

Gedeelde waarde-ontwikkelingen in 2020

De Volksbank toont ook tijdens de Covid-19 crisis robuuste scores op haar Gedeelde waarde-ambitie

Ontwikkeling Gedeelde waarde-scores:

- **Klant:** klantgewogen Net Promoter Score naar +2 (eind 2019: 0)
- **Maatschappij:** 59% klimaatneutrale balans (eind 2019: 44%); Barometer Financiële Onbezorgdheid hoger op 51% (eind 2019: 48%)
- **Medewerker:** KPI 'Oprechte aandacht' stijgt naar 7,9 (eind 2019: 7,7)
- **Aandeelhouder:** gecorrigeerd rendement op eigen vermogen van 6,1% (2019: 7,7%)

Groei betaalrekeningklanten en spaargeld, daling hypotheekportefeuille

- Netto groei aantal betaalrekeningklanten met 89.000 tot 1,7 miljoen; marktaandeel nieuwe betaalrekeningen van 19% (2019: 20%)
- Daling hypotheekportefeuille met € 0,4 miljard tot € 47,8 miljard door fors hogere aflossingen. Stijging nieuwe hypotheekproductie tot € 5,9 miljard (2019: € 5,5 miljard); marktaandeel nieuwe hypotheeken lager op 5,0% (2019: 6,1%)
- Toename particulier spaargeld met € 3,7 miljard tot € 42,1 miljard; marktaandeel sparen hoger op 10,8% (2019: 10,6%)

Daling nettowinst tot € 174 miljoen; bijzondere waardeverminderingen fors hoger als gevolg van de Covid-19 pandemie; reorganisatievoorziening voor de uitvoering van de nieuwe strategie 2021-2025

- Nettowinst van € 174 miljoen, 37% lager ten opzichte van 2019 (€ 275 miljoen)
- Reorganisatievoorziening van € 45 miljoen voor de invoering van een nieuwe ('agile') manier van werken in het kader van de implementatie van de strategie 2021-2025
- Gecorrigeerd voor de impact van de reorganisatievoorziening bedraagt de nettowinst € 208 miljoen
- Totale baten vrijwel stabiel op € 923 miljoen (2019: € 929 miljoen); lagere rentebaten vrijwel gecompenseerd door hogere treasury-resultaten en verkoopresultaten op obligaties
- Stijging gecorrigeerde operationele lasten exclusief wettelijke heffingen naar € 557 miljoen (2019: € 533 miljoen), voornamelijk gedreven door hogere personeels- en advieskosten
- Bijzondere waardeverminderingen van financiële activa van € 38 miljoen (2019: een terugnemering van € 7 miljoen), gedreven door meer voorzichtige economische toekomstscenario's als gevolg van de Covid-19 pandemie

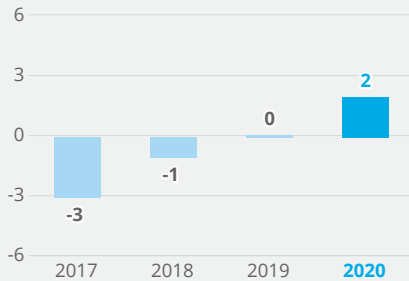
Kapitaalpositie onverminderd sterk

- Tier 1-kernkapitaalratio 31,2% (eind 2019: 32,6%); leverage ratio 5,2% (eind 2019: 5,1%)
- Voorgesteld dividend over 2020: € 104 miljoen (50% van de gecorrigeerde nettowinst, 60% van de nettowinst)

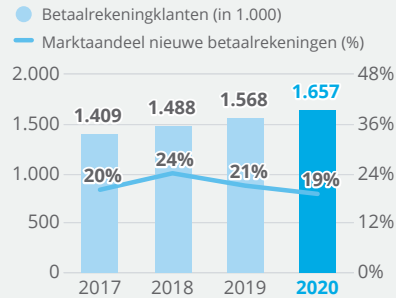
Martijn Gribnau, bestuursvoorzitter van de Volksbank: "De Covid-19 pandemie had in 2020 verstrekkende gevolgen voor de maatschappij, voor de economische omgeving waarin we opereren, voor onze klanten en voor onze medewerkers, die vanaf maart grotendeels vanuit huis werken. In de Covid-19 crisis heeft de Volksbank haar klanten met maatwerk zoals betaalpauzes of kredietruimte kunnen bijstaan. We zijn erin geslaagd onze digitale dienstverlening uit te breiden terwijl ook onze winkels open zijn gebleven. Gegeven de moeilijke omstandigheden ben ik tevreden over de behaalde resultaten. Ook in 2021 willen we ons blijven onderscheiden door onze maatschappelijke impact, willen we verder werken aan een sterke klantrelatie en daarbij een goed financieel resultaat behalen, met aandacht voor de medewerker. Om dit mogelijk te maken hebben we hebben onze strategie aangescherpt."

Kerncijfers

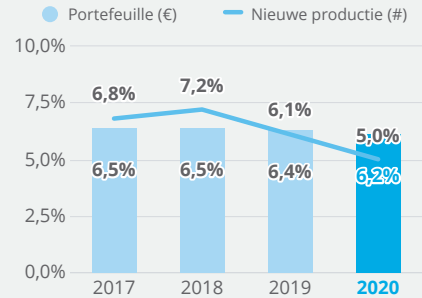
Net Promoter Score¹



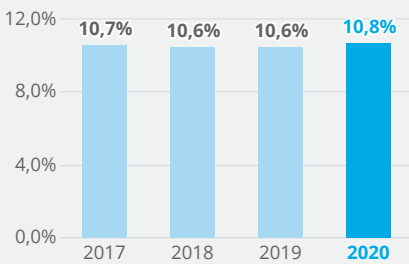
Betaalrekeningklanten²



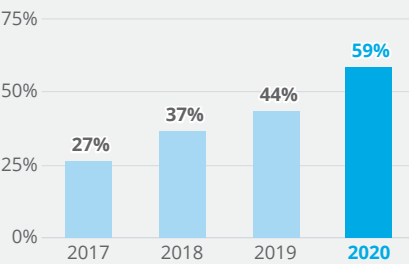
Marktaandeel hypotheeklen³



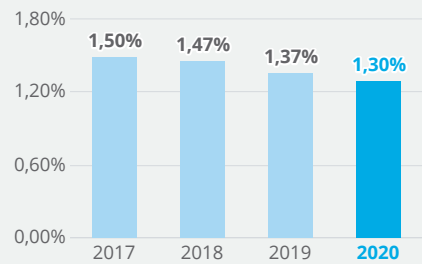
Marktaandeel sparen⁴



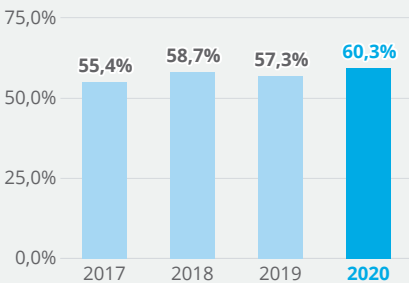
Klimaatneutrale balans⁵



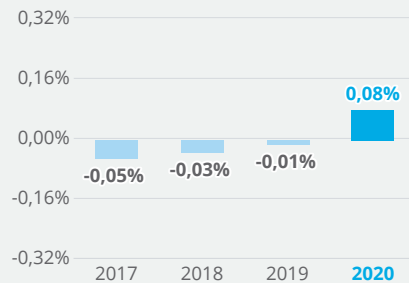
Rentemarge



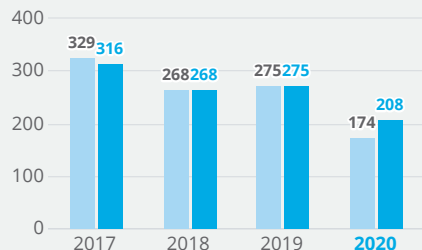
Gecorrigeerde efficiencyratio



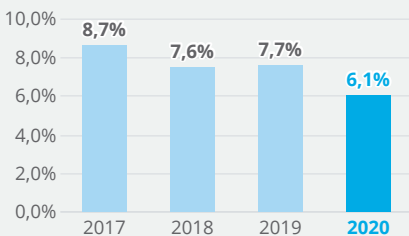
Risicokosten totale leningen



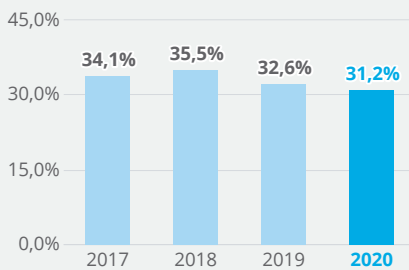
Nettoresultaat/Gecorrigeerd nettoresultaat⁶



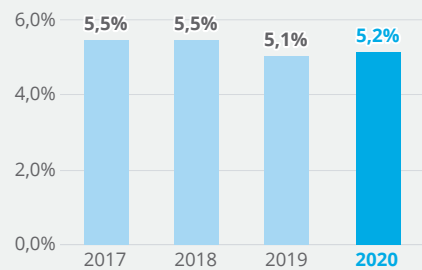
Gecorrigeerd rendement op eigen vermogen⁶



Tier 1-kernkapitaalratio



Leverage ratio



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

2 Bron: marktaandeel nieuwe betaalrekeningen: marktonderzoek Ipsos, gebaseerd op Moving Annual Total (MAT) per einde van elke gerapporteerde periode een jaar terugkijkend.

3 Marktaandeel portefeuille betreft cijfer 3e kwartaal 2020. Marktaandeel portefeuille van 2019 is aangepast als gevolg van aanpassingen van de marktomvang door CBS.

4 Marktaandelen 2019 en later zijn aangepast als gevolg van het meetellen van bankspaartegoeden.

5 In 2021 en verder zal de klimaatneutrale balans negatief beïnvloed worden door een verdere uitwerking van de PCAF-methodiek.

6 In 2017 en 2020 gecorrigeerd voor incidentele posten, in 2018 en 2019 hebben dergelijke posten zich niet voorgedaan.

Voor een uitgebreide toelichting van de financiële resultaten over 2020 verwijzen wij naar het Financieel jaarbericht 2020 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.

De Volksbank is de organisatie achter ASN Bank, BLG Wonen, RegioBank en SNS en de drijvende kracht op de achtergrond die vanuit menselijke behoeftes bancaire producten, processen en systemen ontwikkelt. 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 vergroot de financiële weerbaarheid van mensen in Nederland. De Volksbank is gevestigd in Utrecht. 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.