

Nederlandse vertaling Chairman's Message

Derde kwartaal 2017

Bijlage kwartaalverslag Q3 2017

Bericht van de CEO

ABN AMRO had een goed derde kwartaal. Daar ben ik tevreden over. We namen opnieuw stappen om duurzaamheid binnen de bank en bij onze leveranciers en klanten stevig te verankeren. Ook boekten we vooruitgang met de digitale innovatie van onze producten en diensten, verbeterden we de klantbeleving, hebben we onze IT-systemen en -processen verder geoptimaliseerd, onze organisatie gestroomlijnd en de kosten beheerst.

De nettowinst kwam in het derde kwartaal van 2017 uit op EUR 673 miljoen, een stijging van 11 % ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar. De belangrijkste kredietportefeuilles (hypotheeken, mkb en grootzakelijke kredieten) lieten groei zien bij constante wisselkoersen. Bij de operationele baten zien we een beperkte daling vergeleken met het derde kwartaal van 2016. Dit was vooral het gevolg van de verkoop van de Private Banking activiteiten in Azië, lagere fees bij Markets en Clearing, resultaten bij Private Equity, en accounting-effecten. De kosten dalen als gevolg van de voordelen van de in gang gezette IT-transformatie en kostenbesparingsprogramma's. Dit zien we ook terug in het aantal interne en externe fte's, dat sinds eind 2016 met 6% daalde. De kredietvoorzieningen bleven zeer laag dankzij een sterk presterende Nederlandse economie.

In de eerste negen maanden van dit jaar verbeterde de cost/income ratio naar 57,3% (eerste negen maanden 2016: 61,8%) en steeg het rendement op eigen vermogen naar 15,7% (eerste negen maanden 2016: 13,4%), mede dankzij de boekwinst op de verkoop van Private Banking Azië en de lage kredietvoorzieningen. Onze kapitaalpositie bleef sterk, met een fully-loaded CET1 ratio van 17,6% per eind september 2017. De onlangs gepubliceerde EBA-interpretatie van enkele bepalingen uit de regelgeving voor kapitaalvereisten heeft geen effect op de CET1-ratio en slechts een gering effect op de leverage ratio. Zoals eerder vermeld, verwachten we nog steeds dat er overeenstemming wordt bereikt over Basel IV. Komt men dit jaar echter niet tot afspraken, dan zullen we in het eerste kwartaal van 2018 een aangepaste visie op onze kapitaalpositie presenteren.

We hebben onze strategische ambities op het gebied van duurzaam bankieren verbreed. Op dit moment hebben onze Retail en Private Banking klanten ongeveer EUR 8 miljard

belegd in duurzame producten. Dertig procent van onze klanten belegt al duurzaam. We zetten ons nu extra in om dit verder te laten groeien en willen de komende drie jaar het duurzaam belegd vermogen van onze klanten verdubbelen naar EUR 16 miljard. Vanaf 2018 wordt duurzaam beleggen de norm voor nieuwe Private en Retail Banking klanten in Nederland. Ook nemen we contact op met bestaande klanten om te bespreken of zij – op vrijwillige basis – willen overstappen van traditionele naar duurzame beleggingen. We hebben een sterke positie opgebouwd in de markt voor in euro's genoteerde groene obligaties. Hiermee helpen we onze klanten bij het financieren van hun duurzaamheidsinitiatieven. In het afgelopen jaar waren we betrokken bij acht transacties voor groene obligaties in diverse regio's en sectoren, waarmee ruim EUR 4,5 miljard werd aangetrokken.

Ons commitment om commercieel vastgoed in Nederland te verduurzamen kreeg onlangs erkenning, met een eerste plaats op de ranglijst van de GRESB (Global Real Estate Sustainability Benchmark) voor 2017, een stijging ten opzichte van onze vierde plaats vorig jaar. De GRESB is een wereldwijde benchmark die meet hoe duurzaam financiële instellingen zijn op het vlak van commercieel vastgoedinvesteringen en -financiering. Ons circulaire paviljoen Cirl is in september geopend. Ook verbeterden we onze score in de jaarlijkse duurzaamheidsbeoordeling door RobecoSAM, op basis waarvan de Dow Jones Sustainability Index wordt samengesteld. Met een score van 91 van de 100 punten – vergeleken met 87 punten in 2016 – is ABN AMRO een van de best presterende banken ter wereld op deze duurzaamheidsranglijst.

Een van onze belangrijkste prioriteiten is om de klantbeleving voortdurend te verbeteren. We willen bankieren voor onze klanten eenvoudiger en gemakkelijker maken. Belangrijk hierbij is dat we onze digitale diensten voor onze klanten naadloos op elkaar laten aansluiten. Het digitale distributiekanaal van Retail Banking is in de afgelopen jaren sterk gegroeid. Twee jaar geleden leverden we 30% van onze producten en diensten volledig digitaal aan de klant; dat is nu 50% en het wordt steeds meer.

Er is in de markt duidelijk waardering voor onze digitale aanbod. De Net Promotor Score van onze gratis betaalapp

Tikkie is +74. Momenteel gebruiken 1,4 miljoen mensen deze app en de meesten zijn geen klant van ABN AMRO. De populariteit van Tikkie blijft groeien en we breiden deze dienst nu ook uit naar onze zakelijke klanten en organisaties zoals de Hartstichting, die onlangs via deze ABN AMRO-app geld heeft ingezameld.

Vorig jaar kondigden we ons plan aan om binnen elk van onze bedrijfsonderdelen kleine innovators op te richten om in een kort tijdsbestek nieuwe en betere diensten voor onze klanten te ontwikkelen. In september ging het ABN AMRO-initiatief New10 van start. Deze volledig digitale krediet-verlener is binnen tien maanden ontwikkeld van concept naar lancering, en combineert de financiële expertise van onze bank met de wendbaarheid van een startup. New10 verstrekt leningen tussen de EUR 20.000 en EUR 1 miljoen aan mkb-ondernemers, waarbij klanten de uitslag van hun kredietaanvraag binnen 15 minuten ontvangen.

En binnenkort introduceren we in Duitsland Prosperity, een digitale vermogensmanager waarmee de klant zijn vermogen en beleggingen kan beheren via een digitaal platform in combinatie met een persoonlijk financieel adviseur – tegen een vast tarief. Prosperity is in Europa de eerste digitale speler die een dergelijk totaalpakket biedt voor digitaal vermogensbeheer.

Het ABN AMRO Innovation Centre ondersteunt bedrijven bij het ontwikkelen van hun innovatie-agenda's. Daarnaast zet het, samen met een aantal partners van buiten de bank, een Innovation Academy op.

Verder hebben we ons in het afgelopen kwartaal ingezet om onze traditionele bankproducten te innoveren. Een voorbeeld hiervan is de Verzilver Hypotheek, een hypotheek speciaal voor 60-plussers die door ons merk Florius wordt aangeboden. Met deze hypotheek kunnen klanten de overwaarde op hun huis verzilveren, bijvoorbeeld voor een aanvulling op hun inkomen, thuiszorg, een verbouwing, of een schenking aan hun kinderen.

Het doel van ons IT-transformatieprogramma is om een sterke en veilige IT-infrastructuur te creëren, die tegelijk snel, schaalbaar en toekomstbestendig is. Dit is essentieel om de doorlooptijd voor nieuwe producten te verkorten en om de onderhoudskosten substantieel te verlagen. Om ervoor te zorgen dat de IT-infrastructuur future-proof blijft, is het transformatieprogramma erop gericht ons IT-landschap

doorlopend te verbeteren. Dit meerjarenprogramma ging in 2013 van start en ligt goed op schema. Zo hebben we al meer dan 300 applicaties gemigreerd naar onze eigen, on-premise cloud en naar verwachting is de migratie van alle geplande 700 applicaties eind 2018 afgerond.

Onze focus op digitale transformatie en innovatie betekent wel dat we ook medewerkers met een ander profiel nodig hebben en dat onze aanwezigheid in het straatbeeld verandert. In verband met de sterke groei van onze digitale distributiekanaal in de afgelopen jaren hebben we het aantal kantoren in Nederland verminderd, en dit zal naar verwachting doorzetten. Bij Retail, Private en Commercial Banking zal het aantal medewerkers verder blijven dalen nu we het assortiment digitale producten en diensten versneld uitbreiden. In Q4 2017 treffen we naar verwachting een voorziening van EUR 50-100 miljoen voor reorganisatiekosten.

We houden ons personeelsbestand dynamisch door te investeren in de inzetbaarheid van onze mensen op de lange termijn. Ook hebben we een vrijwillige vertrekregeling. Deze regeling biedt medewerkers die bij een reorganisatie kiezen voor vertrek de mogelijkheid om gebruik te maken van training, coaching en een budget voor het vinden van ander werk binnen of buiten de bank. Deze maatregelen ondersteunen het belang dat we hechten aan goed werkgeverschap en verlichten de gevolgen van reorganisaties.

In de afgelopen maanden zijn twee nieuwe leden toegetreden tot de Executive Board: Tanja Cuppen (CRO) en Clifford Abrahams (CFO). Daarnaast kondigden we de voorgenomen benoeming aan van Christian Bornfeld als Chief Innovation & Technology Officer, waarmee het nieuwe bestuur compleet is. Mijn oprechte dank gaat uit naar Wietze Reehoorn, die in de afgelopen acht jaar een uiterst waardevolle bijdrage heeft geleverd aan het opbouwen van de nieuwe ABN AMRO. Ook wil ik onze medewerkers hartelijk danken. Voor velen is, of was het een periode van reorganisatie of verandering na de invoering van agile werken. Ik ben trots op hen en dankbaar voor hun veerkracht en inzet om onze klanten de best mogelijke dienstverlening te bieden. Tot slot wil ik vooral onze klanten danken voor hun vertrouwen in onze bank.

Kees van Dijkhuizen

CEO ABN AMRO Group N.V.