

Resultaten eerste halfjaar 2024

Perspresentatie

Roland Boekhout, CEO

André Haag, CFO

Belangrijkste punten eerste helft 2024

Gestage verbetering van de scores op klantrelatie en maatschappelijke impact

- **Sterke klantrelatie:** stijging aantal actieve multi-klanten naar 1,204mln (eind 2023: 1,164mln); verbetering klantgewogen NPS naar +5 (eind 2023: -1) en KRS naar 56 (eind 2023: 53)
- **Positieve impact op de maatschappij:** verbetering klimaatneutrale balans¹ tot 76% (eind 2023: 75%)

Sterke commerciële groei dankzij veerkrachtige economie, ondanks geopolitieke spanningen

- Groei **hypotheekportefeuille** naar €50,5mrd (eind 2023: €49,2mrd). Stijging nieuwe hypotheekproductie tot €3,1mrd (1HJ23: €2,2mrd)
- Groei **mkb-leningen** met €83mln (1HJ23: €145mln) naar €1.318mln
- Toename **particulier spaargeld** naar €45,1mrd (2023: €43,6mrd)
- **Beheerd vermogen** stabiel op €4,2mrd

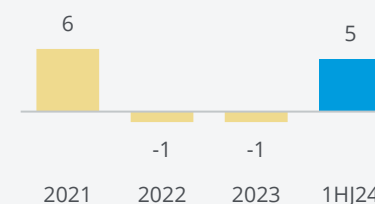
Solide nettowinst in een veranderende rente-omgeving

- **Nettowinst** 7% lager op €231 mln (1HJ23: €248mln), door een daling in totale baten, deels gecompenseerd door lagere totale operationele lasten en een omslag in bijzondere waardeverminderingen
- **Tier 1-kernkapitaalratio** lager op 19,7% (eind 2023: 20,2%); **leverage ratio** hoger op 5,2% (eind 2023: 5.1%)

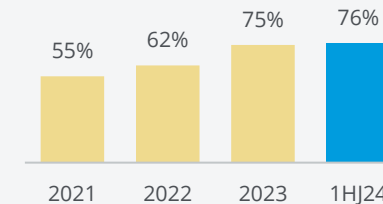
De Nederlandsche Bank (DNB) gestart met twee bestuurlijke boetrajecten

- In 2023 hebben we bekend gemaakt dat DNB heeft geconstateerd dat de Volksbank haar risico's op witwassen, financieren van terrorisme en klantintegriteit onvoldoende heeft vastgesteld en beoordeeld. Inmiddels is DNB een traject gestart om hiervoor een bestuurlijke boete op te leggen
- Daarnaast informeerde DNB ons dat zij naar aanleiding van de uitkomst van een toezichtonderzoek naar een beheerste bedrijfsvoering, tevens voornemens is een bestuurlijke boete op te leggen voor vermeende tekortkomingen ten aanzien van het risicomanagement in voorgaande jaren
- De uiteindelijke uitkomst van beide bestuurlijke boetrajecten is vooralsnog onduidelijk en de financiële impact, welke significant kan zijn, kan op dit moment niet betrouwbaar worden ingeschat

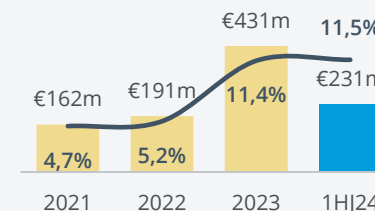
Klantgewogen Net Promoter Score



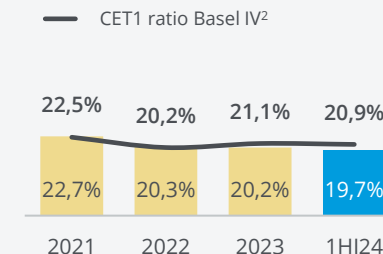
Klimaatneutrale balans



Nettowinst en REV



Tier 1-kernkapitaalratio



[1] Gemeten volgens de PCAF-methodologie [2] Op basis van onze balans per 30 juni 2024 en het bereikte politieke akkoord over CRR III en CRD IV

01. Strategie-update



Strategie 2021-2025: 'Beter voor elkaar – van belofte naar impact'

Onze missie

Wij bankieren met de menselijke maat door waarde te creëren voor klanten, maatschappij, medewerkers en aandeelhouder

We streven naar een optimale totale waarde en niet naar maximalisatie van een enkele waarde

Hoe we ons onderscheiden: 2 pijlers



Sterke klantrelatie

Persoonlijke klantbenadering, naadloze en plezierige interacties en passende proposities



Maatschappelijke impact

De Volksbank realiseert maatschappelijke impact op klimaat en goed wonen door deze thema's te integreren in de dienstverlening

Vier groeiprioriteiten

asn  bank

Accelereren groei ASN Bank als digitale, duurzame bank

 SNS

Verjongen doelgroep SNS en verstevigen business model met inkomsten uit vergoedingen

 RegioBank

Verstevigen lokale aanwezigheid door middel van verbreding proposities

 BLGwonen

Uitbouwen BLG Wonen door vergroting distributiebereik en verbetering van de service

Veranderbewegingen, capabilites en randvoorwaarden



Digitaal en omnichannel dialoog



Relevant assortiment, nieuwe proposities, kleinzakelijke klanten als nieuwe doelgroep



Fundament klantbank



Capabilites



Voldoen aan wet- en regelgeving

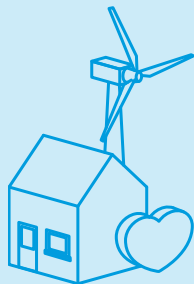
Voortgang van de strategie: twee pijlers

Hoe we ons onderscheiden

Sterke klantrelatie



Maatschappelijke impact



Hoogtepunten eerste helft 2024

- ✓ Onze klantgewogen Klantrelatiescore steeg met 3%-punt naar 56 en de klantgewogen NPS steeg tot +5, van -1 per eind 2023
 - ✓ Het aantal actieve multi-klanten nam verder toe met 40.000 tot 1,204 miljoen
 - ✓ RegioBank, ASN Bank en SNS stonden in mei 2024 voor het derde jaar op rij op 1, 2 en 3 in het onderzoek 'meest klantvriendelijke bank' van Nederland
-
- ✓ Onze klimaatneutrale balans verbeterde met 1%-punt naar 76%, waarmee we op koers zijn om onze doelstelling voor 2025 van tenminste 75% te halen. De toename was het gevolg van de aankoop van meer klimaatobligaties met een sterke focus op hernieuwbare energieprojecten
 - ✓ In januari is de Volksbank, gebaseerd op onze 2023 ESG Risk Rating Score, opgenomen in Sustainalytics' 2024 list of Top Rated ESG Companies, wat onderstreept dat wij veel belang hechten aan onze rol als maatschappelijke en duurzame bank

Voortgang van de strategie: vier groeiprioriteiten

Groeiprioriteit	Hoogtepunten eerste helft 2024
 Accelereren groei ASN Bank als digitale, duurzame bank	<ul style="list-style-type: none">✓ Verbetering in digitale dienstverlening door introductie van een nieuwe mobiel bankieren app voor zakelijke klanten✓ Productportefeuille uitgebreid met een pensioenbeleggingsproduct✓ De ASN Bank hypotheek is verkrijgbaar bij 250 nieuwe financieel adviseurs via serviceprovider Huismerk
 Verjongen doelgroep SNS en verstevigen business model met inkomsten uit vergoedingen	<ul style="list-style-type: none">✓ Meerdere prestigieuze 'industry awards' ontvangen die het success van onze strategische initiatieven en marktpositionering bevestigen✓ Ontwikkeling van nieuwe diensten met betrekking tot onze maatschappelijke positionering en momenteel een pilot aan het uitvoeren voor een nieuwe dienst tegen betaling, getiteld 'hulp bij toeslagen'
 Verstevigen lokale aanwezigheid door middel van verbreding propositie	<ul style="list-style-type: none">✓ Organiseerde het eerste debat met kandidaten voor het Europees Parlement waarin werd gesproken over regionale kwesties die van invloed zijn op de Europese Unie✓ Organiseerde de vierde editie van de Nationale Dorpentop, een evenement voor iedereen die betrokken is bij regionale ontwikkelingen en initiatieven
 Uitbouwen BLG Wonen door vergroting distributiebereik en verbetering van de service	<ul style="list-style-type: none">✓ Introduceerde de combinatie van onze <i>Bespaarhypotheek</i> met het <i>Energiebespaarplan Plus</i>. Dit plan informeert klanten in detail over wat ze kunnen doen om het energielabel van hun huis te verbeteren, met een garantie van onze partner Susteen

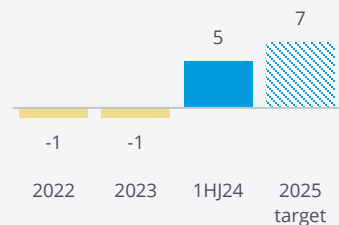
De Nederlandsche Bank gestart met twee bestuurlijke boetetrajecten

- In augustus 2023 hebben we bekend gemaakt dat De Nederlandsche Bank (DNB) heeft geconstateerd dat de Volksbank haar risico's op witwassen, financieren van terrorisme en klantintegriteit onvoldoende vaststelt en beoordeelt en voornemens was om een interne procedure te starten voor het opleggen van een bestuurlijke boete. Inmiddels is DNB de procedure gestart. DNB heeft ook een instructie opgelegd om onze Systematic Integrity Risk Analysis (SIRA) te verbeteren. In reactie hierop hebben we onze inspanningen om de geïdentificeerde tekortkomingen te verhelpen aanzienlijk opgevoerd en een verbeterde SIRA aangeleverd
- Daarnaast heeft DNB ons geïnformeerd dat, naar aanleiding van een toezichtonderzoek uitgevoerd op verzoek van de ECB naar een beheerste bedrijfsvoering bij de Volksbank, zij eveneens voornemens is een bestuurlijke boete op te leggen voor vermeende tekortkomingen ten aanzien van het risicomanagement in voorgaande jaren
- De uiteindelijke uitkomst van beide bestuurlijke boetetrajecten is vooralsnog onduidelijk en de financiële impact, welke significant kan zijn, kan op dit moment niet betrouwbaar worden ingeschat

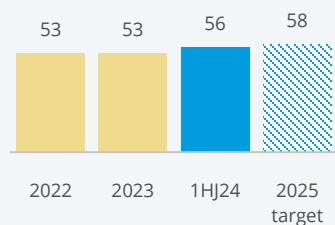
Langetermijndoelstellingen 2025

Klanten

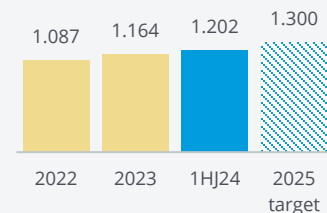
Klantgewogen gemiddelde NPS



Klantrelatiescore

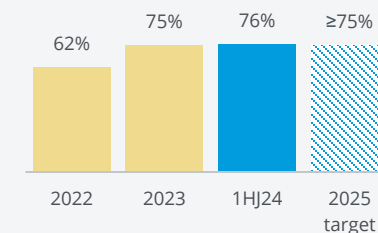


Actieve multi-klanten
(in duizenden)



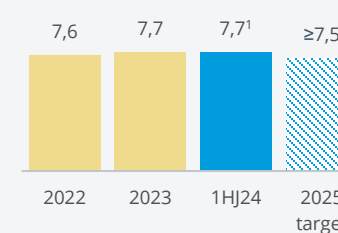
Maatschappij

Klimaatneutrale balans



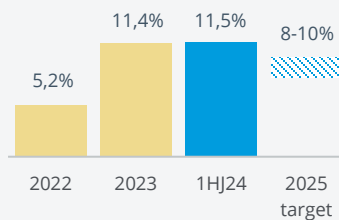
Medewerkers

Oprechte aandacht voor medewerkers



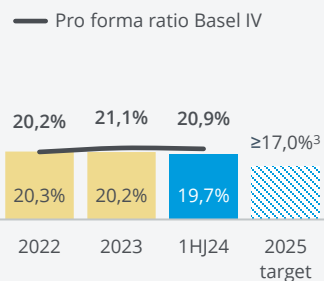
Aandeelhouder

Rendement op eigen vermogen

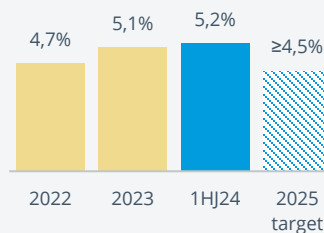


Overige doelstellingen

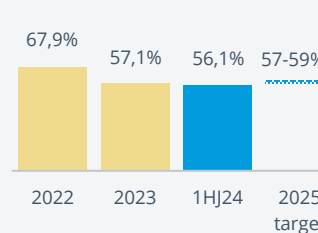
Tier 1-kernkapitaalratio



Leverage ratio



Efficiencyratio

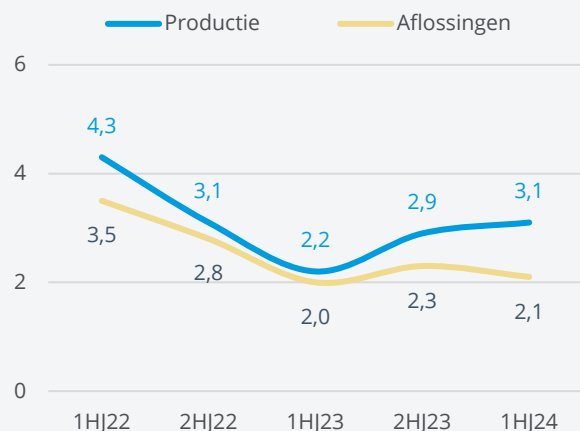


[1] Score per eind 2023, aangezien we deze KPI monitoren in onze medewerkerenquête, die we vanaf 2024 jaarlijks in plaats van halfjaarlijks uitvoeren

In 1HJ24 is de KRS-doelstelling voor 2025 herzien van 60 naar 58, de NPS-doelstelling van +13 naar +7 en de REV-doelstelling van 8% naar een range van 8-10%. Alle aanpassingen zijn gerelateerd aan veranderende marktomstandigheden en verwachtingen sinds 2020, toen het strategisch plan '2021-2025' werd opgesteld

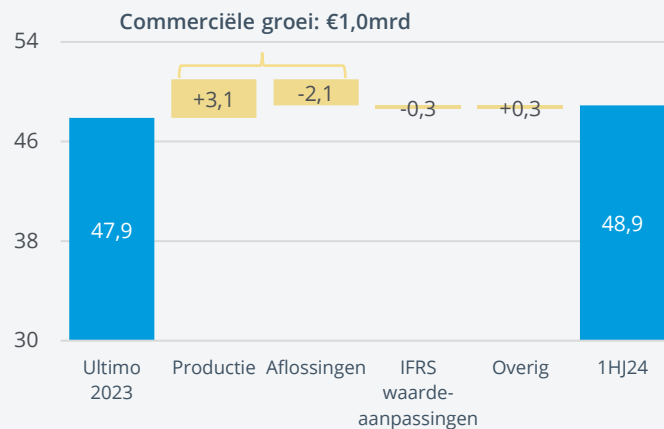
Commerciële groei in particuliere hypotheekleningen en mkb-leningen

Hypotheekproductie t.o.v. aflossingen
(in € miljarden)



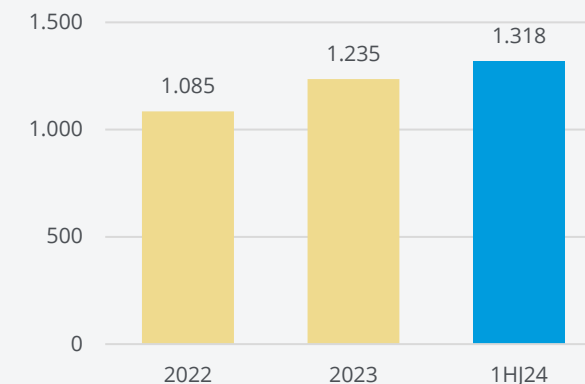
- In 1HJ24 steeg de nieuwe hypotheekproductie tot €3,1mrd (1HJ23: €2,2mrd)
- Hypotheekaflossingen stegen met €0,1mrd tot €2,1mrd

Ontwikkeling hypotheekportefeuille
(in € miljarden)



- De woninghypotheekportefeuille, inclusief IFRS-waarderingsaanpassingen, steeg met €1,0mrd tot €48,9mrd, door €1,0mrd commerciële groei en een toename van €0,3mrd als gevolg van een bestaande terugkoopovereenkomst
- Rentehervellingen stegen tot €0,5mrd (1HJ23: €0,4mrd); het aandeel vroegtijdige rentehervellingen daalde naar ~12% (1HJ23: ~32%)

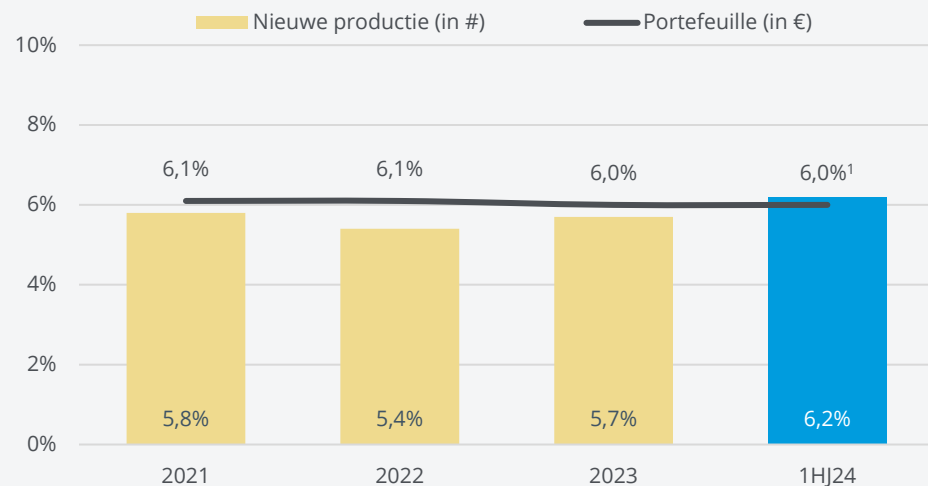
Ontwikkeling mkb-leningportefeuille
(in € miljoenen)



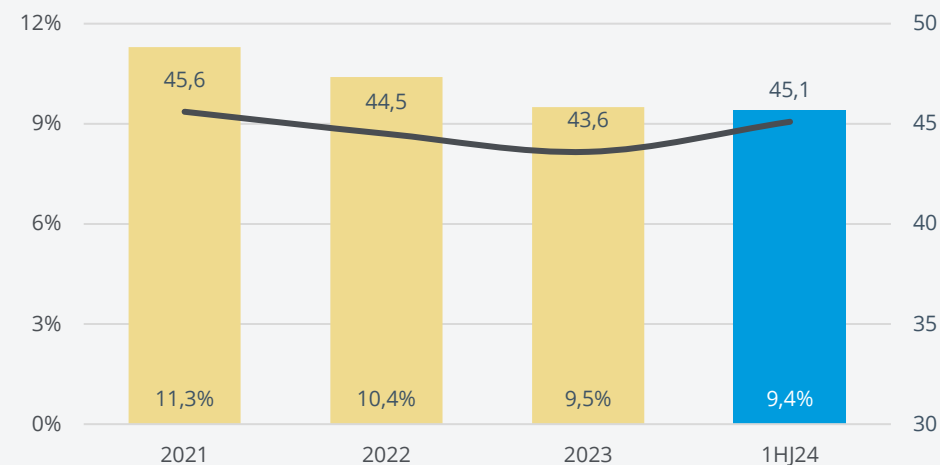
- Onze mkb-leningportefeuille groeide met €83mln tot €1.318mln
- In 1HJ24 verstrekten we voor €153mln aan mkb-leningen, ten opzichte van €105mln in 1HJ23

Stijging marktaandeel nieuwe woning hypotheekproductie; daling marktaandeel particulier spaargeld

Marktaandeel particuliere hypotheeken



Marktaandeel en portefeuille particulier spaargeld (rechter-as in € miljarden)

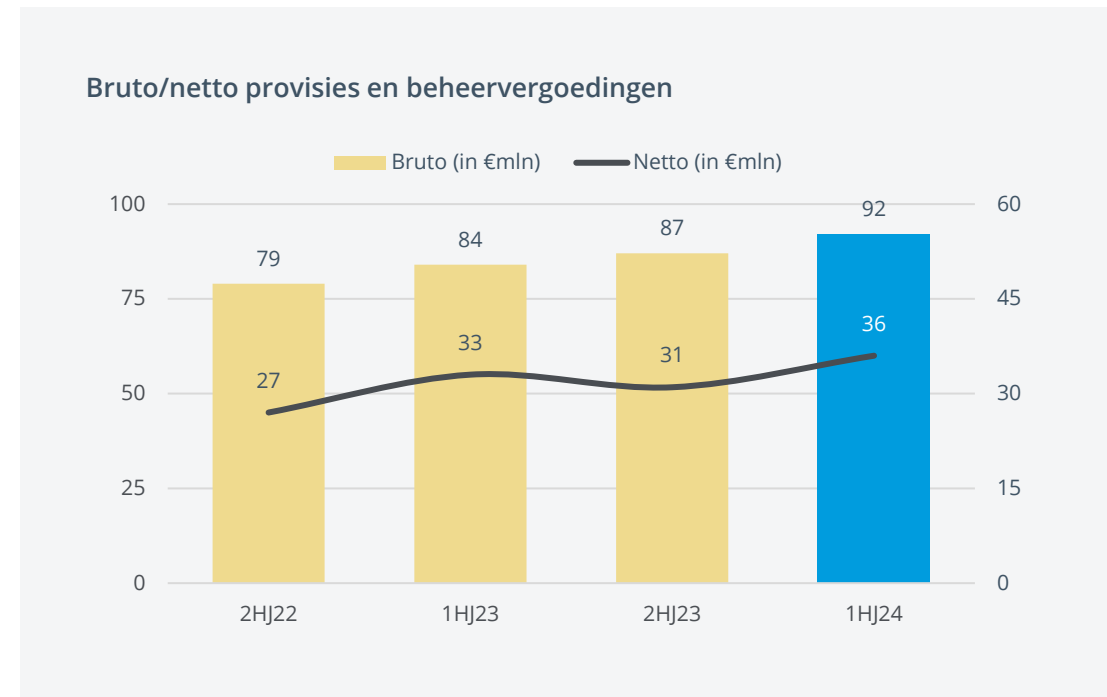
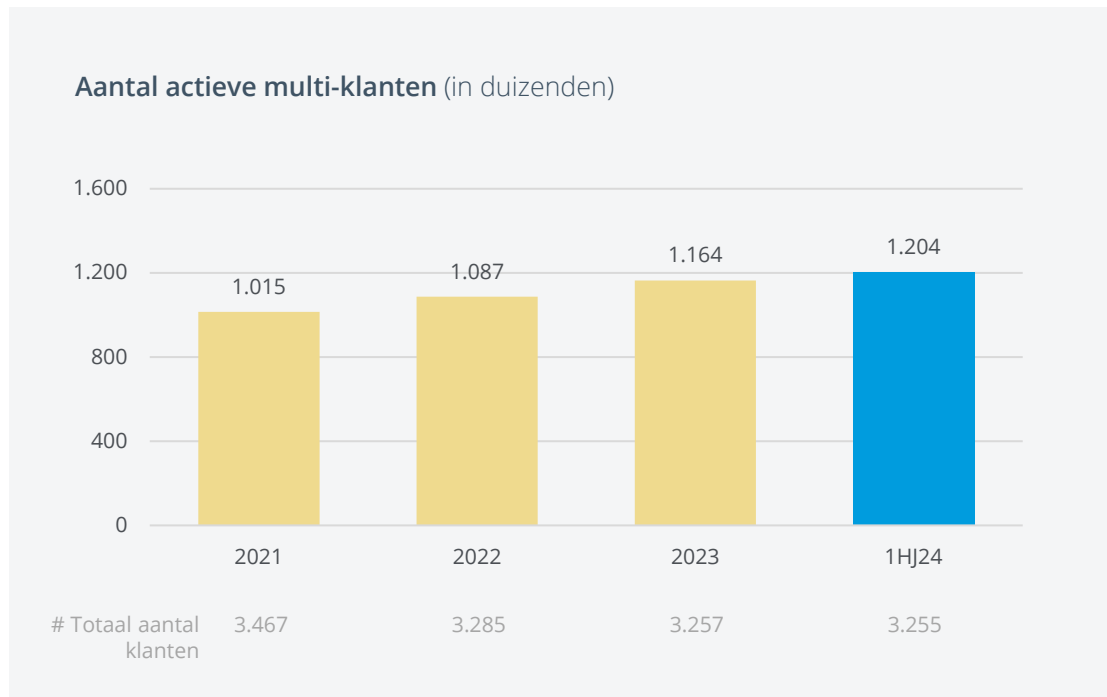


- Ons marktaandeel van de nieuwe woning hypotheekproductie steeg tot 6,2% (1HJ23: 5,1%)
- Hypotheekrentes bleven over het algemeen stabiel in 1HJ24. De verschuiving naar 10 jaar rentevaste looptijden zette door; in 1HJ24 bestond 78% van de nieuwe hypotheekproductie uit hypotheeken met een 10 jaar rentevaste periode (1HJ: 63%)

- Onze particuliere spaargelden bleven stegen tot €45,1 mrd (+€1,5mrd). Ons marktaandeel daalde tot 9,4% (2023: 9,5%)

[1] Marktaandeel per Q1; cijfer Q2 is nog niet beschikbaar

Toename in aantal actieve multi-klanten en provisies en beheervergoedingen



- In 1HJ24 steeg het aantal actieve multi-klanten met 40.000 naar 1,204mln; we zijn goed op weg om ons doel van 1,3mln voor eind 2025 te halen
- Het totale aantal klanten daalde met 2.000, met name als gevolg van de uitstroom van mono-spaarklanten en een daling van het aantal klanten met een verzekeringspolis

- De bruto en netto inkomsten uit provisies en beheervergoedingen stegen met respectievelijk 10% en 9%, voornamelijk door hogere vergoedingen gerelateerd aan Basisbankieren

02.

Financiële resultaten & vooruitzichten

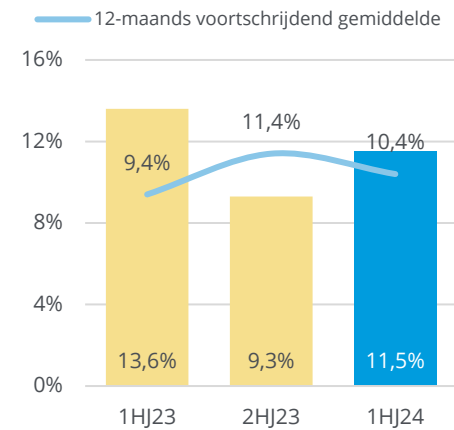


Solide nettowinst van €231 mln in een veranderende rente-omgeving

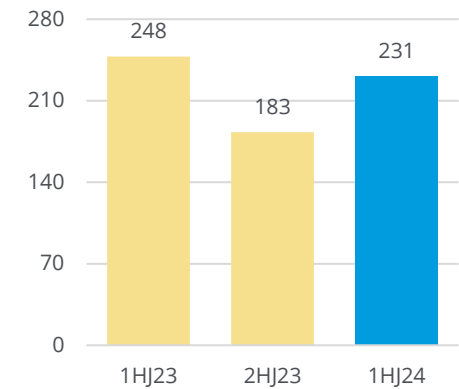
Resultaat (in € miljoenen)

	1HJ23	1HJ24	Δ	2HJ23
Totale baten	735	661	-10%	679
Totale operationele lasten	389	371	-5%	419
Bijzondere waardeverminderingen	8	-30	--	7
Resultaat voor belastingen	338	320	-5%	253
Belastingen	90	89	-1%	70
Nettoresultaat	248	231	-7%	183
Rendement op eigen vermogen	13,6%	11,5%		9,3%

Rendement op eigen vermogen



Nettoresultaat (in € miljoenen)



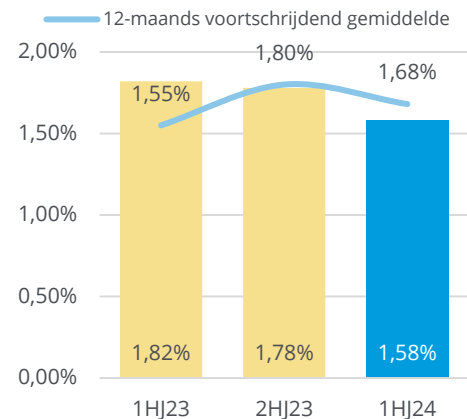
- De wereldeconomie heeft zich in 1HJ24 veerkrachtig getoond en de vooruitzichten voor 2024 zijn verbeterd, grote economieën hebben een ernstige neergang vermeden en de inflatie is teruggedrongen zonder een toename in werkloosheid
- De nettowinst daalde met €17mln tot €231mln in 1HJ24, als gevolg van €74mln lagere totale baten, gedeeltelijk tenietgedaan door €18mln lagere operationele lasten en een omslag van €38mln in bijzondere waardeverminderingen
- Het rendement op eigen vermogen bedroeg 11,5%, een daling ten opzichte van 1HJ23 (13,6%), gedreven door een lagere nettowinst en een toename in het eigen vermogen

Totale baten daalden met 10%, onder invloed van lagere netto rentebaten

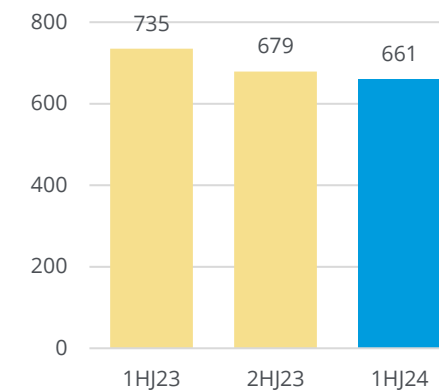
Baten (in € miljoenen)

	1HJ23	1HJ24	Δ	2HJ23
Netto rentebaten	662	564	-15%	641
Netto provisie en beheervergoedingen	33	36	+9%	31
Resultaat uit beleggingen	-5	-4	-20%	-49
Overig resultaat op financiële instrumenten	44	65	+48%	57
Overige operationele baten	1	--	--	-1
Totale baten	735	661	-10%	679

Rentemarge (% van gemiddelde activa)



Totale baten (in € miljoenen)



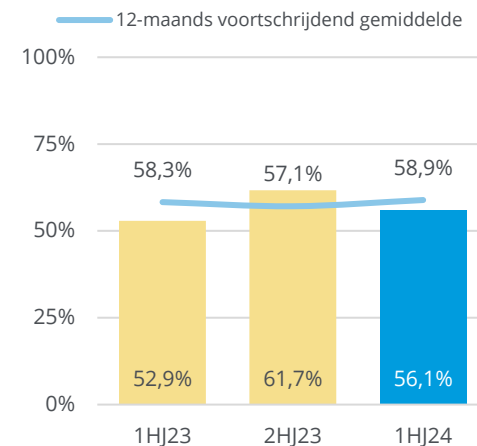
- De netto rentebaten daalden met €98mln tot €564mln (-15%), door lagere marges op spaartegoeden als gevolg van hogere klanttarieven. Daarnaast daalden ALM-gerelateerde netto rentebaten door de herprijzing van passiva tegen hogere tarieven, en waren geldmarkt-gerelateerde rentebaten lager. Het laatstgenoemde werd gecompenseerd door een positieve impact van gunstige FX-swaps rentever verschillen, gerapporteerd onder overige resultaten op financiële instrumenten. De marges op particuliere hypotheek lieten een stijging zien
- Netto provisie en beheervergoedingen lieten een stijging zien van €3mln naar €36mln (+9%), voornamelijk door hogere vergoedingen voor Basisbankieren. Beheervergoedingen waren in lijn met 1HJ23
- Het resultaat uit beleggingen bedroeg -€4mln (1HJ23: -€5mln) en bestond uit gerealiseerde resultaten op vastrentende beleggingen verkocht in het kader van balansbeheer
- Het overige resultaat op financiële instrumenten steeg naar €65mln (1HJ23: €44mln), voornamelijk gedreven door de gerealiseerde resultaten van FX-swaps die worden gebruikt voor het afdekken van de blootstelling aan vreemde valutadeposito's. Daarnaast bevatte 1HJ23 een verlies op swaptions die werden gebruikt voor hedgingdoeleinden

Totale operationele lasten 5% lager, met name door lagere wettelijke heffingen

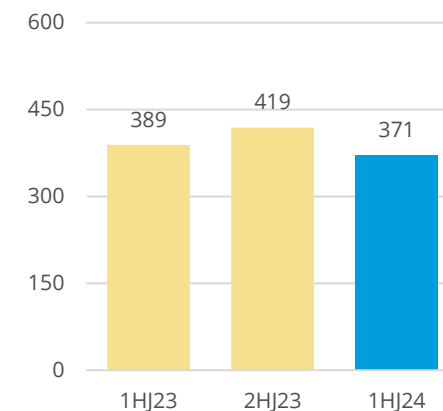
Operationele lasten (in € miljoenen)

	1HJ23	1HJ24	Δ	2HJ23
Totale operationele lasten	389	371	-5%	419
- waarvan personeelskosten	234	253	+8%	253
- waarvan overige operationele lasten ¹	155	128	-17%	166
Aantal fte's	4.166	4.326	+4%	4.407
Interne fte's	3.262	3.515	+8%	3.449
Externe fte's	904	811	-10%	958

Efficiencyratio



Operationele lasten (in € miljoenen)



- De totale operationele lasten daalden met €18mln tot €371mln (-5%), als gevolg van €16mln lagere wettelijke heffingen en een eenmalige belastingteruggave van €16mln. Deze elementen compenseerden voor hogere personeelskosten en een toename in kosten voor het bestrijden van financiële criminaliteit (AFC), van €48mln in 1HJ23 naar € 62m (+29%)
- Wettelijke heffingen waren €16mln lager en bedroegen € 8mln. In 1HJ24 bestonden de heffingen volledig uit de DGS-contributie (1HJ23: € 14mln), terwijl 1HJ23 ook een contributie van € 10mln bevatte aan het Single Resolution Fund. In 1HJ24 is een dergelijke bijdrage niet opgenomen, aangezien het streefbedrag van dit fonds in 2023 is bereikt, waarmee de opbouwphase is beëindigd
- Het totaal aantal fte's daalde met 81 tot 4.326 vergeleken met eind 2023. Echter, een stijging was zichtbaar in de AFC, IT en Risk domeinen

[1] Inclusief afschrijving van (im)materiële activa

Terugname bijzondere waardeverminderingen van €30mln, voornamelijk als gevolg van verbeterde macro-economische vooruitzichten

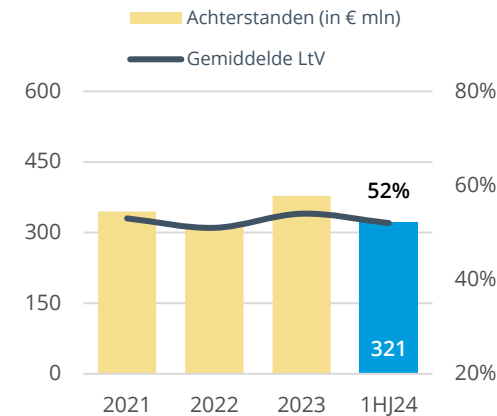
Bijzondere waardeverminderingen (in € miljoenen)

	1HJ23	1HJ24	2HJ23
Particuliere hypotheke	9	-28	--
Mkb-kredieten	-2	-2	1
Consumentenkredieten	-1	--	-1
Overige zakelijke en staatsleningen	6	1	4
Leningen en vorderingen op banken	-3	--	1
Beleggingen	-1	-1	2
Totaal bijz. waardeverminderingen	8	-30	7
Risicokosten particuliere hypotheke	0,04%	-0,11%	0,00%
Risicokosten totale leningen	0,05%	-0,11%	0,02%

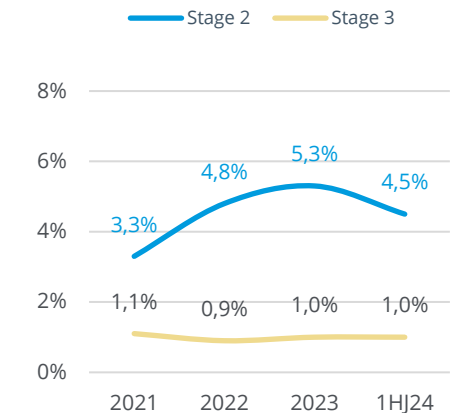
Basis-scenario macro-economische parameters

	Scenario's per		30 juni 2024	
	2024	2025	2024	2025
Relatieve verandering huizenprijsindex (HPI)	1,4%	2,6%	5,5%	6,2%
Werkloosheidspercentage	4,2%	4,5%	3,9%	4,0%
Aantal faillissementen (maandelijks)	443	486	366	455

Particuliere hypotheke in achterstand; gemiddelde LtV



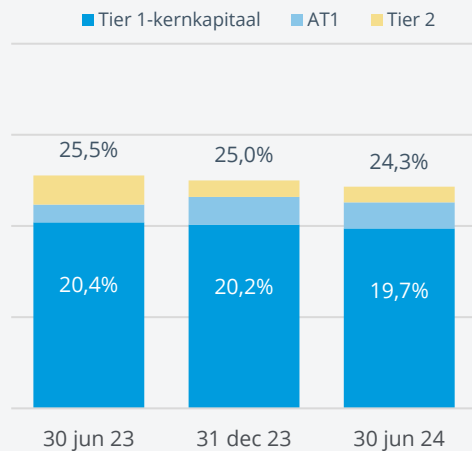
Particuliere hypothekeportefeuille - stage 2 & 3 ratios



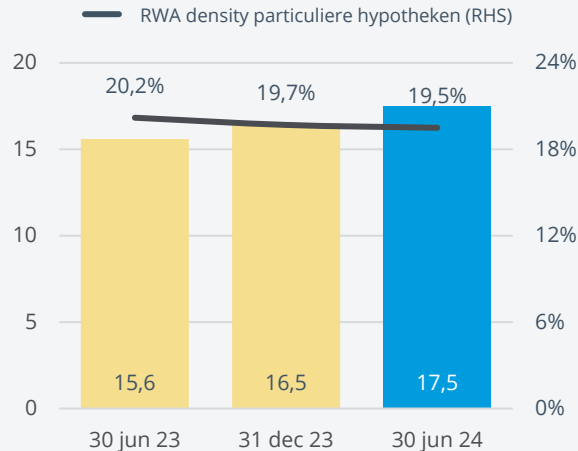
- Bijzondere waardeverminderingen lieten een omslag van €38mln zien naar een vrijval van €30mln, grotendeels gedreven door een €28mln vrijval van voorzieningen voor particuliere hypotheke, als gevolg van gestegen huizenprijzen en verbeterde macro-economische vooruitzichten
- De gemiddelde LtV van particuliere hypotheke daalde naar 52% (eind 2023: 54%), als gevolg van gestegen huizenprijzen

Kapitaalpositie robuust met kapitaalratio's boven onze minimumdoelstellingen

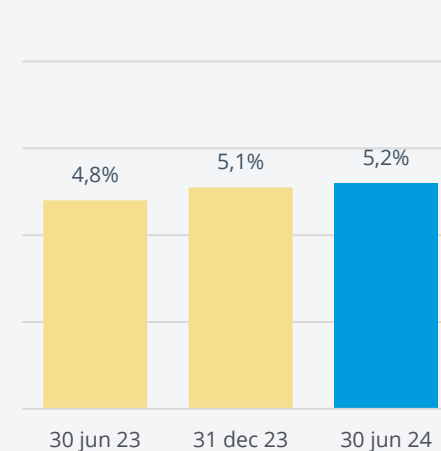
Totaal kapitaalratio



Risicogewogen activa (in € miljarden; LHS)



Leverage ratio



- In 1HJ24 daalde de Tier 1-kernkapitaalratio naar 19,7% (eind 2023: 20,2%), doordat een toename van het Tier 1-kernkapitaal teniet werd gedaan door hogere risicogewogen activa (RWA)
 - Het Tier 1-kernkapitaal steeg met €128mln, met name door de inhouding van €168mln aan nettowinst (gecorrigeerd voor dividenduitkering), deels tenietgedaan door de afname van de herwaarderingsreserve (€11mln), betaalde rente op AT1-securities (€11mln) en een toename van de IRB shortfall (€21mln)
 - De RWA stegen met €1,0mrd, waarvan €0,9mrd werd veroorzaakt door een toename in blootstellingen aan financiële instellingen. Daarnaast namen de RWA voor particuliere hypotheek toe als gevolg van groei van de portefeuille. Dit werd gedeeltelijk tenietgedaan door een afname van de gemiddelde risicogewichting van hypotheek, als gevolg van een verbetering van de gemiddelde kredietkwaliteit van onze klanten, gegeven de gunstigere macro-economische omstandigheden
- Per 30 juni 2024 schatten wij dat onze RWA volgens de volledig ingefaseerde Basel IV-standaarden lager zouden zijn dan de totale RWA volgens de huidige regelgeving, met name door het wegvallen van de multiplier in de berekening van RWA voor particuliere hypotheek volgens het AIRB-model. De pro forma Basel IV Tier 1-kernkapitaalratio bedroeg 20,9%
- Vergeleken met eind 2023 steeg de leverage ratio tot 5,2% door een toename in het Tier 1-kernkapitaal

Vooruitzichten

- Vooruitkijkend verwachten we stabiele en geleidelijk verbeterende vooruitzichten voor de wereldeconomie in de tweede helft van 2024. Toch gaan we ervan uit dat de ECB verdere stappen zal zetten om de rente te verlagen
- Tegen deze achtergrond gaan we ervan uit dat de nettorentebaten in de tweede helft van 2024 iets onder die van de eerste helft van het jaar zullen liggen, afhankelijk van het aantal en de omvang van de renteverlagingen door de ECB
- Operationele lasten zullen in de tweede helft van 2024 naar verwachting hoger zijn door het effect van looninflatie, extra kosten gerelateerd aan de bestrijding van financiële criminaliteit en risicomodelverbeteringen, en de afwezigheid van eenmalige positieve kostenposten. Bijzondere waardeverminderingen zullen naar verwachting op een laag niveau blijven in de tweede helft van 2024
- Voor heel 2024 gaan we ervan uit dat de nettowinst lager zal zijn dan in 2023

Q&A



Bezoekadres

Hojel City Center
A-gebouw
Croeselaan 1
3521 BJ Utrecht

Postadres

Postbus 8444
3503 RK Utrecht