeding vanaf 1 mei 2018.
5 Vergoeding vanaf 24 augustus 2018.
6 Vergoeding tot en met 19 april 2018.
7 Vergoeding tot en met 20 april 2017.

Aandelenbezit
De leden van de RvC houden geen aandelen in de Volksbank. De Volksbank is een 100% dochtermaatschappij van de Volksholding B.V. Deze holding is een directe deelneming van NLFI, die hier tegenover certificaten van aandelen heeft uitgegeven aan de Nederlandse Staat.

Leningen
In 2018 zijn geen leningen verstrekt aan de leden van de RvC en op 31 december 2018 stonden geen leningen aan leden van de RvC open.

TOEZICHT OP BELONING
De RvC en de Directie zijn verantwoordelijk voor het toezicht op beloning binnen de Volksbank. Betrokken partijen zijn tevens de Mens en Organisatie commissie (MOco) van de RvC, de controleafdelingen risk, compliance en audit en de stafafdelingen finance, juridische zaken en human resources. Daarnaast bespreekt de risicocommissie van de RvC éénmaal per jaar het beloningsbeleid. Afgelopen jaar is het beloningsbeleid in de MOco behandeld in plaats van in de risicocommissie.

Raad van Commissarissen
De RvC stelt het remuneratierapport vast en is verantwoordelijk voor de uitvoering en evaluatie van het beloningsbeleid voor de leden van de Directie.

Ook keurt de RvC het door de Directie voorgestelde beloningsbeleid voor het senior management goed en ziet toe op de uitvoering. De RvC is verder verantwoordelijk voor het goedkeuren van de door de Directie voorgestelde hoofdlijnen van het beloningsbeleid voor de medewerkers van de Volksbank.

De RvC zorgt ten minste één keer per jaar voor een centrale en onafhankelijke interne beoordeling door audit, waarbij de uitvoering van het beloningsbeleid van de Volksbank getoetst wordt op naleving van wet- en regelgeving, het beleid en de procedures voor de beloning.

De RvC ziet erop toe dat de Directie zorgt dat (vrijval van eerder toegekende) variabele beloningen passen binnen het vastgestelde beloningsbeleid van de Volksbank en in het bijzonder of deze voldoen aan de in de Code Banken genoemde principes inzake beloningsbeleid. Ook bespreekt de RvC materiële retentie-, welkomst- en ontslagvergoedingen en ziet erop toe dat deze passen binnen het vastgestelde beloningsbeleid van de Volksbank en niet excessief zijn. Deze vergoedingen komen overigens zeer beperkt voor.

De RvC houdt rechtstreeks toezicht op de beloning van de eindverantwoordelijke directeuren van risk, compliance en audit. De RvC laat zich indien gewenst ondersteunen door onafhankelijke beloningsdeskundigen.

Directie
De Directie is verantwoordelijk voor de beloningsregelingen van de Volksbank met uitzondering van het beloningsbeleid voor de Directie zelf.

De Directie heeft de discretionaire bevoegdheid om in uitzonderlijke situaties (daar waar het niet de Directie zelf betreft) gemotiveerd en binnen kaders van wet- en regelgeving af te wijken van het vastgestelde beloningsbeleid. Afwijkingen worden vooraf ter toetsing voorgelegd aan de RvC.

De Directie is verantwoordelijk voor de toepassing van de redelijkheidstoets voor het senior management en Identified Staff in het algemeen, voor de goedkeuring van benchmarks op marktconformiteit voor het senior management en de overige medewerkers en voor de

goedkeuring van *niet*-materiële retentie-, welkomst- en ontslagvergoedingen voor alle medewerkers (met uitzondering van de leden van de Directie zelf).

Stafafdelingen

De afdelingen risk, compliance, finance, juridische zaken en human resources houden via een werkgroep beloning gezamenlijk toezicht op het beloningsbeleid en de naleving daarvan. De afdeling audit verricht periodiek onafhankelijk onderzoek naar de opzet en uitvoering van het beloningsbeleid.

JAARREKENING

GECONSOLIDEERDE JAARREKENING 156

Geconsolideerde balans 156
Geconsolideerde winst- en verliesrekening 157
Geconsolideerd totaalresultaat 157
Geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen 158
Geconsolideerd kasstroomoverzicht 159

TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE JAARREKENING 160

Grondslagen voor de geconsolideerde jaarrekening 160
Acquisities en verkopen 163
IFRS 9 164
1 Kas en kasequivalenten 167
2 Derivaten 167
3 Beleggingen 168
4 Vorderingen op banken 171
5 Vorderingen op klanten 171
6 Materiële en immateriële vaste activa 174
7 Belastingvorderingen en -verplichtingen 177
8 Overige activa 179
9 Spaargelden 179
10 Overige schulden aan klanten 179
11 Schulden aan banken 180
12 Schuldbewijzen 181
13 Overige verplichtingen 183
14 Voorzieningen 184
15 Achtergestelde schulden 185
16 Niet uit de balans blijkende verplichtingen 185
17 Specifieke toelichting financiële instrumenten 189
18 Hedging en hedge accounting 195
19 Verbonden partijen 199
20 Overgedragen en bezwaarde activa 201
21 Gebeurtenissen na balansdatum 202
22 Netto rentebaten 202
23 Netto provisie en beheervergoedingen 204
24 Resultaat uit beleggingen 204
25 Resultaat financiële instrumenten 205
26 Overige operationele opbrengsten 205
27 Personeelskosten 206
28 Overige operationele lasten 207
29 Bijzondere waardeverminderingen (terugnemingen) 207
30 Belastingen 207
Dividend 209

ENKELVOUDIGE JAARREKENING 210

Enkelvoudige balans 210
Enkelvoudige winst- en verliesrekening 211
Grondslagen voor de enkelvoudige jaarrekening 212

TOELICHTING ENKELVOUDIGE JAARREKENING 213

1 Liquide middelen 213
2 Vorderingen op banken 213
3 Vorderingen op klanten 213
4 Derivaten 213
5 Deelnemingen in groepsmaatschappijen 214
6 Vorderingen op groepsmaatschappijen 214
7 Materiële en immateriële vaste activa 214
8 Overige activa 215
9 Schulden aan klanten 215
10 Schulden aan banken 216
11 Schulden aan groepsmaatschappijen 216
12 Overige verplichtingen 216
13 Eigen vermogen 217
14 Niet uit de balans blijkende verplichtingen 218
15 Verbonden partijen 218
16 Netto rentebaten 218
17 Netto provisie en beheervergoedingen 219
18 Resultaat beleggingen 219
19 Resultaat groepsmaatschappijen 219
20 Resultaat uit financiële instrumenten 219
21 Personeelskosten 220
22 Overige operationele lasten 220
23 Bijzondere waardeverminderingen 220
24 Belastingen 220
25 Accountantskosten 221
Winst- en verliesbestemming 221

GECONSOLIDEERDE JAARREKENING

GECONSOLIDEERDE BALANS

Voor resultaatverdeling en in miljoenen euro's	Toelichting[1]	31-12-2018	31-12-2017
ACTIVA			
Kas en kasequivalenten	1	815	2.180
Derivaten	2	732	1.075
Beleggingen	3	4.782	5.094
Vorderingen op banken	4	3.589	2.643
Vorderingen op klanten	5	50.536	49.459
Materiële en immateriële vaste activa	6	69	81
Belastingvorderingen	7	133	132
Overige activa	8	292	228
Totaal activa		**60.948**	**60.892**
PASSIVA			
Spaargelden	9	37.376	36.756
Overige schulden aan klanten	10	10.841	10.306
Schulden aan klanten		**48.217**	**47.062**
Schulden aan banken	11	1.116	2.683
Schuldbewijzen	12	5.822	4.920
Derivaten	2	1.120	1.252
Belastingverplichtingen	7	15	45
Overige verplichtingen	13	487	590
Voorzieningen	14	98	125
Achtergestelde schulden	15	502	501
Totaal overige schulden		**9.160**	**10.116**
Aandelenkapitaal		381	381
Overige reserves		2.922	3.004
Onverdeeld resultaat		268	329
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouder		**3.571**	**3.714**
Totaal passiva		**60.948**	**60.892**

1 De bij de balansposten vermelde nummers verwijzen naar de toelichting op de geconsolideerde balans.

GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING

in miljoenen euro's	Toelichting[1]	2018	2017
BATEN			
Rentebaten	22	1.330	1.423
Rentelasten	22	422	499
Netto rentebaten		**908**	**924**
Provisie en beheervergoedingen	23	110	104
Verschuldigde provisie en beheervergoedingen	23	66	55
Netto provisie en beheervergoedingen		**44**	**49**
Resultaat uit beleggingen	24	3	26
Resultaat financiële instrumenten	25	2	28
Overige operationele opbrengsten	26	1	1
Totaal baten		**958**	**1.028**
LASTEN			
Personeelskosten	27	402	381
Afschrijvingen op materiële en immateriële vaste activa		21	21
Overige operationele lasten	28	186	201
Bijzondere waardeverminderingen	29	-12	-24
Totaal lasten		**597**	**579**
Resultaat voor belastingen		**361**	**449**
Belastingen	30	93	120
Nettowinst toewijsbaar aan de aandeelhouder		**268**	**329**

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	2018	2017
POSTEN DIE ACHTERAF NIET WORDEN GERECLASSIFICEERD NAAR WINST EN VERLIES		
Overige mutaties totaalresultaat	2	1
Totaal posten nooit te reclassificeren naar winst en verlies	**2**	**1**
POSTEN DIE ACHTERAF WORDEN GERECLASSIFICEERD NAAR WINST EN VERLIES		
Mutatie cashflow hedgereserve	-5	-8
Mutatie herwaarderingen reële waardereserve	-4	-34
Totaal posten die achteraf worden gereclassificeerd naar winst en verlies	**-9**	**-42**
Overig totaalresultaat (na belastingen)	**-7**	**-41**

Totaalresultaat over de periode toewijsbaar aan de aandeelhouder

in miljoenen euro's	2018	2017
Nettowinst	268	329
Overig totaalresultaat (na belastingen)	-7	-41
Totaalresultaat over de periode	**261**	**288**

GECONSOLIDEERD OVERZICHT MUTATIES EIGEN VERMOGEN

Geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen 2018

in miljoenen euro's	Geplaatst kapitaal[1]	Agio-reserve	Herwaar-derings-reserve[2]	Cashflow hedge reserve	Reële waarde reserve	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	Totaal eigen vermogen
Stand per 31 december 2017 (IAS 39)	381	3.787	6	36	98	-923	329	3.714
Stelselwijziging	-	-	-	-	-80	-134	-	-214
Stand per 1 januari 2018 (IFRS 9)	**381**	**3.787**	**6**	**36**	**18**	**-1.057**	**329**	**3.500**
Overboeking nettoresultaat 2017	-	-	-	-	-	139	-139[3]	-
Ongerealiseerde herwaarderingen	-	-	-	-2	-	-	-	-2
Realisatie herwaarderingen via W&V	-	-	-	-3	-4	-	-	-7
Realisatie herwaarderingen via eigen vermogen	-	-	-	-	-	-	-	-
Overige mutaties	-	-	-	-	-	2	-	2
Rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen	**-**	**-**	**-**	**-5**	**-4**	**2**	**-**	**-7**
Nettoresultaat 2018	-	-	-	-	-	-	268	268
Totaalresultaat 2018	**-**	**-**	**-**	**-5**	**-4**	**141**	**129**	**261**
Uitkering dividend	-	-	-	-	-	-	-190[4]	-190
Totaal mutaties eigen vermogen 2018	**-**	**-**	**-**	**-5**	**-4**	**141**	**-61**	**71**
Eindbalans	**381**	**3.787**	**6**	**31**	**14**	**-916**	**268**	**3.571**

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 herwaarderingen van het onroerend goed voor eigen gebruik.
3 Dit betreft het resultaat na aftrek van de dividenduitkering van € 190 miljoen.
4 Aan de Volksholding uitgekeerd dividend.

Geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen 2017

in miljoenen euro's	Geplaatst kapitaal[1]	Agio-reserve	Herwaar-derings-reserve[2]	Cashflow hedge reserve	Reële waarde reserve	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	Totaal eigen vermogen
Openingsbalans	381	3.787	4	44	132	-1.383	349	3.561
Overboeking nettoresultaat 2016	-	-	-	-	-	214	-214[3]	-
Ongerealiseerde herwaarderingen	-	-	-	-4	-19	-	-	-23
Realisatie herwaarderingen via W&V	-	-	-	-4	-15	-	-	-19
Realisatie herwaarderingen 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[4]	-135
Totaal mutaties eigen vermogen 2017	**-**	**-**	**2**	**-8**	**-34**	**213**	**-20**	**153**
Eindbalans	**381**	**3.787**	**6**	**36**	**98**	**-923**	**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 herwaarderingen van het onroerend goed voor eigen gebruik.
3 Dit betreft het resultaat na aftrek van de dividenduitkering van € 135 miljoen.
4 Aan de Volksholding uitgekeerd dividend.

GECONSOLIDEERD KASSTROOMOVERZICHT

in miljoenen euro's	Toelichting[1]	2018	2017
KASSTROOM UIT BEDRIJFSACTIVITEITEN			
Resultaat voor belastingen		361	449
AANPASSINGEN VOOR			
Afschrijving materiële en immateriële vaste activa	6	21	18
Mutaties in overige voorzieningen en belastinglatenties	7.14	-17	18
Bijzondere waardeverminderingen en terugnemingen	29	-12	-24
Ongerealiseerde resultaten beleggingen via winst- en verliesrekening	24	-	63
Betaalde belastingen		-55	-131
MUTATIES IN OPERATIONELE ACTIVA EN PASSIVA			
Mutatie vorderingen op en schulden aan klanten	5.1	-542	-1.251
Mutatie vorderingen op en schulden aan banken	4.11	-2.513	1.509
Mutatie spaargelden	9	620	-162
Mutatie handelsportefeuille	3	162	669
Mutatie overige operationele activiteiten		-127	-158
Nettokasstroom uit bedrijfsactiviteiten		**-2.102**	**1.000**
KASSTROOM UIT INVESTERINGSACTIVITEITEN			
Verkoop van materiële en immateriële vaste activa	6	1	1
Verkoop en aflossingen van beleggingen en derivaten	2.3	2.947	2.699
Verwerving van immateriële vaste activa	6	-	-2
Verwerving van materiële vaste activa	6	-12	-9
Verwerving van beleggingen en derivaten	2.3	-2.926	-2.554
Nettokasstroom uit investeringsactiviteiten		**10**	**135**
KASSTROOM UIT FINANCIERINGSACTIVITEITEN			
Uitgifte van achtergestelde leningen	15	-	-
Uitgifte/ontvangsten van schuldbewijzen	12	3.020	5.202
Aflossing van achtergestelde leningen	15	-	-
Aflossing van schuldbewijzen	12	-2.103	-5.933
Betaald dividend		-190	-135
Nettokasstroom uit financieringsactiviteiten		**727**	**-866**
Netto mutatie geldmiddelen en kasequivalenten		**-1.365**	**269**
Kas en kasequivalenten op 1 januari	1	2.180	1.911
Mutatie van geldmiddelen en kasequivalenten	1	-1.365	269
Geldmiddelen en kasequivalenten op 31 december		**815**	**2.180**
BIJKOMENDE TOELICHTING INZAKE KASSTROMEN UIT BEDRIJFSACTIVITEITEN			
Ontvangen rente		1.583	1.852
Ontvangen dividenden		-	-
Betaalde rente		693	916

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 het managen van kapitaal en risico's met betrekking tot financiële instrumenten geïntegreerd. Deze toelichtingen zijn opgenomen in hoofdstuk 4 Risicomanagement. 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 2018 is opgesteld door de Directie en goedgekeurd voor publicatie na instemming van de Raad van Commissarissen op 6 maart 2019. De jaarrekening wordt ter vaststelling voorgelegd aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders (AVvA) die op 25 april 2019 plaats vindt. De AVvA 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 Directie van de Volksholding de voorafgaande goedkeuring van de AVvA 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 2018

De Volksbank past vanaf 1 januari 2018 IFRS 9 toe. Nadere toelichting van het effect van IFRS 9 op de grondslagen van de Volksbank is opgenomen onder de sectie 'IFRS 9'. Vergelijkende cijfers zijn niet aangepast naar aanleiding van de toepassing van IFRS 9. Voor de grondslagen behorende bij de vergelijkende cijfers op basis van IAS 39 wordt verwezen naar de jaarrekening 2017.

IFRS 15 is van kracht vanaf 1 januari 2018. IFRS 15 introduceert een nieuwe systematiek van opbrengst toewijzing aan afzonderlijke prestatieverplichtingen in een contract en de verantwoording van de hier aan gelieerde opbrengsten op enig moment. De voorschriften van IFRS 15 zijn echter niet van toepassing op contracten die binnen het toepassingsgebied van lease- of financiële instrumenten standaarden vallen.

Daarnaast werden in 2018 de volgende standaarden en interpretaties, uitgegeven voor 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:

- Annual improvements to IFRS standards 2014-2016 cycle
- Amendments to IFRS 2: Classification and Measurement of Share-based Payment Transactions
- Amendments to IAS 40: Transfers of Investment Property
- IFRIC 22 Foreign Currency Transactions and Advance Consideration

Met uitzondering van IFRS 9 hebben geen van bovengenoemde wijzigingen materiële invloed op de geconsolideerde jaarrekening van de Volksbank.

Interpretaties van bestaande standaarden of wijzigingen in standaarden, maar nog niet effectief in 2018

De volgende nieuwe standaarden, wijzigingen in bestaande standaarden en interpretaties, gepubliceerd voor 1 januari en effectief vanaf het verslagjaar 2019 of later, worden niet vervroegd toegepast door de Volksbank.

- IFRS 16 Leases (EU-endorsed)
- IFRS 17 Insurance Contracts
- IFRIC 23 Uncertainty over Income Tax Treatments
- Amendments to IAS 28: Long term interests in associates and joint ventures (EU-endorsed)
- Annual Improvements to IFRS Standards 2015-2017 Cycle
- Amendments to IAS 19: Plan Amendment, Curtailment or Settlement
- Amendments to References to the Conceptual Framework in IFRS Standards
- Amendment to IFRS 3 Business Combinations
- Amendment to IFRS 9: Prepayment Features with Negative Compensation
- Amendment to IAS 1 en IAS 8: Definition of Material

De meest relevante veranderingen die een materiele impact op de jaarrekening van de Volksbank zouden kunnen hebben worden hieronder toegelicht.

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 tot uiting komt. Hierdoor zal de invoer van IFRS 16 leiden tot een toename in activa en leaseverplichtingen op de balans.

IFRS 16 voorziet in een aantal praktische regels. Conform deze praktische regels worden leases korter dan 12 maanden, leases waarvan het onderliggende actief minder dan €5.000 waard is en initiële directe kosten niet geactiveerd.

In 2018 zijn alle leasecontracten geïdentificeerd en is het effect van de toepassing van IFRS 16 beoordeeld.

De Volksbank zal IFRS 16 toepassen vanaf 1 januari 2019 waarbij gebruik gemaakt wordt van de cumulatieve retrospectieve transitiemethode waarbij vergelijkende cijfers 2018 niet zullen worden aangepast. Op transitie zal gebruik gemaakt worden van de aangeboden versimpeling in IFRS 16 om de contracten die onder IAS 17 als lease aangemerkt werden ook onder IFRS 16 als lease te behandelen.

Bij de bepaling van de leaseverplichting wordt rekening gehouden met verlengings- en beëindigingsopties indien het redelijk zeker is dat de optie zal worden geëffectueerd. De verdisconteringsrente is gebaseerd op de intern ontwikkelde rentecurves die de Volksbank gebruikt in het risicomanagement.

De introductie van IFRS 16 zal een verhogend effect hebben van € 76 miljoen op de activa van de Volksbank wat als 100% risico gewogen activa wordt behandeld voor de prudentiële rapportages. Tevens is er een negatief effect van € 2 miljoen op het eigen vermogen. Effect op winst- en verliesrekening is nihil.

Het verschil tussen de verplichting onder IFRS 16 en de niet uit de balans blijkende verplichtingen uit hoofde van operationele lease contracten wordt voornamelijk veroorzaakt doordat de niet uit de balans blijkende verplichtingen niet worden verdisconteerd, service kosten erin worden meegenomen en sommige opties erin worden meegenomen, waardoor de niet uit de balans blijkende verplichting hoger is vergeleken met de IFRS 16 leaseverplichting.

Veranderingen in grondslagen, schattingen en presentatie

Presentatiewijzigingen

De lopende rente op activa en passiva werd voorheen gerapporteerd onder de post overige activa of overige passiva. Met ingang van 2018 zijn deze geherclassificeerd naar het bijbehorende actief of passief.

Met ingang van 2018 zijn de uitgestelde belastingvorderingen, respectievelijk belastingverplichtingen en de post vennootschapsbelasting samengevoegd in de post belastingvorderingen, respectievelijk belastingverplichtingen.

Met ingang van 2018 zijn de materiële vaste activa en immateriële vaste activa samengevoegd in de post materiële en immateriële vaste activa.

Vanaf 2018 is de rente op derivaten betrokken in een hedge relatie separaat verantwoord in rentebaten en rentelasten en niet langer gesaldeerd met de rente op de afgedekte positie.

Met ingang van 2018 zijn valutakoersverschillen op de beleggingen geherclassificeerd van resultaat beleggingen naar resultaat financiële instrumenten. Op deze wijze staan de valutaresultaten van de afgedekte posities en van het instrument dat gebruikt wordt ter afdekking van het valutarisico gesaldeerd onder het resultaat op financiële instrumenten.

Voor alle bovenstaande presentatiewijzigingen geldt dat de vergelijkende cijfers dienovereenkomstig zijn aangepast. De presentatiewijzigingen hebben geen impact op het resultaat en eigen vermogen.

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 voor zover deze niet zijn veranderd door de introductie van IFRS 9. Nadere toelichting van veranderingen is opgenomen onder de sectie 'IFRS 9'. 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 4 Risicomanagement;
- Waardering financiële instrumenten (inclusief schatting vervroegde aflossingen hypotheken en amortisatie hedge accounting) – zie toelichting 17 Specifieke toelichting financiële instrumenten;
- Personeels-, reorganisatie- en overige voorzieningen – zie toelichting 14 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. Monetaire 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.

Investeringen in deelnemingen worden vermeld onder de kasstroom uit investeringsactiviteiten. De op acquisitiedatum aanwezige liquide middelen worden op de aankoopprijs in mindering gebracht.

In het kader van het kasstroomoverzicht zijn de kas en kasequivalenten gedefinieerd conform de balanspost kas en kasequivalenten.

ACQUISITIES EN VERKOPEN

In 2018 hebben er geen acquisities of verkopen plaatsgevonden.

IFRS 9

Classificatie en waardering

Binnen IFRS 9 wordt voor financiële activa onderscheid gemaakt naar de waarderingsgrondslagen geamortiseerde kostprijs, reële waarde via het eigen vermogen en reële waarde via de winst- en verliesrekening. De waarderingsgrondslag is afhankelijk van het business model waarbinnen het financiële actief valt en de kasstroomkarakteristieken. IFRS 9 onderscheidt drie verschillende doelstellingen van een business model:

1. Hold to Collect ('HTC'): het onderliggende doel wordt bereikt door het ontvangen van contractuele kasstromen van bijbehorende financiële activa tot einde looptijd, behoudens specifieke omstandigheden;
2. Hold to Collect and Sell ('HTCS'): naast ontvangen van contractuele kasstromen, vinden ook tussentijdse verkopen plaats om het onderliggende doel te bereiken;
3. Overig: hierbij kan gedacht worden aan handelsportefeuilles die in hoofdzaak worden beheerd op basis van aan- en verkooptransacties.

Naast de bovenstaande businessmodel analyse wordt de classificatie en waardering van financiële activa bepaald op basis van de kasstroomkarakteristieken van de individuele instrumenten. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen 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 worden ongeacht hun onderliggend business model op reële waarde gewaardeerd.

Een financieel actief wordt gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs indien het wordt aangehouden binnen het business model HTC en is voldaan aan de SPPI-criteria. De geamortiseerde kostprijs wordt bepaald op basis van de effectieve rentemethode onder aftrek van bijzondere waardeverminderingen.

Financiële activa aangehouden binnen het business model HTCS en die voldoen aan de SPPI-criteria worden gewaardeerd tegen reële waarde via het eigen vermogen. De financiële activa binnen deze categorie worden na eerste opname gewaardeerd op reële waarde onder aftrek van bijzondere waardeverminderingen. Niet-gerealiseerde winsten en verliezen die voortvloeien uit reële waardeveranderingen worden in het totaalresultaat verwerkt.

Reële waardeveranderingen in aandelenbeleggingen worden verantwoord in het overig totaalresultaat danwel via de winst- en verliesrekening. Deze keuze wordt per belegging gemaakt.

Financiële activa aangehouden binnen het business model Overig, en financiële activa die niet voldoen aan de SPPI criteria worden gewaardeerd tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening. Gerealiseerde en ongerealiseerde waardeveranderingen worden rechtstreeks in de winst- en verliesrekening verwerkt.

De overgangsbepalingen in IFRS 9 bieden de Volksbank de mogelijkheid om de verwerking van een deel van de hypotheekportefeuille, de DBV-hypotheken, waarvoor in het verleden gekozen is voor een reële waardeclassificatie, 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 gewijzigd van voor verkoop beschikbaar naar geamortiseerde kostprijs.

De impact van IFRS 9 op de classificatie en waardering van financiële passiva is beperkt.

Impairments

IFRS 9 vervangt de incurred loss modellen onder IAS 39, waarbij het bereik van het voorzieningenmodel is verbreed. 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 blijkende posities). Dit gebeurt met behulp van Expected Credit Loss (ECL) modellen.

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.

Binnen de Volksbank wordt onderscheid gemaakt naar specifieke portefeuilles waarvoor kredietvoorzieningen worden bepaald onder IFRS 9. Voor de afzonderlijke portefeuilles zijn verschillende technieken gebruikt om tot de

ECL-modellen te komen. Voor een nadere toelichting op de portefeuilles wordt verwezen naar hoofdstuk 4 Risicomanagement.

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 vooralsnog de IAS 39-vereisten inzake hedge accounting te blijven toepassen.

Herclassificatie van financiële activa (1)

	Waarderingsregels		Boekwaarde		
in miljoenen euro's	IAS 39	IFRS 9	IAS 39	IFRS 9	Verschil
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 op klanten - Voormalige DBV hypotheken[1]	Reële waarde via de W&V	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	-
Beleggingen - Beschikbaar voor verkoop - HTCS business model	Beschikbaar voor verkoop	Reële waarde via het eigen vermogen	4.932	2.172	-2.760
Beleggingen - Beschikbaar voor verkoop - HTC business model[1]	Beschikbaar voor verkoop	Geamortiseerde kostprijs	-	2.651	2.651
Beleggingen - Gehouden voor handelsdoeleinden	Reële waarde via de W&V (handelsdoeleinden)	Reële waarde via de W&V	162	162	-

1 De Volksbank heeft gekozen voor een herclassificatie.

Herclassificatie van financiële activa (2)

		Herclassificatie			
in miljoenen euro's	Boekwaarde IAS 39 op 31-12-2017	IAS 39 boekwaarde[1]	Toename in voorzieningen	Boekwaarde IFRS 9 op 1-1-2018	Impact op onverdeeld resultaat
FINANCIËLE ACTIVA					
Kas en kas equivalenten	2.180	-	-	2.180	-
Vorderingen op banken	2.643	-	-	2.643	-
Vorderingen opklanten - Voormalige DBV hypotheken[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	-
Beleggingen - Beschikbaar voor verkoop - HTCS business model	4.932	-2.759	-1	2.172	-80
Beleggingen - Beschikbaar voor verkoop - HTC business model[3]	-	2.652	-1	2.651	-1
Beleggingen - Gehouden voor handelsdoeleinden	162	-	-	162	-
Niet uit de balans blijkende 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 effectieve rentevoet van de geherclassificeerde voormalige DBV-hypotheken vastgesteld op 1 januari 2018 is 4,65%. De rentebaten in 2018 bedragen € 4,4 miljoen. De reële waarde van de geherclassificeerde DBV hypotheken per 31 december 2018 is € 1.446 miljoen. Het reële waarde verlies die tijdens de verslagperiode in de winst-en-verliesrekening zou zijn opgenomen, indien de DBV-hypotheken niet zouden zijn geherclassificeerd, is € 20,8 miljoen na belasting.

3 De reële waarde van de geherclassificeerde liquiditeitsportefeuille per 31 december 2018 is € 2.534 miljoen. Het reële waarde verlies die tijdens de verslagperiode in het overig totaalresultaat zou zijn opgenomen, indien de liquiditeitsportefeuille niet zou zijn geherclassificeerd, is € 23,4 miljoen na belasting.

Impact eerste toepassing IFRS 9 op totaal eigen vermogen

in miljoenen euro's	Boekwaarde IAS 39 op 31-12-2017	Herclassificatie	Toename in voorziening voor kredietverliezen	Boekwaarde IFRS 9 op 1-1-2018
Geplaatst kapitaal	381	-	-	381
Agioreserve	3.787	-	-	3.787
Herwaarderingsreserve	6	-	-	6
Cashflow hedge reserve	36	-	-	36
Reële waardereserve	98	-80	-	18
Overige reserves	-923	-120	-14	-1.057
Onverdeeld resultaat	329	-	-	329
Totaal eigen vermogen	**3.714**	**-200**	**-14**	**3.500**

De herclassificatie van de DBV-hypotheken van reële waarde naar geamortiseerde kostprijs heeft een negatief effect op het IFRS-eigen vermogen en Tier 1-kernkapitaal van € 119 miljoen (na belasting) per 1 januari 2018. Als gevolg van de herclassificatie wordt de volatiliteit voor reële waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening in verband met de DBV-hypotheekportefeuille geëlimineerd.

De verandering in waarderingsgrondslag van een deel van de liquiditeitsportefeuille heeft een negatief effect op het IFRS-eigen vermogen en Tier 1-kernkapitaal van € 80 miljoen (na belasting) per 1 januari 2018.

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) per 1 januari 2018 en door de daling van het IRB-tekort een negatief effect van € 11 miljoen op het Tier 1-kernkapitaal. Het volledig ingefaseerde effect van de herclassificatie van de DBV-hypotheken en de liquiditeitsportefeuille en de stijging van de kredietvoorzieningenniveaus bedraagt per 1 januari 2018 circa -2%-punt op de Tier 1-kernkapitaalratio en -0,3%-punt op de leverage ratio.

De verwerkingswijze van de belastingeffecten inzake IFRS 9 is afgestemd met de Belastingdienst.

Impact eerste toepassing van IFRS 9 op voorzieningen voor kredietverliezen

in miljoenen euro's	Eindbalans IAS 39 voorzieningen op 31-12-2017	Verandering door herclassificatie	Toename in voorziening voor kredietverliezen	Openingsbalans IFRS 9 voorzieningen op 1-1-2018
Leningen en vorderingen tegen geamortiseerde kostprijs	148	1	9	158
Beleggingen tegen reële waarde via het eigen vermogen	-	-	1	1
Niet uit de balans blijkende verplichtingen	-	-	8	8
Totaal	**148**	**1**	**18**	**167**

De eerste toepassing van IFRS 9 heeft geen impact op de IAS 37 voorzieningen.

Voorziening voor kredietverliezen naar stage

in miljoenen euro's	Openingsbalans IFRS 9 op 1-1-2018
Stage 1	6
Stage 2	33
Stage 3	121
Off-balance sheet posten	8
IFRS 9 voorzieningen op 1 januari 2018	**168**

Voor de kwantitatieve impact van IFRS 9 op de kapitaalpositie en kapitaalratio's wordt verwezen naar hoofdstuk 4 Risicomanagement.

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	2018	2017
Direct opeisbare tegoeden bij DNB[1]	576	1.894
Kortlopende banktegoeden	190	240
Kasmiddelen	49	46
Totaal	**815**	**2.180**

1 De verplichte kasreserve aangehouden bij de DNB wordt verantwoord in de rubriek Vorderingen op banken.

Onder de kortlopende banktegoeden is ultimo december 2018 € 33 miljoen bezwaard uit hoofde van securitisaties (2017: € 26 miljoen).

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.

Specificatie derivaten

	Positieve waarde		Negatieve waarde		Saldo	
in miljoenen euro's	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Derivaten aangehouden voor cashflow hedge accounting	2	11	-	-	2	11
Derivaten aangehouden voor fair value hedge accounting	448	679	853	804	-405	-125
Derivaten aangehouden uit hoofde van economische hedges die niet in aanmerking komen voor hedge accounting	103	121	70	169	33	-48
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	179	264	197	279	-18	-15
Totaal	**732**	**1.075**	**1.120**	**1.252**	**-388**	**-177**

Het merendeel van de derivaten wordt aangehouden om ongewenste marktrisico's te beperken. Dit wordt toegelicht in 18 Hedging en hedge accounting.

Verloop derivaten

in miljoenen euro's	2018	2017
Openingsbalans	-177	-328
Aankopen	-	23
Afwikkelingen	8	-68
Herwaarderingen	-283	174
Valutakoersverschillen	44	22
Overige	20	-
Eindbalans	**-388**	**-177**

De derivaten voor handelsdoeleinden en de derivaten aangehouden voor balansbeheer (economische hedges) die niet in aanmerkingen komen voor hedge accounting zijn in onderstaande overzichten niet opgenomen.

Derivaten voor hedgedoeleinden 2018

	Nominale waarden				Reële waarde	
in miljoenen euro's	< 1 jaar	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Totaal	Positief	Negatief
RENTECONTRACTEN						
Swaps en FRAs	1.690	19.690	7.645	29.025	447	851
Opties	540	-	635	1.175	-	-
VALUTA CONTRACTEN						
Swaps	-	13	113	126	3	2
Totaal	**2.230**	**19.703**	**8.393**	**30.326**	**450**	**853**

Derivaten voor hedgedoeleinden 2017

	Nominale waarden				Reële waarde	
in miljoenen euro's	< 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**

3 BELEGGINGEN

Waarderingsgrondslagen voor beleggingen

Geamortiseerde kostprijs

Een belegging wordt gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs onder aftrek van bijzondere waardeverminderingen indien deze deel uitmaakt van een portefeuille met een onderliggend business model waarin financiële activa worden aangehouden teneinde de contractuele kasstromen te ontvangen ('HTC'). Daarnaast moet de belegging op instrumentniveau voldoen aan de eis dat de contactuele kasstromen slechts bestaan uit rente en aflossingen conform de criteria in IFRS 9.

Reële waarde via het overig totaalresultaat (eigen vermogen)

Een belegging wordt gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in het eigen vermogen indien deze belegging deel uitmaakt van een portefeuille met een onderliggend business model waarin financiële activa worden aangehouden teneinde de contractuele kasstromen te ontvangen alsmede realisaties door verkoop ('HTCS'). Daarnaast voldoet de belegging op instrumentniveau aan de eis dat de contactuele kasstromen slechts bestaan uit rente en aflossingen conform de criteria uit IFRS 9. 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.

Reële waardeveranderingen in aandelen beleggingen worden verantwoord in het overig totaalresultaat dan wel via de winst- en verliesrekening. Deze keuze wordt per belegging gemaakt.

Reële waarde via de winst- en verliesrekening

Een belegging wordt gewaardeerd tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening indien deze deel uitmaakt van een portefeuille met een onderliggend business model dat kwalificeert als 'overig' en/of de belegging op instrumentniveau niet voldoet aan de eis dat de contractuele kasstromen slechts bestaan uit rente en aflossingen conform de criteria uit IFRS 9. Een 'overig' business model is een business model dat niet kwalificeert als 'HTC' of 'HTCS' en kan onder meer bestaan uit handelsportefeuilles. Gerealiseerde en ongerealiseerde waardeveranderingen worden rechtstreeks in de winst- en verliesrekening opgenomen onder het resultaat uit beleggingen. De verdiende rente op aangehouden beleggingen wordt opgenomen als rentebate. Ontvangen dividend wordt opgenomen onder het resultaat uit beleggingen.

Bijzondere waardeverminderingen van beleggingen

Bijzondere waardeverminderingen van rentedragende waardepapier die zijn gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs of tegen reële waarde via het overig totaalresultaat worden vastgesteld op basis van

verwachte kredietverliezen. Bijzondere waardeverminderingen worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord onder de post bijzondere waardeverminderingen. Nadere informatie over bijzondere waardeverminderingen op financiële activa en de modelmatige uitgangspunten voor de bepaling van verwachte kredietverliezen is te vinden onder 4.6.3 Invoering IFRS 9.

Specificatie beleggingen

in miljoenen euro's	2018	2017
Reële waarde via W&V	3	162
Reële waarde via het overig totaalresultaat	1.911	-
Geamortiseerde kostprijs	2.868	-
Beschikbaar voor verkoop (IAS 39)	-	4.932
Totaal	**4.782**	**5.094**

De totale waarde van beleggingen is afgenomen van € 5.094 miljoen in 2017 tot € 4.782 miljoen in 2018 met name vanwege relatief meer verkopen dan aankopen. Een deel van de rentedragende waardepapieren is in onderpand gegeven in relatie tot repo-contracten welke verantwoord zijn als schulden aan banken. Dit is verder toegelicht onder 20 Overgedragen en bezwaarde activa.

Eind 2018 bedroegen de beleggingen in niet geconsolideerde gestructureerde entiteiten € 85,1 miljoen (2017: € 74,5 miljoen).

Reële waarde via winst- en verliesrekening: notering

	Aandelen		Rentedragende waarden		Totaal	
in miljoenen euro's	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Beursgenoteerd	-	-	-	162	-	162
Niet-beursgenoteerd	3	-	-	-	3	-
Totaal	**3**	**-**	**-**	**162**	**3**	**162**

Reële waarde via de winst- en verliesrekening: verloop

	Aandelen		Rentedragende waarden		Totaal	
in miljoenen euro's	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Eindbalans vorige periode (IAS 39)	-	-	162	831	162	831
Herclassificatie als gevolg van IFRS 9	2		-		2	
Openingsbalans (IFRS 9)	**2**		**162**		**164**	
Herwaarderingen	1	-	-	-	1	-
Mutatie handelsportefeuille[1]	-	-	-162	-669	-162	-669
Eindbalans	**3**	**-**	**-**	**162**	**3**	**162**

1 De aan- en verkopen binnen de handelsportefeuille worden gesaldeerd weergeven op de verloopregel "mutatie handelsportefeuille".

Reële waarde via het overig totaalresultaat 2018: notering

in miljoenen euro's	Aandelen	Rentedragende waarden	Totaal
Beursgenoteerd	-	1.908	1.908
Niet-beursgenoteerd	3	-	3
Totaal	**3**	**1.908**	**1.911**

Reële waarde via het overig totaalresultaat 2018: verloop

in miljoenen euro's	Aandelen	Rentedragende waarden	Totaal
Eindbalans vorige periode voor verkoop beschikbaar (IAS 39)	16	4.916	4.932
Herclassificatie als gevolg van IFRS 9	-2	-2.759	-2.761
Toename in voorzieningen als gevolg van IFRS 9	-	-1	-1
Openingsbalans reële waarde via het eigen vermogen (IFRS 9)	**14**	**2.156**	**2.170**
Herclassificaties	-	-48	-48
Aankopen	1	711	712
Verkopen	-	-126	-126
Aflossingen	-	-792	-792
Herwaarderingen	-12	16	4
Amortisatie	-	-9	-9
Eindbalans	**3**	**1.908**	**1.911**

De voorziening op de rentedragende beleggingen gewaardeerd tegen reële waarde via het overig totaalresultaat bedraagt eind 2018 € 1 miljoen (begin 2018 : € 1 miljoen).
De negatieve herwaardering onder Aandelen bestaat voor € 10 miljoen uit het gevolg van verbeterde inzichten in de rechten behorende bij een specifiek aandelenbelang.

Reële waarde via het overig totaalresultaat 2018: waardering

in miljoenen euro's	Aandelen	Rentedragende waarden	Totaal
(geamortiseerde) Kostprijs	8	1.877	1.885
Ongerealiseerde waardeveranderingen	-5	31	26
Totaal	**3**	**1.908**	**1.911**

Geamortiseerde kostprijs 2018: notering

in miljoenen euro's	Rentedragende waarden
Beursgenoteerd	2.868
Niet-beursgenoteerd	-
Totaal	**2.868**

Geamortiseerde kostprijs 2018: verloop

in miljoenen euro's	Rentedragende waarden
Eindbalans vorige periode	-
Herclassificatie als gevolg van IFRS 9	2.652
Toename in voorzieningen als gevolg van IFRS 9	-1
Openingsbalans (IFRS 9)	**2.651**
Herclassificaties	48
Aankopen	2.214
Verkopen	-31
Aflossingen	-2.006
Herwaarderingen	6
Bijzondere waardeverminderingen	-1
Amortisatie	-13
Eindbalans	**2.868**

De voorziening op de beleggingen geamortiseerde kostprijs bedraagt eind 2018 € 2 miljoen (begin 2018 : € 1 miljoen).

Beschikbaar voor verkoop 2017: notering (IAS 39)

in miljoenen euro's	Aandelen	Rentedragende waarden	Totaal
Beursgenoteerd	-	4.916	4.916
Niet-beursgenoteerd	16	-	16
Totaal	**16**	**4.916**	**4.932**

Beschikbaar voor verkoop 2017: verloop (IAS 39)

in miljoenen euro's	Aandelen	Rentedragende waarden	Totaal
Openingsbalans	21	5.118	5.139
Aankopen	-	2.531	2.531
Verkopen	-7	-2.624	-2.631
Herwaarderingen	2	-67	-65
Amortisatie	-	-28	-28
Overige	-	-14	-14
Eindbalans	**16**	**4.916**	**4.932**

Beschikbaar voor verkoop 2017: waardering (IAS 39)

in miljoenen euro's	Aandelen	Rentedragende waarden	Totaal
(geamortiseerde) Kostprijs	10	4.707	4.717
Ongerealiseerde waardeveranderingen	6	209	215
Totaal	**16**	**4.916**	**4.932**

4 VORDERINGEN OP BANKEN

Waarderingsgrondslagen voor vorderingen op banken

Vorderingen op banken worden gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve-rentemethode onder aftrek van bijzondere waardeverminderingen. Onder deze balanspost worden verantwoord vorderingen op banken met een resterende looptijd van een maand of langer.
Dit betreffen vorderingen op banken voor zover niet in de vorm van rentedragende waardepapieren en de niet-direct opeisbare tegoeden bij De Nederlandsche Bank (DNB).

in miljoenen euro's	2018	2017
Deposito's	3.185	2.226
Overig	-	23
Niet-direct opeisbare tegoeden bij DNB[1]	404	394
Totaal	**3.589**	**2.643**

1 De verplichte kasreserve aangehouden bij de DNB wordt verantwoord in de rubriek Vorderingen op banken.

Van de vorderingen op banken heeft € 878 miljoen betrekking op gestort onderpand inzake derivatentransacties (2017: € 673 miljoen).

In 2017 hadden de overige vorderingen op banken (€ 23 miljoen) betrekking op reverse repo-contracten.

5 VORDERINGEN OP KLANTEN

Waarderingsgrondslagen voor vorderingen op klanten

Vorderingen op klanten worden gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve rentemethode onder aftrek van bijzondere waardeverminderingen.

Voorzieningen vorderingen op klanten

Een expected credit loss (ECL) model wordt toegepast op financiële activa gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs en niet uit de balans blijkende verplichtingen zoals kredietverplichtingen en financiële garantiecontracten. Onder het ECL model berekent de Volksbank de kans dat een default optreedt op verschillende tijdsmomenten om dit vervolgens te vermenigvuldigen met het verschil (‘tekorten’) tussen de contractuele kasstromen en de verwachte te ontvangen kasstromen. De voorziening uit hoofde van bijzondere waardevermindering is de som van al deze tekorten vermenigvuldigd met de kans op default over de verschillende tijdsmomenten. De ECL berekeningen bevatten informatie over het verleden, heden en de toekomst. De Volksbank past een PD x EAD x LGD inclusief verdiscontering toe om de ECL te berekenen.

Onder IFRS 9 wordt gebruik gemaakt van een ‘three-stage’ 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 ECL 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’ ECL bepaald. Kredietposities die credit-impaired zijn worden

opgenomen in stage 3 en voor deze kredietposities wordt eveneens een 'lifetime' ECL bepaald. Klanten in default worden vanuit IFRS 9 optiek beschouwd als "credit impaired" en komen in Stage 3. De Volksbank hanteert een specifieke default definitie voor iedere portefeuille waarvoor kredietvoorzieningen worden bepaald onder IFRS 9. Voor een nadere toelichting op het stage-allocatie proces wordt verwezen naar paragraaf 4.6.3 Invoering IFRS 9.

Afschrijvingen
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

Specificatie vorderingen op klanten

	Vorderingen		Voorzieningen		Balanswaarde	
in miljoenen euro's	**2018**	**2017[1]**	**2018**	**2017**	**2018**	**2017**
Particuliere hypotheken	47.320	46.006	-58	-72	47.262	45.934
Overige particuliere kredieten	110	142	-24	-28	86	114
Mkb-kredieten	743	786	-41	-49	702	737
Overige zakelijke vorderingen en vorderingen op de overheid	2.489	2.674	-3	-	2.486	2.674
Totaal	**50.662**	**49.608**	**-126**	**-149**	**50.536**	**49.459**

1 De Volksbank heeft een presentatiewijziging van de lopende rente doorgevoerd. Voorheen werden deze gerapporteerd onder de overige activa, met ingang van 2018 zijn deze geherclassificeerd naar het bijbehorende actief, de vergelijkende cijfers zijn hiervoor aangepast.

De Volksbank heeft een deel van de hypothecaire vorderingen gesecuritiseerd. De uitstaande hoofdsom van de gesecuritiseerde portefeuille bedraagt € 17,7 miljard (2017: € 13,8 miljard), waarvan voor een bedrag van € 11,6 miljard (2017: € 7,0 miljard) aan obligaties op eigen boek wordt gehouden en er voor € 4,5 miljard (2017: € 4,5 miljard) een gedekte lening is verstrekt door Woonhuishypotheken B.V. Woonhuishypotheken is een volledige dochteronderneming van de Volksbank. Er is sprake van beperkte overdracht van risico's en voordelen voor de gesecuritiseerde hypothecaire vorderingen. Hierdoor vindt er geen verwijdering van de balans plaats. Een verdere toelichting op de securitisatietransacties is opgenomen onder toelichting 12 Schuldbewijzen. Voor meer informatie over intragroep transacties zie toelichting 19 Verbonden partijen. Meer informatie over de overgedragen en bezwaarde activa als gevolg van de securitisaties is te vinden in toelichting 20 Overgedragen en bezwaarde activa.

Onder de overige vorderingen heeft € 708 miljoen (2017: € 702 miljoen) betrekking op vorderingen op 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. Onder toelichting 10 Overige schulden aan klanten is hetzelfde bedrag als financiering door VIVAT opgenomen.

De totale voorziening voor vorderingen op klanten is in 2018 gedaald. Zowel de particuliere hypotheekportefeuille als de mkb-portefeuille droegen bij aan deze daling waarmee ze de verbeterde marktontwikkelingen weerspiegelen. In 2018 heeft de Volksbank de methodiek voor de bepaling van voorzieningen gewijzigd voor leningen die langer dan 5 jaar in default zijn. Voor deze leningen wordt een voorziening getroffen die minimaal gelijk is aan het aanwezige dekkingstekort. Deze aanpassing heeft geresulteerd in een dotatie aan de voorzieningen van € 10 miljoen in 2018.

In hoofdstuk 4.6 Kredietrisico is meer informatie opgenomen over de vorderingen op klanten. In 4.6.2 Management en beheersing is informatie opgenomen over de verdeling van de kredietportefeuille en hoe deze beheerd wordt. In 4.6.3 Invoering IFRS 9 wordt beschreven hoe de stages worden ingedeeld en wordt informatie gegeven over de gebruikte modellen. Van 4.6.4 Cijfers, ratio's en trends tot en met 4.6.8 Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid wordt kwantitatieve en kwalitatieve informatie over de portefeuilles gegeven.

Verloop vorderingen op klanten 2018 (bruto)

IFRS 9 in miljoenen euro's	Particuliere hypotheken	Overige particuliere kredieten	Mkb-kredieten	Overige[1]	Totaal
Eindbalans 31 december 2017 IAS 39	46.006	142	786	2.674	49.608
Stelselwijziging IFRS 9	-160	-	-	-	-160
Openingsbalans 1 januari 2018 IFRS 9	**45.846**	**142**	**786**	**2.674**	**49.448**
Reclassificaties	-7	-	15	-12	-4
Verstrekkingen	6.153[2]	-	35	8.864[3]	15.052
Aflossingen	-4.866[2]	-	-94	-9.052[3]	-14.012
Desinvesteringen	-	-4	-	-	-4
Reële waardemutatie als gevolge van hedge accounting	190	-	-	-	190[4]
Mutatie lopende rente	-8	-	1	-2	-9
Mutatie rekening courant	-	-28	-	5	-23
Overige mutaties	12	-	-	12	24
Eindbalans	**47.320**	**110**	**743**	**2.489**	**50.662**

1 Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid.

2 De verstrekkingen en aflossingen worden inclusief omzetting gepresenteerd. Voor verstrekkingen is dit een bedrag van € 237 miljoen en voor aflossingen -/- € 305 miljoen.

3 Dit betreffen kortlopende deposito's bij met name overheden en pensioenfondsen waarbij de verstrekkingen en aflossingen op dagbasis worden geadministreerd.

4 De reële waarde als gevolg van hedge accounting bedraagd ultimo 2018 € 463 miljoen (2017: € 274 miljoen).

De mutatie rekening-courant van € 28 miljoen (2017: € 52 miljoen) betreft kortlopende uitzettingen.

Verloop vorderingen op klanten 2017 (bruto)

in miljoenen euro's	Particuliere hypotheken	Overige particuliere kredieten	Mkb-kredieten	Overige[1]	Totaal
Openingsbalans	45.061	194	909	2.818	48.982
Verstrekkingen	5.434[2]	-	35	9.353[3]	14.822
Aflossingen	-4.224[2]	-	-158	-9.485[3]	-13.867
Reële waardemutatie als gevolg van hedge accounting	-238	-	-	-3	-241[4]
Valutakoersverschillen	-	-	-	-6	-6
Reële waardemutatie hypotheken via W&V	-12	-	-	-	-12
Mutatie lopende rente	-9	-		-2	-11
Mutatie rekening-courant	-	-52	-	-	-52
Overige mutaties	-6	-	-	-1	-7
Eindbalans	**46.006**	**142**	**786**	**2.674**	**49.608**

1 Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid.

2 De verstrekkingen en aflossingen worden inclusief omzetting gepresenteerd. Voor verstrekkingen is dit een bedrag van € 178 miljoen en voor aflossingen -/- € 242 miljoen.

3 Dit betreffen kortlopende deposito's bij met name overheden en pensioenfondsen waarbij de verstrekkingen en aflossingen op dagbasis worden geadministreerd.

4 De reële waarde als gevolg van hedge accounting bedraagt ultimo 2017 € 274 miljoen (2016: € 515 miljoen).

Verloop voorzieningen vorderingen op klanten

in miljoenen euro's	2018 (IFRS 9)					2017 (IAS 39)			
	Particuliere hypotheken	Overige particuliere kredieten	Mkb-kredieten	Overige[1]	Totaal	Particuliere hypotheken	Overige particuliere kredieten	Mkb-kredieten	Totaal
Eindbalans vorige periode	72	28	49	-	149	114	26	74	214
Stelselwijziging IFRS 9	2	6	-	1	9	-	-	-	-
Openingsbalans	**74**	**34**	**49**	**1**	**158**	**114**	**26**	**74**	**214**
Aanpassing voorziening door gewijzigd kredietrisico	1	5	-	2	8	-21	7	-9	-23
Verstrekkingen en aankopen	2	-	-	-	2	-	-	-	-
Niet langer op de balans opgenomen	-6	-3	-5	-	-14	-	-	-	-
Afschrijvingen	-13	-12	-3	-	-28	-23	-5	-19	-47
Netto toename/afname	**-16**	**-10**	**-8**	**2**	**-32**	**-44**	**2**	**-28**	**-70**
Overige mutaties	-	-	-	-	-	2	-	3	5
Eindbalans	**58**	**24**	**41**	**3**	**126**	**72**	**28**	**49**	**149**

1 Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid.

6 MATERIËLE EN IMMATERIËLE VASTE ACTIVA

Waarderingsgrondslagen voor materiële en Immateriële vaste activa

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 herwaarderingen 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 herwaarderingen 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.

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 immaterële 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, distributiekanalen en klantenportefeuilles worden op elke verslagdatum beoordeeld op indicatoren die wijzen op mogelijke bijzondere waardeverminderingen.

Terugname bijzondere waardeverminderingsverliezen
Met uitzondering van goodwill worden indien van toepassing, bijzondere waardeverminderingsverliezen 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 waardeverminderingsverlies. 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 waardeverminderingsverlies.

Specificatie materiële en immateriële vaste activa

in miljoenen euro's	2018	2017
Terreinen en gebouwen in eigen gebruik	16	17
Informatieverwerkende apparatuur	14	12
Overige materiële vaste activa	33	38
Totaal materiële vaste activa	**63**	**67**
Intern ontwikkelde software	4	10
Distributienetwerk van RegioBank	2	4
Totaal immateriële vaste activa	**6**	**14**
Totaal	**69**	**81**

Verloop materiële vaste activa

	Terreinen en gebouwen		Informatie-verwerkende apparatuur		Overige materiële vaste activa		Totaal	
in miljoenen euro's	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017
Cumulatieve aanschaffingswaarden	21	48	30	28	76	85	127	161
Cumulatieve herwaarderingen	-	-8	-	-	-	-	-	-8
Cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen	-5	-23	-16	-16	-43	-47	-64	-86
Eindbalans	**16**	**17**	**14**	**12**	**33**	**38**	**63**	**67**
Openingsbalans	17	17	12	13	38	43	67	73
Herclassificaties	-	-1	-	-	-	1	-	-
Herwaarderingen	-	2	-	-	-	-	-	2
Investeringen	-	-	8	5	4	4	12	9
Desinvesteringen	-1	-1	-	-	-	-	-1	-1
Buiten gebruikstellingen	-	-	-	-	-	-1	-	-1
Afschrijvingen	-	-	-6	-6	-9	-9	-15	-15
Eindbalans	**16**	**17**	**14**	**12**	**33**	**38**	**63**	**67**

Ultimo 2018 bedragen de verbouwingen voor nog niet in gebruik genomen gehuurde kantoorpanden € 0,4 miljoen (2017: € 0,3 miljoen).

Verloop immateriële vaste activa

	Intern onwtikkelde software		Distributie netwerk RegioBank		Totaal	
in miljoenen euro's	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017
Cumulatieve aanschaffingswaarden	15	18	21	21	36	39
Cumulatieve afschrijving en bijzondere waardeverminderingen	-11	-8	-19	-17	-30	-25
Eindbalans	**4**	**10**	**2**	**4**	**6**	**14**
Openingsbalans	10	9	4	6	14	15
Geactiveerde kosten	-	5	-	-	-	5
Afschrijvingen geactiveerde kosten	-4	-4	-	-	-4	-4
Afschrijvingen aankopen	-	-	-2	-2	-2	-2
Desinvesteringen	-2	-	-	-	-2	-
Eindbalans	**4**	**10**	**2**	**4**	**6**	**14**

HUUROPBRENGSTEN

Toekomstige huuropbrengsten operationele leasecontracten

in miljoenen euro's	**2018**	2017
< 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 januari 2019.

Waardering terreinen en gebouwen in eigen gebruik

in miljoenen euro's	**Getaxeerde balanswaarde**	**Totaal balanswaarde**	**% Getaxeerde balanswaarde**
2018	**12**	**16**	**77%**
2017	12	17	71%
2016	11	17	65%

HIËRARCHIE REËLE WAARDEBEPALING BIJ MATERIËLE VASTE ACTIVA

De terreinen en gebouwen in eigen gebruik worden door de Volksbank, net als voorgaande jaren, geclassificeerd als level 3. 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 BELASTINGVORDERINGEN EN -VERPLICHTINGEN

Waarderingsgrondslagen voor belastingvorderingen en -verplichtingen

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.

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 belastingvorderingen en -verplichtingen

	Belastingvorderingen		Belastingverplichtingen	
in miljoenen euro's	**2018**	2017	**2018**	2017
Vennootschapsbelasting	63	22	-	-
Uitgestelde belastingen	70	110	15	45
Totaal	**133**	**132**	**15**	**45**

Vennootschapsbelasting

De acuut te vorderen en verschuldigde vennootschapsbelasting tot en met de jaren 2016 staan onherroepelijk vast. De aangifte over het jaar 2016 is in 2018 ingediend en in augustus 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 2017 dient voor 1 mei 2019 ingediend te zijn.

Uitgestelde belastingvorderingen en -verplichtingen

Specificatie uitgestelde belastingvorderingen en -verplichtingen

in miljoenen euro's	2018	2017
Uitgestelde belastingvorderingen	70	110
Uitgestelde belastingverplichtingen	15	45
Totaal	**55**	**65**

Oorsprong en verloop uitgestelde belastingvorderingen en -verplichtingen 2018

in miljoenen euro's	Stand per 31 december 2017 (IAS 39)	Stelsel-wijziging	Stand per 1 januari 2018 (IFRS 9)	Mutatie via W&V	Mutatie via eigen vermogen	Overige mutaties[1]	Eindbalans
Immateriële vaste activa	-1	-	-1	-	-	-	-1
Materiële vaste activa	1	-	1	1	-	-	2
Beleggingen	-32	27	-5	-	1	-	-4
Derivaten	-12	-	-12	-	2	-	-10
Vorderingen op klanten	90	-	90	-25	-	-7	58
Voorzieningen	17	-	17	-9	-	-	8
Overige	2	-	2	-	-	-	2
Totaal	**65**	**27**	**92**	**-33**	**3**	**-7**	**55**

1 Betreft impact tariefsverlaging vennootschapsbelasting via de winst- en verliesrekening en via het eigen vermogen.

Oorsprong en verloop uitgestelde belastingvorderingen en -verplichtingen 2017

in miljoenen euro's	Openings-balans	Mutatie via W&V	Mutatie via vermogen	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**

Specificatie belastingeffect mutaties eigen vermogen

in miljoenen euro's	2018	2017
Mutatie cashflow hedge reserve	2	3
Mutatie reële waardereserve	1	11
Mutatie overige reserves	-	-1
Totaal	**3**	**13**

Fiscaal compensabele verliezen

in miljoenen euro's	2018	2017
Totaal fiscaal compensabele verliezen	-	1
Uitgestelde belastingvorderingen berekend op fiscaal compensabele verliezen	-	-
Gemiddeld belastingpercentage	25,0%	25,0%

De uitgestelde belastingvorderingen ultimo 2018 heeft met name betrekking op een tijdelijk waarderingsverschil in de vorderingen op klanten. De resterende looptijd van dit tijdelijke waarderingsverschil is 2,5 jaar.

Met de Belastingdienst is in 2016 afgestemd dat de financiële instrumenten in de fiscale aangifte op basis van dezelfde waarderingsgrondslagen als die van toepassing zijn op de commerciële jaarrekening mogen worden gewaardeerd. Als gevolg van de toepassing van IFRS 9 heeft deze afstemming met de Belastingdienst opnieuw plaatsgevonden.

8 OVERIGE ACTIVA

Waarderingsgrondslagen voor overige activa

De overige activa bestaan uit overige belastingen, overige vorderingen en overlopende activa. Het netto bedrag van vorderingen en voorzieningen in het kader van het depositogarantiestelsel (DGS) is geboekt onder overige vorderingen.

Specificatie overige activa

in miljoenen euro's	2018	2017
Overlopende activa	148	185
Overige vorderingen	143	43
Totaal	**292**	**228**

De Volksbank heeft een presentatiewijziging van de lopende rente doorgevoerd. Voorheen werden deze gerapporteerd onder de overige activa, met ingang van 2018 zijn deze geherclassificeerd naar het bijbehorende actief, de vergelijkende cijfers zijn hiervoor aangepast.

De overig overlopende activa bestaan onder meer uit het door de Volksbank aan DNB betaalde voorschot van € 57 miljoen (2017: € 54 miljoen) onder het depositogarantiestelsel voor haar aandeel in het faillissement van DSB Bank.

9 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	2018	2017
Direct opvraagbaar	32.871	32.114[1]
Overige spaargelden	4.505	4.642[1]
Totaal	**37.376**	**36.756**

1 De Volksbank heeft een presentatiewijziging van de lopende rente doorgevoerd. Voorheen werden deze gerapporteerd onder de overige verplichtingen, met ingang van 2018 zijn deze geherclassificeerd naar het bijbehorende passief, de vergelijkende cijfers zijn hiervoor aangepast.

Onder de spaargelden is voor een bedrag van € 3.452 miljoen (2017: € 3.442 miljoen) aan banksparen en voor € 178 miljoen (2017: € 192 miljoen) aan levensloop sparen opgenomen.

10 OVERIGE SCHULDEN AAN KLANTEN

Waarderingsgrondslagen voor overige schulden aan klanten

Overige schulden aan klanten hebben betrekking op niet-achtergestelde schulden aan niet-banken voor zover niet belichaamd in schuldbewijzen. De post bestaat voornamelijk uit direct opvraagbare rekening courant tegoeden, kasgelden en hypotheekdepots.

Overige schulden aan klanten worden bij de eerste opname gewaardeerd tegen reële waarde, inclusief de gemaakte transactiekosten. Vervolgwaarderingen zijn tegen geamortiseerde kostprijs.

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	2018	2017
Onderhandse leningen	913	1.194
Onderhandse leningen securitisatieprogramma	708	702
Direct opvraagbare tegoeden	6.470	5.916
Hypotheekdepots	461	374
Spaardelen	2.263	2.094
Lopende rente	26	26[1]
Totaal	**10.841**	**10.306**

1 De Volksbank heeft een presentatiewijziging van de lopende rente doorgevoerd. Voorheen werden deze gerapporteerd onder de overige verplichtingen, met ingang van 2018 zijn deze geherclassificeerd naar het bijbehorende passief, de vergelijkende cijfers zijn hiervoor aangepast.

Onder de onderhandse leningen heeft € 591 miljoen betrekking op plaatsing van schuldbrieven (Schuldscheine) bij pensioen- en verzekeringsmaatschappijen (2017: € 660 miljoen).

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 € 361 miljoen (2017: € 347 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 12 Schuldbewijzen.

De post onderhandse leningen securitisatieprogamma van € 708 miljoen (2017: € 702 miljoen) betreft leningen die zijn verstrekt door verzekeraar VIVAT in de vorm van sub-participaties in de door de Volksbank meegeconsolideerde securitisatie-entiteiten.
Binnen het securitisatieprogramma van de Volksbank worden spaarhypotheken gesecuritiseerd waarbij de spaarpolis bij VIVAT loopt en de hypotheek bij de Volksbank. Bij gesecuritiseerde spaarhypotheken wordt rekening gehouden met het opgebouwde spaardeel door middel van een sub-participatie van VIVAT in de securitisatie-entiteit. Hiertoe ontvangt VIVAT een onderhandse lening van de Volksbank ter grootte van het opgebouwde spaardeel om daarmee haar (sub-)participaties te financieren. Dit betekent dat onder de vorderingen op klanten hetzelfde bedrag aan onderhandse leningen is 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 2018 bedroeg het opgebouwde spaarkapitaal in totaal € 1.550 miljoen (2017: € 1.613 miljoen).

11 SCHULDEN AAN BANKEN

Waarderingsgrondslagen voor schulden aan banken

Schulden aan banken betreffen de niet-achtergestelde schulden aan kredietinstellingen. Onder de schulden aan banken vallen onderhandse leningen, rekeningen couranten en repo's.

Schulden aan banken worden bij de eerste opname gewaardeerd tegen reële waarde, inclusief de gemaakte transactiekosten. Vervolgwaarderingen zijn tegen geamortiseerde kostprijs.

Een verschil tussen de eerste waardering en de aflossingswaarde wordt op basis van de effectieve rentemethode opgenomen in de winst- en verliesrekening onder de rubriek rentelasten gedurende de looptijd van deze schulden.

Specificatie schulden aan banken

in miljoenen euro's	2018	2017
Direct opvraagbaar	180	212
Deposito's en certificaten	417	1.129
Repo-contracten	484	1.305
Onderhandse leningen	34	35
Lopende rente	1	2[1]
Totaal	**1.116**	**2.683**

1 De Volksbank heeft een presentatiewijziging van de lopende rente doorgevoerd. Voorheen werden deze gerapporteerd onder de overige verplichtingen, met ingang van 2018 zijn deze geherclassificeerd naar het bijbehorende passief, de vergelijkende cijfers zijn hiervoor aangepast.

De verplichtingen uit hoofde van repo-contracten hebben een waarde van € 484 miljoen in 2018 (2017: € 1,305 miljoen).

In 2017 had de Volksbank $ 1,1 miljard (€ 959 miljoen) opgenomen door inschrijving op een 3-weeks ECB tender lening. Deze post was verantwoord onder deposito's en certificaten. De tegenhanger was onder kas en kasequivalenten verantwoord. In januari 2018 is de transactie afgewikkeld.

De onderhandse leningen bedragen € 34 miljoen (2017: € 35 miljoen) en hebben volledig betrekking op Duitse schuldbrieven (Schuldscheine) uitgegeven door banken.

12 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.

Wanneer de Volksbank eigen schuldbewijzen terugkoopt, worden deze in mindering gebracht op de uitstaande schuldbewijzen op de balans.

Specificatie schuldbewijzen

in miljoenen euro's	2018	2017
Medium Term Notes	4.937	3.294[1]
Depositocertificaten	225	472
Schuldbewijzen uitgegeven onder securitisatieprogramma's Hermes, Pearl en Lowland	609	711
Securitisatieprogramma Holland Homes	51	443
Balanswaarde eind van het jaar	**5.822**	**4.920**

1 De Volksbank heeft een presentatiewijziging van de lopende rente doorgevoerd. Voorheen werden deze gerapporteerd onder de overige verplichtingen, met ingang van 2018 zijn deze geherclassificeerd naar het bijbehorende passief, de vergelijkende cijfers zijn hiervoor aangepast.

Verloop schuldbewijzen

	Medium Term Notes		Depositocerificaten		Uitgegeven onder securitisatieprogramma's		Holland Homes		Totaal	
in miljoenen euro's	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017
Eindbalans vorige periode (IAS 39)	3.294	3.915	472	-	711	1.303	443	526	4.920	5.744
Stelselwijziging	-		-		-		-3		-3	
Openingsbalans (IFRS 9)	**3.294**		**472**		**711**		**440**		**4.917**	
Uitgiften	1.751	2.479	1.269	472	-	2.251	-	-	3.020	5.202
Aflossingen	-94	-3.011	-1.516	-	-102	-2.837	-391	-85	-2.103	-5.933
Herwaarderingen	-	-63	-	-	-	-	-	2	-	-61
Amortisatie (dis)agio	4	-	-	-	-	-	2	-	6	-
Mutatie lopende rente	10	-28	-	-	-	-	-	-	10	-28
Overige mutaties	-28	2	-	-	-	-6	-	-	-28	-4
Eindbalans	**4.937**	**3.294**	**225**	**472**	**609**	**711**	**51**	**443**	**5.822**	**4.920**

MEDIUM TERM NOTES

Specificatie Medium Term Notes

in miljoenen euro's[1]	Couponrente	Balanswaarde 2018	Nominale waarde 2018	Balanswaarde 2017	Nominale waarde 2017
De Volksbank N.V.	Fixed	4.308	4.242	3.037	2.950
De Volksbank N.V.	Structured	189	160	222	191
De Volksbank N.V.	Floating	440	432	35	27
Totaal		**4.937**	**4.834**	**3.294**	**3.168**

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 € 1,8 miljard (2017: € 2,5 miljard) obligaties uitgegeven onder het covered bond programma door de Volksbank. 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.

Van de geplaatste Medium Term Notes in 2018 is in een publieke transactie € 0,5 miljard uitgegeven in juni met een rentepercentage van 0,75% en een looptijd van 5 jaar. Daarnaast is in een onderhandse transactie € 0,4 miljard uitgegeven in oktober 2018 met een variabele rente en een looptijd van 1,5 jaar.

DEPOSITOCERTIFICATEN

Depositocertificaten zijn schuldbewijzen met een vast rentepercentage en een korte looptijd. Eind 2018 heeft de Volksbank € 225 miljoen aan depositocertificaten uitstaan (2017: € 472 miljoen).

SECURITISATIEPROGRAMMA'S

De Volksbank heeft securitisatieprogramma'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.

Schuldbewijzen uitgegeven onder securitisatieprogramma's Hermes, Pearl en Lowland

De Volksbank heeft een deel van de hypothecaire vorderingen gesecuritiseerd. In deze securitisatietransacties is het economische eigendom van hypothecaire vorderingen overgedragen aan afzonderlijke vennootschappen. Deze vorderingen zijn overgedragen tegen nominale waarde plus een uitgestelde vergoeding. Een positief resultaat binnen de vennootschappen leidt tot het ontstaan van een positieve waarde van de uitgestelde vergoeding. 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 securitisatietransacties 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 2018 (Lowland 2 en Lowland 3) zijn vervroegd afgelost. In de tabel is een overzicht opgenomen van de securitisaties per 31 december.

Overzicht schuldbewijzen uitgegeven onder securitisatieprogramma's Hermes, Pearl en Lowland

in miljoenen euro's	Oorspronkelijke hoofdsom	Aanvang securitisatie	Balanswaarde Obligaties 2018	Balanswaarde Obligaties 2017	Eerste call-optie datum	Contractuele expiratie
Pearl 1	1.014	09-2006	687	789	18-09-2026	18-09-2047
Lowland 2	1.917	07-2013	-	1.178	18-07-2018	18-10-2042
Lowland 3	2.613	12-2013	-	1.724	18-12-2018	18-09-2045
Lowland 4	4.114	02-2017	4.067	4.051	18-02-2022	18-02-2054
Lowland 5	5.027	05-2018	5.007	-	18-05-2023	18-05-2055
Lowland 6	2.500	10-2018	2.492	-	18-10-2023	18-10-2055
Totaal	**17.185**		**12.253**	**7.742**		
In eigen positie			-11.644	-7.031		
Totaal			**609**	**711**		

Eind 2018 heeft de Volksbank obligaties van securitisatieprogrammma's in eigen positie met een geamortiseerde kostprijs van € 11,6 miljard (2017: € 7,0 miljard).

Senior tranches van Pearl 1 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 2018 zijn de schuldbewijzen uitgegeven onder securitisatieprogramma Lowland 2 en Lowland 3 afgelost.

Op 23 mei 2018 heeft de Volksbank een nieuwe securitisatie geplaatst onder de naam Lowland 5 voor een bedrag van € 5.027 miljoen. Op 22 oktober 2018 heeft de Volksbank een nieuwe securitisatie geplaatst onder de naam Lowland 6 voor een bedrag van € 2.500 miljoen.

Securitisatieprogramma's Holland Homes

De Volksbank heeft naast haar reguliere securitisatieprogramma's een deel van haar hypotheken 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 hypotheken zijn gematcht met behulp van interest rate swaps.

De Holland Homes securitisatietransactie die per 31 december uitstaat kent 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.

Specificatie securitisatieprogramma's Holland Homes

in miljoenen euro's	Oorspronkelijke hoofdsom	Aanvang securitisatie	Balanswaarde Obligaties 2018	Balanswaarde Obligaties 2017	Datum put-optie	Contractuele expiratie
Holland Homes (MBS 2000-1)	350	11-2000	51	67	n.v.t.	24-09-2030
Holland Homes (MBS (Oranje)	1.601	04-2006	-	376	18-07-2018	31-12-2083
Totaal	**1.951**		**51**	**443**		
In eigen positie			-	-		
Totaal			**51**	**443**		

In 2018 zijn de schuldbewijzen Holland Homes Oranje afgelost.

13 OVERIGE VERPLICHTINGEN

Waarderingsgrondslagen voor overige verplichtingen

De overige verplichtingen bestaan uit crediteuren, overige belastingen en overlopende passiva.

Specificatie overige verplichtingen

in miljoenen euro's	2018	2017
Overige belastingen	16	15
Overige schulden	471	575
Totaal	**487**	**590**

14 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. 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	2018	2017
Personeelsverplichtingen	16	16
Reorganisatievoorziening	42	41
Overige voorzieningen	35	68
Kredietvoorziening off-balance sheet posten	5	-
Totaal	**98**	**125**

Zie toelichting 16 Juridische procedures voor een nadere toelichting op de belangrijkste lopende procedures tegen de Volksbank.

De reorganisatievoorziening is opnieuw beoordeeld in 2018. Aan de reorganisatievoorziening is in 2018 € 21 miljoen gedoteerd. Deze dotatie hield verband met nadere initiatieven om onze bedrijfsvoering te vereenvoudigen en verbeteren. De reorganisatievoorziening loopt tot en met 2020 en heeft daarmee een overwegend langlopend karakter.

In 2018 is de voorziening Uniform Herstelkader Rentederivaten mkb afgenomen met € 20 miljoen tot € 2 miljoen en is opgenomen onder de overige voorzieningen. De administratieve afhandeling en uitbetaling van de compensatie is in 2018 op een aantal klanten na afgerond. Per saldo is er in 2018 € 8 miljoen vrijgevallen en € 12 miljoen uitgekeerd.

Een deel van de overige voorzieningen bestaat uit compensaties aan klanten samenhangend met de risico-opslag van spaarhypotheken (€ 1,4 miljoen) en de kosten die samenhangen met het terughalen van klantdossiers bij incassobureaus (€ 4,6 miljoen). De personeelsvoorzieningen en overige voorzieningen hebben ook een overwegend langlopend karakter.

Verloop voorzieningen

	Personeels-verplichtingen		Reorganisatie-voorziening		Overige voorzieningen		Kredietvoorziening off-balance sheet posten		Totaal	
in miljoenen euro's	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017
Eindbalans voorgaande periode (IAS 39)	16	17	41	39	68	64	-	-	125	120
Stelselwijziging	-		-		-		8		8	
Openingsbalans (IFRS 9)	**16**		**41**		**68**		**8**		**133**	
Dotaties	1	-	21	8	-	16	-	-	22	24
Onttrekkingen	-1	-1	-20	-6	-23	-12	-1	-	-45	-19
Vrijvallen	-	-	-	-	-10	-	-2	-	-12	-
Eindbalans	**16**	**16**	**42**	**41**	**35**	**68**	**5**	**-**	**98**	**125**

15 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 2018 van € 502 miljoen (2017: € 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	2018	2017
Openingsbalans	501	504
Herwaarderingen	1	-3
Eindbalans	**502**	**501**

16 NIET UIT DE BALANS BLIJKENDE VERPLICHTINGEN

Waarderingsgrondslagen voor niet uit de balans blijkende 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 verplichtingen wegens verstrekte borgtochten en garanties, onherroepelijke faciliteiten, 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.

Bijzondere waardeverminderingen niet uit de balans blijkende verplichtingen

De bijzondere waardevermindering die worden getroffen voor niet uit de balans blijkende verplichtingen zoals onherroepelijke faciliteiten en garanties worden verantwoord in de balanscategorie 14 Voorzieningen. Voor een nadere toelichting op de bijzondere waardeverminderingen wordt verwezen naar toelichting 5 Vorderingen op klanten.

VOORWAARDELIJKE VERPLICHTINGEN

Specificatie voorwaardelijke verplichtingen

in miljoenen euro's	2018	2017
Verplichtingen wegens verstrekte borgtochten en garanties	17	16
Verplichtingen uit hoofde van onherroepelijke faciliteiten	1.348	1.040
Terugkoopverplichtingen	868	1.040
Totaal	**2.233**	**2.096**

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. De stijging van de onherroepelijke faciliteiten wordt met name veroorzaakt door een in 2018 ingaande kredietfaciliteit ter beschikking gesteld aan het Deposito Garantiefonds.

Een deel van de terugkoopverplichtingen van € 623 miljoen (2017: € 718 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 en/of omzetting van de aflosvorm van de betreffende vordering. De terugkoopprijs is gelijk aan de uitstaande hoofdsom gecorrigeerd voor opgebouwd spaarkapitaal bestemd voor de aflossing van de hypotheek.

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 2018 € 245 miljoen (2017: € 321 miljoen). De hypotheken worden op maandelijkse basis teruggekocht indien een leningdeel aan bepaalde voorwaarden voldoet, zoals renteherzieningsdatum en omzetting van de aflosvorm. De terugkoopprijs is gelijk aan de uitstaande hoofdsom gecorrigeerd voor opgebouwd spaarkapitaal bestemd voor de aflossing van de hypotheek.

Vervalschema terugkoopverplichtingen

in miljoenen euro's	2018	2017
< 1 jaar	43	38
1 - 5 jaar	36	82
> 5 jaar	789	920
Totaal	**868**	**1.040**

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 dragen in het DGS op kwartaalbasis premies bij 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 2018 heeft de Volksbank € 32 miljoen (2017: € 33 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 2018 heeft de Volksbank € 14 miljoen (2017: € 10 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	2018	2017
< 1 jaar	14	15
1 - 5 jaar	48	48
> 5 jaar	29	38
Totaal	**91**	**101**

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. Een deel van de panden wordt weer aan derde partijen onderverhuurd. De toekomstige huuropbrengsten bedragen voor een periode tot 1 jaar € 3 miljoen (2017: € 3 miljoen) en voor een periode van 1 tot 5 jaar € 4 miljoen (2017: € 6 miljoen).

De toekomstige betalingsverplichtingen uit autoleasecontracten bedragen voor een periode tot één jaar € 2 miljoen (2017: € 2 miljoen) en voor een periode langer dan één jaar € 4 miljoen (2017: € 2 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 € 29 miljoen (2017: € 25 miljoen).

Looptijd toekomstige IT verplichtingen

in miljoenen euro's	2018	2017
< 1 jaar	12	10
1 - 5 jaar	16	13
> 5 jaar	1	2
Totaal	**29**	**25**

JURIDISCHE PROCEDURES

De Volksbank en haar dochterondernemingen zijn en kunnen van tijd tot tijd betrokken worden bij overheids-, gerechtelijke en/of andere geschilbeslechtingsprocedures 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 was opgestart door een van deze fondsen tegen SNS Global Custody op de Britse Maagdeneilanden (BVI). Deze procedure is inmiddels in het voordeel van de Volksbank in hoogste instantie beslecht en daarmee geëindigd.
De fondsen vorderen terugbetaling van de door hen verrichte betalingen aan de economisch eigenaren met betrekking tot de inkoop van beleggingen. In het verlengde van deze rechtszaken is ook door 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 de initiële procedure gewonnen. De curator van Madoff heeft vervolgens hiertegen hoger beroep ingesteld. In de procedure tegen de toevoerfondsen heeft de rechter in New York in het voordeel van de Volksbank geoordeeld daar waar het ging om een voorvraag over de forumkeuze. Ook heeft de rechter op een drietal inhoudelijke punten in het voordeel van de Volksbank geoordeeld.
Gelet op de complexiteit van de Madoff zaken en de diverse processuele mogelijkheden (zoals hoger beroep) die nog open staan, kan op dit moment geen betrouwbare inschatting worden gemaakt of de Volksbank uiteindelijk gehouden is enig bedrag te betalen

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 2018 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 had 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. Op 26 juli 2018 heeft de Ondernemingskamer bepaald dat de VEB ook ontvankelijk is in haar enquêteverzoek jegens de Volksbank. Tevens heeft de Ondernemingskamer op een 8-tal onderwerpen een enquête gelast naar het beleid en de gang van zaken binnen SRH en de Volksbank over de periode van 1 januari 2006 tot 1 februari 2013. Op 2 augustus heeft de Ondernemingskamer drie onderzoekers benoemd en vervolgens op 7 november 2018 het door hen ingediende onderzoeksplan en budget goedgekeurd. De onderzoekers hebben de verwachting uitgesproken dat het onderzoek tot medio 2020 zal duren. SRH en de Volksbank hebben hun medewerking aan het onderzoek toegezegd. Voor de te maken onderzoekskosten heeft de Volksbank een voorziening getroffen. Daarnaast zijn SRH en de Volksbank op 26 oktober 2018 in cassatie gegaan van het verzoek tot toewijzing van de enquête. Het is nog niet duidelijk wanneer een uitspraak kan worden verwacht.

Verklaringen uit hoofde van art. 2:403 BW Propertize c.s.
In het kader van de verzelfstandiging van Propertize c.s. hebben SRH en de Volksbank de in het verleden voor Propertize c.s. afgegeven 403-verklaringen ingetrokken. Deze intrekking is voor alle crediteuren onherroepelijk geworden, met uitzondering van Commerzbank Commerzbank heeft verzet aangetekend tegen de intrekking van de 403-verklaringen. Dit verzet is gegrond verklaard tot in de hoogste instantie bij uitspraak van de Hoge Raad van 31 maart 2017.

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 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 uitganspunten van de waardebepaling van deze onteigende effecten en vermogensbestanddelen, heeft de Ondernemingskamer drie deskundigen benoemd. De deskundigen hebben op 27 april 2018 hun definitieve rapport opgeleverd. In november 2018 heeft er een mondelinge behandeling plaatsgevonden bij de Ondernemingskamer. Een uitspraak wordt verwacht op 29 maart 2019. De Ondernemingskamer zal 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.

Overige

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 op 1 maart 2016 drie onafhankelijke deskundigen aangewezen (Commissie van Deskundigen) die op 19 december 2016 een definitief Uniform Herstelkader Rentederivaten mkb (Herstelkader) Herstelkader hebben gepubliceerd. Dit uniform herstelkader schrijft voor hoe de nieuwe herbeoordelingen moeten plaatsvinden en welke herstelacties uitgevoerd moeten worden.

De Volksbank is in 2017 gestart met de uitvoering van het Herstelkader. De Volksbank heeft voor het einde van 2017 alle klanten met een rentederivaat en die onder het Herstelkader vallen een aanbod gedaan voor compensatie en alle klanten die buiten het Herstelkader vallen daarover geïnformeerd. De administratieve

afhandeling van de gedane aanbiedingen is per jaareinde zo goed als afgerond. De Volksbank heeft op basis van het Herstelkader zoals dit is gepubliceerd op 19 december 2016 de voorziening die wordt aangehouden voor de vergoedingen per jaareinde herijkt. Hiervoor is nog een bedrag van € 2 miljoen verantwoord, zie toelichting 14 Voorzieningen.

17 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.

De Volksbank bepaalt de reële waardehiërarchie voor alle financiële instrumenten op ieder rapportage moment.

Overzicht financiële activa en passiva naar waarderingsgrondslag 2018

in miljoenen euro's	Geamortiseerde kostprijs	Reële waarde via W&V	Reële waarde via het totaalresultaat	Totaal
Kas en kasequivalenten	815	-	-	815
Derivaten	-	732	-	732
Beleggingen	2.868	3	1.911	4.782
Vorderingen op banken	3.589	-	-	3.589
Vorderingen op klanten	50.536	-	-	50.536
Totaal financiële activa	**57.809**	**735**	**1.911**	**60.454**
Derivaten	-	1.120	-	1.120
Schulden aan banken	1.116	-	-	1.116
Spaargelden	37.376	-	-	37.376
Overige schulden aan klanten	10.841	-	-	10.841
Schuldbewijzen	5.822	-	-	5.822
Achtergestelde schulden	502	-	-	502
Totaal financiële passiva	**55.658**	**1.120**	**-**	**56.777**

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
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[1]	47.771	-	1.688	-	49.459
Totaal financiële activa	**52.594**	**426**	**2.499**	**4.932**	**60.451**
Derivaten	-	279	973	-	1.252
Schulden aan banken[1]	2.683	-	-	-	2.683
Spaargelden[1]	36.756	-	-	-	36.756
Overige schulden aan klanten[1]	9.999	-	307	-	10.306
Schuldbewijzen[1]	4.477	-	443	-	4.920
Achtergestelde schulden[1]	501	-	-	-	501
Totaal financiële passiva	**54.416**	**279**	**1.723**	**-**	**56.418**

1 De Volksbank heeft een presentatiewijziging van de lopende rente doorgevoerd. Voorheen werden deze gerapporteerd onder de overige activa en overige verplichtingen , met ingang van 2018 zijn deze geherclassificeerd naar het bijbehorende actief en passief, de vergelijkende cijfers zijn hiervoor aangepast.

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 hypotheken 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, LtV-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 Funds Transfer Price-curve (FTP) 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. 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. 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 2018

IFRS 9 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	3	-	-	3	3
Beleggingen - reële waarde via het overig totaalresultaat[1]	1.911	1.857	50	4	1.911
Derivaten	732	-	664	68	732
Vorderingen op klanten[2]	-	-	-	-	-
FINANCIËLE ACTIVA NIET GEWAARDEERD OP REËLE WAARDE					
Beleggingen - geamortiseerde kostprijs[1]	2.868	2.870	73	-	2.943
Vorderingen op klanten	50.536	-	-	53.028	53.028
Vorderingen op banken	3.589	-	-	-	3.589
Overige activa	292	-	-	-	292
Kas en kasequivalenten	815	-	-	-	815
Totaal financiële activa	**60.746**	**4.727**	**787**	**53.103**	**63.313**
FINANCIËLE PASSIVA GEWAARDEERD OP REËLE WAARDE					
Derivaten	1.120	-	1.050	70	1.120
Schuldbewijzen[2]	-	-	-	-	-
FINANCIËLE PASSIVA NIET GEWAARDEERD OP REËLE WAARDE					
Achtergestelde schulden	502	-	526	-	526
Schuldbewijzen	5.822	-	-	5.911	5.911
Spaargelden	37.376	-	33.493	4.352	37.845
Overige schulden aan klanten	10.841	-	10.971	-	10.971
Schulden aan banken	1.116	-	1.120	-	1.120
Overige verplichtingen	487	-	-	-	487
Totaal financiële passiva	**57.264**	**-**	**47.160**	**10.333**	**57.980**

1 Met de introductie van IFRS 9 is een deel van de Beleggingen dat onder IAS 39 gewaardeerd werd op voor verkoop beschikbaar geherclassificeerd naar gearmotiseerde kostprijs.

2 Met de introductie van IFRS 9 is het deel van de Vorderingen op klanten en van de Schuldbewijzen dat onder IAS 39 gewaardeerd werd op reële waarde geherclassificeerd naar de 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 2017

IAS 39 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	162	162	-	-	162
Beleggingen 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[2]	47.771	-	-	50.368	50.368
Vorderingen op banken	2.643	-	-	-	2.643
Overige activa[3]	228	-	-	-	228
Kas en kasequivalenten	2.180	-	-	-	2.180
Totaal financiële activa	**60.679**	**4.923**	**1.146**	**52.156**	**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[3]	501	-	537	-	537
Schuldbewijzen[1]	4.477	-	-	4.462	4.462
Spaargelden[3]	36.756	-	34.167	3.266	37.433
Overige schulden aan klanten[3]	10.306	-	10.413	-	10.413
Schulden aan banken[3]	2.683	-	2.683	-	2.683
Overige verplichtingen[3]	590	-	-	-	590
Totaal financiële passiva	**57.008**	**-**	**48.883**	**8.340**	**57.813**

1 Een deel van de Vorderingen op klanten en Schuldbewijzen staat gewaardeerd op reële waarde en het resterende deel op geamortiseerde kostprijs.

2 Een deel van de Vorderingen op klanten en Schuldbewijzen staat gewaardeerd op reële waarde en het resterende deel op geamortiseerde kostprijs. De Volksbank heeft een presentatiewijziging van de lopende rente doorgevoerd. Voorheen werden deze gerapporteerd onder de overige activa, met ingang van 2018 zijn deze geherclassificeerd naar het bijbehorende actief, de vergelijkende cijfers zijn hiervoor aangepast.

3 De Volksbank heeft een presentatiewijziging van de lopende rente doorgevoerd. Voorheen werden deze gerapporteerd onder de overige activa of overige verplichtingen, met ingang van 2018 zijn deze geherclassificeerd naar het bijbehorende actief of passief, de vergelijkende cijfers zijn hiervoor aangepast.

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 eerder in deze paragraaf werd 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.

Verloop financiële instrumenten gewaardeerd op reële waarde level 3 2018

IFRS 9 in miljoenen euro's	Beleggingen-reële waarde via V&W	Beleggingen-reële waarde via het overige totaalresultaat	Vorderingen op klanten	Derivaten activa	Derivaten passiva	Schuld-bewijzen
Openingsbalans	-	17	1.688	83	169	443
Stelselwijziging	2	-2	-1.688	-	-	-443
Aankoop/verstrekkingen	-	1	-	-	-	-
Ongerealiseerde opbrengsten of verliezen verwerkt via W&V[1]	1	-	-	-15	-94	-
Ongerealiseerde opbrengsten of verliezen verwerkt via eigen vermogen[2]	-	-12	-	-	-	-
Mutatie lopende rente	-	-	-	-	-5	-
Verkoop/afwikkeling	-	-	-	-	-	-
Eindbalans	**3**	**4**	**-**	**68**	**70**	**-**

1 Deze worden verantwoord op de regel Resultaat financiële instrumenten.

2 Deze worden verantwoord op de regel Mutatie herwaarderingen reële waardereserve.

Verloop financiële instrumenten gewaardeerd op reële waarde level 3 2017

IAS 39 in miljoenen euro's	Voor verkoop beschikbaar	Vorderingen op klanten	Derivaten activa	Derivaten passiva	Schuld-bewijzen
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 waardereserve.

Onderverdeling financiële instrumenten level 3

in miljoenen euro's	2018	2017
Aandelen	4	17
Derivaten	68	83
Vorderingen op klanten	-	1.688
Totaal activa	**72**	**1.788**
Derivaten	70	169
Schuldbewijzen	-	443
Totaal passiva	**70**	**612**

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 2018

IFRS 9 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	-	-	-
		Pre-payment rate	-	-	-
Derivaten		Disconteringscurve	68	6	6
		Pre-payment rate	68	2	2
PASSIVA					
Schuldbewijzen	Verdisconteerde kasstromen	Disconteringscurve	-	-	-
		Pre-payment rate	-	-	-
Derivaten		Disconteringscurve	70	4	3
		Pre-payment rate	70	4	3

Als gevolg van de invoering van IFRS 9 per 1 januari 2018 worden er vanaf deze datum geen vorderingen op klanten meer op reële waarde gerapporteerd.

Een verandering in de prepayment-aanname van -1% heeft een positieve impact op de waarde van derivaten van € 2 miljoen. Bij een 1% hogere prepayment-aanname is de negatieve impact € 3 miljoen. Daarnaast heeft een lagere verdisconteringsaanname van 0,5% een positieve impact van € 6 miljoen en een hogere verdisconteringsaanname van 0,5% een negatieve impact van € 6 miljoen op de waarde van de derivaten.

Gevoeligheden niet-observeerbare parameters financiële instrumenten level 3 2017

IAS 39 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		Disconteringscurve	83	8	8
		Pre-payment rate	83	3	3
PASSIVA					
Schuldbewijzen	Verdisconteerde kasstromen	Disconteringscurve	443	-	-
		Pre-payment rate	443	-	-
Derivaten		Disconteringscurve	169	5	5
		Pre-payment rate	169	5	5

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 belangrijkste niet in de markt waarneembare parameters bij de reële waarde bepaling van de level 3-instrumenten zijn de gehanteerde inschatting van de verdisconteringscurve.

De level 3-derivaten hebben betrekking op securitisatietransacties. 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 securitisatieprogramma's zijn niet door de Volksbank tegengesloten.

In de volgende tabel worden de veranderingen in reële waarde weergegeven die door kredietrisico worden veroorzaakt. Dit is voor 2018 niet meer van toepassing aangezien er als gevolg van de invoering van IFRS 9 per 1 januari 2018 de vorderingen op klanten en Schuldbewijzen niet meer op reële waarde worden gewaardeerd.

Veranderingen in reële waarde door kredietrisico

in miljoenen euro's	Balanswaarde	Geaccumuleerde veranderingen in reële waarde door kredietrisico
	2017	
Vorderingen op klanten	1.688	35
Totaal activa	**1.688**	**35**
Schuldbewijzen	443	-
Totaal passiva	**443**	**-**

Verschuivingen tussen categorieën

In 2017 en 2018 hebben geen significante verschuivingen plaatsgevonden.

18 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 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 vooralsnog de IAS 39-vereisten inzake hedge accounting te blijven toepassen.

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 afdekkingsinstrument (= economische relatie tussen hedged item en hedge instrument), 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 hedge ratios volgen uit de keuzes die gemaakt zijn voor het afdekken van interest- en valutarisico's. Ineffectiviteit in de hedge relaties kan veroorzaakt worden door verschillen in looptijd tussen het afdekkingsinstrument en de afgedekte positie; en door de marktwaarde van het variabele deel in het afdekkingsinstrument, daar deze niet voorkomt in de marktwaarde van de afgedekte positie gerelateerd aan de verandering in rente.

De Volksbank beëindigt de hedge relatie zodra wordt vastgesteld dat een derivaat niet langer effectief is als afdekkingsinstrument, 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 underhedging strategieën voor macro fair value hedge accounting niet van toepassing. Verder past de Volksbank micro fair value hedging toe voor het afdekken van afzonderlijke afgedekte posities, die activa of verplichtingen kunnen zijn. Ook hier wordt gebruik gemaakt van de 'carved out'-versie van IAS 39, zoals

goedgekeurd door de EU, welke onder andere toestaat dat negatieve credit spreads uitgesloten zijn in de hedgerelatie voor afdekking van micro fair value hedging.

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 ineffectieve 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 2018

	Fair value hedges			Cashflow hedges			Economische hedges		
	Nominale waarden	Reële waarde		Nominale waarden	Reële waarde		Nominale waarden	Reële waarde	
in miljoenen euro's		Positief	Negatief		Positief	Negatief		Positief	Negatief
Rentecontracten - macro hedging	24.541	274	745	-	-	-	-	-	-
Rentecontracten - micro hedging	5.658	174	107	-	-	-	9.803	103	70
Valuta contracten - micro hedging	23	-	1	103	2	-	-	-	-
Totaal	**30.222**	**448**	**853**	**103**	**2**	**-**	**9.803**	**103**	**70**

Overzicht hedging instrumenten 2017

	Fair value hedges			Cashflow hedges			Economische hedges		
	Nominale waarden	Reële waarde		Nominale waarden	Reële waarde		Nominale waarden	Reële waarde	
in miljoenen euro's		Positief	Negatief		Positief	Negatief		Positief	Negatief
Rentecontracten	34.150	656	804	200	7	-	9.512	121	169
Valuta contracten	73	23	-	68	4	-	-	-	-
Totaal	**34.223**	**679**	**804**	**268**	**11**	**-**	**9.512**	**121**	**169**

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.

Economische hedges betreffen de hedges die worden aangehouden voor balansbeheer.

HEDGING

Derivaten worden voor de volgende doeleinden gebruikt:
- afdekken van het basisrisico;
- managen van de duration van het eigen vermogen;
- indekken van specifieke embedded opties in hypotheken. Het gaat hierbij om hypotheken 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 hypotheken wanneer er sprake is van substantiële

productie in rentevaste hypotheken;
- het afdekken van valutarisico door het omzetten van niet-euro-transacties in euro-transacties; en
- hedgen van risico's in beleggingsportefeuilles.

HEDGE ACCOUNTING

Bij het merendeel van de in de vorige paragraaf toegelichte hedgestrategieën past de Volksbank hedge accounting toe. Hierbij bestaat naast het hoofdonderscheid tussen fair value hedges en cashflow hedges ook een onderscheid tussen micro hedges en macro hedges. Bij micro hedges worden risico's op afzonderlijke contracten of een groep van afzonderlijke contracten gehedged. Bij macro hedges wordt van een portefeuille een bepaald volume aangewezen waarvan het renterisico wordt gehedged. De Volksbank past de volgende vormen van hedge accounting toe:

Fair value hedges

Hedging van het renterisico in het bankboek (macro hedge)

De portefeuille die wordt gehedged bestaat uit de rentevaste hypotheken en rentevaste onderhandse leningen van de Volksbank. Dit zijn hypotheken 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. De hedge wordt minimaal maandelijks opgezet en afgebroken. Effectiviteitstoetsing vindt plaats op retro- en prospectieve basis en wordt gemeten met de dollar offset methode.

Hedging van embedded derivaten in hypotheken (micro hedge)

De hypotheekportefeuille bevat hypotheken 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. De hedge wordt minimaal maandelijks opgezet en afgebroken. Effectiviteitstoetsing vindt plaats op retro- en prospectieve basis en wordt gemeten met de dollar offset methode.

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 financiering 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. De hedge eenmalig opgezet en niet afgebroken. Effectiviteitstoetsing vindt plaats met de dollar offset methode.

Hedging van renterisico op beleggingen (micro 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. De hedge wordt minimaal maandelijks opgezet en afgebroken. Effectiviteitstoetsing vindt plaats op retro- en prospectieve basis en wordt gemeten met de dollar offset methode.

Cashflow hedges

Hedging van variabele rentestromen

De Volksbank past macro cashflow hedge accounting toe om het risico van variabele rentecashflows in de kaspositie, variabele hypotheken, offertes en variabele funding af te dekken door middel van het afsluiten van renteswaps en basisswaps. 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 2018 zijn geen transacties afgesloten om het offerterisico af te dekken. De opgebouwde waarde in het eigen vermogen bedraagt op 31 december 2018 bruto € 41,5 miljoen positief (2017: bruto € 48,6 miljoen positief). Eind 2018 zijn er geen lopende cash flow hedges.

Hedged items in reële waarde hedges

in miljoenen euro's	Balanswaarde	Hedge aanpassing opgenomen in de boekwaarde
MICRO HEDGES		
Financiële activa gewaardeerd op reële waarde via overig totaalresultaat - beleggingen	1.908	15
Financiële activa gewaardeerd op geamortiseerde kostprijs - beleggingen	2.764	70
Financiële verplichtingen gewaardeerd op geamortiseerde kostprijs - schuldbewijzen	-2.321	-149
MACRO HEDGES		
Instrumenten in portefeuille ter afdekking van renterisico - vorderingen op klanten	43.826	463[1]

1 De macro hedge aanpassing van € 463 miljoen betreft voor € 330 miljoen actieve hedges en voor € 133 miljoen nog te amortiseren bedragen van beëindigde hedges.

Looptijd hedging instrumenten in reële waarde hedges

	Looptijd				
Nominaal bedrag (in miljoenen euro's)	< 1 maand	> 1 maand - 3 maanden	> 3 maanden - 1 jaar	> 1 jaar - 5 jaar	> 5 jaar
RENTERISICO					
Hedging van beleggingen	-	-	225	1.579	1.702
Hedging van vorderingen	-	-	-	68	-
Hedging van uitgegeven schulden	-	6	54	1.656	439

Effectiviteit fair value hedges

in miljoenen euro's	2018	2017
Reële waardeverandering hedging instrumenten	-216	204
Reële waardeverandering afgedekte positie toe te rekenen aan afgedekte risico's	217	-203
Ineffectiviteit fair value hedge accounting (macro hedges)	**1**	**1**
Reële waardeverandering hedging instrumenten	-52	-29
Reële waardeverandering afgedekte positie toe te rekenen aan afgedekte risico's	53	30
Ineffectiviteit fair value hedge accounting (micro hedges)	**1**	**1**

19 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 Volksbank kunnen zijn moeder de Volksholding, 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 toelichting 7 Belastingvorderingen en -verplichtingen van de geconsolideerde jaarrekening.

Hypotheek gerelateerde intragroep transacties en posities

Per 31 december 2018 bedraagt de door hypotheken gedekte lening van de Volksbank N.V. aan Woonhuishypotheken B.V. € 4,5 miljard (2017: € 4,5 miljard). Woonhuishypotheken B.V. is een volledige geconsolideerde dochteronderneming van de Volksbank. De onderliggende hypotheken zijn van oorsprong door SNS en RegioBank geïnitieerd.

Overige transacties

De Volksbank heeft voor haar medewerkers pensioenpremies afgedragen aan Stichting Pensioenfonds SNS REAAL voor een bedrag van € 39 miljoen (2017: € 39 miljoen).

POSITIES EN TRANSACTIES MET HET TOPKADER VAN DE VOLKSBANK

Het topkader bestaat in 2018 uit de statutaire directie en drie niet statutaire leden. De drie niet statutaire leden hebben ieder gedurende 2018 een korte periode deel uitgemaakt van het topkader. Een van deze leden betrof een directielid welke per 1 januari is teruggetreden uit de statutaire directie en tot 1 juli andere werkzaamheden heeft verricht. Bij de overige leden ging het om tijdelijke vervanging van een van de directieleden. Eind 2018 bestaat het topkader weer volledig uit de statutaire directie en dat zijn 5 leden, net als eind 2017.

Specificatie beloning topkader

	Statutair		Overige		Totaal	
in duizenden euro's	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017
Jaarinkomen	1.680	1.945	466	-	2.146	1.945
Pensioenopbouw	90	100	13	-	103	100
Beëindigingsvergoeding	-	-	311	-	311	-
Totaal	**1.770**	**2.045**	**790**	**-**	**2.560**	**2.045**

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 salaristoeslag als compensatie voor het wegvallen van de pensioenopbouw boven de € 105.075 is in de tabel opgenomen onder het jaarinkomen.

Per 1 januari 2018 is Rob Langezaal als statutair bestuurder van de Volksbank teruggetreden. Hij is 1 juli 2018 uit dienst getreden. Tot zijn vertrek heeft hij andere werkzaamheden verricht en bleef zijn beloning ongewijzigd van toepassing. De werkgever heeft een vergoeding van één vast jaarsalaris betaald in verband met het beëindigen van de arbeidsovereenkomst.

Specificatie leningen topkader

	Openstaand per 31 december		Gemiddelde rentevoet[1]		Aflossingen		Verstrekkingen	
in duizenden euro's	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017
Hypothecaire geldleningen[2]	300	970	3,60%	3,42%	214	14	300	-

1 De gemiddelde rentevoet is de betaalde rente als percentage van de gemiddelde openstaande restschuld van het betreffende jaar.

2 De daling van de openstaande hypothecaire leningen wordt veroorzaakt door de beëindiging van de arbeidsovereenkomst van een van de leden van het topkader.

Bovenstaande tabel geeft een overzicht van de leningen die zijn verstrekt aan leden van het topkader en die op 31 december 2018 openstonden. Het betreft uitsluitend hypothecaire geldleningen, verstrekt onder normale voorwaarden die ook gelden voor andere medewerkers.

De beloning van de individuele leden van de Directie wordt verder toegelicht in paragraaf 6.7 Remuneratierapport die deel uitmaakt van de jaarrekening.

GROEPSMAATSCHAPPIJEN VAN DE VOLKSBANK N.V.

Overzicht groepmaatschappijen van de Volksbank N.V.

	Vestigingsplaats	Aandeel in aandelen
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%
SNS Mortgage Receivables B.V.	Utrecht	100%
1817 B.V.	Utrecht	100%
ASN Beleggingsinstellingen 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 onderverdeeld naar de volgende categorieën:
- Securitisatieprogramma
- Covered bond programma

De Volksbank heeft geen contractuele verplichting om financiële steun aan de geconsolideerde gestructureerde entiteiten te verlenen anders dan in de vorm van liquiditeitsfaciliteiten welke als doel hebben om een mismatch in cash flows tijdelijk te overbruggen. Evenmin verstrekt de Volksbank niet-contractuele financiële steun aan de kredietvoorziening over de gerapporteerde periode.

Voor meer informatie over de gestructureerde maatschappijen zie 12 Schuldbewijzen.

20 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 naar een derde partij of partijen; 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 een derde partij of partijen.

Afhankelijk van de omstandigheden kunnen deze transacties 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 waarde van de activa.

Bezwaarde activa zijn activa die gebruikt kunnen worden als onderpand voor funding, bijvoorbeeld hypotheken 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 kunnen worden aan niet-getrokken kredietfaciliteiten worden niet aangemerkt als bezwaard, zoals securitsatie posities 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 hypotheken die zijn overgedragen aan een derde partij. De gerelateerde passiva zijn ook weergegeven in deze tabel. De gestructureerde maatschappijen voor de securitisaties worden geconsolideerd.

Overgedragen activa

	Securitisaties		Repo transacties	
in miljoenen euro's	**2018**	2017	**2018**	2017
Schuldbewijzen	-	-	484	1.275
Leningen	751	1.400	-	-
Totaal overgedragen activa eind van het jaar	**751**	**1.400**	**484**	**1.275**
Schulden aan banken	-	-	484	1.305
Schuldbewijzen	660	1.154	-	-
- Uitgegeven onder securitisatieprogramma's Hermes, Pearl en Lowland	609	711	-	-
- Uitgegeven onder securitisatieprogramma Holland Homes	51	443	-	-
Totaal gerelateerde passiva eind van het jaar	**660**	**1.154**	**484**	**1.305**

De overgedragen activa bedragen in 2018 € 1.235 miljoen (2017: € 2.675 miljoen). De verlaging van de overgedragen activa wordt voornamelijk veroorzaakt door een reductie van de uitstaande schuldbewijzen in 2018.

Zie voor meer informatie toelichting 12 Schuldbewijzen - Medium term notes en 12 Schuldbewijzen - Securitisatieprogramma's van de geconsolideerde jaarrekening.

Bezwaarde activa

in miljoenen euro's	**2018**	2017
Overige beleggingsinstrumenten	987	1.913
- Waarvan schuldbewijzen	987	1.913
Leningen	8.278	7.554
Kas en kasequivalenten	33	21
Vorderingen op banken	404	394
Eindbalans	**9.702**	**9.882**

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. Op balansdatum zijn er geen significante restricties behorend bij financiële activa uit hoofde van minderheidsbelangen.

Ontvangen collateral

De Volksbank heeft in totaal een bedrag van € 174 miljoen (2017: € 212 miljoen) aan collateral ontvangen ultimo 2018. Dit bestaat bijna volledig uit ontvangen cashstortingen die als onderpand dienen voor de (positieve marktwaarde van) uitstaande derivatenposities.

21 GEBEURTENISSEN NA BALANSDATUM

De Volksbank is van plan de Volksholding door middel van een juridische fusie op te laten gaan in de Volksbank. Onder voorwaarde dat alle vereiste goedkeuringen zijn verleend, waaronder die van NLFI en de toezichthouders, verwachten wij dat de fusie in de eerste helft van 2019 zal worden afgerond.

De Volksbank heeft op 23 januari voor € 500 miljoen een publieke covered bond transactie uitgegeven.

22 NETTO RENTEBATEN

Waarderingsgrondslagen voor netto rentebaten

Rentebaten

De rentebaten omvatten de aan de periode toe te rekenen rente op financiële activa, welke nagenoeg volledig verantwoord worden op basis van de effectieve rentemethode. Een beperkt deel van de rentebaten heeft betrekking op financiële activa, voornamelijk derivaten in een hedge relatie en handelsposities, gewaardeerd tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening en wordt verantwoord op basis van nominale rentepercentages.

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 verwerkt in de netto rentebaten in de periode waar deze betrekking op hebben.

Voor financiële activa die credit-impaired zijn, worden de rentebaten berekend over de geamortiseerde kostprijs (onder aftrek van bijzondere waardeverminderingen) van de financiële activa.

Rentelasten
De rentelasten omvatten de rentelasten uit hoofde van financiële verplichtingen. Rente op financiële verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs wordt verantwoord op basis van de effectieve rentemethode. Rente op financiële verplichtingen die worden gewaardeerd tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening wordt verantwoord op basis van nominale rentepercentages.

Specificatie rentemarge

in miljoenen euro's	2018	2017
Rentebaten	1.330	1.423
Rentelasten	422	499
Rentemarge	**908**	**924**

De rentebaten bestaan voor € 19 miljoen (2017: € 13 miljoen) uit rente inkomsten op leningen waarover bijzondere waardeverminderingen zijn toegepast.

Specificatie rentebaten

in miljoenen euro's	2018	2017
Hypotheken	1.214	1.330
Overige vorderingen op klanten	91	70
Vorderingen op banken	3	4
Beleggingen	6	8
Schulden aan banken	12	8
Overig	4	3
Totaal	**1.330**	**1.423**

Ultimo 2018 is er voor € 12 miljoen (2017: € 8 miljoen) aan negatieve rente ontvangen op schulden aan banken en dit wordt gepresenteerd onder de rentebaten. De negatieve rentelasten op schulden aan banken worden veroorzaakt door de negatieve korte EURIBOR-rente.

De totale rentebaten voor financiële instrumenten gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs bedragen € 1.574 miljoen en voor financiële instrumenten via overig totaal resultaat € 10 miljoen. Onder de rentebaten is € 254 miljoen aan rentelasten opgenomen voor derivaten betrokken in een hedge relatie, waarbij de afgedekte positie hypotheken en beleggingen betreft.

Specificatie rentelasten

in miljoenen euro's	2018	2017
Schuldbewijzen	8	12
Achtergestelde schulden	19	19
Spaargelden	215	300
Overige schulden aan klanten	152	140
Schulden aan banken	21	13
Vorderingen op banken	5	15
Overig	2	-
Totaal	**422**	**499**

Ultimo 2018 is er voor € 5 miljoen (2017: € 15 miljoen) aan negatieve rente betaald op vorderingen op banken. De negatieve rentebaten op vorderingen op banken worden veroorzaakt door de negatieve korte EURIBOR-rente.

De totale rentelasten voor financiële instrumenten gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs bedragen € 488 miljoen. Onder de rentelasten is € 69 miljoen aan rentebaten opgenomen voor derivaten betrokken in een hedge relatie, waarbij de afgedekte positie schuldbewijzen betreft.

23 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 verkregen dienstverlening.

Specificatie netto provisie en beheervergoedingen

in miljoenen euro's	2018	2017
INKOMSTEN UIT PROVISIE EN BEHEERVERGOEDINGEN		
Betalingsverkeer	36	36
Advisering en bemiddeling	11	11
Beheervergoedingen	48	38
Assurantiebedrijf	15	15
Overige activiteiten	-	4
Totaal inkomsten uit provisie en beheervergoedingen	**110**	**104**
KOSTEN UIT PROVISIE EN BEHEERVERGOEDINGEN		
Assurantiebedrijf	-	1
Betalingsverkeer	8	8
Beheervergoedingen	21	19
Effectenbedrijf	1	1
Provisie franchise	36	21
Overige activiteiten	-	5
Totaal kosten uit provisie en beheervergoedingen	**66**	**55**
Totaal	**44**	**49**

24 RESULTAAT UIT BELEGGINGEN

Waarderingsgrondslagen voor resultaat uit beleggingen

Het resultaat uit beleggingen bestaat uit: dividendinkomsten en gerealiseerde verkoopresultaten.

Dividend

Dividendinkomsten worden in de winst- en verliesrekening opgenomen op het moment dat het recht op ontvangst van dividend is gevestigd. In geval van genoteerde effecten is dit de datum waarop deze effecten ex-dividend noteren.

Gerealiseerde verkoopresultaten

Hieronder zijn opgenomen de gerealiseerde verkoopresulaten voor beleggingen in de volgende categorieën:

- Geamortiseerde kostprijs
- Reële waarde via het overig totaalresultaat
- Reële waarde via de winst- en verliesrekening

Beleggingen betrokken in een hedge relatie worden gerapporteerd onder Resultaat financiële instrumenten.

Verdeling resultaat uit beleggingen [1]

	2018				2017	
in miljoenen euro's	Reële waarde via W&V	Reële waarde via het overig totaalresultaat	Geamortiseerde kostprijs	Totaal	Voor verkoop beschikbaar	Totaal
Gerealiseerde verkoopresultaten	-	6	-4	2	21	21
Overige resultaten uit beleggingen	1	-	-	1	5	5
Totaal	**1**	**6**	**-4**	**3**	**26**	**26**

1 Met ingang van 2018 zijn valutakoersverschillen op de beleggingen geherclassificeerd van resultaat beleggingen naar resultaat financiële instrumenten voor € 15 miljoen. Op deze wijze staan de valutaresultaten van de afgedekte posities en van het instrument dat gebruikt wordt ter afdekking van het valutarisico gesaldeerd onder het resultaat op financiële instrumenten.

Het gerealiseerde verkoopresultaat van € 4 miljoen negatief van beleggingen tegen geamortiseerde kostprijs (HTC-portefeuille) betreft de afbouw van Italiaanse vastrentende posities uit hoofde van risicomanagement.

25 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 verantwoording van het herwaarderingsresultaat op het hedged item afhankelijk van de aard van de hedge-relatie (zie toelichting 18 Hedging en hedge accounting). Het niet-effectieve deel van eventuele winsten of verliezen van hedge-relaties wordt verantwoord onder 'Resultaat financiële instrumenten'.

In de post 'Resultaat financiële instrumenten' wordt tevens verantwoord de resultaten op terugkoop van uitgegeven schuldpapier.

Specificatie resultaat financiële instrumenten

in miljoenen euro's	2018	2017
Ineffectiviteit fair value hedge accounting	2	2
Ineffecitviteit cash flow hedge accounting	-	-
Handelsresultaten derivaten, beleggingen en overige financiële instrumenten[1]	4	13
Marktwaarde mutatie van hypotheken gewaardeerd op reële waarde via V&W	-	17
Resultaat op terugkoop van schuldinstrumenten	-3	-4
Overige	-1	-
Totaal	**2**	**28**

1 Met ingang van 2018 zijn valutakoersverschillen op de beleggingen geherclassificeerd van resultaat beleggingen naar resultaat financiële instrumenten voor € 15 miljoen. Op deze wijze staan de valutaresultaten van de afgedekte posities en van het instrument dat gebruikt wordt ter afdekking van het valutarisico gesaldeerd onder het resultaat op financiële instrumenten. Het gesaldeerde valutaresultaat in 2018 is kleiner dan € 1 miljoen.

In 2018 waren de ongerealiseerde baten op voormalige DBV-hypotheken en daaraan verbonden derivaten nihil. Als gevolg van de herclassificatie van de voormalige DBV-hypotheken van reële waarde naar geamortiseerde kostprijs is de volatiliteit in de winst-en-verliesrekening uit hoofde van reële waardeveranderingen van de DBV-hypotheekportefeuille vanaf 2018 geëlimineerd. In 2017 werd het resultaat op financiële instrumenten voor € 17 miljoen positief beïnvloed door ongerealiseerde baten op voormalige DBV-hypotheken en daaraan verbonden derivaten, die beide tegen reële waarde worden verantwoord, waarbij mutaties via de winst- en verliesrekening lopen.

26 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 2018 bedragen € 1 miljoen (2017: € 1 miljoen).

27 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 14 Voorzieningen.

Specificatie personeelskosten

in miljoenen euro's	2018	2017
Salarissen	180	186
Pensioenkosten	40	39
Sociale lasten	34	29
Overige personeelskosten	148	127
Totaal	**402**	**381**

De stijging van de personeelskosten wordt grotendeels veroorzaakt door een stijging van de overige personeelskosten door de dotaties in de reorganisatievoorziening.

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 2018 is een vast percentage betaald van 24% (2017: 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 5% (2017: 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 2019 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 € 99 miljoen (2017: € 89 miljoen), leaseverplichting voor het wagenpark bedraagt € 3 miljoen (2017: € 3 miljoen) en een dotatie aan de reorganisatievoorziening van € 21 miljoen (2017: € 8 miljoen).

Aantal fulltime-equivalenten (fte's)

in aantallen	2018	2017
Aantal medewerkers op basis van fte's	2.993	3.231

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 €)	
	2018	2017	**2018**	2017
Totaal	-	2		4.195

De variabele beloning voor het senior management is in 2017 afgeschaft. Voor een beperkt aantal medewerkers is in 2017 een variabele beloning toegekend, in 2018 is er geen variabele beloning meer uitgekeerd aan het senior management.

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 2018 worden geen fantoomaandelen toegekend. Het werkelijke bedrag toegekend in 2017 is € 8.000. Ultimo 2018 bedraagt de totale verplichting uit hoofde van de fantoomaandelen € 525.042 (2017: € 516.906).

28 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	2018	2017
Huisvestingskosten	18	19
Automatiseringskosten	27	28
Kosten marketing en public relations	30	31
Kosten externe adviseurs	22	18
Prudentiële kosten	46	43
Overige kosten	43	62
Totaal	**186**	**201**

De huisvestingskosten bestaan voor € 14 miljoen (2017: € 16 miljoen) uit kosten uit hoofde van leaseverplichtingen. Onder de prudentiële kosten is een bedrag van € 14 miljoen (2017: € 10 miljoen) opgenomen dat betrekking heeft op de jaarlijkse bijdrage van de Volksbank aan het Resolutiefonds en een bijdrage van € 32 miljoen (2017: € 33 miljoen) aan het depositogarantiestelsel. De overige kosten bestaat onder andere uit kosten voor betalingsverkeer, effectenbeheer en drukwerk.

29 BIJZONDERE WAARDEVERMINDERINGEN (TERUGNEMINGEN)

Waarderingsgrondslagen voor bijzondere waardeverminderingen

Financiële activa gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, financiële activa gewaardeerd tegen reële waarde via het overig totaalresultaat (OCI) en niet uit de balans blijkende verplichtingen zoals kredietverplichtingen en financiële garantiecontracten zijn onderhevig aan bijzondere waardeverminderingen. Daarnaast kunnen immateriële vaste activa, materiële vaste activa, geassocieerde deelnemingen, en overige activa eveneens aan bijzondere waardeverminderingen onderhevig zijn. Een bijzondere waardevermindering wordt verwerkt in de winst- en verliesrekening. De grondslagen voor bijzondere waardeverminderingen worden verder toegelicht in de respectievelijke grondslagen bij de genoemde balansposten.

Specificatie bijzondere waardeverminderingen kredietvoorzieningen

in miljoenen euro's	2018	2017
Particuliere hypotheken	-8	-21
Overige particuliere leningen	-1	6
Mkb-kredieten	-5	-9
Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid	1	-
Beleggingen	1	-
Totaal bijzondere waardevermindering	**-12**	**-24**

De bijzondere waardeverminderingen werden positief beïnvloed door verbeterde economische vooruitzichten in scenario's gebruikt voor het bepalen van de kredietvoorziening, resulterend in een afname van stage 2-leningen. Daarnaast was er een afname van stage 3-leningen als gevolg van herstel. De positieve invloed die hiervan uit ging werd deels gecompenseerd door een additionele voorziening van € 10 miljoen voor stage 3-leningen die langer dan 5 jaar in default zijn (€ 6 miljoen voor particuliere hypotheken en € 4 miljoen voor mkb-kredieten).

30 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	2018	2017
Verslagjaar	57	86
Correcties voorgaande jaren	-3	8
Verschuldigde winstbelasting	**54**	**94**
Ontstaan en afwikkeling tijdelijke verschillen	39	26
Uitgestelde belasting	**39**	**26**
Totaal	**93**	**120**

Aansluiting tussen het nominale en effectieve belastingpercentage

in miljoenen euro's	2018	2017
Nominaal belastingpercentage	25,0%	25,0%
Resultaat voor belasting	361	449
Nominaal belastingbedrag	**90**	**112**
Vrijstellingen	1	-
Correcties voorgaande jaren (inclusief vrijval belastingvoorziening)	-3	8
Impact tariefsverlaging VPB latenties	5	-
Totaal	**93**	**120**
Effectief belastingpercentage	25,7%	26,7%

COUNTRY BY COUNTRY REPORTING

Op basis van artikel 89.1 van CRD IV wordt een financiële instelling verplicht om inzicht te geven in welke lidstaten en derde landen deze actief is. De Volksbank ontplooit geen activiteiten in het buitenland en heeft geen dochterondernemingen in het buitenland. Al haar activiteiten vinden in Nederland plaats.

Naam	De Volksbank
Aard van de activiteiten	Kredietinstelling
Geografische locatie	Nederland
Omzet	€ 958 miljoen
Aantal fte voltijdbasis	3.797
Winst voor belastingen	€ 361 miljoen
Belasting op winst	€ 93 miljoen
Ontvangen overheidssubsidies	n.v.t.

DIVIDEND

De Directie van de Volksbank stelt voor over 2018 een dividend van € 161 miljoen (2017: € 190 miljoen) uit te keren aan haar aandeelhouder de Volksholding. De uitkering per aandeel bedraagt over 2018 € 192 (2017: € 226).

Utrecht, 6 maart 2019

Directie
Maurice Oostendorp (voorzitter)
Annemiek van Melick
Jeroen Dijst
Marinka van der Meer

Raad van commissarissen
Jan van Rutte (voorzitter)
Sonja Barendregt-Roojers
Aloys Kregting
Jos van Lange
Monika Milz

ENKELVOUDIGE JAARREKENING

ENKELVOUDIGE BALANS

Voor resultaatverdeling en in miljoenen euro's	Toelichting	31-12-2018	31-12-2017
ACTIVA			
Liquide middelen	1	741	2.128
Vorderingen op banken	2	3.589	2.643
Vorderingen op klanten	3	50.461	47.656
Derivaten	4	732	1.075
Beleggingen[1]		4.781	5.093
Deelnemingen in groepsmaatschappijen	5	42	148
Vorderingen op groepsmaatschappijen	6	539	896
Materiële en immateriële vaste activa	7	62	73
Belastingvorderingen[1]		133	133
Overige activa	8	294	258
Totaal activa		**61.374**	**60.103**
PASSIVA			
Spaargelden	9	37.376	36.756
Overige schulden aan klanten	9	10.106	9.257
Schulden aan klanten		**47.482**	**46.013**
Schulden aan banken	10	1.116	2.683
Schuldbewijzen		5.162	3.767
Derivaten	4	1.051	1.084
Belastingverplichtingen[1]		15	45
Schulden aan groepsmaatschappijen	11	1.882	1.505
Overige verplichtingen	12	495	666
Voorzieningen[1]		98	125
Achtergestelde schulden[1]		502	501
Totaal schulden		**57.803**	**56.389**
Aandelenkapitaal	13	381	381
Agioreserve	13	3.787	3.787
Herwaarderingsreserve	13	6	6
Cashflow hedgereserve	13	31	36
Reële waardereserve	13	14	98
Overige wettelijke reserve[2]	13	2	4
Overige reserves	13	-918	-927
Onverdeeld resultaat	13	268	329
Totaal eigen vermogen		**3.571**	**3.714**
Totaal passiva		**61.374**	**60.103**

1 Wanneer bedragen in de enkelvoudige jaarrekening gelijk zijn aan de geconsolideerde jaarrekening is er geen afzonderlijke toelichting opgenomen, maar wordt verwezen naar de toelichting in de geconsolideerde jaarrekening.

2 In 2018 bestaat de overige wettelijke reserve uit intern ontwikkelde software van € 2 miljoen.

ENKELVOUDIGE WINST- EN VERLIESREKENING

in miljoenen euro's	Toelichting	2018	2017
Rentebaten	16	954	1.318
Rentelasten	16	365	673
Netto rentebaten		**589**[1]	**645**[1]
Provisie en beheervergoedingen	17	105	103
Verschuldigde provisie en beheervergoedingen	17	50	39
Netto provisie en beheervergoedingen		**55**	**64**
Resultaat uit beleggingen	18	3	-39
Resultaat groepsmaatschappijen	19	345	397
Resultaat uit financiële transacties	20	-48	-51
Overige operationele opbrengsten		1	1
Totaal operationele opbrengsten		**945**	**1.017**
Lonen en salarissen	21	365	348
Sociale lasten	21	34	29
Personeelskosten		**399**	**377**
Afschrijvingen op materiële en immateriële vaste activa		21	21
Overige operationele lasten	22	179	193
Bijzondere waardeverminderingen	23	-13	-23
Totaal bedrijfslasten		**586**	**568**
Resultaat voor belastingen		**359**	**449**
Belastingen	24	91	120
Nettowinst toewijsbaar aan de aandeelhouder		**268**	**329**

1 De rentebaten op gesecuritiseerde hypotheken en de bijbehorende rentelast uit hoofde van deze hypotheken is op netto basis gepresenteerd in de rentemarge.

GRONDSLAGEN VOOR DE ENKELVOUDIGE JAARREKENING

De Volksbank N.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.

Op 30 juni 2018 is de groepsmaatschappij Holland Woningfinanciering N.V. juridisch gefuseerd met de Volksbank N.V. De juridische fusie heeft tot gevolg dat alle activa en passiva van Holland Woningfinanciering N.V. 31 december 2018 onderdeel zijn van de enkelvoudige jaarrekening van de Volksbank N.V. Deze fusie is verwerkt als een transactie onder gemeenschappelijke leiding waarbij de activa en passiva van Woningfonds B.V. op basis van gehanteerde boekwaardes op fusiedatum ("carry over accounting") zijn opgenomen in de enkelvoudige balans van de Volksbank N.V. De vergelijkende cijfers zijn niet aangepast. De verwerking heeft geen effect op vermogen of resultaat.

Op 29 december 2017 is de groepsmaatschappij Woningfonds B.V. juridisch gefuseerd met de Volksbank N.V. De juridische fusie heeft tot gevolg dat alle activa en passiva van Woningfonds B.V. per 31 december 2017 onderdeel zijn van de enkelvoudige jaarrekening van de Volksbank N.V. Deze fusie is verwerkt als een transactie onder gemeenschappelijke leiding waarbij de activa en passiva van Woningfonds B.V. op basis van gehanteerde boekwaardes op fusiedatum ("carry over accounting") zijn opgenomen in de enkelvoudige balans van de Volksbank N.V. De vergelijkende cijfers zijn niet aangepast. De verwerking heeft geen effect op vermogen of resultaat.

Het overzicht als bedoeld in de artikelen 2:379 BW en 2:414 BW, is gedeponeerd bij het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Utrecht.

De Volksbank N.V. is overeenkomstig artikel 2:398 lid 7 BW aangemerkt als organisatie van openbaar belang. Voor de enkelvoudige jaarrekening is volledig voldaan aan het Besluit modellen jaarrekening (model K voor de balans en model L voor de winst- en verliesrekening).

Deelnemingen in groepsmaatschappijen zijn vennootschappen of andere entiteiten waarvan de Volksbank N.V. direct of indirect het financiële en operationele beleid kan bepalen, en waar de Volksbank N.V. zeggenschap heeft. De deelnemingen in groepsmaatschappijen worden gewaardeerd volgens de nettovermogenswaarde. De deelnemingen worden hierbij beschouwd als een samenstel van activa en passiva en niet als een ondeelbaar actief. De te verwachten kredietverliezen zoals voorgeschreven in IFRS 9 op vorderingen op deelnemingen in de enkelvoudige jaarrekening worden geëlimineerd en verwerkt in de boekwaarde van de vorderingen.

Wijzigingen in de balanswaarde bij deelnemingen in groepsmaatschappijen als gevolg van mutaties in de herwaarderings-, cashflow- of reële waarde reserve van de deelnemingen worden in de wettelijke reserve deelnemingen verantwoord, welke is begrepen in het eigen vermogen.

De wettelijke reserve voor de in de balans geactiveerde kosten van onderzoek en ontwikkeling van software van de deelnemingen worden verantwoord onder de overige wettelijke reserve.

Wijzigingen in de balanswaarde uit hoofde van overeenkomstig de grondslagen van de Volksbank N.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.

Vorderingen op en schulden aan groepsmaatschappijen betreffen intragroep saldi, welke worden gewaardeerd op geamortiseerde kostprijs.

Onder de liquide middelen zijn begrepen de direct opeisbare tegoeden bij De Nederlandsche Bank (DNB) en vorderingen van de bankactiviteiten op kredietinstellingen met een resterende looptijd korter dan één maand.

TOELICHTING ENKELVOUDIGE JAARREKENING

1 LIQUIDE MIDDELEN

Specificatie liquide middelen

in miljoenen euro's	2018	2017
Direct opeisbare tegoeden bij DNB[1]	576	1.894
Kortlopende banktegoeden	116	188
Kasmiddelen	49	46
Totaal	**741**	**2.128**

1 De verplichte kasreserve aangehouden bij de DNB wordt verantwoord in de rbubriek Vorderingen op banken.

2 VORDERINGEN OP BANKEN

Looptijd vorderingen op banken

in miljoenen euro's	2018	2017
VERDELING NAAR RESTERENDE LOOPTIJD:		
≤ 3 maanden	2.797	2.129
> 3 maanden ≤ 1 jaar	23	78
> 1 jaar ≤ 5 jaar	161	100
> 5 jaar	608	336
Totaal	**3.589**	**2.643**

3 VORDERINGEN OP KLANTEN

Looptijd vorderingen op klanten

in miljoenen euro's	2018	2017
VERDELING NAAR RESTERENDE LOOPTIJD:		
≤ 3 maanden	896	653
> 3 maanden ≤ 1 jaar	692	469
> 1 jaar ≤ 5 jaar	2.725	2.246
> 5 jaar	46.148	44.288
Totaal	**50.461**	**47.656**

4 DERIVATEN

Specificatie derivaten

	Positieve waarde		Negatieve waarde		Saldo	
in miljoenen euro's	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017
Derivaten aangehouden voor cashflow hedge accounting	2	11	1	-	1	11
Derivaten aangehouden voor fair value hedge accounting	448	679	853	805	-405	-126
Derivaten aangehouden voor balansbeheer die niet in aanmerking komen voor hedge accounting	103	121	-	-	103	121
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	179	264	197	279	-18	-15
Totaal	**732**	**1.075**	**1.051**	**1.084**	**-319**	**-9**

Verloop derivaten

in miljoenen euro's	2018	2017
Openingsbalans	-9	-81
Aankopen	-	23
Afwikkelingen	-69	-68
Herwaarderingen	-303	95
Valutakoersverschillen	44	22
Overige	18	-
Eindbalans	**-319**	**-9**

5 DEELNEMINGEN IN GROEPSMAATSCHAPPIJEN

Verloop deelnemingen in groepsmaatschappijen

in miljoenen euro's	2018	2017
Eindbalans vorige periode	148	115
IFRS waardeaanpassing	-64	-
Openingsbalans IFRS 9	**84**	**115**
Verandering samenstelling groepsmaatschappijen	-33	-6
Herwaarderingen	1	1
Resultaat groepsmaatschappijen	345	397
Aanpassing eigen vermogen groepsmaatschappijen	-30	-54
Uitkeringen	-325	-304
Overige mutaties	-	-1
Eindbalans	**42**	**148**

Onder de regel uitkeringen zijn opgenomen de uitgekeerde voorschotten op de uitgestelde verkoopprijs van de hypothecaire vorderingen door de SPV's. Voor zover het saldo van de ingehouden resultaten binnen deze SPV's uitkomen boven de contractueel minimaal aan te houden buffer-vereisten worden deze, vooruitlopend op de eindafrekening, tussentijds uitgekeerd.

6 VORDERINGEN OP GROEPSMAATSCHAPPIJEN

Specificatie vorderingen op groepsmaatschappijen

in miljoenen euro's	2018	2017
Liquide middelen	178	664
Vorderingen op klanten	235	178
Overige activa	126	54
Totaal	**539**	**896**

De vorderingen op groepsmaatschappijen betreffen kortlopende leningen binnen de groep.

7 MATERIËLE EN IMMATERIËLE VASTE ACTIVA

Specificatie materiële en immateriële vaste activa

in miljoenen euro's	2018	2017
Terreinen en gebouwen in eigen gebruik	8	9
Informatieverwerkende apparatuur	14	12
Overige materiële vaste activa	33	38
Totaal materiële vaste activa	**55**	**59**
Intern ontwikkelde software	4	10
Distributie netwerk RegioBank	2	4
Totaal immateriële vaste activa	**7**	**14**
Totaal	**62**	**73**

Verloop materiële vaste activa

	Terreinen en gebouwen		Informatie-verwerkende apparatuur		Overige materiële vaste activa		Totaal	
in miljoenen euro's	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017
Cumulatieve aanschaffingswaarden	10	31	30	28	76	85	116	144
Cumulatieve herwaarderingen	-	-1	-	-	-	-	-	-1
Cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen	-2	-21	-16	-16	-43	-47	-61	-84
Eindbalans	**8**	**9**	**14**	**12**	**33**	**38**	**55**	**59**
Openingsbalans	9	10	12	13	38	43	59	66
Herclassificaties	-	-1	-	-	-	1	-	-
Herwaarderingen	-	-	-	-	-	-	-	-
Investeringen	-	-	8	5	4	4	12	9
Desinvesteringen	-1	-	-	-	-	-	-1	-
Buiten gebruikstellingen	-	-	-	-	-	-1	-	-1
Afschrijvingen	-	-	-6	-6	-9	-9	-15	-15
Eindbalans	**8**	**9**	**14**	**12**	**33**	**38**	**55**	**59**

Verloop immateriële vaste activa

	Intern ontwikkelde software		Distributie netwerk RegioBank	
in miljoenen euro's	**2018**	2017	**2018**	2017
Cumulatieve aanschaffingswaarden	15	18	21	21
Cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen	-11	-8	-19	-17
Eindbalans	**4**	**10**	**2**	**4**
Openingsbalans	10	9	4	6
Geactiveerde kosten	-	5	-	-
Afschrijvingen	-4	-4	-2	-2
Desinvesteringen	-2	-	-	-
Eindbalans	**4**	**10**	**2**	**4**

8 OVERIGE ACTIVA

Specificatie overige activa

in miljoenen euro's	**2018**	2017
Overlopende activa	144	182
Overige vorderingen	150	76
Totaal	**294**	**258**

9 SCHULDEN AAN KLANTEN

Specificatie overige schulden aan klanten

in miljoenen euro's	**2018**	2017
Spaargelden	37.376	36.756
Overige schulden aan klanten	10.106	9.257
Totaal	**47.482**	**46.013**

Looptijd schulden aan klanten

in miljoenen euro's	**2018**	2017
VERDELING NAAR RESTERENDE LOOPTIJD:		
Direct opeisbaar	39.517	38.179
Niet direct opeisbaar:		
≤ 3 maanden	61	113
> 3 maanden ≤ 1 jaar	605	415
> 1 jaar ≤ 5 jaar	3.047	2.937
> 5 jaar	4.252	4.369
Totaal	**47.482**	**46.013**

10 SCHULDEN AAN BANKEN

Looptijd schulden aan banken

in miljoenen euro's	2018	2017
VERDELING NAAR RESTERENDE LOOPTIJD		
Direct opeisbaar	180	212
Niet direct opeisbaar:		
≤ 3 maanden	749	2.426
> 3 maanden ≤ 1 jaar	7	10
> 1 jaar ≤ 5 jaar	117	35
> 5 jaar	63	-
Totaal	**1.116**	**2.683**

Het rentepercentage van leningen met een looptijd langer dan één jaar bedraagt gemiddeld 4,7%.

11 SCHULDEN AAN GROEPSMAATSCHAPPIJEN

Specificatie schulden aan groepsmaatschappijen

in miljoenen euro's	2018	2017
Schulden aan banken	-	178
Schulden aan klanten	51	49
Eigen vermogen groepsmaatschappijen	68	98
Financiële verplichting gesecuritiseerde hypotheken	1.613	983
Rekening courant groepsmaatschappijen	150	197
Totaal	**1.882**	**1.505**

De schulden aan groepsmaatschappijen betreffende kortlopende vorderingen binnen de groep.

12 OVERIGE VERPLICHTINGEN

Specificatie overige verplichtingen

in miljoenen euro's	2018	2017
Overige belastingen	16	15
Overige schulden	479	651
Totaal	**495**	**666**

13 EIGEN VERMOGEN

Overzicht mutaties eigen vermogen 2018

in miljoenen euro's	Geplaatst kapitaal	Agio-reserve	Herwaar-derings-reserve	Cashflow hedge-reserve	Reële-waarde reserve	Overige wettelijke reserve	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	Totaal eigen vermogen
Stand per 31 december 2017 (IAS 39)	381	3.787	6	36	98	4	-927	329	3.714
Stelselwijziging	-	-	-	-	-80	-	-134	-	-214
Stand per 1 januari 2018 (IFRS 9)	**381**	**3.787**	**6**	**36**	**18**	**4**	**-1.061**	**329**	**3.500**
Overboekingen 2017	-	-	-	-	-	-	139	-139	-
Ongerealiseerde herwaarderingen	-	-	-	-2	-	-	-	-	-2
Realisatie herwaarderingen via W&V	-	-	-	-3	-4	-	-	-	-7
Overige mutaties	-	-	-	-	-	-2	4	-	2
Rechtstreekse mutaties in eigen vermogen	**-**	**-**	**-**	**-5**	**-4**	**-2**	**4**	**-**	**-7**
Nettoresultaat 2018	-	-	-	-	-	-	-	268	268
Totaalresultaat 2018	**-**	**-**	**-**	**-5**	**-4**	**-2**	**143**	**129**	**261**
Dividenduitkering	-	-	-	-	-	-	-	-190	-190
Totaal mutaties eigen vermogen 2018	**-**	**-**	**-**	**-5**	**-4**	**-2**	**143**	**-61**	**71**
Eindbalans	**381**	**3.787**	**6**	**31**	**14**	**2**	**-918**	**268**	**3.571**

De overige wettelijke reserve bestaat uit intern ontwikkelde software van € 2 miljoen (2017: € 4 miljoen).

Overzicht mutaties eigen vermogen 2017

in miljoenen euro's	Geplaatst kapitaal	Agio-reserve	Herwaar-derings-reserve	Cashflow hedge-reserve	Reële-waarde reserve	Overige wettelijke reserve	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	Totaal eigen vermogen
Openingsbalans	381	3.787	4	44	132	4	-1.140	349	3.561
Overboekingen 2016	-	-	-	-	-	-	214	-214	-
Ongerealiseerde herwaarderingen	-	-	-	-4	-19	-	-	-	-23
Realisatie van herwaarderingen via W&V	-	-	-	-4	-15	-	-	-	-19
Realisatie herwaarderingen via eigen vermogen	-	-	2	-	-	-	-1	-	1
Rechtstreekse mutaties in eigen vermogen	**-**	**-**	**2**	**-8**	**-34**	**-**	**-1**	**-**	**-41**
Nettoresultaat 2017	-	-	-	-	-	-	-	329	329
Totaalresultaat 2017	**-**	**-**	**2**	**-8**	**-34**	**-**	**213**	**115**	**288**
Dividenduitkering	-	-	-	-	-	-	-	-135	-135
Totaal mutaties eigen vermogen 2017	**-**	**-**	**2**	**-8**	**-34**	**-**	**213**	**-20**	**153**
Eindbalans	**381**	**3.787**	**6**	**36**	**98**	**4**	**-927**	**329**	**3.714**

Geplaatst kapitaal

Het geplaatste kapitaal is volgestort en bestaat uit alleen gewone aandelen. De nominale waarde van de gewone aandelen is € 453,79

Specificatie geplaatst kapitaal

	Aantal aandelen		Bedrag aandelen in € miljoenen	
	2018	2017	2018	2017
Maatschappelijk aandelenkapitaal	4.200.040	4.200.040	1.906	1.906
Aandelenkapitaal in portefeuille	3.360.032	3.360.032	1.525	1.525
Geplaatst aandelen kapitaal	**840.008**	**840.008**	**381**	**381**

14 NIET UIT DE BALANS BLIJKENDE VERPLICHTINGEN

De Volksbank N.V. heeft garanties gesteld in de zin van artikel 2:403 BW voor Pettelaar Effectenbewaarbedrijf N.V., SNS Mortgage Receivables B.V., SNS Global Custody B.V. en ASN Duurzame Deelnemingen N.V.

Zie voor meer informatie de toelichting 18 Niet uit de balans blijkende verplichtingen van de geconsolideerde jaarrekening.

15 VERBONDEN PARTIJEN

Posities en transacties tussen de Volksbank N.V. en deelnemingen

	SPV's		Overige		Totaal	
in € miljoenen	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017
Ontvangen opbrengsten	8	7	12	21	20	28
Betaalde kosten	15	15	-	-	15	15

Zie voor meer informatie over de verbonden partijen toelichting 19 Verbonden partijen van de geconsolideerde jaarrekening.

De vorderingen op de groepsmaatschappijen en de schulden aan groepsmaatschijen zijn opgenomen onder toelichting 6 Vorderingen op groepsmaatschappijen en 11 Schulden aan groepsmaatschappijen.

16 NETTO RENTEBATEN

Specificatie rentemarge

in miljoenen euro's	**2018**	2017
Rentebaten vastrentende waarden	166	173
Rentebaten hypotheken	679	781
Rentebaten overig	109	137
Rentelasten bancaire activiteiten	365	446
Rentemarge	**589**	**645**

17 NETTO PROVISIE EN BEHEERVERGOEDINGEN

Specificatie netto provisie en beheervergoedingen

in miljoenen euro's	2018	2017
INKOMSTEN UIT PROVISIE EN BEHEERVERGOEDINGEN		
Betalingsverkeer	36	36
Advisering en bemiddeling	11	11
Beheervergoedingen	43	37
Assurantiebedrijf	15	15
Overige activiteiten	-	4
Totaal inkomsten uit provisie en beheervergoedingen	**105**	**103**
KOSTEN UIT PROVISIE EN BEHEERVERGOEDINGEN		
Assurantiebedrijf	-	1
Betalingsverkeer	8	8
Beheervergoedingen	5	3
Effectenbedrijf	1	1
Provisie franchise	36	21
Overige activiteiten	-	5
Totaal kosten uit provisie en beheervergoedingen	**50**	**39**
Totaal	**55**	**64**

18 RESULTAAT BELEGGINGEN

Onder het resultaat beleggingen is voor € 1 miljoen (2017 nihil) aan gerealiseerde waardeveranderingen op aandelen verantwoord.

19 RESULTAAT GROEPSMAATSCHAPPIJEN

Het resultaat groepsmaatschappijen bedraagt € 345 miljoen (2017: € 397 miljoen) en bestaat voor het grootste deel uit ontvangsten van de SPV's die geen onderdeel zijn van de enkelvoudige balans.

20 RESULTAAT UIT FINANCIËLE INSTRUMENTEN

Specificatie resultaat uit financiële transacties

in miljoenen euro's	2018	2017
Ineffectiviteit fair value hedge accounting	2	2
Ineffectiviteit cash flow hedge accounting	-	-
Handelsresultaten derivaten, beleggingen en overige financiële instrumenten	-46	-49
Marktwaarde mutatie van hypotheken gewaardeerd op reële waarde via V&W	-	-
Resultaat op terugkoop van schuldinstrumenten	-3	-4
Overige	-1	-
Totaal	**-48**	**-51**

21 PERSONEELSKOSTEN

Specificatie personeelskosten

in miljoenen euro's	2018	2017
Salarissen	179	185
Pensioenkosten	39	39
Sociale lasten	34	29
Overige personeelskosten	147	124
Totaal	**399**	**377**

22 OVERIGE OPERATIONELE LASTEN

Specificatie overige operationele lasten

in miljoenen euro's	2018	2017
Huisvestingskosten	19	21
Automatiseringskosten	27	28
Kosten marketing en public relations	30	31
Kosten externe adviseurs	21	14
Prudentiële kosten	47	43
Overige kosten	35	56
Totaal	**179**	**193**

23 BIJZONDERE WAARDEVERMINDERINGEN

Specificatie bijzondere waardeverminderingen

in miljoenen euro's	2018	2017
Particuliere hypotheken	-10	-20
Overige particuliere leningen	-	6
Mkb-kredieten	-5	-9
Overige zakelijke kredieten en vorderingen op de overheid	1	-
Beleggingen	1	-
Totaal bijzondere waardevermindering	**-13**	**-23**

24 BELASTINGEN

Specificatie belastingen

in miljoenen euro's	2018	2017
Verslagjaar	57	86
Correcties voorgaande jaren	-3	8
Verschuldigde winstbelasting	**54**	**94**
Ontstaan en afwikkeling tijdelijke verschillen	39	26
Uitgestelde belasting	**39**	**26**
Totaal	**93**	**120**

Het effectieve belastingpercentage over 2018 bedraagt 25,7% (2017: 26,8%).

25 ACCOUNTANTSKOSTEN

Specificatie accountantskosten

	EY Accountants	EY Accountants
in duizenden euro's, exclusief van toepassing zijnde btw	**2018**	**2017**
Onderzoek van de jaarrekening, waaronder de controle van de statutaire jaarrekeningen en overige statutaire controles van dochtervennootschappen en andere geconsolideerde maatschappijen	1.100	976
Andere assurance-diensten	1.189	1.178
Adviesdiensten op fiscaal terrein	-	-
Andere niet-controlediensten	-	-
Totaal	**2.289**	**2.154**

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.

WINST- EN VERLIESBESTEMMING

De Volksbank stelt voor om een dividend van € 161 miljoen (2017: € 190 miljoen) uit te keren ten laste van het jaarresultaat over 2018. De winst na dividenduitkering over boekjaar 2018 wordt toegevoegd aan de overige reserves.

Utrecht, 6 maart 2019

Directie
Maurice Oostendorp (voorzitter)
Jeroen Dijst
Marinka van der Meer
Annemiek van Melick

Raad van Commissarissen
Jan van Rutte (voorzitter)
Monika Milz (vice-voorzitter)
Sonja Barendregt-Roojers
Aloys Kregting
Jos van Lange

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.

CONTROLE-VERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

Aan: de aandeelhouders en de raad van commissarissen van de Volksbank N.V.

VERKLARING OVER DE IN HET JAARVERSLAG OPGENOMEN JAARREKENING 2018

ONS OORDEEL

Wij hebben de jaarrekening 2018 van de Volksbank N.V. ('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 Volksbank N.V. op 31 december 2018 en van het resultaat en de kasstromen over 2018 in overeenstemming met International Financial Reporting Standards zoals aanvaard binnen de Europese Unie (EU-IFRS) en met Titel 9 Boek 2 BW;
- geeft de in dit jaarverslag opgenomen enkelvoudige jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van de Volksbank N.V. op 31 december 2018 en van het resultaat over 2018 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

De geconsolideerde jaarrekening bestaat uit:
- de geconsolideerde balans per 31 december 2018;
- de volgende overzichten over 2018: de geconsolideerde winst-en-verliesrekening, het geconsolideerd totaalresultaat, het geconsolideerde mutatieoverzicht eigen vermogen en het geconsolideerde kasstroomoverzicht;
- de toelichting met een overzicht van de belangrijke grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen.

De enkelvoudige jaarrekening bestaat uit:
- de enkelvoudige balans per 31 december 2018;
- de enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2018;
- 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 Volksbank N.V. zoals vereist in de Europese verordening betreffende specifieke eisen voor de wettelijke controles van financiële overzichten van organisaties van openbaar belang, 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	€18 miljoen (2017: € 20 miljoen)
Toegepaste benchmark	5% van het resultaat voor belastingen (2017: 5%)
Nadere toelichting	Op basis van onze professionele oordeelsvorming beschouwen wij het resultaat voor belastingen als de meest geschikte basis om de materialiteit te bepalen voor de Volksbank N.V. aangezien het een van de belangrijkste prestatie-indicatoren is voor de gebruikers van de jaarrekening. De toegepaste benchmark is consistent met de sector en de standaard voor beursgenoteerde en gereguleerde entiteiten.

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 € 0,9 miljoen rapporteren alsmede kleinere afwijkingen die naar onze mening om kwalitatieve redenen relevant zijn.

REIKWIJDTE VAN DE GROEPSCONTROLE

De Volksbank N.V. staat aan het hoofd van een groep van entiteiten. De financiële informatie van deze groep is opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening van de Volksbank N.V. Om voldoende en geschikte controle-informatie te verkrijgen over de financiële informatie van de groep hebben wij een full-scope audit uitgevoerd op de geconsolideerde financiële informatie van 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 bezien en niet als afzonderlijke oordelen over deze kernpunten.

In vergelijking met de controle van de jaarrekening 2017 van de Volksbank N.V. is er sprake van een wijziging in de kernpunten van de controle. Wij hebben de implementatie van IFRS 9 financiële instrumenten voor 2018 geïdentificeerd als een belangrijk kernpunt van onze controle, gezien de impact op de openingsbalans en toelichtingen. Verder hebben wij, onder meer door de toegenomen regelgeving voor banken, de schattingen van overige, niet-krediet gerelateerde, voorzieningen en daarmee verband houdende toelichtingen aangemerkt als een kernpunt van de controle. Als onderdeel van de IFRS 9 implementatie heeft de Volksbank N.V. de DBV-hypotheekportefeuille geherclassificeerd van reële waarde via de winst- en verliesrekening naar geamortiseerde kostprijs. Als zodanig beschouwen wij de schattingsonzekerheid met betrekking tot de waardering van de reële waarde van deze portefeuille niet langer als een kernpunt van onze controle. Verder is het kernpunt ‘stelselwijziging verantwoording boeterente uit hoofde van tussentijdse renteherziening bij hypotheken' niet langer van toepassing, omdat deze specifiek betrekking heeft op 2017.

Implementatie IFRS 9 financiële instrumenten

Kernpunt	Vanaf 1 januari 2018 is een nieuwe standaard voor financiële instrumenten (IFRS 9) van kracht. Hierdoor is de classificatie en waardering van activa en passiva op de balans en de berekening van waardeverminderingen op activa gewijzigd. IFRS 9 wordt met terugwerkende kracht toegepast en in de noot 'IFRS 9' is een nadere toelichting van de veranderingen bij eerste toepassing opgenomen. Zoals toegestaan onder de overgangsbepalingen van IFRS 9 zijn de vergelijkende cijfers over 2017 niet aangepast. Als onderdeel van de implementatie heeft de Volksbank N.V. haar processen, interne controles, methodologieën, modellen en systemen aangepast teneinde onder de nieuwe standaard te kunnen rapporteren. Het totale netto-effect op het eigen vermogen per 1 januari 2018 is een vermindering van EUR 214 miljoen, waarvan EUR 200 miljoen betrekking heeft op de classificatie en waardering van financiële activa en EUR 14 miljoen op bijzondere waardeverminderingen. Voor hedge accounting heeft de Volksbank N.V. besloten om IAS 39 toe te blijven passen, inclusief de EU-carve-out. Met betrekking tot classificatie en waardering presenteert de Volksbank N.V. een aanzienlijk deel van haar obligatieportefeuille op basis van het 'hold to collect'- bedrijfsmodel. Volgens deze classificatie worden obligaties en andere effecten gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, aangezien deze worden aangehouden om de contractuele kasstromen te ontvangen. Verder, zoals toegestaan onder de overgangsbepalingen van IFRS 9, heeft de Volksbank N.V. de classificatie van bepaalde woninghypotheken herzien van reële waarde via de winst - en verliesrekening naar geamortiseerde kostprijs. Voor de berekening van de bijzondere waardevermindering heeft de Volksbank N.V. haar modellen en methodologieën aangepast teneinde de verwachte toekomstige kredietverliezen te kunnen bepalen onder IFRS 9. De nieuwe standaard leidt tot meer subjectiviteit bij het maken van schattingen, interpretaties, wijzigingen en stelt meer eisen aan de datakwaliteit . De implementatie heeft verder geresulteerd in een significante impact op het eigen vermogen per 1 januari 2018. Wij beschouwen dit daarom als een kernpunt voor de controle.
Onze controleaanpak	Met de invoering van IFRS 9 vanaf het begin van het jaar hebben wij controlewerkzaamheden uitgevoerd op de beginsaldi teneinde zekerheid te verkrijgen omtrent de overgang van de vorige standaard. Dit omvatte onder andere het evalueren van de IFRS 9 interpretaties en het controleren van de wijzigingen en toelichtingen met betrekking tot de implementatie. De Volksbank N.V. heeft een transitieproject doorlopen om de juiste en volledige eerste toepassing onder IFRS 9 te waarborgen. Wij hebben kennisgenomen van de notulen van de stuurgroep en de aangepaste grondslagen voor financiële verslaggeving en voorzieningen beoordeeld en afgestemd met de definitieve interpretaties. Voor de classificatie en waardering hebben wij kennis genomen van de onderliggende documentatie en een beoordeling uitgevoerd op de uitkomsten van de business model en SPPI ('solely payment of principal and interest') testen. Daarnaast hebben wij onze eigen onafhankelijke beoordeling uitgevoerd op de classificatie en waardering door het analyseren, op steekproefbasis, van onderliggende contracten en andere brondocumentatie. Voorts hebben wij detailwerkzaamheden uitgevoerd met betrekking tot de bepaling van de boekwaarde van de obligaties en hypotheken die zijn gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs. Wij hebben een lijncontrole uitgevoerd om inzicht te krijgen in de bepaling van de verwachte kredietverliezen en de impact op 1 januari 2018 van de overgang naar een model van verwachte toekomstige verliezen gecontroleerd. Wij hebben kennisgenomen van de documentatie van de Volksbank N.V. en gegevensgerichte en analytische controlewerkzaamheden verricht op de data, modellen en berekeningen van bijzondere waardeverminderingen, ondersteund door onze interne specialisten. Wij hebben in het bijzonder vastgesteld of de aannames voor de bepalingen van de waarschijnlijkheid van wanbetaling bij eerste opname plausibel zijn. Ten slotte hebben wij de toereikendheid van de toelichtingen met betrekking tot de implementatie van IFRS 9, opgenomen in de noot 'IFRS 9', beoordeeld en of deze in overeenstemming is met de vereisten van EU-IFRS.
Belangrijke observaties	De impact van de eerste toepassing van IFRS 9 in de openingsbalans van 2018 is naar onze mening juist weergegeven en de gerelateerde toelichtingen voldoen aan de vereisten van EU-IFRS.

Schattingen met betrekking tot bijzondere waardeverminderingen van hypotheken

Kernpunt	De particuliere hypotheekportefeuille van de Volksbank N.V. wordt gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs onder aftrek van bijzondere waardeverminderingen. Bijzondere waardeverminderingen vormen de beste schatting van de vennootschap van verwachte toekomstige verliezen. Per 31 december 2018 bedraagt de totale omvang van de bruto hypotheekleningen EUR 47,3 miljard, hierop is EUR 58 miljoen aan bijzondere waardeverminderingen in mindering is gebracht zoals opgenomen in noot 5 van de jaarrekening. Met de invoering van IFRS9 is een nieuwe berekeningsmethodiek voor bijzondere waardeverminderingen geïntroduceerd op basis van de verwachte kredietverliezen, in plaats van het eerder onder IAS 39 toegepaste gerealiseerde verliezenmodel. Dit heeft geleid tot substantiële wijzigingen in de berekeningsmethodieken, -processen en -controles van de Volksbank N.V. teneinde de complexiteit van de nieuwe verslaggevingsstandaard te incorporeren, zoals 'lifetime projection horizons', toewijzing van leningen aan 'stages' en het gebruik van toekomstgerichte informatie. De uitgevoerde werkzaamheden omvatten een herziening van de modellen die worden gebruikt om de verwachte verliezen te berekenen alsook de beheersingsmaatregelen rondom het gebruik van data die door deze modellen worden gebruikt. Specifieke aandacht is besteed aan impact van de macro-economische scenario's op de berekening van de verwachte verliezen door toepassing van toekomstgerichte financiële informatie. De bepaling van de voorziening voor kredietverliezen vormt een belangrijk schattingsproces voor de directie. De identificatie van bijzondere waardevermindering en de bepaling van het herstel van hypothecaire leningen zijn inherent onzekere processen met veronderstellingen en aannames, waaronder de beoordeling van de financiële situatie van de tegenpartij en verwachte toekomstige kasstromen. Het gebruik van alternatieve modelleringstechnieken en aannames zou tot aanzienlijk verschillende schattingen van de kredietvoorzieningen kunnen leiden. Gezien de relatieve omvang van de hypotheekportefeuille van de Volksbank N.V., de introductie van nieuwe en complexe vereisten met betrekking tot de bepaling van bijzondere waardeverminderingen en de subjectiviteit bij het maken van schattingen, hebben wij dit als een kernpunt voor onze controle aangemerkt.
Onze controleaanpak	Wij hebben het bestaan en de werking van de interne beheersingsmaatregelen met betrekking tot het proces bijzondere waardeverminderingen getoetst. Dit omvatte onder meer de allocatie van leningen naar 'stages', model beheersing, juistheid en volledigheid van onderliggende data, achterstandsmonitoring, macro-economische scenario's, post-modelaanpassingen, verwerking van journaalposten en toelichtingen. Met de steun van onze interne modelleringsspecialisten hebben wij de aanvaardbaarheid van de door de Volksbank N.V. gebruikte modellen beoordeeld en vastgesteld of de modellen adequaat zijn ontworpen en geïmplementeerd, inclusief de periodieke evaluatie van parameters die in de modellen worden gebruikt. Wij hebben een beoordeling uitgevoerd op de redelijkheid van de voorzieningenniveaus per 'stage', rekening houdend met het risicoprofiel van de hypotheekportefeuille, achterstanden, het kredietrisicobeheer en de macro-economische factoren. Voorts hebben wij de criteria voor het toewijzen van leningen aan 'stage' 1, 2 of 3 beoordeeld en op steekproefbasis vastgesteld dat de 'staging' op lening niveau juist is bepaald. Wij hebben de data die worden gebruikt in de berekening van de bijzondere waardevermindering aangesloten met de bronsystemen. Met de steun van onze interne macro-economische specialisten hebben wij de 'base case' en alternatieve economische scenario's beoordeeld, inclusief de waarschijnlijkheid van de verschillende scenario's alsook de hevigheid en omvang van gemodelleerde neerwaartse scenario's. Wij hebben de aanvaardbaarheid en overwegingen van post-modelaanpassingen beoordeeld en op steekproefbasis een aantal van deze bedragen herberekend. Wij hebben de volledigheid van de aanpassingen getoetst op basis van branchegegevens, portefeuillekarakteristieken en rekening houdend met inherente modelonzekerheden. Ten slotte hebben wij de volledigheid en juistheid beoordeeld van de toelichtingen met betrekking tot de bijzondere waardeverminderingen, zoals toegelicht in noot 5 bij de jaarrekening, om de naleving met de toelichtingsvereisten onder EU-IFRS vast te stellen.
Belangrijke observaties	Op basis van onze uitgevoerde werkzaamheden beschouwen wij de bijzondere waardeverminderingen op hypotheken als toereikend en in overeenstemming met EU-IFRS. De toelichtingen met betrekking tot de voorziening voor bijzondere waardeverminderingsverliezen voldoen aan de vereisten van EU-IFRS.

Schattingen overige, niet-krediet gerelateerde, voorzieningen en daarmee verband houdende toelichtingen

Kernpunt	In overeenstemming met IAS 37 voorziet de Volksbank N.V. voor bestaande in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen onder andere uit hoofde van reorganisaties, zorgplicht en claims en rechtszaken. Per 31 december 2018 is in totaal EUR 98 miljoen (2017: EUR 125 miljoen) voor deze niet-krediet gerelateerde voorzieningen opgenomen en toegelicht in noot 14 van de jaarrekening. Ontwikkelingen bij de Volksbank N.V. met betrekking tot de interne organisatie, dienstverlening aan klanten en het productenaanbod, alsmede verscherpt toezicht van de regelgevende instanties, geven aanleiding tot meer aandacht van het management bij de inschatting van de voorzieningen, specifiek bij het bepalen of uitstroom van middelen met betrekking tot geïdentificeerde zaken waarschijnlijk is en of deze betrouwbaar kunnen worden geschat, alsook de aanvaardbaarheid van veronderstellingen en aannames die bij de raming van de voorzieningen worden gebruikt. Daarom beschouwen wij dit als een kernpunt van de controle.
Onze controleaanpak	Wij hebben lijncontroles uitgevoerd met betrekking tot opzet en bestaan van de interne beheersingsmaatregelen bij de Volksbank N.V. voor het identificeren, opnemen en toelichten van overige, niet-krediet gerelateerde voorzieningen en voor het beoordelen van de volledigheid en juistheid van de gegevens die worden gebruikt voor het schatten van de voorzieningen. Voor belangrijke voorzieningen, zoals in verband met interne herstructureringen, hebben wij de methodiek beoordeeld en de onderliggende gegevens en veronderstellingen getoetst. Voor zaken die in 2018 zijn afgewikkeld, zoals de vergoedingen uit hoofde van het uniform herstelkader rentederivaten mkb, hebben wij de feitelijke uitstroom gecontroleerd en eventueel resterende restrisico's beoordeeld. Periodiek hebben wij inlichtingen ingewonnen bij de verschillende afdelingen binnen de Volksbank N.V., waaronder risk, compliance, interne audit en juridische zaken, over bestaande en potentiele verplichtingen en aangelegenheden omtrent regelgeving. Wij hebben kennisgenomen van relevante interne rapportages evenals communicatie met toezichthouders en juridische correspondentie om de ontwikkelingen en volledigheid te beoordelen. Wij hebben specifieke procedures uitgevoerd om de impact op de jaarrekening en de toereikendheid van de toelichtingen inzake risicobeheer te onderzoeken. Waar van toepassing hebben wij onze specialisten op het gebied van regelgeving en zorgplicht betrokken. Ten slotte hebben wij de toelichtingen bij de niet-krediet gerelateerde voorzieningen beoordeeld om de naleving met de toelichtingsvereisten, zoals opgenomen in EU-IFRS, vast te stellen.
Belangrijke observaties	Wij zijn van mening dat de overige, niet-krediet gerelateerde, voorzieningen binnen een aanvaardbare bandbreedte zijn opgenomen en toegelicht in overeenstemming met EU-IFRS.

VERKLARING OVER DE IN HET JAARVERSLAG OPGENOMEN ANDERE INFORMATIE

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaarverslag andere informatie, die bestaat uit :
- een introductie;
- het verslag van de directie, bestaande uit algemene trends en ontwikkelingen, strategie, voortgang strategie en risicomanagement;
- bericht van de raad van commissarissen;
- corporate governance;
- de 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 op 12 oktober 2015 benoemd als accountant van de Volksbank N.V. vanaf de controle van het boekjaar 2016 en zijn sinds dat boekjaar tot nu toe de externe accountant.

GEEN VERBODEN DIENSTEN

Wij hebben geen verboden diensten als bedoeld in artikel 5, lid 1 van de Europese verordening betreffende specifieke eisen voor de wettelijke controles van financiële overzichten van organisaties van openbaar belang geleverd.

BESCHRIJVING VAN VERANTWOORDELIJKHEDEN VOOR DE JAARREKENING

VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN DE DIRECTIE EN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN VOOR DE JAARREKENING

De directie is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met EU-IFRS en met Titel 9 Boek 2 BW. In dit kader is de directie verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die de directie noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet de directie afwegen of de onderneming in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemde verslaggevingsstelsels moet de directie de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij de directie het voornemen heeft om de vennootschap te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is. De directie moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de onderneming haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

De raad van commissarissen is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de vennootschap.

ONZE VERANTWOORDELIJKHEDEN VOOR DE CONTROLE VAN DE JAARREKENING

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de 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 gerede twijfel zou kunnen bestaan of de onderneming haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat , zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een onderneming haar continuïteit niet langer kan handhaven;
- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen;
- het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Wij communiceren met de raad van commissarissen onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing. In dit kader geven wij ook een verklaring aan de audit committee op grond van artikel 11 van de Europese verordening betreffende specifieke eisen voor de wettelijke controles van financiële overzichten van organisaties van openbaar belang. De in die aanvullende verklaring verstrekte informatie is consistent met ons oordeel in deze controleverklaring.

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, 6 maart 2019

Ernst & Young Accountants LLP

w.g. drs A.B. Roeders RA

ASSURANCE-RAPPORT VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

Aan: de aandeelhouders en de raad van commissarissen van de Volksbank N.V.

ONZE CONCLUSIE

Wij hebben de niet-financiële informatie in het jaarverslag van Volksbank N.V. te Utrecht over 2018 beoordeeld. Een beoordeling is gericht op het verkrijgen van een beperkte mate van zekerheid.

Op grond van onze werkzaamheden is ons niets gebleken op basis waarvan wij zouden moeten concluderen dat de niet-financiële informatie geen, in alle van materieel belang zijnde aspecten, betrouwbare en toereikende weergave geeft van:
• het beleid en de bedrijfsvoering ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen;
• de gebeurtenissen en de prestaties op dat gebied in 2018;
in overeenstemming met de rapportagecriteria zoals toegelicht in de sectie Rapportagecriteria.

De niet-financiële informatie bestaat uit de hoofdstukken 'Strategie, 'Voortgang strategie' en de bijlage 'Over de niet-financiële informatie in dit verslag' in het jaarverslag.

DE BASIS VOOR ONZE CONCLUSIE

Wij hebben onze beoordeling met betrekking tot de niet-financiële informatie verricht in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder de Nederlandse Standaard 3810N, "Assurance-opdrachten inzake maatschappelijke verslagen". Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie Onze verantwoordelijkheden voor de beoordeling van de niet-financiële informatie.

Wij zijn onafhankelijk van de Volksbank N.V. zoals vereist in de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Dit houdt onder meer in dat wij geen activiteiten ondernemen die conflicterend kunnen zijn met onze onafhankelijke assurance-opdracht. Daarnaast hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen assurance-informatie voldoende en geschikt is als basis voor onze conclusie.

RAPPORTAGECRITERIA

De niet-financiële informatie dient gelezen en begrepen te worden samen met de rapportagecriteria. De Volksbank N.V. is verantwoordelijk voor het selecteren en toepassen van deze rapportagecriteria, rekening houdend met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving met betrekking tot verslaggeving.

De gehanteerde rapportagecriteria voor het opstellen van de niet-financiële informatie zijn de Sustainability Reporting Standards van het Global Reporting Initiative (GRI) en de aanvullend gehanteerde rapportagecriteria zoals toegelicht in het hoofdstuk 'Over de niet-financiële informatie in dit verslag' van het jaarverslag.

BEPERKINGEN IN DE REIKWIJDTE VAN ONZE BEOORDELINGSOPDRACHT

In de niet-financiële informatie is toekomstgerichte informatie opgenomen in de vorm van ambities, strategie, plannen, verwachtingen en ramingen. Inherent aan toekomstgerichte informatie is dat de werkelijke uitkomsten in de toekomst onzeker zijn. Wij geven geen zekerheid bij de veronderstellingen en de haalbaarheid van toekomstgerichte informatie in de niet-financiële informatie.

In de paragraaf Duurzaamheid van het hoofdstuk '3.3 Verantwoordelijkheid voor de maatschappij' zijn de resultaten 2018 van de Klimaatneutrale balans gepresenteerd. Bij de gehanteerde berekeningen wordt tevens gebruik gemaakt van bronnen van externe partijen. De gehanteerde bronnen zijn toegelicht in het document De Volksbank Carbon Profit and Loss Methodology, versie 2.0 van december 2016 op https://www.devolksbank.nl/verantwoord-ondernemen/onze-projecten/klimaatneutraal-in-2030.html (hierna: methodologie van de Klimaatneutrale balans). Wij hebben ten aanzien van de inhoud van deze externe bronnen geen werkzaamheden verricht, anders dan het beoordelen van de geschiktheid en plausibiliteit van deze externe bronnen.

De verwijzingen naar overige externe bronnen of websites in de niet-financiële informatie maken geen onderdeel uit van de niet-financiële informatie die door ons is beoordeeld. Wij verstrekken derhalve geen zekerheid over deze informatie.

VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN DE DIRECTIE EN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN VOOR DE NIET-FINANCIËLE INFORMATIE

De directie is verantwoordelijk voor het opstellen van de niet-financiële informatie in overeenstemming met de rapportagecriteria zoals toegelicht in de sectie Rapportagecriteria, inclusief het identificeren van belanghebbenden en het bepalen van materiële onderwerpen. De door de directie gemaakte keuzes ten aanzien van de reikwijdte van de niet-financiële informatie en het verslaggevingsbeleid zijn uiteengezet in het hoofdstuk 'Over de niet-financiële informatie in dit verslag' in het jaarverslag.

De directie is ook verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die het bestuur noodzakelijk acht om het opstellen van de niet-financiële informatie mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

De raad van commissarissen is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het rapportageproces van de Volksbank N.V.

ONZE VERANTWOORDELIJKHEDEN VOOR DE BEOORDELING VAN DE NIET-FINANCIËLE INFORMATIE

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een assurance-opdracht met beperkte mate van zekerheid dat wij daarmee voldoende en geschikte assurance-informatie verkrijgen voor de door ons af te geven conclusie.

De werkzaamheden die worden verricht bij het verkrijgen van een beperkte mate van zekerheid zijn gericht op het vaststellen van de plausibiliteit van informatie en variëren in aard en timing van, en zijn ook geringer in omvang, dan die bij een assurance-opdracht gericht op het verkrijgen van een redelijke mate van zekerheid. De mate van zekerheid die wordt verkregen bij een beoordeling is daarom ook aanzienlijk lager dan de zekerheid die wordt verkregen bij een controle.

Wij passen de Nadere voorschriften kwaliteitssystemen (NVKS) toe. Op grond daarvan beschikken wij over een samenhangend stelsel van kwaliteitsbeheersing inclusief vastgelegde richtlijnen en procedures inzake de naleving van ethische voorschriften, professionele standaarden en andere relevante wet- en regelgeving.

Wij hebben deze beoordeling professioneel kritisch uitgevoerd met een multidisciplinair team en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse assurance-standaarden, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen.

Onze beoordeling bestond onder andere uit:

- het uitvoeren van een omgevingsanalyse en het verkrijgen van inzicht in de relevante maatschappelijke thema's en kwesties en de kenmerken van de entiteit;
- het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte rapportagecriteria, de consistente toepassing hiervan en de toelichtingen die daarover in de niet-financiële informatie staan. Dit omvat het evalueren van de uitkomsten van de dialoog met belanghebbenden en het evalueren van de redelijkheid van schattingen gemaakt door de directie;
- het verkrijgen van inzicht in de rapporteringsprocessen die ten grondslag liggen aan de gerapporteerde niet-financiële informatie, inclusief het op hoofdlijnen kennis nemen van de interne beheersingsmaatregelen, voor zover relevant voor onze beoordeling;
- het identificeren van gebieden in de niet-financiële informatie met een hoger risico op misleidende of onevenwichtige informatie of afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten. Het op basis van deze risico-inschatting bepalen en uitvoeren van verdere werkzaamheden gericht op het vaststellen van de plausibiliteit van de niet-financiële informatie. Deze verdere beoordelingswerkzaamheden bestonden onder meer uit:
  - het afnemen van interviews met het management en relevante medewerkers op merkenniveau verantwoordelijk voor de strategie, –beleid en -prestaties;
  - het afnemen van interviews met relevante medewerkers verantwoordelijk voor het aanleveren van de niet-financiële informatie voor, het uitvoeren van interne controles op, en de consolidatie van gegevens in de niet-financiële informatie.
  - het verkrijgen van assurance-informatie dat de niet-financiële informatie aansluit op de onderliggende administraties van de entiteit;
  - het evalueren van de redelijkheid van de schattingen die bij de Klimaatneutrale balans zijn gehanteerd en van de veronderstellingen die aan die schattingen ten grondslag liggen, welke zijn toegelicht in de methodologie van de Klimaatneutrale balans;

  - het beoordelen van de geschiktheid en plausibiliteit van de bronnen van externe partijen die zijn gehanteerd voor de berekeningen die ten grondslag liggen aan de Klimaatneutrale balans en welke zijn toegelicht in de methodologie van de Klimaatneutrale balans;
  - het op basis van beperkte deelwaarnemingen beoordelen van relevante interne en externe documentatie;
  - het analytisch evalueren van data en trends aangeleverd voor consolidatie op groepsniveau;

- het aansluiten van de relevante financiële informatie met de jaarrekening;
- het evalueren van de consistentie van de duurzaamheidsinformatie met de informatie in het jaarverslag buiten de scope van onze beoordeling;
- het evalueren van de algehele presentatie, structuur en inhoud van de niet-financiële informatie;
- het overwegen of de niet-financiële informatie als geheel, inclusief de daarin opgenomen toelichtingen, het beeld weergeeft in relatie tot het doel van de gehanteerde rapportagecriteria.

Wij communiceren met de raad van commissarissen onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de beoordeling en over de significante bevindingen die uit onze beoordeling naar voren zijn gekomen.

Amsterdam, 6 maart 2019

Ernst & Young Accountants LLP

w.g. drs. R.J. Bleijs RA

DEFINITIES

Begrip	Omschrijving
AC	Audit Commissie van de Raad van Commissarissen
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 Bazel III-normen schrijven (onder meer) een hogere kapitaaleis en verbetering van de kwaliteit van kapitaal, een betere risicodekking en de invoering van een maximum leverageratio voor.
Basispunten	Een basispunt (bp) is een honderdste deel van 1%-punt.
Bezwaarde activa	De activa die, expliciet of impliciet, aan een regeling is verpand of onderworpen, ter waarborging, zekerheidsstelling of kredietverbetering van een transactie.
Bijzonder beheer	Het service center waar dossiers terechtkomen van klanten die problemen hebben met het betalen van hypotheekverplichtingen.
Bijzondere waardeverminderingen op leningen en overige vorderingen	Een voorziening in de winst- en verliesrekening opnemen om eventuele kredietverliezen op voorziene leningen te dekken.
CO2	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 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 aangeven. 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 N.V.
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 Volksbank B.V.
de Secretaris	De bestuurssecretaris van de Volksbank B.V.
de Statuten	De statuten van de Volksbank 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 verslaglegging. Het FINCO is ook verantwoordelijk voor de sturing op kosten/baten, treasury en fiscale zaken.
Forbearance	Er is sprake van 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 geherfinancieerd.
Gestandaardiseerde benadering (Basel II en III)	De gestandaardisseerde 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 onvoorziene interpretatie daarvan; (ii) overeenkomsten; en het risico van (iii) niet contractuele aansprakelijkheid, waarbij het verwezenlijken van deze risico's resulteert in financieel verlies, toezichtsrechtelijke sancties of schade aan de reputatie van de onderneming. Als gevolg daarvan kan de onderneming aansprakelijk gehouden worden voor huidige en toekomstige vorderingen of kan zelf schade leiden, bij voorbeeld als gevolg van onjuist opgestelde contracten of incorrecte productdocumentatie.
Kapitaaltoereikendheid	Een maatstaf voor de financiële kracht van een bedrijf, vaak uitgedrukt in het eigen vermogen als percentage van het balanstotaal of – voor banken – in de BIS-ratio.
Kapitaaltoereikendheidsrisico	Het risico dat de kapitaalpositie onvoldoende is om als buffer te dienen voor het optreden van onverwachte verliezen die kunnen optreden als één of meer risico's waaraan de onderneming blootstaat zich manifesteert.
Kredietcomité (KC)	Risicocomité dat verantwoordelijk is voor de beheersing van kredietrisico's binnen de risicokaders en binnen de planning- en budgetteringscyclus. Het KC stuurt en bewaakt de ontwikkeling van het kredietrisico in de portefeuilles.
Kredietequivalent	Onder het kredietequivalent verstaan we de totale som van de kosten van vervangende transacties (indien tegenpartijen hun verplichtingen niet nakomen) en het potentiële toekomstige kredietrisico. Het kredietequivalent is dan een opslagpercentage op de hoofdsom van het contract. Het opslagpercentage is afhankelijk van de aard en resterende looptijd van het contract.
Kredietrisico	Het risico dat de onderneming een financieel verlies lijdt of dat haar solvabiliteit materieel afneemt doordat een kredietnemer/tegenpartij een financiële of andere contractuele verplichting niet nakomt, of doordat de kredietwaardigheid van een kredietnemer/tegenpartij materieel verslechtert.
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.
Mens en Organisatie Commissie (MOCo)	Mens en Organisatie Commissie van de raad van commissarissen van de Volksbank
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 NLFI, 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.
NLFI	NL Financial Investments; Stichting administratiekantoor beheer financiële instellingen
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 (NFRC)	Risicocomité dat verantwoordelijk is voor de sturing op de risicokaders en risicobereidheid voor niet-financiële risico's en normen en limieten op dit gebied vaststelt.
Non-performing	Er 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.

Begrip	Omschrijving
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.
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.
RC	Risico commissie van de raad van commissarissen van de Volksbank B.V.
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 Bankspaarhypotheek 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 financiele en niet-financiele 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
CD	Certificates of Deposit	MREL	Minimum Requirement for own funds and eligible liabilities
CDO	Collaterised Debt Obligation	MVO	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen
CEO	Chief Executive Officer	NFRC	Niet-Financieel Risicocomité[1]
CFO	Chief Financial Officer	NHG	Nationale Hypotheek Garantie
CLO	Collaterised Loan Obligation	NLFI	Stichting administratiekantoor beheer financiële instellingen
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	Incurred 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

GRONDSLAGEN DUURZAAMHEIDSBELEID

Naast het Brundtland-rapport is ons duurzaamheidsbeleid gestoeld op belangrijke en wereldwijd erkende rapporten, verdragen en conventies. De Universele Verklaring van de Rechten van de Mens en de Guiding Principles on Business and Human Rights van de VN vormen de basis van ons mensenrechtenbeleid. Ook de fundamentele arbeidsrechten van de International Labour Organisation (ILO) vormen input voor ons beleid op arbeid. In 2017 hebben we dit nog verder aangescherpt met de richtlijnen van de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling (OESO).

Ons beleid voor klimaat is gebaseerd op de bevindingen van het Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC), de Framework Convention on Climate Change van de VN (UNFCCC), het Kyoto Protocol, het Montreal Protocol en het Akkoord van Parijs. Voor ons biodiversiteitsbeleid vormt de Convention on Biological Diversity de basis.

In de 2030 Agenda for Sustainable Development wordt gezegd dat de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens aan de basis staan van de mondiale doelen ofwel de Sustainable Development Goals (SDG's) . De UN Guiding Principles on Business and Human Rights worden hierbij ook als zeer relevant aangemerkt, evenals de ILO standards. De groene kant van het duurzaamheidsbeleid van de Volkbank en de door de Verenigde Naties geformuleerde SDG's zijn onder andere gebaseerd op de afspraken gemaakt in Parijs en Kyoto. De SDGs die betrekking hebben op biodiversiteit zijn, net als bij de Volksbank, gestoeld op de Convention on Biological Diversity.

AFBAKENING EN REIKWIJDTE

Wij presenteren onze niet-financiële informatie over het kalenderjaar 2018 om 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 bedrijfsonderdelen is dit aangegeven.

Toekomstgerichte informatie wordt in het verslag duidelijk herkenbaar gerapporteerd als zijnde 'plannen 2019' 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. De 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 van de Volksbank, 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 het lijnmanagement 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 is de afdeling HR verantwoordelijk. Zie voor meer informatie paragraaf 3.5 Oprechte aandacht voor de medewerker.
5. De afdeling Integrated External Reporting (IER) 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 het Manifest tot aan merkpositionering. Meer informatie over de Raad van Advies is opgenomen in het paragraaf 2.4 Waardecreatie voor onze stakeholders.

INVESTERINGSBELEID

Het investeringsbeleid van de Volksbank heeft betrekking op alle financieringen en beleggingen. De

Volksbank verstrekt leningen aan particulieren (met name hypotheken) en het midden- en kleinbedrijf. ASN Bank verstrekt ook onderhandse leningen aan lagere overheden, zorginstellingen en onderwijsinstituten. Daarnaast is ASN Bank een actieve partij in duurzame projectfinanciering (o.a. windmolenprojecten en zonneparken).

Het investeringsbeleid wordt voorbereid en ontwikkeld door het Expertise Centrum Duurzaamheid (ECD) van ASN Bank. 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. Het ECD onderhoudt extern onder meer contacten met ngo's (niet-gouvernementele organisatie), andere financiële instellingen, wetenschappers, politici en media. Ook bereidt het ECD van ASN Bank het duurzaamheidsbeleid van ASN Beleggingsfondsen voor, ASN Beleggingsfondsen stelt zelfstandig het beleid vast.

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.

DATAVERZAMELING EN RAPPORTAGE

RICHTLIJNEN

Dit verslag is gepubliceerd op 7 maart 2019 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 weergeven in de paragraaf Materialiteitsbepaling in deze bijlage Over de niet-financiële informatie in dit verslag. Het verslag biedt een overzicht van de belangrijkste ontwikkelingen en de prestaties van de Volksbank in 2018 en is gebaseerd op de onderwerpen die door de Directie en onze stakeholders 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 2018 op financieel en niet-financieel vlak waarde hebben gecreëerd voor onze stakeholders. 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 spraken hiervoor de verantwoordelijken aan binnen de bedrijfsonderdelen en stafafdelingen (projectmanagers, beleidsmedewerkers, programmamanagers, etc.). Zij leverden de uitgevraagde kwantitatieve data op en gaven dagelijks sturing aan de niet-financiële onderwerpen.

Aanvullende gegevens kwamen uit centrale of specifieke informatiesystemen, zoals data over de samenstelling van onze hypotheekportefeuille, gegevens over medewerkers en milieuprestaties. De gerapporteerde niet-financiële data hebben betrekking op het verslagjaar 2018. Met uitzondering van de milieuprestaties van de bedrijfsvoering, deze worden gerapporteerd op basis van de realisatieprestaties van het vierde kwartaal van 2017 tot en met het derde kwartaal van 2018

RAPPORTAGEPROCES

Toetsing en controle van de inhoud van het jaarverslag vindt vervolgens plaats in de bedrijfsonderdelen en door de diverse stafafdelingen. De interne audit afdeling heeft in 2018 onderzoek verricht naar onder andere Verantwoord Ondernemen, ASN duurzame financieringen, gedeelde waarde KPI's, belonen en privacy. De uitkomsten en vervolgacties van deze onderzoeken worden gecommuniceerd aan de Directie en Audit Commissie en op kwartaalbasis gemonitord.

In 2016 hebben we een set doelstellingen geïntroduceerd om onze strategie te realiseren. In 2017 zijn we begonnen met de uitvoering van onze aangescherpte strategie, waarbij het creëren van gedeelde waarde voor onze belanghebbenden centraal staat. In 2017 is ook de KPI voor financiële weerbaarheid verder uitgewerkt en zijn we 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 of aan het begin van het nieuwe boekjaar Gold Standard credits[19] aan te schaffen[20]. Hiermee wordt geïnvesteerd in projecten in Brazilië om ontbossing tegen te gaan, de gemeenschap te ondersteunen en biodiversiteit te vergroten. Hiermee verlagen we de CO2-uitstoot. Dat we al klimaatneutraal zijn weerhoudt ons er niet van 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.

---

19 Gold 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.

20 Het aankoopproces van de certificaten is begin 2019 in gang gezet. Zodra dit is afgerond ontvangen we de certificaten.

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 in kaart gebracht. Onder de relevante balansposten voor de klimaatneutrale balans verstaan we alle balansposten behalve kas en kasequivalenten en derivaten. Zodoende komt 91%[21] van alle balansposten in aanmerking voor de klimaatneutrale balans. 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 door ASN Bank ontwikkelde methodiek overgenomen en voor enkele bedrijfsactiviteiten uitgebreid.

De CO2- berekeningen zijn opgezet in samenwerking met het externe adviesbureau Navigant 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 door het ECD van ASN Bank. Navigant controleert de berekeningen en analyseert de resultaten. De resultaten worden gepresenteerd als een winst- en verliesrekening vergelijkbaar met de gangbare financiële accountingmethoden. De resultaten worden besproken en geaccordeerd in het Klimaatneutraalcomité onder leiding van de CFO van de Volksbank. Verder worden de gegevens gerapporteerd in de QBR's en risicorapportages.

[21] Aangezien liquide middelen geen relevante activa klassen vormen voor de klimaatneutrale balans, heeft er voor 2017 een herbereking plaatsgevonden. Als gevolg van de herberekening is het percentage van de klimaatneutrale balans van 2017 gedaald van 92% naar 89%.

De CO2-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 2018 bedroeg de totale onzekerheidsmarge 16% (2017: 18%). De data over de activa die CO2 vermijden zijn relatief betrouwbaar (6% 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 hypotheekklanten. 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 de definitieve labels in de berekening meenemen. De voorlopige energielabels zijn gebaseerd op de RVO-database van april 2018. Eind 2018 zijn we met de netbeheerders Enexis, Liander en Stedin overeengekomen dat we geanonimiseerd het daadwerkelijk energieverbruik van onze woningportefeuille ontvangen. Het gebrek aan Eurostat-data over de CO2-emissies van een aantal Europese landen draagt eveneens bij aan de onzekerheid. 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 methodiek. Daarnaast wordt inzicht gegeven in de gemaakte aannames en de beperkingen die inherent zijn aan de methodiek. In 2018 zijn geen wijzigingen in de methodiek doorgevoerd.
In 2019 zal onderzocht worden of onze klimaatneutrale balans met behulp van methodiek van het Platform Carbon Accounting Financials (PCAF) berekend kan worden. PCAF is een samenwerkingsverband van elf Nederlandse financiële instellingen waarin wordt gewerkt naar een transparante en eenduidige methodiek om gefinancierde uitstoot in kaart te brengen. De Volksbank is voorzitter van het PCAF. Het overnemen van de PCAF methodiek kan wel impact hebben op de berekening van onze klimaatneutrale balans. Op een aantal vlakken is onze eigen methodiek nog iets conservatiever dan de PCAF methodiek, bijvoorbeeld in het berekenen van de CO2-uitstoot van onze hypotheekportefeuille. We verwachten dat het overnemen van de PCAF methodiek dan ook zal leiden tot een minder hoge uitstoot.

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 2018 was onze bedrijfsvoering net als in de afgelopen jaren al 100% klimaatneutraal doordat we onze CO2-uitstoot hebben gecompenseerd met Gold Standard certificaten[22]. Ten opzichte van 2017 zijn we per saldo meer energie gaan gebruiken. Er is meer gevlogen dan in 2017 en het totale energieverbruik van onze winkels is gestegen. De helft (ongeveer 50%) van de uitstoot van de bedrijfsvoering komt voor rekening van mobiliteit. Sinds 1 januari 2017 hebben we een grote stap gezet door onze leaseregeling aan te passen; 100% elektrische auto's is het uitgangspunt. Eind 2018 reed ruim één op de vier leaseauto's (29%) volledig elektrisch. Vanaf 1 januari 2019 is ook de regeling woon-werkverkeer aangepast; we gaan uit van flexibiliteit per dag en het gebruik van de fiets en openbaar vervoer wordt verder gestimuleerd. Ook heeft de NS het hele rapportagejaar CO2-neutraal gereden. In het verslagjaar 2017 was een kwartaal nog niet CO2-neutraal.

[22] Het aankoopproces van de certificaten is begin 2019 in gang gezet. Zodra dit is afgerond ontvangen we de certificaten.

Categorie	Eenheid	2018	2017	Mutatie
ENERGIEVERBRUIK GROTE KANTOREN EN EIGEN RETAILNETWERK				
Groen gas	GJ	7.429	5.630	32%
Grijs gas	GJ	176	413	-58%
Stadsverwarming	GJ	6.440	6.166	4%
Generatoren	GJ	-	-	0%
Groene stroom	GJ	23.621	23.353	1%
Grijze stroom	GJ	699	637	10%
Totaal energieverbruik[1]	**GJ**	**38.364**	**36.199**	**6%**
Energieverbruik per fte	GJ	12	11	12%
Energieverbruik per m²	GJ	1	1	1%
AANDEEL GROEN ENERGIEVERBRUIK				
% Groene energie	% van totaal	97%	97%	0%
% Groen energieverbruik	% van totaal	81%	80%	1%
CO_2-EMISSIES				
Verwarming	ton	563	464	21%
Lease auto's	ton	1.601	1.914	-16%
Scope 1	**ton**	**2.164**	**2.378**	**-9%**
Elektriciteit	ton	4.384	3.505	25%
Scope 2	**ton**	**4.384**	**3.505**	**25%**
Vluchten	ton	101	73	38%
Woonwerk verkeer	ton	1.685	2.133	-21%
Zakelijk verkeer	ton	816	658	24%
Scope 3	**ton**	**2.602**	**2.863**	**-9%**
Bruto CO_2-emissies	ton	9.150	8.746	5%
Netto CO_2-emissies	ton	4.623	4.587	1%
CO_2 in tonnen per fte	ton	1,4	1,4	1%
VERVOERSMODALITEIT				
Lease auto's	km	7.203.894	8.161.568	-12%
Vluchten	km	572.401	350.065	64%
Woon-werk verkeer (auto)	km	6.897.597	6.326.341	9%
Woon-werk verkeer (ov)	km	14.485.477	15.144.017	-4%
Zakelijk Verkeer (auto)	km	3.709.559	2.988.740	24%
Totaal Vervoersmodaliteit	**km**	**32.868.928**	**32.970.731**	**0%**
Kilometers per fte	*km*	10.634	10.129	5%
PAPIERVERBRUIK				
Papier	ton	296	403	-27%
Papier in kg per fte	*kg per fte*	96	124	-23%
AFVAL				
Restafval	ton	119	118	1%
GFT	ton	47	47	0%
KCA	ton	0	1	-40%
Bedrijfsafval	ton	8	13	-38%
Papier en kartonafval	ton	77	102	-25%
Plastic	ton	7	10	-30%
Totaal afval	**ton**	**258**	**291**	**-11%**
Aandeel afval	*%*	46%	41%	13%
Afval in kg per fte	*kg per fte*	84	89	-6%

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 zijn vanaf het eerste kwartaal 2018 in de berekening 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 concreet contact of concrete transactie. Het onderzoek wordt uitgevoerd door een externe partij. Op kwartaalbasis 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 detractors (klanten die hun bank waarschijnlijk niet zullen aanraden, mogelijk zelfs afraden) en promoters (klanten die hun bank waarschijnlijk aanraden) zich tot elkaar verhouden. Een score tussen de 1 en 6 betekent dat de klant de merken van de Volksbank als financiële 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 tweemaal per jaar gemeten als onderdeel van het 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.

We rapporteren de beschikbaarheidspercentages van internetbankieren en mobiel bankieren in lijn met de methodiek 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 van Q3 2017 tot en met Q2 2018 en zijn berekend volgens onze eigen methodiek. De scores van internetbankieren en mobiel bankieren zijn gebaseerd op de periode juli 2017 tot en met juni 2018. Als primetime voor internet- en mobielbankieren zijn deze tijdvakken beschouwd: op werkdagen en zaterdagen 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 06.30 uur tot 01.00 uur: 99,76%;
• norm non-primetime van 01.00 uur tot 06:30 uur: 98,50%.

MATERIALITEITSBEPALING

De materialiteitsbepaling wordt jaarlijks uitgevoerd voorafgaand aan de publicatie van het jaarverslag. Zo stemmen we de informatie die we verstrekken af met de informatiebehoefte van onze stakeholders. Na goedkeuring van de Directie wordt de materialiteitsbepaling opgenomen in het jaarverslag.

In 2018 hebben we, in navolging van 2016, een materialitetisonderzoek verricht onder zo'n 200 interne en externe stakeholders. Gestart is met het documenteren van de laatste inzichten, trends, ontwikkelingen en marktonderzoeken. Hieruit kwamen 23 onderwerpen als belangrijkste naar voren. Deze zijn vervolgens in een online onderzoek aan stakeholders voorgelegd. Bij het aanschrijven van externe stakeholders liepen we tegen de beperkingen van de nieuwe privacywet aan waardoor we relatief weinig externe stakeholders hebben kunnen aanschrijven. Doordat er in 2018 veranderingen in de topics hebben plaatsgevonden, is ervoor gekozen om deze te linken aan de topics van 2017. We hebben dit om de volgende redenen gedaan:
• De scores van 2017 waren het resultaat van meerdere jaren bijschaven. Het is waardevol om te begrijpen welke topics eventueel vervallen en welke juist nieuw zijn.
• Om continuïteit te behouden in de te rapporteren ondewerpen is het belangrijk dat onderwerpen uit het voorgaande jaar ook voldoende worden gepresenteerd.

In de materialiteitsbepaling voor het verslagjaar 2018 zijn de volgende stappen doorlopen:

1. Longlist-analyse

Als eerste stap van de materialiteitsanalyse zijn alle mogelijk onderwerpen in kaart gebracht, die voor de Volksbank van belang zijn. Hiertoe is de standaard longlist voor de financiële sector aangevuld met onderwerpen uit verschillende relevante bronnen, waaronder die van de Volkbank zelf.

2. Shortlist van materiële onderwerpen

Op basis van de longlist is de shortlist samengesteld. Bij het selecteren van de onderwerpen voor de shortlist is gekeken naar onderwerpen die:
• veel voorkomen in de verschillende raamwerken;
• vaak gerapporteerd worden door branchegenoten en ketenpartners;
• veelvuldig in het nieuws zijn geweest;
• in de huidige strategie staan opgenomen;
• de Volksbank specifiek wil voorleggen aan haar stakeholders.
Deze selectie heeft geleid tot 23 materiële onderwerpen.

3. Prioriteren en ordenen van materiële onderwerpen

Externe prioritering
Na het bepalen van de shortlist zijn de onderwerpen geprioriteerd. Verschillende stakeholdergroepen zijn verzocht om hun perspectief te leveren. Dit levert een representatie van de Volksbanks externe omgeving. Het doel van de vragenlijst is om te bepalen welke

onderwerpen stakeholders materieel achten, zoals bepaald in de 'foundations' van GRI Standards. De stakeholders is gevraagd om voor de 23 onderwerpen aan te geven (op een schaal van 1 tot 7) in hoeverre zij deze belangrijk vinden voor de Volksbank. Per onderwerp zijn definities meegegeven voor een beter begrip van het onderwerp. Aan het eind van de vragenlijst is stakeholders eveneens gevraagd of zij onderwerpen hebben gemist in de vragenlijst. Hier zijn voor de Volksbank geen nieuwe inzichten uit voortgekomen.

Interne priotering

De interne prioritering heeft plaatsgevonden gedurende een sessie met medewerkers die gezamenlijk een representatie vormen van de verschillende disciplines binnen de Volksbank. Tijdens deze sessie hebben zij per thema bepaald wat de relevantie is met betrekking tot de economische, sociale en economische impact voor het bedrijf.

De interne groep is gevraagd om elk onderwerp een score te geven tussen 1 en 7 (1 met een lage impact en 7 met een hoge impact). Naar aanleiding van deze sessie is het materiele onderwerp mensenrechten samengevoegd met het materiële onderwerp verantwoord investeren. Dit omdat deze door het beleid van de Volksbank, met haar focus op mensenrechten in het verantwoord investeringsbeleid, logischerwijs in elkaars verlengde liggen. Hiermee is het aantal materiële onderwerpen uitgekomen op 22.

4. Vaststellen van materiële onderwerpen en definitieve matrix

Op basis van de verkregen resultaten is de materialiteitsmatrix opgesteld.

- De y-as betreft de prioritering vanuit het perspectief van externe stakeholders.
- De x-as in de matrix geeft de impactscore weer, gebaseerd op de scores van de interne prioritering uit de eerder benoemde stap 3.

In vergelijking met 2017 zijn de onderwerpen 'Klimaatneutrale balans' en 'Verantwoord investeren' naar de top 10 verschoven. De onderwerpen 'Verantwoord risicomanagement' en 'Integer en ethisch handelen' vallen hiermee uit de top 10. Alle meest-materiële onderwerpen van 2017 staan in de gekozen meest-materiele thema's voor 2018.

De materialiteitsmatrix en een tabel met alle materiële onderwerpen is terug te vinden in paragraaf 2.4 Waardecreatie voor onze stakeholders van dit verslag. De tabel maakt duidelijk hoe we over onderwerpen rapporteren. Over de 10 meest materiële onderwerpen in de rechterbovenhoek rapporteren we uitgebreid in het jaarverslag.

Meest-materiële thema's

De meest-materiële thema's van de Volksbank staan toegelicht in onderstaande tabel.

Materiële onderwerpen	Definitie
1 Privacy & veiligheid van klantgegevens	De Volksbank streeft naar optimale bewaking van klantgegevens om de privacy van klanten maximaal te beschermen en de veiligheid van hun gegevens te waarborgen.
2 Eenvoudige & transparante producten	We werken voortdurend aan bergrijpelijke producten voor onze klanten, die zijn afgestemd op de vraag van de klant. We willen klanten voorzien van toegankelijke en heldere informatie omtrent onze producten en diensten.
3 Mensenrechten en Verantwoord investeren	We streven ernaar al het geld dat in ons beheer is op een duurzame manier te investeren om zodoende een positieve impact te maken. Bij onze investeringsbeslissingen spelen mensenrechten een belangrijke rol. Met de door ons gehanteerde criteria zetten wij ons in voor het verbeteren van de mensenrechtensituatie in onze ketens.
4 Klant ondersteuning	We streven ernaar klanten te helpen, niet alleen met vragen of klachten, maar ook om ze proactief oplossingen te bieden.
5 Naleven van wet- en regelgeving	We houden ons nauwkeuring aan wet- en regelgeving. Daarbij gaat het tegenwoordig – met name in de financiële sector – ook om de maatschappelijke norm bij de interpretatie van wet- en regelgeving of ongeschreven regels.
6 Klimaatneutrale balans	We willen positief bijdragen aan het klimaat. Daarom hebben we, tot nu toe als enige bank ter wereld, de ambitie om een klimaatneutrale balans te hebben. Dit doen wij onder andere door de CO2-uitstoot van onze hypotheekportefeuille omlaag te brengen door woniningbezitters te helpen bij de verduurzaming van hun woning.
7 Financiële weerbaarheid	We streven naar een financieel weerbaar Nederland waarbij wij onze klanten helpen hun financiële positie te verbeteren, hun financiële vaardigheden te vergroten en hun financiële bezorgdheid te verminderen.
8 Beschikbaarheid van diensten	We vinden het belangrijk dat onze (digitale) diensten voor onze klanten altijd beschikbaar en goed beveiligd zijn met inachtneming van privacybescherming.
9 Gezonde, stabiele bank	We maken ons sterk een financieel gezonde bank is, met een solide rendement en een sterke vermogenspositie.
10 Technologische vernieuwingen	We willen gebruik maken van technologische innovatie om producten en dienstverlening continu te verbeteren, en de continuïteit en veiligheid van onze bedrijfsvoering te waarborgen.

Rapportagejaar 2019 (Jaarverslag 2019)

In het rapportagejaar 2019 zal evenals in het verslagjaar 2017 een herijking van de materialiteitsbepaling plaatsvinden.

EXTERNE ASSURANCE

Om onze belanghebbenden meer vertrouwen te geven over de betrouwbaarheid, volledigheid en transparantie 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 2 en 3 (met uitzondering van de

paragrafen 3.5, 3.6 en 3.9) van het jaarverslag, 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. Intern is het FinCo (Financial Committee) betrokken bij de externe verificatie van niet-financiële informatie. Toekomstgerichte informatie wordt niet van assurance voorzien.

EXTERNE BENCHMARKS

Oekom research
Zie paragraaf 3.3.2 Duurzaamheid, Externe benchmarks

Sustainalytics
Zie paragraaf 3.3.2 Duurzaamheid, Externe benchmarks

Eerlijke Bankwijzer
Zie paragraaf 3.3.2 Duurzaamheid, Externe benchmarks

MSCI
Zie paragraaf 3.3.2 Duurzaamheid, Externe benchmarks

Transparantiebenchmark
Ons jaarverslag wordt beoordeeld in de Transparantiebenchmark van het Ministerie van Economische Zaken. De uitvoering van de Transparantiebenchmark is vanaf 2018 tweejaarlijks. De eerstvolgende beoordeling vindt plaats in 2019 en betreft het jaarverslag over 2018. Aanpak en uitvoering blijven hetzelfde als ten tijde van de jaarlijkse beoordeling. Wel zijn in 2018 de beoordelingscriteria geactualiseerd, met meer aandacht voor ketentransparantie en de Sustainable Development Goals (SDG's).

De uitreiking van de aan de Transparantiebenchmark verbonden Kristalprijs blijft een jaarlijkse evenement. In november 2018 vond de eerste uitreiking zonder de Transparantiebenchmark plaats. In een jaar zonder de Transparantiebenchmark maakt de Kristaljury een selectie van de meest transparante voorbeelden op een specifiek thema. In 2018 was het thema ketentransparantie en -verantwoordelijkheid.

EU DIRECTIVE TABEL

Onderwerpen	Aspect	Toegevoegd (ja/nee)	Hoofdstuk / Paginareferentie
Bedrijfsmodel	Algemene beschrijving	Ja	De Volksbank, At a Glance
	Organisatie en governancestructuur	Ja	Algemeen fiscaal beleid,
	Markten waarin de onderneming actief is	Ja	At a glance, H2 Strategie: Profiel
	Strategie en doelstellingen	Ja	H2 Stategie, Voortgang strategische pijlers en gedeelde waarde doelstellingen
	Belangrijkste trends en factoren die van invloed kunnen zijn op de toekomstige ontwikkeling van de onderneming	Ja	SWOT-analyse, H1 Algemene trends en Ontwikkelingen
Relevante sociale en personeelsaangelegenheden: Financiële weerbaarheid	Het gevoerde beleid, inclusief due diligence	Ja	3.1 De drie strategische pijlers,3.3.1 Financiële weerbaarheid Over de niet-financiële informatie in dit verslag: Management Aanpak Verantwoord Ondernemen, Dataverzameling
	De resultaten van het gevoerde beleid	Ja	3.3 Verantwoordelijkheid voor de maatschappij, 3.3.1 Financiële weerbaarheid
	De voornaamste risico's van de eigen operaties en binnen de waardeketen	Ja	4.1 Doelstelling risicomanagement 4.6 Kredietrisico 4.10.2 risicotypen en aandachtsgebieden (compliance risico)
	De beheersing van deze risico's	Ja	4.1 Doelstelling risicomanagement, 4.4 Risicobereidheid en risico indicatoren (kredietrisico) 4.5.Inrichting risicomanagement 4.10.2 Risicotypen en aandachtsgebieden (compliance risico)
	Niet-financiële prestatie indicatoren	Ja	Voortgang strategische pijlers en gedeelde waarde doelstellingen 3.3.1 Financiële weerbaarheid
Relevante sociale en personeelsaangelegenheden: Klantondersteuning	Het gevoerde beleid, inclusief due diligence	Ja	2.1. Missie en ambitie: Nut voor de klant 3.2 Nut voor de klant

Onderwerpen	Aspect	Toegevoegd (ja/nee)	Hoofdstuk / Paginareferentie
	De resultaten van het gevoerde beleid	Ja	3.1. De drie strategische pijlers (o.a. inspiratieruimte)
	De voornaamste risico's van de eigen operaties en binnen de waardeketen	Ja	4.1 Doelstelling risicomanagement, 4.3 Toprisico's 4.5 Inrichting risicomanagement
	De beheersing van deze risico's	Ja	4.1 Doelstelling risicomanagement, 4.5 Inrichting risicomanagement 4.10.2 Risicotypen en aandachtsgebieden
	Niet-financiële prestatie indicatoren	Nee	Hier is nog geen KPI voor, komt het dichtst in de buurt van de supporting KPI: Customer Effort Score: de resultaten hiervan worden niet gepubliceerd.
Relevante milieu aangelegenheden	Het gevoerde beleid, inclusief due dilegence	Ja	2.2. De drie pijlers, 3.3 Verantwoordelijkheid voor de maatschappij: klimaatneutrale balans, biodiversiteit Over de niet-financiële informatie in dit verslag: Management Aanpak Verantwoord Ondernemen, Investeringsbeleid, Berekening CO2 emissies klimaatneutrale winst- en verliesrekening, Berekening CO2 emissies klimaatneutrale, bedrijfsvoering klimaatneutraal
	De resultaten van het gevoerde beleid	Ja	At a glance: winst- en verliesrekening 2.2 Strategische doelen en KPI's 3.3 Verantwoordelijkheid voor de maatschappij: klimaat neutrale balans
	De voornaamste risico's van de eigen operaties en binnen de waardeketen	Ja	2.3 SWOT-analyse 4.4 Risicobereidheid en risicoindicatoren
	De beheersing van deze risico's	Ja	4.1. Doelstelling risicomanagement 4.4 Risicobereidheid en risicoindicatoren 4.5 Inrichting Risicomanagement
	Niet-financiële prestatie indicatoren	Ja	3.3 Verantwoordelijkheid voor de maatschappij: klimaatneutrale balans Voor klimaatneutrale is een KPI geformuleerd. Op het gebied van biodiversitieit wil de Volksbank in 2030 met financieringen en beleggingen een netto positief effect te hebben. Er wordt gewerkt aan een methodiek en dan zal een KPI volgen.
Relevante onderwerpen met betrekking tot eerbiediging van mensenrechten	Het gevoerde beleid, inclusief due dilegence	Ja	3.3 Verantwoordelijkheid voor de maatschappij:mensenrechten (leefbaar loon)
	De resultaten van het gevoerde beleid	Ja	3.3 Verantwoordelijkheid voor de maatschappij:mensenrechten
	De voornaamste risico's van de eigen operaties en binnen de waardeketen	Ja	3.3 Verantwoordelijkheid voor de maatschappij:mensenrechten (leefbaarloon in de kledingindustrie)
	De beheersing van deze risico's	Ja	3.3 Verantwoordelijkheid voor de maatschappij:mensenrechten (leefbaarloon in de kledingindustrie)
	Niet-financiële prestatie indicatoren	Ja	3.3 Verantwoordelijkheid voor de maatschappij:mensenrechten (leefbaarloon in de kledingindustrie),
Relevante onderwerpen met betrekking tot bestrijding van corruptie en omkoping.	Het gevoerde beleid, inclusief due dilegence	Ja	3.2 Nut voor de klant 3.10 Belastingen: Algemeen fiscaal beleid
	De resultaten van het gevoerde beleid	Ja	4.10.2 Risicotypen en aandachtsgebieden
	De voornaamste risico's van de eigen operaties en binnen de waardeketen	Ja	1.4 Ontwikkelingen in de sector 4.10.2 Risicotypen en aandachtsgebieden
	De beheersing van deze risico's	Ja	4.5 Inrichting risicomanagement 4.5.1 Ontwikkelingen in 2018 4.10.2 Risicotypen en aandachtsgebieden

Onderwerpen	Aspect	Toegevoegd (ja/nee)	Hoofdstuk / Paginareferentie
	Niet-financiële prestatie indicatoren	Nee	De Volksbank past het beleid doorlopend aan aan relevante wet- en regelgeving en accepteert geen enkele vorm van corruptie en omkoping. Ook bij investeringen en financieringen sluit dit uit.
Inzicht in het diversiteitsbeleid (Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen)	Het gevoerde beleid	Ja	6.1 Samenstelling, benoeming en functioneren Directie 6.2 Samenstelling, benoeming en functioneren Raad van Commissarissen 3.4 Oprechte aandacht voor de medewerker (inclusieve en diverse organisatie)
	Diversiteitsdoelen	Ja	3.4 Oprechte aandacht voor de medewerker
	Beschrijving van hoe het beleid is geïmplementeerd	Ja	3.4 Oprechte aandacht voor de medewerker
	Resultaten van het gevoerde beleid	Ja	3.4 Oprechte aandacht voor de medewerker

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.

EDTF REFERENTIES

EDTF	Beknopte omschrijving van de artikelen	In risicoparagraaf/ jaarverslag	In Pillar 3-rapportage[1]	Niet of beperkt opgenomen
	Algemeen			
1	Verantwoord alle risicogerelateerde informatie in één rapport	Hoofdstuk 4 Risicomanagement 4.1 Doelstelling risicomanagement	Pillar 3 rapportage 2.1 bij Risk management objectives	
2	Definieer de risicoterminologie en risicomaatstaven van de bank en geef de belangrijkste parameterwaarden aan	4.4 Risicobereidheid en risico-indicatoren 4.6 Kredietrisico 4.7 Marktrisico 4.8 Liquiditeitsmanagement en financiering 4.9 Kapitaalmanagement 4.10 Niet-financiële risico's	2.1 bij Risk appetite and risk indicators 3.1 Management and control 4. Credit risk and general information on CRM 9.1 Liquidity management 10 Market risk 12 Operational risk	
3	Beschrijf en bespreek de belangrijkste en toenemende risico's. Voeg kwantitatieve toelichtingen en veranderingen in risico-exposure toe	4.3 Toprisico's 4.4 Risicobereidheid en risico-indicatoren 4.6 Kredietrisico 4.7 Marktrisico 4.8 Liquiditeitsmanagement en financiering 4.9 Kapitaalmanagement 4.10 Niet-financiële risico's	2.1 bij Risk appetite and risk indicators 3.1 Management and control 4 Credit risk and general information on CRM 9 Liquidity risk 10 Market risk 12 Operational risk	
4	Schets, zodra de van toepassing zijnde regels definitief zijn, plannen om aan elke belangrijke ratio te voldoen en verstrek ze	4.8.2 Management en beheersing 4.8.3 Cijfers, ratio's en trends 4.9.1 Kapitaalvereisten 4.9.3 Ontwikkelingen in kapitaaleisen 4.9.5 Cijfers, ratio's en trends 4.9.5 bij MREL	3.4 Macroprudential supervisory measures - bij Capital requirements	
	Risicogovernance en risicomanagement strategieën/bedrijfsmodel			
5	Geef een samenvatting van de organisatie, het proces en de belangrijkste functies van het risicomanagement van de bank	4.5 Inrichting risicomanagement 4.5.2 Risicogovernance 4.5.3 bij Duidelijke Governance	2.2 bij Risk management organisation 2.2 bij Risk governance 2.2 bij Clear governance 9.1 bij Risk governance	
6	Geef een beschrijving van de risicocultuur van de bank. Procedures en strategieën om de cultuur te ondersteunen	4.5.3 Risicocultuur	2.2 bij Risk culture	
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	4.2 Gematigd risicoprofiel 4.3 Toprisico's 4.4 Risicobereidheid en risico-indicatoren 4.6.2 Management en beheersing- kredietrisico 4.7.2 Management en beheersing - marktrisico 4.8.2 Management en beheersing - liquiditeitsrisico 4.9.2 Management en beheersing - kapitaalmanagement 4.9.2 bij Economisch kapitaal	2.1 bij Moderate risk profile 2.1 bij Risk appetite and risk indicators 3.1 bij Management and control - own funds 3.1 bij Economic capital 4.1 bij Management and control - credit risk 9.1 bij Management and control - liquidity risk 10.2 Interest rate risk not include in the trading portfolio	
8	Beschrijf het gebruik van stresstesten binnen het governance en kapitaalraamwerk van de bank	4.4 bij Stresstesting 4.6.2 bij Stresstesten en sensitiviteitsanalyses 4.7.2 bij Marktrisico handelsportefeuille	3.1 bij Stresstesting 9.1 bij Liquidity stress testing	

EDTF	Beknopte omschrijving van de artikelen	In risicoparagraaf/ jaarverslag	In Pillar 3-rapportage[1]	Niet of beperkt opgenomen
		4.8 Management en beheersing 4.8.2 bij Stresstesten op liquiditeit		
	Kapitaaltoereikendheid en risicogewogen activa			
9	Geef de minimale Pillar 3 kapitaaleisen, toeslagen, countercyclische en conservation buffers, minimale interne kapitaalratio's	4.9.2 bij Wettelijk vereist kapitaal en MREL 4.9.2 bij Continue kapitaaltoereikendheidstoets 4.9.5 Cijfers, ratio's en trends 4.9.5 bij Kapitaalratio's 4.9.5 bij Leverage ratio	3.1 bij regulatory capital and MREL 3.1 bij Continuous capital adequacy assessment 3.3 Capital requirements 3.4 Macroprudential supervisory measures 3.5 Leverage ratio	
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	4.9.4 Kapitaalstructuur	1.3 Consolidation scope 3.2 Own funds 3.5 Leverage ratio at table Reconciliation of accounting assets and the 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.	4.9.4 Kapitaalstructuur	3.2 Own funds	
12	Bespreek kwalitatief en kwantitatief de planning van het vereiste of gewenste kapitaalniveau en hoe dit niveau bereikt gaat worden	4.9.3 Ontwikkelingen in kapitaaleisen	3.3 Capital requirements	Kwantitatieve kapitaalplanning
13	Geef duidelijke informatie over hoe risicogewogen activa (RWA) samenhangen met de bedrijfsactiviteiten en daaraan gerelateerd risico's	4.9.5 Cijfers, ratio's en trends	3.3 Capital requirements	
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	4.9.5 Cijfers, ratio's en trends 4.9.5 bij tabel Risicogewogen activa (RWA) en kapitaaleis	3.3 Capital requirements 5.2 Quantitative information regarding the use of the Standardized approach 6 Credit risk and credit risk mitigation under the IRB-approach 10.1 Capital requirements for market risk using the standardized approach 12.1 Capital requirements - operational risk	Modellen: downturn parameters, methode LGD
14	Idem voor marktrisico en operationeel risico	4.9.5 Cijfers, ratio's en trends 4.9.5 bij tabel Risicogewogen activa (RWA) en kapitaaleis	3.3 Capital requirements 6 Credit risk and credit risk mitigation under the IRB-approach 10.1 Capital requirements for market risk using the standardized approach 12.1 Capital requirements - operational risk	
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	4.6.5 bij Indeling portefeuille naar interne ratingklasse	5.2 Quantitative information regarding the us of the Standardized approach	

EDTF	Beknopte omschrijving van de artikelen	In risicoparagraaf/ jaarverslag	In Pillar 3-rapportage[1]	Niet of beperkt opgenomen
16	Geef een verloopoverzicht van RWA in de periode voor elk RWA risicotype	4.9.5 bij tabel Risicogewogen activa (RWA) en kapitaaleis 4.9.5 bij tabel Ontwikkeling RWA	6 Credit risk and credit risk mitigation under the IRB-approach 6.2 Quantitative information regarding the use of the IRB-approach	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 Quantitative information regarding the use of the IRB-approach	
	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	4.8.1 Risicoprofiel - Liquiditeitsmanagement 4.8.2 Management en beheersing - Liquiditeitsmanagement 4.8.3 Cijfers, ratio's en trends	9 Liquidity risk 9.1 at Risk profile	
	Funding			
19	Geef in tabelvorm een samenvatting van bezwaarde en onbezwaarde activa per balanscategorie	4.8.4 Bezwaarde en onbezwaarde activa	9.3 Encumbered and unencumbered assets	
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	4.8.5 bij tabel Resterende contractuele looptijd activa en passiva 4.8.3 Cijfers, ratio's en trends		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	4.8.5 Financieringsstrategie	9.2 bij Concentration of funding and liquidity sources	
	Marktrisico			
22	Informatie over de verbanden tussen balansposten en de winst- en verliesrekening met posities vermeld in de toelichting over verhandelde marktrisico's	4.7.3 Cijfers, ratio's en trends - marktrisico	10 Market risk 10.2 Interest rate risk not included in the trading portfolio	Verband met winst- en verliesrekening
23	Geef verdere kwalitatieve en kwantitatieve overzichten van belangrijke verhandelde en niet-verhandelde marktrisico's	4.7.3 Cijfers, ratio's en trends - marktrisico	10 Market risk 10.2 Interest rate risk not included in the trading portfolio	
24	Geef kwantitatieve en kwalitatieve toelichtingen over belangrijke beperkingen in de modelbepaling voor marktrisico, assumpties, validatie procedures, gebruik van proxies, veranderingen in risicomaatstaven 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	4.7.1 Risicoprofiel - marktrisico 4.7.3 Cijfers, ratio's en trends - marktrisico	10.2 Interest rate risk not included in the trading portfolio	Gerbuik gestandaardiseerde benadering. Beperkte impact
25	Beschrijving van risicomanagementtechnieken om de risico's van verliezen voorbij gerapporteerde risicomaatstaven en parameters te meten en te beoordelen. Bespreek hoe de liquiditeitshorizonten van de markt zijn overwogen en toegepast op dergelijke maatstaven	4.7.2 Management en beheersing - marktrisico	10.2 Interest rate risk not included in the trading portfolio - at Management and control	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	4.6.4 Cijfers, ratio's en trends 4.6.4 Cijfers, ratio's en trends - Kredietrisico - bij Vorderingen op klanten naar categorie en regio	4.2 General quantitative information regarding credit risk 5.2 Quantitative information regarding	

EDTF	Beknopte omschrijving van de artikelen	In risicoparagraaf/ jaarverslag	In Pillar 3-rapportage[1]	Niet of beperkt opgenomen
	tevens informatie te bevatten over kredietrisico dat redelijkerwijs kan ontstaat door off-balance sheet verplichtingen naar type	4.6.6 Overige particuliere kredieten 4.6.7 MKB-kredieten 4.6.11 Risicomitigering 4.9.5 Exposure at default	the us of the Standardized approach 6.2 Quantitative information regarding the use of the IRB-approach	
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	4.6.2 Management en beheersing (ook in de jaarrekening is toelichting opgenomen, zie note 5 Vorderingen op klanten)	4.1 General qualitative information regarding credit risk - at Management and control	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	4.6.4 bij tabel Vorderingen op klanten 4.6.4 Verloop voorziening 4.6.5 Achterstanden particuliere hypotheken en bijzonder beheer 4.6.6 Overige particuliere kredieten 4.6.7 Kerncijfers - Exposure op mkb-leningen	4.2 bij tabel Ageing of past-due exposures 4.2 bij tabel Non-performing and forborne exposures	
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	4.6.11 Risicomitigering	4.3 bij Collateral 5.1 Qualitative information regarding the use of the Standardized Approach 7 Counterparty credit risk (CCR)	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	4.6.11 Risicomitigering 4.6.11 bij Zekerheden	4.3 at Collateral 5.1 Qualitative information regarding the use of the Standardized Approach 6.1 Qualitative information regarding the use of the IRB-approach 7 Counterparty risk 9.3 Encumbered and unencumbered assts	
	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	4.10 Niet financiële risico's 4.10.2 Risicotypen en aandachtsgebieden	11.2 Risks 12 Operational risk 12.3 Types of risk and areas of focus of non-financial risks	
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 potentiele gebeurtenissen. Dergelijke toelichtingen dienen zich te richten op de impact op het bedrijf, de lessons learned en de daaruit voortvloeiende veranderingen in de	4.3 Toprisico's 4.10.2 Risicotypen en aandachtsgebieden	12.3 Types of risk and areas of focus of non-financial risks	

EDTF	Beknopte omschrijving van de artikelen	In risicoparagraaf/ jaarverslag	In Pillar 3-rapportage[1]	Niet of beperkt opgenomen
	risicoprocessen die reeds geïmplementeerd of onderhanden zijn			

1 De Pillar 3-rapport wordt enkel gepubliceerd in het engels

DISCLAIMER

De toekomstgerichte uitspraken in dit jaarverslag zijn alleen van toepassing op de datum van publicatie van dit verslag. De Volksbank 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 Volksbank kan doen in haar tussentijdse verslagen.