

## Resultaten over het eerste halfjaar 2024

### Gestage verbetering van de scores op klantrelatie en maatschappelijke impact

- **Sterke klantrelatie:** stijging aantal actieve multi-klanten naar 1,204 miljoen (eind 2023: 1,164 miljoen); verbetering klantgewogen Net Promoter Score naar +5 (eind 2023: -1) en Klantrelatiescore naar 56 (eind 2023: 53)
- **Positieve impact op de maatschappij:** verbetering klimaatneutrale balans tot 76% (eind 2023: 75%) door een toename in de aankoop van groene obligaties met een sterke focus op hernieuwbare energieprojecten

### Sterke commerciële groei dankzij veerkrachtige economie, ondanks wereldwijde geopolitieke spanningen

- Groei hypotheekportefeuille naar € 50,5 miljard (eind 2023: € 49,2 miljard). Stijging nieuwe hypotheekproductie tot € 3,1 miljard (1HJ23: € 2,2 miljard); stijging marktaandeel nieuwe hypotheekproductie naar 6,2% (1HJ23: 5,1%)
- Groei mkb-leningen met € 83 miljoen (1HJ23: € 78 miljoen) naar € 1.318 miljoen
- Toename particulier spaargeld naar € 45,1 miljard (2023: € 43,6 miljard)
- Beheerd vermogen stabiel op € 4,2 miljard

### Solide nettowinst in een veranderende rente-omgeving

- Nettowinst 7% lager op € 231 miljoen; rendement op eigen vermogen van 11,5% (1HJ23: 13,6%)
- Daling totale baten met 10% tot € 661 miljoen, gedreven door een daling van 15% in netto rentebaten, voornamelijk als gevolg van lagere marges op spaargeld en lagere ALM- en geldmarkt-gerelateerde netto rentebaten, deels gecompenseerd door hogere overige baten. Stijging netto provisies en beheervergoedingen met 9%
- Totale operationele lasten 5% lager op € 371 miljoen, als gevolg van lagere wettelijke heffingen en een eenmalige BTW-teruggave. Deze elementen deden de impact van looninflatie, personeelsuitbreiding en extra kosten voor het bestrijden van financiële criminaliteit (AFC) meer dan teniet
- Bijzondere waardeverminderingen lieten een vrijval van € 30 miljoen zien, resulterend in € 38 miljoen lagere risicokosten (1HJ23: een last van € 8 miljoen), met name gedreven door terugnames van waardeverminderingen voor particuliere hypotheekleningen vanwege verbeterde macro-economische vooruitzichten en hogere huizenprijzen
- Tier 1-kernkapitaalratio lager op 19,7% (eind 2023: 20,2%), als gevolg van hogere risicogewogen activa. Liquidity Coverage Ratio lager op 158% (1HJ23: 262%), voornamelijk door een efficiënter gebruik van overtollige liquide middelen. Leverage ratio hoger op 5,2% (eind 2023: 5,1%), dankzij een toename in Tier 1-kernkapitaal

### 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 en voornemens was om een interne procedure te starten voor het opleggen van een bestuurlijke boete. Inmiddels is DNB het traject om deze boete op te leggen gestart

- Daarnaast heeft DNB ons in de eerste helft van 2024 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 voornemens nog onduidelijk en de financiële impact, welke significant kan zijn, kan op dit moment niet betrouwbaar worden ingeschat

### Roland Boekhout, voorzitter van het Executive Committee van de Volksbank

“In 2024, tegen de achtergrond van een onzekere en onvoorspelbare geopolitieke omgeving, is de Volksbank het vierde jaar ingegaan van de uitvoering van haar strategisch plan voor de periode 2021-2025. Onze inspanningen in de afgelopen jaren om de klantrelatie te verbeteren betalen zich uit: de gemiddelde Net Promoter Score van onze merken liet een solide verbetering zien en het aantal actieve multi-klanten steeg door. Daarnaast is de Volksbank op basis van haar ESG Risk Rating over 2023 opgenomen in de Sustainalytics Top-Rated ESG Companies lijst van 2024, wat benadrukt dat we grote waarde hechten aan onze rol als maatschappelijke en duurzame bank.

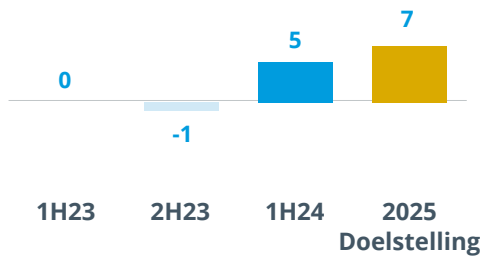
We zijn 2024 goed gestart met sterke financiële en commerciële resultaten, wat tot uiting komt in de groei van onze particuliere hypotheek- en mkb-kredietportefeuilles. In een veranderende rente-omgeving liet onze nettowinst een lichte daling zien ten opzichte van de eerste helft van 2023, voornamelijk als gevolg van lagere netto rentebaten. De operationele lasten namen af als gevolg van lagere wettelijke heffingen en een eenmalige BTW-teruggave. Waardeverminderingen op leningen lieten als gevolg van verbeterde macro-economische vooruitzichten en hogere huizenprijzen een terugname zien.

In 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 heeft vastgesteld en beoordeeld en voornemens was om een interne procedure te starten om hiervoor een bestuurlijke boete op te leggen. Inmiddels is DNB deze procedure daadwerkelijk gestart. Daarnaast informeerde DNB ons dat zij, naar aanleiding van de uitkomst van een toezichtonderzoek naar een beheerste bedrijfsvoering bij de Volksbank, ook voornemens is een bestuurlijke boete op te leggen voor vermeende tekortkomingen ten aanzien van het risicomanagement in voorgaande jaren.

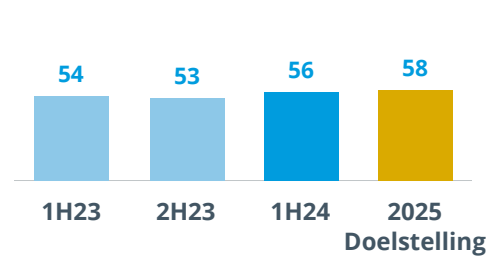
Ten slotte wil ik graag benadrukken dat ik tot dusver onder de indruk ben van de enorme betrokkenheid en passie van al onze collega's om de maatschappelijke identiteit van de bank te ontwikkelen en realiseren en tegelijkertijd klantrelaties voortdurend te verbeteren. Ik onderken ook dat de bank nog een stap verder moet gaan in het vereenvoudigen en verbeteren van haar bedrijfsmodel en -processen. En dat is waar ik me samen met mijn medebestuurders op ga voorbereiden. Maar uiteindelijk is deze betrokkenheid een solide basis voor de toekomst van de Volksbank.”

# Kerncijfers

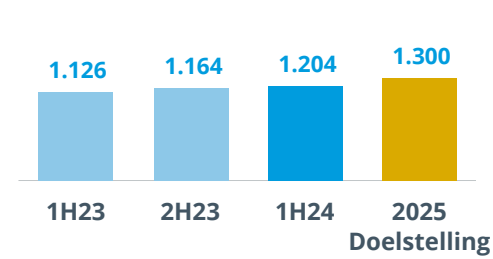
Net Promoter Score



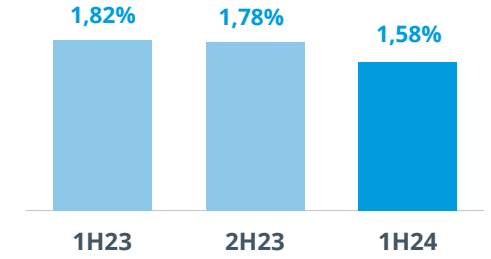
Klantrelatiescore



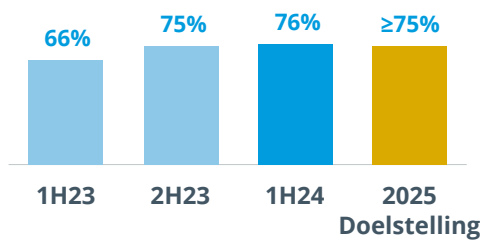
Actieve multi-klanten (in duizenden)



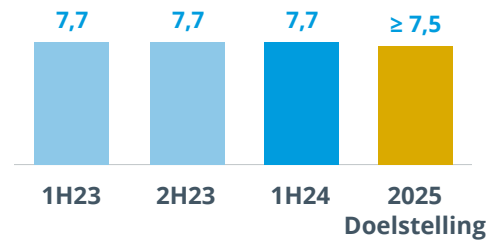
Rentemarge



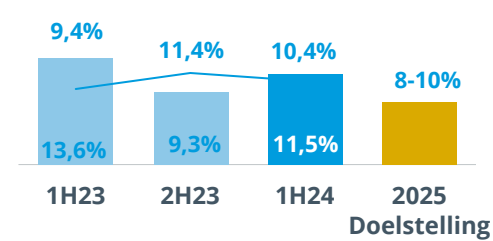
Klimaatneutrale balans



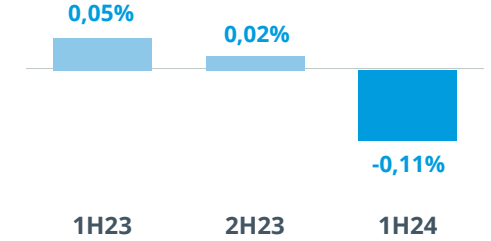
Oprechte aandacht medewerkers<sup>1</sup>



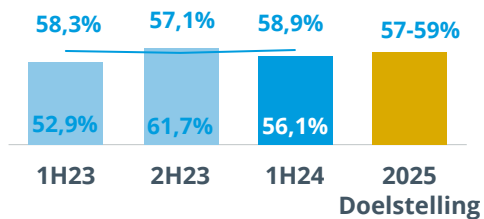
Rendement op eigen vermogen<sup>2</sup>



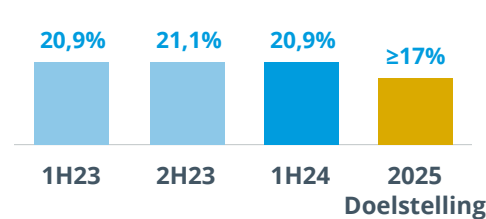
Risicokosten totale leningen



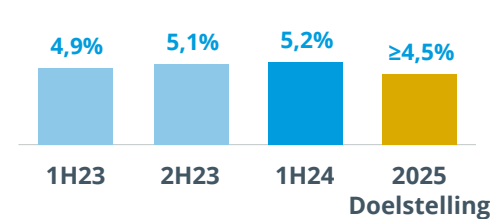
Efficiencyratio<sup>2</sup>



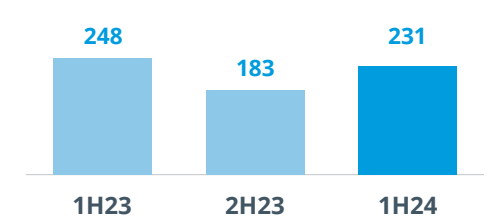
Tier 1-kernkapitaalratio Basel IV



Leverage ratio



Nettoresultaat (in € miljoenen)



1) De KPI oprechte aandacht voor medewerkers monitoren wij in ons medewerkersonderzoek. Vanaf 2024 wordt het onderzoek jaarlijks in plaats van halfjaarlijks uitgevoerd. Daarom is de waarde voor 1H24 gelijk aan de uitkomst van het onderzoek van 2H23.

2) Grafiek toont de geannuleerde (staaf) en 12-maands voortschrijdend gemiddelde ratio (lijn).

Voor een uitgebreide toelichting van de resultaten over het eerste halfjaar van 2024 verwijzen wij naar het 2024 Interim 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  
06 - 10 11 73 63

Daphne Andriesse  
daphne.andriesse@devolksbank.nl  
06 - 30 21 49 52

##### Investor Relations

Jacob Bosscha  
jacob.bosscha@devolksbank.nl  
06 - 41 47 03 06

Davey Hak  
davey.hak@devolksbank.nl  
06 - 53 92 64 58

#### 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](http://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](mailto:communicatie@devolksbank.nl).