

Resultaten 2021

Nieuw strategisch plan gericht op versterken van de klantrelatie en vergroten van de maatschappelijke impact

Ontwikkelingen in langetermijndoelstellingen:

- **Klanten:** klantgewogen Net Promoter Score stijgt naar +6 (eind 2020: +2); toename van het aantal actieve multiklanten tot 1.015.000 (eind 2020: 949.000)
- **Maatschappij:** klimaatneutrale balans bedraagt 55%, berekend volgens de PCAF-methodologie (eind 2020 herberekend: 45%)
- **Medewerkers:** KPI score van 7,8 voor 'Oprechte aandacht' (eind 2020: 7,9)
- **Aandeelhouder:** rendement op eigen vermogen van 4,7% (2020: 5,1%)

Toename betaalrekeningklanten, hypotheekleningen, mkb-leningen, particulier spaargeld en AuM

- Netto groei aantal betaalrekeningklanten met 124.000 tot 1,78 miljoen
- Groei hypotheekportefeuille, exclusief IFRS waarderingsaanpassingen, tot € 47,4 miljard (eind 2020: € 46,2 miljard). Stijging nieuwe hypotheekproductie tot € 8,1 miljard (2020: € 6,1 miljard) en aflossingen tot € 7,0 miljard (2020: € 6,5 miljard); marktaandeel nieuwe hypotheekleningen hoger op 5,8% (2020: 5,0%)
- Groei mkb-leningen met € 117 miljoen tot € 841 miljoen
- Stijging particulier spaargeld met € 3,5 miljard tot € 45,6 miljard; marktaandeel stijgt naar 11,3% (eind 2020: 10,8%)
- Stijging beheerd vermogen (AuM) met € 0,8 miljard tot € 4,75 miljard

Daling nettowinst tot € 162 miljoen door aanhoudende druk op netto rentebaten en hogere operationele lasten, deels gecompenseerd door terugname bijzondere waardeverminderingen

- Nettowinst 7% lager op € 162 miljoen. Gecorrigeerd voor incidentele posten¹ daalde de nettowinst met 30% tot € 145 miljoen
- Totale baten dalen met 10% tot € 827 miljoen, door aanhoudende druk op de netto rentebaten
- Operationele lasten stijgen met 2% naar € 667 miljoen, ondanks een positieve omslag van € 67 miljoen in incidentele posten¹; gecorrigeerde operationele lasten stijgen met 14% als gevolg van hogere personeelskosten en wettelijke heffingen, en de implementatie van de nieuwe strategie
- Terugname van bijzondere waardeverminderingen van financiële activa van € 58 miljoen (2020: een last van € 38 miljoen), als gevolg van verbeterde macro-economische vooruitzichten en hogere huizenprijzen, ondanks een hogere management overlay

Sterke kapitaalpositie, ondanks daling Tier 1-kernkapitaalratio

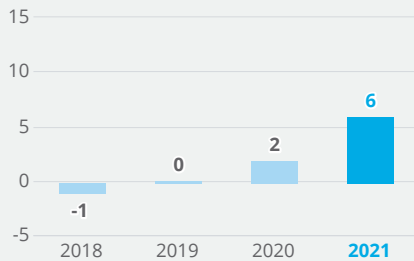
- Tier 1-kernkapitaalratio lager op 22,7% (eind 2020: 31,2%) door een toename van risicogewogen activa, met name als gevolg van een tijdelijke en vrijwillige opslag gerelateerd aan ons kredietrisicomodel voor woninghypotheekleningen; Basel IV volledig ingefaseerde Tier 1-kernkapitaalratio lager op 22,5% (2020: 24,2%)
- Leverage ratio op 5,1% (eind 2020: 5,2%)
- Voorgesteld dividend over 2021: € 97 miljoen (60% van de nettowinst)

Martijn Gribnau, directievoorzitter van de Volksbank: "In 2021 hebben we een flinke stap gezet in de implementatie van onze strategie. Onze merken lieten groei zien, wat zich vertaalde in sterke commerciële ontwikkelingen en ook hoge klanttevredenheidscijfers. In tegenstelling tot de gezonde commerciële ontwikkelingen was 2021 financieel een uitdagend jaar. De rentetarieven bleven laag, waardoor onze totale baten en nettowinst onder druk kwamen te staan. Dit benadrukt de urgentie om te komen met nieuwe initiatieven zodat onze baten minder rentegevoelig worden. Tevens richten we ons op kostenbesparingen, terwijl we ook investeringen doen die nodig zijn om ons IT-platform te verbeteren. In 2022 pakken we door met het uitvoeren van onze strategie en zetten we een volgende stap in de verdere ontwikkeling van onze dienstverlening. We gaan nog dichter bij de klant staan om gefaseerd meer diensten aan te bieden die naadloos aansluiten bij hun specifieke behoefte en levenssituatie. Dit doen we zowel digitaal als in de buurt, en altijd met oog voor de menselijke maat. Afgelopen jaar hebben we het fundament gelegd voor de agile manier van werken en 1 maart start de nieuwe organisatie. Ik heb er alle vertrouwen in dat de uitvoering van onze strategie ons in de komende jaren in staat zal stellen om de totale baten te laten stijgen en de operationele efficiëntie te vergroten."

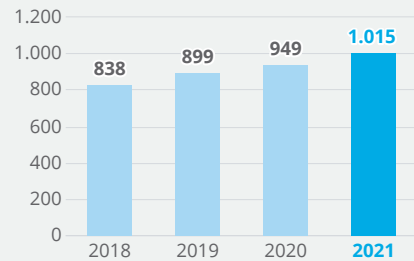
¹ Incidentele posten: in 2020 was er een reorganisatievoorziening van €45 mln (voor belasting) en in 2021 een positief resultaat van €22 mln (voor belasting) als gevolg van een herwaardering gerelateerd aan een eerdere DGS-bijdrage in het kader van het faillissement van DSB

Kerncijfers

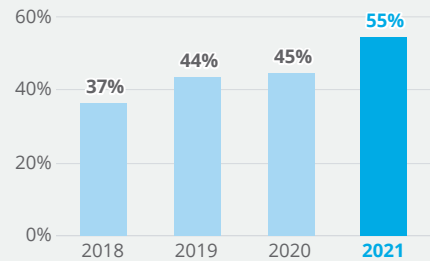
Net Promoter Score¹



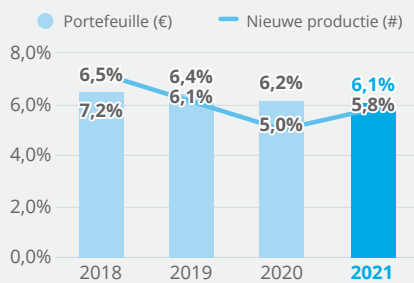
Actieve multiklanten²



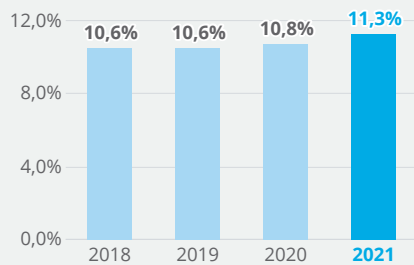
Klimaatneutrale balans³



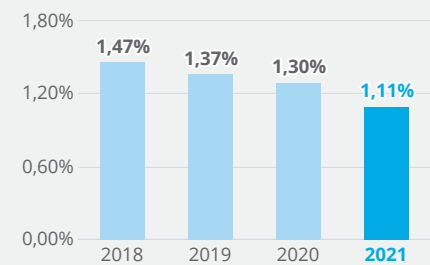
Marktaandeel hypotheek⁴



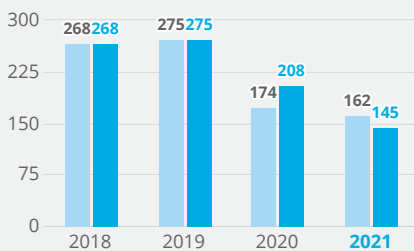
Marktaandeel sparen



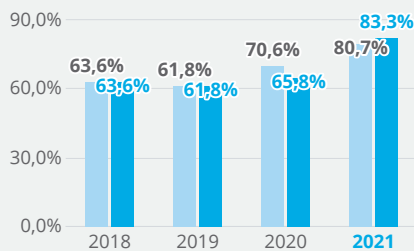
Rentemarge



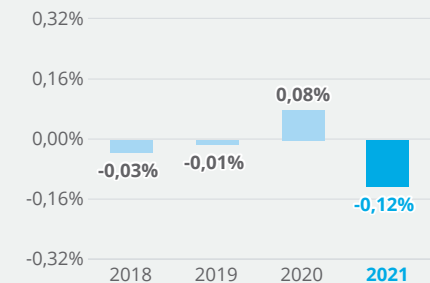
Nettoresultaat/Gecorrigeerd nettoresultaat



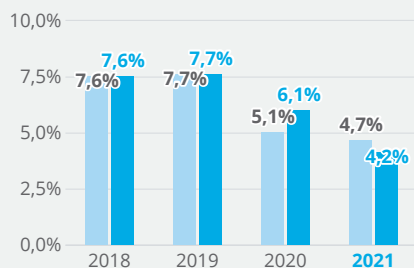
Efficiencyratio/Gecorrigeerde efficiencyratio



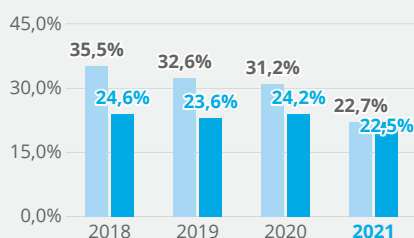
Risicokosten totale leningen



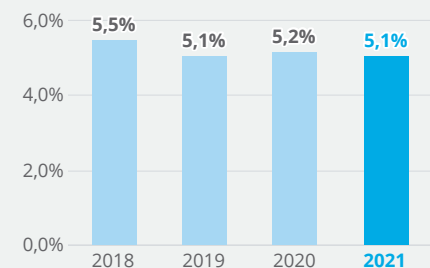
REV/Gecorrigeerd REV



Tier 1-kernkapitaalratio Basel III / IV⁵



Leverage ratio



1 Klantgewogen gemiddelde NPS van alle merken. Bron: marktonderzoeksbureau Miles Research.

2 Actieve multi-klant: klant met een betaalrekening en minstens een product uit een andere productgroep, die minstens tien klantgeïnitieerde transacties voor drie maanden op rij op zijn of haar betaalrekening heeft gedaan.

3 Vanaf 2021 wordt de klimaatneutrale balans berekend volgens de methodologie van het Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF). Het vergelijkend cijfer voor 2020 is aangepast.

4 Het marktaandeel van de portefeuille betreft het derde kwartaal van 2021 omdat de cijfers van de totale marktomvang niet tijdig beschikbaar waren.

5 De Tier-1 kernkapitaalratio gebaseerd op Basel IV is een schatting.

Voor een uitgebreide toelichting van de financiële resultaten over 2021 verwijzen wij naar het 2021 Financial Report op de website van de Volksbank.

VOOR MEER INFORMATIE KUNT U CONTACT OPNEMEN MET:

Corporate Communicatie

Harmen van der Schoor
harmen.vanderschoor@devolksbank.nl
Mobiel: 06 – 10 11 73 63

Daphne Andriesse
daphne.andriesse@devolksbank.nl
Mobiel: 06 – 30 21 49 52

Investor Relations

Jacob Bosscha
jacob.bosscha@devolksbank.nl
Telefoon: 030 - 291 42 46

Davey Hak
davey.hak@devolksbank.nl
Telefoon: 030 - 291 48 07

OVER DE VOLKSBANK N.V.

Over de Volksbank De Volksbank is de organisatie achter ASN Bank, BLG Wonen, RegioBank en SNS. Door te bankieren met de menselijke maat dragen wij samen bij aan een financieel gezond leven voor iedereen in Nederland. ASN Bank stimuleert duurzame vooruitgang, BLG Wonen zorgt dat goed wonen voor iedereen mogelijk is, RegioBank zet zich in voor leefbaarheid in de buurt en SNS heeft aandacht voor de mens. De Volksbank is gevestigd in Utrecht en is de drijvende kracht op de achtergrond en ontwikkelt vanuit menselijke behoeftes bancaire producten, processen en systemen. Voor meer informatie:

www.devolksbank.nl

DISCLAIMER

Dit persbericht bevat uitsluitend feitelijke informatie en dient niet te worden opgevat als een opinie of aanbeveling met betrekking tot de koop of verkoop van effecten die zijn uitgegeven door de Volksbank N.V. Dit persbericht bevat geen waardeoordeel of voorspelling met betrekking tot de financiële resultaten van de Volksbank N.V. Als u geen persberichten van de Volksbank N.V. wilt ontvangen, dan kunt u een e-mail sturen naar communicatie@devolksbank.nl.