



SNS REAAL

2011

JAARVERSLAG

**VERNIEUWING
IN EENVOUD**

Inhoudsopgave

1 Voorwoord	3
2 Profiel en merken	7
2.1 Algemeen	7
2.2 Onze merken	7
2.3 Groepsactiviteiten	10
3 Het aandeel SNS REAAL	11
3.1 Aandelen en notering	11
3.2 Aantal aandelen en core Tier 1 capital securities ongewijzigd	11
3.3 Meeste aandelen bij Stichting en instituten	11
3.4 Koersverloop 2011	12
3.5 Kengetallen per gewoon aandeel 2011	13
3.6 Dividend	14
3.7 Vergoeding core Tier 1 capital securities	14
3.8 Agenda aandeelhoudersvergadering	14
3.9 Investor relations	15
4 Raad van Bestuur SNS REAAL	16
5 Missie, kernwaarde en strategie	18
5.1 Eenvoud in geldzaken	18
5.2 GEEF! en verantwoord ondernemen	18
5.3 Strategie	18
5.4 Basis: Verantwoord ondernemen en GEEF!	21
5.5 Strategie van de bedrijfsonderdelen	22
6 SWOT-analyse, strategische uitdagingen en ambities	23
6.1 Marktpositionering	23
6.2 SWOT-analyse	23
6.3 Strategische uitdagingen	26
6.4 Ambities	26
7 Voortgang in de strategie	28
7.1 Afbouw van Property Finance	28
7.2 Sterk kapitaalbeleid gericht op terugbetaling Staat en Stichting	28
7.3 Winnen, helpen en houden van klanten	30
7.4 Verlaging van de kostenbasis	34
7.5 Realisatie ambities	35
8 Ontwikkelingen in verantwoord ondernemen	37
8.1 Rapportage over verantwoord ondernemen	37
8.2 Verankering in de praktijk	37
8.3 Dialoog over VO met belanghebbenden	38
8.4 Strategische speerpunten	38
8.5 Realisatie ambities in 2011	43
8.6 Belangrijkste ambities 2012	44
9 Vooruitzichten 2012	45
9.1 Financiële markten 2012	45
9.2 Trend: wijziging in het distributielandschap	45
9.3 Productmarkten 2012	46
9.4 Ambities	49
10 Financiële hoofdlijnen	50
10.1 Resultaat 2011 ten opzichte van 2010	50

10.2 Invloed incidentele posten	50
10.3 Operationele lasten	51
10.4 Onderliggend resultaat verzekeringsactiviteiten	52
10.5 Winst per aandeel	54
11 Ontwikkelingen SNS Bank	55
11.1 SNS Retail Bank	55
11.2 Financiële ontwikkelingen SNS Retail Bank	56
11.3 Baten	57
11.4 Lasten	57
11.5 Kredietrisico	58
11.6 Organisatie en distributie	58
11.7 Commerciële ontwikkelingen SNS Retail Bank	60
11.8 SNS Zakelijk	64
11.9 Financiële ontwikkelingen SNS Zakelijk	65
11.10 Baten	65
11.11 Lasten	66
11.12 Ontwikkeling portefeuille	66
11.13 Commerciële ontwikkelingen SNS Zakelijk	67
12 Ontwikkelingen Property Finance	68
12.1 Financiële ontwikkelingen	68
12.2 Resultaat 2011 ten opzichte van 2010	68
12.3 Baten	68
12.4 Lasten	69
12.5 Ontwikkeling portefeuille	69
12.6 Totale portefeuille	70
12.7 Nederlandse portefeuille	72
12.8 Internationale portefeuille	72
13 Ontwikkelingen REAAL	73
13.1 Strategie	73
13.2 Organisatie en commerciële ontwikkelingen	74
13.3 Financiële ontwikkelingen REAAL Leven	78
13.4 Baten	79
13.5 Lasten	80
13.6 Financiële ontwikkelingen REAAL Schade	81
13.7 Baten	82
13.8 Lasten	82
13.9 REAAL Overig	83
14 Ontwikkelingen Zwitserleven	84
14.1 Strategie	84
14.2 Financiële ontwikkelingen	85
14.3 Baten	86
14.4 Lasten	87
14.5 Marktpositie versterkt	87
14.6 Verantwoord ondernemen	88
14.7 Aanpassing eigen kosten en premies klanten	89
14.8 Afschaffing afsluitprovisie bevordert advieskwaliteit	89
14.9 Toegankelijke en heldere informatie	89
14.10 Prijzen onderstrepen kwaliteit dienstverlening	90
14.11 Introductie van reclamecampagne Vooruitdenken	90
15 Ontwikkelingen Groepsactiviteiten	91
15.1 Financiële ontwikkelingen	91
15.2 SNS Asset Management strategie	91
15.3 Beheer interne klanten SNS Asset Management	92
15.4 Beheer externe institutionele klanten SNS Asset Management	93
15.5 Kritisch stembeleid	93

16 Risicobeheer en kapitaalmanagement	94
16.1 Belangrijkste financiële risico's voor SNS REAAL	94
16.2 Risicobeheer in uitzonderlijke omstandigheden	94
16.3 Nieuwe regelgeving en implementatie daarvan	95
16.4 Verandering in de risicobeheerorganisatie	96
16.5 Ontwikkelingen in kapitaal en solvabiliteit	97
16.6 Evenwichtige aanpak kapitaalsteun	98
16.7 Kapitaaltoereikendheid ICAAP 2011 en ORSA 2011	98
16.8 Tijdelijke solvabiliteitsbuffer EBA	99
16.9 Financiering, liquiditeitspositie	99
16.10 Ontwikkelingen in marktrisico bankactiviteiten	101
16.11 Ontwikkelingen in kredietrisico Bankactiviteiten	101
16.12 Ontwikkelingen in marktrisico verzekeringsactiviteiten	102
16.13 Ontwikkelingen in verzekeringsrisico's	103
16.14 Beheersing niet-financiële risico's	104
17 Financiering en credit ratings	106
17.1 Strategie publieke financiering	106
17.2 Financieringstransacties in 2011	106
17.3 Verhoging kapitaalbuffers	107
17.4 Risico-opslagen gestegen	107
17.5 Geen onderhandse plaatsingen	107
17.6 Credit ratings	107
18 Onze mensen	109
18.1 Verantwoord werkgeverschap	109
18.2 Duurzame inzetbaarheid	109
18.3 Flexibeler en meer tevreden door HNW	110
18.4 Opleiding en ontwikkeling	111
18.5 Gezond en lekker in je vel	112
18.6 Gematigde beloning bestuur en seniormanagement	112
18.7 Ruimte voor Wajongeren	113
18.8 Arbeidsvoorwaarden	113
18.9 SNS REAAL Pensioenfonds	114
18.10 Onderzoeken naar SNS REAAL als werkgever	114
18.11 Medezeggenschap	114
18.12 Aantal medewerkers (fte's) daalt tot 6.926 (-2,6%)	114
19 Bericht van de Raad van Commissarissen	115
19.1 Thema's	115
19.2 Samenstelling Raad van Commissarissen	117
19.3 Samenstelling Raad van Bestuur	117
19.4 Vergaderingen van de Raad van Commissarissen	118
19.5 Vergaderingen commissies	121
19.6 Jaarrekening en dividend	122
19.7 Remuneratierapport	122
19.8 Slotwoord	127
20 Corporate Governance	128
20.1 De Raad van Bestuur	128
20.2 De Raad van Commissarissen	130
20.3 Voorschriften betreffende benoeming en ontslag van bestuurders en commissarissen	133
20.4 Aandeelhouders, aandelen en core Tier 1 securities	134
20.5 Diverse codes	139
20.6 Bestuursverklaringen	143
21 Geconsolideerde jaarrekening	145
21.1 Geconsolideerde balans	145
21.2 Geconsolideerde winst- en verliesrekening	146
21.3 Geconsolideerd totaalresultaat	148

21.4 Geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen	149
21.5 Geconsolideerd kasstroomoverzicht	153
22 Grondslagen voor de geconsolideerde jaarrekening	154
22.1 Vaststelling jaarrekening	154
22.2 Algemene informatie	154
22.3 Gehanteerde grondslagen	154
22.4 Gehanteerde grondslagen voor de consolidatie	168
22.5 Specifieke grondslagen balans	171
22.6 Specifieke grondslagen winst- en verliesrekening	189
22.7 Niet uit de balans blijvende verplichtingen	193
22.8 Kasstroomoverzicht	193
23 Segmentering	194
23.1 Gesegmenteerde informatie	194
23.2 Gesegmenteerde balans	197
23.3 Gesegmenteerde winst- en verliesrekening	199
23.4 Gesegmenteerde balans bankactiviteiten	201
23.5 Gesegmenteerde winst- en verliesrekening bankactiviteiten	203
23.6 Gesegmenteerde balans verzekeringsactiviteiten	205
23.7 Gesegmenteerde winst- en verliesrekening verzekeringsactiviteiten	207
24 Risicobeheer en kapitaalmanagement	209
24.1 Belang van gematigd risicoprofiel	209
24.2 Belangrijkste ontwikkelingen risicoprofiel	210
24.3 Risicobeheerorganisatie	211
24.4 Risicocomités	213
24.5 Risicobeheerafdelingen	215
24.6 Risicoclassificatie	218
24.7 Raamwerk voor business control	219
24.8 Risicobeheer niet-financiële risico's	221
24.9 Kapitaalmanagement	222
25 Risicobeheer financiële risico's bankactiviteiten	227
25.1 Kredietrisico bankactiviteiten - overzicht	227
25.2 Kredietrisicoprofiel en -beheer	228
25.3 Kredietrisico SNS Retail Bank	231
25.4 Kredietrisico SNS Zakelijk	238
25.5 Kredietrisico Property Finance	243
25.6 Marktrisico bankactiviteiten	248
25.7 Liquiditeitsrisico bankactiviteiten	253
26 Risicobeheer financiële risico's verzekeringsactiviteiten	256
26.1 Verzekeringsrisico Leven	256
26.2 Verzekeringsrisico Schade	260
26.3 Verzekeringsrisico Herverzekering	266
26.4 Marktrisico verzekeringsactiviteiten	268
26.5 Kredietrisico verzekeringsactiviteiten	274
26.6 Liquiditeitsrisico verzekeringsactiviteiten	278
27 Financiële instrumenten en hedge accounting	280
27.1 Toelichtingen op financiële instrumenten	280
27.2 Hedging en hedge accounting	288
28 Toelichting op de geconsolideerde jaarrekening	292
28.1 Immateriële vaste activa	292
28.2 Materiële vaste activa	295
28.3 Geassocieerde deelnemingen	297
28.4 Vastgoedbeleggingen	299
28.5 Beleggingen	300
28.6 Beleggingen voor rekening en risico polishouders	303

28.7 Belegd onderpand en schuld inzake verbruikleen	304
28.8 Derivaten	305
28.9 Uitgestelde belastingvorderingen en -verplichtingen	306
28.10 Vastgoedprojecten	307
28.11 Vorderingen op klanten	308
28.12 Vorderingen op banken	311
28.13 Overige activa	311
28.14 Kas en kasequivalenten	312
28.15 Activa gehouden voor verkoop	312
28.16 Eigen vermogen	312
28.17 Participatiecertificaten en achtergestelde schulden	313
28.18 Schuldbewijzen	314
28.19 Verzekerings- en herverzekeringscontracten	318
28.20 Voorziening voor personeelsverplichtingen	321
28.21 Overige voorzieningen	325
28.22 Spaargelden	325
28.23 Overige schulden aan klanten	326
28.24 Schulden aan banken	326
28.25 Overige verplichtingen	327
28.26 Niet uit de balans blijvende verplichtingen	327
28.27 Verbonden partijen	329
28.28 Gebeurtenissen na balansdatum	331
28.29 Rentemarge	332
28.30 Netto premie-inkomen	333
28.31 Netto provisie en beheervergoedingen	334
28.32 Resultaat deelnemingen	335
28.33 Resultaat uit beleggingen	335
28.34 Resultaat uit beleggingen voor rekening en risico polishouders	336
28.35 Resultaat financiële instrumenten	337
28.36 Overige operationele opbrengsten	337
28.37 Resultaat activa en passiva gehouden om te verkopen	338
28.38 Verzekeringstechnische lasten	338
28.39 Lasten voor rekening en risico polishouders	339
28.40 Acquisitiekosten verzekeringsactiviteiten	339
28.41 Personeelskosten	339
28.42 Overige operationele lasten	340
28.43 Bijzondere waardeverminderingen (terugnemingen)	341
28.44 Overige rentelasten	342
28.45 Belastingen	343
28.46 Netto resultaat per aandeel / core Tier 1 capital security	343

29 Enkelvoudige jaarrekening

29.1 Enkelvoudige balans	345
29.2 Enkelvoudige winst- en verliesrekening	346
29.3 Grondslagen voor de enkelvoudige jaarrekening	346

30 Toelichting op de enkelvoudige jaarrekening

30.1 Deelnemingen in groepsmaatschappijen	347
30.2 Vorderingen op groepsmaatschappijen	347
30.3 Beleggingen	348
30.4 Derivaten	348
30.5 Eigen vermogen	349
30.6 Achtergestelde schulden	351
30.7 Schuldbewijzen	352
30.8 Overige schulden aan klanten	352
30.9 Schulden aan banken	352
30.10 Garanties	353
30.11 Accountantskosten	353

31	Overzicht belangrijkste groepsmaatschappijen	354
32	Overige gegevens	355
32.1	Regeling inzake de winst- en verliesbestemming	355
32.2	Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	357
32.3	Onafhankelijk assurance rapport	359
1	Strategie en analyse	361
2	Organisatieprofiel	362
3	Verslagparameters	364
4	Bestuur, verplichtingen en betrokkenheid	366
4.1	Overzicht van de volledige bestuursstructuur	366
4.2	Wel of niet leidinggevende functie van de voorzitter	366
4.3	Wel of niet leidinggevende/onafhankelijke functie van de leden	366
4.4	Aanbevelings- en medezeggenschapsmogelijkheden	366
4.5	Koppeling vergoedingen aan prestaties	366
4.6	Voorkomen strijdige belangen	367
4.7	Proces bepalen expertise en kwalificaties voor sturen strategie	367
4.8	Missie- of beginselverklaringen, gedragscodes en uitgangspunten en hun belang	367
4.9	Procedures inventarisatie en beheer van prestaties en risico's	367
4.10	Evaluatieprocessen eigen prestaties	368
4.11	Toelichting toepassing voorzorgsprincipe	368
4.12	Externe onderschreven handvesten en andere initiatieven	368
4.13	Lidmaatschappen en rol in diverse verenigingen en organisaties	369
4.14	Betrokken belanghebbenden	370
4.15	Op welke basis zijn belanghebbenden betrokken	373
4.16	Op welke wijze en frequentie zijn belanghebbenden betrokken	373
4.17	Wat is aan de orde gekomen en met welke reacties	373
5	Economische prestatie-indicatoren	374
5.1	Economische prestaties	374
5.2	Marktaanwezigheid	374
5.3	Indirecte economische effecten	375
6	Milieu	376
6.1	Materialen	377
6.2	Energie	378
6.3	Water	379
6.4	Biodiversiteit	379
6.5	Luchtemissies, afvalwater en afvalstoffen	380
6.6	Producten en diensten	382
6.7	Naleving	383
6.8	Transport	383
7	Sociale aspecten	385
7.1	Arbeidsomstandigheden en indicatoren voor volwaardig werk	385
7.2	Mensenrechten	391
7.3	Maatschappij	393
7.4	Productverantwoordelijkheid	394
8	Financiële diensten sector supplement: prestatie indicatoren	397
8.1	Product portfolio	397
8.2	Audit	399
8.3	Actief eigenaarschap	399
8.4	Gemeenschap	400
8.5	Etikettering van producten en diensten	401

Kerncijfers

NETTO RESULTAAT 2011

€ **87** miljoen

Nettowinst kernactiviteiten van € 335 miljoen

DNB-SOLVABILITEIT VERZEKERINGSACTIVITEITEN

203 %

DNB-solvabiliteit
verzekeringsactiviteiten stijgt tot 203%
(2010: 195%)

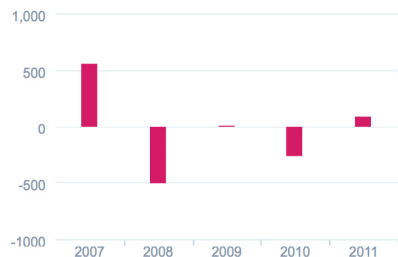
TOTAAL EIGEN VERMOGEN

€ **5,4** miljard

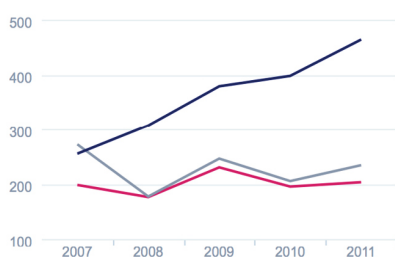
Ultimo 2011 is 85% van de € 700 miljoen, te bereiken medio 2012, onder het kapitaalvrijvalprogramma gerealiseerd

NETTO RESULTAAT

In miljoenen euro's

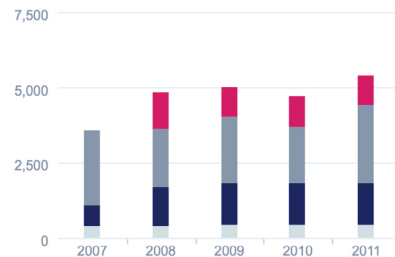


SOLVABILITEIT VERZEKERINGSACTIVITEITEN

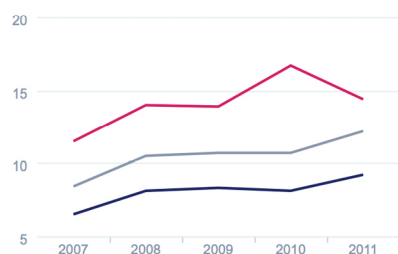


EIGEN VERMOGEN SNS REAAL

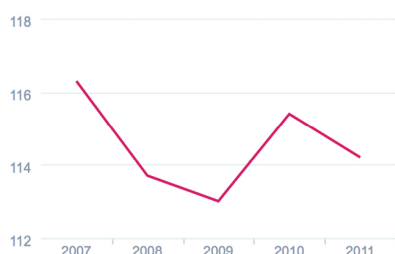
In miljoenen euro's



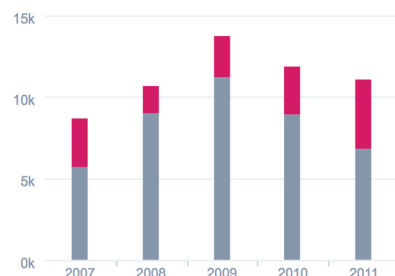
SOLVABILITEIT BANKACTIVITEITEN



DOUBLE LEVERAGE



LIQUIDITEITSPOSITIE BANKACTIVITEITEN



— BIS-ratio
— Tier 1 ratio
— core Tier 1 ratio

— Double leverage

■ Kasmiddelen
■ Liquide activa

Kerncijfers SNS REAAL

In miljoenen euro's

	2011	2010	2009	2008	2007
RESULTAAT					
SNS Retail Bank	224	139	120	116	186
SNS Zakelijk	38	73			
SNS Bank	262	212	120	116	186
REAAL Leven	223	208	49	-473	177
REAAL Schade	33	16	54	26	23
REAAL Overig	1	-18	-11	-32	5
REAAL	257	206	92	-479	205
Zwitsersleven	-91	36	104	-71	
Groepsactiviteiten	-93	-71	-80	-98	-12
SNS REAAL Kernactiviteiten	335	383	236	-532	379
Property Finance	-248	-643	-219	28	86
SNS REAAL	87	-260	17	-504	465
Totaal baten	6.119	7.068	8.497	5.137	4543
Totaal lasten	5.990	7.384	8.446	5.865	3974
Resultaat voor belastingen	129	-316	51	-728	569
Belastingen	41	-57	29	-208	101
Netto resultaat beëindigde bedrijfsactiviteiten en belang van derden	1	1	5	-16	3
Netto resultaat over de periode	87	-260	17	-504	465
Nettowinst per gewoon aandeel (WPA) (€)	0,28	-0,83	0,03	-1,93	1,87
Verwaterde nettowinst per aandeel (€)	0,20	-0,83	0,03	-1,93	1,87
BALANS					
Balanstotaal	132.174	127.713	128.900	125.359	103.074
Beleggingen	31.435	31.001	31.166	29.296	21.055
Beleggingen voor rekening en risico van polishouders	12.420	12.637	12.038	10.724	7.235
Vorderingen op klanten	67.534	69.117	70.457	68.649	63.045
Groepsvermogen	5.428	4.719	5.062	4.892	3.591
Spaargelden	30.341	27.397	24.435	21.859	19.179
Verzekeringscontracten	38.827	38.814	38.030	36.067	24.956
RATIO'S					
Rendement eigen vermogen (REV)	1,7%	-5,3%	0,3%	-13,3%	13,7%
Double Leverage	114,2%	115,4%	113,1%	113,7%	116,3%
Ultimostand aantal interne werknemers (FTE)	6.928	7.113	7.520	7.535	6713
BANKACTIVITEITEN					
Efficiencyratio SNS Bank	49,1%	57,8%	57,0%	62,8%	60,3%
Core Tier 1 ratio	9,2%	8,1%	8,3%	8,1%	6,5%
Tier 1 ratio	12,2%	10,7%	10,7%	10,5%	8,4%
BIS ratio	14,4%	16,7%	13,9%	14,0%	11,5%
VERZEKERINGSACTIVITEITEN					
Bedrijfskosten-premieverhouding REAAL	11,2%	12,2%	13,0%		
Bedrijfskosten-premieverhouding Zwitsersleven	14,9%	15,4%	14,0%		
DNB-Solvabiliteitspercentage Verzekeringsactiviteiten	203%	195%	230%	176%	198%
DNB-Solvabiliteitspercentage Leven	234%	205%	246%	177%	272%
DNB-Solvabiliteitspercentage Schade	464%	398%	379%	307%	255%
Aantal uitstaande normale aandelen ultimo periode	287.619.867	287.619.867	287.619.867	261.472.608	
Gewogen gemiddeld aantal uitstaande normale aandelen	287.619.867	287.619.867			

Vanaf 1 januari 2011 zijn de business units Property Finance en SNS Bank gegroepeerd. SNS Bank bestaat uit de subsegmenten SNS Retail Bank en SNS Zakelijk. De vergelijkende cijfers 2010 zijn hiervoor aangepast. Voor meer informatie zie paragraaf 13.2.3 Veranderingen in grondslagen, schattingen en presentatie.

Met ingang van 1 januari 2011 past SNS REAAL in haar IFRS-rapportages shadow accounting toe. Vergelijkende cijfers 2010 zijn aangepast. Voor meer informatie zie paragraaf 13.2.3 Veranderingen in grondslagen, schattingen en presentatie.

Core Tier 1 ratio, Tier 1 ratio en BIS ratio zijn berekend op basis van Basel II, rekening houdend met de 80% ondergrens van Basel I.

1 Voorwoord

Ondanks een lastig jaar reden tot tevredenheid

Het verslagjaar 2011 was lastig, maar toch heb ik het met een zekere tevredenheid afgesloten. Het was een jaar van omslag: we gingen van verlies in 2010 naar winst over 2011. Het nettoresultaat van heel SNS REAAL was € 87 miljoen, terwijl ons kernbedrijf € 335 miljoen verdiende. Tegelijk hielden we onze missie en ambitie scherp in het oog. Eenvoud in geldzaken is onze missie en daarmee willen we de meest klantvriendelijke financiële dienstverlener in Nederland worden.

We hebben daartoe in 2011 opnieuw belangrijke stappen gezet. Zo hebben we harde beslissingen genomen om onze **zeven sterke merken** scherper en consequenter te positioneren. We kunnen zo nog dichter bij onze klant komen en hem het vertrouwen geven dat zijn belang bij ons centraal staat. We streven naar de verkoop van transparante en effectieve producten tegen een faire prijs. Dat is geen hoog en ongrijpbaar ideaal. SNS REAAL is een klantenbedrijf. Het kan zich spiegelen aan de vele andere bedrijven in Nederland voor wie een sterk klantenvertrouwen de basis is van het verdienmodel.

Toch weer een uitdagend jaar

Het verslagjaar 2011 leek aanvankelijk iets makkelijker te worden dan het moeilijke 2010. De economische vooruitzichten waren bemoedigend en de financiële markten stabiel tot licht beter. Aan het optimisme kwam snel een einde doordat de Griekse schulden crisis ongekend heftig oplaaide. Naast Griekenland moest ook Portugal noodhulp aanvragen. Weldra stond het voortbestaan van de hele Europese Monetaire Unie ter discussie. Deze dreiging en de natuurrampen in Japan leidden in de tweede helft van 2011 tot ongekende volatiliteit op de financiële markten en tot krimp van de economie - in plaats van de voorspelde groei.

Vanwege de onzekerheid over het voortbestaan van de Europese muntunie trokken obligatiebeleggers weg uit de zwakke eurolanden en zochten veiligheid in de staatsleningen van Duitsland en andere sterke lidstaten, waaronder Nederland. De obligatierente in deze landen daalde tot historisch lage niveaus. Negatief was ook de aanzienlijke koers- en omzetsdaling op de beurzen. Het herstel in het vierde kwartaal kon de eerdere schade niet goedmaken. Ook de woningmarkt ontwikkelde zich ongunstig, met lagere prijzen en minder transacties.

Stevige financiële resultaten

Ondanks al deze veelal onvoorspelbare negatieve ontwikkelingen hebben we **stevige financiële resultaten** neergezet. **SNS Retail Bank** voerde de nettowinst op tot € 224 miljoen en verzekeraar **REAAL** tot € 257 miljoen. **Zwitserleven** sloot het jaar af met een verlies van € 91 miljoen. De belangrijkste oorzaak van het negatieve resultaat van Zwitserleven was een goodwill afschrijving van € 107 miljoen. Het onderliggende resultaat verbeterde tot € 55 miljoen. Ook vastgoedbedrijf **Property Finance** sloot het jaar in het rood af, zij het veel minder dan 2010. Het saldo van de diverse winsten en verliezen binnen het concern was € 87 miljoen positief. Aangezien SNS REAAL in 2010 nog diep in het verlies zat, was dit een draai in de goede richting.

Onze kapitaalpositie was in 2011 solide. De bank heeft een core Tier 1 ratio van 9,2% terwijl de solvabiliteit van de verzekeraar 203% bedroeg. Voor de norm van de European Banking Authority (EBA) kwam SNS Bank in september € 159 miljoen tekort, maar dat tekort is per heden deels weggewerkt. SNS Bank heeft de ambitie om de core Tier 1 ratio te verhogen tot 10%. De liquiditeitspositie van SNS Bank is met € 11,1 miljard bepaald sterk en ligt op koers naar de toekomstige eisen van Basel III.

Verdere versterking fundament

Verdere versteviging van het financiële fundament is niettemin noodzakelijk. Strategische prioriteiten zijn daarbij afbetaling van de **staatsteun** en de afbouw van de vastgoedleningenportefeuille van Property Finance. Het doel voor 2011 was om de kredietlimieten van de core en de non core portefeuille van het vastgoedbedrijf met € 2 miljard te verminderen. Dit ambitieuze doel hebben we met circa € 1 miljard overtroffen. In 2011 is de internationale leningenportefeuille met 30% gedaald tot € 2,2 miljard. De verdere afbouw van de portefeuille vastgoedkredieten zal nog een aantal jaren vergen.

Behalve de leningenportefeuille heeft Property Finance ook de bijzondere waardeverminderingen op kredieten aanzienlijk verminderd. In 2010 meldde Property Finance € 643 miljoen verlies. In het verslagjaar was dit teruggedrongen tot € 248 miljoen.

De internationale en de Nederlandse vastgoedmarkten zijn nog steeds onrustig en zullen dat in 2012 naar verwachting blijven. Helaas worden er nog steeds te veel nieuwe gebouwen bijgebouwd, met name kantoren. Het zou verstandiger zijn om in te zetten op verduurzaming van bestaande kantoorpanden.

Voor de afbetaling van de Staatssteun is inmiddels € 595 miljoen aan kapitaal vrijgespeeld van de € 700 miljoen die we medio 2012 bij elkaar willen hebben. Dit neemt echter niet weg dat door de dalende rente en de uitlopende risico-opslagen op obligaties het voor dit doel beschikbare kapitaal deels weer is afgenomen. De Europese schuldencrisis is zo een sterk complicerende factor bij de voorgenomen terugbetaling voor eind 2013. We hopen dan ook op een effectieve crisisaanpak van de Europese Unie.

Bouwen aan de toekomst

Ondanks vele uitdagingen bouwden we in 2011 verder aan de toekomst. We zetten krachtig in op verantwoord ondernemen met onze missie **Eenvoud in geldzaken**, onze kernwaarde GEEF! en de dialoog met de klant. We gingen voort met de ontwikkeling van nieuwe producten die geldzaken eenvoudiger en begrijpelijker maken. Dit jaarverslag heet niet voor niets *Vernieuwing in eenvoud*.

Zo introduceerde SNS Bank als eerste grootbank de betaalrekening met rente. Verder verbeterden we bij de verzekeraar de dienstverlening door de vorming van REAAL Klantenservice. SNS Bank en RegioBank hebben veel werk verzet bij het slagvaardiger maken van de klachtafhandeling. REAAL begon de dienst *Lijfwacht* om klanten te helpen arbeidsongeschiktheid te voorkomen. Zwitserleven verbeterde het uit zijn aard gecompliceerde proces voor de Uniforme Pensioen Overzichten (UPO), van elke 200 klanten ontvangen 199 nu hun overzicht op tijd.. Zwitserleven organiseerde ook pensioenavonden die duidelijk voorzagen in de informatiebehoefte van de klant.

Dat we met deze acties op de goede weg zaten, bewezen de continue metingen van de klantvriendelijkheid, die in 2011 een stijgende lijn lieten zien. Ook de NPS (Net Promotor Score) nam bij alle merken toe. Dit meetinstrument geeft aan hoeveel klanten ons aanbevelen bij vrienden en familie. Aanbeveling in het persoonlijke circuit is door de opkomst van sociale media een cruciale factor geworden bij het herstel van het consumentenvertrouwen.

Veel nieuwe klanten

We wonnen veel klanten en hielden ze goed vast. Bij SNS Bank kwamen meer dan 100.000 nieuwe klanten binnen. De aan ons toevertrouwde spaargelden namen met € 2,9 miljard toe. Ook ons bankspaarproduct voorzag in een behoefte: SNS REAAL bezette een leidende positie in deze markt. Verder sloot REAAL meer dan 70.000 overlijdensrisicoverzekeringen af en verkocht het een recordaantal van ruim 3.000 arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. Zwitserleven werd door het intermediair voor de vierde keer op rij uitgeroepen tot Beste pensioenverzekeraar van Nederland.

De nadrukkelijke keuze voor een multimerkenstrategie was een belangrijke strategische mijlpaal in 2011. Veel van onze concurrenten zetten in op één sterk merk, liefst met een internationale uitstraling. Vaak hebben ze extra grote budgetten voor mediacampagnes en sponsoring. Nadeel is dat zo'n merk alles voor iedereen moet zijn. De klant maakt deel uit van een zeer brede groep waarmee hij zich minder sterk zal identificeren.

Wereldmerken voor financiële producten zijn in deze crisis veel prestige kwijtgeraakt. Nationale en lokale, helder gedefinieerde merken wekken vertrouwen. Onze eigen ASN Bank met haar geweldige klantengroei is daar een goed voorbeeld van. Ook het succes van onze community bank, RegioBank, laat zien dat het cruciaal is om dicht bij de klant te staan. Zwitserleven is wel een schoolvoorbeeld van de kracht van een merk. De klantbeleving, het Zwitserleven-gevoel, is een staande uitdrukking geworden in de Nederlandse taal.

Zeven sterke merken

SNS REAAL heeft zeven sterke merken: SNS Bank, ASN Bank, RegioBank, REAAL, Zwitserleven, BLG en Proteq. Door deze merken scherper te positioneren, kunnen we dichter bij de verschillende klantengroepen staan en een groter deel van de Nederlandse consumenten bereiken. Dat sluit ook goed aan bij de pluriforme samenleving die Nederland is. Door tegelijkertijd zo veel mogelijk systemen en processen te delen, zijn er aanzienlijke schaalvoordelen te bereiken in de back office. Dit bespaart kosten en verkort de introductietijd van nieuwe producten. Een voorbeeld is de gezamenlijke productiestraat voor banksparen en de nummer twee marktpositie waaraan in 2011 hard is gewerkt.

Voor de toekomst van ons bedrijf is kosteneffectief werken een absolute vereiste. Alleen dan kunnen we immers goede producten aanbieden tegen een faire prijs. Door het hele bedrijf loopt een programma om het kostenniveau structureel met € 200 miljoen te verlagen. Van die jaarlijkse besparing is nu € 160 miljoen, oftewel 80% gerealiseerd.

Duurzaam en verantwoord

De moderne klant eist niet alleen transparante en doelmatige producten voor een goede prijs. Hij wil ook verantwoorde dienstverlening door een organisatie die deel uitmaakt van een duurzame keten. Verantwoord ondernemen hoort bij SNS REAAL. Onze missie Eenvoud in geldzaken is gericht op verantwoorde dienstverlening en onze kernwaarde GEEF! betekent dat we niet alleen geven om financiële resultaten, maar ook om elkaar, de klant en de maatschappij. Met GEEF! is [verantwoord ondernemen](#) geïntegreerd in zowel het handelen van onze mensen als in onze dienstverlening en bedrijfsvoering. De pijlers van onze bedrijfsstrategie zijn gericht op het verstevigen van het fundament en het bouwen aan de toekomst van SNS REAAL. Dat kunnen wij alleen bereiken door de voortdurende dialoog met onze stakeholders. Met de uitkomsten van die dialoog gaan we aan de slag en zo stellen wij zeker dat wij ons richten op de materiële zaken, de zaken die er echt toe doen.

Voor SNS REAAL met haar sociale wortels is verantwoord ondernemen een vanzelfsprekendheid. We willen verantwoord ondernemen integreren in onze strategische plannen, bedrijfsvoering en rapportages. Daarmee behoort het aparte VO-jaarverslag tot het verleden. Het jaarverslag 2011 is een geïntegreerd financieel- en duurzaamheidsverslag omdat het twee kanten van dezelfde medaille zijn.

Grote stappen op het gebied van duurzaamheid hebben we gezet in het [vermogensbeheer](#). Alle beleggingen en beleggingsfondsen van de bedrijfsonderdelen van SNS REAAL voldoen sinds dit jaar aan de ESG-normen. Dit zijn ethische criteria op het gebied van milieu (Environment), sociaal beleid (Social) en goed ondernemingsbestuur (Governance). We hebben de lat hoog gelegd en dat bleef niet onopgemerkt. De Vereniging voor Beleggers van Duurzame Ontwikkeling (VBDO) riep in 2011 REAAL uit tot de verzekeraar met het meest duurzame beleggingsbeleid. Zwitserleven is volgens de vereniging de één na beste op dit gebied.

Verantwoord ondernemen betekent naast verantwoorde dienstverlening ook dat we willen werken als verantwoorde organisatie. Dat concretiseert zich in [verantwoord werkgeverschap](#). SNS REAAL biedt haar medewerkers een aantrekkelijke combinatie van primaire en secundaire arbeidsvoorwaarden. Bepalende factoren daarbij zijn natuurlijk de financiële mogelijkheden en de wensen van de maatschappij. Om die reden zijn we drie jaar geleden begonnen met een gematigd beloningsbeleid voor de Raad van Bestuur en het topmanagement. De [beloning](#) is nu in lijn met de [Code Banken](#) en andere relevante regelgeving. Ook de arbeidsvoorwaarden voor de overige medewerkers zijn versoebd door het mes te zetten in bonussen en beoordelingstoelagen. Bovendien is besloten om ondanks het positieve jaarresultaat geen winstdeling uit te keren.

Voortgaande versobering

Het beleid van versobering zal dit lopende jaar worden voortgezet. Alle financiële instellingen en dus ook SNS REAAL zijn op weg naar een nieuw verdienmodel met minder volumes en lagere marges. Om een duurzaam rendement te kunnen genereren, zijn structureel andere arbeidsvoorwaarden nodig. Deze constatering geeft ook de ingang voor een debat over wat een faire prijs is voor een financieel product.

Voor onze medewerkers was 2011 geen gemakkelijk jaar. Toch steeg de medewerkerstevredenheid met een half punt tot 7,5. Ondanks de al genoemde versobering bleef SNS REAAL een aantrekkelijke en moderne werkgever. Hierbij speelde de voortgaande invoering van Het Nieuwe Werken een belangrijke rol. Binnen dit concept krijgen medewerkers

meer eigen verantwoordelijkheid. Daardoor kunnen ze de eisen van werk en privé beter op elkaar afstemmen.

De missie Eenvoud in geldzaken en onze kernwaarde GEEF! ondersteunen de medewerkerstevredenheid. GEEF! kreeg in 2011 opnieuw vorm in een groot aantal activiteiten binnen en buiten het bedrijf. Een belangrijk thema bleef het helpen van mensen om financieel zelfredzaam te worden. We participeerden actief in organisaties met deze doelstelling zoals de Stichting Weet Wat Je Besteedt. Ook verzorgden we tijdens de Week van het Geld meer dan 450 gastlessen op basisscholen. Financiële bewustwording krijgt in deze tijd een nieuwe urgentie. Oude zekerheden vallen weg. Mensen moeten zelf meer vooruit denken en meer zaken voor hun toekomst zelf gaan regelen. De financiële sector en de overheid hebben beide een verantwoordelijkheid om dit proces goed te laten verlopen.

Klaar voor provisieverbod

Het is duidelijk dat 2012 opnieuw een uitdagend jaar wordt met aanhoudende onzekerheid en dalende koopkracht. De woningmarkt zal zwak blijven. Wij verwachten geen herstel van het huidige lage niveau. Bovendien moeten we inspelen op grote veranderingen in onze productmarkten. Bij vermogensopbouw gaan we van geïntegreerde verzekeringsproducten naar een combinatie van banksparen en risicoverzekeringen. Verder zijn we in de aanloop naar het provisieverbod op complexe producten, de Customer Agreed Remuneration (CAR). SNS REAAL staat hier volledig achter. Zij beschouwt CAR als een kans om kostenefficiënte adviesoplossingen aan te bieden en is er al in 2009 op eigen initiatief mee gestart.

De markt voor pensioenen, waarin we een sterke positie hebben, wordt geconfronteerd met een langere levensverwachting en lage rentes. Het is dan ook onvermijdelijk dat de pensioenleeftijd verder stijgt en pensioendeelnemers meer eigen risico dragen. Samen met het algemene klimaat van onzekerheid en het terugtreden van de overheid stimuleert dit de vraag naar spaarproducten en andere producten voor de vermogensopbouw. Op het gebied van het consumentengedrag zien we dat mensen bij het regelen van hun geldzaken gebruik willen maken van mobiel bankieren en social media.

Beste krachten mobiliseren

Het is duidelijk dat we in 2012 opnieuw onze beste krachten moeten inzetten. Bijzondere aandacht verdient daarbij de versterking van het fundament door de verdere afbouw van Property Finance en de voorbereiding van de afbetaling van de staatssteun. Dit is geen geringe opgave in een omgeving die moeilijk zal zijn en per kwartaal sterk kan veranderen.

Gelukkig zijn onze krachten aanzienlijk. We hebben in 2011 bewezen dat we met ons kernbedrijf goede resultaten kunnen behalen onder moeilijke omstandigheden. We behaalden een goed resultaat met meer klanten, met een hogere klanttevredenheid, met minder kosten, meer kapitaal en onze medewerkers raken steeds meer doordrongen van de kernwaarde GEEF! en gemotiveerd door onze missie Eenvoud in geldzaken.

Ik dank alle medewerkers van SNS REAAL en iedereen die zich voor onze missie en ambities heeft ingezet.

Ronald Latenstein, CEO

2 Profiel en merken

SNS REAAL is een financiële dienstverlener op het gebied van bankieren en verzekeren. Met zeven sterke merken richt SNS REAAL zich primair op de Nederlandse markt voor sparen, beleggen, hypotheek, vastgoedfinanciering, verzekeringen en pensioenen. Onze klanten zijn vooral particulieren en het midden- en kleinbedrijf (mkb). SNS REAAL heeft een balanstotaal van € 132 miljard en ongeveer 7.000 medewerkers (fte's) en is daarmee een belangrijke speler op de Nederlandse markt. Het aandeel SNS REAAL is genoteerd aan NYSE Euronext Amsterdam en maakt deel uit van de Amsterdam Midkap Index. SNS REAAL heeft haar hoofdkantoor in Utrecht.

2.1 Algemeen

2.1.1 Geworteld in de samenleving

Als bank-verzekeraar heeft SNS REAAL sterke wortels in de Nederlandse samenleving. De oorsprong van SNS REAAL ligt 200 jaar terug bij de oprichting van de eerste spaarbanken met een openbare nutsfunctie. Kort daarna volgden de verzekeringsmaatschappijen. Tot de voorlopers van SNS REAAL behoren veel regionale spaarbanken.

2.1.2 Eenvoud in geldzaken

SNS REAAL wil dicht bij haar klanten en de maatschappij staan. Dat iedere klant het juiste product krijgt op het juiste moment, daar gaat het om. Hoe verschillend onze merken ook zijn, ze delen dezelfde uitgangspunten. Bij SNS REAAL willen we met beide benen op de grond staan en geldzaken niet ingewikkelder maken dan ze zijn. Al onze merken staan voor eenvoud in geldzaken. Met heldere, toegankelijke producten en diensten willen we de financiële zelfredzaamheid van klanten vergroten.

2.1.3 Het oog op de klant

Onze klanten, zowel particuliere als zakelijke klanten, willen we verdienen. Voor hen willen we dé financiële specialist zijn. We willen de beste zijn in het winnen, helpen en houden van klanten. Bij SNS REAAL geeft elk merk daar zijn eigen invulling aan. Uiteindelijk streven we naar duurzame relaties, niet alleen met klanten, maar ook met andere partijen in de maatschappij.

2.2 Onze merken

Dé klant bestaat niet. Alle mensen zijn anders, in wensen, behoeften en voorkeuren. Al die mensen willen wij van dienst zijn op een manier die bij hen past. We kiezen daarom niet voor één ingang voor alle klanten, maar voor verschillende merken die elk hun eigen klanten van dienst zijn op een manier die bij hen past. Met elk hun eigen werkwijze, uitstraling, mentaliteit én producten, van sparen en beleggen tot verzekeringen. Zo kunnen klanten van SNS Bank terecht in ruim 200 winkels, is ASN Bank een pure internetbank, bepalen klanten bij Proteq dier en zorg zelf de dekking die het beste bij hun huisdier past en werkt Regiobank met persoonlijke adviseurs.

2.2.1 SNS Bank



SNS Bank is het brede en toegankelijke consumentenmerk voor bank- en verzekeringsproducten. Bij SNS Bank bepalen klanten zelf hoe, waar en wanneer ze hun geldzaken regelen. Via de website, aan de telefoon, met een adviseur aan huis of via een van de 200 SNS Winkels. SNS Bank richt zich ook op het mkb.

Producten: sparen, betalen, beleggen, lenen, hypotheek, bedrijfskredieten op basis van vastgoedwaarde, en verzekeren.

www.snsbank.nl

2.2.2 ASN Bank



ASN Bank verbindt mensen die bij willen dragen aan een duurzame samenleving en biedt de financiële producten die bijdragen aan zo'n samenleving. Veel klanten zijn maatschappelijk betrokken en dragen de duurzame samenleving een warm hart toe. ASN Bank betreft hen bij het bepalen van de thema's voor de uitvoering van haar missie.

Producten: sparen, betalen, beleggen en vermogensbeheer.

www.asn.nl

2.2.3 RegioBank



RegioBank is de regionale bankformule waar zo'n 530 zelfstandig adviseurs bij zijn aangesloten. RegioBank is ook in veel kleinere gemeenten te vinden. Lokale en persoonlijke service staan centraal.

Producten: hypotheek, sparen, betalen, lenen en beleggen.

www.regiobank.nl

2.2.4 BLG Hypotheken



BLG Hypotheken is het specialistische intermediairmerk voor hypotheek. BLG hypotheek zijn flexibel. Daardoor kunnen intermediairs voor hun klanten een optimaal product samenstellen, ook als het om bijzondere situaties of woningen gaat.

Producten: hypotheek.

www.blg.nl

2.2.5 REAAL



REAAL wil realistisch in verzekeren zijn. In een mensenleven kan veel veranderen. REAAL houdt daar rekening mee. Met realistische verzekeringsproducten die mee groeien met verschillende levensfasen. En hoe kleiner het risico, hoe lager de premie.

Producten: verzekeren (leven individueel, schade, arbeidsongeschiktheid), sparen, hypotheek en beleggen.

www.reaal.nl

2.2.6 Zwitserleven



Zwitserleven wil dé pensioenverzekeraar van Nederland zijn. Zwitserleven heeft als missie om elke Nederlander het Zwitserleven Gevoel te geven: mensen in staat te stellen om financieel onbezorgd van later te kunnen genieten. De klanten van Zwitserleven zijn mkb-bedrijven, grote bedrijven en directeur-grotaandeelhouders.

Producten: pensioenverzekeringen.

www.zwitserleven.nl

2.2.7 Proteq Dier & Zorg



Proteq Dier & Zorg is de grootste aanbieder van ongevallen- en ziektekostenverzekeringen voor honden en katten in Nederland. En niet voor niets. De klant bepaalt bijvoorbeeld zelf de dekking die het beste bij zijn huisdier past en kan aanvullende verzekeringen afsluiten voor nog meer zekerheid.

Producten: ongevallen- en ziektekostenverzekeringen voor honden en katten

www.proteqdierenzorg.nl

2.2.7.1 Zelf.nl

Zelf.nl is een initiatief van Proteq. Zelf.nl doet er alles aan om de kosten zo laag mogelijk te houden. Dus geen dure commercials en gewoon een eenvoudig kantoor in Heerhugowaard. En bij Zelf.nl sluit u zelf uw verzekering af. Snel en gemakkelijk.

Producten: schade- en uitvaartverzekeringen

www.zelf.nl

2.2.7.2 Route Mobiel

Route Mobiel, ook een initiatief van Proteq biedt pechhulp voor automobilisten via een efficiënte organisatie en een fijnmazig netwerk van pechhulpverleners in Nederland en ruim 40 andere Europese landen. Route Mobiel biedt ook aanvullende auto- en reisverzekeringen die naadloos op de pechhulp aansluiten.

Producten: pechhulp

www.routemobiel.nl

2.3 Groepsactiviteiten

2.3.1 SNS Assetmanagement



SNS Asset Management is de verantwoorde vermogensbeheerder van SNS REAAL. SNS Asset Management beheert en administreert de beleggingen van SNS Bank, REAAL en Zwitserleven en de beleggingsfondsen van SNS Bank, ASN Bank en Zwitserleven. SNS Asset Management beoordeelt niet alleen financiële prestaties van bedrijven, maar ook hun beleid en prestaties op sociaal, milieu- en bestuurlijk gebied. SNS Asset Management richt zich zowel op interne als externe klanten.

Producten: vermogensbeheer voor institutionele beleggers

www.snsassetmanagement.nl

3 Het aandeel SNS REAAL

Het aantal gewone aandelen SNS REAAL bleef in 2011 ongewijzigd. Ook het aantal aandelen B en core Tier 1 capital securities die in bezit zijn van Stichting Beheer SNS REAAL en de Nederlandse Staat wijzigden niet.

3.1 Aandelen en notering

Het aandelenkapitaal van SNS REAAL bestaat uit gewone aandelen en aandelen B. De aandelen B zijn eigendom van Stichting Beheer SNS REAAL (de Stichting). Daarnaast bestaan er twee soorten core Tier 1 capital securities, die eigendom zijn van de Nederlandse Staat (de Staat) en de Stichting. Deze zijn ook een onderdeel van het eigen vermogen. Aan deze kapitaalsteun van de Staat en Stichting is een reeks voorwaarden verbonden. Meer informatie over deze voorwaarden in het hoofdstuk 20.4 [Corporate Governance](#).

De gewone aandelen SNS REAAL staan genoteerd aan NYSE Euronext Amsterdam. Het aandeel maakt sinds 2007 deel uit van de Amsterdam Midkap Index. Het tickersymbool is SR NA en de ISIN-code is NL0000390706.

3.2 Aantal aandelen en core Tier 1 capital securities ongewijzigd

Er vonden in 2011 geen emissies van aandelen plaats en er werden geen core Tier 1 capital securities van de Staat en Stichting teruggekocht. Ook het [aangepaste beloningsbeleid](#) had geen invloed op het aantal uitstaande aandelen. Het aantal uitstaande aandelen en core Tier 1 capital securities bleef in 2011 ongewijzigd. Eind 2011 bedroeg de kapitaalsteun van de Staat nog € 565 miljoen en van de Stichting € 435 miljoen. Omdat de kapitaalsteun van de Stichting 'loss absorbing' is, was de balanswaarde van deze kapitaalsteun eind 2011 lager, namelijk € 415 miljoen.

Tabel 1: Overzicht uitstaande aandelen en core Tier 1 capital securities ultimo 2011

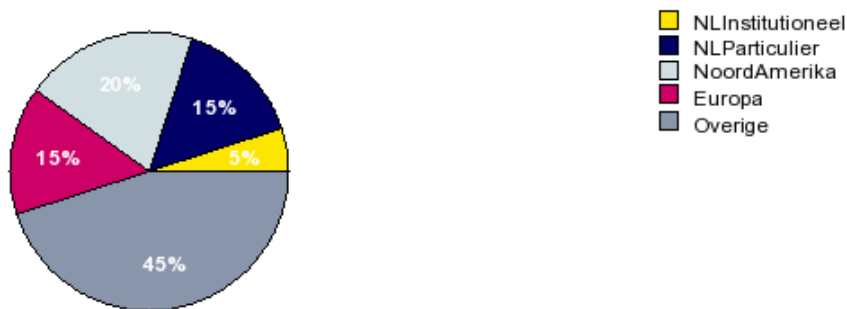
	Aantal stukken	Nominale waarde	Uitgifte prijs
Gewone aandelen	287.619.867	1,63	
Aandelen B	6	1,63	100.000.000
Stichting Beheer SNS REAAL core Tier 1 capital securities	4.350.000	95,19	100
Nederlandse Staat core Tier 1 capital securities	107.619.045	1,63	5,25

3.3 Meeste aandelen bij Stichting en instituten

De Stichting bezat eind 2011 50,00001% van de gewone aandelen van SNS REAAL. Voor zover wij weten was er op 31 december 2011, naast de Stichting nog één aandeelhouder die op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft) heeft gerapporteerd een (potentieel) belang van 5% of meer te hebben. Massachusetts Financial Services Company had per 30 november 2010 een kapitaalbelang van 3,15% en een stemrecht voor 5,07% (inclusief stemrechten op basis van volmachten).

In februari 2012 vond een eigen onderzoek plaats naar de eigendomsverdeling van de vrij verhandelbare aandelen SNS REAAL. Op basis hiervan schatten we dat pensioenfondsen en andere institutionele beleggers circa 85% van deze aandelen bezitten. De overige 15% is in handen van particuliere beleggers. Volgens dit onderzoek waren er in februari 2012, behalve de Stichting, geen aandeelhouders met een belang van meer dan 5%.

Spreiding vrij verhandelbare aandelenbezit 2011



3.4 Koersverloop 2011

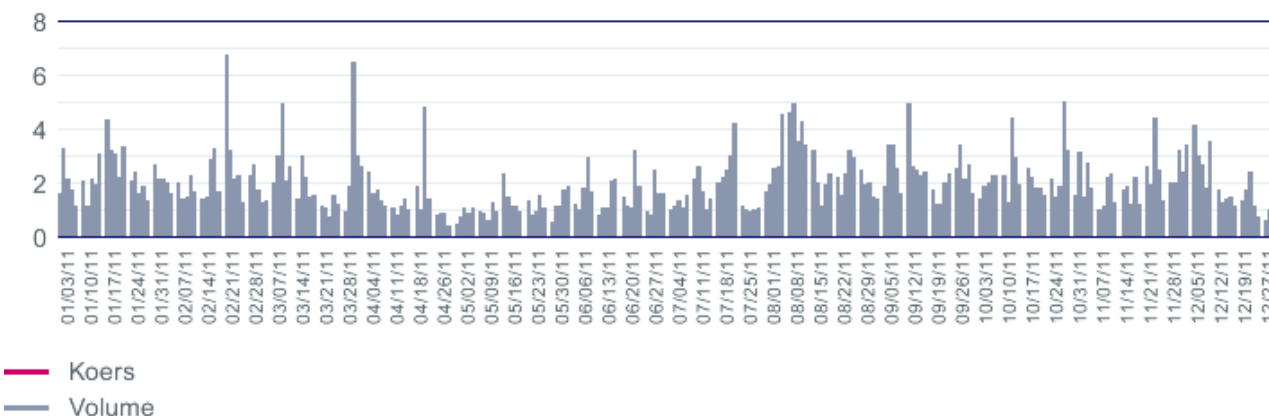
De Nederlandse aandelenkoersen lieten in 2011 een flinke daling zien. De AEX-index verloor 12% en de AMX-index zelfs 27%. De aandelenkoersen van vrijwel alle Nederlandse financiële instellingen daalden in 2011 aanzienlijk. Het aandeel SNS REAAL sloot het jaar af op een koers van € 1,69. Dit was 47% lager dan de koers eind 2010 (€ 3,19). De gemiddelde dagomzet in het aandeel SNS REAAL nam met 30,5% toe ten opzichte van 2010.

KOERSONTWIKKELING SNS REAAL

Koers in euro's

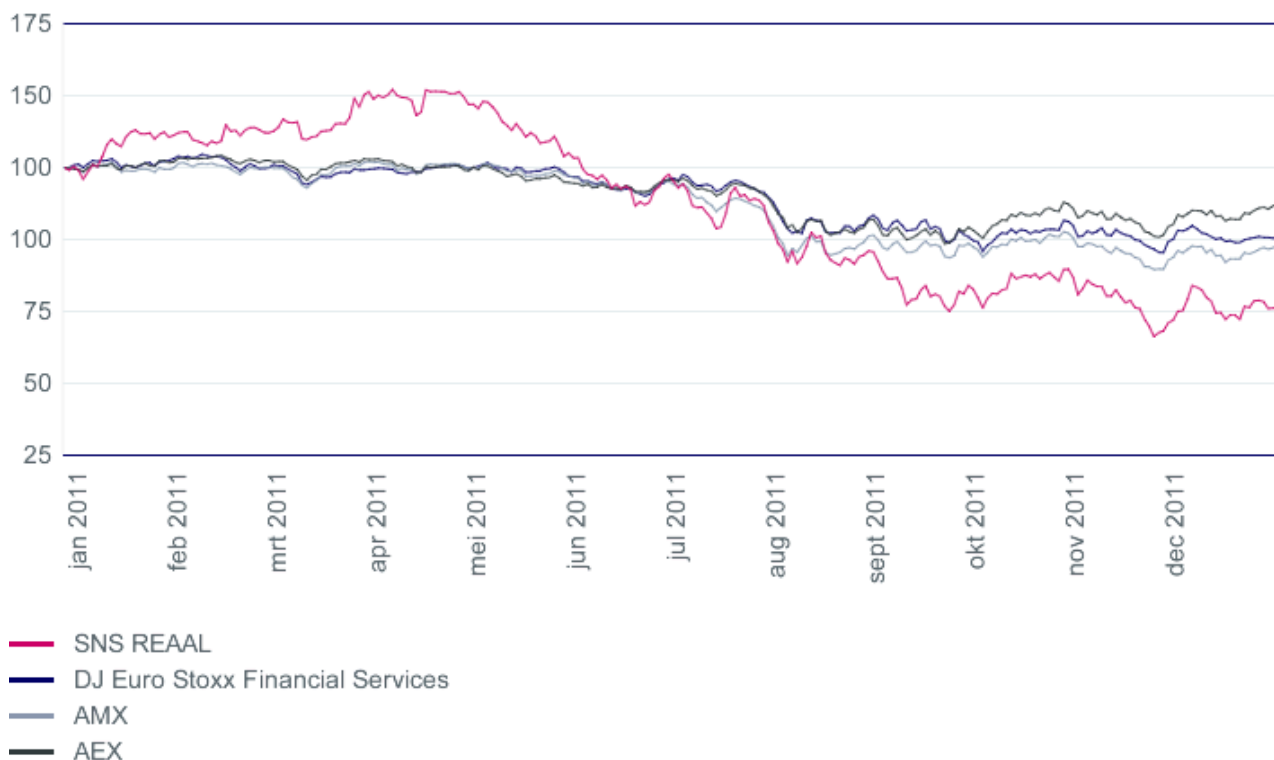


Volume in miljoenen euro's



KOERSONTWIKKELING SNS REAAL TEN OPZICHTE VAN INDICES

4 januari 2011 = 100



3.5 Kengetallen per gewoon aandeel 2011

Tabel 2: Kengetallen per gewoon aandeel 2011

In euro's

	2011	2010	2009
Hoogste notering	4,20	4,99	6,15
Laagste notering	1,35	3,01	1,87
Notering ultimo jaar	1,69	3,19	4,24
Winst per aandeel	0,28	-0,83	0,03
Dividend	--	--	--
Dividendrendement	--	--	--
Beurswaarden ultimo (x € mln.)	486	918	1.220
Gemiddeld dagelijks handelsvolume (in aandelen)	1.751.992	1.342.596	1.264.123
Totaal aantal uitstaande ultimo jaar	287.619.867	287.619.867	287.619.867

3.6 Dividend

3.6.1 Dividendbeleid

SNS REAAL streeft naar een stabiel dividendbeleid. Als de onderneming voldoet aan de intern vastgestelde solvabiliteitseisen en financieringsnormen, is SNS REAAL van plan een dividend uit te keren ter grootte van 40% tot 45% van de voor uitkering vatbare winst. Bij het uitkeren van dividend is de intentie om zowel een interim-dividend als een slotdividend aan de aandeelhouders uit te keren. Het dividend kan uitgekeerd worden in contanten, in aandelen of in een combinatie van beide.

Als SNS REAAL dividend uitkeert op gewone aandelen, moet ook dividend worden uitgekeerd op aandelen B. Het dividendrendement op aandelen B is nooit hoger dan op gewone aandelen. Zie hoofdstuk 20 [Corporate Governance](#) voor meer informatie over het dividend op aandelen B. Het reserverings- en dividendbeleid van SNS REAAL houdt verder rekening met de overeenkomsten tussen (i) SNS REAAL en de Staat en (ii) SNS REAAL en de Stichting, in verband met de kapitaalsteun door de Staat en de Stichting.

3.6.2 Geen dividend over 2011

Met het oog op versterking van onze kapitaalspositie en in afwachting van hogere kapitaalsvereisten van toezichthouders heeft de Raad van Bestuur, met goedkeuring van de Raad van Commissarissen, besloten om over 2011 geen dividend uit te keren.

3.7 Vergoeding core Tier 1 capital securities

SNS REAAL betaalt alleen een coupon over de uitgegeven core Tier 1 capital securities aan de Staat en de Stichting als er dividend wordt uitgekeerd aan de houders van gewone aandelen. Aan de Stichting betaalt SNS REAAL in dat geval een coupon van 6%, aan de Staat minimaal 8,5%. Over 2011 heeft SNS REAAL geen coupon betaald op de uitstaande core Tier 1 capital securities. Zie hoofdstuk 20 [Corporate Governance](#) voor meer informatie over de vergoeding op core Tier 1 capital securities en de voorwaarden voor terugkoop.

3.8 Agenda aandeelhoudersvergadering

Op 25 april 2012 vindt de jaarlijkse Algemene vergadering van Aandeelhouders (AvA) plaats. Dan legt de Raad van Bestuur verantwoording af over het gevoerde beleid aan de aandeelhouders. De agenda van de AvA wordt op onze website www.snsreaal.nl gepubliceerd.

Tabel 3: Belangrijke data 2012

16 februari	Publicatie jaarcijfers 2011
8 maart	Jaarverslag 2011 beschikbaar op website
27 maart	Publicatie European Embedded Value rapport 2011
28 maart	Registratiedatum AvA
25 april	AvA in de Jaarbeurs te Utrecht
15 mei	Trading update 1e kwartaal 2012 (voor beurs)
16 augustus	Publicatie halfjaarcijfers 2012 (voor beurs)
6 november	Trading update 3e kwartaal 2012 (voor beurs)
15 november	Investor Day 2012
14 februari 2013	Publicatie jaarcijfers 2012

3.9 Investor relations

Voor een beursgenoteerd bedrijf als SNS REAAL is optimale transparantie en consistentie in financiële communicatie van groot belang. Onder [Investor Relations](#) op de website van SNS REAAL staat alle openbare informatie over onze prestaties, strategie en activiteiten. Daarnaast houdt de Raad van Bestuur regelmatig presentaties voor analisten, beleggers en overige geïnteresseerden. Deze worden live gewebcast op deze site en de webcasts kunnen ook later worden geraadpleegd. Op 17 november 2011 werd voor de vijfde keer een Investor Day georganiseerd, waarbij leden van de Raad van Bestuur presentaties gaven over strategie, marktprestaties, marktontwikkelingen en financiële doelen. Ook onderhoudt SNS REAAL contacten met beleggers en analisten via een-op-een gesprekken, presentaties en telefonische conferenties. Bij die gelegenheden wordt alleen informatie verstrekt die al openbaar is.

4 Raad van Bestuur SNS REAAL

Ronald Latenstein, CEO



Ronald Latenstein (1964) is sinds april 2009 voorzitter van de Raad van Bestuur en Chief Executive Officer (CEO). Daarnaast heeft hij de supervisie over de groepsstaven Group Audit, Corporate Communicatie, Compliance, Veiligheidszaken & Operationeel Risicomanagement (CV&O), Personeel & Organisatie en Corporate Strategy. Meer over [Ronald Latenstein](#).

"Als financiële dienstverlener hebben wij de verantwoordelijkheid om de financiële bewustwording van onze klanten te vergroten. Door onze klanten te helpen financieel vooruit te denken, geven we hen meer zekerheid voor nu, straks en later."

Lees het volledige [voorwoord](#).

Ference Lamp, CFRO



Ference Lamp (1971) is sinds april 2009 Chief Financial and Risk Officer (CFRO) in de Raad van Bestuur. Daarnaast heeft hij de supervisie over Property Finance en de groepsstaven Group Risk Management, Investor Relations, Group Finance, Fiscale Zaken en Insurance Treasury & Investment Management. Meer over [Ference Lamp](#).

"Klanten vertrouwen ons hun geld toe. Dat is nogal wat. Met die verantwoordelijkheid moeten wij heel zorgvuldig omgaan."

Lees de volledige reactie van Ference Lamp op onze [themapagina Geld en veiligheid](#).

Dick Okhuijsen, COO



Dick Okhuijsen (1965) is sinds december 2009 lid van de Raad van Bestuur. Hij richt zich als Chief Operations Officer (COO) op de bedrijfsactiviteiten van SNS Bank, REAAL, Zwitserleven en SNS Asset Management. Meer over [Dick Okhuijsen](#).

"Wat al onze merken gemeen hebben is eenvoud: eenvoud in producten en dienstverlening."
Lees de volledige reactie van Dick Okhuijsen op onze [themapagina Eenvoud in geldzaken](#).

Wim Henk Steenpoorte, CTO



Wim Henk Steenpoorte (1964) is sinds 15 september 2011 lid van de Raad van Bestuur. Hij richt zich als Chief Technology Officer (CTO) primair op Information Technology & Change en heeft daarnaast de supervisie over de groepsstaven Juridische Zaken en Facilitair bedrijf. Meer over [Wim Henk Steenpoorte](#).

"Alleen als je verantwoordelijkheid neemt, kun je op een vertrouwensbasis met elkaar omgaan."
Lees de volledige reactie van Wim Henk op onze [themapagina Verantwoordelijkheid](#).

Rien Hinssen trad in september 2011 terug als lid van de Raad van Bestuur.

5 Missie, kernwaarde en strategie

De missie van SNS REAAL is Eenvoud in geldzaken. We willen de financiële zelfredzaamheid van onze klanten vergroten. Dat doen we met eenvoudige en toegankelijke producten, en door hulp te bieden bij het maken van keuzes.

5.1 Eenvoud in geldzaken

Met onze missie Eenvoud in geldzaken sluiten we aan op de oorsprong van ons bedrijf, bijna 200 jaar geleden. Openheid, eenvoud en solidariteit vormden toen al de basis van waaruit we opereerden. Vanuit diezelfde basis willen we de klant van nu helpen zijn of haar financiële redzaamheid te vergroten. Met Eenvoud in geldzaken willen we het vertrouwen winnen en houden, van consumenten en bedrijven.

5.2 GEEF! en verantwoord ondernemen

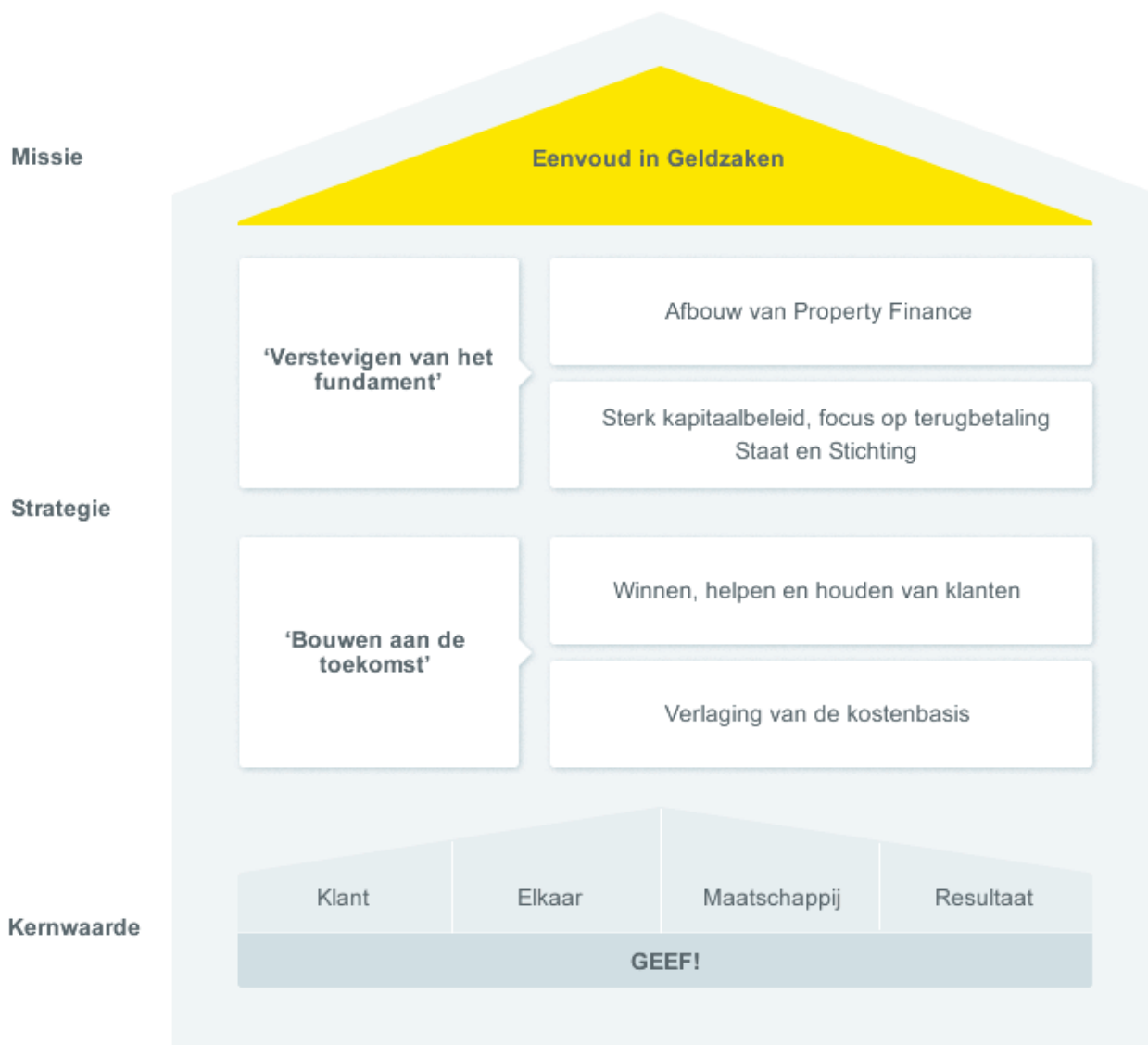
Voor alle belanghebbenden bij ons bedrijf willen we verantwoord handelen. Onze kernwaarde GEEF! staat voor de verantwoordelijkheid die we dragen voor onze klanten, voor elkaar en voor de maatschappij. En voor het resultaat dat daar uit voortvloeit voor onze aandeelhouders en overige investeerders. GEEF! inspireert en helpt ons om verantwoord ondernemen beter te verankeren. In ons gedrag, onze organisatie en onze producten.

5.3 Strategie

In de afbeelding van ons strategisch huis komen onze missie, kernwaarde en onze strategie samen. De basis van dit huis is een hechte en effectieve organisatie die bestaat uit betrokken en ambitieuze medewerkers. Zij geven verantwoord ondernemen vorm, geïnspireerd door onze kernwaarde GEEF! Op basis van onze marktpositionering en een **SWOT-analyse** hebben we vier strategische prioriteiten bepaald:

- **Afbouw Property Finance**
- **Sterk kapitaalsbeleid gericht op terugbetaling van Staat en Stichting**
- **Winnen, helpen en houden van klanten**
- **Verlaging van de kostenbasis**

Met afbouw van Property Finance en een sterk kapitaalsbeleid verstevigen we het fundament van SNS REAAL. Door het winnen, helpen en houden van klanten en verlagen van de kostenbasis bouwen we aan onze toekomst.



Deze strategie is een aanscherping van de eerder gecommuniceerde strategische pijlers: 'klanten verdienen', 'durven kiezen', 'winnen, helpen en houden van klanten' en 'resultaat als daad'. Al deze elementen zijn opgenomen in de strategische prioriteiten. Onze keuzes komen hiermee duidelijker naar voren. Verder maken we nu onderscheid tussen bouwen aan het fundament en bouwen aan de toekomst.

5.3.1 Afbouw Property Finance

De ontwikkelingen van de afgelopen jaren in de financiële sector, in het bijzonder in de vastgoedmarkten, leidden tot een heroriëntatie op onze strategie voor vastgoedfinanciering. SNS REAAL maakte twee strategische keuzes:

- Vorming van een nieuw onderdeel SNS Zakelijk per 1 januari 2011. SNS Zakelijk bestaat uit een deel van de Nederlandse financieringen van Property Finance, de mkb-kredietportefeuille en mkb-sparen van SNS Bank. Hiermee willen we het portefeuillebeheer en omvang optimaliseren en vereenvoudigen en onze financieringsmogelijkheden verbeteren.
- Afbouw van de resterende financieringen binnen Property Finance. Deze bestaan uit de internationale portefeuille en een deel van de Nederlandse portefeuille. Dit samen verbetert het risicoprofiel van SNS REAAL en de financiering van de bankactiviteiten.

Na de afbouw van Property Finance zal SNS REAAL zich alleen richten op de Nederlandse markt.

5.3.2 Sterk kapitaalsbeleid gericht op terugbetaling van Staat en Stichting

Met een sterk kapitaalsbeleid vergroten we onze strategische flexibiliteit en het vertrouwen van klanten, kapitaalverstrekkers en andere belanghebbenden in SNS REAAL. Hierbij richten wij ons op:

- Zelfstandige, solide kapitaalspositie.
We willen de kapitaalsteun van de Staat en de Stichting op verantwoorde wijze terugbetalen.
- Programma voor kapitaalvrijmaking.
Dit programma is gericht op het vrijspelen van € 700 miljoen aan kapitaal.
- Sterke risico identificatie en risicobeheer.

5.3.3 Winnen, helpen en houden van klanten

We willen onze klanten geschikte producten aanbieden. Via het distributiekanaal én merk dat de voorkeur van de klant heeft. Meerdere merken en kanalen leiden tot een verhoogde effectiviteit op de verkoop- en marketinginspanningen. En een optimaal bereik van onze totale doelgroep. We maken daarbij gebruik van gemeenschappelijke IT-middelen, productie- en servicecentra binnen de groep en staven. Om klanten te winnen, helpen en te houden wil SNS REAAL meer aandacht geven aan klantbelang, de klanttevredenheid verbeteren en de merken duurzaam laten groeien.

Meer aandacht voor klantbelang en een hogere klanttevredenheid willen we bereiken door:

- Beter en gericht meten van klanttevredenheid.
- Continue dialoog met onze klanten, zodat we onze producten en service steeds weer kunnen verbeteren.
- Verbeteren van het klantcontact en serviceniveaus.
- Heldere en relevante producten en advies leveren.
Klanten kunnen zelf of met hulp van een adviseur eenvoudig bepalen of een product voldoet aan hun behoeften.

Duurzame groei van onze merken willen we bereiken door:

- Nieuwe, succesvolle producten.
Heldere producteigenschappen en tarieven zijn cruciaal. We bereiken dat door goed te luisteren naar klanten en ze te betrekken bij productontwikkeling. Voor we producten introduceren schatten we de klantwaarde, het rendement en de risico's zorgvuldig in.
- Multimerkenstrategie.
We bedienen onze klanten met merken die onderling sterk verschillen. Elk merk richt zich op een eigen doelgroep. De merken zijn met elkaar verbonden via de groep en dragen bij aan de totaalprestatie van SNS REAAL.
- Nieuwe klanten aantrekken.
Dit vraagt om een heldere merkpositionering en doelgerichte marketing- en verkoopinspanningen.
- Klanten houden en breder bedienen.
Dit vraagt om een hoog serviceniveau, kennis van individueel klantgedrag en het op tijd informeren van klanten over (mogelijk) relevante producten.

5.3.4 Verlaging van de kostenbasis

Met verlaging van de kostenbasis van onze organisatie verbeteren we de kapitaalspositie en het concurrentievermogen. Zo kunnen we ook in krimpende markten en bij hogere kapitaalseisen het gewenste rendement behalen.

Een belangrijk middel om de kostenbasis te verlagen is standaardisatie en harmonisatie van IT-systemen en servicecentra. Samen met onze multimerkenstrategie kunnen we daardoor snel en efficiënt inspelen op de behoeften van klanten die veranderen. Of eenvoudiger het productaanbod verbreden.

5.4 Basis: Verantwoord ondernemen en GEEF!

De basis van ons strategische huis bestaat uit onze medewerkers. Zij geven verantwoord ondernemen vorm, geïnspireerd door onze kernwaarde GEEF!

5.4.1 Strategisch verantwoord ondernemen

In 2011 heeft SNS REAAL haar strategie voor verantwoord ondernemen aangescherpt en opnieuw geformuleerd. Vanuit een integrale visie die zich richt op onze stakeholders willen we initiatieven op dit gebied beter sturen en bij elkaar brengen. Hierdoor zijn onze bedrijfsonderdelen - binnen vastgestelde kaders - meer dan voorheen zelf verantwoordelijk voor het bereiken van resultaten.

Voor Nederlandse financiële instellingen geldt een uitgebreid stelsel van wet- en regelgeving dat de kwaliteit en veiligheid van financiële producten en diensten waarborgt. Voor SNS REAAL is een correcte naleving van die wetten en regels vanzelfsprekend. Verantwoord ondernemen gaat verder. We ondernemen vanuit onze overtuiging en eigen verantwoordelijkheid. We willen rekening houden met de belangen van klanten, elkaar, aandeelhouders en de maatschappij. We hebben vier speerpunten om op deze gebieden meetbare voortgang te boeken. Deze speerpunten gelden voor alle bedrijfsonderdelen en stafafdelingen:

- **Persoonlijk leiderschap.**
Veranderen begint bij jezelf. Daarom verwachten we van onze managers en medewerkers dat ze de leiding nemen in het verduurzamen van onze producten en diensten. Iedereen draagt de kernwaarde GEEF! herkenbaar uit en is daarmee een voorbeeld voor anderen.
- **Verantwoorde dienstverlening.**
We stellen het belang van de klant centraal bij het ontwikkelen, verbeteren en aanbieden van onze producten en dienstverlening. Verantwoord wil zeggen dat we ons bij alle facetten van ons dagelijkse werk goed rekenschap geven van (mogelijke) positieve of negatieve effecten op mens en milieu.
- **Verantwoorde organisatie.**
We willen een verantwoorde werkgever zijn waar onze medewerkers met plezier werken. We stimuleren hun ontwikkeling en ontplooiing, willen een goede werk-privébalans bieden en verantwoord belonen. We stimuleren onze medewerkers zélf verantwoordelijkheid te nemen voor hun werk en de ontwikkeling van hun loopbaan.
- **Duurzame keten en milieu.**
We maken als SNS REAAL deel uit van vele product- en dienstketens. Als grote afnemer oefenen we invloed uit om samen met onze partners de keten te verduurzamen. We richten ons ondermeer op verantwoord gebruik van energie, huisvesting, afvalverwerking en mobiliteit.

SNS REAAL werkt aan meetbare resultaten met behulp van prestatie-indicatoren in verantwoord ondernemen. De afdeling Verantwoord Ondernemen en de overige stafafdelingen ondersteunen bij het ontwikkelen en uitvoeren van deze plannen. SNS REAAL toetst haar beleid en resultaten regelmatig aan de mening van haar stakeholders en aan de maatstaven van het Global Reporting Initiative. Zie hoofdstuk 8 [Ontwikkelingen in verantwoord ondernemen](#) voor meer details over het beleid en de belangrijkste resultaten in 2011.

5.5 Strategie van de bedrijfsonderdelen

De bedrijfsonderdelen SNS Retail Bank, SNS Zakelijk, REAAL en Zwitserleven maken bij het uitvoeren van de strategie van SNS REAAL eigen keuzes voor de best mogelijke producten en diensten. Zie voor de strategie van de bedrijfsonderdelen [SNS Retail Bank](#), [SNS Zakelijk](#), [REAAL](#) en [Zwitserleven](#).

De groepsactiviteiten - waaronder SNS Asset Management en de groepsstaven - zijn holdingactiviteiten. Deze zijn primair gericht op het ondersteunen van de vier bedrijfsonderdelen.

6 SWOT-analyse, strategische uitdagingen en ambities

SNS REAAL heeft haar strategische uitdagingen mede bepaald op basis van de marktpositionering en een analyse van de sterke en zwakke punten en kansen en bedreigingen in de markt.

6.1 Marktpositionering

SNS REAAL richt zich primair - en in de toekomst uitsluitend - op de Nederlandse markt voor hypotheek en vastgoedfinanciering, sparen en beleggen, verzekeringen en pensioenen. Onze klanten zijn vooral particulieren en het midden- en kleinbedrijf (mkb). Voor pensioenen richt SNS REAAL zich deels ook op grotere bedrijven.

We willen ons onderscheiden door:

- De combinatie bank-verzekeraar, zodat we gecombineerde oplossingen kunnen aanbieden en goed kunnen inspelen op verschuivingen in consumentenvoorkeuren tussen bank- en verzekeringsproducten.
- Meerdere merken, zodat we onze klanten het meest geschikte product kunnen aanbieden via hun voorkeursmerk en -distributiekanaal.
- De klant en haar belang centraal te stellen door het ontwikkelen en aanbieden van eenvoudige en toegankelijke producten gekoppeld met goede service en advies.
- Sterke marktposities op basis van eenvoudige producten met een aantrekkelijke prijs-kwaliteitverhouding.
- Een eenvoudige en kostenefficiënte organisatie met gemeenschappelijke IT-systemen en servicecentra om schaalvoordelen te realiseren.

6.2 SWOT-analyse

6.2.1 Sterke punten

- Focus op Nederland, klantgroepen en kernproducten.
Dat betekent een concentratie van middelen, managementaandacht en expertise op het gebied van het ontwikkelen, verkopen en distribueren van financiële producten in Nederland. Na de afbouw van Property Finance zal SNS REAAL uitsluitend actief in Nederland zijn. SNS REAAL behoort in hypotheek, sparen, levensverzekeringen en pensioenen tot de middelgrote spelers op de Nederlandse markt.
- Bank-verzekeraar.
Als bank-verzekeraar beschikt SNS REAAL over een groot en gediversificeerd distributienetwerk en producten. We hebben een goede uitgangspositie om in te spelen op trends die leiden tot verschuivingen tussen bank- en verzekeringsproducten zoals banksparen.
- Meerdere merken.
Met meerdere onderscheidende merken kunnen we klanten met verschillende klantbehoeften en voorkeuren optimaal bedienen en daarmee ons klantbereik vergroten. We geven groepsbreed sturing aan onze merken.
- Efficiënte organisatie.
Dat betekent dat we producten snel op de markt kunnen brengen, integraties snel en efficiënt kunnen uitvoeren en een relatief lage kostenbasis hebben.
- Verantwoord ondernemen.
We hechten veel belang aan verantwoorde producten, service en bedrijfsvoering. SNS Asset Management is de verantwoorde vermogensbeheerder van SNS REAAL. ASN Bank is de grootste duurzame bank van Nederland.

6.2.2 Zwakke punten

- Beperkte strategische flexibiliteit door kapitaalssteun.
In 2008 gaf SNS REAAL core Tier 1 capital securities uit aan de Staat en de Stichting om het kernkapitaal te vergroten. Verantwoorde terugbetaling van deze kapitaalsteun heeft een hoge prioriteit. Tot het moment van volledige terugkoop van deze securities leidt het tot verminderde strategische flexibiliteit.
- rating en kosten financiering.
Door de financiële crisis van de afgelopen jaren, en met name door de blootstelling aan de vastgoedmarkten, is de beoordeling van de kredietwaardigheid door ratingbureaus verlaagd. Dit leidt tot hogere kosten voor financiering.
- Afhankelijkheid van individuele levensverzekeringen en hypotheek.
Door de sterke marktpositie in deze productgroepen kunnen tegenvallende ontwikkelingen en prestaties de resultaten relatief sterk drukken. Bovendien zijn de resultaten in individuele levensverzekeringen sterk afhankelijk van kostenreducties en marktaandeel, aangezien deze markt structureel krimpt.
- Naamsbekendheid.
In vergelijking met de merken van de grootste spelers hebben sommige merken van SNS REAAL een minder grote naamsbekendheid.

6.2.3 Kansen

- Risicospreiding en diversificatie onder klanten.
Steeds meer klanten nemen hun financiële producten bij verschillende aanbieders en merken af. Ze kiezen niet steeds voor hetzelfde merk en/of distributiekanaal. Ook zoeken klanten meerwaarde in een merk dat goed bij hen past. We kunnen hier met onze multimerkenstrategie goed op in spelen.
- Groei banksparen.
Als bank-verzekeraar kan SNS REAAL goed profiteren van de verschuiving van verzekeringsproducten naar eenvoudige bankspaarproducten voor vermogensopbouw. Producten die vaak gecombineerd worden met aparte verzekeringsproducten.
- Vertrouwen in financiële instellingen herstellen.
Met onze missie Eenvoud in geldzaken en met onze kernwaarde GEEF! geeft SNS REAAL aan dat zij groot belang hecht aan het terugwinnen van het vertrouwen van consumenten in SNS REAAL en in de financiële sector als geheel. Dit kunnen we bereiken door niet alleen de cultuur te veranderen maar ook door concrete veranderingen te bewerkstelligen die ertoe leiden dat het belang van de klant meer centraal komt te staan.
- Opkomst communities.
De nieuwe sociale media maken het eenvoudiger om communities te vormen van mensen met dezelfde interesses, bijvoorbeeld op basis van leeftijd, levensstijl, hobby's of maatschappelijke thema's. SNS REAAL kan met haar multimerkenstrategie hier goed op inspelen. Elk van de merken kan zich richten op wat voor haar doelgroep relevant is.
- Vergrijzing.
Het toenemende aantal ouderen in Nederland leidt tot een steeds grotere vraag naar pensioenen en overige producten voor vermogensopbouw voor de oudedagsvoorziening.
- Zelf kapitaal opbouwen voor later.
Door versoering van collectieve regelingen moeten particulieren en ondernemers zich steeds vaker (bij)verzekeren en zelf kapitaal opbouwen. SNS REAAL kan hier goed op inspelen, bijvoorbeeld met AOV-verzekeringen, bankspaar- en pensioenproducten.
- Mkb-markt.
De mkb-markt is een stabiel groeiende markt met vaak aantrekkelijke marges door de specifieke dienstverlening. SNS REAAL kan met name voortbouwen op de leidende positie in mkb-pensioenen en groei in AOV-verzekeringen.
- Duurzaamheid.
SNS Asset Management is als verantwoorde vermogensbeheerder toonaangevend in Nederland. Mede daardoor kunnen bijvoorbeeld ASN Bank en Zwitserleven goed inspelen op de toenemende vraag naar duurzame producten.

- Distributie van producten van derden.

De verkoop van bank- en verzekeringsproducten van derden is in sommige productgroepen uniek op de Nederlandse markt. Dit draagt bij aan verbetering van ons totaalaanbod en winstgevende groei en brengt geen extra kapitaalbeslag met zich mee.

6.2.4 Bedreigingen

- Neerwaartse druk op marges.

Verandering in wet- en regelgeving, toenemende markttransparantie en de vraag naar goedkope en eenvoudige producten leiden tot nieuwe concurrentieverhoudingen en nieuwe toetreders, zoals PPI's (Pensioen Premie Instellingen). Alle marktpartijen zullen hun kostprijzen nog sterker dan voorheen in lijn moeten brengen met de waarde van producten en adviezen voor klanten.

- Gebrek aan vertrouwen in financiële instellingen.

De financiële crisis heeft het vertrouwen van consumenten in financiële instellingen aangetast. Als de financiële sector er niet in slaagt om het vertrouwen van consumenten terug te winnen, komt de vraag naar financiële producten verder onder druk te staan.

- Economie en de vastgoed- en woningmarkt.

De vastgoedmarkten waarin SNS REAAL actief is, blijven overwegend zwak. De bijzondere waardeverminderingen op de internationale vastgoedkredieten nemen af, maar houden wel aan. Nederland heeft te maken met een (milde) recessie, toenemende werkloosheid en prijsdalingen en stagnatie op de woningmarkt. Dit kan leiden tot bijzondere waardeverminderingen op hypotheek, inclusief lagere verkopen van woninggerelateerde bank- en verzekeringsproducten en overige delen van de Nederlandse vastgoedmarkt.

- Kwetsbaarheid bij kapitaalmarktontwikkelingen.

Banken en verzekeraars zijn afhankelijk van de ontwikkelingen op de geld- en kapitaalmarkten en staan bloot aan de veranderingen in rentes, risico-opslagen en aandelenkoersen. Deze markten zijn momenteel volatiel, ook door afhankelijkheid van het politieke beleid rond de euro en de hoge schulden van een aantal Europese landen. Dit kan de financiering van onze activiteiten en bescherming van onze kapitalisatie via de kapitaalmarkt moeilijker en duurder maken.

- Nieuwe eisen voor kapitaal, bijdrage depositogarantiestelsel en belasting.

Het beleid van toezichthouders en ontwikkelingen op de financiële markten leiden tot scherpere eisen voor de omvang en de kwaliteit van het aan te houden kapitaal. Dit leidt tot hogere kapitaal- en liquiditeitskosten en een mogelijk lager rendement. Banken krijgen daarnaast mogelijk ook te maken met een bankbelasting en een bijdrage vooraf aan het depositogarantiestelsel. Deze veranderingen zouden eveneens kunnen leiden tot een hogere kapitaalbehoefte en een lager rendement.

- Sterk veranderende wet- en regelgeving.

De wet- en regelgeving in de financiële sector legt een materiële druk op de sector en op de organisatie van SNS REAAL. Deze druk houdt naar verwachting aan. Het gaat bijvoorbeeld om aanpassingen van producten en -voorwaarden, gegevensbeheer, risicobeheerkader, rapportages en doorlopende opleiding en training van medewerkers. De toegenomen regeldruk en het huidige klimaat waarin de financiële sector zich bevindt, leiden ook tot een (pro)actieve opstelling van nationale en internationale toezichthouders. Hun vragen, contactmomenten en verzoeken, zoals een toenemende hoeveelheid (stress)testen, leggen druk op de organisatie. Dit kan ten koste gaan van de productiviteit, innovatie en de resultaten van financiële instellingen. Verder neemt het risico van juridische claims toe.

- Producten uit het verleden beoordeeld naar de normen van nu.

In het verleden zijn bepaalde financiële producten verkocht waarvan men op basis van de normen van nu mogelijk zou kunnen stellen dat deze niet transparant, te duur en/of niet passend waren.

6.3 Strategische uitdagingen

Op basis van de SWOT-analyse heeft SNS REAAL de volgende strategische uitdagingen bepaald:

- De afbouw van Property Finance om het risicoprofiel en de mogelijkheden voor financiering van de bankactiviteiten te verbeteren. Voorlopig zet deze afbouw de winstgevendheid onder druk.
- Sterk kapitaalmanagement met een focus op verantwoorde beëindiging van de kapitaalsteun van de Staat en de Stichting. Dit om de strategische flexibiliteit te vergroten en het vertrouwen in SNS REAAL van klanten, kapitaalverstrekkers en andere belanghebbenden te behouden en te vergroten.
- Het winnen, helpen en houden van klanten om de vitaliteit van onze merken en de schaal van onze activiteiten op het niveau te brengen dat de uitvoering van onze missie Eenvoud in geldzaken - ook op langere termijn - veilig stelt.
- Het verlagen van de kostenbasis om het concurrentievermogen en de kapitaalspositie verder te verbeteren. Het structureel verlagen van de kosten is noodzakelijk vanwege:
 - de toenemende vraag naar goedkope, eenvoudige producten
 - nieuwe markttoetreders, zoals Pensioen Premie Instellingen
 - toegenomen markttransparantie
 - hogere kapitaals- en liquiditeitseisen

Met de afbouw van Property Finance en sterk kapitaalmanagement verstevigen we het fundament van SNS REAAL. Met het winnen, helpen en houden van klanten en met het verlagen van de kostenbasis bouwen we aan de toekomst. Deze strategische uitdagingen bepalen onze prioriteiten de komende jaren. In hoofdstuk 5 [Missie, kernwaarde en strategie](#) staat een volledig overzicht van onze strategie. In hoofdstuk 7 [Voortgang in de strategie](#) staan de resultaten die we in 2011 bereikten bij het aangaan van onze strategische uitdagingen.

6.4 Ambities

6.4.1 Nettowinst

Gezien de volatiele en uitdagende marktomstandigheden heeft SNS REAAL momenteel geen concrete winstambitie. In november 2011 verliet SNS REAAL haar winstambitie voor de middellange termijn. De veranderde omstandigheden op financiële markten, de verslechterde economische vooruitzichten en sterk veranderde wet- en regelgeving maakten dit noodzakelijk. We blijven bouwen aan een organisatie die terugkeert naar een gezonde winstgevendheid.

6.4.2 Kapitaal- en liquiditeitsratio's

Onze ambities zijn:

- Een DNB solvabiliteitsratio voor de verzekeraar van minimaal 175%.
- Een core Tier 1 ratio voor de bankactiviteiten volgens de norm van EBA (European Bank Authority) van minimaal 9% voor eind juni 2012.
- Een core Tier 1 ratio voor de bankactiviteiten van 10%.
- Een loan-to-deposit-ratio tussen de 125% en 150%.
- Een double leverage voor SNS REAAL van maximaal 115%.

6.4.3 Kostenverlagingen

We streven naar een totale kostenverlaging van 20% in 2012, ten opzichte van het gecorrigeerde kostenniveau van € 1.209 miljoen in 2008. Dit betekent een totale kostenverlaging van circa € 200 miljoen ten opzichte van 2008 zodat onze kostenbasis onder de € 1 miljard komt te liggen.

6.4.4 Ambities voor marktaandelen

Tabel 4: Ambities voor marktaandelen

	2011 marktaandeel	Ambitie
Sparen	10,0%	12-15%
Leven individueel, periodieke premies, nieuwe productie	21,9%	17%
Pensioenen, periodieke premies, nieuwe productie	17,1%	16%-18%
Schade, bruto premies	5,0%	6%
Hypotheken, nieuwe productie	5,8%	6%

Marktaandelen Banksparen en Schade, bruto premies zijn een eigen inschatting door SNS REAAL

Pensioenen APE marktaandeel 2011 nog niet beschikbaar. Betreft marktaandeel 2010; gegeven het feit dat ons marktaandeel over nieuwe productie in 2011 boven het percentage APE 2010 ligt, is de verwachting dat het gerealiseerde APE marktaandeel 2011 boven het 2010 niveau ligt.

6.4.5 Sturen op meetbare resultaten

We willen het sturen op meetbare resultaten versterken. We hebben primaire prestatie-indicatoren die aansluiten bij onze kernwaarde GEEF! Deze zijn:

- Resultaat en kapitaal: nettowinst, waardecreatie (Value New Business (VNB)), efficiencyratio's, solvabiliteitsratio's, core Tier 1 ratio, liquiditeitsratio's en double leverage.
- Klanten: Net Promotor Score, marktaandelen.
- Elkaar: medewerkerstevredenheid, ziekteverzuim.

6.4.6 Toonaangevend in verantwoord ondernemen

SNS REAAL heeft de ambitie om met verantwoord ondernemen toonaangevend te zijn in de Nederlandse markt voor financiële dienstverlening. Dat betekent voor 2012 en daarna dat SNS REAAL inzet op:

- Integratie van verantwoord ondernemen in de hele bedrijfsvoering. Dat wil zeggen in de bestuursstructuur en op management- en controleniveau, van alle bedrijfsonderdelen en stafafdelingen van SNS REAAL.
- Verantwoord ondernemen wordt duidelijk herkend en gewaardeerd door onze klanten en andere stakeholders.
- Verantwoord ondernemen draagt bij aan de groei van ons marktaandeel.

7 Voortgang in de strategie

SNS REAAL werkt structureel aan de uitvoering van haar strategie. Dit hoofdstuk bevat de voortgang van het realiseren van onze strategische prioriteiten. Ook wordt aangegeven in welke mate onze ambities in 2011 zijn gerealiseerd.

SNS REAAL heeft haar strategische prioriteiten en ambities mede bepaald op basis van haar marktpositionering en een SWOT-analyse. Zie hiervoor hoofdstuk 6 [SWOT-analyse, strategische uitdagingen en ambitie](#). Met de prioriteiten Afbouw van Property Finance en Sterk kapitaalbeleid gericht op terugbetaling van Staat en Stichting werken we aan het verstevigen van het fundament van SNS REAAL. Met de prioriteiten Winnen, helpen en houden van klanten en Verlaging van de kostenbasis werken we aan onze toekomst.

7.1 Afbouw van Property Finance

Met de afbouw van Property Finance verbeteren we ons risicoprofiel en de mogelijkheden voor financiering van de bankactiviteiten. Voorlopig zet deze afbouw de winstgevendheid onder druk.

Ondanks moeilijke omstandigheden op de vastgoed- en financiële markten hebben we een sterke progressie gemaakt met de afbouw van Property Finance. De portefeuille met de totale bedragen aan kredietlimieten (brutokredieten inclusief niet getrokken kredietlijnen) is teruggebracht met € 1,3 miljard tot € 5,5 miljard (-20%). De risico gewogen activa namen fors af. In hoofdstuk 12 [Property Finance](#) staan meer details.

7.2 Sterk kapitaalbeleid gericht op terugbetaling Staat en Stichting

Met een sterk kapitaalbeleid vergroten we onze strategische flexibiliteit en het vertrouwen van klanten, kapitaalverstrekkers en andere belanghebbenden in SNS REAAL.

7.2.1 Zelfstandige solide kapitaalspositie

We willen de kapitaalsteun die we van de Staat en de Stichting in de vorm van core Tier 1 capital securities hebben ontvangen op een verantwoorde manier terugkopen, waarbij behoud van onze kapitaalpositie ondanks de moeilijke omstandigheden centraal staat. Daarbij hebben wij de ambitie om de Staat uiterlijk per eind 2013 terug te betalen. Dankzij de coöperatieve opstelling van de Stichting, hoeven wij de core Tier 1 capital securities van de Stichting in beginsel niet op hetzelfde tijdstip terug te kopen als die van de Nederlandse Staat. Meer hierover is te lezen in [Evenwichtige aanpak kapitaalsteun](#) en in [Securities Stichting Beheer en Nederlandse Staat](#).

Gelet op dit uitgangspunt – behoud van onze kapitaalpositie – hebben wij in 2011 geen core Tier 1 capital securities teruggekocht. Dit hangt onder meer samen met de [verhoogde kapitaaleisen](#) voor met name bankactiviteiten en de onrustige financiële marktomstandigheden. Daarnaast streven wij ernaar om voor SNS Bank op langere termijn een [minimum core Tier 1 ratio van 10%](#) te behalen.

In 2011 vroeg De Nederlandsche Bank (DNB) de Nederlandse banken een Basel III-migratieplan op te stellen. SNS REAAL diende medio 2011 haar Basel III-migratieplan in. Op basis van de huidige eisen toont dit plan aan dat er geen belangrijke aanvullende maatregelen nodig zijn om te kunnen voldoen aan de nieuwe eisen. Voor een verder toelichting op de Basel III zie [paragraaf 16.3.2](#).

De double leverage ratio daalde van 115,4% naar 114,2%, met name door de toename van de reële waarde reserve. Verder was er de positieve invloed van een dividend upstream van € 102 miljoen, hiervan komt € 80 miljoen van de verzekeringsactiviteiten en € 22 miljoen van SNS Asset Management. Dit werd voor een deel tenietgedaan door een kapitaaloverdracht van € 50 miljoen aan SNS Bank.

7.2.2 EBA-norm voor core Tier 1 kapitaal binnen bereik

Op 8 december 2011 gaf SNS REAAL een persbericht uit betreffende aankondigingen door de EBA en DNB over de verplichting voor banken om hun kapitaalpositie te versterken door een tijdelijke kapitaalbuffer aan te houden voor de marktwaarde van hun posities in overheidspapier. De EBA verplichtte banken buffers aan te houden zodat de core Tier 1 ratio eind juni 2012 een niveau van 9% heeft bereikt, waarbij de posities in overheidspapier tegen de marktwaarde per 30 september 2011 worden gewaardeerd.

SNS Bank rapporteerde per 30 september 2011 een core Tier 1 ratio van 8,6% op basis van Basel II, rekening houdend met de 80% ondergrens van Basel I, voor de berekening van RWA. Onder toepassing van de EBA-methodiek, waarin de kapitaalbuffer voor overheidspapier zit inbegrepen, bedroeg de core Tier 1 ratio per 30 september 2011 8,2%. Om een core Tier 1 ratio volgens de EBA-norm van 9% te behalen diende SNS Bank een kapitaaltekort van € 159 miljoen in te lopen.

In het vierde kwartaal van 2011 was de core Tier 1 ratio volgens de EBA-norm van SNS Bank al van 8,2% naar 8,8% gestegen als gevolg van een stijging in beschikbaar core Tier 1 kapitaal en een daling van de risico gewogen activa. In totaal is het EBA-kapitaaltekort per 31 december 2011 gedaald tot maar € 32 miljoen. SNS Bank zal ervoor zorgen dat het overige tekort eind juni 2012 is ingelopen.

De BIS ratio daalde van 16,7% eind 2010 tot 14,4% als gevolg van de aflossingen van Tier 2 kapitaal in het eerste halfjaar van 2011. Vooruitlopend op deze aflossingen trok SNS Bank in het vierde kwartaal van 2010 € 500 miljoen aan Tier 2 kapitaal aan. Verder nam de BIS ratio af door de lower Tier 2-omruiltransactie in het vierde kwartaal van 2011, waarbij lower Tier 2-schuld werd omgeruild voor niet-achtergestelde schuld.

7.2.3 Voortgang programma kapitaalvrijmaking

In november 2010 zette SNS REAAL een plan uiteen om in anderhalf jaar € 600 miljoen aan kapitaal vrij te maken. In februari 2011 werd dit bedrag verhoogd tot € 700 miljoen. De vrijval van kapitaal levert een bijdrage om in een positie te geraken waarin de kapitaalsteun van de Staat kan worden terugbetaald. Eind 2010 was al circa € 160 miljoen vrijgemaakt. Door zeer volatiele financiële markten werd in 2011 een groot deel van de positieve impact op de solvabiliteit van het vrijgemaakte kapitaal echter teniet gedaan. Per saldo kon in totaal tot en met eind 2011 circa € 595 miljoen aan kapitaal vrijgemaakt worden. Hieraan droegen in 2011 bij:

- Een traditionele herverzekeringstransactie. Daarbij werden de risico's van circa 77% van de spaarverzekeringsportefeuille van REAAL Leven met een quota share contract proportioneel herverzekerd. Hiermee werd circa € 225 miljoen vrijgemaakt.
- De afname in 2011 van de kredietportefeuille van SNS Zakelijk met € 1,6 miljard leidde tot een daling van de risico gewogen activa met circa € 1,2 miljard, waardoor circa € 96 miljoen aan kapitaal werd vrijgespeeld.
- De terugkoop van eigen schuldpapier, waaronder de Tier 2 omruil in het vierde kwartaal leidde tot een kapitaalvrijval van circa € 95 miljoen.
- De verkoop van de herverzekeringsmaatschappij van REAAL zorgde voor een kapitaalvrijval van € 18 miljoen bestaande uit een boekwinst.

7.2.4 Sterk risicobeheer

SNS REAAL voert een prudent risicobeheer dat in lijn is met de aanbevelingen van de Code Banken en Code Verzekeraars. In 2011 waren de belangrijkste indicatoren:

- In verband met de vooruitzichten voor 2012 werden de voorwaarden bij het verstrekken van nieuwe hypotheeklen verscherpt.
- Het kredietrisicobeheer van Property Finance werd versterkt. Daardoor verbeterde het management van complexe financieringen en werden verliezen hieruit zoveel mogelijk beperkt.
- Een behoudend beleggingsbeleid van REAAL en Zwitserleven. Daarbij werd onder meer de blootstelling aan schuld papier van perifere eurolanden afgebouwd en werden in 2011 met succes beschermingsmaatregelen getroffen tegen dalende markten.
- De solide solvabiliteit van de bankactiviteiten: core Tier 1 ratio 9,2% en Tier 1 ratio 12,2%. De ambitie voor de core Tier 1 ratio werd verhoogd van 8% naar 10% op de langere termijn.
- De totale liquiditeit van de bankactiviteiten bleef hoog. Deze was eind 2011 € 11,1 miljard, ten opzichte van € 11,9 miljard eind 2010.
- De sterke DNB-solvabiliteit van de verzekeringsactiviteiten die uitkwam op 203%. Voor meer informatie zie hoofdstuk 16 [Risicobeheer en kapitaalmanagement](#).
- Aan de beloningscriteria voor seniormanagement zijn meer elementen toegevoegd die relateren aan prudent risicobeheer.
- Voor introductie van producten en bij wijziging van producten wordt expliciet vastgesteld dat adequaat risicomanagement mogelijk is.
- Actief wordt een lager concentratierisico nagestreefd door relatief omvangrijke financieringen op een beheerste wijze terug te brengen.
- Strategie en beleid wordt getoetst aan, en zo nodig bijgesteld op basis van, inzichten uit stress- en scenarioanalyse.

7.3 Winnen, helpen en houden van klanten

Met het winnen, helpen en houden van klanten brengen we de vitaliteit van onze merken op een niveau dat de uitvoering van onze missie Eenvoud in geldzaken - ook op langere termijn - veilig stelt. Hetzelfde geldt voor de schaal en kosten van onze activiteiten. We willen meer aandacht geven aan het belang van de klant, de klanttevredenheid structureel verbeteren en onze merken duurzaam laten groeien.

7.3.1 Klantbelang en klanttevredenheid

Beter en gericht meten

De merken van SNS REAAL werkten in 2011 samen aan betere methodes om klanttevredenheid te meten en te volgen. Een belangrijke stap was de introductie bij alle retailmerken van de NPS-meetmethode (Net Promotor Score). Hierbij meten we het aantal klanten dat enthousiast is over het merk zodat ze het zouden aanbevelen bij vrienden en kennissen. Van de uitkomst trekken we het aantal klanten af dat het merk afraadt bij vrienden en kennissen. De NPS-metingen, op basis van een representatieve steekproef, worden tweemaal per jaar verricht door een extern bureau. Door metingen te standaardiseren kunnen we gericht werken aan verbeteringen en leren van elkaar. Gedurende het jaar zagen we vooruitgang bij alle merken. Alleen de score van ASN Bank was al vanaf de start op een goed niveau.

De belangrijkste scores, in procenten:

- SNS Bank van -50 begin 2011 naar -33 eind 2011
- REAAL van -58 begin 2011 naar -44 eind 2011
- Zwitserleven van -65 begin 2011 naar -47 eind 2011
- RegioBank van -27 begin 2011 naar -18 eind 2011
- ASN Bank van 32 begin 2011 naar 34 eind 2011

De klanttevredenheid is in de hele financiële sector de afgelopen jaren onder druk komen te staan door de ontwikkelingen rondom de financiële crisis. Van alle onderzochte Nederlandse banken en verzekeraars had een beperkt aantal een positieve NPS-score in 2011 waaronder ASN Bank. Zie hoofdstuk [GRI 7.4P5](#) voor aanvullende informatie over klanttevredenheidsonderzoeken.

Leren van de dialoog met de klant

SNS Bank verbeterde de mogelijkheden voor klanten om direct te reageren of een mening te geven over producten en service door het toevoegen van speciale feedbackpagina's op haar website. Ook via sociale media zoals twitter en facebook kunnen klanten eenvoudig reacties geven op producten en vragen stellen.

SNS Bank heeft sinds 2010 een klantenraad. Vier keer per jaar praten directieleden van SNS Bank met een gevarieerde groep van ongeveer twintig klanten. In veel gevallen is ook een lid van de Raad van Bestuur van SNS REAAL aanwezig. Tijdens deze bijeenkomsten gaat het onder andere over de dienstverlening en het beleid van SNS Bank, wat er speelt in de financiële sector en verantwoord ondernemen. Directieleden van SNS Bank vertellen op iedere bijeenkomst wat SNS Bank gedaan heeft met adviezen uit vorige bijeenkomsten.

In 2011 gaven onze klanten een breed scala aan individuele ervaringen door. Het ging onder meer om: de opvolging van hypotheekadviesgesprekken, berichtgeving over renteveranderingen, de opbouw van hypotheek- en spaartarieven, het activeren van een nieuwe betaalpas, het opzeggen en omzetten van een betaalrekening, het ontbreken van persoonlijk contact met SNS Bank na het opzeggen van een spaarrekening, de verbeterde webfunctionaliteiten voor beleggers, en het combineren van hypotheekadvies met overig financieel advies. Op verzoek van SNS Bank beoordeelden klanten verschillende diensten en werkwijzen op basis van de begrippen menselijk, toegankelijk en eenvoudig.

Sinds augustus 2010 heeft SNS Bank een SNS Community, een online platform voor alle klanten van SNS Bank die:

- Hun mening willen geven over stellingen, campagnes of commercials.
- Mee willen doen aan discussies en nieuwspolls of zelf onderwerpen willen inbrengen.
- Vragen willen stellen aan SNS Bank-medewerkers en op de hoogte willen blijven van belangrijke ontwikkelingen binnen SNS Bank.

Sinds januari 2012 hebben we een vernieuwde omgeving [SNS Community](#). In deze omgeving zijn meer functionaliteiten en hebben we meer mogelijkheden onderzoeken af te nemen. Om de week stellen we een kleine of grotere onderzoeksvraag, waarop klanten hun mening geven. De gegevens die uit deze groep klanten komen gebruikt SNS Bank voor de verbetering van haar dienstverlening. Momenteel zijn er 1.050 leden. Door de nieuwe omgeving en de nieuwe strategie willen we onze leden uitbreiden.

ASN Bank stelt het discussieplatform "Voor de wereld van morgen" beschikbaar aan klanten en geïnteresseerden, organiseert evenementen en betreft haar klanten bij allerlei duurzaamheidsinitiatieven. Denk aan bijvoorbeeld crowd funding en prijsvragen. ASN Bank gaf in 2011 verder invulling aan haar dialoog met klanten over de invulling van haar [duurzame missie](#).

REAAL organiseerde interviews en praat sessies met klanten over verschillende onderwerpen. Tot de [initiatieven](#) behoorden zogenaamde lagerhuissessies. Zwitserleven startte een breed opgezette dialoog met verschillende groepen belanghebbenden, waaronder klanten en hun medewerkers. Doel was de directie te adviseren over de manier waarop [verantwoord ondernemen](#) binnen Zwitserleven verder ontwikkeld zou moeten worden. Zwitserleven betrok haar klanten in 2011 bij het verbeteren van de informatie over de prestaties van haar beleggingsfondsen.

Verbeteren klantcontact en serviceniveaus

Uit metingen bleek in 2011 dat de meeste serviceniveaus van onze merken verbeterden. Vooral REAAL boekte hiermee sterke vooruitgang, mede dankzij een programma gericht op het afslanken en klantgerichter maken van de organisatie. Ook SNS Bank verbeterde de serviceniveaus.

Het aantal klachten bij SNS Bank daalde aanzienlijk, met 37%. De bereikbaarheid van SNS Klantenservice bleef met 94% op een hoog niveau.

SNS Bank en RegioBank willen dicht bij hun klanten staan. We besteden veel aandacht aan het persoonlijke contact via de 204 SNS Winkels, waaronder 67 franchisewinkels. Klanten die in een winkel geholpen zijn door een van onze medewerkers worden daarna ook telefonisch zoveel mogelijk door dezelfde medewerker geholpen. Terwijl veel andere banken vertrekken uit kleinere gemeenten, breidt RegioBank juist uit. Het aantal zelfstandig adviseurs steeg. RegioBank is onze bankformule voor zelfstandige intermediairs die zich willen onderscheiden met persoonlijk contact en advies.

ASN Bank meet maandelijks de tevredenheid van klanten na het openen van een rekening. Suggesties van klanten worden gebruikt om het proces eenvoudiger en gemakkelijker te maken.

REAAL richtte REAAL Klantenservice in met één centraal informatienummer. Voorheen stelden klanten hun vraag over producten of administratieve zaken meestal aan hun intermediair. Door intensivering en betere monitoring van het klantcontact krijgt REAAL meer inzicht in de wensen van haar klanten. De centrale klantenservice past bovendien binnen de aanbevelingen van de Code Banken en de Code Verzekeraars. REAAL voerde diverse verbeteringen door in [klantcontact en service](#) op het gebied van schadeverzekeringen.

REAAL hield het [Keurmerk Klantgericht Verzekeren](#), ondanks uitbreiding van de criteria waaraan wordt getoetst. Dit keurmerk - ingesteld door Stichting toetsing verzekeraars- ontving REAAL als een van de eerste verzekeraars in 2010.

Uit jaarlijkse onderzoeken onder pensioenintermediairs bleek dat Zwitserleven opnieuw [excelleerde](#) in haar service en dienstverlening.

Eenvoudige, relevante producten en passend advies

Het aanbieden van eenvoudige producten is de opdracht voor al onze bedrijfsdelen. Vereenvoudiging is echter een proces dat tijd vergt en is bovendien niet mogelijk voor producten die reeds verkocht zijn. Voor het ontwikkelen van nieuwe eenvoudige producten en diensten benutten we feedback van onze klanten. SNS Bank bijvoorbeeld vraagt systematisch feedback aan haar klanten bij elk klantcontact. De belangrijkste resultaten waren:

SNS Bank, RegioBank en BLG zijn grotendeels overgeschakeld op provisieloze verkoop van hypotheek. In plaats daarvan betaalt de klant een vast bedrag aan advieskosten. Hiermee lopen deze merken vooruit op een wettelijk verbod op afsluitprovisie voor hypotheek, dat in 2013 ingaat. Zwitserleven schakelde over op provisieloze verkoop en verlenging van pensioencontracten en loopt hiermee ook vooruit op een verbod in 2013. SNS REAAL is een voorstander van de nieuwe tariefstructuur. Deze bevordert transparantie in de markt en objectief en deskundig advies.

ASN Bank bracht het aantal reguliere spaarrekeningen van vijf terug tot één: ASN Ideaalsparen. De meeste klanten kregen betere voorwaarden. Ze verlaagde de kosten en verbeterde de voorwaarden van de ASN Bankrekening. ASN Bank wijzigde de namen van vijf van haar zeven beleggingsfondsen om het duurzame karakter van deze fondsen beter te communiceren.

RegioBank bracht het aantal betaalrekeningen terug van twee naar één en verlaagde het tarief. SNS Bank had haar assortiment spaarproducten in 2010 al sterk vereenvoudigd en verbeterd. Het aantal spaarproducten nam toen af van enkele tientallen tot zes.

REAAL schafte de zogenoemde 'en bloc-clausule' in de voorwaarden van haar overlijdensrisico verzekeringspolissen af. Zo kregen klanten de zekerheid dat de prijs en voorwaarden van een contract tijdens de looptijd niet meer kunnen worden aangepast.

SNS Bank organiseerde op diverse plekken in het land gratis cursussen internetbankieren voor klanten en andere geïnteresseerden.

Zwitserleven introduceerde MijnZwitserlevenPensioen.nl, een persoonlijke omgeving op de website die individueel toegesneden informatie bij elkaar brengt.

REAAL en Zwitserleven bieden hun klanten uitgebreide informatie over de inhoud en uitvoering van de compensatieregeling beleggingsverzekeringen. Ook krijgen klanten tips hoe zij het beste om kunnen gaan met nog lopende beleggingsverzekeringen.

7.3.2 Duurzame groei van onze merken

Multimerkenstrategie

SNS REAAL onderscheidt zich op de Nederlandse markt met een multimerkenstrategie. Daarmee kunnen we efficiënt en effectief inspelen op nieuwe marktontwikkelingen. We sturen op gezamenlijke indicatoren, minimaliseren overlap tussen de merken en kunnen marktkansen gericht benutten.

We scherpten in 2011 ons formulebeleid aan door verdergaande segmentatie en een sterkere focus op groeimogelijkheden en waardecreatie. Bij de positionering van de merken letten we sterker op sociaaleconomische status, persoonlijke waarden en de mate van zelfredzaamheid. Die bepaalt onder andere via welk distributiekanaal de klant het liefst geholpen wil worden.

Met deze multimerkenstrategie komen we dichterbij de behoeften en de gewenste merkbeleving van onze klanten dan met één merk mogelijk zou zijn. Mede hierdoor groeide ons marktaandeel op de spaarmarkt van 9,5% naar 10,0%. Diverse productverbeteringen en marketing- en communicatie-initiatieven droegen bij aan versterking van de merken. Zie hiervoor de hoofdstukken 11 [Ontwikkelingen SNS Bank](#), 13 [Ontwikkelingen REAAL](#) en 14 [Ontwikkelingen Zwitserleven](#).

Nieuwe klanten aantrekken

Het totaal aantal klanten van onze retailbankmerken steeg met circa 100.000 naar ruim 2,9 miljoen. Dat kwam vooral door de aantrekkelijke betaal- en spaarproducten. De totale toevertrouwde spaartegoeden stegen daardoor van € 27,4 miljard naar € 30,3 miljard (+11%). De introductie (SNS Bank) en verbetering (ASN Bank) van rentebetallende betaalrekeningen droegen hieraan bij. Elk merk ontwikkelde eigen commerciële initiatieven op maat om de doelgroep optimaal te bereiken. Op de hypotheekmarkt gaf SNS Bank de voorkeur aan risicobeheersing en het vergroten van de kapitaalbuffers boven groei. Het marktaandeel in nieuwe hypotheeklen daalde daardoor van 6,4% naar 5,8%.

REAAL trok vooral veel nieuwe klanten aan in arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen en hypotheeklen. Zwitserleven trok zowel nieuwe mkb- als grootzakelijke klanten en versterkte haar marktpositie.

Klanten behouden en breder bedienen

SNS Bank breidde het aanbod hypotheek van derden uit, waardoor meer klanten een aantrekkelijk aanbod konden krijgen dat past bij hun wensen en mogelijkheden. De verkoop van hypotheek van derden namen toe.

Het behoud van bestaande hypotheek was hoog. SNS Bank vindt het behouden en goed bedienen van bestaande klanten belangrijker dan nieuwe klanten werven. SNS Bank besloot om eind 2011 geen hypotheek meer te verkopen via hypotheekketens, ondermeer vanwege de schaarste op de kapitaalmarkt en het vergroten van de kapitaalbuffer. Bovendien kan SNS Bank door het toegenomen aantal SNS Winkels en adviseurs nu meer klanten zelf bedienen. Zie voor meer informatie hoofdstuk 11 Ontwikkelingen SNS Bank [Meer verkopen, minder produceren](#).

Met een verbeterd klantenservicecentrum kon REAAL de productkwaliteiten en service beter onder de aandacht van klanten brengen en de merkbeleving versterken.

Als bank-verzekeraar kan SNS REAAL klanten behouden die verloren zouden gaan als alleen bank- of alleen verzekeringsproducten aangeboden zouden worden. In 2011 konden we goed profiteren van de groeiende markt voor banksparen. REAAL, SNS Bank en RegioBank werken nauw samen bij de productontwikkeling en distributie. Veel klanten van REAAL zien in banksparen een goed alternatief bij het aflopen of oversluiten van hun beleggingsverzekering. De toevertrouwde bankspaartegoeden stegen met 89% tot € 1.331 miljoen.

Bij Zwitserleven bleef het klantbehoud hoog, zowel in de mkb-markt als de grootzakelijke markt.

Succesvolle nieuwe producten

SNS Bank introduceerde SNS Betalen, een rentebetallende betaalrekening. De nieuwe betaalrekening heeft een aantal extra voordelen, waaronder SNS Kasboek. Hiermee krijgt de klant inzicht in zijn uitgavenpatroon en kan hij uitgaven vergelijken met die van andere huishoudens. De introductie werd begeleid met een [uitgebreide campagne](#) met de boodschap dat iedereen eigenlijk recht heeft op rente op zijn betaalrekening.

SNS Bank introduceerde voor jonge spaarders SNS Jeugd Sparen, een internetspaarrekening, dus inclusief MijnSNS, de persoonlijke bankomgeving op internet.

Eind 2010 introduceerde REAAL een nieuw assortiment [arbeidsongeschiktheidsverzekeringen](#) met veel eenvoudigere en verbeterde voorwaarden. In 2011 vereenvoudigde REAAL ook het acceptatieproces. In veel gevallen is geen medische keuring meer nodig.

Het innovatieve [Exclusief Pensioen](#) van Zwitserleven, dat in 2010 is geïntroduceerd, ontwikkelde zich goed. Zowel in de mkb-markt als in de grootzakelijke markt sloeg het aan.

7.4 Verlaging van de kostenbasis

Met verlaging van de kostenbasis van onze organisatie verbeteren we de kapitaalpositie en het concurrentievermogen. Zo kan ook in krimpende markten en bij hogere kapitaalseisen winst worden gemaakt.

De totale gecorrigeerde operationele kosten daalden ten opzichte van 2010 van € 1.091 miljoen naar € 1.051 miljoen (-4%). Een belangrijke factor was een daling van het aantal gemiddeld fte's van 7.301 naar 7.002 (-4%). De daling bij de bankactiviteiten bedroeg € 23 miljoen, bij de verzekeringsactiviteiten € 25 miljoen en bij de groepsactiviteiten steeg deze met € 8 miljoen. SNS Bank profiteerde van toegenomen internetverkoop en de ombouw van SNS Kantoren naar SNS Winkels. REAAL profiteerde van een programma voor afslanking en klantgerichtheid in de administratieve organisatie en de afronding van integratieprogramma's. Zwitserleven zette haar programma voor verlaging van de operationele kosten voort. Essentieel daarbij zijn: het verbeteren van processen en organisatiestructuren, minder producten en minder systemen.

Andere belangrijke factoren die bijdroegen aan de kostendalingen waren kostensynergie door harmonisatie en standaardisatie van IT-systemen, scherper inkopen en aanpassing van arbeidsvoorwaarden.

De investeringen van SNS REAAL waren voor een groot deel gericht op verdere verbetering van de kostenbasis in de komende jaren. De belangrijkste van deze investeringen betroffen Het Nieuwe Werken en IT, met name standaardisatie van administratie- en IT-systemen bij Zwitterleven.

7.5 Realisatie ambities

7.5.1 Nettowinst

Gezien de volatiele en uitdagende marktomstandigheden heeft SNS REAAL momenteel geen concrete winstambitie. In november 2011 verliet SNS REAAL haar winstambitie voor de middellange termijn. De veranderde omstandigheden op financiële markten, de verslechterde economische vooruitzichten en sterk veranderde wet- en regelgeving maakten dit noodzakelijk. We blijven bouwen aan een organisatie die terugkeert naar een gezonde winstgevendheid.

7.5.2 Structurele kostenverlagingen

De totale gecorrigeerde operationele kosten daalden ten opzichte van 2010 van € 1.091 miljoen naar € 1.051 miljoen (-4%). Hiermee ligt SNS REAAL op schema voor het halen van haar ambitie voor 2013: een totale kostenverlaging van € 200 miljoen ten opzichte van 2008 zodat onze kostenbasis onder de € 1 miljard komt te liggen. Dit betreft de totale operationele lasten gecorrigeerd voor herstructureringslasten, het aandeel van SNS Retail Bank aan het depositogarantiestelsel en advieskosten met betrekking tot de afbouw van de portefeuille van Property Finance.

7.5.3 Marktaandelen

Zie hoofdstuk 6.4.4 [Ambities](#) voor de gerealiseerde marktaandelen in 2011 en de gestelde ambities voor deze marktaandelen.

7.5.4 Kapitaal- en liquiditeitsratio's

Onze ambities zijn:

- Een DNB-solvabiliteitsratio voor de verzekeraar van minimaal 175%. Deze was eind 2011 203%.
- Een core Tier 1 ratio voor de bankactiviteiten volgens de norm van EBA (European Bank Authority) van minimaal 9% voor eind juni 2012. Deze was eind 2011 8,8%
- Een core Tier 1 ratio voor de bankactiviteiten van 10%. Deze was eind 2011 9,2%.
- Een loan-to-deposit-ratio tussen de 125% en 150%. Deze was eind 2011 159%.
- Een double leverage voor SNS REAAL van maximaal 115%. Deze was eind 2011 114,2%.

7.5.5 Sturing op prestatie-indicatoren

SNS REAAL wil het sturen op meetbare resultaten versterken. SNS REAAL heeft primaire prestatie-indicatoren die aansluiten bij onze kernwaarde GEEF!

Zie voor de gerealiseerde primaire kapitaal- en liquiditeitsratio's bovenstaande paragraaf. Zie voor de overige gerealiseerde financiële ratio's de [Kerncijfers](#). SNS REAAL startte in 2011 met het groepsbreed meten en volgen van de klanttevredenheid op basis van de methode [Net Promotor Score](#). Zie voor [medewerkerstevredenheid](#) en [ziekteverzuim](#) hoofdstuk 18 Onze mensen.

7.5.6 Voortgang verantwoord ondernemen (VO)

In 2011 vond een aanscherping en herformulering van de [VO-strategie](#) plaats. De afdeling Verantwoord Ondernemen ontwikkelde beleid voor een betere verankering van VO in ons dagelijkse werk. Voor hun kernactiviteiten namen de belangrijkste bedrijfsonderdelen VO-speerpunten en -ambities op in hun operationele plan voor 2012. Zo worden klant- en medewerkerstevredenheid bijvoorbeeld structureel gemeten. Voor een overzicht van onze resultaten op VO-gebied in 2011 zie hoofdstuk 8 [Ontwikkelingen in verantwoord ondernemen](#).

8 Ontwikkelingen in verantwoord ondernemen

Verantwoord ondernemen hoort bij SNS REAAL. Solidariteit zit in onze genen sinds de oprichting van de eerste spaarbanken bijna 200 jaar geleden. Het uitgangspunt van sparen bleef hetzelfde: mensen helpen zichzelf te helpen. Onze verzekeraars kennen een historie van ondersteuning van arbeiders en maatschappelijke projecten. De solidariteit van toen heeft zich ontwikkeld tot de betrokkenheid bij klanten, mens en milieu van nu. In 2011 heeft SNS REAAL haar [strategie voor verantwoord ondernemen](#) (VO) aangescherpt en opnieuw geformuleerd.

8.1 Rapportage over verantwoord ondernemen

Over 2010 publiceerden we nog een apart jaarverslag Verantwoord ondernemen. De opname van onze VO-verslaggeving in dit jaarverslag weerspiegelt de toenemende integratie van VO in onze onderneming. Dit hoofdstuk geeft een toelichting op onze VO-strategie, een samenvatting van de belangrijkste resultaten in 2011 en onze VO-doelstellingen voor 2012. We onderscheiden vier strategische speerpunten: persoonlijk leiderschap, verantwoorde dienstverlening, verantwoorde organisatie, en duurzame keten en milieu.

Een overzicht van kwantitatieve en kwalitatieve gegevens, inclusief achtergronden, beschrijvingen van producten en diensten, en ondertekende verdragen en richtlijnen, staat in onze GRI-tabel. Deze tabel is gebaseerd op de wereldwijde standaard van het Global Reporting Initiative voor verslaggeving over verantwoord ondernemen. Onze rapportage voldoet aan de vereisten voor niveau C+. Dit betekent ondermeer dat er voor de informatie in de hoofdstukken 5, 7 en 8 van dit jaarverslag en de GRI-tabel een assurance-rapport is afgegeven.

8.2 Verankering in de praktijk

SNS REAAL zorgt er op verschillende manieren voor dat VO wordt geïntegreerd in ons dagelijks werk. Belangrijke middelen zijn de toepassing van de Code Banken, Code Verzekeraars en verankering via prestatiecriteria, zoals Net Promotor Scores voor klanttevredenheid en de scores op medewerkersonderzoeken, en via gedragsverandering door het GEEF!-bedrijfscultuur en –actieprogramma. Ook het uitwisselen van kennis op VO-gebied tussen onze bedrijfsonderdelen draagt bij aan betere integratie.

8.2.1 Toepassing Code Banken en Code Verzekeraars

De [Code Banken en Code Verzekeraars](#) bevatten principes met betrekking tot de thema's klant centraal, ondernemingsbestuur, risicomanagement, controle en beloningsbeleid. SNS REAAL ondersteunt deze codes, zoals onder meer blijkt uit ons beloningsbeleid. Ze vervullen een sleutelrol in het herstel van het vertrouwen in de financiële sector. De principes zijn toegepast binnen SNS REAAL en liggen in lijn met onze missie Eenvoud in geldzaken en onze kernwaarde GEEF!.

8.2.2 Verankering via prestatiecriteria

Onze bedrijfsonderdelen maken gebruik van prestatie-indicatoren, vooral met betrekking tot klanttevredenheid, heldere productopbouw en productprijzen, heldere communicatie met klanten en intermediairs en betrokken en klantgericht gedrag van medewerkers. Zie hoofdstuk 7.3 [Winnen, helpen en houden van klanten](#). Ook voor het duurzamer en milieuvriendelijker maken van de productketen en de keten van productiemiddelen, zoals huisvesting en ICT, gebruiken we prestatie-indicatoren. Onze GRI-tabel geeft een overzicht van de huidige prestaties op VO-gebied. Een aantal indicatoren, zoals klanttevredenheid, is opgenomen in de beoordelingscriteria voor ons management.

8.2.3 Verankering via gedragsverandering

We willen dat onze kernwaarde GEEF!, geïntroduceerd in 2010, een vanzelfsprekend onderdeel wordt van onze bedrijfscultuur. GEEF! staat voor de gedragskant van VO. Met GEEF! is tot nu toe goede voortgang geboekt. Uit ons medewerkerstevredenheidsonderzoek 2011 blijkt dat de bekendheid van en motivatie voor GEEF! onder medewerkers groot is. In 2011 lag de nadruk op bevordering via een actieprogramma en opname in P&O-beleid. Onze ambitie voor 2012 en daarna is om, in GEEF!-fase 2, GEEF! prominenter te maken in ons dagelijkse gedrag op het werk.

8.3 Dialoog over VO met belanghebbenden

SNS REAAL is zich bewust van de maatschappelijke ontwikkelingen en gaat daarom de dialoog aan met diverse groepen belanghebbenden. We willen weten wat er speelt en informatie en opinies delen. Daardoor weten we wat anderen belangrijk vinden en hoe we daar rekening mee kunnen houden. Tegelijk zien onze belanghebbenden waar wij voor staan op VO-gebied. Deze dialoog is medebepalend voor onze koers in VO en maakt het mogelijk dat onze prioriteiten gelijk lopen met de belangrijkste VO-thema's in de maatschappij.

Belanghebbenden waarmee SNS REAAL op permanente basis contacten onderhoudt over VO zijn ondermeer: onze klanten, klantenbelangengroepen zoals de Consumentenbond, de Autoriteit Financiële Markten, de Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling, Eurosif (European Sustainable Investment Forum), UNPRI en diverse overheidsinstanties en non-gouvernementale organisaties. Zie hoofdstuk [GRI 4.14](#) voor een overzicht van onze contacten met belanghebbenden.

8.4 Strategische speerpunten

Verantwoord ondernemen hoort bij SNS REAAL. Onze missie Eenvoud in geldzaken is gericht op verantwoorde dienstverlening en de kernwaarde GEEF! betekent dat we niet alleen geven om financiële resultaten, maar ook om elkaar, de klant en de maatschappij. Met GEEF! en het strategisch huis als structuur is verantwoord ondernemen geïntegreerd in zowel het handelen van onze mensen als in onze dienstverlening en bedrijfsvoering. De pijlers van onze bedrijfsstrategie zijn gericht op het verstevigen van het fundament en het bouwen aan de toekomst van SNS REAAL. Dat kunnen wij alleen bereiken door de voortdurende dialoog met onze stakeholders en de uitkomsten daarvan te verwerken in onze aanpak van verantwoord ondernemen. Zo stellen wij zeker dat wij ons richten op de materiële zaken, de zaken die ertoe doen. In de praktijk richt ons beleid in verantwoord ondernemen zich op de volgende vier speerpunten.

8.4.1 Persoonlijk leiderschap

Veranderen begint bij jezelf. Daarom verwachten we van onze mensen dat ze de leiding nemen en tot actie over gaan om producten en diensten op een verantwoorde manier te verbeteren. De leiding nemen betekent dat je, vanuit een visie, soms ook door moet zetten als je directe omgeving je niet meteen volledig steunt. Mensen dragen onze kernwaarde GEEF! herkenbaar uit en zijn daarmee een voorbeeld voor anderen in de organisatie. GEEF! is bij SNS REAAL de gedragskant van verantwoord ondernemen. Ook via een programma van GEEF!-acties en het beleid van [Personeel & Organisatie](#) bevorderen we GEEF!-gedrag. GEEF! is opgenomen in werving en selectie, beoordelings- en functioneringsgesprekken en opleidingen. SNS REAAL bevordert dit gedrag onder haar medewerkers bovendien via een GEEF!-fonds voor het verrichten van vrijwilligerswerk en een interne website voor vraag en aanbod van vrijwilligerswerk.

Als organisatie tonen we voorbeeldgedrag door expertise en/of financiële ondersteuning te bieden aan een aantal organisaties, zoals Weet Wat Je Besteedt (www.wwijb.nl), dat jongeren helpt om beter om te gaan met financiële zaken. Persoonlijk leiderschap betekent ook dat we dilemma's met betrekking tot onze identiteit, de GEEF!-cultuur en bedrijfseconomisch belang met elkaar bespreken en zo goed mogelijk oplossen. Onze medewerkers willen onze klanten zo goed mogelijk helpen, maar we moeten ook de kostprijs van producten laag houden. Klanten willen een goedkoop en eenvoudig product, maar ook een veilig product. Aandeelhouders willen rendement op hun belegging, maar ook een solide kapitaalspositie van het bedrijf waar ze in beleggen.

GEEF! om de klant betekent bij SNS REAAL dat we klanten willen helpen, hen behandelen zoals we zelf behandeld willen worden, eerlijk en integer handelen, begrijpelijk zijn en onze afspraken nakomen.

GEEF! om de maatschappij betekent bij SNS REAAL dat we ons bewust zijn van onze maatschappelijke rol en actief zijn in maatschappelijke projecten.

GEEF! om elkaar betekent bij SNS REAAL dat we samenwerken op basis van vertrouwen en respect, naar elkaar luisteren, van elkaar leren en elkaar feedback geven.

GEEF! om het resultaat betekent bij SNS REAAL dat we de opdracht hebben om een solide winst te realiseren. Daardoor kunnen we de continuïteit van ons bedrijf veiligstellen en daarmee de belangen van klanten, medewerkers, aandeelhouders en andere belanghebbenden.

8.4.2 Verantwoorde dienstverlening

Aan het verantwoord introduceren en onderhouden van producten ligt een aantal processen ten grondslag die vaak onzichtbaar zijn voor de klant. Producten doorlopen bij ons een goedkeuringsproces zoals voorgeschreven in de Code Banken en de Code Verzekeraars. We toetsen producten met behulp van normenkaders, waarbij een zorgvuldige afweging plaatsvindt van de risico's en andere relevante aspecten. Per bedrijfs onderdeel zorgt een product-, markt- en prijscomité voor een strakke risicobeheersing en besluitvorming rond nieuwe en bestaande producten. In deze comités zijn de directeur van het bedrijfs onderdeel en de stafafdelingen vertegenwoordigd.

Klant centraal

Verantwoord wil zeggen dat we het belang van de klant centraal stellen bij het ontwikkelen en verbeteren van onze producten en diensten en bij de inrichting van onze ondersteunende organisatie. De klant centraal, ofwel GEEF! om de klant, betekent in de visie van SNS REAAL vooral Eenvoud in geldzaken: eenvoudige producten en een toegankelijke, correcte en vlotte dienstverlening. We willen ons hiermee onderscheiden en daardoor ook commercieel succesvol zijn. Zie voor meer informatie hoofdstuk 5 [Missie, kernwaarde en strategie](#).

SNS REAAL hecht veel waarde aan het verbeteren van de klanttevredenheid. De merken van SNS REAAL werkten in 2011 samen aan betere methodes om klanttevredenheid te meten en te volgen. Zie voor de scores in 2011 hoofdstuk 7 Voortgang in de strategie. Zie hoofdstuk [GRI 7.4-PR5](#) voor aanvullende informatie over onze klanttevredenheidsonderzoeken.

Productgoedkeuring aangescherpt

In 2011 werd, ten opzichte van 2010, het productgoedkeuringsproces verder aangescherpt. Het klantbelang en de afbakening van de doelgroep nemen we nu als startpunt van het proces, zodat we de helderheid van producten nog beter kunnen waarborgen. Daarnaast hebben we het periodieke onderhoud geïntensiveerd, zodat we meer zekerheid hebben dat onze producten optimaal inspelen op de nieuwste ontwikkelingen in markten en wet- en regelgeving. In 2011 hebben we de begrijpelijkheid van productinformatie intensiever getest bij consumenten, mkb-klanten en adviseurs. REAAL vereenvoudigde het taalgebruik van brieven en offertes van levenproducten zodat het voldoet aan taalniveau B1. In 2011 leidde de toetsing van producten tot [diverse aanpassingen in het assortiment](#).

In het verleden verkochten REAAL en Zwitserleven beleggingsverzekeringen die naar de normen van nu mogelijk wel hoge kosten met zich mee brachten. [REAAL](#) en [Zwitserleven](#) voeren een compensatieregeling uit die in overleg met diverse belanghebbenden is vastgesteld. Dit is een gecompliceerd en bewerkelijk proces. We zijn echter vastbesloten ook in het komende jaar onze toezeggingen waar te maken en dit op te lossen voor onze klanten.

Eenvoud in geldzaken geven we vooral vorm via onze eigen producten, advies en service. Daarnaast vonden in 2011 vele [educatieve initiatieven](#) plaats om het begrip van consumenten van geldzaken en financiële producten te vergroten.

Verantwoord beleggen en financieren

SNS REAAL is verantwoordelijk voor het beleggen en zekerstellen van de gelden die onze klanten ons toevertrouwen via bank-, verzekerings- en pensioenproducten. De voorwaarden, zoals rendement en looptijd, zijn vastgelegd in een productovereenkomst. In een toenemend aantal gevallen hebben deze voorwaarden ook betrekking op de duurzaamheid van de beleggingen en kredietverleningen die SNS REAAL verricht. Per product en merk kan de duurzaamheidsgarantie verschillen, maar alle merken streven naar meer duurzaamheid in de productketen. Dat betekent dat we bij het beleggen, beheren en uitlenen van geld steeds meer rekening houden met (mogelijke) positieve en negatieve effecten op mens en milieu. De bedrijfsonderdelen van SNS REAAL beleggen ook voor eigen rekening. Ook deze beleggingen willen we verder verduurzamen.

Effecten op mens en milieu

SNS Asset Management zorgt voor een verantwoord beheer van de beleggingsfondsen van SNS Bank, ASN Bank en Zwitserleven en de beleggingen van REAAL en Zwitserleven voor eigen rekening. Het beheer is gebonden aan het mandaat dat de interne klanten geven. Dit mandaat kan per klant en beleggingsfonds verschillen. Bij het uitvoeren van deze mandaten houdt SNS Asset Management zich ook aan eigen criteria voor verantwoord vermogensbeheer. De beleggingsfilosofie staat vermeld op www.snsam.nl.

ESG en UNPRI-criteria

Alle beleggingen van de bedrijfsonderdelen van SNS REAAL en van de beleggingsfondsen van deze bedrijfsonderdelen voldoen aan zogenoemde ESG-criteria, ethische criteria op het gebied van milieu (Environment), sociaal beleid (Social) en goed ondernemingsbestuur (Governance). ESG-criteria worden zowel gebruikt voor de uitsluiting van bepaalde beleggingen als voor het stembeleid. SNS Asset Management stemt namens haar klanten en in lijn met hun mandaat op aandeelhoudersvergaderingen. Een klein deel van het vermogensbeheer, circa 4%, besteedt SNS Asset Management uit aan gespecialiseerde externe beheerders. Bij haar keuzes weegt SNS Asset Management criteria voor verantwoord beleggen sterk mee. Zonodig wordt hierover met de externe beheerder gesproken of onderhandeld. Sinds 1 juli 2011 worden ook [ESG-criteria](#) toegepast op het SNS Euro Vastgoedfonds.

Sinds 2006 onderschrijft SNS Asset Management de richtlijnen van de United Nations Principles for Responsible Investment (UNPRI). De 850 aangesloten financiële organisaties onderschrijven dat milieu, sociale en bestuurlijke factoren invloed hebben op het beleggingsbeleid en dat het belangrijk is deze factoren te integreren in het beleggingsproces. Bij een vergelijkend onderzoek in 2011 tussen 345 vermogensbeheerders wereldwijd behoorde SNS Asset Management op alle onderwerpen tot de beste 25%, [een uitmuntende score](#). De individuele scores waren fors beter dan die van andere Nederlandse financiële instellingen.

Zie hoofdstuk [GRI 4.12](#) voor een overzicht van alle verklaringen die SNS REAAL en haar bedrijfsonderdelen ondertekenden op het gebied van VO.

Zie hoofdstuk [GRI 4.13](#) voor een overzicht van belangrijke lidmaatschappen en contacten met VO-stakeholders.

Externe klanten SNS Asset Management

SNS Asset Management richt zich ook op de externe markt voor verantwoord institutioneel vermogensbeheer. SNS Asset Management biedt nagenoeg alleen verantwoorde producten en diensten. Dit betekent onder andere dat beleggers die willen investeren in controversiële wapenfabrikanten of in bedrijven die het niet zo nauw nemen met mensenrechten en arbeidsomstandigheden, niet terecht kunnen bij SNS Asset Management.

SNS Asset Management biedt in dat kader twee soorten fondsen: verantwoorde indexfondsen op basis van ESG-uitsluitingscriteria en impact-investingfondsen. Bij de laatste wordt zowel gelet op financiële criteria als op maatschappelijke toegevoegde waarde. SNS Asset Management heeft tot nu toe vooral in microfinanciering een positie opgebouwd. In 2011 bereidde SNS Asset Management de introductie voor van het SNS African Agricultural Fund. Tot de doelstellingen van dit fonds behoren ondermeer het versterken van de positie van de werknemers en de lokale gemeenschap. Zie voor meer informatie hoofdstuk 15 [Groepsactiviteiten](#).

Voor meer informatie over de duurzame beleggingscriteria zie de websites van [SNS Asset Management](#) en [ASN Bank](#).

Zie hoofdstuk [GRI 8.3 FS12](#) voor een toelichting op het stembeleid van SNS Asset Management, ASN Bank, SNS Bank en REAAL.

ASN Bank specialist in duurzaam beleggen

De criteria van ASN Bank voor duurzaam beleggen gaan een stap verder dan de criteria van SNS Bank en REAAL. ASN Bank licht de [uitsluitings- en toelatingscriteria](#) toe op haar website. De bank spant zich ook in voor het bevorderen van verantwoord beleggen in het algemeen, onder meer via het Groenberaad Banken, de Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling (VBDO), het United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI) en het Carbon Disclosure Project.

Presteert ASN Bank goed, dan profiteren ook de maatschappelijke partners. De bijdrage aan hen, inclusief die van de ASN Foundation, bedroeg € 2.020 duizend. Dit was 4,0% (2010: 1,7%) van de nettowinst. Sinds 2008 laat ASN Bank meten hoe groot de [CO₂-uitstoot](#) is van de ondernemingen waarin haar beleggingsfondsen investeren.

VO-erkenningen bedrijfsonderdelen

Bij een onderzoek van de Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling (VBDO) eind 2011 naar verantwoord investeren bij verzekeraars bleken REAAL en Zwitserleven de nummer één en twee van de 30 onderzochte Nederlandse verzekeraars. Zwitserleven verkreeg als eerste Nederlandse pensioenverzekeraar in 2011 het Eurosif-keurmerk. Eurosif is een Europese organisatie die duurzaamheid op de Europese financiële markten wil bevorderen. Zie hoofdstuk [GRI 2.10](#) voor een compleet overzicht van VO- en andere erkenningen.

Integriteit klanten

Het gedrag van onze klanten kan van invloed zijn op de duurzaamheid van de productketen. Daarom letten we behalve op financiële voorwaarden en risico's ook op de integriteit van onze klanten en op de impact van hun activiteiten op mens en milieu. Onze bedrijfsonderdelen hebben een klantacceptatiebeleid, waarbij controles plaatsvinden op fraude, integriteit, integriteitsrisico's en kredietwaardigheid. Klantonderzoek vindt voor alle producten plaats, maar de normen en het soort onderzoek verschillen per productsoort. De fraudegevallen die we aantreffen brengen we in kaart en rapporteren we aan de bevoegde instanties. Bij bestrijding van fraude werken we nauw samen met andere Nederlandse financiële instellingen, met name de Nederlandse Vereniging van Banken en het Verbond van Verzekeraars. De pogingen tot pinpasfraude en cybercriminaliteit nemen toe. Door samenwerking kunnen we deze effectiever bestrijden en schade beperken. REAAL voert een consistent beleid in het bestrijden van fraude bij schadeverzekeringen.

Uitsluitings- en duurzaamheidsbeleid SNS Zakelijk

[SNS Zakelijk](#) verleent vastgoed- en bedrijfsfinanciering met bedrijfstvastgoed als onderpand. We verstrekken geen kredieten aan ondernemingen die maatschappelijk ongewenste activiteiten verrichten. Zie voor ons acceptatiebeleid www.snsbank.nl. Voor ons VO-beleid laten wij ons leiden door kaders zoals vervat in UN Global Compact en de OESO-richtlijnen. UN Global Compact is een strategisch beleidskader voor bedrijven die zich committeren aan de principes van de Verenigde Naties op het gebied van mensenrechten, arbeid, milieu en corruptiebestrijding. SNS Zakelijk ondertekende in 2011 samen met andere partijen een [duurzaamheidsconvenant](#) om duurzaam bouwen en verbouwen van vastgoed te stimuleren.

Financieringen ASN Bank geheel duurzaam

ASN Bank heeft duurzame toelatingscriteria voor de bedrijven die in aanmerking komen voor financiering. ASN Bank selecteert projecten eerst op de duurzaamheidswaarde en vervolgens op financiële criteria. In 2011 zette ASN Bank € 138 miljoen uit aan duurzame financieringen. Zie voor meer informatie de website van ASN Bank.

Tevens financiert het ASN Groenprojectenfonds projecten die direct van belang zijn voor het milieu. De overheid stimuleert deze projecten via de fiscaalvriendelijke groenregeling. Als de overheid een investering slechts gedeeltelijk aanmerkt als groenproject, kan ASN Bank de financiering via het [ASN Groenprojectenfonds](#) combineren met een reguliere lening bij ASN Bank.

8.4.3 Verantwoorde organisatie

Verantwoord werkgeverschap

Professionele en enthousiaste medewerkers werken met plezier voor onze klanten, waardoor we beter in staat zijn om het klantbelang centraal te stellen. Daarom investeren we in betrokken medewerkers die zich optimaal kunnen ontwikkelen. Verantwoord werkgeverschap betekent in de visie van SNS REAAL in de eerste plaats een inspirerende managementstijl die gebaseerd is op GEEF!, elkaar stimuleren en elkaar feedback geven. Verantwoord werkgeverschap betekent voor ons ook: duurzame inzetbaarheid van medewerkers en goede mogelijkheden voor opleiding en ontwikkeling. Andere vereisten zijn een goede balans tussen werk en privé door middel van Het Nieuwe Werken, een goed pakket arbeidsvoorwaarden, programma's gericht op diversiteit en een gematigde beloning voor de Raad van Bestuur en het topmanagement. Hoofdstuk 18 [Onze mensen](#) licht dit toe en schetst de ontwikkelingen in 2011.

Verantwoord werknemerschap

SNS REAAL wil dat haar medewerkers zich verantwoord gedragen. Onder verantwoord werknemerschap verstaan we allereerst een individuele verantwoordelijkheid bij het plannen en uitvoeren van werkzaamheden en het managen van de eigen loopbaan. We verwachten van medewerkers dat ze zich niet afhankelijk opstellen door zich te fixeren op één functieprofiel, maar dat ze zich flexibel opstellen en investeren in zowel vakkennis als competenties.

Ook willen we dat medewerkers zich houden aan onze [Gedragscode](#) voor omgang met elkaar, zakenpartners en klanten. Drie principes staan centraal:

- Respect en professioneel gedrag
- Zorgvuldig met informatie en bedrijfsmiddelen
- Privé en zakelijk gescheiden

De controle op naleving van principes, processen en regels ligt in eerste instantie bij de afdelingen zelf. Vervolgens controleert de afdeling Compliance, Veiligheidszaken en Operationeel Risico Management (CV&O) de naleving. Tot slot controleert Group Audit of de afdelingen en CV&O beide hun werk goed gedaan hebben. In 2011 werd een Meldpunt Incidenten in gebruik genomen. Hierdoor is de drempel voor onze medewerkers om dubieuze of frauduleuze incidenten te melden verlaagd en kunnen we sneller actie ondernemen om onze normen en waarden te beschermen. Actuele gegevens hierover vallen onder bedrijfsgevoelige informatie die wij niet kunnen prijsgeven.

Verantwoord gedrag is veel meer dan naleving van wet- en regelgeving en eigen regels. We bouwen aan een bedrijfscultuur die verantwoord gedrag stimuleert en beloont. [Persoonlijk leiderschap en onze kernwaarde GEEF!](#) spelen hierin een belangrijke rol.

8.4.4 Duurzame keten en milieu

Integrale benadering

SNS REAAL heeft een integrale benadering van verantwoord ondernemen. We kijken daarom niet alleen naar onze dienstverlening maar ook naar onze rol in de keten, ons energieverbruik en onze CO₂-uitstoot. Als verbruiker van energie en grondstoffen, inkoper van goederen en gebruiker en beheerder van vastgoed willen we schadelijke effecten voor mens en milieu zoveel mogelijk beperken en waar mogelijk een positieve impact realiseren. Door samen te werken met afnemers en leveranciers streven we naar verduurzaming van de keten.

Minder energie, grondstoffen, CO₂-uitstoot en afval

In 2011 gebruikten we 30 GJ per fte aan energie, tegenover 32 GJ in 2010. Dit is een daling van 8%. Het absolute elektraverbruik daalde met 14% en het gasverbruik met 12% door energiezorg en energiemonitoring. Het papierverbruik per fte steeg met 6%, het waterverbruik per fte steeg met 11% en de hoeveelheid afval per fte daalde licht met 1%. In 2011 was 74% van ons kantoorafval geschikt voor hergebruik, ten opzichte van 65% in 2010. Zie [GRI 6.1 EN1-tabel](#). Door de invoering van Het Nieuwe Werken wordt een deel van de dalingen bij SNS REAAL teniet gedaan door een stijging in het energieverbruik in de huishoudens van onze medewerkers.

Duurzame inkoop

SNS REAAL gebruikt duurzaamheidsverklaringen en toetsingsvragenlijsten om duurzame inkoop te bevorderen. Voorheen werden deze niet altijd gebruikt. Duurzaamheid wordt nog niet altijd meegewogen bij het inkoopproces. De kennis over duurzaamheid verschilt per afdeling. In 2011 startte SNS REAAL met het beter waarborgen en structureren van duurzame inkoop. Zo volgden inkopers een training duurzame inkoop. Overige initiatieven waren onder meer: overleg met een selectie van leveranciers, het beter borgen van de waarheidsgetrouwheid van duurzaamheidsverklaringen van leveranciers en het kiezen van de eerste productgroepen voor verduurzaming. Voor dat laatste werd een plan van aanpak gemaakt, werden duurzaamheidscriteria vastgelegd per productgroep en werd een aanzet tot een risicoanalyse gemaakt.

Sinds begin 2011 kijken we met behulp van de duurzaamheidsverklaring gericht naar duurzaamheid. Dat omvat niet alleen de eisen voor ingekochte producten, maar ook het productie- en transportproces dat daaraan voorafgaat. Ook de levensduur van een product telt mee en de manier waarop het product wordt hergebruikt of uiteindelijk als afval verwerkt dient te worden.

8.5 Realisatie ambities in 2011

SNS REAAL verankerde VO beter in de bedrijfsstrategie, onder meer door de opname van VO in de operationele plannen 2012 van de belangrijkste bedrijfsonderdelen. We lieten ons informeren en inspireren over VO via contacten met verschillende bedrijven en organisaties, onder meer via de VO-klankbordgroep, die in 2011 tweemaal bijeen kwam.

In 2011 werd een start gemaakt met de inrichting van de VO-bestuursstructuur, die in 2012 wordt afgerond. Ook werd een start gemaakt met het formuleren van prestatie-indicatoren voor de besturing van de VO-thema's.

Groepsbreed werd het [productgoedkeuringsproces](#) aanzienlijk verbeterd.

De [klanttevredenheid verbeterde](#) bij alle vijf de merken waarvoor deze gemeten wordt op basis van de NPS-methode. We zijn nog niet tevreden over het bereikte niveau, maar boekten wel vooruitgang, mede door veel meer gebruik te maken van meningen van klanten, via klantenpanels en op andere manieren.

We stelden het financieel jaarverslag online beschikbaar, met gebruiksvriendelijke uitleg- en linkmogelijkheden.

Realisatie milieu-ambities:

- energiereductie van 7%, ruim boven de doelstelling van 2%.
- de beoogde afname van het papierverbruik per fte werd niet gerealiseerd door een grootschalige reclamecampagne.
- met duurzaam inkopen werd onvoldoende vooruitgang geboekt, maar er werden wel voorbereidingen getroffen om hier in 2012 vooruitgang mee te kunnen boeken.
- het hergebruik van afval steeg van 67% tot 74% in plaats van de beoogde 75%. Daarmee daalde het restafvalpercentage tot 26% in plaats van de beoogde 25%.

8.6 Belangrijkste ambities 2012

Verdere integratie van GEEF! in de bedrijfscultuur van SNS REAAL via leiderschap in het dagelijkse werk en via opleidingen.

SNS Bank verbetert de kwaliteit van de dienstverlening met name door:

- initiatieven gericht op klantbelang en klanttevredenheid.
- aanscherping VO-criteria in relaties met intermediairs.
- aanscherping VO-criteria in klantacceptatiebeleid met het oog op risicomanagement.

REAAL verbetert de kwaliteit van de dienstverlening met name door:

- het opbouwen en versterken van directe relaties met klanten via het REAAL Klanten Service Centrum, en met intermediairs.
- initiatieven gericht op klantbelang en klanttevredenheid, waaronder het afslanken en klantgericht maken van de organisatie, coachend leiderschap, beter benutten van kwaliteiten van medewerkers, betere waarborgen voor advieskwaliteit van intermediairs, en correcte uitvoering van de compensatieregeling beleggingsverzekeringen.

Zwitserleven verbetert de kwaliteit van de dienstverlening met name door:

- initiatieven gericht op het verhogen van de tevredenheid van klanten en van werknemers van klanten.
- maatschappelijke betrokkenheid ontwikkelen en beter zichtbaar maken in klantbediening en productontwerp.

SNS REAAL draagt met name bij aan een duurzamere keten, beperking van de milieubelasting en duurzame inkoop van productiemiddelen door:

- Het bevorderen, beter structureren en waarborgen van duurzame inkoop. Per half jaar wordt het assortiment met minimaal drie duurzame producten en/of diensten uitgebreid.
- Een minimaal te behalen reductie van de CO₂-uitstoot van 2%.
- Alternatief voor vervoer per auto bespreken met medewerkers op vast aantal natuurlijke momenten.

Zie voor onze VO-ambitie voor de langere termijn paragraaf 6.4.6 Ambities: [Toonaangevend in verantwoord ondernemen](#)

9 Vooruitzichten 2012

De schulden crisis in Europa leidt tot bezuinigingen van overheden, verlaging van consumentenvertrouwen en schaarste en volatiliteit op de kapitaalmarkten. Financiële instellingen moeten uit voorzorg en vanwege verscherpte eisen veel liquiditeiten en kapitaal aanhouden. Dit zet de winstgevendheid in de sector onder druk en beperkt de kredietverlening. SNS REAAL richt zich op versterking van de kapitaalspositie en verlaging van het risicoprofiel en het verbeteren van de winstgevendheid. Dat doen we door verdere afbouw van vastgoedfinanciering, groei in sparen, verhoging van het rendement uit verkopen en lagere kosten. We onderscheiden ons met eenvoudige, toegankelijke producten en goede service.

9.1 Financiële markten 2012

9.1.1 Aandelen: gematigd positief met veel onzekerheden

Nederland en de meeste andere Europese landen krijgen waarschijnlijk te maken met een milde recessie. Naar verwachting neemt de werkloosheid toe en het besteedbaar inkomen af. De verwachting voor de wereldwijde economische ontwikkeling is echter gematigd positief, ondanks de problemen in Europa. Het economische herstel in de Verenigde Staten lijkt door te zetten en in de opkomende markten vormt het monetaire beleid van de centrale banken niet langer een rem voor de groei. Aandelen leken begin 2012 goedkoop in verhouding tot de huidige en verwachte winsten. Hoewel de macro-economische ontwikkelingen gematigd positief zijn, is voorzichtigheid wel geboden. De risico's zijn namelijk nog zeer hoog door de grote onzekerheden die voortvloeien uit de eurocrisis.

9.1.2 Rentes laag, risico-opslagen hoog en volatiel

Eind 2011 zwakte de economische groei in de eurozone af. De Europese Centrale Bank verlaagde haar officiële rentetarif toe in twee stappen tot 1,00%. Door de onzekerheden op de financiële markten zijn de risico-opslagen die beleggers in rekening brengen bij banken en perifere eurolanden echter zeer hoog. Zolang er geen politieke oplossingen of duidelijke economische verbeteringen komen in de schuldposities van de perifere eurolanden, zullen de risico-opslagen hoog blijven. Door de risico-opslagen en de hoge financieringskosten op de kapitaalmarkt zullen banken zich nog sterker richten op de spaarmarkt en beleningen bij de ECB. Concurrentie tussen banken kan leiden tot lagere spaarmarges.

Het rentebeleid van de ECB is vooral afhankelijk van de inflatieontwikkeling. Bij verdieping van de schulden crisis zal de inflatie mee kunnen vallen. Bij terugkerend vertrouwen in de euro door politieke oplossingen kan de inflatie, en daarmee het rentetarif van de ECB, iets oplopen. Maar in dat geval kunnen de risico-opslagen weer verminderen.

9.2 Trend: wijziging in het distributielandchap

Het distributielandchap in de financiële sector wijzigt sterk onder druk van wet- en regelgeving en maatschappelijke trends. Belangrijke veranderingen waar SNS REAAL mee te maken heeft en krijgt, zijn ondermeer:

- Fiscaal voordeel via banksparen.

Tot 2008 waren het vooral de levensverzekeraars die de distributie van producten voor fiscaal gefaciliteerde vermogensvorming aanboden. In 2008 werd banksparen geïntroduceerd, waardoor klanten bancaire alternatieven kregen. Banksparen groeide sindsdien sterk, ten koste van de complexere levenproducten die vermogensopbouw combineerden met garanties en/of verzekeringen. Bankspaarproducten worden vaak gecombineerd met pure levenproducten, zoals overlijdensrisicoverzekeringen en direct ingaande lijfrenten. SNS REAAL is goed gepositioneerd op deze markt door de combinatie van bank- en verzekeringsactiviteiten. Naar verwachting blijft banksparen voorlopig een groeimarkt.

- Beloning via afspraak tussen klant en adviseur.

Per 1 januari 2013 geldt een provisieverbod voor complexe producten voor vermogensvorming, hypotheek en

complexe schadeverzekeringen, zoals AOV voor ondernemers. In plaats daarvan krijgt de adviserende instelling (bank, verzekeraar of intermediair) een beloning op basis van een afspraak met de klant. De scheiding tussen productprijs en adviesprijs betekent meer transparantie voor de klant. Voor producenten en adviseurs betekent dit dat zij, om concurrerend te blijven, hun kostprijzen nog scherper af moeten stemmen op de klantwaarde die zij bieden. SNS REAAL is deels al overgegaan op deze nieuwe tarifiering en past de organisatie verder aan om goed in te spelen op deze ontwikkeling.

- Scherpere eisen voor pensioenadviseurs.

De eisen voor vakbekwaamheid aan pensioenadviseurs zijn per 1 januari 2012 aanzienlijk verscherpt. Naar verwachting zullen hierdoor veel adviseurs hun pensioenactiviteiten stoppen, waardoor portefeuilles vrijvallen. Zwitserleven heeft daarom de directe bediening van werkgevers al versterkt.

- Mogelijke afschaffing distributievergoeding beleggingsfondsen.

Het Ministerie van Financiën heeft aangegeven de distributievergoeding van beleggingsfondsaanbieders aan distributiepartners te willen afschaffen. Bij het huidige vergoedingsconcept bestaat de mogelijkheid dat beleggingsadviezen van distributeurs (mede) gebaseerd worden op financieel gewin en daarmee minder rekening houden met het belang van klanten. Financiële instellingen dienen een nieuw verdienmodel te ontwikkelen voor de distributie van beleggingsfondsen.

- Toename directe verkoop van eenvoudige producten.

Voor eenvoudige producten kiezen consumenten steeds vaker voor aankopen zonder tussenkomst van een intermediair. Zelf informatie inwinnen en producten vergelijken wordt door de verbetering en uitbreiding van websites steeds eenvoudiger. Vooral bij sparen en particuliere schadeverzekeringen is deze trend goed zichtbaar. SNS REAAL kan hier met haar multimerkenstrategie en spreiding van distributiekkanalen goed op inspelen. Zo nemen bijvoorbeeld de verkopen van schadeverzekeringen via SNS Bank sterk toe. Eigen adviseurs en intermediairs blijven echter essentieel voor veel producten, maar kostenefficiëntie en het bieden van aantoonbare klantwaarde worden wel belangrijker.

9.3 Productmarkten 2012

SNS REAAL verwacht vooral groei in de markten voor (bank)sparen, pensioenen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. De markten voor beleggen, hypotheek en vastgoedfinanciering en schade- en levensverzekeringen zullen waarschijnlijk geen groei vertonen.

Hypotheekmarkt blijft onder druk

Verdere groei (bank)sparen

Nog geen keerpunt voor vastgoedmarkt

Markt levensverzekeringen krimpt

Schade stabiel, groei AOV

Groeiperspectief op pensioenmarkt

9.3.1 Hypotheekmarkt blijft onder druk

Voor 2012 verwachten wij een verdere daling van de hypotheekmarkt. De woningprijzen zullen waarschijnlijk blijven dalen en het aantal transacties blijft op een laag niveau. De ontwikkeling van de markt zal mede afhangen van het verloop van de eurocrisis en de economische ontwikkelingen die deels daarmee samenhangen. Ook de politieke besluitvorming over hypotheekrenteaftrek en het al dan niet stimuleren van de woningmarkt zal een grote rol spelen.

Het aantal hypotheekbezitters met betalingsachterstanden zal waarschijnlijk toenemen. Redenen kunnen zijn: lagere inkomsten door werkloosheid, dubbele hypotheeklasten wanneer de oude woning onverkocht blijft en/of een hypotheekwaarde die hoger is dan de gerealiseerde prijs bij een woningverkoop.

SNS REAAL heeft een hypotheekportefeuille met een risicoprofiel in lijn met de Nederlandse markt. De winstgevendheid op nieuwe hypotheekleningen kan zich gezond ontwikkelen door verlaging van de kosten en verbetering van de marge. We realiseren dit door onze focus op verkoop via SNS Winkels en de intermediairs die onze BLG-hypotheekleningen verkopen. In

2012 zal SNS Bank geen hypotheek onder het SNS- of BLG-merk meer verkopen aan grote ketens en serviceproviders. Met het toegenomen aantal SNS Winkels en SNS adviseurs kunnen we meer klanten zelf bedienen. Daarnaast geeft SNS Bank in een periode van kapitaalschaarste de voorkeur aan het bedienen van bestaande klanten boven het werven van nieuwe klanten.

Tegenover de hierboven vermelde gezonde ontwikkelingen van de hypotheek staat dat de kredietverliezen naar verwachting zullen toenemen. Door het hoge percentage NHG-hypotheek en een alert en proactief beheer van hypotheek met betalingachterstanden zullen deze verliezen minder groot zijn dan het marktgemiddelde.

9.3.2 Verdere groei (bank) sparen

De eurocrisis en de economische situatie zal waarschijnlijk de spaarzin in 2012 stimuleren. Doordat de inkomsten van veel huishoudens teruglopen of niet groeien, zal de groei naar verwachting niet groot zijn. Een positieve stimulans gaat uit van aflopende beleggingsverzekeringen. Dat geldt vooral voor banksparen. Deze markt blijft fors groeien. De bankspaarproducten zijn een fiscaal aantrekkelijke, eenvoudige en risicomijdende oplossing voor vermogensopbouw voor de lange termijn. Of de animo voor beleggen in 2012 weer toeneemt is onzeker. Sinds het begin van financiële crisis in 2009 is de belangstelling onder particulieren nog niet teruggekomen op het niveau van de jaren daarvoor.

SNS REAAL is met haar multimerkenstrategie goed in staat om in 2012 opnieuw marktaandeel te winnen op de spaarmarkt. Succesfactoren zijn:

- Vertrouwde merken en risicospreiding.
In onzekere tijden kiezen mensen voor vertrouwde merken én voor risicospreiding. SNS REAAL kan hier met verschillende retailbankmerken goed van profiteren.
- Positionering in banksparen.
In de markt voor banksparen kan SNS REAAL als bank-verzekeraar met een sterk en uitgebreid distributienetwerk goed profiteren van de verwachte groei.

Echter door de ontwikkelingen op de kapitaalmarkt en regelgeving zal de concurrentie op de spaarmarkt waarschijnlijk toenemen. Dit zal druk geven op de marges.

9.3.3 Nog geen keerpunt voor vastgoedmarkt

In de meeste vastgoedmarkten waar Property Finance actief is, blijven de marktomstandigheden moeilijk. In Nederland zal de situatie in 2012 waarschijnlijk verslechteren. In de Verenigde Staten trekt in een aantal regio's de vraag langzaam aan.

Property Finance bouwt in de komende jaren haar portefeuille gecontroleerd af. Ook bij SNS Zakelijk neemt naar verwachting de portefeuille in 2012 verder af, door het aflopen van kredieten en eventuele verkopen van deelportefeuilles. Door afname van risico gewogen activa wil SNS REAAL haar bufferkapitaal vergroten en kapitaal vrijmaken.

9.3.4 Markt levensverzekeringen krimpt

De totale markt voor individuele levensverzekeringen krimpt structureel door het geleidelijk aflopen van beleggingsverzekeringen die in het verleden zijn afgesloten. De markt heeft de laatste jaren ook te lijden van de afgenomen verkoop van nieuwe hypotheek, die vaak om aanvullende verzekeringen vragen. We verwachten voor 2012 een continuering van de daling. Voor moderne vermogensopbouwproducten, zoals banksparen, wordt echter verdere groei voorzien. Deze zijn eenvoudig en op maat te combineren met garantieproducten en overlijdensrisicoverzekeringen. De markt voor direct ingaande lijfrentes, voor het verzekeren van beleggingsrisico, zal in vergelijking met beleggingsverzekeringen stabiel blijven in 2012.

De winstgevendheid in de markt voor (deels) verzekerde vermogensopbouw wordt voor een belangrijk deel bepaald door reputatie, schaalgrootte en efficiency. REAAL heeft als tweede levensverzekeraar van Nederland een goede positie om in deze markt succesvol te blijven.

REAAL richt zich in 2012 vooral op:

- Bankspaarproducten en traditionele risicoverzekeringen, in het bijzonder overlijdensrisicoverzekeringen.
- Verdere verlaging van kosten voor administratie en beheer van de bestaande portefeuille.
- Betere benutting van SNS Bank en RegioBank als distributiekanaal.

9.3.5 Schade stabiel, groei AOV

Voor 2012 verwachten wij een stabiele ontwikkeling van de schademarkt. In particuliere schade houdt de verschuiving naar het directe kanaal aan. De markt voor arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (AOV) blijft substantieel groeien door het toenemend aantal zelfstandig ondernemers en het toenemend risicobewustzijn van ondernemers.

REAAL zet in 2012 zich vooral in op:

- Verdere verbetering van producten en service in AOV en mkb-schadeverzekeringen.
- Meer verkoop van particuliere en mkb-schadeverzekeringen via SNS Bank.
- Het ondersteunen van intermediairs, zodat zij kostenefficiënt advies kunnen verlenen en goed in staat zijn de klanten te behouden die REAAL-producten afnemen.

9.3.6 Groeiperspectief op pensioenmarkt

Voor 2012 verwachten wij een stabiele tot licht stijgende pensioenmarkt doordat bedrijven hun pensioenen voor hun werknemers steeds vaker uitbesteden aan gespecialiseerde pensioenverzekeraars. Factoren in 2012 die de groei van de premie-inkomsten negatief beïnvloeden zijn toenemende werkloosheid, toenemende faillissementen en beperkte salarisverhogingen. Een aanhoudend lage rentestand in 2012 kan de verplichtingen hoog en daarmee de solvabiliteit en winstgevendheid van alle partijen op de pensioenmarkt onder druk houden.

Kostprijsdiscipline

Op de langere termijn biedt de harmonisatie van wet- en regelgeving voor pensioenfondsen en pensioenverzekeraars een gezond groeiperspectief. Bovendien is op de markt voor pensioenverzekeraars nog een aantal partijen actief die onvoldoende schaalgrootte hebben om concurrerend te zijn. Grotere pensioenverzekeraars, zoals Zwitserleven, kunnen hiervan profiteren. Schaalgrootte alleen is echter niet doorslaggevend.

Kostprijsdiscipline blijft een belangrijk strategisch thema de komende jaren. Dit betekent dat de kostprijs en de risico's per product goed ingeschat en geprijsd moeten worden. De uitdagende marktomstandigheden, toenemende markttransparantie en nieuwe toetreders op de markt maakt kosten efficiëntie belangrijk. Voor alle producten dient de kostprijs zich goed te verhouden tot de klantwaarde die geboden kan worden.

Toetreding PPI's

Door een wetswijziging konden in 2011 Pensioen Premie Instellingen (PPI's) toetreden tot de markt. PPI's starten met nieuwe systemen en producten en hebben daardoor lage kosten. De komst van PPI's als nieuwe toetreders in de pensioenmarkt zorgt voor nieuwe dynamiek en een neerwaartse druk op marges voor beschikbare premieproducten.

Focus van Zwitserleven

Zwitserleven zet vooral in op:

- Verdere verbetering van de kostenstructuur door systeem- en processtandaardisaties en van de kostprijsbepaling per product.
- Onderscheidende, duurzame producten en uitstekende service.
- Een commerciële focus op het mkb, met directeur-grotoaandeelhouders als aparte doelgroep.

9.4 Ambities

Zie hoofdstuk 6 SWOT, strategische uitdagingen en ambities voor onze [financiële en overige ambities](#). Zie hoofdstuk 8 Ontwikkelingen in verantwoord ondernemen voor onze [VO-doelstellingen voor 2012](#).

10 Financiële hoofdlijnen

10.1 Resultaat 2011 ten opzichte van 2010

De nettowinst van SNS REAAL in 2011 was € 87 miljoen, ten opzichte van een nettoverlies van € 260 miljoen in 2010. De belangrijkste reden voor de resultaatverbetering was het fors lagere nettoverlies van Property Finance dat afnam met € 395 miljoen.

Het resultaat van SNS REAAL uit de kernactiviteiten, exclusief Property Finance, bedroeg € 335 miljoen, vergeleken met € 383 miljoen in 2010.

De nettowinst van SNS Bank steeg sterk, ondanks een netto bijzondere waardevermindering van € 20 miljoen op Griekse staatsobligaties en hogere bijzondere waardeverminderingen op kredieten. De stijging was voornamelijk te danken aan de netto opbrengst van € 84 miljoen uit de lower Tier 2-omruiltransactie en een hogere rentemarge.

De nettowinst van REAAL steeg aanzienlijk door hogere resultaten op derivaten die worden gebruikt ter bescherming van de solvabiliteit tegen dalende rentes. Het onderliggende resultaat van REAAL (zie [tabel 8](#)) steeg duidelijk.

Zwitserleven boekte een nettoverlies door een bijzondere waardevermindering op goodwill van netto € 107 miljoen. Het onderliggende netto resultaat van Zwitserleven steeg licht dankzij een verbeterd verzekeringstechnisch resultaat.

Het nettoverlies van Property Finance daalde fors. De rentemarge was in 2010 lager, maar dit werd meer dan gecompenseerd door de daling van de bijzondere waardeverminderingen op kredieten en de afwezigheid van een bijzondere waardevermindering op goodwill.

Voor SNS REAAL in zijn geheel werd het nettoresultaat ondersteund door een daling van de operationele lasten (zie [tabel 7](#)).

10.2 Invloed incidentele posten

De incidentele posten bedroegen in 2011 € 128 miljoen negatief. Vrijwel al deze posten ontstonden in het tweede halfjaar.

Bij SNS Bank was de netto invloed van incidentele posten € 20 miljoen negatief. Dit bedrag bestond uit een bijzondere waardevermindering op Griekse staatsobligaties tot aan de marktwaaarde. Deze Griekse obligaties vervallen in maart 2012.

Bij REAAL bedroeg de netto invloed van de incidentele posten € 18 miljoen positief. Dit werd volledig gerealiseerd bij REAAL Overig en bestond uit de opbrengst van de verkoop van REAAL Reassurantie S.A., een kleine dochteronderneming en herverzekeraar.

Bij Zwitserleven bedroeg de netto invloed van de incidentele posten € 107 miljoen negatief (€ 131 miljoen voor belastingen), bestaande uit een bijzondere waardevermindering op goodwill. Dit was het gevolg van de moeilijke omstandigheden op de pensioenmarkt, die tot uiting kwamen door de aanhoudend lage rentestanden, de hogere levensverwachting en de verwachte hogere toekomstige kapitaalseisen. Daarnaast leidt het lagere risicoprofiel van de beleggingsportefeuille tot lagere beleggingsresultaten.

Bij de Groepsactiviteiten kwam de netto invloed van incidentele posten in 2011 uit op € 19 miljoen negatief. Dit bedrag bestond uit een bijzondere waardevermindering op de deelneming in Van Lanschot N.V.

In 2010 waren de incidentele posten van de Groep € 98 miljoen negatief. Deze bestonden voornamelijk uit een bijzondere waardevermindering op de goodwill bij Property Finance van € 68 miljoen, een last bij Zwitserleven voor een voorziening van € 18 miljoen netto in verband met beschikbare premieregeling contracten en een bijzondere waardevermindering van € 15 miljoen op het distributienetwerk van Zwitserleven. Daarnaast bedroegen de bijzondere waardeverminderingen op strategische belangen bij de Groepsactiviteiten € 25 miljoen. Een nabetaling van AXA na de overname van AXA NL in 2007 resulteerde in een positief eenmalig resultaat van € 28 miljoen netto, dat voor een bedrag van € 20 miljoen werd toegerekend aan REAAL Leven en voor een bedrag van € 8 miljoen aan Zwitserleven.

Tabel 6: Effect van incidentele posten op het netto resultaat van SNS REAAL

<i>In miljoenen euro's</i>	2011	2010
Netto resultaat over de periode SNS Bank	262	212
Netto resultaat over de periode REAAL	257	206
Netto resultaat over de periode Zwitserleven	-91	36
Netto resultaat over de periode Groepsactiviteiten	-93	-71
Totaal netto resultaat over de periode SNS REAAL Kernactiviteiten	335	383
Netto resultaat over de periode Property Finance	-248	-643
Totaal netto resultaat over de periode SNS REAAL	87	-260
Impact incidentele posten bij SNS Bank	-20	--
Impact incidentele posten bij REAAL	18	20
Impact incidentele posten bij Zwitserleven	-107	-25
Impact incidentele posten bij Groepsactiviteiten	-19	-25
Impact incidentele posten bij Property Finance	--	-68
Totaal incidentele posten	-128	-98
Gecorrigeerd netto resultaat over de periode bij Retail Bank	282	212
Gecorrigeerd netto resultaat over de periode bij REAAL	239	186
Gecorrigeerd netto resultaat over de periode bij Zwitserleven	16	61
Gecorrigeerd netto resultaat over de periode bij Groepsactiviteiten	-74	-46
Totaal gecorrigeerd netto resultaat over de periode SNS REAAL Kernactiviteiten	463	413
Gecorrigeerd netto resultaat over de periode bij Property Finance	-248	-575
Totaal gecorrigeerd netto resultaat over de periode SNS REAAL	215	-162

10.3 Operationele lasten

De totale operationele lasten daalden in 2011 met € 25 miljoen (-2%). De totale gecorrigeerde operationele lasten daalden met € 40 miljoen (-4%), ondanks de afwezigheid van een vrijval van een voorziening voor pensioenverplichtingen van € 15 miljoen die de kostenbasis positief beïnvloedde in 2010. Deze afname was het gevolg van een kostendaling bij SNS Bank (-€ 21 miljoen), bij REAAL (-€ 31 miljoen) en bij Property Finance (-€ 2 miljoen). Bij Zwitserleven stegen de gecorrigeerde operationele lasten met € 6 miljoen door de afwezigheid van de eerder genoemde vrijval van voorzieningen. De gecorrigeerde operationele lasten bij de Groepsactiviteiten stegen met € 8 miljoen, voornamelijk door projecten als Solvency II en Basel III en aanpassingen in de kostenallocatie aan bedrijfsonderdelen.

Tabel 7: Totale operationele lasten van SNS REAAL

<i>In miljoenen euro's</i>	2011	2010	Mutatie
Totale operationele lasten SNS REAAL	1.115	1.140	-2%
Correcties			
Reorganisatiekosten SNS Bank (SNS Zakelijk)	4	4	
SNS Retail Bank's aandeel in depositogarantiestelsel	-1	--	
Afbouw portefeuille Property Finance	56	36	
Reorganisatiekosten REAAL	--	9	
Reorganisatiekosten Groepsactiviteiten	5	--	
Totale correcties	64	49	
Totaal gecorrigeerde operationele lasten SNS REAAL	1.051	1.091	-4%

SNS Retail Bank realiseerde ultimo 2011 de beoogde jaarlijkse kostenbesparingen van € 35 miljoen door de nieuwe distributiestrategie. Bij de verzekeringsactiviteiten werd de integratie van AXA NL eind 2010 afgerond en is de integratie van Zwitserleven in volle gang. De beoogde jaarlijkse kostenbesparingen uit de integraties van AXA NL, DBV en Zwitserleven bedroegen oorspronkelijk € 95 miljoen. Eind 2011 was al € 119 miljoen bereikt.

Eind 2011 was circa € 160 miljoen, ofwel 80% van onze kostenreductie doelstelling van € 200 miljoen op jaarbasis ten opzichte van het niveau van 2008 gerealiseerd. Het totale aantal interne werknemers daalde in 2011 met 185 fte tot 6.928 (-2,6%).

10.4 Onderliggend resultaat verzekeringsactiviteiten

Tabel 8: Onderliggend resultaat verzekeringsactiviteiten

<i>In miljoenen euro's</i>	REAAL		Zwitserleven	
	2011	2010	2011	2010
Netto resultaat over de periode	257	206	-91	36
Gerealiseerde winsten, verliezen en bijzondere waardeverminderingen op de aandelenportefeuille	-18	2	3	7
Gerealiseerde winsten, verliezen en bijzondere waardeverminderingen op de vastrentende portefeuille	48	55	11	35
Resultaat op financiële instrumenten	115	60	21	13
Mutatie voorziening verzekeringscontracten a.g.v. marktwaaibewegingen	-33	-18	-60	-21
Totaal netto resultaat op de beleggingsportefeuille en hedges	112	99	-25	34
Impact incidentele posten	18	20	-107	-25
Netto resultaat exclusief incidentele posten en invloed van beleggingsportefeuille en hedges	127	87	41	27
Afschrijving VOBA en overige immateriële vaste activa	-76	-96	-14	-25
Onderliggend resultaat	203	183	55	52

Resultaten op aandelenhedges zijn begrepen in gerealiseerde winsten/verliezen op de aandelenportefeuille in plaats van resultaat op financiële instrumenten.

Afschrijving VOBA en overige immateriële vaste activa is na aftrek van geactiveerde externe en interne acquisitiekosten.

Mutatie voorziening verzekeringscontracten a.g.v. marktwaaibewegingen is inclusief vrijval/dotatie voorziening onderrente en garanties unit-linked en separate accounts, impact van shadow accounting en de impact van het hedgen van inflatierisico's. Vergelijkende cijfers van Zwitserleven zijn aangepast aan de netto impact van het hedgen van inflatierisico's.

10.4.1 REAAL

In 2011 steeg de nettowinst van REAAL met € 51 miljoen tot € 257 miljoen.

Het totale netto-effect van gerealiseerde winsten, verliezen en bijzondere waardeverminderingen op de beleggingsportefeuille en hedges nam toe tot € 112 miljoen positief (2010: € 99 miljoen), doordat hogere winsten op rentederivaten een lagere bijdrage van gerealiseerde winsten, verliezen en bijzondere waardeverminderingen op de beleggingsportefeuille meer dan compenseerde.

De impact van eenmalige posten in 2011 van € 18 miljoen was iets lager dan de € 20 miljoen in 2010.

De afschrijvingen op de VOBA en andere immateriële vaste activa daalden als gevolg van lagere premie-inkomsten en lagere geactiveerde acquisitiekosten van recentere levensverzekeringsspolissen en daarmee samenhangende lagere afschrijvingen op geactiveerde acquisitiekosten.

Gecorrigeerd voor de bovenstaande items, was het onderliggend resultaat van REAAL met € 203 miljoen € 20 miljoen hoger vergeleken met 2010 als gevolg van lagere operationele kosten. Bij REAAL Leven was het onderliggend resultaat licht hoger. Bij REAAL Schade was de stijging sterk, door de vrijval van een voorziening niet-verdiende premies en acquisitiekosten en een lagere schaderatio brandverzekeringen.

10.4.2 Zwitserleven

In 2011 boekte Zwitserleven een nettoverlies van € 91 miljoen vergeleken met een winst van € 36 miljoen in 2010.

Het totale netto-effect van gerealiseerde winsten, verliezen en bijzondere waardeverminderingen op de beleggingsportefeuille en hedges was € 25 miljoen negatief (2010: € 34 miljoen positief). De daling werd vooral veroorzaakt door een toevoeging aan de voorzieningen voor rentegaranties. De bijdrage van de gerealiseerde winsten, verliezen en bijzondere waardeverminderingen op de beleggingsportefeuille was ook lager.

De impact van eenmalige posten in 2011 van € 107 miljoen negatief was het gevolg van een bijzondere waardevermindering van goodwill. In 2010 bedroeg de impact van eenmalige posten € 25 miljoen negatief.

De afschrijvingen van VOBA en andere immateriële vaste activa daalden als gevolg van lagere actuariële afschrijving van VOBA en hogere geactiveerde kosten van software.

Gecorrigeerd voor de bovenstaande items, was het onderliggend resultaat van Zwitserleven met € 55 miljoen licht hoger dan de € 52 miljoen in 2010. Dit was voornamelijk het gevolg van hogere verzekeringstechnische resultaten, deels tenietgedaan door hogere operationele lasten, volgend op een vrijval van een voorziening voor pensioenverplichtingen in 2010.

10.4.3 Groepsactiviteiten

Het netto resultaat uit Groepsactiviteiten daalde ten opzichte van 2010 met € 22 miljoen tot € 93 miljoen negatief.

Het effect van de incidentele posten daalde van € 25 miljoen negatief in 2010 tot € 19 miljoen negatief. Bijzondere waardeverminderingen op strategische belangen hadden invloed op beide jaren. De bijzondere waardeverminderingen op Van Lanschot N.V. stegen van € 12 miljoen in 2010 tot € 19 miljoen in 2011.

Gecorrigeerd voor de invloed van incidentele posten daalde het netto resultaat met € 28 miljoen, vooral door lagere baten uit leningen die aan de verzekeringsactiviteiten waren doorgeplaatst omdat de achtergestelde schulden bij het verzekeringsbedrijf werden geherfinancierd. Daarnaast stegen de operationele lasten met € 13 miljoen bruto als gevolg van projecten als Solvency II en Basel III, afvloeiingskosten en aanpassingen in de kostenallocaties naar bedrijfsonderdelen.

10.5 Winst per aandeel

De nettowinst van € 87 miljoen is voor € 80 miljoen toewijsbaar aan gewone aandelen en voor € 7 miljoen aan de core Tier 1 capital securities uitgegeven aan Stichting Beheer SNS REAAL (de Stichting). Dit laatste bedrag is een gedeeltelijke compensatie van verliezen over 2010 die door deze core Tier 1 capital securities zijn geabsorbeerd.

De nettowinst per gewoon aandeel verbeterde van € 0,83 negatief in 2010 tot € 0,28 positief in 2011.

11 Ontwikkelingen SNS Bank

Per 1 januari 2011 zijn de activiteiten van het bedrijfsonderdeel SNS Bank verdeeld in SNS Retail Bank en SNS Zakelijk. Het totale nettoresultaat van SNS Bank steeg van € 212 miljoen tot € 262 miljoen (+ 24%), onder meer door een hogere rentemarge, groei van de spaarportefeuille, kostenbesparingen en een [lower Tier 2 omruiltransactie](#). Deze overtroffen de hogere bijzondere waardeverminderingen op kredieten ruim. Het totaal aantal unieke klanten van de retailbankmerken steeg met ruim 100.000 naar ruim 2,7 miljoen.

Tabel 9: SNS Bank

<i>In miljoenen euro's</i>	2011	2010	Mutatie
SNS Retail Bank	224	139	61%
SNS Zakelijk	38	73	-48%
SNS Bank	262	212	24%

11.1 SNS Retail Bank

11.1.1 Strategie

De klanten van onze retailbankmerken zijn voornamelijk particulieren in Nederland. De producten zijn sparen, betalen, hypotheek en beleggen. De merken van SNS Retail Bank vullen elkaar aan, in overeenstemming met de [multimerkenstrategie](#) van SNS REAAL. De merken verschillen van elkaar in primaire doelgroep assortiment, distributiekanaal en merkbeleving van elkaar, maar profiteren van efficiencyvoordelen door intensieve samenwerking in ICT, productontwikkeling en inkoop.

Voor alle merken geldt dat ze dicht bij hun klanten willen staan en hen willen helpen om financieel zelfredzaam te zijn. Elk merk doet dat op zijn eigen manier. De formules in het kort:

- SNS Bank is het brede en toegankelijke consumentenmerk voor bank- en verzekeringsproducten. De nadruk ligt op verkoop en informatie via internet en telefoon. Met eigen winkels, franchisewinkels en adviseurs biedt SNS Bank aanvullende informatie en advies.
- ASN Bank is het merk voor duurzaam sparen, beleggen en betalen en verkoopt uitsluitend via internet, telefoon en per post.
- RegioBank is de bankformule voor intermediairs buiten de grote steden, gericht op lokale en persoonlijke service.
- BLG Hypotheken is het specialistische intermediairmerk voor hypotheek.

SNS Retail Bank streeft naar versterking van de distributiekraacht.

Speerpunten van SNS Retail Bank zijn: het verder ontwikkelen van de internetverkoop, nog intensievere onderlinge samenwerking, een landelijk netwerk van compacte SNS Winkels en RegioBank-intermediairs, een compleet assortiment op basis van eigen standaardproducten en producten van derden en verdere groei.

11.2 Financiële ontwikkelingen SNS Retail Bank

Tabel 10: SNS Retail Bank

In miljoenen euro's

	2011	2010	Mutatie
Resultaat			
Rentemarge	601	566	6%
Netto provisie en beheervergoedingen	79	85	-7%
Resultaat uit beleggingen	45	47	-4%
Resultaat financiële instrumenten	128	9	1322%
Overige operationele opbrengsten	2	1	100%
Totaal baten	855	708	21%
Bijzondere waardeverminderingen vorderingen	82	59	39%
Overige waardeverminderingen	31	4	675%
Totaal operationele lasten	443	459	-3%
Totaal lasten	556	522	7%
Resultaat voor belastingen	299	186	61%
Belastingen	75	47	60%
Belang van derden	--	--	0%
Netto resultaat over de periode	224	139	61%
Incidentele posten	-20	--	0%
Gecorrigeerd netto resultaat over de periode	244	139	76%
Efficiencyratio	51,8%	64,8%	
Bijzondere waardeverminderingen vorderingen als percentage van vorderingen op klanten	0,15%	0,11%	
Risicogewogen activa Basel I (80%)	12.001	11.555	4%
Spaargelden	30.342	27.398	11%
Vorderingen op klanten	54.351	52.030	4%

Bijzondere waardeverminderingen vorderingen als percentage van gemiddelde vorderingen op klanten is voor 2010 cijfers niet met gemiddelde cijfers berekend omdat deze niet beschikbaar zijn voor de nieuwe segmenten SNS Retail Bank en SNS Zakelijk.

11.2.1 Resultaat 2011 ten opzichte van 2010

Zowel in commercieel als in financieel opzicht was 2011 een goed jaar voor SNS Retail Bank. De bank verwelkomde 104.000 nieuwe klanten en de algehele klanttevredenheid verbeterde. ASN Bank behield haar positie met een van de hoogste klanttevredenheidscijfers in de markt. Het aantal klanten nam verder toe, mede door een succesvolle televisiecampagne, waarvoor ASN Bank een prijs won. De herpositionering van RegioBank is bijna afgerond. De toegenomen aanwezigheid in kleinere gemeenten werpt zijn vruchten af. RegioBank draagt bij aan de groei van SNS Bank, met name bij banksparen.

De nettowinst steeg met € 85 miljoen tot € 224 miljoen (+61%). Gecorrigeerd voor de incidentele bijzondere waardevermindering op Griekse staatsobligaties van € 20 miljoen netto steeg de nettowinst met € 105 miljoen, met name dankzij een opbrengst van € 84 miljoen uit de lower Tier 2-omruiltransactie. Indien de bijzondere waardevermindering op Griekse obligaties en de opbrengst uit de lower Tier 2-omruiltransactie niet worden meegerekend, nam de nettowinst met € 21 miljoen toe. Die toename was te danken aan een hogere rentemarge en lagere operationele lasten, die de aanzienlijk gestegen bijzondere waardeverminderingen op kredieten compenseerden.

11.3 Baten

Dankzij een verbeterd financieringsprofiel steeg de rentemarge duidelijk met € 35 miljoen (+6%). De rentemarge profiteerde in 2011 van de harmonisatie van de methode van de verdeling van de financieringslasten over SNS Retail Bank, SNS Zakelijk en Property Finance.

De spaarportefeuille steeg met € 2,9 miljard (+11%). De bankspaartegoeden, gepresenteerd onder de spaartegoeden, stegen sterk met € 628 miljoen tot € 1.331 miljoen (+89%). De groei van de spaartegoeden is onder meer te danken aan de concurrerende rentetarieven van SNS Bank en de goede prestaties van ASN Bank en RegioBank. Het marktaandeel van SNS Retail Bank in sparen steeg van 9,5% tot 10,0%. De loan-to-deposit ratio van SNS Retail Bank verbeterde van 156% tot 147%.

De rentemarge op hypotheekleningen werd beïnvloed door de verkoop van meest achtergestelde tranches (e-notes) en de verkoop van een hypotheekportefeuille aan REAAL in het vierde kwartaal 2010, als onderdeel van het programma om kapitaal vrij te maken. De woninghypotheekportefeuille van SNS Retail Bank steeg met € 2,1 miljard tot € 51,4 miljard. Van deze toename kwam € 2,2 miljard voort uit de overdracht van voornamelijk gesecuritiseerde particuliere hypotheekleningen van DBV per 1 januari 2011. De overdracht van deze hypotheekleningen had geen wezenlijke gevolgen voor de rentemarge. De woninghypotheekportefeuille van SNS Retail Bank bleef dankzij een hoog klantbehoud nagenoeg stabiel. De markt voor nieuwe woninghypotheekleningen in Nederland daalde met 1,5% in 2011. Het marktaandeel van SNS Retail Bank in nieuwe woninghypotheekleningen daalde van 6,4% (2010) tot 5,8%.

De netto-inkomsten uit provisies en beheervergoedingen daalden, vooral vanwege de lagere provisie op verzekeringsproducten gerelateerd aan particuliere hypotheekleningen. De beheervergoedingen stegen belangrijk. Het beheerde vermogen steeg met € 1,3 miljard tot € 6,0 miljard doordat de AXA Beleggingsfondsen met een omvang van € 1,7 miljard als SNS Beleggingsfondsen in de markt werden neergezet. Het beheerde vermogen bij SNS Fundcoach daalde met 20% tot € 611 miljoen door de lagere aandelenmarkten.

Het resultaat uit beleggingen bleef stabiel op € 45 miljoen en bestond voornamelijk uit handelsresultaten en gerealiseerde resultaten op de vastrentende portefeuille.

Het resultaat op financiële instrumenten steeg met € 119 miljoen door de terugkoopresultaten op eigen schuldpapier. Dit resultaat bedroeg € 156 miljoen inclusief de lower Tier 2 omruiltransactie in het vierde kwartaal van € 112 miljoen (€ 84 miljoen netto). In 2010 bedroegen de terugkoopresultaten € 26 miljoen. De hogere terugkoopresultaten werden deels tenietgedaan door negatieve mutaties in de reële waarde van de hypotheekportefeuille van DBV.

11.4 Lasten

De totale operationele lasten daalden met € 16 miljoen (- 3%), mede door afname van het aantal medewerkers. Tot de kosten in 2011 behoorden onder meer een vrijval van € 1 miljoen in verband met het aandeel van SNS Retail Bank in het depositogarantiestelsel. Dit betrof een last van € 6 miljoen in het eerste halfjaar van 2011, ruimschoots gecompenseerd door een vrijval van € 7 miljoen in het tweede halfjaar als gevolg van de definitieve berekeningen van het aandeel van SNS Retail Bank in het depositogarantiestelsel voor Icesave en DSB.

SNS Retail Bank heeft haar reorganisatieprogramma voltooid. De hiermee beoogde jaarlijkse kostenbesparing van € 35 miljoen werd eind 2011 gerealiseerd en zal in 2012 volledig effect hebben. De lagere operationele lasten in combinatie met hogere totale baten, die voornamelijk het gevolg waren van het positieve resultaat op een lower Tier 2 omruiltransactie, leidden tot een forse verbetering van de efficiencyratio tot 51,8%. Exclusief het resultaat uit de Tier 2 omruiltransactie bedroeg de efficiencyratio 59,6% (2010: 64,8%).

Bijzondere waardeverminderingen op leningen en vorderingen stegen fors met € 23 miljoen tot 15 basispunten van de uitstaande bruto leningen, ten opzichte van 11 basispunten in 2010. Deze stijging was hoofdzakelijk het gevolg van een last in het vierde kwartaal in verband met toegenomen voorzichtigheid in de kredietrisicomodellen, die de huidige

marktomstandigheden weerspiegelen. Verder stegen de bijzondere waardeverminderingen vanwege lagere uitwinningresultaten op hypotheekleningen als gevolg van de druk op huizenprijzen.

Overige bijzondere waardeverminderingen bedroegen € 31 miljoen en bestonden voornamelijk uit de bijzondere waardevermindering op Griekse staatsobligaties van € 27 miljoen, die als beschikbaar voor verkoop zijn geclassificeerd en daardoor op marktwaarde worden gewaardeerd. Bijzondere waardeverminderingen op materiële vaste activa bedroegen € 3 miljoen.

11.5 Kredietrisico

De huizenprijzen in Nederland daalden gedurende heel 2011. De prijsindex voor bestaande woningen daalde 2,3% op jaarbasis. Het aantal verkochte woningen daalde op jaarbasis met 4,3%. Door de zwakke huizenmarkt wordt de uitwinningstermijn van leningen met betalingsachterstanden langer en wordt het uiteindelijk uitgewonnen bedrag lager.

In Nederland is per 1 augustus 2011 een nieuwe gedragscode voor banken van kracht geworden voor hypotheekleningen. Volgens deze gedragscode worden nieuwe woninghypotheekleningen beperkt tot 104% (exclusief belasting, op dit moment 2%) van de koopprijs, in plaats van de eerdere limiet van 112% (exclusief 6% belasting). Naast een meer grondige beoordeling van de financiële draagkracht van de kredietnemer geldt ook een verplichte aflossing van 50% van de marktwaarde gedurende de looptijd van 30 jaar. Door de nieuwe gedragscode en de onzekere economische vooruitzichten, houdt de druk op de hypotheekmarkt naar verwachting aan.

Als gevolg van de bescheiden economische groei in 2011 en de zwakke huizenmarkt in Nederland, steeg het bedrag aan leningen met een betalingsachterstand bij SNS Retail Bank van € 1.616 miljoen naar € 1.792 miljoen ultimo 2011, en uitgedrukt als percentage van de bruto leningen van 3,10% naar 3,28%. Echter, vanaf de tweede helft van 2011 vertraagde de stijging van de betalingsachterstanden ten opzichte van zowel de tweede helft van 2010 als de eerste helft van 2011. Ook is de kwaliteit van nieuwe hypotheekinstroom verbeterd dankzij de strengere normen en een toename van de hypotheekleningen gedekt door de Nederlandse Hypotheek Garantie (NHG).

Bij SNS Bank viel in 2011 55% van de nieuwe hypotheekproductie onder de NHG. Eind 2011 viel 18% van de totale hypotheekportefeuille onder de NHG. De gewogen gemiddelde geïndexeerde Loan to Foreclosure Value (LtFV) steeg van 88% ultimo 2010 naar 92% ultimo 2011.

11.6 Organisatie en distributie

11.6.1 SNS Bank: vernieuwing in eenvoud

SNS Bank maakte internetbankieren opnieuw eenvoudiger en completer voor haar klanten. Nieuw was in 2011 dat SNS Bank als eerste grote Nederlandse bank een betaalrekening biedt waarop klanten rente ontvangen. In 2010 had SNS Bank het assortiment spaarproducten sterk vereenvoudigd, in 2011 is in het verlengde hiervan SNS Bank klanten actief gaan benaderen als ze kunnen overstappen naar een spaarrekening met betere voorwaarden.

Op de website kunnen klanten na een zoekopdracht direct aangeven of ze goed geholpen zijn met de geboden informatie. Op basis van deze directe feedback kan SNS Bank haar website verder blijven verbeteren. Verder is het SNS Kasboek ingevoerd voor beter budgetbeheer. Op de klantenservicepagina kunnen klanten nu via social media zoals twitter eenvoudig reacties geven op producten en vragen stellen. Sinds 2011 onderhoudt SNS Bank ook via facebook contact met klanten. De website van SNS Bank biedt mensen met een handicap allerlei hulpmiddelen. SNS Bank bleef in 2011 de enige bank in Nederland met het predicaat Drentheprijz van de Stichting Waarmerk Drentheprijz voor toegankelijke websites.

SNS Bank betreft klanten bij het ontwikkelen en verbeteren van producten en service, ondermeer via de SNS Community, de klantenraad en prijsvragen. Zo werd in 2011 een nieuwe iPhone-app in ontwikkeling genomen op basis van ideeën die een prijsvraag opleverde.

SNS Bank wil via winkels en adviseurs dicht bij haar klanten staan. Het aantal oude SNS Bankkantoren nam verder af tot

18 en het aantal nieuwe eigen SNS Winkels steeg van 89 naar 137. Het aantal franchisewinkels van de bank steeg van 47 naar 67. Veel voormalige verzekeringsintermediairs voelen zich aangetrokken tot onze franchiseformule. De nieuwe SNS Winkels bevinden zich vaak op A-locaties. Daar is het eenvoudig om op een persoonlijke manier advies en informatie over producten en hulp bij internetbankieren te krijgen. Adviesgesprekken vinden op afspraak plaats in de winkels, bij klanten thuis of elders.

De klanttevredenheid van SNS Bank, op basis van de [NPS-meetmethode](#) steeg van -50% begin 2011 naar -33% eind 2011. Het aantal klachten daalde aanzienlijk, met 37%. De bereikbaarheid van SNS Klantenservice bleef met 94% op een hoog niveau.

11.6.2 ASN Bank: aanhoudende groei

ASN Bank versterkte opnieuw haar toonaangevende positie in de markt voor duurzaam bankieren. Het totaal aantal klanten steeg met 58.442 (+11,3%). ASN Bank verbindt mensen die willen bijdragen aan een duurzame samenleving en biedt producten die bijdragen aan zo'n samenleving.

Jarenlange consistentie in duurzaamheidsbeleid, productbeleid, klantenservice en marketing zorgen voor een sterke merkreputatie en een hoge klanttevredenheid. ASN Bank richt zich vooral op de markt voor particulieren. Daarnaast accepteert zij maatschappelijke organisaties en bedrijven als klant. Voorwaarde is dat ze handelen volgens de verantwoorde ondernemingsprincipes van ASN Bank.

ASN Bank gaf in 2011 verdere invulling aan haar dialoog met klanten over de invulling van haar duurzame missie. ASN Bank betrok klanten en andere geïnteresseerden bij het aanpassen van haar mensenrechtenbeleid. Via social media (crowdsourcing) en een bijeenkomst benutte ASN Bank de visie en deskundigheid van klanten, betrokkenen en deskundigen als John Ruggie. Dit gebruikte ze voor het aanscherpen van haar Issuepaper Mensenrechten. De VN Mensenrechtenraad nam in juni 2011 de Guiding Principles on Business & Human Rights aan. De ASN Bank verwerkte deze richtlijnen in haar issuepaper Mensenrechten.

Daarnaast vulde de bank de door klanten gekozen thema's in door samenwerking met strategische partners. Namens klanten met Ideaalsparen en houders van een ASN Creditcard steunt ASN Bank projecten van deze partners. Jaarlijks gaat een deel van de winst rechtstreeks naar de projecten die horen bij de gekozen thema's.

Als eerste bank introduceerde ASN Bank een overstapservice met een persoonlijk Overstapteam voor nieuwe klanten. Ook verbeterde zij de navigatiestructuur van de website. Om de kennis over ASN Bank en het duurzame beleid te vergroten, voerde de bank in 2011 voor het eerst een tv-reclamecampagne. Onderzoek wees uit dat veel mensen die geïnteresseerd zijn in duurzaamheid of duurzaam bankieren de ASN Bank nog niet kennen. Verder heeft de bank haar afdeling Duurzaamheidsbeleid en Onderzoek uitgebreid. ASN Bank verricht nu zelfstandig alle werkzaamheden voor beleidsvorming, toetsing van bedrijven en onderzoek.

De klanttevredenheid van ASN Bank, op basis van de [NPS-meetmethode](#), steeg van 32% begin 2011 naar 34% eind 2011.

11.6.3 RegioBank: persoonlijk contact en advies

RegioBank is onze bankformule voor zelfstandig adviseurs (intermediairs). De formule is gebaseerd op persoonlijk contact en advies. Doordat veel andere banken juist wegtrekken uit kleinere bevolkingskernen voorziet RegioBank in een groeiende behoefte aan lokale bankvestigingen met persoonlijke service en een kasfunctie. RegioBank heeft een flexibele en lage kostenstructuur, mede door de goede aansluiting op de gemeenschappelijke systemen van onze retailbankmerken.

Het bleek dat het verschil tussen SNS Regio Bank en SNS Bank bij diverse doelgroepen niet duidelijk genoeg was in het straatbeeld, ondanks een duidelijk andere positionering. Daarom is in januari 2011 de naamswijziging naar RegioBank doorgevoerd. Deze is erg goed ontvangen door klanten en de zelfstandig adviseurs. RegioBank werkte eind 2011 samen met circa 530 zelfstandig adviseurs door heel Nederland.

De klanttevredenheid van RegioBank op basis van de [NPS-meetmethode](#) steeg van -29% begin 2011 naar -18% eind 2011. De tevredenheid van de zelfstandig adviseurs die met RegioBank samenwerken steeg van 63% naar 82%.

11.6.4 Efficiency door centrale servicecentra

De transactieverwerking voor alle merken van het bedrijfsonderdeel SNS Bank is samengebracht in gecentraliseerde servicecentra op het gebied van betalen, sparen, hypotheek, beleggen en klantprocessen. In 2011 is de kwaliteit van de dienstverlening aan de klant verder verbeterd, onder andere door het standaardiseren en automatiseren van processen. Klanten kunnen nog eenvoudiger de producten kiezen die bij hen passen. Aan de vergrote efficiency en klantgerichtheid droegen vooral bij:

- Toegenomen automatisering voor het openen van een betaal- of spaarrekening, waardoor dit nog eenvoudiger en sneller gaat.
- Integratie van de processen van verschillende hypotheekactiviteiten.
- Uitbesteding van een deel van de verwerkingsprocessen voor [beleggen](#).
- Betere aansluitingen tussen servicecentra en het internetkanaal van de bank en tussen SNS Bank en REAAL. De snelheid en accuratesse bij verkoop en administratieve verwerking van verzekeringen via SNS Bank nam daardoor toe.
- Systeemaanpassingen voor het efficiënter naleven van nieuwe regelgeving, onder andere voor het beoordelen van de kredietwaardigheid van klanten en het signaleren van witwaspraktijken.

11.6.5 Prijzen

Onze retailbankmerken werden opnieuw onderscheiden met vele prijzen, op gebieden als klantenservice, klantvriendelijkheid, klantgerichtheid, beste financiële website, beste online vindbaarheid, online openen van een spaarrekening, meest flexibele betaalrekening, meest flexibele hypotheek en beste beleggingsfondsen. Zie hoofdstuk [GRI 2.10](#) voor een overzicht.

11.7 Commerciële ontwikkelingen SNS Retail Bank

11.7.1 Sparen en betalen

Verdere groei marktaandeel

De totale Nederlandse spaarmarkt, inclusief banksparen, groeide van € 291 miljard naar € 306 miljard (+5,2%). Het marktaandeel van SNS Retail Bank bleef groeien en steeg van 9,5% naar 10,0%. Eind 2011 was het totale spaarobligo € 30,6 miljard. Over de afgelopen vier jaar was de stijging circa 58%. Het percentage retailfinanciering liep hierdoor verder op van 64% tot 67%, waarmee de afhankelijkheid van de kapitaalmarkt voor financiering van de bank verder werd beperkt.

Vooral in het eerste halfjaar namen de spaartegoeden sterk toe. In het tweede halfjaar stegen de rentes voor de klanten. De sterke groei was te danken aan een aantal factoren. Het in 2010 sterk vereenvoudigde assortiment maakt online vergelijken en kiezen nog gemakkelijker voor onze klanten. Wanneer ze kunnen overstappen naar een spaarrekening met betere voorwaarden krijgen zij via hun persoonlijke bankomgeving MijnSNS een bericht of worden zij opgebeld. Het is gebleken dat onze klanten deze service op prijs stellen. Het aantal klanten dat ons in 2011 verliet, daalde ten opzichte van 2010.

Rente op SNS Bank betaalrekening een klantentrekker

SNS Bank was in 2011 de eerste grote Nederlandse bank die een betaalrekening met rente introduceerde. Dit nieuwe product ging pas tegen het eind van het jaar van start, maar leverde in 2011 toch al bijna 21.000 nieuwe klanten op. De introductie werd ondersteund door een intensieve campagne, met als boodschap dat iedereen recht heeft op rente op zijn betaalrekening.

Een nieuwe service voor alle klanten met een betaalrekening was SNS Kasboek. Hiermee kunnen zij hun inkomsten en uitgaven eenvoudig volgen. Klanten kunnen budgetten instellen en hun inkomsten en uitgaven (anoniem) vergelijken met die van andere SNS Kasboek-gebruikers. Het SNS Kasboek past in de missie van SNS Bank om klanten financieel zelfredzaam te maken door goede controle over en inzicht in hun financiën.

Sterke groei spaartegoeden ASN Bank

Aan de totale nettogroei van de spaartegoeden van SNS Retail Bank droeg ASN Bank voor circa 31% bij, vooral door sterke groei van het aantal klanten en een hoge klantloyaliteit.

ASN Bank bracht haar vijf reguliere spaarrekeningen per 1 januari 2011 terug tot één eenvoudig en helder product zonder beperkende voorwaarden: [ASN Ideaalsparen](#). Alle klanten die nog geen ASN Ideaalsparen-rekening hadden, kregen daardoor een rekening met betere voorwaarden. Naast deze standaardspaarrekening handhaafde ASN Bank de speciale spaarrekeningen voor jongeren, voor gecombineerd sparen en beleggen, voor depositosparen en voor de levensloop- en spaarloonregeling. Daarnaast introduceerde de bank de ASN Jongerenrekening, een betaalrekening voor jongeren van 12 tot 25 jaar.

ASN Bank verbeterde in 2011 de voorwaarden van de betaalrekening met rente die zij als een van de eerste banken voerde. Het maandtarief voor de eerste rekeninghouder en de creditrente bij rood staan werden alle twee verlaagd. ASN Bank introduceerde ook een iPhone-app voor actuele saldo-informatie.

Hoog klantenbehoud bij Regiobank

RegioBank droeg voor circa 21% bij aan de nettogroei van de spaartegoeden van SNS Retail Bank. Mede door de lokale en persoonlijke service was het klantenbehoud opnieuw zeer hoog.

RegioBank bracht het aantal reguliere betaalrekeningen voor particuliere klanten terug van twee naar één. Alle klanten met het duurdere pakket Basis Betalen werden omgezet naar het voordelige pakket Plus Betalen. Daarnaast heeft RegioBank een rekening voor kinderen die steeds meer voorzieningen biedt naarmate de kinderen ouder worden. Mede door de betrokkenheid van RegioBank bij de stichting [Weet Wat Je Besteedt](#) werd de minimumleeftijd voor het aanvragen van een roodstand verhoogd van 15 naar 18 jaar. In 2011 breidde RegioBank haar betaaldiensten voor het mkb en zzp'ers uit met vaste en mobiele betaalautomaten en online betaalmogelijkheden. Eind 2011 introduceerde RegioBank een speciale ZZP Rekening op basis van transactiebundels en internetbankieren. De ZZP Rekening is gemakkelijk te combineren met een persoonlijke rekening in één persoonlijke internetomgeving.

RegioBank kreeg in 2011 veel eervolle vermeldingen bij diverse onderzoeken naar de kwaliteit van haar producten. Tot de belangrijkste horen:

- Hoogste score en Beste Koop voor diverse spaarproducten volgens Consumentenbond in februari en december.
- Maximale waardering voor Eigen Huis Sparen, Spaar-op-Maat Vrij en Bonus Sparen door Moneyview in juni.
- Derde plaats betaalpakket Plus Betalen bij Consumentenbond in juli.
- Lijfrente Opbouw meest flexibele lijfrenteproduct volgens Moneyview in november.

Aanhoudende groei banksparen

Banksparen steeg met € 628 miljoen naar € 1,3 miljard. SNS REAAL is de nummer twee in de markt op deze in Nederland sterk groeiende markt. Bankspaarproducten zijn eenvoudige, heldere producten met relatief lage risico's en lage kosten waardoor onze klanten fiscale vrijstellingen optimaal kunnen benutten. Dat verklaart hun groeiende populariteit. In 2010 breidde SNS Bank in samenwerking met de andere retailbankmerken en REAAL, het assortiment uit. De verkopen van pensioengerelateerde- en gouden-handdrukproducten namen in 2011 met circa 90% toe. De cijfers zijn exclusief banksparen voor hypotheekaflossing.

RegioBank verbeterde de ondersteuning van zelfstandige adviseurs. De adviseur heeft bij bankspaarproducten voor aanvullende pensioenopbouw de keuze om de productprovisie om te zetten in een hogere rente voor de klant en daarnaast een aparte vergoeding te rekenen. RegioBank en REAAL verbeterden de benadering van websitebezoekers. Deze kunnen online via een rekenmodel inzicht krijgen in de financiële effecten van producten op hun eigen situatie en meteen een afspraak met een adviseur aanvragen. Alle merken hadden eind 2011 de beste rentes in de markt op de bij ons meest gebruikelijke renteperiodes.

Bankspaarproducten zijn te verdelen in kapitaalopbouw- en uitkeringsproducten. Je kunt kapitaal opbouwen voor een aanvulling op je pensioen en/of naar aanleiding van een ontslagvergoeding. De uitkeringsproducten zijn voor de aanvulling op het pensioen en/of voor de uitkering van een opgebouwd bedrag naar aanleiding van een ontslagvergoeding. Ook kun je banksparen voor de aflossing van je hypotheek.

11.7.2 Hypotheken

Verliezen nog beperkt ondanks stagnatie woningmarkt

Het volume in de markt voor nieuwe hypotheektransacties daalde licht van € 67 miljard in 2010 naar € 64 miljard in 2011. Het aantal hypotheektransacties verminderde daarbij met circa 4,6% tot 246.000 en de gemiddelde transactieomvang ging zo'n 2% omhoog. Het aantal wanbetalingen bij SNS Retail Bank nam iets toe en de omvang van de afboekingen steeg. Het aantal afboekingen groeide wel, maar bleef met 611 beperkt. Het aantal hypotheektransacties in achterstand steeg met 2,7% eveneens licht. Het risicoprofiel van SNS Bank bleef gematigd door een hoog aandeel nieuwe hypotheektransacties dat onder de Nationale Hypotheek Garantie (NHG) valt. Dit aandeel steeg van 48,3% tot 55,2%.

Het lagere en middensegment van de woningmarkt, waarin SNS Retail Bank goed is vertegenwoordigd, was in 2011 nog maar in beperkte mate gevoelig voor prijsdalingen. Het gemiddeld ingeschreven bedrag van de in 2011 geproduceerde hypotheektransacties bedroeg bij SNS Retail Bank € 220.000, tegenover een landelijk gemiddelde van € 267.000. De Nederlandse banken spraken in overleg met het ministerie van Financiën strengere regels af voor het afsluiten van een hypotheek. Zo geldt voor een hypotheek een maximum van 104% van de woningwaarde, plus de overdrachtsbelasting. Voor een aflossingsvrije hypotheek geldt een bovengrens van 50%. Verder zijn er strengere normen voor de inkomenssamenstelling die het maximale bedrag bepalen. De banken beperken daarmee de risico's op nieuwe hypotheektransacties. Consumenten worden zelf ook voorzichtiger. Steeds meer huiseigenaren bouwen extra vermogen op om hun hypotheek af te lossen.

Meedenken, ook bij betalingsproblemen

SNS Retail Bank heeft sinds 2010 een afdeling Bijzonder Beheer Behoud die zich bezighoudt met klanten die hun hypotheek wel willen betalen, maar dat niet meer kunnen. De accountmanagers proberen oplossingen te bieden en te helpen. Het aantal klanten dat financiële problemen heeft, is sinds vorig jaar toegenomen, bijvoorbeeld door werkloosheid, scheiding of een lager inkomen. SNS Bank wil onderscheid maken tussen mensen met een slechte betalingsmoraal en mensen die volstrekt te goeder trouw zijn.

De accountmanagers van SNS Bank komen bij de klanten thuis, verdiepen zich in de financiële situatie, doen suggesties om uitgaven te beperken en/of inkomsten te vergroten en proberen dan samen met de klant een oplossing te vinden. Zo'n oplossing is voor beide partijen altijd voordeliger dan een gedwongen verkoop van het huis door een veiling.

Meer verkopen, minder produceren

SNS Bank wil zich sterker profileren als adviseur. De groei van het aantal SNS Winkels, het assortiment hypotheek van derden en aanvullende trainingen voor onze adviseurs ondersteunden deze ontwikkeling. SNS Bank voerde vaste adviestarieven in en liep daarmee vooruit op het wettelijke verbod op afsluitprovisies dat in 2013 van kracht wordt. Hierdoor wordt de markt transparanter en heeft een hypotheekverkoper geen (vermeend) belang meer bij het maximaliseren van de hoogte van de hypotheek.

Eind 2011 werd besloten om geen SNS Hypotheken meer onder de eigen merknaam te verkopen via intermediairs. SNS Bank is daarmee het exclusieve huismerk geworden binnen het assortiment voor directe verkoop. Hypotheken onder de merknaam BLG blijven verkrijgbaar via de zelfstandige intermediairs. De belangrijkste reden is dat het bedrijfsonderdeel SNS Bank het goed bedienen van bestaande klanten belangrijker vindt dan het werven van nieuwe klanten.

De eigen SNS Plafondrente Hypotheek bleef in 2011 populair en maakte circa 21% uit van de verkopen via het eigen verkoopkanaal. Dit product speelt goed in op de behoefte van klanten aan beperking van risico's. Onze klanten profiteren hierbij van rentedalingen, maar weten ook zeker dat de rente nooit uitkomt boven het renteplafond dat is afgesproken.

SNS Bank introduceerde in samenwerking met de website Huislijn de huizenzoekservice Mail Mijn Huis, waarmee (potentiële) klanten per e-mail geïnformeerd worden over het actuele koop- en huurwoningaanbod dat voldoet aan hun wensen. Door deze service komen (potentiële) klanten al voor de oriëntatie op de hypotheek op een positieve manier in contact met SNS Bank. Daarnaast waren er diverse acties, zoals een rentekorting van 0,2% op het renteplafond bij de SNS Plafondhypotheek en vier gratis verzekeringen bij een SNS Hypotheek.

Meeste hypotheek via RegioBank en BLG Hypotheken

Het grootste deel van de verkopen (exclusief franchisewinkels), namelijk 74% (2010: 83%), vond plaats via het indirecte kanaal. Daarvan verliep 18% (2010: 23%) via RegioBank-adviseurs en 61% (2010: 77%) via onafhankelijke intermediairs die ons intermediairmerk BLG Hypotheken voeren.

RegioBank was een van de eerste banken die met haar campagne Oplossing voor uw Aflossing het belang van vermogensvorming voor de aflossing van de hypotheek onder de aandacht bracht. De introductie van de hypotheek zonder afsluitprovisie sloeg goed aan. In 2011 werd 85% van alle hypotheekaanvragen provisieloos afgesloten.

11.7.3 Beleggen

Beleggersanimo licht gestegen

De animo van onze klanten om te beleggen steeg licht ondanks de eurocrisis en de onzekere economische omstandigheden. Het totale beheerde vermogen steeg met € 1,6 miljard van € 4,8 miljard tot € 6,4 miljard. Deze stijging is grotendeels toe te schrijven aan een interne overheveling van gelden ten gunste van de SNS Beleggingsfondsen.

Midden 2011 werden de (effecten)verwerkingsprocessen voor de klantgroep Zelf Beleggen uitbesteed aan BinckBank. Beleggers kregen op de beleggingssite meer informatie en meer mogelijkheden om hun portefeuille in te richten.

Klanten kunnen bij SNS Bank zelfstandig beleggen via SNS Fundcoach of SNS Zelf Beleggen. SNS Fundcoach biedt een keuze uit ruim driehonderd grote internationale en specialistische aanbieders van beleggingsfondsen. Via SNS Zelf Beleggen beleggen klanten in aandelen, obligaties, opties en een beperkt aantal beleggingsfondsen. Het aantal transacties via SNS Zelf Beleggen daalde licht. Vermogensbeheer en beleggen met advies voor vermogens vanaf € 250.000 over individuele aandelen is ondergebracht bij SNS Securities. Dit is het onderdeel van SNS Bank dat gespecialiseerd is in beleggingen, financieringen en financiële transacties.

SNS Bank ontving diverse prijzen voor haar beleggingsfondsen. Voor het derde achtereenvolgende jaar won SNS Beleggingsfondsen de Lipper Award voor de categorie mixed assets. De Lipper-prijzen worden toegekend aan

beleggingsfondsen en fondsenhuizen die consistent en over de langere termijn beter presteren dan het marktgemiddelde. De Eurofonds Grand Prix werd gewonnen in de categorie kleinere fondshuizen vanwege het beste rendement, gecorrigeerd voor het risicoprofiel, over de afgelopen drie jaar.

Duurzamere namen voor fondsen ASN Bank

De ASN Bank biedt haar klanten uitsluitend duurzame beleggingsfondsen op basis van duidelijke toelatings- en uitsluitingscriteria. Ze worden op www.asnbank.nl uiteengezet. In mei wijzigde ASN Bank de namen van vijf van haar zeven beleggingsfondsen om het duurzame karakter van deze fondsen beter over te brengen. Het woord 'duurzaam' werd toegevoegd aan de namen van vier fondsen: ASN Duurzaam Aandelenfonds, ASN Duurzaam Obligatiefonds, ASN Duurzaam Mixfonds en ASN Duurzaam Small & Midcapfonds. De naam van het ASN-Novib Fonds veranderde in ASN-Novib Microkredietfonds om beter aan te geven waar het fonds in belegt.

Verschillende fondsen van de ASN Bank vielen opnieuw in de prijzen. Het ASN Milieu & Waterfonds kreeg voor de vijfde keer op rij de Groene Stier, de publieksprijs voor het beste duurzame beleggingsproduct georganiseerd door Belegger.nl, en won bovendien de FD Morningstar Award 2011. Het ASN Duurzaam Aandelenfonds werd door OverGeld.nl van De Telegraaf verkozen tot product van het jaar, waarbij het won in een competitie met ook niet-duurzame producten van gerenommeerde Nederlandse en buitenlandse financiële instellingen. Het ASN Duurzaam Aandelenfonds onderscheidt zich ondermeer door een sterke focus op beperking van CO₂-uitstoot.

De ASN Bank nam een meerderheidsbelang in ASN Vermogensbeheer (voorheen NBC Duurzaam Vermogensbeheer). ASN Vermogensbeheer stelt een portefeuille samen op basis van de bijzondere beleggingscriteria van ASN Bank. Daardoor zijn klanten er zeker van dat alleen wordt belegd in ondernemingen, landen en projecten die rekening houden met mens en milieu. ASN Vermogensbeheer is bestemd voor particulieren, stichtingen, verenigingen en maatschappelijke instellingen met een vrij belegbaar vermogen van € 200.000 of meer.

Winstbijdrage SNS Securities

De winstbijdrage van SNS Securities nam af door de uitdagende marktomstandigheden. De klanten- en effectendepots van vermogende klanten van SNS Bank zijn vanaf eind 2010 ondergebracht bij SNS Securities in Amsterdam. Daarmee worden de diverse vermogensproposities binnen SNS REAAL beter gestroomlijnd. SNS Securities wil verder groeien op gebied van vermogende particulieren.

SNS Securities verleent effectendiensten (aandelen, obligaties en derivaten) aan nationale en internationale professionele beleggers. Daarnaast ondersteunt het mkb- en grotere bedrijven bij onderhandse en openbare kapitaalmarkttransacties en biedt het vermogende particuliere beleggers vermogensbeheer en effectenadvies aan. De effectenresearch van SNS Securities richt zich met name op Nederlandse small- en midcapfondsen. De macro-economische research wordt ook benut voor het risicobeheer van SNS REAAL.

11.8 SNS Zakelijk

11.8.1 Strategie

De klanten van SNS Zakelijk zijn voornamelijk mkb-bedrijven, zzp'ers en beleggers in vastgoed. De belangrijkste producten voor deze markt zijn sparen, betalen, hypotheek, kredieten op basis van de waarde van bedrijfspanden, en verzekeren. Eenvoud in geldzaken vinden we in de zakelijke markt net zo belangrijk als in de retailmarkt.

In SNS Zakelijk zijn sinds 1 januari 2011 de voormalige mkb-activiteiten en een deel van de Nederlandse beleggingsfinancieringen van Property Finance ondergebracht. Het risicoprofiel is gematigd maar onderhevig aan de verslechterende marktomstandigheden. De focus ligt op kredietverlening op basis van vastgoed als onderpand en met beperkte contractgrootte.

11.9 Financiële ontwikkelingen SNS Zakelijk

Tabel 11: SNS Zakelijk

In miljoenen euro's

	2011	2010	Mutatie
Resultaat			
Rentemarge	144	168	-14%
Netto provisie en beheervergoedingen	7	7	0%
Resultaat uit beleggingen	--	--	0%
Resultaat financiële instrumenten	-6	--	0%
Overige operationele opbrengsten	--	3	-100%
Totaal baten	145	178	-19%
Bijzondere waardeverminderingen vorderingen	46	26	77%
Overige waardeverminderingen	--	--	0%
Totaal operationele lasten	48	53	-9%
Totaal lasten	94	79	19%
Resultaat voor belastingen	51	99	-48%
Belastingen	13	26	-50%
Belang van derden	--	--	0%
Netto resultaat over de periode	38	73	-48%
Efficiencyratio	33,1%	29,8%	
Bijzondere waardeverminderingen vorderingen als percentage van vorderingen op klanten	0,71%	0,36%	
Risicogewogen activa Basel I (80%)	4.115	5.314	-23%
Vorderingen op klanten	5.656	7.199	-21%

Bijzondere waardeverminderingen vorderingen als percentage van gemiddelde vorderingen op klanten is voor 2010 cijfers niet met gemiddelde cijfers berekend omdat deze niet beschikbaar zijn voor de nieuwe segmenten SNS Zakelijk en Property Finance.

11.9.1 Resultaat 2011 ten opzichte van 2010

De nettowinst van SNS Zakelijk daalde van € 73 miljoen tot € 38 miljoen door lagere totale baten (-19%) en hogere bijzondere waardeverminderingen. De operationele lasten waren duidelijk lager. De totale baten daalden vooral door de reductie van de kredietportefeuille als onderdeel van SNS REAAL's programma om kapitaal vrij te maken. De versterking van de voorzieningen op voorziene leningen vereiste hogere bijzondere waardeverminderingen.

11.10 Baten

De totale baten van SNS Zakelijk daalden met € 33 miljoen door een lagere rentemarge en een lager resultaat op financiële instrumenten. De rentemarge werd negatief beïnvloed door de gereduceerde kredietportefeuille en lagere mkb-spaartegoeden. De mkb-spaartegoeden, opgenomen onder 'Overige schulden aan klanten', daalde van € 3,7 miljard tot € 3,3 miljard. Daarnaast werd de rentemarge negatief beïnvloed door de harmonisatie van de methode van verdeling van de financieringslasten over SNS Retail Bank en SNS Zakelijk.

Het negatieve resultaat op financiële instrumenten was het gevolg van de verkoop van € 330 miljoen niet-voorzene leningen tegen een kleine discount van € 6 miljoen. Er waren geen overige operationele opbrengsten, terwijl in het jaar 2010 nog werd geprofiteerd van enkele winsten op de verkoop van huurobjecten.

11.11 Lasten

De totale operationele lasten daalden met € 5 miljoen, mede door afname van het aantal medewerkers. Door de daling van de totale baten steeg de efficiëncyratio echter van 29,8% tot 33,1%.

De bijzondere waardeverminderingen op leningen en vorderingen stegen met € 20 miljoen tot € 46 miljoen, vooral door noodzaak om het niveau van de voorziening voor de voormalige mkb-vastgoedfinancieringen van Property Finance te versterken. De voorziene leningen stegen met € 32 miljoen tot € 249 miljoen, wat neerkomt op 4,3% van de uitstaande leningen. De dekkingsgraad van SNS Zakelijk steeg van 36,4% tot 41,8%.

De gemiddelde Loan-to-Value van de voormalige kredietportefeuille van Property Finance, nu opgenomen in SNS Zakelijk, steeg met 4,2 procentpunt van 70,2% tot 74,4% doordat de onderpandwaarden werden herzien na een hertaxatie van een representatief deel van de portefeuille. Hoewel de recente waarderingen een zorgvuldige beoordeling van vergelijkbare transacties weerspiegelen blijven de bandbreedtes van de waarderingen betrekkelijk ruim.

11.12 Ontwikkeling portefeuille

Tabel 12: Verdeling portefeuille SNS Zakelijk

In miljoenen euro's

	PF Zakelijk	SNS Retail Bank Zakelijk	SNS Zakelijk
Totale portefeuille december 2011			
Kredietlimieten	4.144	1.613	5.757
Onbenutte kredietlimiet	-14	--	-14
Uitstaande bruto vorderingen	4.158	1.613	5.771
Balansvoorziening	42	62	104
Uitstaande vorderingen	4.116	1.551	5.667
Vastgoed projecten	7	--	7
Aangehouden voor verkoop	--	--	--
Totaal exposure	4.123	1.551	5.674
Leningen in achterstand	41	208	249
Leningen in achterstand als % van de totale leningportefeuille	1,0%	12,9%	4,3%
Dekkingsgraad	103,2%	29,8%	41,8%
Totale portefeuille december 2010			
Kredietlimieten	5.714	1.673	7.387
Onbenutte kredietlimiet	97	--	97
Uitstaande bruto vorderingen	5.617	1.673	7.290
Balansvoorziening	11	68	79
Uitstaande vorderingen	5.606	1.605	7.211
Vastgoed projecten	11	--	11
Aangehouden voor verkoop	27	--	27
Totaal exposure	5.644	1.605	7.249
Voorziene leningen	12	205	217
Voorziene leningen als % van de totale leningportefeuille	0,2%	12,3%	3,0%
Dekkingsgraad	91,7%	33,2%	36,4%

De portefeuilles zijn gebaseerd op de voormalige segmentstructuur

Als onderdeel van SNS REAAL's programma om kapitaal vrij te maken werden de verplichtingen bij SNS Zakelijk teruggebracht van € 7,4 miljard tot € 5,7 miljard (-22%). De totale positie werd teruggebracht met € 1,6 miljard tot € 5,7 miljard. De daling in de uitstaande vorderingen was het gevolg van aflossingen en de verkoop van een aantal kredieten.

De activa aangehouden voor verkoop daalden van € 27 miljoen tot nihil. Vastgoedprojecten daalden licht tot € 7 miljoen.

11.13 Commerciële ontwikkelingen SNS Zakelijk

SNS Zakelijk ondertekende samen met ABN Amro, FGH Bank, ING Real Estate Finance en Syntrus Achmea Vastgoed een duurzaamheidsconvenant. De betrokken partijen willen duurzaam bouwen en duurzaam verbouwen van vastgoed stimuleren. Een kopgroep van vastgoedfinanciers van de Dutch Green Building Council (DGBC) nam het initiatief voor dit convenant. De ondertekenaars willen duurzaamheid beter verankeren in de eigen organisatie en sterker laten meewegen in de keuze voor het te financieren vastgoed en in de financieringsvoorwaarden. De ondertekenaars ontwikkelen een strategie om duurzaamheid te integreren in de vastgoedsector en promoten duurzame nieuwbouw en het verduurzamen van bestaand vastgoed bij hun klanten.

12 Ontwikkelingen Property Finance

Nettoverlies fors lager op € 248 miljoen dankzij lagere bijzondere waardeverminderingen. Totale netto positie daalt met € 1,0 miljard tot € 5,3 miljard (-16%). Rentemarge fors lager door kleinere kredietportefeuille en hogere financieringslasten. Afname dekkinggraad tot 34% van nagenoeg stabiele voorziene leningen (eind 2010: 41%). Operationele lasten beïnvloed door kosten in verband met afbouw kredietportefeuille.

12.1 Financiële ontwikkelingen

Tabel 13: Property Finance

In miljoenen euro's

	2011	2010	Mutatie
Resultaat			
Rentemarge	53	137	-61%
Resultaat uit beleggingen	--	--	0%
Resultaat financiële instrumenten	-30	-29	-3%
Resultaat activa en passiva gehouden om te verkopen	-4	--	0%
Overige operationele opbrengsten	-9	-9	0%
Totaal baten	10	99	-90%
Totale operationele lasten	82	64	28%
Bijzondere waardeverminderingen	251	784	-68%
Bijzondere waardeverminderingen goodwill	--	68	-100%
Totaal lasten	333	916	-64%
Resultaat voor belastingen	-323	-817	60%
Belastingen	-75	-174	57%
Netto resultaat over de periode	-248	-643	61%
Incidentele posten	--	-68	100%
Gecorrigeerd netto resultaat over de periode	-248	-575	57%
Bijzondere waardeverminderingen vorderingen als percentage van vorderingen op klanten	3,87%	11,10%	
Risicogewogen activa Basel I (180%)	4.418	5.261	-16%
Vorderingen op klanten	4.784	5.784	-17%
Vastgoedprojecten	505	456	11%
Activa aangehouden voor verkoop	--	94	-100%

Bijzondere waardeverminderingen vorderingen als percentage van gemiddelde exposure is voor 2010 cijfers niet met gemiddelde cijfers berekend omdat deze niet beschikbaar zijn voor de nieuwe segmenten SNS Zakelijk en Property Finance.

12.2 Resultaat 2011 ten opzichte van 2010

Property Finance boekte een nettoverlies van € 248 miljoen, een verbetering met € 395 miljoen in vergelijking met 2010. Gecorrigeerd voor de bijzondere waardevermindering op goodwill van € 68 miljoen die in 2010 plaatsvond, nam het nettoverlies af met € 327 miljoen. De daling was volledig te danken aan de lagere bijzondere waardeverminderingen, die de lagere rentemarge en hogere operationele lasten ruimschoots compenseerden.

12.3 Baten

De rentemarge daalde met 61%. De afbouw van de kredietportefeuille resulteerde in substantieel lagere rentebaten en leidde tevens tot lagere rentegerelateerde provisies en beheervergoedingen, die in de rentemarge zijn opgenomen. De daling werd verder voor circa een derde veroorzaakt door de hogere financieringslasten die voornamelijk het gevolg waren van een harmonisatie van de methode van verdeling van de financieringslasten over SNS Retail Bank, SNS Zakelijk en Property Finance.

Het negatieve resultaat op financiële instrumenten van € 30 miljoen bestond voornamelijk uit kortingen op de verkoop van niet-voorzien leningen, hoofdzakelijk in het tweede halfjaar. Het resultaat op financiële instrumenten over 2011 als totaal bleef nagenoeg stabiel.

De operationele en transactieresultaten in verband met activa en passiva aangehouden voor verkoop bedroegen € 4 miljoen negatief.

De overige operationele baten bleven stabiel op € 9 miljoen negatief en bestonden voornamelijk uit negatieve resultaten op vastgoedprojecten.

12.4 Lasten

De operationele lasten stegen met € 18 miljoen tot € 82 miljoen door toename van de juridische en advieskosten van € 36 miljoen tot € 56 miljoen in verband met de afbouw van de kredietportefeuille. Gecorrigeerd voor deze lasten daalden de operationele lasten met € 2 miljoen door de daling in fte's.

De bijzondere waardeverminderingen daalden fors met € 533 miljoen tot € 251 miljoen (-68%). Deze bestonden uit € 163 miljoen bijzondere waardeverminderingen op leningen, € 91 miljoen uit bijzondere waardeverminderingen op vastgoedprojecten en € 3 miljoen teruggenomen eerdere bijzondere waardeverminderingen op deelnemingen. De bijzondere waardeverminderingen op de Nederlandse portefeuille daalden van € 174 miljoen tot € 123 miljoen. In de internationale portefeuille daalden de bijzondere waardeverminderingen van € 610 miljoen tot € 128 miljoen, volgend op de versterking van het voorzieningenniveau in 2010 en als gevolg van de voortgang die is geboekt met de afbouw van de portefeuille in 2011.

De bijzondere waardeverminderingen in het tweede halfjaar van 2011 bedroegen € 113 miljoen, ten opzichte van € 138 miljoen over het eerste halfjaar van 2011. Deze daling werd voornamelijk veroorzaakt door de vrijval van een voorziening als gevolg van de herstructurering van een voorziene internationale lening in het vierde kwartaal.

12.5 Ontwikkeling portefeuille

De Nederlandse en internationale vastgoedmarkten beleefden opnieuw een moeilijk jaar. De omstandigheden op de internationale vastgoedmarkten bleven moeilijk en hielden de waarde van vastgoed onder druk. De vastgoedmarkten in Nederland verslechterden in 2011, wat zichtbaar is in hoge leegstand in de winkel- en kantorensector en druk op de huurprijzen. In het algemeen nam de beschikbaarheid van krediet voor vastgoedfinancieringen af. Dit leidde tot aanhoudend hoge bijzondere waardeverminderingen. De bijzondere waardeverminderingen geven de veranderingen weer in de verwachte kasstromen van de onderliggende activa. De verwachte kasstromen zijn gebaseerd op prognoses, volgend uit vooraf vastgestelde exitscenario's, van de huurinkomsten, prijs per vierkante meter, bouwkosten, rentekosten en exitwaarden op basis van rapporten van onafhankelijke professionele taxateurs.

Door de verslechtering op de vastgoedmarkten nam de gemiddelde LtV van de totale kredietportefeuille met 6,9 procentpunt toe, van 96,4% tot 103,3%. De gemiddelde LtV van de internationale portefeuille daalde van 97,6% tot 94,4%, met name door verkoop en uitwinning van voorziene leningen in de Verenigde Staten en Spanje. Exclusief voorzieningen was de gemiddelde LtV van de internationale portefeuille 82,4% ultimo 2011.

In tegenstelling tot de internationale portefeuille steeg de gemiddelde LtV van de Nederlandse portefeuille van 95,8% tot 110,0%. Na aftrek van voorzieningen bedroeg de gemiddelde LtV van de Nederlandse portefeuille eind 2011 99,2%. Leningen met een LtV van meer dan 100% worden streng bewaakt. Daarnaast worden additionele maatregelen getroffen, zoals aanvullende garanties en cross collateral.

Op basis van een hertaxatie van een representatief deel van de portefeuille zijn de onderpandwaarden herzien. De marktomstandigheden hebben geleid tot een vermindering van het aantal recente en vergelijkbare transacties, waarbij de recente transacties soms verkopers betroffen met financiële problemen. Hoewel de recente waarderingen een zorgvuldige beoordeling van vergelijkbare transacties weerspiegelen, blijven de bandbreedtes van de waarderingen betrekkelijk ruim.

12.6 Totale portefeuille

Het totale bedrag aan kredietlimieten daalde van € 6,8 miljard tot € 5,5 miljard (-20%). De totale positie daalde van € 6,3 miljard tot € 5,3 miljard (-16%). Dit komt overeen met een daling in de risico gewogen activa van € 0,9 miljard.

Het totaal aan voorziene leningen daalde met € 33 miljoen tot € 1.728 miljoen. Dit was vooral het gevolg van verkopen van voorziene leningen en de uitwinning en herclassificatie van voorziene leningen naar vastgoedprojecten voor € 372 miljoen bruto en € 160 miljoen na aftrek van voorzieningen. Dit werd grotendeels gecompenseerd door nieuwe instroom, waarvan 67% betrekking had op Nederlandse leningen. Het totaal aan voorziene leningen uitgedrukt als percentage van de bruto kredietportefeuille stegen van 27% tot 32%, gedreven door de daling van de portefeuille.

De kredietvoorziening op de balans daalde met € 133 miljoen tot € 595 miljoen vanwege de afname van de kredietportefeuille en de uitwinning en herclassificatie van voorziene leningen naar vastgoedprojecten. De dekkingsgraad daalde van 41% tot 34%. In Nederland en Noord-Amerika bleef de dekkingsgraad stabiel op respectievelijk 29% en 54%. De dekkingsgraad in Europa daalde van 49% tot 38%, met name door de herclassificatie van voorziene leningen naar vastgoedprojecten en nieuwe instroom van voorziene leningen in Duitsland.

De portefeuille vastgoedprojecten waarin Property Finance zeggenschap heeft gekregen nam toe van € 456 miljoen tot € 505 miljoen, met name door nieuwe uitwinningen. Deze werden voor een deel door bijzondere waardeverminderingen en verkopen gecompenseerd. In 2011 bestonden de uitwinningen grotendeels uit projecten in de Verenigde Staten en Spanje.

De waarde van projecten geclassificeerd als aangehouden voor verkoop, die naar verwachting in de nabije toekomst zullen worden verkocht, daalde van € 94 miljoen tot nihil. Dit hield hoofdzakelijk verband met de verkoop van het project 55 West in de Verenigde Staten in het eerste halfjaar van 2011.

Tabel 14: Verdeling portefeuille Property Finance
In miljoenen euro's

	2011	2010
Totale portefeuille		
Kredietlimieten	5.480	6.840
Onbenutte kredietlimiet	102	328
Uitstaande bruto vorderingen	5.378	6.512
Balansvoorziening	595	728
Uitstaande vorderingen	4.783	5.784
Vastgoedprojecten	505	456
Aangehouden voor verkoop	--	94
Totaal exposure	5.288	6.334
Leningen in achterstand	1.728	1.761
Leningen in achterstand als % van de totale leningportefeuille	32,1%	27,0%
Dekkingsgraad	34,4%	41,3%
Gemiddelde loan-to-value (LtV)	103,3%	96,4%
Nederlandse portefeuille		
Kredietlimieten	3.323	3.763
Onbenutte kredietlimiet	75	216
Uitstaande bruto vorderingen	3.248	3.547
Balansvoorziening	324	222
Uitstaande vorderingen	2.924	3.325
Vastgoedprojecten	29	--
Aangehouden voor verkoop	--	--
Totaal exposure	2.953	3.325
Leningen in achterstand	1.130	788
Leningen in achterstand als % van de totale leningportefeuille	34,8%	22,2%
Dekkingsgraad	28,7%	28,2%
Gemiddelde loan-to-value (LtV)	110,0%	95,8%
Internationale portefeuille		
Kredietlimieten	2.157	3.077
Onbenutte kredietlimiet	27	112
Uitstaande bruto vorderingen	2.130	2.965
Balansvoorziening	271	506
Uitstaande vorderingen	1.859	2.459
Vastgoedprojecten	476	456
Aangehouden voor verkoop	--	94
Totaal exposure	2.335	3.009
Leningen in achterstand	598	973
Leningen in achterstand als % van de totale leningportefeuille	28,1%	32,8%
Dekkingsgraad	45,3%	52,0%
Gemiddelde loan-to-value (LtV)	94,4%	97,6%

12.7 Nederlandse portefeuille

De totale kredietlimieten daalden van € 3,8 miljard tot € 3,3 miljard (-12%). De totale exposure daalde van € 3,3 miljard tot € 3,0 miljard (-11%), met name door aflossingen.

Het totaal aan Nederlandse voorziene leningen steeg met € 342 miljoen. Dit kwam voornamelijk door nieuwe instroom, die de verzwakking en uitdaging van de Nederlandse vastgoedmarkt illustreert. De uitstroom was beperkt. De totale voorziene leningen uitgedrukt als percentage van de bruto kredietportefeuille stegen van 22% tot 35%. De dekkingsgraad was vrijwel stabiel op 29%.

12.8 Internationale portefeuille

De totale kredietlimieten daalden van € 3,1 miljard tot € 2,2 miljard (-30%). De totale internationale exposure daalde van € 3,0 miljard tot € 2,3 miljard (-22%). De buitenlandse kredietportefeuille werd teruggebracht door aflossingen, de verkoop van kredieten, wisselkoerseffecten (-€ 20 miljoen) en reclassificaties van leningen naar vastgoedprojecten.

Als gevolg van herstructureringsactiviteiten daalde het totaal aan internationale voorziene leningen in 2011 met € 375 miljoen. De nieuwe instroom in 2011 betrof Noord-Amerika en Duitsland, de uitstroom betrof voornamelijk Noord-Amerika, Spanje en Denemarken. De voorziene leningen uitgedrukt als percentage van de bruto kredietportefeuille daalden van 33% tot 28%.

De dekkingsgraad van de internationale voorziene leningen daalde van 52% tot 45%, met name door herclassificatie van voorziene leningen naar vastgoedprojecten en de nieuwe instroom in Duitsland.

13 Ontwikkelingen REAAL

Tabel 15: Netto resultaat REAAL

In miljoenen euro's

	2011	2010	Mutatie
REAAL Leven	223	208	7%
REAAL Schade	33	16	106%
REAAL Overig	1	-18	106%
REAAL	257	206	25%

13.1 Strategie

REAAL heeft als visie de meest servicegerichte 'lean' verzekeraar te zijn met een uitstekende prijs/kwaliteitverhouding. De klant optimaal bedienen, daar gaat het om. We hebben daarvoor diverse programma's opgezet, zoals Darwin, Klantbelang Centraal en Lean. Hiermee beogen we zowel veranderingen in processen, systemen als gedrag. De oprichting van REAAL Klantenservice is een belangrijke stap in de richting van de klant geweest. In 2011 is REAAL op zoek gegaan naar een nieuw reclamebureau. We vinden het belangrijk dat REAAL ook in haar uitingen een warmer merk wordt en dichterbij de klant komt te staan.

REAAL produceert en distribueert individuele levensverzekeringen, schadeverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (AOV). Daarnaast biedt REAAL haar klanten bankproducten die ingekocht worden bij SNS Bank of bij derden. REAAL streeft naar heldere, toegankelijke producten, het intensiveren van klantcontacten en het verbeteren van de service. REAAL wil efficiënt en concurrerend zijn door lage kosten en de verkoop bevorderen door goede samenwerking binnen SNS REAAL. Op deze manier laten we zien dat we de klant centraal stellen. Dat is in lijn met de aanbevelingen van de Code Banken en de Code Verzekeraars.

De indirecte distributie vindt hoofdzakelijk plaats via intermediairs. Daarnaast spelen ook hypotheekketens, serviceproviders, banken en volmachtkantoren een belangrijke rol. REAAL wil in toenemende mate het directe kanaal van SNS Bank benutten. Essentieel is om steeds alert en creatief in te spelen op de nieuwe mogelijkheden per distributiekanaal.

In de directe distributie staan geavanceerde internetmarketing, monitoring van consumentengedrag, databasebeheer, informatiemanagement en beheersing van de kosten per order centraal. Zelf.nl en Proteq bieden een compleet assortiment particuliere schadeverzekeringen, inclusief de ongevallen- en ziektekostenverzekeringen van Dier en Zorg. Daarnaast bieden we REAAL-spaarproducten aan.

REAAL streeft naar behoud van de sterke marktpositie in leven individueel en groei in de mkb-schademarkt en AOV.

13.2 Organisatie en commerciële ontwikkelingen

13.2.1 Assortiment levenproducten eenvoudig en compleet

REAAL streeft naar heldere, toegankelijke producten en een eenvoudig assortiment. De risicoverzekeringen, bankspaarproducten en hypotheekproducten van REAAL vullen elkaar goed aan. De bankspaarproducten van REAAL zijn lijfrenteproducten voor het opbouwen en uitkeren van kapitaal en voor het uitstellen van kapitaalsuitkering. Deze producten, die gezamenlijk met SNS Bank zijn ontwikkeld, kennen lage kosten, lage risico's en eenvoudige voorwaarden. Het zijn voor veel klanten een goede vervolgoplossing als hun beleggingsverzekering afloopt. De verkopen stegen in 2011 met 29%. De vereenvoudiging en de aanpassing van tarieven van risicoverzekeringen in het derde kwartaal van 2010 droegen daar belangrijk aan bij.

Bankspaarproducten dekken geen overlijdensrisico. De overlijdensrisicoproducten van REAAL vormen daarom een goede aanvulling op de producten voor vermogensopbouw, vooral als het gaat om het aflossen van hypotheek. In een vergelijkend onderzoek van de Consumentenbond van augustus 2011 naar een groot aantal overlijdensrisicoverzekeringen nam REAAL de vierde plaats in vanwege de goede prijskwaliteitsverhouding. REAAL is een van de grootste aanbieders van deze producten in Nederland.

REAAL verkoopt een groot deel van haar risico- en kapitaalsopbouwproducten in combinatie met hypotheek, die ingekocht worden bij derden. REAAL distribueerde voor een bedrag van circa € 1,9 miljard aan hypotheek, ongeveer evenveel als in 2010. De inkoop van hypotheek werd gedurende het jaar moeilijker door de situatie op de kapitaalmarkt. Een van de leveranciers van hypotheek, BNP Paribas, besloot zich terug te trekken uit de Nederlandse markt.

13.2.2 Beleggingsverzekeringen

In 2011 startte REAAL met de uitvoering van de compensatieregeling voor klanten die in het verleden een beleggingsverzekering hadden gekocht. In het definitieve akkoord met de betrokken partijen werd een coulanceregeling opgenomen voor klanten in een schrijnende situatie. De compensatieregeling geldt voor klanten van REAAL, SNS Bank, Zwitserleven en alle rechtsvoorgangers. Er zijn ruim 1 miljoen individuele beleggingsverzekeringen verkocht. Circa 40% daarvan komt in aanmerking voor compensatie.

Eind 2011 heeft REAAL besloten de manier van compenseren aan te passen. In de oorspronkelijke manier van compenseren zou het compensatiebedrag ieder jaar opnieuw worden berekend en pas op de einddatum in de verzekering worden gestort. In plaats daarvan gaat REAAL nu de tot dusver opgebouwde compensatie direct in de verzekering storten. Voor de periode daarna, tot de einddatum van uw verzekering, storten we jaarlijks een gelijkblijvend bedrag in de verzekering.

En REAAL wil meer doen; REAAL wil klanten met nog lopende beleggingsverzekeringen verder helpen en weer tevreden krijgen. Achter de schermen wordt hard gewerkt aan o.a. informatie, online inzicht, alternatieve producten, een telefoonteam en advies bij financieel adviseurs. REAAL geeft klanten inzicht in het huidige product en in de mogelijkheden en alternatieven. REAAL rekent geen afkoopkosten als klanten willen overstappen naar een ander product.

REAAL heeft op haar website een interactieve themapagina met alle informatie rond de inhoud en uitvoering van de compensatieregeling beleggingsverzekeringen. Klanten vinden hier tips hoe zij het beste om kunnen omgaan met nog lopende beleggingspolissen en wat klanten de komende tijd van REAAL kunnen verwachten om ze verder te helpen. REAAL heeft overigens het rendement van veel lopende beleggingsverzekeringen verbeterd door over te schakelen op nieuwere en goedkopere beleggingsfondsen.

13.2.3 Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (AOV)

In de markt voor schadeverzekeringen is arbeidsongeschikt een groeimarkt. Eind 2010 had REAAL aanzienlijke verbeteringen doorgevoerd in de productvoorwaarden en service voor klanten en intermediairs. Mede daardoor stegen de nieuwe verkopen met 44%, waarmee REAAL in 2011 een marktaandeel had van circa 6,8% (op basis van cijfers tot en met het derde kwartaal).

In 2011 vereenvoudigde REAAL opnieuw een aantal voorwaarden. Voor het aanvragen voerde REAAL teleacceptatie in, waardoor een medische keuring vaak niet nodig is. Tijdens een telefoongesprek van ongeveer 30 minuten beantwoordt de klant een aantal vragen. Daarna krijgt de klant een gespreksverslag en hoort hij of een medische keuring nodig is. REAAL nam hiermee als eerste verzekeraar in Nederland afscheid van standaardcriteria voor medische keuringen, zoals de hoogte van het verzekerde bedrag, leeftijd of beroep. REAAL wil daarmee de toegankelijkheid en aantrekkelijkheid van haar AOV-producten vergroten, ook voor zzp'ers.

Door een aantrekkelijke verhouding tussen voorwaarden en premie had REAAL topposities in diverse vergelijkingssites voor AOV-producten. REAAL scoort ondermeer met aandacht voor preventie, snelheid, telefonische acceptatie en een no-claimregeling die extra kortingen mogelijk maakt.

REAAL kreeg een Gouden Schild-nominatie voor het preventieprogramma REAAL Lijfwacht, dat in 2010 was geïntroduceerd. REAAL Lijfwacht bestaat uit een aantal arbeidsdeskundigen die AOV-verzekerden tips geven om arbeidsongeschiktheid te voorkomen. Als er toch sprake is van arbeidsongeschiktheid gaan de deskundigen kijken op welke manier de verzekerde zo snel mogelijk weer aan het werk kan. Het Gouden Schild is een prijs voor financiële instellingen met een vernieuwend idee.

13.2.4 Klantcontact en service

In gesprek met de klant

REAAL organiseerde een groot aantal interviews en sessies met klanten en medewerkers die in het teken stonden van klantbeleving. In de loop van 2011 is een zestal Stem van de klantsessies gehouden waarin tientallen klanten onder leiding van een gespreksleider spraken over wat zij vinden van de dienstverlening van verzekeraars, en specifiek van REAAL. Deze klantsessies werden bijgewoond door een aantal leidinggevend en medewerkers. Onderwerpen waren de klantbeloften die op basis van een uitgebreid kwalitatief en kwantitatief onderzoek in 2010 zijn geformuleerd. Medewerkers bewustmaken was het primaire doel. Via het lijnmanagement, dagstarts en andere overlegvormen zijn de resultaten verder gebracht binnen REAAL.

Vervolg hierop waren in 2011 de lagerhuissessies, waar medewerkers discussiëren met klanten naar aanleiding van stellingen en vragen. Een dwarsdoorsnede van REAAL-medewerkers kreeg zo ondermeer inzicht in de mate waarin klanten zich oriënteren op producten en merken voordat zij hun intermediair raadplegen. REAAL stelt het belang van de klant centraal. Om nog beter te kunnen focussen op de momenten die ertoe doen in de ogen van onze klanten is in november een aanvang gemaakt met de 'klantreis'-aanpak.

In gesprek met elkaar

Daarnaast is in het vierde kwartaal gestart met dialoogsessies, waarbij de directie van REAAL met een dertigtal medewerkers per keer in gesprek gaat over allerlei onderwerpen (de koers, de strategie, de huidige en toekomstige situatie, en alle andere onderwerpen waar medewerkers over in gesprek willen) binnen REAAL. Deze sessies verkleinen de afstand tussen directie en medewerkers. In 2011 zijn tien sessies gehouden. De dialoogsessies zullen doorlopen in 2012.

Keurmerk Klantgericht Verzekeren

REAAL behield het Keurmerk Klantgericht Verzekeren ondanks uitbreiding van de beoordeling. De uitbreiding betrof het toetsen van de gepubliceerde reactietermijnen, prestaties in letselschadebehandeling, onderzoek naar en publicatie van klanttevredenheidsonderzoeken en interne audits op de kwaliteit van producten. Bij de introductie in 2010 behoorde REAAL tot de eerste groep die dit keurmerk ontving. Het Keurmerk Klantgericht Verzekeren is gebaseerd op vijftien normen, verdeeld over vijf thema's: begrijpelijke en heldere informatie en voorlichting, zorgvuldige en voortvarende dienstverlening, goede telefonische bereikbaarheid, onderzoek naar klanttevredenheid en een eigen kwaliteitsbeleid en kwaliteitsmanagement.

Serviceverbeteringen en klanttevredenheid

REAAL voerde diverse serviceverbeteringen door voor schadeverzekeringen. Binnenkomende telefoongesprekken met klanten werden beter gereguleerd, zodat klanten meer aandacht kunnen krijgen zonder overige werkzaamheden te verstoren. Bij akkoord op een offerte kan een klant meteen voorlopig dekking krijgen op zijn zakelijke schadeverzekering en bij een toegenomen aantal schades informeert REAAL klanten nu per e-mail in plaats van brief. De afhandeling van aanvragen en stopzettingen van particuliere schadeverzekeringen werd versneld.

De algehele klanttevredenheid van REAAL op basis van de [NPS-meetmethode](#) steeg van -58% begin 2011 naar -44% eind 2011. De verbeteringen in de service aan klanten en intermediairs werden beloond met de derde plaats in het jaarlijkse Performance Onderzoek Schade. Daarbij zijn verzekeraars beoordeeld door intermediairs voor hun service op het gebied van schadeverzekeringen.

13.2.5 Heldere tarieven en voorwaarden, passend advies

REAAL schafte de zogenoemde 'en bloc-clausule' voor overlijdensrisicoverzekeringen af. Daarmee biedt REAAL klanten sinds het derde kwartaal van 2011 de zekerheid dat de prijs en voorwaarden van een contract niet tijdens de looptijd worden aangepast. Door deze clausule, die in de voorwaarden stond, hadden klanten voorheen niet de zekerheid dat de voorwaarden en/of prijs ongewijzigd zouden blijven.

De afgelopen jaren werd de markt voor adviesproducten een stuk transparanter door afschaffing van bonusprovisies voor intermediairs en door helderder informatie over de kostprijzen van producten. In 2013 zullen ook de afsluitprovisies voor complexe producten verboden worden. Intermediairs zullen dan zelf met hun klant een tarief overeen moeten komen voor hun advies. Daarmee neem de prijstransparantie verder toe. Voor intermediairs betekent dit dat zij hun toegevoegde waarde nog duidelijker moeten bewijzen. REAAL helpt intermediairs met coaching in klantenwerving en in het beter benutten van regionale marktinformatie. Een zorgvuldig advies is in het belang van de consument, de intermediair én REAAL. Van intermediairs die niet voldoen aan de wettelijke en interne REAAL-eisen nemen we afscheid.

13.2.6 Directe kanaal wint terrein

De directe verkopen maken bij REAAL 28% van de totale verkopen van schade uit. In het directe kanaal verkoopt REAAL haar schadeproducten via de merken Proteq, Zelf.nl, Route Mobiel en Proteq Dier & Zorg. De verkopen stegen licht en de totale portefeuille groeide met 12% tot € 69 miljoen. Mede door de geavanceerde internetmarketing leidde de groei niet tot een stijging van de operationele kosten. Proteq Dier & Zorg introduceerde 'direct uitkeren' voor de dierenartsenpraktijk, waardoor klanten de nota's niet meer hoeven voor te schieten. Route Mobiel breidde haar assortiment uit met auto- en reisverzekeringen. Eind 2011 introduceerde Proteq nieuwe tarieven voor autoverzekeringen op basis van de nieuwste inzichten uit zowel schade- als internetstatistieken.

In december 2010 uitte DNB zorgen over de premiestelling bij auto-aansprakelijkheidsverzekeringen (Motor WA). Volgens DNB boden veel marktpartijen lage tarieven zonder adequate voorzieningen te treffen. Dit onderzoek had een positief effect op de premiestelling in de markt, wat leidde tot resultaatverbetering.

13.2.7 Klantgerichte en efficiënte organisatie

REAAL heeft de afgelopen jaren al veel integraties, standaardisaties en vereenvoudigingen in de organisatie doorgevoerd. Kostenbesparingen blijven noodzakelijk om ons aan te passen aan de verandering van de marktomstandigheden. De leidraad is dat efficiency hand in hand moet gaan klantgerichtheid. Belangrijke maatregelen in 2011 waren:

- Verdergaande loskoppeling van de gesloten portefeuille levensverzekeringen en de activiteiten voor de verkoop van nieuwe verzekeringen.
- Meer centrale standaarden in de IT-infrastructuur bij bank en verzekeraar, die bijdroegen aan hogere verkopen van particuliere schadeverzekeringen via SNS Bank.
- De website van REAAL werd in veel opzichten aangepast aan die van SNS Bank, waardoor het gebruiksgemak van REAAL-klanten voor bancaire producten verbeterde.
- Meer efficiency en klantgerichtheid op de verkoop- en klantenadministratie, ondermeer door betere overlegstructuren, een betere verdeling van verantwoordelijkheden, betere werkplanning en het sturen op prestatie-indicatoren.
- Afslanking van werkprocessen bij REAAL Schade, waarbij overbodige activiteiten werden geëlimineerd en de klantgerichte aspecten werden verbeterd.

13.2.8 Ontvangen premies verantwoord belegd

REAAL gaat verantwoord om met het geld dat het van haar klanten ontvangt voor verzekeringspremies. Dat bleek uit een onderzoek van de Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling (VBDO) eind 2011 naar verantwoord investeren bij verzekeraars. REAAL was weer de nummer één van de 30 onderzochte Nederlandse verzekeraars.

13.3 Financiële ontwikkelingen REAAL Leven

Tabel 16: REAAL Leven

In miljoenen euro's

	2011	2010	Mutatie
Resultaat			
Periodieke premies leven	1.306	1.364	-4%
Premies koopsommen leven	381	470	-19%
Premie-inkomen	1.687	1.834	-8%
Herverzekeringspremies	187	82	128%
Netto premie-inkomen	1.500	1.752	-14%
Netto provisie en beheervergoedingen	49	56	-13%
Resultaat deelnemingen	-2	4	-150%
Resultaat uit beleggingen	1.011	1.017	-1%
Resultaat uit beleggingen voor rekening en risico van polishouders	-241	364	-166%
Resultaat financiële instrumenten	155	78	99%
Overige operationele opbrengsten	3	28	900%
Baten belegd onderpand inzake verbruikleen	2	1	
Totaal baten	2.477	3.300	-25%
Verzekeringstechnische lasten	1.697	2.619	-35%
Acquisitiekosten verzekeringsactiviteiten	89	124	-28%
Bijzondere waardeverminderingen	35	-4	975%
Totale operationele lasten	155	188	-18%
Overige rentelasten	210	109	93%
Totaal lasten	2.186	3.036	-28%
Resultaat voor belastingen	291	264	10%
Belastingen	67	55	22%
Belang van derden	1	1	0%
Netto resultaat over de periode	223	208	7%
Incidentele posten	--	20	-100%
Gecorrigeerd netto resultaat over de periode	223	188	19%
Bedrijfskosten-premieverhouding	8,0%	8,8%	
New annual premium equivalent levenbedrijf	91	68	34%
Value New Business	22	15	47%

13.3.1 Resultaat 2011 ten opzichte van 2010

De nettowinst van REAAL Leven steeg duidelijk en gecorrigeerd voor incidentele posten in 2010 steeg de nettowinst belangrijk, met name door hogere resultaten op derivaten die dienen ter bescherming van de solvabiliteit tegen dalende rentes, en door lagere operationele lasten.

Het onderliggende nettoresultaat van REAAL Leven steeg licht van € 180 miljoen tot € 185 miljoen. Deze stijging was voornamelijk het gevolg van lagere operationele lasten, die deels werden tenietgedaan door lagere directe beleggingsbaten.

Tabel 17: Onderliggend resultaat REAAL Leven
In miljoenen euro's

	2011	2010	Mutatie
Netto resultaat over de periode	223	208	7%
Gerealiseerde winsten, verliezen en bijzondere waardeverminderingen op de aandelenportefeuille	-18	3	-700%
Gerealiseerde winsten, verliezen en bijzondere waardeverminderingen op de vastrentende portefeuille	44	54	-19%
Resultaat financiële instrumenten	115	61	89%
Mutatie voorziening verzekeringscontracten a.g.v. marktwaardebewegingen	-33	-18	-83%
Totaal netto resultaat op de beleggingsportefeuille en hedges	108	100	8%
Impact incidentele posten	--	20	-100%
Netto resultaat exclusief invloed van incidentele posten en resultaat op de beleggingsportefeuille en hedges	115	88	31%
Afschrijving VOBA en overige immateriële vaste activa	-70	-92	24%
Onderliggend resultaat	185	180	3%

Resultaten op aandelen hedges zijn begrepen in gerealiseerde winsten/verliezen op de aandelenportefeuille in plaats van resultaat op financiële instrumenten
Na aftrek van geactiveerde externe en interne acquisitiekosten
Inclusief mutatie voorziening onderrente en garanties unit-linked en separate accounts en impact van shadow accounting.

De gerealiseerde waardeinstijgingen en verliezen en bijzondere waardeverminderingen op aandelen daalden van € 3 miljoen positief in 2010 tot € 18 miljoen negatief in 2011. Deze daling kwam voort uit hogere bijzondere waardeverminderingen, die deels werden gecompenseerd door hogere ongerealiseerde winsten op putopties, beide het gevolg van lagere aandelenmarkten. De gerealiseerde waardeinstijgingen en verliezen en bijzondere waardeverminderingen op de vastrentende portefeuille hadden een positief netto effect van € 44 miljoen, tegenover € 54 miljoen in 2010.

Lagere rentetarieven in 2011 resulteerden in aanzienlijke ongerealiseerde waardeinstijgingen op rentederivaten. Als gevolg daarvan was het resultaat op financiële instrumenten € 115 miljoen positief. In 2010 leidden rentedalingen tot een netto positief resultaat op financiële instrumenten van € 61 miljoen, inclusief een gerealiseerde waardeinstijging van € 41 miljoen op renteswaps.

De mutatie in de voorziening voor verzekeringscontracten als gevolg van marktwaardebewegingen bedroeg € 33 miljoen negatief en was vooral toe te schrijven aan het netto effect van shadow accounting. In 2010 bedroeg de netto invloed van shadow accounting € 16 miljoen negatief.

Lagere premie-inkomsten en lagere geactiveerde acquisitiekosten van recentere levenverzekeringspolissen leidden tot lagere afschrijvingen op geactiveerde acquisitiekosten en daarmee tot verminderde afschrijvingen op de Value of business acquired (VOBA) en overige immateriële vaste activa.

13.4 Baten

De totale periodieke premies van REAAL Leven daalden licht. In de krimpende Nederlandse markt steeg het marktaandeel in nieuwe individuele periodieke premies tot 21,9% (2010: 13,7%). De Nederlandse markt verschuift van spaarverzekeringsproducten naar overlijdensrisicodekking, waarin het bedrijfsonderdeel REAAL haar positie heeft verstevigd. De koopsommen daalden sterk en het marktaandeel koopsommen daalde van 9,8% tot 8,8% vanwege de focus op winstgevendheid. Niettemin steeg de new annual premium equivalent (NAPE) tot € 91 miljoen.

REAAL Leven bleef zich richten op groei in overlijdensrisico- en spaarhypotheekproducten, die de meeste waarde creëren en die een goede Value of New Business (VNB)-marge geven. Samen met de invloed van de kostenbeheersingsmaatregelen leidde deze focus op de productmix tot een forse verbetering van de VNB van € 15 miljoen tot € 22 miljoen.

De betaalde herverzekeringspremies namen toe als gevolg van de nieuwe, traditionele herverzekeringstransactie die is afgesloten in het eerste kwartaal van 2011. Deze herverzekeringstransactie leidde tevens tot lagere verzekeringstechnische lasten, lagere operationele lasten en acquisitiekosten en hogere overige rentelasten. Het netto

effect op de winst was € 7 miljoen negatief in 2011. De solvabiliteit werd positief beïnvloed met 18 procentpunten door de vrijval van circa € 225 miljoen aan kapitaal.

Tabel 18: Verdeling beleggingsbaten REAAL Leven (voor eigen rekening en risico)

<i>Bruto bedragen in miljoenen euro's</i>	2011	2010	Mutatie
Totaal resultaat uit beleggingen	1.011	1.017	-1%
Gerealiseerde winsten/verliezen op aandelen portefeuille	11	15	27%
Gerealiseerde winsten/verliezen op vastrentende portefeuille	59	52	13%
Overige gerealiseerde winsten/verliezen	1	-1	-200%
Gerealiseerde resultaten	71	66	8%
Ongerealiseerde resultaten	-16	-10	-60%
Direct beleggingsresultaat	956	961	-1%

Zowel het totale beleggingsresultaat als het beleggingsresultaat voor eigen rekening en risico was slechts fractioneel lager dan 2010. Maatregelen om het risico te verminderen (vermindering van blootstelling aan financiële instellingen en overheidsschulden van de perifere eurolanden) resulteerden in een lager direct beleggingsresultaat. Dit werd gecompenseerd door hogere resultaten op onderhandse leningen inzake spaarhypotheken, die in de directe beleggingsbaten zijn opgenomen. Deze resultaten werden echter gecompenseerd door hogere verzekeringstechnische lasten. Daarnaast compenseerden de hogere gerealiseerde waardeinstijgingen de toegenomen ongerealiseerde verliezen. De beleggingsbaten voor rekening en risico van polishouders daalden fors, met name door lagere aandelenmarkten in 2011.

In 2010 bestonden de overige operationele opbrengsten voornamelijk uit een nabetaling van AXA na de overname van AXA NL in 2007.

13.5 Lasten

De verzekeringstechnische lasten daalden, vooral door lagere lasten voor rekening en risico van polishouders vanwege eveneens lagere beleggingsbaten voor rekening en risico van polishouders en door de daling in koopsommen. Daarnaast leidde de nieuwe herverzekeringstransactie tot lagere verzekeringstechnische lasten.

Vanwege een lagere afschrijving op de acquisitiekosten en door de nieuwe herverzekeringstransactie namen de acquisitiekosten van de verzekeringsactiviteiten af.

Tabel 19: Verdeling bijzondere waardeverminderingen REAAL Leven

<i>Bruto bedragen in miljoenen euro's</i>	2011	2010	Mutatie
Bijzondere waardeverminderingen op aandelen	38	7	443%
Bijzondere waardeverminderingen op vastrentende portefeuille	--	-20	-100%
Overige bijzondere waardeverminderingen	-3	9	-133%
Totaal bijzondere waardeverminderingen	35	-4	-975%

Bij REAAL Leven bedroegen de totale bijzondere waardeverminderingen € 35 miljoen door bijzondere waardeverminderingen op de aandelenportefeuille. In 2010 compenseerden terugnames van eerdere bijzondere waardeverminderingen in de vastrentende portefeuille de bijzondere waardeverminderingen op aandelen en overige activa.

De operationele lasten daalden fors dankzij kostenbesparende maatregelen. Als gevolg daarvan verbeterde de bedrijfskosten-premieverhouding van 8,8% tot 8,0%. De herverzekeringstransactie leidde tot een daling in de bedrijfskosten van € 8 miljoen, die niet in de bedrijfskosten-premieverhouding in aanmerking wordt genomen.

De overige rentelasten stegen met € 111 miljoen, waarvan € 106 miljoen verband hield met de herverzekeringstransactie. Naast de overige genoemde voordelen werd dit gecompenseerd door lagere verzekeringstechnische lasten.

13.6 Financiële ontwikkelingen REAAL Schade

Tabel 20: REAAL Schade

In miljoenen euro's

	2011	2010	Mutatie
Resultaat			
Premies schade	848	809	5%
Herverzekeringspremies	54	67	-19%
Netto premie-inkomen	794	742	7%
Netto provisie en beheervergoedingen	1	2	-50%
Resultaat deelnemingen	1	2	-50%
Resultaat uit beleggingen	66	62	6%
Overige operationele opbrengsten	--	--	0%
Totaal baten	862	808	7%
Verzekeringstechnische lasten	490	476	3%
Acquisitiekosten verzekeringsactiviteiten	192	178	8%
Bijzondere waardeverminderingen	--	--	0%
Totale operationele lasten	128	120	7%
Overige rentelasten	9	13	-31%
Overige lasten	--	--	0%
Totaal lasten	819	787	4%
Resultaat voor belastingen	43	21	105%
Belastingen	10	5	100%
Netto resultaat over de periode	33	16	106%
Incidentele posten	--	--	0%
Gecorrigeerd netto resultaat over de periode	33	16	106%
Combined ratio schadebedrijf	96,0%	98,5%	
Schadequote	57,8%	60,8%	

13.6.1 Resultaat 2011 ten opzichte van 2010

De nettowinst van REAAL Schade steeg fors door lagere schadeclaims bij brandverzekeringen en een vrijval van voorzieningen voor niet-verdiende premies en acquisitiekosten aangehouden voor gevolmachtigde agenten (€ 12 miljoen netto). Dezelfde redenen waren de oorzaak van de toegenomen onderliggende nettowinst van REAAL Schade.

Tabel 21: Onderliggend resultaat REAAL Schade

In miljoenen euro's

	2011	2010
Netto resultaat over de periode	33	16
Gerealiseerde winsten, verliezen en bijzondere waardeverminderingen op de aandelenportefeuille	--	-2
Gerealiseerde winsten, verliezen en bijzondere waardeverminderingen op de vastrentende portefeuille	3	1
Resultaat financiële instrumenten	--	--
Totaal netto resultaat op de beleggingsportefeuille en hedges	3	-1
Impact incidentele posten	--	--
Netto resultaat exclusief impact incidentele posten en resultaat op de beleggingsportefeuille en hedges	30	17
Afschrijving immateriële vaste activa	-6	-1
Onderliggend resultaat	36	18

Resultaten op aandelen hedges zijn begrepen in gerealiseerde winsten/verliezen op de aandelenportefeuille in plaats van resultaat op financiële instrumenten

In 2011 hadden gerealiseerde waardestijgingen en verliezen en bijzondere waardeverminderingen op de vastrentende portefeuille een bescheiden positief effect op de beleggingsbaten, terwijl er in 2010 sprake was van een klein negatief effect wegens verliezen en bijzondere waardeverminderingen op aandelen.

De afschrijving van immateriële vaste activa steeg tot € 6 miljoen, met name door een hogere afschrijving op de klantportefeuille.

13.7 Baten

In een stabiele schademarkt steeg het premie-inkomen van REAAL Schade in nagenoeg alle branches licht. De arbeidsongeschiktheidspremies stegen licht tot € 105 miljoen (+3%), 12% van de totale schadepremies. Value of New Business (VNB) van arbeidsongeschiktheidsverzekeringen steeg tot € 14 miljoen vergeleken met € 4 miljoen in 2010. Ook kwam het premie-inkomen hoger uit door de vrijval van de voorziening voor premies voor gevolmachtigde agenten. In 2011 wijzigde SNS REAAL de berekening van de voorziening voor deze niet-verdiende herverzekeringpremies naar een gemodificeerde, accuratere methode. Daarbij houden we nu rekening met het feit dat in de afgelopen jaren veel polishouders overstapten op betalingen per maand of per kwartaal in plaats van jaarlijks, en dat gevolmachtigde agenten nu sneller informatie verschaffen, waardoor accuratere schattingen kunnen worden gemaakt. Vanwege deze wijziging is een vrijval van € 16 miljoen in het bruto resultaat in 2011 verantwoord (€ 24 miljoen in het premie-inkomen deels gecompenseerd door € 8 miljoen in de acquisitiekosten).

De herverzekeringpremies daalden door premie-aanpassingen als gevolg van een lager aantal grote schadeclaims in 2011. Verder leidden positieve uitloopresultaten in 2010 ertoe dat minder schadeclaims bij herverzekeraars konden worden ingediend, waardoor de herverzekeringpremies werden verlaagd.

Tabel 22: Verdeling beleggingsbaten REAAL Schade

<i>Bruto bedragen in miljoenen euro's</i>	2011	2010
Totaal resultaat uit beleggingen	66	62
Gerealiseerde winsten/verliezen op aandelen portefeuille	--	-3
Gerealiseerde winsten/verliezen op vastrentende portefeuille	5	2
Gerealiseerde resultaten	5	-1
Ongerealiseerde resultaten	--	--
Direct beleggingsresultaat	61	63

De totale beleggingsbaten stegen licht door hogere gerealiseerde waardestijgingen op vastrentende waarden en de afwezigheid van gerealiseerde verliezen op aandelen, die van invloed waren op het resultaat in 2010. De directe beleggingsbaten daalden slechts licht.

13.8 Lasten

De verzekeringstechnische lasten daalden door lagere schadeclaims bij brandverzekeringen, deels tenietgedaan door hogere schadeclaims bij de motorrijtuigenverzekeringen. Het lagere bedrag aan schadeclaims leidde tot een verbetering van de totale schadequote tot 57,8%.

De acquisitiekosten stegen duidelijk, voornamelijk door de € 8 miljoen vrijval van opgebouwde acquisitiekosten als onderdeel van de vrijval van de voorziening voor niet-verdiende premies en acquisitiekosten. De acquisitieratio bleef met 24,2% nagenoeg stabiel (2010: 23,7%). De operationele lasten stegen, vooral door hogere afschrijvingslasten van geactiveerde kosten van de klantportefeuille. De bedrijfskosten-premieverhouding bleef door het hogere premie-inkomen echter stabiel op 14,0%. De lagere combined ratio van 96,0% werd veroorzaakt door de lagere schadequote.

13.9 REAAL Overig

De overige activiteiten van REAAL omvatten de activiteiten die niet direct door REAAL Leven of REAAL Schade worden aangestuurd en holdingactiviteiten. Het netto resultaat van € 1 miljoen was € 19 miljoen hoger dan in 2010. De stijging was te danken aan de verkoop van de dochtermaatschappij REAAL Reassurantie S.A., de herverzekeringsmaatschappij van REAAL. Het resultaat op de verkoop bedroeg € 18 miljoen netto. De verkoop maakte deel uit van SNS REAAL's programma om kapitaal vrij te maken. Het onderliggende netto resultaat van REAAL Overig, exclusief het resultaat op de verkoop, bedroeg € 18 miljoen negatief en was in lijn met het resultaat van € 15 miljoen negatief in 2010.

Per 1 januari 2011 werd voor € 2,2 miljard aan gesecuritiseerde particuliere DBV-hypotheek van REAAL Overig overgedragen aan SNS Retail Bank. Deze overdracht had geen wezenlijke invloed op het netto resultaat van REAAL Overig.

14 Ontwikkelingen Zwitserleven

Het onderliggende netto resultaat was hoger dankzij een verbeterd technisch resultaat. Het nettoresultaat daalde van een winst van € 36 miljoen tot een verlies van € 91 miljoen, vooral door de afboeking van € 107 miljoen netto aan goodwill en door een voorziening voor garantieproducten als gevolg van de gedaalde rente. Het premie-inkomen is gestegen met 7% dankzij een verstrekte marktpositie.

14.1 Strategie

Zwitserleven wil dé pensioenverzekeraar van Nederland zijn. De klanten zijn directeur-grotaandeelhouders, mkb-bedrijven en grote bedrijven. Zwitserleven maakt daarbij gebruik van marktteams die zich richten op een specifieke deelmarkt.

14.1.1 Verkoop en merkbeleving

De verkoop en distributie vindt plaats via gespecialiseerde intermediairs en professionele adviseurs. Zwitserleven streeft naar winstgevende groei op basis van hoogwaardige producten, uitstekende dienstverlening en intensieve samenwerking met het intermediair en professionele adviseurs. De merkbeleving van het Zwitserleven Gevoel wordt waargemaakt en onderhouden door goede communicatie met intermediairs, professionele adviseurs, werkgevers en werknemers en uitstekende service.

14.1.2 Duurzaamheid en tevredenheid

Zwitserleven wil het pensioengeld van haar klanten alleen beleggen in bedrijven die slagen voor een duurzaamheidstest op basis van ESG-criteria (environmental, social en governance). Klanttevredenheid en medewerkerstevredenheid zijn belangrijke lange termijn doelstellingen. Zwitserleven beschouwt professionaliteit en betrokkenheid van zijn medewerkers als een van de hoekstenen voor het succes van de onderneming. Zwitserleven wil via samenwerking met andere bedrijfsonderdelen van SNS REAAL de efficiency en effectiviteit van de organisatie optimaliseren.

14.2 Financiële ontwikkelingen

Tabel 23: Zwitserleven

In miljoenen euro's

	2011	2010	Mutatie
Resultaat			
Periodieke premies leven	820	776	6%
Premies koopsommen leven	341	309	10%
Premie-inkomen	1.161	1.085	7%
Herverzekeringspremies	5	5	0%
Netto premie-inkomen	1.156	1.080	7%
Netto provisie en beheervergoedingen	14	6	133%
Resultaat uit beleggingen	359	375	-4%
Resultaat uit beleggingen voor rekening en risico van polishouders	202	451	-55%
Resultaat financiële instrumenten	28	18	56%
Baten belegd onderpand inzake verbruikleen	2	2	0%
Overige operationele opbrengsten	--	9	
Totaal baten	1.761	1.941	-9%
Verzekeringstechnische lasten	1.527	1.680	-9%
Acquisitiekosten verzekeringsactiviteiten	26	27	-4%
Bijzondere waardeverminderingen	145	32	353%
Totale operationele lasten	137	131	5%
Baten belegd onderpand inzake verbruikleen	1	1	0%
Overige rentelasten	37	25	48%
Totaal lasten	1.873	1.896	-1%
Resultaat voor belastingen	-112	45	-349%
Belastingen	-21	9	-333%
Netto resultaat over de periode	-91	36	-353%
Incidentele posten	-107	-25	-328%
Gecorrigeerd netto resultaat over de periode	16	61	-74%
Bedrijfskosten-premieverhouding	14,9%	15,4%	
New annual premium equivalent levenbedrijf	258	249	4%
Value New Business	8	13	-38%

14.2.1 Resultaat 2011 ten opzichte van 2010

Zwitserleven boekte een aanzienlijk nettoverlies als gevolg van een bijzondere waardevermindering op goodwill van € 107 miljoen netto (€ 131 miljoen voor belastingen). Dit was het gevolg van de moeilijke omstandigheden op de pensioenmarkt, die tot uiting kwamen door de aanhoudend lage rente, de hogere levensverwachtingen en de verwachte hogere toekomstige kapitaaleisen. Daarnaast leidt het lagere risicoprofiel van de beleggingsportefeuille tot lagere beleggingsresultaten.

Gecorrigeerd voor incidentele posten daalde het netto resultaat bij Zwitserleven eveneens fors door dotaties aan de voorzieningen voor rentegaranties en lagere gerealiseerde waardeinstijgingen op de vastrentende portefeuille.

Het onderliggende netto resultaat steeg echter met circa 6%, met name dankzij een hoger verzekeringstechnisch sterfteresultaat, zelfs ondanks de vrijval van een voorziening voor pensioenverplichtingen die het onderliggende resultaat in 2010 positief had beïnvloed.

Tabel 24: Onderliggend resultaat Zwitserleven
In miljoenen euro's

	2011	2010	Mutatie
Netto resultaat over de periode	-91	36	-353%
Gerealiseerde winsten, verliezen en bijzondere waardeverminderingen op de aandelenportefeuille	3	7	-57%
Gerealiseerde winsten, verliezen en bijzondere waardeverminderingen op de vastrentende portefeuille	11	35	-69%
Resultaat financiële instrumenten	21	13	62%
Mutatie voorziening onderrente en garantie unit-linked en separate accounts	-60	-21	-186%
Totaal netto resultaat op de beleggingsportefeuille en hedges	-25	34	-174%
Impact incidentele posten	-107	-25	-328%
Netto resultaat exclusief invloed van incidentele posten en resultaat op de beleggingsportefeuille en hedges	41	27	52%
Afschrijving VOBA en overige immateriële vaste activa	-14	-25	44%
Onderliggend resultaat Zwitserleven	55	52	6%

Resultaten op aandelen hedges zijn begrepen in gerealiseerde winsten/verliezen op de aandelenportefeuille in plaats van resultaat op financiële instrumenten
Na aftrek van geactiveerde externe en interne acquisitiekosten
Inclusief mutatie voorziening onderrente en garanties unit-linked en separate accounts, de impact van shadow accounting en de impact van hedging van de inflatie. De vergelijkende cijfers van Zwitserleven zijn aangepast voor het effect van hedging van de inflatie.

De gerealiseerde waardeinstijgingen en verliezen en bijzondere waardeverminderingen op aandelen daalden van € 7 miljoen positief tot € 3 miljoen positief. De gerealiseerde waardeinstijgingen en verliezen en bijzondere waardeverminderingen op de vastrentende portefeuille daalden van € 35 miljoen positief tot € 11 miljoen positief.

Het resultaat op financiële instrumenten steeg met € 8 miljoen tot € 21 miljoen positief. De stijging was voornamelijk het gevolg van betere resultaten op derivaten in verband met rentegaranties en door een beter resultaat op inflatieswaps. Dit positieve effect werd grotendeels tenietgedaan door de fors lagere onrealiseerde waardeinstijgingen op rentederivaten. Het resultaat op inflatieswaps was deels terug te zien in de mutatie van de verzekeringscontracten als gevolg van reële waardeveranderingen.

In 2011 bedroeg de mutatie in de voorziening voor verzekeringscontracten als gevolg van marktwaaidebewegingen € 60 miljoen negatief. Dit bedrag bestond uit de netto invloed van dotaties aan de voorzieningen voor rentegaranties (€ 74 miljoen), hoofdzakelijk door de lage rente, de netto invloed van shadow accounting (€ 19 miljoen positief) en hogere verzekeringstechnische lasten als gevolg van de inflatie (€ 5 miljoen).

De mutatie in de voorziening voor verzekeringscontracten als gevolg van marktwaaidebewegingen bedroeg in 2010 € 21 miljoen negatief. Deze bestond uit een hogere voorziening voor inflatie (€ 2 miljoen) en de netto invloed van shadow accounting (€ 19 miljoen negatief).

De afschrijving van Value of Business Acquired (VOBA) en overige immateriële activa nam af als gevolg van lagere actuariële afschrijving van VOBA en hogere geactiveerde softwarekosten.

14.3 Baten

Zowel de periodieke als het koopsom premie-inkomen stegen, mede door een hoog klantbehoud. Het marktaandeel in inkomsten uit nieuwe periodieke pensioenpremies steeg van circa 17% eind 2010 tot circa 29% ultimo september 2011. Door nieuwe, grote collectieve contracten namen de inkomsten uit koopsommen toe. Zwitserleven trok nieuwe klanten in het zakelijke en mkb-segment en werd voor de vierde keer op rij uitgeroepen tot 'beste pensioenverzekeraar van Nederland'.

Als gevolg van nieuwe klantcontracten steeg de NAPE aanzienlijk tot € 258 miljoen. De VNB bedroeg € 8 miljoen (2010: € 13 miljoen) als gevolg van de lage marktrente en de druk op marges. Om de winstgevendheid te verbeteren werd in 2011 een aantal producten met een negatieve marge als non-selling geclassificeerd. Per medio november 2011 wordt in voorstellen voor nieuwe klanten en verlenging van contracten een verlaagde verzekeringstechnische rente van 2,5% gehanteerd en worden garanties bij beleggingsverzekeringen beperkt tot 2%.

Tabel 25: Verdeling resultaat uit beleggingen voor eigen rekening en risico Zwitserleven

<i>Bruto bedragen in miljoenen euro's</i>	2011	2010	Mutatie
Totaal resultaat uit beleggingen	359	375	-4%
Gerealiseerde winsten/verliezen op aandelen portefeuille	7	15	53%
Gerealiseerde winsten/verliezen op vastrentende portefeuille	22	47	-53%
Gerealiseerde resultaten	29	62	-53%
Ongerealiseerde resultaten	-2	-1	-100%
Direct beleggingsresultaat	332	314	6%

Het totale resultaat uit beleggingen voor eigen rekening en risico daalde licht. Dit werd veroorzaakt door lagere gerealiseerde waardeinstijgingen op aandelen en vastrentende waarden. De acquisitie van particuliere hypotheek van SNS Bank eind 2010 had een positieve invloed op het directe beleggingsresultaat. Vanwege de financiering van deze hypotheek namen de rentelasten echter toe.

De beleggingsbaten voor rekening en risico van polishouders daalden door de negatieve herwaarderingen van vastrentende waarden onder invloed van oplopende kredietrisico-opslagen en lagere aandelenmarkten.

Het resultaat op financiële instrumenten steeg doordat de lagere ongerealiseerde waardeinstijgingen op rentederivaten meer dan gecompenseerd werden door de gestegen resultaten op derivaten ter afdekking van rentegaranties en de hogere resultaten op inflatieswaps.

14.4 Lasten

De operationele lasten stegen met € 6 miljoen. In de kosten van 2010 zat echter een vrijval van een voorziening voor pensioenverplichtingen van € 12 miljoen door de harmonisatie van arbeidsvoorwaarden. Gecorrigeerd voor deze vrijval daalden de operationele lasten slechts licht. De acquisitiekosten voor de verzekeringsactiviteiten bleven stabiel.

Tabel 26: Verdeling bijzondere waardeverminderingen Zwitserleven

<i>Bruto bedragen in miljoenen euro's</i>	2011	2010	Mutatie
Bijzondere waardeverminderingen op aandelen	2	7	-71%
Bijzondere waardeverminderingen op vastrentende portefeuille	8	--	--
Overige bijzondere waardeverminderingen	135	25	440%
Totaal bijzondere waardeverminderingen	145	32	353%

De bijzondere waardeverminderingen stegen fors door de genoemde bijzondere waardevermindering op goodwill (€ 131 miljoen voor belastingen). De overige bijzondere waardeverminderingen in 2010 hielden verband met het distributienetwerk. De bijzondere waardeverminderingen op de beleggingsportefeuille waren iets hoger, aangezien lagere bijzondere waardeverminderingen op aandelen geen volledige compensatie boden voor hogere bijzondere waardeverminderingen op vastrentende waarden.

14.5 Marktpositie versterkt

Het aandeel van Zwitserleven in de totale markt voor pensioenverzekeringen, op basis van nieuwe productie van periodieke premies, steeg tot circa 23,5%. Zwitserleven behield haar positie op de mkb-markt. Het behoud van bestaande klanten bleef zeer hoog. Belangrijke succesfactoren waren de groei van het Exclusief Pensioen en de vereenvoudiging van producten die in 2010 al was ingezet. Vernieuwing van Zwitserleven.nl. vergrootte de toegankelijkheid voor klanten en hun medewerkers. Ook nieuwe offertesoftware maakte de dienstverlening toegankelijker voor intermediairs.

14.5.1 Behoud en kwaliteit in grootzakelijke markt

In de grootzakelijke markt was het behoud met ruim 90% eveneens groot. De totale nieuwe premies groeiden met 154%. Ook in dit segment droeg het Exclusief Pensioen voor een belangrijk deel bij. Verder onderscheidt Zwitserleven zich in dit segment door de hoge kwaliteit van de dienstverlening, inlevingsvermogen in de klant en maatwerk en goede werknemerscommunicatie. De klantenfora en brainstormsessies over productvernieuwing en de seminars voor consultants en klanten onderstrepen hierbij de toegankelijkheid van Zwitserleven.

14.5.2 Goede positie met Exclusief Pensioen

Het Exclusief Pensioen, in 2010 geïntroduceerd, onderscheidt zich door helderheid in communicatie en transparante kosten voor werkgevers en werknemers. Met het Exclusief Pensioen is Zwitserleven goed gepositioneerd om te concurreren met zogenoemde Premie Pensioen Instellingen (PPI's) die toegang kregen tot de markt. In 2011 werd het ook voor andere bedrijven dan pensioenfondsen en verzekeraars mogelijk om een vergunning te krijgen voor de uitvoering van een pensioenregeling. Deze PPI's kunnen efficiënt werken omdat ze met nieuwe systemen en nieuwe producten van start gaan, maar ze kunnen ook te maken krijgen met hoge kosten door het uitbesteden van verzekeren en beleggen. In 2011 was het effect van de PPI's op het marktaandeel van Zwitserleven nog beperkt.

14.6 Verantwoord ondernemen

Zwitserleven is intrinsiek gemotiveerd om invulling te geven aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid. Zwitserleven gelooft daarnaast dat betrokkenheid bij de maatschappij de sleutel is tot herstel van vertrouwen in de financiële sector. Zwitserleven is er bovendien van overtuigd dat verantwoord beleggen op de lange duur minstens evenveel rendement oplevert voor alle stakeholders. Alle Zwitserleven beleggingsfondsen voldoen daarom aan de ESG-criteria (environmental, social en governance) die SNS Asset Management - de vermogensbeheerder van SNS REAAL - heeft ontwikkeld.

14.6.1 Leiderschapsreis verantwoord ondernemen

Onder de titel Leiderschapsreis startte Zwitserleven een breed opgezette dialoog met verschillende groepen belanghebbenden: klanten en hun medewerkers, maatschappelijke instanties, toonaangevende bedrijven op het gebied van klantenservice en overige bedrijfsonderdelen van SNS REAAL. Het doel was om advies aan de directie te geven over de manier waarop verantwoord ondernemen (VO) binnen Zwitserleven verder ontwikkeld moet worden. Persoonlijk leiderschap is een VO-speerpunt van SNS REAAL en Zwitserleven. In drie maanden hebben negentien medewerkers twee dagen per maand hieraan besteed. Om mee te kunnen doen moesten zij hun motivatie aangeven en een persoonlijk leerdoel formuleren voor hun 'reis'. De reis vond deels in eigen tijd plaats. De medewerkers zochten daarbij naar de verbinding tussen hun persoonlijke motivatie en de uitdagingen waar Zwitserleven als bedrijf voor staat.

14.6.2 Keurmerk en Gouden Schild

Zwitserleven verkreeg als eerste Nederlandse pensioenverzekeraar het keurmerk Eurosif voor haar transparante en maatschappelijk bewuste beleggingsbeleid. Het doel van deze Europese organisatie is om duurzaam ondernemen in de financiële sector te bevorderen.

Zwitserleven won een Gouden Schild voor haar VO-beleid. De jury roemde met name het beleggingsbeleid en de bedrijfsvoering. Plus initiatieven als Zorgen met Gevoel en de Leiderschapsreis die een aantal medewerkers maakte in 2011. Zorgen met Gevoel is een jaarlijks project waarbij medewerkers van Zwitserleven vrijwilligerswerk verrichten in de regio Amstelveen, waar Zwitserleven is gevestigd.

14.7 Aanpassing eigen kosten en premies klanten

Zwitserleven zette haar programma voor het verlagen van de operationele kosten voort. Essentieel daarbij zijn: het verbeteren van processen en organisatiestructuren, minder producten en minder systemen. Daarmee past Zwitserleven zich aan veranderende marktomstandigheden aan. De verplichtingen aan verzekerden nemen toe door het, gelukkige, feit dat onze levensverwachting is toegenomen. Ook de lage rekenrente, als gevolg van de situatie op de financiële markten, leidde in 2011 tot toename van de verplichtingen. Mede hierdoor verhoogde Zwitserleven met ingang van oktober 2011 de pensioenpremies bij nieuwe pensioencontracten op basis gegarandeerde uitkeringen. Voor het bepalen van de premieverhoging ging Zwitserleven uit van een 0,5% lagere rekenrente.

14.8 Afschaffing afsluitprovisie bevordert advieskwaliteit

De intermediairs van Zwitserleven kunnen vanaf begin 2011 alleen doorlopende provisie ontvangen voor nieuwe en te verlengen collectieve contracten en DGA-pensioenen. Zwitserleven loopt hiermee vooruit op het kabinetsbesluit om in 2013 afsluitprovisie op complexe producten te verbieden. De gedeelde inkomsten kan de intermediair die met Zwitserleven samenwerkt terugverdienen via een overeengekomen vaste vergoeding met zijn klant en een doorlopende provisie. Uitgangspunt hierbij is dat dit voor de klant geen negatieve financiële consequenties heeft. Zwitserleven is voorstander van de nieuwe tariefstructuur. Die waarborgt een objectief en deskundig advies en bevordert de markttransparantie.

14.9 Toegankelijke en heldere informatie

In 2011 informeerde Zwitserleven haar klanten en hun werknemers via de website en via persoonlijke brieven over de inhoud en de uitvoering van de compensatieregeling beleggingsverzekeringen. Voor een klein deel, circa 15%, van vroeger afgesloten beleggingsverzekeringen bij Zwitserleven of een van haar rechtsvoorgangers, compenseert Zwitserleven een deel van de destijds in rekening gebrachte kosten. De regeling is onderdeel van een **totaalakkoord** dat SNS REAAL in 2010 sloot met verschillende betrokken partijen. Volgens de richtlijn van het Verbond van Verzekeraars moet Zwitserleven uiterlijk op de pensioendatum compenseren. Zwitserleven heeft besloten niet te wachten tot deze datum, maar de compensatie zo snel mogelijk in de polisadministratie en de waardeoverzichten te verwerken. Dit wordt naar verwachting in 2012 afgerond.

Zwitserleven vroeg de bezoekers van Zwitserleven.nl om suggesties voor het verbeteren van de informatie over beleggingsfondsen. Mede op basis van de uitkomsten zijn de grafieken over koersontwikkelingen en de informatie over historische koersen, rendementen en vergelijkingen tussen fondsen verbeterd. Daarnaast verbeterde Zwitserleven haar informatie over het eigen (verantwoorde) beleggingsbeleid.

Zwitserleven introduceerde MijnZwitserlevenPensioen.nl, een persoonlijke omgeving op de website die individueel toegesneden informatie bij elkaar brengt. Werkgevers kunnen deze extra service aanvragen, zodat hun medewerkers eenvoudiger de relevante en actuele informatie vinden over hun pensioen en beleggingen.

14.9.1 Uitleg via internetsite, boekje en (digitaal) naslagwerk

Zwitserleven ontving reacties van verontruste werkgevers naar aanleiding van problemen met de dekkingsgraad bij een groot aantal pensioenfondsen. In de media werd gespeculeerd dat dit tot kortingen op de pensioenuitkeringen zou kunnen leiden. Zwitserleven legde via de website uit dat Zwitserleven geen pensioenfonds is, maar een pensioenverzekeraar. Dit betekent dat niet de dekkingsgraad bepalend is voor de financiële gezondheid maar de solvabiliteit. De mate van zekerheid omtrent de uitkering van gegarandeerde nominale pensioenen is bij een verzekeraar aanzienlijk hoger dan voor vele pensioenfondsen geldt.

In 2011 kregen nieuwe klanten het boekje Mijn Zwitserleven Pensioen dat in opdracht van Zwitserleven is geschreven door Annemarie van Gaal. Mijn Zwitserleven Pensioen neemt de lezer op toegankelijke wijze mee langs tien belangrijke momenten in het leven die de opbouw van pensioenen raken.

Jaarlijks verstrekt Zwitserleven haar klanten Zwitserleven's Mini-Update, een naslagwerk over pensioen en fiscaliteit. In 2011 verscheen dit voor het eerst ook in een digitale versie voor smartphones en tablet pc's.

14.10 Prijzen onderstrepen kwaliteit dienstverlening

Als toonaangevende pensioenverzekeraar in Nederland ontving Zwitserleven in 2011 opnieuw een groot aantal prijzen en hoge klasseringen in onderzoeken. Hoewel hoogste in de markt volgens marktonderzoek streeft Zwitserleven naar een nog betere dienstverlening. De volgende prijzen onderstreepden de hoge kwaliteit van de dienstverlening:

- Nummer één in het Performance Onderzoek Pensioen, waarbij intermediairs pensioenverzekeraars ondermeer beoordelen op de (digitale) dienstverlening, de bereikbaarheid en kennis van de binnendienst en de helderheid en kwaliteit van producten.
- Beste verzekeraar in de categorie Leven Collectief volgens Adfiz, een belangenorganisatie van intermediairs. Adfiz onderzocht ondermeer de kwaliteit van producten, prijsstelling en kwaliteit en foutloosheid van offertes en contracten.

De tevredenheid van de pensioendeelnemers, de werknemers van klanten, werd gemeten op basis van de [NPS-meetmethode](#). Deze steeg van -65% begin 2011 naar -47% eind 2011. Hoewel dit een forse verbetering is en ten opzichte van de peers goed is, is dit tevens een cijfer dat verbetering behoeft en daar werken we hard aan.

14.11 Introductie van reclamecampagne Vooruitdenken

Zwitserleven startte een nieuwe reclamecampagne: Het voordeel van vooruitdenken. In deze campagne wordt het bekende gevoel met ratio gecombineerd. De doelstelling is om te laten zien dat een pensioenverzekeraar eigenlijk altijd nadenkt over de toekomst van haar klanten en om de Nederlander aan te sporen om nu al zijn pensioen goed te regelen. Dan blijkt dat het Zwitserleven Gevoel, ook in deze tijd nog goed realiseerbaar is. Zwitserleven bouwt hiermee verder aan Het Zwitserleven Gevoel, een van de langstlopende campagnes in Nederland.

15 Ontwikkelingen Groepsactiviteiten

De groepsactiviteiten, waaronder vermogensbeheerder SNS Asset Management (SNS AM) en de groepsstaven, zijn holdingactiviteiten. Deze zijn primair gericht op het ondersteunen van de bedrijfsonderdelen.

Tot de groepsactiviteiten van SNS REAAL behoren SNS Asset Management, SNS REAAL Invest en de stafdiensten. Deze activiteiten worden door de Raad van Bestuur aangestuurd. De direct toerekenbare baten en lasten van deze activiteiten worden toegerekend aan SNS Bank, Property Finance, REAAL en Zwitserleven. Het resultaat op groepsactiviteiten is dan ook het saldo van de niet direct toerekenbare baten en lasten.

15.1 Financiële ontwikkelingen

Het netto resultaat uit Groepsactiviteiten daalde ten opzichte van 2010 met € 22 miljoen tot € 93 miljoen negatief.

Het effect van de incidentele posten daalde van € 25 miljoen negatief in 2010 tot € 19 miljoen negatief. Bijzondere waardeverminderingen op strategische belangen hadden invloed op beide jaren. De bijzondere waardeverminderingen op Van Lanschot N.V. stegen van € 12 miljoen in 2010 tot € 19 miljoen in 2011.

Gecorrigeerd voor de invloed van incidentele posten daalde het netto resultaat met € 28 miljoen, vooral door lagere baten uit leningen die aan de verzekeringsactiviteiten waren doorgeplaatst waarvan de achtergestelde schulden bij het verzekeringsbedrijf werden geherfinancierd. Daarnaast stegen de operationele lasten met € 13 miljoen bruto als gevolg van projecten als Solvency II en Basel III, afvloeiingskosten en aanpassingen in de kostenallocaties naar bedrijfsonderdelen.

15.2 SNS Asset Management strategie

De primaire taak van SNS Asset Management is het verantwoord beheer en administreren van de beleggingen van REAAL en Zwitserleven voor eigen rekening en de beleggingsfondsen van SNS Bank, de ASN Bank en Zwitserleven. Ook richt SNS Asset Management zich op externe institutionele klanten, zoals pensioenfondsen en verzekeraars, charitatieve en religieuze instellingen.

De strategie voor het beheer van de beleggingsfondsen bestaat uit:

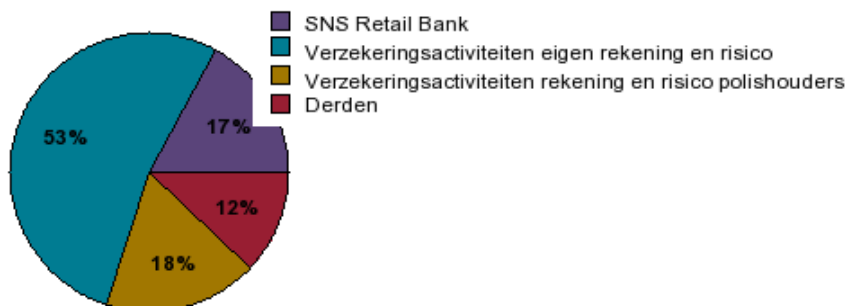
- Zelfstandig beheer van de beleggingsfondsen die gericht zijn op Nederland en op verantwoorde vermogensopbouw.
- Beheer van een aantal overige beleggingsfondsen samen met een partner, waarbij gezamenlijke expertise en beheercapaciteit worden gebundeld.
- Beheer van beleggingsfondsen die zijn samengesteld uit gespecialiseerde fondsen van andere beleggingsfondsbeheerders.

Ook richt SNS Asset Management zich op externe institutionele klanten, zoals pensioenfondsen en verzekeraars, charitatieve en religieuze instellingen. SNS Asset Management biedt als volledig verantwoorde vermogensbeheerder twee soorten verantwoorde fondsen aan:

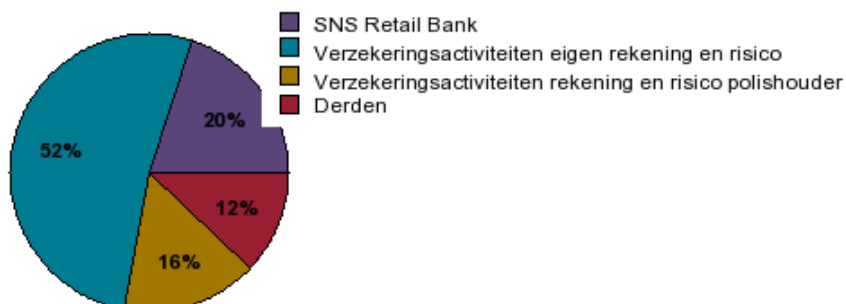
- Verantwoorde indexfondsen op basis van ESG (Environment, Social, Governance)-uitsluitingscriteria, inclusief een actief stembeleid en kritische betrokkenheid bij het bestuur van de ondernemingen op ESG-aspecten.
- Impact investing, gericht op verbetering van de omstandigheden van mensen met een laag inkomensniveau en van de lokale economie in achterstandsgebieden.

SNS Asset Management baseert het beheer op integrale bedrijfsanalyses, waarbij het niet alleen de financiële prestaties van ondernemingen beoordeelt maar ook hun beleid en prestaties op sociaal, milieu- en bestuurlijk gebied. Zie 6 Ontwikkelingen Verantwoord Ondernemen, voor meer informatie over het [verantwoord beheer van SNS Asset Management](#).

Verdeling vermogen SNS Asset Management 2011



Verdeling vermogen SNS Asset Management 2010



15.3 Beheer interne klanten SNS Asset Management

Het totale beheerde totale vermogen van SNS Asset Management steeg van € 42,4 miljard tot € 42,6 miljard (+0,6%). Hiervan had circa 88% betrekking op interne klanten. De marktontwikkelingen van vooral de vastrentende portefeuille zorgden ervoor dat de netto-inflow positief werden beïnvloedt. De instroom werd vooral beperkt door verdere afname van de verkoop van beleggingsverzekeringen en beleggingshypotheek.

REAAL, Zwitserleven, SNS Bank en ASN Bank zijn de grootste klanten van SNS Asset Management. Ook het SNS REAAL Pensioenfonds is klant. SNS REAAL wil dat alle beleggingen van haar bedrijfsonderdelen en de beleggingsfondsen van deze bedrijfsonderdelen voldoen aan fundamentele uitgangspunten van SNS Asset Management. Deze omvatten zogenoemde ESG-criteria, die betrekking hebben op milieu, sociaal beleid en goed ondernemingsbestuur. In 2011 werd het percentage beleggingen dat hieraan voldoet verder verhoogd tot circa 96%.

Sinds 1 juli 2011 worden ook ESG-criteria toegepast op het SNS Euro Vastgoedfonds. Dat betekent dat ondermeer gelet wordt op het gebruik van duurzame materialen in de bouw, efficiënt water- en energieverbruik bij nieuwe vastgoedprojecten en grotere bewustwording bij gebruikers en ontwikkelaars. Ook naar de sociaal-maatschappelijke aspecten en het ondernemingsbestuur van bedrijven wordt kritisch gekeken.

15.4 Beheer externe institutionele klanten SNS Asset Management

Externe klanten zorgen in 2011 voor een inleg in de verantwoorde Responsible Index-fondsen van € 193 miljoen. Het beheerde vermogen van deze indexfondsen nam in 2011 toe van € 1.007 miljoen tot € 1.014 miljoen (+ 0.7%).

15.4.1 SNS Impact Investing

Per 1 januari 2011 zijn de impact-investingactiviteiten ondergebracht in de nieuwe afdeling SNS Impact Investing. Deze afdeling investeert in maatschappelijke ontwikkeling. Het gaat daarbij onder meer om investeringen in microfinanciering, mkb-financiering en in verantwoorde landbouw in ontwikkelingslanden. De focus ligt op opkomende economieën, maar investeringen in meer ontwikkelde economieën worden niet uitgesloten.

Het beheerde vermogen in impact investing, met name in microfinanciering, steeg van € 283 miljoen tot € 327 miljoen (+16%). De stijging hield vooral verband met de opgelopen rente op de beleggingen en het effectueren van eerder gedane toezeggingen van beleggers in het tweede microfinancieringsfonds. De financieringsvraag microfinancieringsinstellingen in opkomende markten hield aan. Beide fondsen behaalden een positief resultaat in 2011, waarbij het rendement van het eerste fonds steeg tot boven de 5%.

SNS Impact Investing bereidde in 2011 de introductie voor van het SNS African Agricultural Fund. De startdatum is mede afhankelijk van de marktomstandigheden. Dit fonds investeert in boerderijen in zuidelijk- en midden Afrika. Daarbij denken we aan landen als Zuid-Afrika, Zambia, Namibië, Kenia, Tanzania en Ghana. Het fonds speelt in op de kansen die de Afrikaanse landbouwsector biedt en de wereldwijd stijgende voedselbehoefte. Het fonds richt zich op investeringen in Afrikaanse landbouwgrond, agrarische beheerbedrijven en agrarische infrastructuur, waarbij wordt voldaan aan internationale milieu- en sociale eisen. Door het verschaffen van kapitaal en managementkennis willen we de landbouwproductiviteit verhogen. Naast de ambitie een marktconform financieel rendement te genereren richt het fonds zich ook nadrukkelijk op de versterking van de positie van de werknemers en de lokale gemeenschap. Dit doet het fonds onder andere door het aanbieden van betaalbare toegang tot gezondheidszorg en onderwijs.

De volledige beleggingsfilosofie en -uitgangspunten van SNS Asset Management staan vermeld op www.snsam.nl.

15.5 Kritisch stembeleid

SNS Asset Management stemt namens haar klanten op aandeelhoudersvergaderingen. Bestuursvoorstellen die op de aandeelhoudersvergaderingen in stemming komen, worden getoetst aan corporate-governancerichtlijnen. Deze richtlijnen zijn gebaseerd op:

- Internationale 'best practice', zoals door het gezaghebbende International Corporate Governance Network uitgebracht. SNS Asset Management is lid van de Nederlandse tak van dit orgaan.
- Specifieke landencodes.
- Eigen fundamentele beleidsuitgangspunten.

Bij ernstig tekortschieten maakt SNS Asset Management gebruik van de mogelijkheid om tegen een voorstel van het management te stemmen of juist een aandeelhoudersresolutie te ondersteunen.

Als bedrijven de fundamentele uitgangspunten niet naleven, maar naar verwachting openstaan voor verbeteringen in beleid en prestaties, worden zij aangemerkt voor het aangaan van een constructieve dialoog. Dat kan via individuele gesprekken met het senior management, zoals relevante experts en/of leden van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen. Dat kan ook via platforms van verschillende samenwerkende aandeelhouders.

16 Risicobeheer en kapitaalmanagement

Risico's zijn in 2011 toegenomen. De belangrijkste oorzaken zijn de onzekerheden in Europa (met name rond de euro), de bewegelijkheid van de financiële markten en verslechtering van het economische klimaat.

16.1 Belangrijkste financiële risico's voor SNS REAAL

De belangrijkste financiële risico's voor SNS REAAL waren eind 2011:

- Toenemende onzekerheid over de omvang van de kredietverliezen door een verslechtering van de macro-economie. Dat geldt vooral voor Property Finance, SNS Zakelijk en de hypotheekportefeuille.
- Mogelijk hogere uitwinningverliezen door ontwikkelingen op de woningmarkt. Onzekerheden in de markt, bijvoorbeeld over economische ontwikkelingen en de mogelijke beperking van de hypotheekrenteaf trek, hebben een negatieve invloed op koopbereidheid, verhuisbewegingen en waardeontwikkeling van woningen
- Alle risico's rondom de euro, waaronder het risico van een gedeeltelijke wanbetaling van een Europese lidstaat, zijn groot.
- De lange rente in Duitsland en Nederland is erg laag. Verder zijn de verhoudingen tussen de rentes van staatsobligaties, bedrijfsobligaties en derivaten in Europa zeer volatiel. SNS REAAL is relatief goed beschermd tegen generieke rentebewegingen, maar blijft kwetsbaar voor de onderlinge verhoudingen van de renteniveaus, vooral voor renteversillen tussen landen in Europa en tussen verschillende vastrentende instrumenten.
- De liquiditeitspositie van SNS REAAL is goed. Echter, het aanhouden van een grote liquiditeitsbuffer gaat ten koste van het winstgenerend vermogen. Daarnaast dienen banken in het algemeen bij het bepalen van hun liquiditeitsposities rekening te houden met onzekerheden op de financiële markten, de ratings van financiële instellingen die onder druk staan en de bewegelijkheid van de spaarvolumes.
- Beïnvloeding van de kapitaalspositie van de verzekeringsactiviteiten door veranderingen in levensverwachtingen in de komende jaren.
- Wijzigende toezichtregels en onzekerheden over het implementatietempo maken het lastig om de balans van een financiële instelling en daarmee dus ook de waarde en de winstgevendheid te sturen.
- Gegeven de druk op de verdienmodellen binnen SNS REAAL bij zowel de bank- als de verzekeringsactiviteiten is het vermogen om kapitaal te genereren in negatieve zin geraakt. Dit wordt versterkt door de bewegelijkheid van de financiële markten in combinatie met de ontwikkelingen van de reële economie.

16.2 Risicobeheer in uitzonderlijke omstandigheden

Er zijn veel externe ontwikkelingen van belang voor de keuze voor meer of minder risicotolerantie:

- Sinds eind 2009 is het risico van Europese staatsobligaties trendmatig toegenomen door het feit dat een gedeeltelijke wanbetaling van een Europese lidstaat niet langer voor onmogelijk wordt gehouden. In toenemende mate wordt door marktpartijen getwijfeld aan het voortbestaan van de euro in de huidige vorm. SNS REAAL implementeerde daarom additionele risicomaatstaven en limieten. Dit leidde tot een verlaging van de posities in de perifere landen waarmee de risicobereidheid voor dit type risico afnam.
- Het beheren van de balans van de verzekeringsactiviteiten vereiste in 2011 veel aandacht in verband met de onzekerheid over de euro, de extreme volatiliteit op de financiële markten, de dalende rente en toenemende risico-opslagen. Het risicoprofiel van de verzekeringsactiviteiten werd daarom verder afgebouwd. De interne stressmaatstaf voor solvabiliteit bij de verzekeraar is, door de grote schommelingen op de kapitaalmarkten, een aantal keer buiten de intern vastgestelde bandbreedte geweest. Per jaareinde waren de risico's weer binnen de gestelde limieten.
- De woningmarkt is zwak qua volume en prijsontwikkeling. Een belangrijke vraag bij betalingsachterstanden is wanneer een huis geveild moet worden. Zowel vanuit het belang van de klant als vanuit het belang van de bank blijft dit een lastige keuze. SNS Bank voert hierbij een zorgvuldig afgewogen beleid.

- Bij Property Finance nam het totaal aan uitstaande kredieten fors af. De afbouw van deze kredieten is één van de strategische prioriteiten van SNS REAAL. Ondanks aanhoudend moeilijke omstandigheden op de financiële en vastgoedmarkten daalden de totale kredietlimieten van Property Finance in 2011 verder.

Samenvattend leidden de risico's die verband houden met de omstandigheden waarin SNS REAAL opereert, tot een toegenomen risicoprofiel. Daar staat tegenover dat de risico's werden gereduceerd door acties van het management van SNS REAAL. Per saldo is sprake van een toegenomen risicoprofiel.

16.3 Nieuwe regelgeving en implementatie daarvan

16.3.1 Nieuwe regelgeving voor bankactiviteiten

In 2011 publiceerde het Basels Comité documenten (Basel III) gericht op de versterking van mondiale kapitaal- en liquiditeitsregelgeving. Het betreft maatregelen op het gebied van (de kwaliteit van) het aansprakelijk vermogen, een countercyclisch kapitaalraamwerk, de leverage ratio en minimum liquiditeitsnormen.

In juli 2011 kwam de Europese Commissie met voorstellen om de solvabiliteitsrichtlijn (CRD IV) te wijzigen in lijn met de voorstellen van het Basels Comité. Door de wisselwerking tussen Basel III, CRD IV en andere (toekomstige) wijzigingen in nationale en internationale wet- en regelgeving bestaat er nog steeds onzekerheid over de impact en implementatiedatum van de voorgestelde wijzigingen.

In een periode waarin financiële instellingen met relatief veel economische onzekerheden te maken hebben, zullen deze wijzigingen in de wet- en regelgeving en discretionaire bevoegdheden op nationaal niveau leiden tot hogere kapitaal- en liquiditeitseisen.

Het Ministerie van Financiën kondigde in 2011 samen met DNB aan om in de komende jaren invulling te geven aan het nationale beleid voor de Nederlandse systeemrelevante banken, waaronder SNS Bank. Eigenschap van een systeemrelevante bank is dat deze door haar positie in de (Nederlandse) bancaire sector risico's met zich mee kan brengen voor de financiële stabiliteit en de reële economie. Het nieuwe beleid van het ministerie en DNB richt zich vooral op vergroting van de weerbaarheid en verbetering van de afwikkelbaarheid in probleemsituaties.

16.3.2 Basel III migratieplan

In 2011 vroeg DNB de Nederlandse banken een Basel III-migratieplan op te stellen. SNS REAAL diende medio 2011 haar Basel III-migratieplan in. Op basis van de huidige eisen toont dit plan aan dat er geen belangrijke aanvullende maatregelen nodig zijn om te kunnen voldoen aan de nieuwe eisen. Naast de verdere afbouw van Property Finance zal sprake zijn van een beperkte hypotheekproductie, waarbij de verkoop alleen via het eigen distributiekanaal plaatsvindt. De netto hypotheekportefeuille zal bovendien door reguliere aflossingen van klanten en door de algehele staat van de hypotheekmarkt stabiel blijven of licht dalen. Daarnaast blijft SNS Bank zich concentreren op het verantwoord aantrekken van spaargelden, waaronder bankspaargelden. Samen levert dit, in voorbereiding op Basel III, een verbetering op van de loan-to-deposit-ratio.

DNB gaf via een brief aan de Nederlandse bancaire sector, als reactie op de ingediende migratieplannen, aan dat de sector als geheel een te optimistische winstverwachting heeft en te forse groei van spaargelden veronderstelt. SNS REAAL komt hieraan tegemoet door bovengenoemde combinatie van lagere groei aan de assetkant en focus op het verantwoord aantrekken van spaargelden.

16.3.3 Voorbereiding verzekeringsactiviteiten op inwerkingtreding Solvency II

In 2011 besteedde SNS REAAL veel aandacht aan de voorbereidingen voor het inwerking treden van Solvency II. Het interne programma hiervoor is volop in uitvoering. De werkzaamheden voor dit omvangrijke programma worden overigens bemoeilijkt doordat de inhoud en de tijdslijnen van de regelgeving nog regelmatig aangepast worden.

SNS REAAL gebruikt de periode tot inwerkingtreding om een aantal processen toekomstbestendiger in te richten en de interne data aan te sluiten op de externe rapportagemodellen.

16.4 Verandering in de risicobeheerorganisatie

Sinds 2009 heeft SNS REAAL een risicobeheerorganisatie die gericht is op versterking van het groepsbeleid en van de kaders waarbinnen het risicobeleid wordt vormgegeven. Daarbij staan verbetering van de kwaliteit en de efficiency van de risicobeheersing centraal. In 2010 en 2011 werd onderzocht hoe de bestaande structuur verder verbeterd kon worden.

De ontwikkelingen in de financiële markten hebben geleid tot een vergrote behoefte aan een meer slagvaardige risicobeheerorganisatie. De cultuuromslag in de financiële sector vereist versterkte aandacht voor het centraal stellen van het klantbelang. Een analyse van de risicobeheerorganisatie heeft geleid tot aanbevelingen voor verdere verbetering. Dit heeft geresulteerd in een plan om de bestaande structuur te optimaliseren. Deze veranderingen zijn in de loop van 2011 in gang gezet en eind 2011 geïmplementeerd. De nieuwe structuur waarborgt dat de risicokaders en de escalatielijnen eenduidig zijn.

De volgende uitgangspunten voor de bestuursstructuur zijn onveranderd gebleven:

- Besturing van bank- en verzekeringsactiviteiten is georganiseerd in drie bedrijfsonderdelen: SNS Bank, REAAL en Zwitserleven.
- De directies van de bedrijfsonderdelen realiseren binnen de groepskaders voor risicobeleid de bedrijfsdoelstellingen door het kiezen van de best mogelijke producten, diensten, product-markt-combinaties, merken en distributiemethoden.
- Het balansbeheer (Asset & Liability management) wordt bestuurd op groepsniveau.

Een samenvatting van de in 2011 aangebrachte veranderingen in de risicobeheersingorganisatie is hieronder weergegeven.

16.4.1 Inrichting van een Groep Risico Comité

Het Groep Risico Comité (GRC) werd ingericht als hoogste en primair kaderstellend orgaan voor risicobeheersing. Het GRC definieert voor financiële en niet-financiële risico's het gewenste risicoprofiel en stelt de risicobereidheid, de risicobeleidskaders en het risicobeheersingraamwerk vast. Het GRC stelt ook het liquiditeitsplan en het kapitaalplan voor SNS REAAL vast.

16.4.2 Herinrichting van overige groepscomités onder het GRC

De focus van de groepsrisicocomités werd verlegd naar optimalisatie van risico en rendement binnen de kaders van het GRC. Waar nodig zorgen de groepscomités voor nadere uitwerking van de GRC-kaders. Het Groep Krediet Comité (GKC) werd ingericht voor uitwerking van het groepsbeleid en voor besluitvorming over kredietverlening die de lokale bevoegdheid te boven gaat.

16.4.3 Herinrichting van lokale risicocomités

De lokale risicocomités nemen binnen de kaders van het hogere risicocomité en uiteindelijk het GRC besluiten en voeren besluiten uit.

16.5 Ontwikkelingen in kapitaal en solvabiliteit

16.5.1 Solvabiliteit bankactiviteiten

De belangrijkste solvabiliteitsratio's van de bankactiviteiten verbeterden in 2011. Eind 2011 kwam de core Tier 1 ratio uit op 9,2% (eind 2010: 8,1%) en bedroeg de Tier 1 ratio 12,2% (eind 2010: 10,7%). Deze verbetering werd vooral veroorzaakt door de daling in risico gewogen activa, veroorzaakt door de afname in kredietlimieten bij Property Finance en SNS Zakelijk. Eind 2011 bedroegen de risicogewogen activa € 20,5 miljard, ten opzichte van € 22,1 miljard eind 2010. De BIS-ratio daalde van 16,7% eind 2010 tot 14,4% als gevolg van de aflossingen van Tier 2 kapitaal in het eerste halfjaar van 2011. Vooruitlopend op deze aflossingen trok SNS Bank in het vierde kwartaal van 2010 € 500 miljoen aan Tier 2 kapitaal aan. Verder nam de BIS ratio af door de lower Tier 2-omruiltransactie in het vierde kwartaal van 2011, waarbij lower Tier 2-schuld werd omgeruild voor niet-achtergestelde schuld.

Het streven is om op langere termijn een core Tier 1 ratio van 10% voor SNS Bank te behalen, daarbij rekening houdend met de additionele kapitaaltoeslag voor systeemrelevante banken.

16.5.2 Solvabiliteit verzekeringsactiviteiten

De DNB-solvabiliteit van de verzekeringsactiviteiten verbeterde van 195% ultimo 2010 tot 203% dankzij de traditionele herverzekeringstransactie en winstinhouding. Dit werd deels tenietgedaan door een dividenduitkering aan SNS REAAL van € 80 miljoen (zes procentpunten solvabiliteit). Daarnaast was er de negatieve invloed van veranderingen op de financiële markten, in het bijzonder de daling van de langetermijnrente en de toename van de kredietrisico-opslagen. Op basis van de gemiddelde rentecurve in het vierde kwartaal van 2011 bedroeg de solvabiliteit van de verzekeringsactiviteiten eind 2011 circa 229%.

De in de DNB-toereikendheidstoets gehanteerde ECB-AAA Staatscurve liet een neerwaartse trend zien voor alle looptijden. Dit had een positief effect op de reële-waardereserve van de vastrentende portefeuille. Echter, de daling van de rentecurve had een negatief effect op het kapitaalsurplus uit de DNB-toereikendheidstoets door een hogere marktwaarde van de verzekeringstechnische voorzieningen.

16.5.3 Kapitaalpositie SNS REAAL

In 2011 liet het totale eigen vermogen van SNS REAAL grote schommelingen zien door volatiliteit in rentetarieven en risico-opslagen, die van invloed waren op de reële-waardereserve van de vastrentende portefeuille. Het totale eigen vermogen steeg ten opzichte van eind 2010 tot € 5.428 miljoen door het positieve netto resultaat en de stijgingen van de cashflow-hedge en de reële-waardereserve. Dit werd deels tenietgedaan door de invloed van shadow accounting. Per eind 2011 was de reële waardereserve van de aandelenportefeuille € 161 miljoen, € 10 miljoen lager dan eind 2010, en was de reële-waardereserve van de vastrentende portefeuille € 979 miljoen, € 768 miljoen hoger dan eind 2010.

De double leverage van de Groep daalde tot 114,2% mede door de positieve invloed van een dividenduitkering van € 102 miljoen in het eerste halfjaar van 2011. Daarvan was € 80 miljoen afkomstig van de verzekeringsactiviteiten en € 22 miljoen van SNS Asset Management. In het tweede halfjaar van 2011 profiteerde de double leverage van de toename van de reële-waardereserve. Dit werd voor een deel tenietgedaan door een kapitaaloverdracht van € 50 miljoen aan SNS Bank.

16.6 Evenwichtige aanpak kapitaalsteun

SNS REAAL kiest voor een evenwichtige benadering ten aanzien van de core Tier 1 capital securities die zijn uitgegeven aan de Nederlandse Staat, waarbij behoud van de solide kapitaalspositie van SNS REAAL centraal staat.

Kapitaal kan worden vrijgemaakt uit organische groei van het kapitaal door ingehouden winsten en door overige initiatieven, zoals het programma voor vrijmaking van € 700 miljoen aan kapitaal. Van belang is daarnaast de coöperatieve opstelling van Stichting Beheer SNS REAAL ten aanzien van de aflossing van haar core Tier 1 capital securities. De Stichting verklaarde zich in 2010 bereid om de voorwaarde van de overeengekomen pro rata terugkoop van haar core Tier 1 capital securities op hetzelfde tijdstip als de Nederlandse Staat los te laten, onder een aantal voorwaarden. Het benutten van vrijgemaakt kapitaal voor het terugkopen van de securities die zijn uitgegeven aan de Nederlandse Staat vereist goedkeuring door DNB.

In 2011 diende de aan SNS REAAL verstrekte kapitaalsteun nogmaals genotificeerd te worden bij de Europese Commissie. Op basis van deze hernotificatie herbevestigde de Europese Commissie eind 2011 haar goedkeuring voor de kapitaalsteun van de Nederlandse Staat.

16.7 Kapitaaltoereikendheid ICAAP 2011 en ORSA 2011

SNS REAAL beoordeelt periodiek de kapitaaltoereikendheid onder Basel II van haar bankactiviteiten door middel van het Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP). De kapitaaltoereikendheid van de verzekeringsactiviteiten wordt onder het Solvency II toezichtkader beoordeeld in het Own Risk and Solvency Assessment (ORSA). Zowel ten aanzien van het ICAAP als het ORSA geldt dat er onzekerheid is rond toekomstige regelgeving en de toepasbaarheid daarvan.

16.7.1 Kapitaalbehoefte bank volgens ICAAP

Binnen het ICAAP stellen de statutaire directie van SNS Bank en de Raad van Bestuur de noodzakelijk geachte hoeveelheid kapitaal vast. De balans, de (voorgenomen) strategie, de risicobereidheid en de aanwezige risico's zijn daarbij het uitgangspunt. Beoordeeld wordt op welke wijze met de risico's wordt omgegaan en in hoeverre de kapitalisatie van SNS Bank in de huidige en mogelijk toekomstige omstandigheden voldoende robuust is om de risico's te absorberen. De risico's worden geïdentificeerd vanuit de bedrijfsstrategie en getoetst aan de tolerantie van de risico's binnen het gedefinieerde risicobereidheidskader. Hiermee wordt tevens invulling gegeven aan het inbedden van risicomanagement in lijn met de aanbevelingen van de Code Banken.

De robuustheid van het kapitaalniveau wordt door middel van stresstesten op de proef gesteld. SNS REAAL voerde in 2011 een interne stresstest voor de bankactiviteiten uit als onderdeel van het ICAAP 2011. Daarbij vond een grondige analyse van de risico's plaats en werden deze getoetst door middel van de stresstest. SNS REAAL hanteert voor deze stresstest eigen specifieke economische scenario's. Daarnaast worden het economisch kapitaal en het Regulatory Capital (Basel II, pijler 1) in het ICAAP betrokken en wordt het proces van kapitaalbeheer beoordeeld. SNS REAAL is in het kader van het Supervisory Review and Evaluation Process (SREP) in continue dialoog met DNB over de ICAAP-uitkomsten. In 2011 voerde SNS Bank enkele verbeterlagen door in haar ICAAP-proces. Het proces is daarmee transparanter geworden en toetsbaar voor zowel interne als externe betrokkenen.

16.7.2 Kapitaalraming verzekeraar volgens ORSA

De kapitaaltoereikendheid voor de verzekeringsactiviteiten wordt vooralsnog geëvalueerd binnen het Solvency I toezichtskader. In 2011 voerde SNS REAAL een ORSA uit voor haar verzekeringsactiviteiten als voorbereiding op het komende Solvency II toezichtskader. Het ORSA is, net zoals het ICAAP bij de bankactiviteiten, een intern proces om de kapitaaltoereikendheid van een verzekeraar te beoordelen.

SNS REAAL heeft in 2011 op vrijwillige basis deelgenomen aan de EIOPA-stresstest voor de verzekeringsactiviteiten. De uitkomsten van deze stresstest laten zien dat SNS REAAL voor haar verzekeringsactiviteiten na stress ruim boven de solvabiliteitsnorm blijft.

16.8 Tijdelijke solvabiliteitsbuffer EBA

In december 2011 heeft SNS REAAL een persbericht gepubliceerd naar aanleiding van aankondigingen door de European Banking Agency (EBA) en De Nederlandsche Bank over de verplichting voor banken om hun kapitaalpositie te versterken door een tijdelijke kapitaalbuffer aan te houden voor de marktwaarde van hun posities in overheidspapier. De EBA verplichtte banken om buffers aan te houden zodat de core Tier 1 ratio eind juni 2012 een niveau van 9% heeft bereikt, waarbij de posities in overheidspapier tegen de marktwaarde per 30 september 2011 worden gewaardeerd.

SNS Bank N.V. rapporteerde per 30 september 2011 een core Tier 1 ratio van 8,6% op basis van Basel II, rekening houdend met de 80% ondergrens van Basel I, voor de berekening van RWA. Onder toepassing van de EBA-methode, waarin de kapitaalbuffer voor overheidspapier zit inbegrepen, bedroeg de core Tier 1 ratio per 30 september 2011 8,2%. Om een core Tier 1 ratio volgens de EBA-norm van 9% te behalen diende SNS Bank een kapitaaltekort van € 159 miljoen in te lopen.

In het vierde kwartaal van 2011 was de core Tier 1 ratio volgens de EBA-norm van SNS Bank al van 8,2% naar 8,8% gestegen als gevolg van een stijging in beschikbaar core Tier 1 kapitaal en de bovengenoemde daling van de risico gewogen activa. In totaal is het EBA-kapitaaltekort per 31 december 2011 gedaald tot € 32 miljoen. SNS Bank zal ervoor zorgen dat het overige tekort eind juni 2012 is ingelopen.

16.9 Financiering, liquiditeitspositie

16.9.1 Bankactiviteiten

In 2011 vonden nauwelijks financieringsactiviteiten van SNS Bank op de kapitaalmarkt plaats. Door het aantrekken van spaargeld kon volledig worden voorzien in de financieringsbehoefte. De spaartegoeden stegen in 2011 met € 2,9 miljard (+11%) door een grote instroom en een hoog behoud. Banksparen, deel van de totale spaartegoeden, steeg met € 628 miljoen naar € 1,3 miljard. Daardoor verbeterde de loan-to-deposit-ratio van de bankactiviteiten van 172% tot 159%.

De totale liquiditeit van de bankactiviteiten bleef hoog. Deze was eind 2011 € 11,1 miljard, ten opzichte van € 11,9 miljard eind 2010. De liquiditeitspositie werd positief beïnvloed door de stijging van de spaartegoeden in combinatie met een beperkte groei in hypotheeklen en de afname van kredietlimieten bij SNS Bank Zakelijk en Property Finance. Dit werd deels tenietgedaan door aflossingen van financieringen. In het vierde kwartaal van 2011 werd € 1,5 miljard bij de ECB getrokken. Hierdoor werd voor hetzelfde bedrag de kaspositie verhoogd en de bij de ECB beleenbare activa verlaagd.

16.9.2 Verzekeringsactiviteiten

In het eerste halfjaar van 2011 plaatste SRLEV, de juridische entiteit waaronder de meeste levensverzekeringsactiviteiten van SNS REAAL vallen, met succes Tier 2-obligaties met een looptijd van 30 jaar voor een bedrag van € 400 miljoen. Daarnaast plaatste SRLEV in juni eeuwigdurende achtergestelde obligaties ter waarde van 105 miljoen Zwitserse franken. De opbrengst werd gebruikt voor de aflossing van de door SNS REAAL aan SRLEV verstrekte achtergestelde leningen.

16.9.3 Liquiditeit bank getest met ILAAP

DNB heeft in 2011 het ILAAP (Internal Liquidity Adequacy Assessment Process) geïntroduceerd. SNS Bank en een aantal andere banken hebben dit proces in 2011 voor het eerst doorlopen. Binnen het ILAAP stellen de statutaire directie van SNS Bank en de Raad van Bestuur de noodzakelijk geachte hoeveelheid liquiditeit vast. De balans, de (voorgenomen) strategie, de risicobereidheid en de aanwezige risico's zijn daarbij het uitgangspunt. Beoordeeld wordt op welke wijze met de risico's wordt omgegaan en in hoeverre de liquiditeit van SNS Bank in de huidige en mogelijk toekomstige omstandigheden voldoende robuust is om de risico's te absorberen.

Onderdeel van het ILAAP is een liquiditeitsstresstest. In deze stresstest wordt onder andere rekening gehouden met het opdrogen van de financiering op de geld- en kapitaalmarkt. SNS Bank heeft daartoe eigen scenario's opgesteld, die rekening houden met de instellingspecifieke risico's. Op basis van het ILAAP is vastgesteld dat het liquiditeitsniveau van SNS Bank voldoende is in relatie tot de actualiteit. Het ILAAP wordt nader beleidsmatig ingebed om de mate van beheersing goed aantoonbaar te maken.

16.10 Ontwikkelingen in marktrisico bankactiviteiten

16.10.1 Duration

In 2011 vervlakte de rentecurve. In het eerste half jaar liep de korte rente op en vanaf medio 2011 daalde de lange rente, onder invloed van de economische ontwikkelingen. Tegelijkertijd was de rente in 2011 erg volatiel. De rentegevoeligheid van het eigen vermogen wordt uitgedrukt in de duration van het eigen vermogen. Gedurende 2011 was de strategische bandbreedte voor de duration van het eigen vermogen 0 tot 10. Vanwege de volatiliteit in de rente is de duration in 2011 op een laag niveau gehouden, tussen 2 en 5. Eind 2011 was de duration van het eigen vermogen 3,8. Vanaf januari 2012 is de strategische bandbreedte verkleind naar 0 tot 8.

16.10.2 Earnings-at-risk

De Earnings-at-Risk (EaR) geeft de rentegevoeligheid weer van de netto-rente inkomsten van SNS Bank op een horizon van 12 maanden. De EaR wordt berekend aan de hand van een aantal scenario's met flinke renteschokken. Er waren in 2011 geen grote uitslagen in de EaR. Gemiddeld bedroeg de EaR € 10 miljoen, eind 2011 bedroeg de EaR € 7 miljoen.

16.10.3 Spreadrisico

In 2011 liepen de spreads op de zogenoemde perifere eurolanden verder op vanwege het toegenomen kredietrisico. SNS REAAL monitort positie en spreadontwikkeling op zeer frequente basis.

Om risico's te beperken bracht SNS Bank haar positie in staatsobligaties van perifere eurolanden in 2011 met 52% terug tot € 486 miljoen. De marktwaarde van de blootstelling van SNS Bank aan de GIIPS-landen daalde van 29% (ultimo 2010) naar 14% van de totale blootstelling aan staatsobligaties. Ook de posities in Franse, Oostenrijkse en Belgische overheidsschulden namen aanzienlijk af. De opbrengsten werden voornamelijk herbelegd in Duitse staatsobligaties. Door lagere kredietrisico-opslagen steeg de reële waarde van Ierse staatsobligaties.

16.10.4 Handelsrisico

SNS Bank heeft een kleine handelsportefeuille die past bij het gematigde risicoprofiel. In overeenstemming met dit profiel werd de totale limiet in termen van Value-at-Risk (VaR) (99% betrouwbaarheid op dagbasis) op € 2,4 miljoen vastgesteld. Er werd in 2011 slechts beperkt gebruik gemaakt van de toegestane limiet.

16.11 Ontwikkelingen in kredietrisico Bankactiviteiten

De totale kredietportefeuille van de bankactiviteiten bedroeg € 64,8 miljard eind 2011. Het grootste deel van de kredietportefeuille (79%) betrof Nederlandse woonhuishypotheek.

De belangrijkste ontwikkelingen op het gebied van kredietrisico in 2011 waren de dalende huizenprijzen en de stagnerende markt voor zowel bestaande als nieuwe koopwoningen in Nederland. Daarnaast bleef de markt voor nationale en internationale vastgoedprojecten verder verslechteren.

16.11.1 SNS Retail Bank

De vorderingen op klanten van SNS Retail Bank waren € 54 miljard eind 2011. Deze portefeuille bestaat voor € 51 miljard uit woninghypotheek. Hiervan valt 15% onder de Nationale Hypotheek Garantie (NHG) regeling.

De markt voor koopwoningen was in 2011, net als in 2010, zwak. Ondanks overheidsmaatregelen, zoals het verlagen van de overdrachtsbelasting, daalde zowel het aantal verkochte woningen als de gemiddelde prijs per woning. Het aantal woningtransacties was daarmee historisch laag en de huizenprijzen daalden voor het derde achtereenvolgende jaar. De dalende huizenprijzen en de stagnerende huizenmarkt zorgen voor langere uitwinperiodes en hogere verliezen bij de uitwinning van onderpand.

16.11.2 SNS Bank Zakelijk

In 2011 verslechterde het sentiment op de nationale vastgoed- en financieringsmarkten. De gemiddelde leegstand van kantoren, winkels en bedrijfspanden steeg aanzienlijk. Dit leidde tot een toename van het aantal kredieten in default en tot hogere waardeverminderingen, hoewel deze in relatie tot de gemiddelde netto positie nog steeds beperkt waren.

Als onderdeel van SNS REAAL's programma om kapitaal vrij te maken werden de verplichtingen bij SNS Bank Zakelijk teruggebracht van € 7,4 miljard tot € 5,7 miljard (-22%). De totale positie werd teruggebracht met € 1,6 miljard tot € 5,7 miljard. De daling in de uitstaande vorderingen was het gevolg van aflossingen en de verkoop van een aantal kredieten.

De activa aangehouden voor verkoop daalden van € 27 miljoen tot nihil. Vastgoedprojecten daalden licht tot € 7 miljoen.

16.11.3 Property Finance

In 2011 beleefde de nationale en internationale vastgoedmarkten opnieuw een moeilijk jaar. De omstandigheden op de internationale vastgoedmarkten bleven moeilijk en hielden de waarde van het vastgoed onder druk. De vastgoedmarkten in Nederland verslechterde in 2011, wat zichtbaar is in hoge leegstand in de winkel- en kantorensector en druk op de huurprijzen.

Sinds de strategiewijzigingen in 2009 en 2010 ligt de focus van Property Finance volledig op afbouw van de portefeuille en beperking van de verliezen. Afname van de kredietlimieten werd in 2011 gerealiseerd door een combinatie van reguliere inlossingen, verkoop van leningen, herstructureringen en door het uitwinnen van leningen met een daarop volgende opname als vastgoedprojecten en activa aangehouden voor verkoop.

Het totale bedrag aan kredietlimieten daalde van € 6,8 miljard tot € 5,5 miljard (-20%). De totale positie daalde van € 6,3 miljard tot € 5,3 miljard (-16%). Dit komt overeen met een daling in de risico gewogen activa van € 0,9 miljard.

Het totaal aan voorziene leningen daalde met € 33 miljoen tot € 1.728 miljoen. Dit was vooral het gevolg van verkopen van voorziene leningen en de uitwinning en herclassificatie van voorziene leningen naar vastgoedprojecten voor € 372 miljoen bruto (€ 160 miljoen na aftrek van voorzieningen). Deze daling werd grotendeels tenietgedaan door nieuwe instroom, waarvan 67% betrekking had op Nederlandse leningen. Het totaal aan voorziene leningen uitgedrukt als percentage van de bruto kredietportefeuille steeg van 27% tot 32%.

16.12 Ontwikkelingen in marktrisico verzekeringsactiviteiten

De marktrisico's van de verzekeringsactiviteiten van SNS REAAL worden gemeten met behulp van de risicomaatstaf Value-at-Risk (VaR) en aan de hand van stressscenario's. Hierbij wordt niet alleen het totale risico, maar ook de uitsplitsing naar elke individuele bron van marktrisico, zoals rente en risico-opslag berekend. Eind 2010 bedroeg de VaR 46% op basis van een 99,5% betrouwbaarheidsinterval. In 2011 daalde de VaR naar 25% en ligt daarmee binnen de huidige interne limiet van 45%.

In verband met de eurocrisis werd om redenen van risicovermindering de beperkte blootstelling aan Zuid-Europese overheidsschulden van de verzekeringsactiviteiten gedurende 2011 verder teruggebracht tot € 329 miljoen. Dit is 2% van de totale portefeuille in overheidsobligaties. Er was geen blootstelling aan Griekse en Portugese obligaties.

Ook de posities in overheidsschulden van Frankrijk en België werden afgebouwd. Deze werden voornamelijk herbelegd in Nederland en Duitsland. Het overgrote deel van de positie in overheidsschulden van de verzekeringsactiviteiten betreft nog altijd Duitsland en Nederland.

De solvabiliteit van de verzekeraar is het meest gevoelig voor renteveranderingen en veranderingen in de kredietrisico-opslagen. In 2011 lag de focus dan ook op deze twee risicobronnen.

De balans van de verzekeringsactiviteiten werd in 2011 gevoeliger voor rentedalingen en de impact van rentestijgingen werd licht gunstiger, vooral door de daling van de rentecurve. De gevoeligheid van de solvabiliteit voor parallelle

rentedalingen van 1% ontwikkelde zich van circa -20% eind 2010 naar circa -26% eind 2011, eveneens door de daling van de rentecurve.

Het kredietrisico in de obligatieportefeuille werd verder afgebouwd in 2011. Daarnaast werden rentederivaten aangekocht om het renterisico op de balans van de verzekeraar verder terug te brengen.

Bovenstaande acties werden mede uitgevoerd in het kader van het rentehedge-programma. Dit programma, in 2009 in gang gezet, heeft tot doel de rentegevoeligheid van de solvabiliteit sterk terug te brengen. Vanwege de volgende redenen is een behoedzaam tijdsplan hierbij van belang:

- Het hedgeproject kan leiden tot veel transacties, met een in potentie grote impact op het IFRS-resultaat.
- Een goede timing kan voorkomen dat de beleggingsinkomsten voor langere tijd tegen een te laag niveau worden vastgezet, wat negatieve gevolgen voor het winstgenererende vermogen van de verzekeringsactiviteiten met zich mee kan brengen.

16.13 Ontwikkelingen in verzekeringsrisico's

16.13.1 Ontwikkelingen in verzekeringstechnische risico's

SNS REAAL neemt in de aanwezige solvabiliteit de over- of onderwaarde van de technische voorzieningen mee ten opzichte van de marktwaarde daarvan. De over- of onderwaarde van de technische voorzieningen wordt vastgesteld door het uitvoeren van een toereikendheidstoets (TRT) voor DNB.

De uitkomst van de TRT is sterk afhankelijk van de gebruikte rentetermijnstructuur. De rentetermijnstructuur voor de TRT bewoog in 2011 sterk, met een stijging in het eerste halfjaar en een behoorlijke daling in het derde kwartaal. De TRT liet op dat moment een substantiële onderwaarde zien. In de maanden oktober en november 2011 is de risicovrije rentetermijnstructuur weer gestegen waarna in december de curve terugzakte naar het dieptepunt van september.

Naast de effecten van de lage risicovrije rentetermijnstructuur spelen ook andere grondslagen, zoals kosten, sterfte en onnatuurlijk verval een rol bij de ontwikkeling van de TRT.

16.13.2 Aanpassing levensverwachtingen

Voor het prognosticeren van de overlevingskansen van de gehele bevolking maakt SNS REAAL gebruik van het model dat de commissie Pensioen- en LijfrenteTafels (PLT) van het Verbond van Verzekeraars publiceert. In 2011 werden de data van het PLT-model 2008 opnieuw geactualiseerd op basis van de meest recente CBS-data. Er zijn geen modelwijzigingen doorgevoerd. De actuele CBS-data wezen op een lichte afvlakking van de versnelling van de levensverwachting. Het actualiseren van deze data leidde in 2011 tot een verhoging van de best estimate marktwaarde van de verzekeringsverplichtingen en had daarmee een negatief effect op de uitkomsten van de TRT.

16.13.3 Ontwikkelingen herverzekeringen

Herverzekeringen dekken verzekeringsrisico's af binnen de verschillende portefeuilles van de Leven- en Schadeverzekeringsactiviteiten. De herverzekeringscontracten van de diverse onderdelen worden zoveel mogelijk geïntegreerd binnen de (gecombineerde) herverzekeringsprogramma's van SNS REAAL.

Herverzekering wordt niet alleen vanuit risico-oogpunt ingezet, maar ook steeds meer vanuit kapitaalmanagement. Zo werd in aanvulling op de in oktober 2009 afgesloten herverzekeringstransactie, per 1 januari 2011 wederom een herverzekeringscontract aangegaan op een gedeelte van de individuele overlijdensrisicoportefeuille van REAAL. Beide transacties komen voort uit het zo efficiënt mogelijk inzetten van kapitaal.

16.14 Beheersing niet-financiële risico's

De financiële crisis en de daaropvolgende maatschappelijke discussie over de financiële sector hebben blootgelegd dat cultuur en gedrag essentieel zijn om het vertrouwen in de financiële sector te herstellen. SNS REAAL heeft in 2009 een nieuwe missie, kernwaarde en strategie geformuleerd waarin het klantbelang centraal staat. Naast de voorwaarden die worden gesteld aan financiële robuustheid is de nadruk op niet-financieel risico management op basis van lessen uit het verleden toegenomen. Het niet-financiële risico management is gebaseerd op naleving van externe- en interne wet- en regelgeving en het hebben en houden van een integere bedrijfscultuur.

16.14.1 Bestaande componenten

De belangrijkste al bestaande componenten voor beheersing van niet-financiële risico's zijn:

- Duidelijke governancestructuur inclusief heldere belegging van taken en verantwoordelijkheden en escalatiepaden, wat nog eens is versterkt met de nieuwe [risicobeheerstructuur](#). SNS REAAL heeft hierbij een zogenaamd “three lines of defense” model geïmplementeerd. Dit houdt in dat het lijnmanagement primair verantwoordelijk is voor het onderkennen en beheersen van risico's en besluitvorming op dat gebied. CV&O heeft, samen met een aantal andere groepsstaven, een belangrijke rol in de tweede verdedigingslinie. De derde “line of defense” is Group Audit dat de opzet en de werking van het gehele stelsel toetst.
- Jaarlijks voert Compliance, Veiligheidszaken & ORM (CV&O) een monitoring programma uit in afstemming met Group Audit. Op basis van een risicogebaseerde analyse wordt jaarlijks bepaald welke middelen worden ingezet op welke onderwerpen.
- Op kwartaalbasis wordt een niet-financiële risico rapportage opgesteld. Deze kwartaalrapportage biedt een overzicht van de belangrijkste ontwikkelingen in niet-financiële risico's, voortgang in de opvolging van actiepunten en de implementatie van nieuwe/gewijzigde wet- en regelgeving en een analyse van de ontwikkelingen in incidenten.
- Naast andere stafafdelingen adviseert de afdeling CV&O in de processen voor de ontwikkeling, goedkeuring en periodieke review van producten door de bedrijfsonderdelen.
- Het training & awareness programma bestaat onder andere uit informatiebijeenkomsten, e-learnings, presentaties en train the trainer workshops.
- CV&O formuleert als tweede lijn groeps(breed)beleid op het gebied van integere bedrijfsvoering voor wat betreft niet-financiële risico's. De eerste lijn is verantwoordelijk voor invoering (en naleving) van dit beleid en stelt een implementatieplan op. CV&O kan desgewenst adviseren over de vertaalslag naar de inrichting binnen de bedrijfsonderdelen.
- Ieder halfjaar legt de directie van ieder bedrijfsonderdeel een In Control Verklaring af over de beheersing van wezenlijke risico's. Dit vindt plaats op basis van een aantoonbare onderbouwing. In de verklaring rapporteert het management over de belangrijkste risico's en bijbehorende beheersmaatregelen, de verbeteringen die ten opzichte van de vorige periode zijn gerealiseerd en welke verbeteracties onderhanden zijn.
- Voor de berekening van het kapitaalbeslag uit hoofde van operationeel risico wordt voor bancaire activiteiten gebruik gemaakt van de standardised approach. Dit houdt in dat aan de hand van een vast percentage van de omzet per business line van de bank een bedrag voor het pijler 1 kapitaal wordt toegerekend. Dit pijler 1 kapitaal wordt getoetst aan de hand van het ICAAP, waarin de grootste risico's van de bank worden gevalideerd in kans van optreden en impact. De In Control Verklaring van SNS Bank is belangrijke input daarbij. Ook voor de verzekeringsactiviteiten wordt de standardised approach van Solvency II gehanteerd voor de berekening van het kapitaalbeslag in pijler I. In 2011 is een eerste aanzet ontwikkeld met betrekking tot het interne proces van het ORSA voor het toetsen van dit pijler I kapitaal. Dit zal verder worden ontwikkeld in 2012.

16.14.2 Nieuwe ontwikkelingen

De belangrijkste nieuwe ontwikkelingen voor beheersing van niet-financiële risico's zijn:

- De aanpassing van de risicocomitéstructuur is in 2011 ingezet om te komen tot een efficiënte en goed werkende organisatiestructuur. Hierbij zijn de verantwoordelijkheden eenduidig belegd en is er een heldere scheiding aangebracht tussen beleidsbepaling (kaderstelling) en uitvoering van beleid. Er is een [Groep Risico Comité](#) (GRC) opgericht dat primair het kaderstellend orgaan is binnen SNS REAAL.
- Er is een raamwerk voor operationeel risico ontwikkeld. Doelstelling hiervan is het management van SNS REAAL te ondersteunen in het beheersen van operationele risico's binnen de kaders van wet- en regelgeving en de doelstellingen van SNS REAAL.
- In 2011 is wederom in samenwerking met KPMG een onderzoek uitgevoerd naar het integriteitklimaat binnen SNS REAAL. Uit de resultaten van het onderzoek in 2011 blijkt dat het integriteit- en complianceklimaat binnen SNS REAAL verder is versterkt ten opzichte van de meting in 2010. De medewerkers hebben een hoge mate van betrokkenheid bij het onderwerp integriteit en compliance. SNS REAAL scoort op alle onderdelen hoger in vergelijking tot de respondenten in de Benchmark Financiële Sector 2011.
- Er is een meldpunt in gebruik genomen waar medewerkers diverse vormen van incidenten kunnen melden zoals fraude, ongewenste omgangsvormen en informatiebeveiligingsincidenten. Medewerkers kunnen via dit meldpunt ook anoniem als klokkenluider een incident melden. SNS REAAL beoogt hiermee de risico's tijdig gemeld te krijgen om gevolgschade te voorkomen of te beperken en om adequate maatregelen te kunnen treffen ter voorkoming van soortgelijke incidenten.
- Een maatschappelijke ontwikkeling die ook gevolgen heeft voor SNS REAAL is de toenemende dreiging van cybercrime. Er worden passende maatregelen genomen om deze dreiging af te wenden.

17 Financiering en credit ratings

De toegankelijkheid tot de geld- en kapitaalmarkt verslechterde in 2011. Eind 2010 had SNS Bank haar kaspositie al verhoogd. Door groei van de spaartegoeden en de afbouw van Property Finance en SNS Zakelijk beperkte SNS Bank de afhankelijkheid van de soms zeer volatiele markten. De kaspositie bleef hoog en werd gedurende het jaar verder verruimd, mede omdat de vooruitzichten voor de kapitaalmarkt in 2012 niet bemoedigend waren.

17.1 Strategie publieke financiering

Onze strategie voor publieke financiering is erop gericht de activiteiten van SNS REAAL, REAAL en SNS Bank op concurrerende niveaus te financieren, dat wil zeggen tegen minimale kosten en onder beperking van risico's. Deze strategie berust op twee pijlers. De eerste pijler is het tijdig waarborgen van voldoende liquiditeit. Zo vermijden we het risico dat we in een laat stadium geld moeten aantrekken tegen ongunstige voorwaarden. De tweede pijler is de spreiding naar financieringsinstrument, type belegger en geografisch gebied. Zo kan SNS Bank kiezen voor het meest geschikte instrument, afhankelijk van de verschillende marktomstandigheden, de kapitaalbehoefte en de kwalificaties die De Nederlandsche Bank vereist. In de totale financiering vervullen de spaartegoeden van onze klanten een steeds belangrijkere rol. Daarmee beperken we de afhankelijkheid van de publieke geld- en kapitaalmarkt en verbeteren we de loan-to-deposit ratio.

17.2 Financieringstransacties in 2011

De schulden crisis in Europa domineerde in 2011 de financiële markten. De onzekerheden namen toe. Dat gold zowel voor de politieke oplossingen voor de schuldposities van de perifere eurolanden als voor de blootstelling van Europese banken aan obligaties van deze landen. Het onderlinge wantrouwen tussen banken nam daardoor toe en leidde tot een verdere verslechtering van toegankelijkheid van de kapitaalmarkt. Banken plaatsten hun overtollige kasgelden in toenemende mate bij de ECB. Eind 2011 gaf de ECB driejarige leningen uit aan banken tegen een rente van 1%. Deze maatregel droeg bij aan kalmering van de markten en verruimde de mogelijkheden van banken voor herfinancieringen, kredietverlening, beleggingen in obligaties van eurolanden. Bij de uitgifte in december 2011 kende de ECB € 489 miljard toe aan 523 banken. Ook SNS Bank maakte hier van gebruik gezien de langdurige verslechterende kapitaalmarkten. In februari 2012 heeft de ECB een nieuwe faciliteit ter beschikking gesteld. Ook hiervan heeft SNS Bank gebruikt gemaakt.

SNS Bank hield de liquiditeitspositie gedurende het jaar op een hoog niveau. De liquiditeitspositie eind 2011 was € 11,1 miljard, ten opzichte van € 11,9 miljard eind 2010. Door de hoge kaspositie eind 2010, de afbouw van Property Finance en SNS Zakelijk en de groei van de spaartegoeden was het voor SNS Bank niet noodzakelijk om financiering te vinden op de kapitaalmarkt. Er vonden geen significante transacties plaats voor de financiering van de bankactiviteiten, met uitzondering van een omruilbod om het core Tier 1-kapitaal te verhogen. SNS Bank plaatste als onderwriter wel een dertigjarige Tier 2-obligatielening ter waarde van € 400 miljoen en een achtergestelde, eeuwigdurende obligatielening ter waarde van 105 miljoen Zwitserse franken in de markt, beide voor SRLEV, de juridische entiteit die het levenbedrijf van REAAL en Zwitterleven omvat. Eerstgenoemde obligaties werden geprijsd op 101,00 procent en hebben een vaste coupon van 7,00 procent per jaar tot aan de eerste calldatum. De dertigjarige Tier 2-obligaties werden geprijsd op 100 procent en hebben een vaste coupon van 9,00 procent per jaar tot aan de eerste calldatum op 15 april 2021. Deze transacties waren onderdeel van het kapitaalmanagement van SRLEV en hielden verband met het vervangen van interne financieringen door externe financiering.

17.3 Verhoging kapitaalbuffers

De Basel III-regelgeving gericht op de versterking van de mondiale kapitaal- en liquiditeitsregelgeving, impliceert dat de kapitaalbuffers van banken van grotere en betere kwaliteit moeten zijn. In verband met Basel III en de marktverwachtingen ambieert SNS Bank een core Tier 1-kapitaalratio van 10% op de middellange termijn. Door een omruilaanbod aan houders van lower Tier 2-obligaties kon SNS Bank in 2011 een substantieel bedrag van € 72 miljoen, na belasting, toevoegen aan het core Tier 1-kapitaal. De uitstaande lower Tier 2-obligaties hadden zwaar te lijden gehad van de zeer volatiele marktomstandigheden en waren sterk in prijs gedaald. SNS Bank kon deze leningen daarom terugkopen met een aanzienlijke korting. Daarbij bood SNS Bank de beleggers een premie van 10 tot 13 basispunten op de marktprijs. In totaal kon SNS Bank 57% van de uitstaande obligaties terugkopen. Bij de omruil verkregen de beleggers een vijfjarige niet-achtergestelde obligatie met een coupon van 6,625%. De totale omvang van deze nieuwe lening is € 302 miljoen.

17.4 Risico-opslagen gestegen

Risico-opslagen liepen in 2011 verder op door onzekerheden rondom de schulden crisis. Toen naast Griekenland ook andere perifere eurolanden geraakt werden door de hogere risico-opslagen liepen de risico-opslagen van financiële instellingen in heel Europa eveneens sterk op.

De hoge risico-opslagen waren ook terug te zien in de marktprijzen voor waardepapier van SNS Bank. Vooral de risico-opslagen van de achtergestelde obligaties, covered bonds en Residential Mortgage Backed Securities (RMBS) stegen sterk. De indicatieve risico-opslagen per 31 december 2011 voor obligaties met een looptijd van vijf jaar:

- Covered bond 140 basispunten
- RMBS 175 basispunten

17.5 Geen onderhandse plaatsingen

Er vonden in 2011 geen onderhandse plaatsingen van schuld papier plaats. SNS Bank heeft twee commercial-paperprogramma's, één Europees en één Frans programma, elk met een maximale omvang van € 4 miljard. Commercial paper heeft een looptijd van één tot twaalf maanden. SNS Bank wil niet afhankelijk zijn van kortgeldprogramma's. Ook in 2011 werd maar zeer beperkt gebruik gemaakt van deze programma's. Het uitstaande bedrag op het Europese programma was eind 2011 circa € 50 miljoen en de financieringen via het Franse programma bedroegen circa € 125 miljoen. Alle uitgiftes van SNS Bank in 2011 betroffen benchmarkobligaties. Uitgiftes van liquide benchmarkobligaties dragen bij aan verbreding van de investeerdersbasis. Benchmarkobligaties kunnen op de beurzen in Europa worden verhandeld. Het liquide karakter maakt het ook voor de institutionele belegger aantrekkelijker om in een obligatie van SNS Bank te beleggen.

17.6 Credit ratings

In 2011 zijn de ratings van Europese financiële instellingen sterk onder druk komen te staan. Op 15 maart 2011 verlaagde Fitch de rating van SNS Bank met een 'notch' van A- naar BBB+, waarbij tegelijkertijd de 'negative outlook' door een 'stable outlook' werd vervangen. De reden voor de verlaging lag in de hoge verliezen bij Property Finance. De ratings van SNS REAAL en de verzekeringsactiviteiten werden bevestigd en ook hier werd de 'negative outlook' vervangen door een 'stable outlook'.

Op 5 april 2011 verlaagde Moody's de rating van SNS Bank met een 'notch' van A3 naar Baa1 vanwege de hoge bijzondere waardeverminderingen bij Property Finance, die de winstcapaciteit van SNS Bank op korte en middellange termijn beperken. De ratings van de verzekeringsactiviteiten werden eveneens met een 'notch' verlaagd van A2 naar A3. Moody's wees hierbij op de druk op de onderliggende winst in 2010, de concurrentie op de Nederlandse markt en de negatieve invloed van de lage rente. Voor alle ratings verving Moody's de 'negative outlook' door een 'stable outlook'. Op 15 februari 2012 heeft Moody's alle ratings van SNS REAAL en haar dochterondernemingen 'under review for

possible downgrade' geplaatst. Aanleiding hiervoor was een brede review van de ratings van een aantal Europese banken, waarvoor Moody's de gevolgen van een afzwakkende macro-economische omgeving, hogere kosten van funding en een druk op de winstgevendheid opnieuw wil overwegen.

Alle ratings van Standard & Poor's bleven in 2011 ongewijzigd, onder handhaving van de 'negative outlook'

Op 1 maart 2012 heeft Standard & Poor's alle ratings van SNS REAAL en haar dochterondernemingen met een notch verlaagd, waarbij de 'negative outlook' werd vervangen door een 'stable outlook'. Aanleiding voor de verlaging was S&P's verwachting van zwakkere economische vooruitzichten dan voorheen, hetgeen gevolgen heeft voor het verwachte herstel bij SNS Bank en, in mindere mate, voor de resultaten van de verzekeringsactiviteiten.

De actuele ratings en de meest recente rapporten van Standard & Poor's, Moody's, en Fitch zijn te raadplegen en te downloaden van de [Investor-sectie](#) op de website van SNS REAAL. Onderstaande tabel bevat de ratings per 31 december 2011.

Tabel 27: Credit ratings per 31 december 2011

	S&P	Moody's	Fitch
Lange termijn			
SNS REAAL	BBB+ (negatief)	Baa1 (stabiel)	BBB+ (stabiel)
SNS Bank	A- (negatief)	Baa1 (stabiel)	BBB+ (stabiel)
REAAL Verzekeringen	BBB+ (negatief)		
SRLEV	A- (negatief)	A3 (stabiel)	A- (stabiel)
REAAL Schade	A- (negatief)	A3 (stabiel)	A- (stabiel)
Korte termijn			
SNS REAAL	A2	P-2	F2
SNS Bank	A2	P-2	F2

18 Onze mensen

Veel medewerkers zijn tevreden over hun werk en over SNS REAAL als werkgever. De gemeten medewerkerstevredenheid steeg van 7,0 naar 7,5 in 2011. Om ons fundament te verstevigen en te bouwen aan onze toekomst reorganiseerden we op veel plekken binnen SNS REAAL de werkzaamheden. Daarbij vervielen vaak arbeidsplaatsen en functies. De manier waarop we ons aanpassen aan de veranderende omstandigheden bevalt de meeste medewerkers blijkbaar toch goed.

18.1 Verantwoord werkgeverschap

Het zijn onze mensen die onze missie Eenvoud in geldzaken uitvoeren. Zij moeten vormgeven aan [verantwoord ondernemen](#) binnen SNS REAAL, geïnspireerd door onze kernwaarde GEEF!. We vinden het daarom van groot belang dat onze medewerkers professioneel, betrokken en gemotiveerd zijn. Van haar werknemers verwacht SNS REAAL verantwoord werknemerschap. We vragen van hen persoonlijk leiderschap en een individuele verantwoordelijkheid bij het plannen en uitvoeren van werkzaamheden en het managen van de eigen loopbaan.

Van SNS REAAL mogen werknemers verantwoord werkgeverschap verwachten. Dit betekent in de visie van SNS REAAL in de eerste plaats een inspirerende managementstijl gebaseerd op GEEF!, elkaar stimuleren en elkaar feedback geven. In praktisch al onze P&O instrumenten, van werving en selectie tot aan management development, besteden we aandacht aan GEEF!-gedrag. Zo komt GEEF! bijvoorbeeld aan de orde in de gesprekken bij in- en doorstroom van medewerkers.

GEEF! is ook te herkennen in de vele maatschappelijke initiatieven waar medewerkers in 2011 aan deelnamen. Denk bijvoorbeeld aan de Wereld Spaarweken waarbij 500 van onze medewerkers op scholen lesgeven over geldzaken. Of aan goede-doelenacties van de medewerkers van [SNS Bank](#) en [ASN Bank](#). Of aan het vrijwilligerswerk van de medewerkers van [REAAL](#) en [Zwitserleven](#).

Verantwoord werkgeverschap betekent ook een goed pakket arbeidsvoorwaarden. Een andere vereiste zijn programma's gericht op diversiteit en duurzame inzetbaarheid van medewerkers. Goede mogelijkheden voor opleiding en ontwikkeling vinden wij ook een vereiste, net als een goede balans tussen werk en privé. Voor dat laatste is Het Nieuwe Werken een belangrijk hulpmiddel. Ook de gematigde beloning voor de Raad van Bestuur en het topmanagement hoort bij verantwoord ondernemerschap.

Op onderstaande terreinen ontwikkelde de afdeling Personeel & Organisatie initiatieven om vorm te geven aan verantwoord werkgeverschap.

18.2 Duurzame inzetbaarheid

18.2.1 Van werk naar werk

Bij SNS Zakelijk, Property Finance, REAAL, Zwitserleven en IT&C vonden omvangrijke reorganisaties plaats. In 2011 boden we medewerkers die een nieuwe functie zochten ondersteuning nadat hun functie was vervallen door een reorganisatie. Ze kregen intensieve begeleiding van een mobiliteitsmanager en een loopbaanadviseur. Het uitgangspunt van het Sociaal Plan is van werk naar werk, bij voorkeur binnen SNS REAAL en anders daarbuiten. Om interne plaatsing te stimuleren werden loopbaanevents georganiseerd. In 2011 kwamen er 110 herplaatsers bij en stroomden 222 herplaatsers uit de herplaatspool. Ruim de helft van de herplaatsers vond in de herplaatstermijn een nieuwe passende functie.

Speciaal voor herplaatsers vanaf 58 jaar werd een Pluspool ingericht, een intern uitzendbureau voor tijdelijke werkzaamheden of projecten. Op deze manier blijven we hun expertise en ervaring benutten.

18.2.2 Van belang voor iedereen

In een organisatie zoals SNS REAAL, die zich richt op efficiency en klantgerichtheid, vinden vaak veranderingen plaats. Duurzame inzetbaarheid is daarom van belang voor iedereen, niet alleen voor herplaatsers. SNS REAAL wil aan de ene kant de samenwerking tussen haar merken versterken en aan de andere kant de merken een sterker eigen profiel geven. Loopbaanontwikkeling via verschillende merken is daarom een uitgelezen kans voor zowel SNS REAAL als voor veel van onze medewerkers. Zo kunnen we kennis beter delen en krijgen onze mensen een mogelijkheid om zich verder te ontwikkelen.

P&O heeft verschillende instrumenten om de inzetbaarheid van medewerkers te vergroten. De performancemanagementcyclus Prestatie en Competentie Beoordeling richt zich zowel op het huidige functioneren van een medewerker als diens inzetbaarheid en loopbaanmogelijkheden in de toekomst. Indien nodig kan een Persoonlijk Ontwikkel Plan worden opgesteld of (externe) loopbaanbegeleiding worden ingezet. Ook onze opleidingen en de programma's Talent Development en Management Development passen in dit beleid.

In 2011 introduceerden we een instrument voor integrale personeelsplanning. Hiermee kunnen managers de impact van interne en externe ontwikkelingen op de personeelsbezetting in kaart brengen, zowel kwantitatief als kwalitatief. Door meer inzicht in toekomstige personeelsbehoefte kunnen managers beter en tijdiger de inzetbaarheid van medewerkers plannen.

18.3 Flexibeler en meer tevreden door HNW

Met Het Nieuwe Werken (HNW) willen we vooral een hogere medewerkerstevredenheid en een hogere productiviteit bereiken. De investeringskosten, vooral de verbouwing van kantoorruimtes en de aanschaf van technische hulpmiddelen, verdienen we terug doordat we goedkoper en effectiever gaan werken. De huisvestingskosten zullen aanzienlijk dalen en de productiviteit zal naar verwachting stijgen. Ruim twee jaar na de start zijn inmiddels ruim 2000 medewerkers werkzaam volgens het nieuwe concept. In 2012 gaan de laatste mensen op het hoofdkantoor in Utrecht over. In Alkmaar zal volgens planning in 2013 een nieuw kantoor in gebruik worden genomen dat speciaal is ingericht voor HNW.

Het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek onder medewerkers is voor SNS REAAL een belangrijk instrument om groepsbreed inzicht te krijgen in de algehele tevredenheid en in de thema's die vragen om bijsturing of verbetering. De medewerkerstevredenheid steeg in 2011 van een 7,0 naar een 7,5. Positief waren medewerkers vooral over:

- Het Nieuwe Werken. Hoewel dit innovatieve werkconcept nog niet overal is ingevoerd in de organisatie, zien medewerkers het als een belangrijke vooruitgang. Het zorgt bijvoorbeeld voor een betere balans tussen werk en privé.
- De werksfeer in de organisatie, die gezien wordt als informeel.
- Verbeteringen in de klantgerichtheid en resultaatgerichtheid van de organisatie.

Verbeterpunten zijn de doorgroeimogelijkheden en de werkdruk die op veel plekken in de organisatie hoog is. Ook kan volgens medewerkers de samenwerking tussen de verschillende bedrijfssonderdelen beter. De respons op het onderzoek was met 85% zeer hoog, een teken van betrokkenheid bij de organisatie.

18.4 Opleiding en ontwikkeling

18.4.1 GEEF om elkaar, leer van elkaar

We bieden onze mensen veel mogelijkheden om zich professioneel en persoonlijk te ontwikkelen. Zo vergroten ze hun prestaties en inzetbaarheid binnen en buiten de organisatie. Door nieuwe werkwijzen en door ontwikkeling, uitwisseling en behoud van kennis creëren we meerwaarde voor onze klanten. Bovendien vergroten we ons concurrentievermogen. P&O ondersteunt medewerkers met allerlei vakgerichte opleidingstrajecten, de Prestatie en Competentie Beoordelingscyclus, het generieke opleidingsaanbod, traineeships, Talent Development en Management Development.

In 2011 heeft SNS REAAL nog meer dan voorheen de mogelijkheden voor persoonlijke ontwikkeling en loopbaanontwikkeling beter onder de aandacht gebracht. Op verschillende locaties vonden loopbaanevents plaats met CV-checks en vacature-overzichten. Ook waren er workshops over onderwerpen als personal branding, social media en het managen van je eigen loopbaan. Verder vertelden collega's van verschillende bedrijfsonderdelen over hun werkzaamheden. In 2011 werd bovendien een community van interne coaches opgericht die medewerkers op een laagdrempelige manier in contact brengt met coaching.

Van groot belang voor persoonlijke en professionele ontwikkeling is de managementstijl waar medewerkers mee te maken krijgen. Hoe evalueer je een klantgesprek? Hoe zeg je elkaar de waarheid als er iets fout is gegaan? En hoe kun je leren van je eigen fouten en fouten van anderen? Een goede manager durft een eigen klantgesprek dat niet goed is gegaan te bespreken met zijn medewerkers, om er zelf van te leren en om anderen er van te laten leren. GEEF! om elkaar noemen we dat. En als we iets leren betekent het ook GEEF! om de klant en GEEF! om het resultaat.

18.4.2 Stages en traineeships

Om talent aan te trekken organiseert SNS REAAL workshops en gastcolleges op locatie bij SNS REAAL en op hogescholen en universiteiten. Bij de samenwerking met hogescholen en universiteiten benutten we SNS REAAL-ambassadeurs voor campus recruitment. Deze collega's delen met enthousiasme hun kennis en ervaringen met studenten. Een stage blijft een goede manier om als student werken bij SNS REAAL echt te ervaren. Binnen ons bedrijf werken veel stagiaires aan allerlei projecten. In 2011 organiseerden we een event voor stagiaires, met workshops en gesprekken met Raad van Bestuur lid Dick Okhuijsen en professionals die recent zijn gestart bij SNS REAAL.

Voor nieuw talent heeft SNS REAAL het management traineeship en het financieel traineeship. Voor het management traineeship werven we net afgestudeerden die het in zich hebben om ten minste door te groeien naar een sleutelpositie binnen SNS REAAL. Het management traineeship is een ontwikkeltraject van drie jaar. De trainee wisselt minstens drie keer tussen de bedrijfsonderdelen van functie. Vervolgens kan hij of zij een afgewogen keuze maken voor het werk dat het beste bij hem of haar past. Financiële trainees worden in een tweejarig programma opgeleid tot financieel specialist. Tijdens dit programma maken zij kennis met de werkzaamheden binnen verschillende financiële afdelingen van SNS REAAL. In 2011 begonnen 7 nieuwe management trainees en 4 financiële trainees aan hun traineeship bij SNS REAAL.

18.4.3 Talent Development

Voor talentvolle medewerkers heeft SNS REAAL een Talent Development-programma. Het is bedoeld voor leidinggevend en specialisten die zeer goed functioneren en beschikken over doorgroeipotentieel. Met de 48 medewerkers die in 2011 zijn gestart met dit programma omvat de talentpool inmiddels ruim 400 medewerkers. De uitstroom van deze medewerkers is lager dan gemiddeld en de doorstroom is hoger. Daarmee bereiken we belangrijke doelen: talentvolle medewerkers verder ontwikkelen, (ver)binden en behouden.

18.4.4 Management Development

Het Management Development-programma richt zich op medewerkers uit hogere managementlagen. Doel is het realiseren van doorstroom in de bovenste managementlagen. Een belangrijke doelgroep vormen de MD-potentials: managers en specialisten die de potentie hebben om door te groeien naar de positie van directeur. Het MD-programma is speciaal voor deze groep ontwikkeld in samenwerking met Nyenrode. Tijdens het programma werden door de 18 deelnemers speciale projecten uitgevoerd. Een lid van het Management Comité was daarvan de opdrachtgever en/of sponsor. Voor de top-100 werden in het kader van permanente educatie twee bijeenkomsten georganiseerd over het thema leiderschap. Voor de top-35 werden daarnaast sessies georganiseerd die in het teken stonden van onze kernwaarden. In 2011 is uitvoering stilgestaan bij de opvolgingsplanning voor de top-35 functies.

18.5 Gezond en lekker in je vel

SNS REAAL hecht veel waarde aan het voorkomen en beperken van ziekteverzuim. Ons gezondheidsbeleid bestaat uit preventiebeleid, verzuimbeleid en nazorg. SNS REAAL benut externe dienstverleners, zoals een arbodienst, voor een effectief verzuimbeleid en een goede nazorg. SNS REAAL zette een in 2010 gestarte gezondheidscampagne voort. Deze richt zich vooral op preventie: meer bewegen, stoppen met roken, matigen van alcoholgebruik, gezonder eten en je voldoende ontspannen. SNS REAAL stimuleerde eveneens bedrijfsfitness, gezond eten in het bedrijfsrestaurant en fietsen naar het werk.

18.6 Gematigde beloning bestuur en seniormanagement

Het duurzame beloningsbeleid voor de Raad van Bestuur en het senior management, dat in 2010 van start ging, werd in 2011 aangepast aan nieuwe Europese regelgeving. Het nieuwe beloningsbeleid, met terugwerkende kracht per 1 januari 2011 ingegaan, omvat aanpassingen in de variabele beloning:

- De variabele beloning bestaat uit een directe en een uitgestelde component.
- Het variabele deel van de beloning wordt voor de helft in contanten en voor de helft in aandelen uitbetaald. Voorheen werd 100% contant uitbetaald.
- 60% van de variabele beloning wordt na één jaar uitbetaald, waarvan de helft contant en de helft in aandelen. Deze aandelen zijn voor drie jaar geblokkeerd in geval van de leden van de Raad van Bestuur en één jaar in geval van het senior management. Voorheen werd 33% na één jaar uitbetaald.
- Het uitgestelde en voorwaardelijke element bedraagt 40% van de totale variabele beloning. Bij onvoorwaardelijke toekenning, wordt de helft van het bedrag uitbetaald in contanten, drie jaar na het verstrijken van het boekjaar waarop de toegekende beloning betrekking heeft. De andere helft wordt uitbetaald in aandelen SNS REAAL en vindt vijf jaar na het verstrijken van het boekjaar waarop de toegekende beloning betrekking heeft in geval van de leden van de Raad van Bestuur, en vier jaar in geval van het senior management.

Over 2011 heeft de Raad van Bestuur en het senior management geen variabele beloning ontvangen. Ongeacht het winstniveau van SNS REAAL zullen zij geen variabele beloning ontvangen zolang de kapitaalsteun niet is beëindigd.

Zie voor meer informatie over de beloning van de Raad van Bestuur, senior management en de Raad van Commissarissen het [Remuneratierapport](#).

18.7 Ruimte voor Wajongeren

We willen graag dat onze organisatie een afspiegeling is van de diversiteit in de samenleving. Daar hoort bij dat we meer mensen met een handicap willen aannemen. Het is in lijn met onze kernwaarde GEEF! om meer Wajongeren aan te nemen. Wajong staat voor de Wet werk arbeidsondersteuning en jonggehandicapten, die als doel heeft dat gehandicapten steun krijgen bij het vinden en behouden van betaald werk. Wajongeren zijn vaak erg gemotiveerd om te werken. Als bedrijf kunnen we ons voordeel doen met Wajongeren. Er worden geen speciale banen voor hen gecreëerd. We zoeken naar de juiste kandidaat voor de beschikbare vacatures en zorgen voor gerichte coaching van zowel de kandidaat als de leidinggevende en de collega's.

Ook wat betreft de man-vrouwverhouding streeft SNS REAAL naar diversiteit. Zo willen wij de doorstroom van vrouwen naar topposities bevorderen. We brengen het percentage vrouwen per echelon en de man-vrouw verhouding in organen zoals directieteam onder de aandacht. We zorgen ervoor dat dit onderwerp periodiek op de agenda staat en dat de voortgang wordt besproken. Het percentage vrouwen bij SNS REAAL bedroeg net als in 2010 42%. Het percentage vrouwen in leidinggevende posities nam toe.

18.8 Arbeidsvoorwaarden

18.8.1 Lopende cao en Sociaal Plan

De huidige cao loopt tot en met 31 mei 2012. Per 1 januari 2011 werden de salarissen verhoogd met 1% en 1 januari 2012 volgt opnieuw een verhoging van 1%. In de cao zijn afspraken gemaakt over werkzekerheid en [duurzame inzetbaarheid](#). Het Sociaal Plan loopt tot en met 31 december 2012 en is met name gericht op het aan het werk houden van oudere werknemers.

18.8.2 Versobering centraal in nieuwe cao

Klanten vragen steeds vaker om goedkope en eenvoudige producten. De prijsconcurrentie in de financiële sector zal verder toenemen en de rendementen worden structureel lager. In de loop van 2011 kondigde de Raad van Bestuur aan dat het kostenniveau verder omlaag moet. Voor een duurzaam verdienmodel voor de toekomst ontkomen ook wij er niet aan om de arbeidsvoorwaarden te versoberen.

In de praktijk betekent dit dat over 2011 reeds een gematigde prestatietoeslag is uitgekeerd. Over 2012 en 2013 worden waarschijnlijk geen prestatietoelagen uitgekeerd zolang de kapitaalsteun van de staat niet is terugbetaald en de marktomstandigheden niet sterk verbeteren. De Centrale Ondernemingsraad (COR) is nauw betrokken bij deze besluitvorming. De top 100 van SNS REAAL ontvangt in elk geval geen variabele beloning zolang de kapitaalsteun van de staat niet is afgelost. In 2011 werd in overleg met de COR al besloten dat de winstdeling niet wordt uitgekeerd zolang SNS REAAL de kapitaalsteun niet heeft afbetaald, ongeacht of het bedrijf winst maakt. Bij de aanstaande cao-besprekingen is versobering, waaronder salarisverlaging, een belangrijk uitgangspunt van ons.

18.8.3 Vereenvoudiging en flexibilisering

SNS REAAL heeft haar uitgebreide arbeidsvoorwaardenpakket in 2011 vereenvoudigd, zodat medewerkers beter zicht krijgen op alle mogelijkheden. Ze kunnen nu gemakkelijker hun arbeidsvoorwaarden afstemmen op hun persoonlijke situatie.

De nieuwe Kennisbank Arbeidsvoorwaarden is eenvoudig van opzet en heeft vier thema's: mijn werk, mijn tijd, mijn geld en mijn loopbaan. Met een eenvoudig zoekstelsel vind je als medewerker antwoord op vragen over arbeidsvoorwaarden. Ook zijn er links naar formulieren, aanverwante onderwerpen, bedrijfsregelingen en relevante externe sites. In 2011 werden bijeenkomsten georganiseerd over de vereenvoudiging en flexibilisering van arbeidsvoorwaarden. Verreweg het grootste deel van de aanwezigen stond positief tegenover de veranderingen. Ruim de helft van hen verwachtte daadwerkelijk flexibeler om te gaan met de arbeidsvoorwaarden. In 2012 volgt daarom een implementatievoorstel om te bespreken met de vakorganisaties.

18.9 SNS REAAL Pensioenfonds

Per 1 januari 2011 kende het SNS REAAL Pensioenfonds een indexatie toe van 0,25%. Daarmee namen vanaf dezelfde datum de ingegane pensioenuitkeringen en de pensioenaanspraken toe met 0,25%. De inflatie werd hiermee deels gecompenseerd.

De dekkingsgraad van het pensioenfonds kwam in de loop van 2011 onder de vereiste dekkingsgraad. In het vierde kwartaal van 2011 steeg de (nominale) dekkingsgraad van het SNS REAAL Pensioenfonds van 109,7% naar 115,1% (voorlopig cijfer), bij een vereiste dekkingsgraad van circa 112%. Per eind 2011 was er geen reservetekort. Er zijn voldoende middelen om de pensioenen uit te betalen, ook voor de langere termijn. De buffer is echter niet groot genoeg om (verdere) tegenvallers goed te kunnen opvangen. Per 1 januari 2012 werd daarom geen indexatie toegekend.

18.10 Onderzoeken naar SNS REAAL als werkgever

Vanuit onze eigen visie doen we ons uiterste best om een goede werkgever te zijn. We willen natuurlijk ook weten of we dat volgens anderen zijn. In het Beste Werkgevers Onderzoek van het weekblad Intermediair eindigde SNS REAAL in 2011 op de 9e plaats, ten opzichte van een 16e plaats in 2010. In 2011 stond SNS REAAL voor het eerst in de top-10 van het imago-onderzoek van Incompany 500 naar goede werkgevers. Dit betekende een flinke stijging, terwijl andere financiële instellingen juist terugzakten.

ASN Bank bleek de op één na beste werkgever in de categorie bedrijven met minder dan duizend werknemers. Dat blijkt uit het Beste Werkgevers Onderzoek van onderzoeksbureau Effectory. De medewerkers zijn vooral geïnspireerd door de duurzame missie van de bank.

18.11 Medezeggenschap

Versobering van de arbeidsvoorwaarden was in 2011 een belangrijk thema waarover de Raad van Bestuur van SNS REAAL en de Centrale Ondernemingsraad in gesprek gingen. Ondermeer werd gesproken over de winstdelingsregeling. Naast het thema arbeidsvoorwaarden werden ook diverse adviesaanvragen behandeld die betrekking hebben op organisatiewijzigingen. Samen met de decentrale ondernemingsraden heeft de COR steeds gezocht naar sociaal rechtvaardige oplossingen voor medewerkers die te maken kregen met een organisatiewijziging. Om alle medewerkers de gelegenheid te geven mee te discussiëren over de toekomst van SNS REAAL, werden door het hele land toekomstdebatten gehouden.

18.12 Aantal medewerkers (fte's) daalt tot 6.926 (-2,6%)

Tabel 28: Kerncijfers medewerkers

	2011	2010	2009	2008
Gemiddeld aantal fte's	7.002	7.301	7.530	7.287
Aantal fte's jaarultimo	6.928	7.113	7.520	7.535
Verhouding man-vrouw	58% / 42%	58% / 42%	58% / 42%	58% / 42%
Fulltime en parttime werkzaam	71% / 29%	72% / 28%	70% / 30%	68% / 32%
Opleidingskosten (euro's per fte)	1.554	1.393	1.559	2.086
Ziekteverzuim	4,4%	4,3%	4,2%	4,4%
Instroom	7,4%	6,8%	10,6%	15,3%
Uitstroom	8,8%	11,1%	11,1%	13,9%

De uitstroom van medewerkers was in 2011 lager dan in 2010. Toch kromp het personeelsbestand, omdat de uitstroom groter bleef dan de instroom van nieuwe medewerkers. Ongeveer de helft van de uitstroom had te maken met reorganisaties, die in vrijwel de gehele organisatie plaatsvonden.

19 Bericht van de Raad van Commissarissen

In 2011 heeft de Europese schulden crisis een groot stempel gedrukt op de economie en de financiële sector. En daarmee dus ook op SNS REAAL. Waar 2010 de eerste signalen van economisch herstel leek te laten zien, werd Europa in de tweede helft van 2011 geconfronteerd met de gevolgen van de (te) grote schulden van de Europese overheden. In Nederland was er veel aandacht voor het beleggingsverzekeringendossier, de wijziging van het pensioenstelsel, het sinds 2010 veranderende en zich intensiverende toezichtklimaat en daarnaast - vooral in de eerste helft van het jaar - voor de variabele beloning van de top in de financiële sector. De Monitoring Commissie Code Banken bracht eind 2011 een positief rapport uit over de naleving en toepassing van de Code Banken door de Nederlandse banken. Echter, gelet op de kritische geluiden vanuit de maatschappij lijkt van een herstel van vertrouwen in de financiële sector helaas nog geen sprake te zijn.

19.1 Thema's

19.1.1 Belangrijke onderwerpen en discussies

In deze roerige tijden vroegen veel uiteenlopende ontwikkelingen en vraagstukken de aandacht van de Raad van Commissarissen. SNS REAAL werd onder andere geconfronteerd met een voortdurende lage rente, uitlopende en zeer volatiele risico-opslagen, onrust over de euro, krapte op de financieringsmarkt, veel aandacht voor pensioenen, aanhoudend moeilijke omstandigheden op de vastgoedmarkten, veranderende wet- en regelgeving en veranderingen in het toezicht- en politieke klimaat. De Raad van Commissarissen sprak regelmatig over de wijze waarop SNS REAAL zich aan deze omstandigheden moet aanpassen en over de druk die hierdoor op de organisatie en de medewerkers ontstaat. Belangrijke thema's waren de kapitaalpositie van SNS REAAL, inclusief terugkoop van de kapitaalsteun van de Nederlandse Staat, Property Finance, risicomanagement en risicobereidheid, het verdienmodel van SNS REAAL, het veranderende en vooral zich intensiverende toezichtklimaat, grote hoeveelheid aan projecten en het goed bedienen en het optimaliseren van het centraal stellen van de klant en het klantbelang. Deze thema's komen terug in de management letter van de externe en interne accountant.

Impact van de financiële crisis

De financiële crisis en de ontwikkelingen die daarop volgden, hebben de nodige impact gehad op de wereld waarin financiële instellingen zich bewegen. Klanten, beleggers, wetgevers, toezichthouders en andere stakeholders stellen eisen aan de manier waarop financiële instellingen hun werkzaamheden uitoefenen. Dit brengt soms grote dilemma's met zich mee. Beleggers vragen om een sterke kapitaalpositie maar willen ook rendement op hun belegging. Toezichthouders, wetgevers en politiek eisen eenvoudige producten, maar stellen ook toenemende eisen aan die producten. Klanten willen een goedkoop product, maar ook een financiële dienstverlener waar ze met een gerust hart hun geld kunnen onderbrengen. Medewerkers willen de klant en het klantbelang centraal stellen en de klant goed bedienen, maar moeten ook kosten besparen om die klant een zo goedkoop mogelijk product aan te kunnen bieden.

Ondersteunen, stimuleren en adviseren

In dit speelveld navigeert de Raad van Bestuur en werkt ze aan een organisatie die voldoet aan de fundamenteel veranderde visie op de financiële sector. Dit vraagt om een langetermijnvisie die resulteert in een herstel van vertrouwen in de financiële sector ondanks de zeer turbulente omgeving. Dit is geen eenvoudige opgave, maar wel een die de Raad van Bestuur naar het oordeel van de Raad van Commissarissen goed volbrengt. Met de missie, kernwaarde en strategie van SNS REAAL en het naleven van de [Code Banken](#) en [Code Verzekeraars](#) draagt de Raad van Bestuur bij aan het herstel van het vertrouwen in de Nederlandse financiële sector en een beter functioneren daarvan. De Raad van Commissarissen ondersteunt en stimuleert de Raad van Bestuur daarin door zich kritisch op te stellen waar dat moet, te adviseren waar dat nodig is en aan te moedigen waar dat kan.

19.1.2 Functioneren Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen constateert dat de materialiteit, complexiteit en hoeveelheid van onderwerpen die de aandacht vragen van de Raad van Bestuur en management van SNS REAAL toeneemt. Dit vraagt een grotere betrokkenheid van de Raad van Commissarissen en een intensievere samenwerking met de Raad van Bestuur. Ook neemt hierdoor het belang van een goede voorbereiding van besluitvorming door de verschillende commissies van de Raad van Commissarissen toe.

Jaarlijks evalueert de Raad van Commissarissen zijn functioneren. De uitkomsten van de evaluatie in 2010 leidden tot de versterking van de bancaire kennis met de benoeming van Piero Overmars. In 2011 is ook de verzekerings- en pensioen kennis binnen de Raad van Commissarissen verder versterkt met de benoeming van Jan Nijssen. De Raad van Commissarissen heeft zijn eigen functioneren in 2011 geëvalueerd. De in 2010 ingezette efficiëntere **agendering en betere verdeling** van werkzaamheden tussen de Raad van Commissarissen en zijn commissies heeft in 2011 de gewenste uitwerking gehad. De inhoud en kwaliteit van de discussies is verder geoptimaliseerd. In het bijzonder door de toename van specifieke expertise in de Raad van Commissarissen en de complementariteit van de commissarissen. Ook de omvang van de Raad van Commissarissen speelt daarbij een rol. Deze wordt nog steeds als groot ervaren. De open en kritische discussies worden gewaardeerd, net als de open informatievoorziening door de Raad van Bestuur.

19.1.3 Samenwerking

Samenwerking met commissies

De **samenwerking** tussen de Raad van Commissarissen en zijn commissies was in 2010 al aanzienlijk verbeterd. In 2011 heeft deze ontwikkeling zich voortgezet. De uitkomst van de evaluatie van de **Audit Commissie** en de **Risico Commissie** en van de **Raad van Commissarissen zelf** bevestigt dit. Door het besluit in 2010 om naast de internationale portefeuille ook een gedeelte van de Nederlandse portefeuille van Property Finance af te bouwen is het nut van een zelfstandig functionerende Krediet Commissie komen te vervallen. Deze commissie toetste onder andere kredietaanvragen en revisies van meer dan € 50 miljoen. Kredieten met een dergelijke omvang verleent SNS REAAL niet vaak meer. Om die reden is besloten de Krediet Commissie op te heffen en de werkzaamheden neer te leggen bij de Risico Commissie.

Samenwerking met management

Een intensievere samenwerking tussen de Raad van Commissarissen, de Raad van Bestuur en het seniormanagement vraagt een inspanning van alle partijen. Voor de Raad van Commissarissen neemt de hoeveelheid te beoordelen informatie aanzienlijk toe, en daarnaast dient de Raad van Commissarissen de Raad van Bestuur en het senior management blijven uitdagen. Ondanks de hoge (tijds)druk die de Raad van Bestuur en het seniormanagement van de buitenwereld opgelegd krijgen, neemt de Raad van Bestuur de tijd om beslissingen en ingezet beleid te laten toetsen door de Raad van Commissarissen. De Raad van Bestuur heeft ook in 2011 laten zien hier niet voor weg te lopen. De samenwerking tussen de Raad van Commissarissen, de Raad van Bestuur en het seniormanagement kenmerkt zich door de open en kritische discussies die tijdens de vergaderingen worden gevoerd.

De Raad van Commissarissen is van mening dat de Raad van Bestuur als geheel, maar ook de individuele leden, het afgelopen jaar een goede prestatie heeft geleverd. De Raad van Bestuur is een goed op elkaar ingespeeld team. Daarnaast zijn de individuele leden zich bewust van de verantwoordelijkheden die voortvloeien uit hun specifieke aandachtsgebieden. Ze wisselen ieder vanuit hun specifieke achtergrond, op een proactieve, collegiale en intensieve wijze kennis en ervaring uit en doen dat ook met de Raad van Commissarissen.

Samenwerking met externe deskundigen

Daarnaast beseft de Raad van Commissarissen dat aanvullende informatie van externe deskundigen onmisbaar is voor een goede uitoefening van de toezichttaak. Het regelmatige contact tussen de Raad van Commissarissen en de Audit Commissie en Risico Commissie en in het bijzonder met de externe accountant en actuaris is daar een uitvloeisel van. Daarnaast heeft de Remuneratie Commissie gedurende het besluitvormingsproces rond het beloningsbeleid van SNS REAAL advies ingewonnen bij diverse externe adviseurs, zoals P&O - en juridisch adviseurs.

19.1.4 Medewerkers

Ook dit jaar hebben de Raad van Commissarissen, de Remuneratie Commissie en de Nominatie Commissie stilgestaan bij de medewerkers van SNS REAAL en het P&O-beleid. Het economische, politieke en maatschappelijke klimaat in 2011 bezorgde de medewerkers in de financiële sector en daarmee die van SNS REAAL geen gemakkelijke tijd. Het aanhoudende lastige klimaat op de financiële markten, kostenbesparingen, continue wijzigingen van regelgeving, steeds actievere toezichthouders en de regelmatige - vaak negatieve - media-aandacht voor de financiële sector en SNS REAAL in het bijzonder hebben aanzienlijke impact op de prestatie- en werkdruk. Daarbij komt dat deze ontwikkelingen ertoe hebben geleid dat de Raad van Bestuur in 2011 van alle medewerkers heeft gevraagd een stap terug te doen in de variabele beloning. Over matiging van de vaste beloning zal in 2012 met de vakbonden worden gesproken. Ondanks deze omstandigheden is de open en directe cultuur binnen SNS REAAL in stand gebleven en hebben de medewerkers een goed resultaat neergezet. Daarnaast is de medewerkerstevredenheid in 2011, ondanks de lastige omstandigheden, toegenomen en heeft de integriteitmeting ook een positieve ontwikkeling laten zien. Dat zijn ontwikkelingen die de Raad van Commissarissen zeer waardeert. De Raad van Commissarissen heeft er vertrouwen in dat de medewerkers van SNS REAAL zullen blijven bouwen aan de uitvoering van de missie, strategie en kernwaarden van SNS REAAL.

De Raad van Commissarissen ondersteunt de Raad van Bestuur waar mogelijk in het behouden van de goede relaties die met de ondernemingsraden en vakbonden bestaan. Diverse commissarissen hebben zelf ook regelmatig contact met de centrale ondernemingsraad.

19.2 Samenstelling Raad van Commissarissen

Tijdens de Algemene Vergadering van Aandeelhouders op 20 april 2011 is besloten het aantal commissarissen te verkleinen naar negen. Tijdens die vergadering zijn Hans van de Kar en Henk Muller teruggetreden en Jaap Lagerweij en Robert-Jan van de Kraats herbenoemd voor een periode van vier jaar. Jaap Lagerweij is daarbij benoemd met het versterkte recht van aanbeveling van de centrale ondernemingsraad. Piero Overmars heeft Hans van de Kar opgevolgd als vice-voorzitter van de Raad van Commissarissen.

Op 13 september 2011 vond een Buitengewone Algemene Vergadering van Aandeelhouders plaats waar - onder andere - Jan Nijssen als commissaris werd benoemd. Met de benoeming van Jan Nijssen is de kennis en ervaring op het gebied van het verzekering- en pensioenwezen en financiële dienstverlening in de Raad van Commissarissen verder uitgebreid. Met het terugtreden van Henk Muller uit de Raad van Commissarissen zijn alle commissarissen onafhankelijk in de zin van de Corporate Governance Code.

Meer informatie over de [samenstelling van de Raad van Commissarissen](#) en zijn leden in 2011 staat in hoofdstuk 20.2.1.

19.3 Samenstelling Raad van Bestuur

Na behandeling van de voorgenomen benoeming van Wim Henk Steenpoorte als lid van de Raad van Bestuur tijdens de Buitengewone Algemene vergadering van Aandeelhouders van 13 september 2011, is Rien Hinssen met ingang van 15 september 2011 teruggetreden als lid van de Raad van Bestuur. Wim Henk Steenpoorte is benoemd als Chief Technology Officer en lid van de Raad van Bestuur. Bij deze benoeming is ook de taakverdeling binnen de Raad van Bestuur gewijzigd.

Meer informatie over de samenstelling van en taakverdeling binnen de [Raad van Bestuur](#) en zijn leden in 2011 staat in hoofdstuk 20.1.

19.4 Vergaderingen van de Raad van Commissarissen

19.4.1 Belangrijkste onderwerpen

In 2011 heeft de Raad van Commissarissen twaalf keer vergaderd, waarvan tweemaal telefonisch: in februari, maart, april, mei, juni, augustus, september, oktober, november en december. Geen van de commissarissen is in 2011 frequent afwezig geweest. Hieronder per maand een overzicht van de belangrijkste onderwerpen die zijn besproken.

Februari (twee vergaderingen, waarvan 1 telefonisch)

- Jaarresultaten en persbericht jaarresultaten.
- Verslag accountantscontrole 2010 van de externe accountant.
- Ontwikkelingen beleggingsverzekeringendossier.
- Update reguliere contacten toezichthouders.
- Terugkoppeling van gesprekken met rating agencies.
- Stand van zaken per business unit (REAAL, SNS Bank, Property Finance, Zwitserleven).
- Presentatie over overlijdensrisicoverzekering door REAAL.
- Prestatie-indicatoren en beloningsbeleid Raad van Bestuur.
- Ontwikkelingen Monitoring rapport voor Europese Commissie.
- Agenda Algemene vergadering van Aandeelhouders.
- Terugkoppeling van vergaderingen van de Audit Commissie, de Remuneratie Commissie en de Risico Commissie.
- Functioneren Raad van Bestuur en zijn individuele leden.
- Functioneren van Raad van Commissarissen.

Maart

- Terugkoppeling roadshow naar aanleiding van jaarresultaten.
- Update reguliere contacten toezichthouders.
- Ontwikkelingen Monitoring rapport voor Europese Commissie.
- Financieel jaarverslag 2010 SNS REAAL en SNS Bank.
- Jaarverslag Verantwoord Ondernemen 2010 SNS REAAL.
- Verslag jaarrekeningcontrole 2010 van de externe accountant.
- Update strategie, inclusief ontwikkelingen financiële markten en risicobeheer.
- Ontwikkelingen Property Finance.
- Ontwikkelingen beleggingsverzekeringendossier.
- Terugkoppeling van vergaderingen van de Nominatie Commissie en de Remuneratie Commissie.
- Structuur en samenstelling van Raad van Commissarissen.
- Beloningsbeleid van Raad van Bestuur en seniormanagement.
- Samenstelling van en functieverdeling binnen Raad van Bestuur.

April

- Terugkoppeling van Algemene vergadering van Aandeelhouders.
- Update reguliere contacten toezichthouders.
- Ontwikkelingen Property Finance.
- Ontwikkelingen in beleggingsverzekeringendossier.
- Samenstelling van en functieverdeling binnen Raad van Bestuur.
- Samenstelling Raad van Commissarissen.
- Samenvoeging Risico Commissie en Krediet Commissie van Raad van Commissarissen.

Mei

- Update reguliere contacten toezichthouders.
- Ontwikkelingen beleggingsverzekeringendossier.
- EBA stresstest.
- Stand van zaken per business unit (REAAL, Zwitserleven).
- Ontwikkelingen Property Finance.
- Presentatie door directie SNS Bank over SNS Bank.
- Kwartaalcijfers en ontvangst daarvan.
- Ontwikkelingen beloningsbeleid.
- Jaarrekening 2010 REAAL.
- Terugkoppeling van vergaderingen van de Audit Commissie, de Remuneratie Commissie en de Risico Commissie.
- Samenstelling van Raad van Bestuur.
- Update strategie, inclusief ontwikkelingen financiële markten en risicobeheer.

Juni

- Update reguliere contacten toezichthouders.
- Ontwikkelingen beleggingsverzekeringendossier.
- Ontwikkelingen Property Finance.
- Update strategie, inclusief ontwikkelingen financiële markten en risicobeheer.

Augustus

- Update reguliere contacten toezichthouders.
- Ontwikkelingen beleggingsverzekeringendossier.
- Stand van zaken per business unit (SNS Bank, REAAL, Property Finance).
- Presentatie door directie Zwitserleven over Zwitserleven.
- Halfjaarcijfers en interimdividend.
- Evaluatie van functioneren van Audit Commissie en Risico Commissie.
- Update strategie, inclusief ontwikkelingen financiële markten en risicobeheer.
- Ontwikkelingen beloningsbeleid.
- Terugkoppeling van vergaderingen van de Audit Commissie, de Remuneratie Commissie en de Risico Commissie.

September (strategiesessie)

- Terugkoppeling Buitengewone Algemene vergadering van Aandeelhouders.
- Terugkoppeling roadshow naar aanleiding van halfjaarresultaten.
- ICAAP (Internal Capital Adequacy and Assessment Process) SNS Bank.
- Diverse strategische onderwerpen, zoals ontwikkelingen financiële markten, kapitaal en liquiditeitspositie, risicobeheer, aanscherpen strategie, regel- en toezichtdruk, Property Finance, distributie en multimerkenstrategie en klantbelang centraal.
- Terugkoppeling van vergadering van de Nominatie Commissie.

Oktober (telefonisch)

- Goedkeuring inkoop Lower Tier 2-instrumenten.

November (twee vergaderingen)

- Update reguliere contacten toezichthouders.
- Ontwikkelingen beleggingsverzekeringendossier.
- Stand van zaken per business unit (SNS Bank, REAAL, Zwitserleven).
- Presentatie directie REAAL over REAAL.
- Kwartaalcijfers en ontvangst daarvan.
- Klantbelang centraal en multimerkenstrategie.
- Update strategie, inclusief ontwikkelingen financiële markten en risicobeheer en voorbereiding Investor Day.
- Reglementen Raad van Commissarissen en zijn commissies.
- Terugkoppeling van vergaderingen van de Audit Commissie, de Remuneratie Commissie en de Risico Commissie.

December

- Update reguliere contacten toezichthouders.
- Ontwikkelingen beleggingsverzekeringendossier.
- Stand van zaken per business unit (SNS Bank, REAAL, Zwitserleven).
- Presentatie directie Property Finance over Property Finance.
- Update strategie, inclusief ontwikkelingen financiële markten en risicobeheer.
- Operationeel plan 2012-2014, kapitalisatie- en fundingplan 2012-2014.
- Risicobereidheid SNS REAAL.
- Strategie IT & Change.
- Functioneren Raad van Commissarissen.
- Terugkoppeling van vergaderingen van de Audit Commissie, de Remuneratie Commissie en de Risico Commissie.

19.4.2 Aanwezigheid Raad van Bestuur

In principe vergadert de Raad van Commissarissen in aanwezigheid van de leden van de Raad van Bestuur en de secretaris. In 2011 heeft de Raad van Commissarissen in februari ook een deel van de vergadering zonder hen vergaderd. Tijdens dat deel van de vergadering is het functioneren van de Raad van Bestuur en zijn individuele leden besproken en het eigen functioneren. Daarnaast heeft de Raad van Commissarissen in maart ook een deel van zijn vergadering met alleen de CEO vergaderd. Tijdens dat deel van de vergadering is de samenstelling van de Raad van Commissarissen besproken, het beloningsbeleid van de Raad van Bestuur en het seniormanagement en de samenstelling van en functieverdeling binnen de Raad van Bestuur.

19.4.3 Aanwezigheid externe accountant

De externe accountant is aanwezig bij alle vergaderingen van de Audit Commissie en tenminste eenmaal per jaar bij een vergadering van de Risico Commissie. Desgewenst woont de externe accountant ook vergaderingen van de Raad van Commissarissen bij. In 2011 heeft dit eenmaal plaatsgevonden, tijdens de vergadering in maart. In deze vergadering is onder meer het jaarverslag en de jaarrekening 2010 besproken.

19.5 Vergaderingen commissies

De Raad van Commissarissen heeft vier commissies:

- [Audit Commissie](#)
- [Nominatie Commissie](#)
- [Remuneratie Commissie](#)
- [Risico Commissie](#)

In de loop van 2011 is de Krediet Commissie samengevoegd met de Risico Commissie. Hieronder volgt een beschrijving van de werkzaamheden per commissie. Meer details over de samenstelling van de commissies en de reglementen van iedere commissie staan op www.snsreaal.nl.

Iedere commissie bereidt de besluitvorming door de Raad van Commissarissen voor over de taken die aan haar zijn toegewezen en rapporteert aan de Raad van Commissarissen.

19.5.1 Audit Commissie (AC)

In verband met het terugtreden van Hans van de Kar is Piero Overmars toegetreden tot de AC. Naast de secretaris waren de CEO, de CFRO, de directeur Group Audit, de CFO Group Finance en de externe accountant aanwezig bij alle vergaderingen. Daarnaast was de externe actuaris bij twee vergaderingen aanwezig. In 2011 heeft de AC zes keer vergaderd.

De AC besprak en beoordeelde in 2011 in het bijzonder de inrichting en werking van de financiële verslaglegging van SNS REAAL en de controle daarop, de financiële en audit rapportages, fiscale zaken, de rapportages en werkzaamheden van de externe accountant en de externe actuaris, het afsluitproces en het fiscale controleraamwerk bij Property Finance, Solvency II, het jaarplan en mandaat van KPMG en Group Audit en de management letter. Bij de evaluatie van het functioneren van de AC is in het bijzonder gekeken naar de taakverdeling tussen de AC en de Risico Commissie. Uit de evaluatie kwam naar voren dat de taakverdeling steeds duidelijker is geworden en daarmee de overlap van werkzaamheden van beide commissies zo goed als verdwenen is.

19.5.2 Nominatie Commissie (NC)

De samenstelling van de NC is in 2011 niet veranderd. Naast de secretaris, wonen de CEO en de directeur P&O de vergaderingen van deze commissie bij. De commissie vergaderde in 2011 viermaal.

De NC richt zich op selectie en benoeming van leden van de Raad van Bestuur en de directies van de bedrijfsonderdelen en kijkt naar planning van de opvolging van topposities binnen SNS REAAL. Ook bereidt zij de nominatie van nieuwe leden van de Raad van Commissarissen voor. In 2011 heeft de NC zich onder meer beziggehouden met de selectie van een nieuw lid voor de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen en de selectie van de nieuwe CEO van SNS Asset Management.

19.5.3 Remuneratie Commissie (RemunCo)

De samenstelling van de RemunCo is niet veranderd in 2011. Naast de secretaris, wonen de CEO en de directeur P&O en met enige regelmaat ook de CFRO de vergaderingen bij. De commissie vergaderde in 2011 elf keer.

De RemunCo bereidt de besluitvorming voor op het gebied van het beloningsbeleid van de leden van de Raad van Bestuur en het seniormanagement en op het gebied van de beginselen van het beloningsbeleid voor de overige medewerkers van SNS REAAL. In 2011 heeft de RemunCo bijna maandelijks gesproken over het beloningsbeleid van de top van SNS REAAL in verband met de nieuwe Europese regelgeving op dit gebied en de implementatie daarvan door de Nederlandse wetgever. Ook is de pensioenregeling van de Raad van Bestuur aan bod gekomen. Meer details staan beschreven in het [remuneratierapport](#), daarin de hoofdlijnen van het beloningsbeleid en de verantwoording daarvan.

19.5.4 Risico Commissie (RC)

In 2011 is Hans van de Kar teruggetreden uit de RC. Piero Overmars heeft zijn rol als voorzitter van de RC overgenomen. Daarnaast is Jaap Lagerweij tot de RC toegetreden in verband met het samenvoegen van de Krediet Commissie en de RC. De vergaderingen van de RC worden, naast de secretaris, bijgewoond door de CEO, de CFRO, de directeur Group Audit, de directeur Group Risk Management en de directeur Compliance, Veiligheidszaken en Operationeel Risicomanagement. De externe accountant woont tenminste eenmaal per jaar een vergadering van de RC gedeeltelijk bij. De commissie vergaderde in 2011 vijf keer.

De RC houdt zich vooral bezig met het voorbereiden en controleren van het [financiële en niet-financiële risicobeleid](#) en de werking van de [risicobeheersingorganisatie](#). In 2011 heeft de RC bijzondere aandacht besteed aan de risicobeheersingorganisatie en de verbetering daarvan en - in het kader van de ontwikkelingen op de financiële markten - aan de risicobereidheid en aan het beleggingsbeleid van SNS REAAL en aan de risicoaspecten van het beloningsbeleid. Bij de evaluatie van het functioneren van de RC is in het bijzonder gekeken naar de taakverdeling tussen de AC en de RC. Uit de evaluatie kwam naar voren dat de taakverdeling steeds duidelijker is geworden en dat daarmee de overlap van werkzaamheden van beide commissies zo goed als verdwenen is.

19.6 Jaarrekening en dividend

Op 16 februari 2012 publiceerde SNS REAAL haar jaarcijfers 2011. Deze zijn voorafgaand aan de publicatie besproken in de vergadering van de Raad van Commissarissen van februari. De Raad van Commissarissen heeft daarnaast de jaarrekening 2011 besproken in zijn vergaderingen van februari en maart 2012. KPMG, de externe accountant, heeft een goedkeurende [controleverklaring](#) bij jaarrekening afgegeven. Op 25 april 2012 zal de jaarrekening aan de Algemene vergadering van Aandeelhouders worden voorgelegd.

Met het oog op de versterking van de kapitaalpositie en in afwachting van hogere kapitaalvereisten van toezichthouders zal SNS REAAL afzien van het uitkeren van dividend over 2011.

19.7 Remuneratierapport

SNS REAAL heeft in 2011 een nieuw beloningsbeleid van de Raad van Bestuur vastgesteld met als ingangsdatum 1 januari 2011. Dit beleid is goedgekeurd tijdens een buitengewone algemene vergadering van aandeelhouders. In deze paragraaf geven we de hoofdlijnen weer van het nieuwe beloningsbeleid van de Raad van Bestuur. Vervolgens komt de feitelijke remuneratie van de leden van de Raad van Bestuur aan bod. Daarna volgt een overzicht van de vergoedingen aan de Raad van Commissarissen.

Voor een uitgebreide toelichting op het beloningsbeleid van de Raad van Bestuur, verwijzen wij naar het remuneratierapport dat op de website van SNS REAAL is geplaatst. Daar is ook informatie te vinden over het beloningsbeleid van SNS REAAL.

19.7.1 Beloningsbeleid Raad van Bestuur

In 2011 is het beloningsbeleid van de Raad van Bestuur aangepast als gevolg van gewijzigde Europese wetgeving en de op grond daarvan in werking getreden Regeling beheerst beloningsbeleid Wft 2011. Dit nieuwe beleid is met terugwerkende kracht per 1 januari 2011 effectief geworden. De wijzigingen betreffen extra risicomitigerende maatregelen en een wijziging in de structuur van de variabele beloning. Er hebben zich geen wijzigingen voorgedaan in de remuneratie van de Raad van Bestuur.

De uitgangspunten van het beloningsbeleid

De uitgangspunten die gelden voor alle onderdelen van SNS REAAL zijn ook van toepassing op het beleid van de Raad van Bestuur. Het beloningsbeleid kenmerkt zich door aandacht voor alle stakeholders van de onderneming; waaronder klanten, werknemers, aandeelhouders en de maatschappij. Doordat de prestatie maatstaven zijn afgeleid van de lange termijn doelstellingen van SNS REAAL draagt het beleid bij aan de realisatie van de strategie en lange termijn belangen van SNS REAAL. De beloning past bij het risicoprofiel van SNS REAAL en het risicoprofiel van de betrokken functiehouders.

Het beleid ondersteunt het aantrekken en behouden van goede mensen en is zo consistent mogelijk voor de gehele groep om uitwisselbaarheid en doorstroom van medewerkers te bevorderen. Het beleid voldoet aan de geldende wet- en regelgeving.

Zolang er sprake is van kapitaalsteun van de Nederlandse Staat, is SNS REAAL zeer terughoudend met de toekenning van variabele beloning.

Het totale beloningsbeleid (vast en variabel) van de Raad van Bestuur ligt iets onder de mediaan van vergelijkbare functies bij Nederlandse middelgrote financiële en andere (beursgenoteerde) niet-financiële instellingen.

Beloningselementen

De beloning van de leden van de Raad van Bestuur bestaat uit de volgende elementen: het vast jaarinkomen, variabele beloning en een bijdrage aan de pensioenopbouw. Aan de hand van deze beloningselementen worden de hoofdlijnen van het beloningsbeleid verder toegelicht.

Vast jaarinkomen

Het vaste jaarinkomen is in 2011 niet gewijzigd. De CAO verhoging van 1% per 1 januari 2011 is voor de leden van de Raad van Bestuur niet doorgevoerd.

De hoogte van het totale vaste jaarinkomen bedraagt voor de voorzitter van de Raad van Bestuur sinds 2008 € 570.000. Voor de overige leden van de Raad van Bestuur bedraagt het totale vaste jaarinkomen sinds 2008 € 467.780. In de tabel met de beloning van de leden van de Raad van Bestuur wordt een hoger bedrag weergegeven, omdat naast het vaste jaarinkomen ook de sociale lasten zijn opgenomen.

Variabele beloning

De variabele beloning bestaat uit een direct element en een uitgesteld element. Voor de initiële toekenning van de variabele beloning gelden jaarlijkse doelstellingen. Zowel het directe deel als het uitgestelde deel worden voortaan voor de helft in contanten en voor de helft in aandelen SNS REAAL uitgekeerd. Voorheen werd conform het toen geldende beleid 100% contant uitbetaald.

De variabele beloning voor elk lid van de Raad van Bestuur is geënt op zowel de prestaties van SNS REAAL als op individuele prestaties. Voorafgaand aan de prestatieperiode worden heldere, uitdagende en meetbare Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) vastgesteld door de Raad van Commissarissen. Er zijn richtlijnen opgesteld voor de KPI's. De controleafdelingen controleren de KPI's voorafgaand aan de prestatieperiode (ex ante risicoanalyse) en rapporteren daarover aan de Remuneratie Commissie, waarna bijstelling kan plaatsvinden.

KPI's zijn afgeleid van de lange termijn strategische doelen van SNS REAAL en houden rekening met het gewenste risicoprofiel. Er is aandacht voor risicobeheersing door een nadruk op compliance en maatstaven die risico en de kosten van kapitaal en liquiditeit meenemen.

De KPI's zijn onderverdeeld in financiële prestatie-indicatoren en niet-financiële prestatie-indicatoren. Financiële indicatoren betreffen onder andere het bruto resultaat, solvabiliteit en absolute kosten. Belangrijke niet financiële prestatie-indicatoren zijn klanttevredenheid, medewerkerstevredenheid en het oplossen van knelpunten op het gebied van operationeel risico en compliance.

Op basis van het gewicht van de KPI en de per KPI behaalde prestatie wordt de hoogte van de toe te kennen variabele beloning vastgesteld door de Raad van Commissarissen. De toekenning van een deel van de variabele beloning is uitgesteld en afhankelijk van ontwikkelingen in de uitstelperiode. Om de ontwikkelingen in de uitstelperiode in kaart te brengen, verrichten de controleafdelingen een ex post risicoanalyse. De Raad van Commissarissen kan de variabele beloning van de leden van de Raad van Bestuur neerwaarts bijstellen wanneer deze leidt tot onbillijke of onbedoelde uitkomsten (de zogenaamde 'redelijkheidstoets').

De Raad van Commissarissen heeft de bevoegdheid de variabele beloning, die is toegekend of uitgekeerd op basis van onjuiste (financiële) gegevens of door onjuist handelen, neerwaarts bij te stellen en terug te vorderen (de zogenaamde 'claw back').

Indien SNS REAAL verlies maakt, wordt aan de Raad van Bestuur over dat jaar geen variabele beloning toegekend. Zolang er sprake is van kapitaalsteun van de Nederlandse Staat, is SNS REAAL zeer terughoudend met de toekenning van variabele beloning. Dit betekent dat er over 2011 geen variabele beloning is, noch zal worden uitgekeerd aan de Raad van Bestuur.

Pensioen

De leden van de Raad van Bestuur nemen deel aan dezelfde pensioenregeling als alle medewerkers van SNS REAAL. Er wordt een deelnemersbijdrage betaald van 4,5% over de pensioengrondslag, conform de CAO van SNS REAAL. In lijn met CAO functies is het variabele inkomen pensioengevend. Voor de Raad van Bestuur is dit tot maximaal de hoogte van de 'at target' beloning.

Voor de heer Hinssen is contractueel een pensioenleeftijd van 60 jaar vastgelegd. Conform wettelijke verplichting is het oorspronkelijke opbouwpercentage voor zijn ouderdomspensioen (1,85%) daarom verlaagd naar 1,55%. Voor deze wijziging wordt de heer Hinssen gecompenseerd door middel van een extra pensioentoezegging ter grootte van 0,3% opbouw per deelnemersjaar.

Overig

De heer Latenstein en de heer Lamp ontvangen een bruto onkostenvergoeding van € 2.448 per jaar. De heer Okhuijsen en de heer Steenpoorte ontvangen geen vaste onkostenvergoeding en kunnen gemaakte zakelijke kosten declareren. Voor zakelijk vervoer hebben de leden van de Raad van Bestuur de beschikking over een dienstauto met chauffeur. SNS REAAL heeft voor de leden van de Raad van Bestuur leden een overlijdensrisico- en arbeidsongeschiktheidsverzekering afgesloten.

Bij uitdiensttreding op initiatief van SNS REAAL ontvangen de leden van de Raad van Bestuur een maximale vergoeding van eenmaal het bruto vaste jaarinkomen (het "vaste" deel van de beloning). Ook een change of control bepaling maakt onderdeel uit van de arbeidsovereenkomsten van de leden van de Raad van Bestuur, waarvoor een zelfde maximale vergoeding geldt als bij uitdiensttreding.

19.7.2 Beloning Raad van Bestuur 2011

Tabel 29 geeft een totaaloverzicht van de beloning per lid van de Raad van Bestuur.

Tabel 29: Bruto beloning Raad van Bestuur 2011

In duizenden euro's	Vaste beloningen		Pensioen en overig		Variabele beloning		Overige		Totaal	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
R.R. Latenstein	580	581	117	117	--	--	--	4	697	702
F.K.V. Lamp	478	479	96	96	--	--	--	--	574	575
M.W.J. Hinssen (tot 15 september 2011)	338	479	76	107	--	--	--	4	414	590
W.H. Steenpoorte (vanaf 15 september 2011)	139	--	21	--	--	--	--	--	160	--
D.J. Okhuijsen	475	475	96	96	--	--	--	55	571	626
Totaal RvB	2.010	2.014	406	416	--	--	--	63	2.416	2.493

Vaste beloning is inclusief vakantiegeld en 13e maand, sociale lasten, onkostenvergoeding en bijdrage aan ziektekostenverzekeringen. Overig is premies risicoverzekeringen. Overig is bij de heer Latenstein en de heer Hinssen de gebruteerde waarde van de share match aandelen. Bij de heer Okhuijsen betreft de vergoeding de tijdelijke huisvesting tot 1 september 2010.

Er is over 2011 geen variabele beloning uitgekeerd aan de leden van de Raad van Bestuur.

De heer Hinssen blijft na zijn terugtreding als lid van de Raad van Bestuur in dienst van SNS REAAL en verricht advieswerkzaamheden. Zijn arbeidsvoorwaarden, inclusief de vergoeding bij uitdiensttreding op initiatief van SNS REAAL van eenmaal het bruto vaste jaarinkomen blijven van toepassing, met uitzondering van de variabele beloning regeling. De beloning van de heer Hinssen voor de periode na zijn terugtreding als lid van de Raad van Bestuur bedroeg € 170 duizend (€ 139 duizend vaste beloningen en € 31 duizend pensioen en premie risicoverzekeringen). De totale beloning van zittende en voormalige bestuurders in 2011 bedroeg € 2.586 duizend.

Aandelenbezit

De waarde van in het verleden toegekende aandelen is in onderstaande tabel weergegeven. Het betreft de aandelen die in het kader van de Lange Termijn bonusregeling in 2007 zijn toegekend. Na 2007 zijn geen aandelen meer toegekend, de regeling is komen te vervallen met de vaststelling van het nieuwe beloningsbeleid in 2010. Eén van de in 2011 ingevoerde aanpassingen van het beloningsbeleid is dat zowel het directe deel als het uitgestelde deel van de variabele beloning voortaan voor de helft in aandelen SNS REAAL worden uitgekeerd. Voorheen werd 100% contant uitbetaald.

De aandelen die in 2007 zijn toegekend, verkregen de deelnemers in 2010 in eigendom. Deze aandelen komen in 2013 vrij ter beschikking, omdat dan de lock-up periode van 3 jaar afloopt. Voor de eenmalig toegekende aandelen over 2006 geldt geen vesting periode, alleen een lock-up periode van vijf jaar. Deze aandelen komen in 2012 vrij ter beschikking.

Tabel 30: Waarde aandelenpakket

	Aantal aandelen in depot				Marktw waarde (x € 1.000)	
	Enmalig over 2006	Share match 2006	Regulier over 2007	Share match 2007	Toekennings-moment (31-12-2007)	Moment van vesting (28-04-2010)
R.R. Latenstein	13.904	3.476	2.037	510	307	11
M.W.J. Hinssen	13.904	3.476	2.037	510	307	11
Totaal	27.808	6.952	4.074	1.020	614	22

Bedragen genoemd bij moment van vesting zijn exclusief de eenmalig toegekende aandelen over 2006 (hiervoor geldt geen vesting periode). Voor de share match aandelen 2007 geldt 31 mei 2010 als moment van vesting

Leningen

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de leningen die zijn verstrekt aan leden van de Raad van Bestuur en die op 31 december 2011 openstonden. Het betreft een hypothecaire geldlening aan de heer Steenpoorte. Deze lening wordt verstrekt onder de normale bedrijfsuitoefening en voorwaarden die ook gelden voor andere personeelsleden.

Tabel 31: Leningen aan leden van de Raad van Bestuur

In duizenden euro's	Openstaand per 31 december		Gemiddelde rentevoet		Aflossingen hypothecaire leningen	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
W.H. Steenpoorte	1.193	1.202	4,1%	4,1%	9	9
Totaal	1.193	1.202			9	9

19.7.3 Beloning Raad van Commissarissen 2011

De vaste jaarlijkse vergoeding bedraagt € 30.000 voor een lid van de Raad van Commissarissen, € 35.000 voor de vicevoorzitter en € 45.000 voor de voorzitter van de Raad van Commissarissen.

De jaarlijkse vergoeding voor lidmaatschap van de Krediet Commissie, Risico Commissie, Nominatie Commissie en de Remuneratie Commissie is € 3.250 en voor de Audit Commissie € 7.000.

De forfaitaire onkostenvergoeding bedraagt € 1.617 per jaar voor leden van de Raad van Commissarissen en € 2.156 voor de voorzitter van de Raad van Commissarissen.

De leden van de Raad van Commissarissen houden geen aandelen in SNS REAAL N.V.

Onderstaande tabel geeft een totaaloverzicht van de vergoedingen aan de individuele leden van de Raad van Commissarissen. Op 31 december 2011 werden geen leningen verstrekt aan leden van de Raad van Commissarissen.

Tabel 32: Bruto bezoldiging Raad van Commissarissen

In duizenden euro's	Als lid van de Raad van Commissarissen		Als lid van een commissie		Totaal	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
R. Zwartendijk	45	45	12	12	57	57
P. S. Overmars (vanaf 7-10-2010)	33	7	18	3	51	10
C. Insinger	30	30	12	14	42	44
R.J. van de Kraats	30	30	12	12	42	42
J.E. Lagerweij	37	30	9	10	46	40
J. A. Nijhuis	30	30	9	11	39	41
H.W.P.M.A. Verhagen	30	30	8	8	38	38
L. Wijngaarden	30	30	12	14	42	44
J.A. Nijssen (vanaf 13-09-2011)	9	--	2	--	11	--
H.M. van de Kar (tot 20-4-2011)	11	35	5	15	16	50
H. Muller (tot 20-4-2011)	9	30	3	10	12	40
S.C.J.J. Kortmann (tot 7-10-2010)	--	23	--	12	--	35
Totaal	294	320	102	121	396	441

De bezoldiging van de commissarissen als lid van een commissie is inclusief overige vergoedingen en bij de heer Muller inclusief de vergoeding voor zijn commissariaatswerkzaamheden voor ASN Beleggingsfondsen N.V. tijdens het eerste halfjaar van 2010.

19.8 Slotwoord

De Raad van Commissarissen wil ook dit jaar uitdrukkelijk zijn dank en waardering uitspreken voor het werk dat alle medewerkers van SNS REAAL hebben verricht, en vooral ook voor hun betrokkenheid en inzet. 2011 was helaas een jaar met wederom onstuimige economische en financiële omstandigheden. Deze omstandigheden hebben er in 2011 toe geleid dat de Raad van Bestuur niet alleen van de top, maar van alle medewerkers heeft moeten vragen om een stap terug te doen in hun variabele beloning. Over matiging van de vaste beloning zal in 2012 met de vakbonden worden gesproken. Hoewel noodzakelijk is dit geen gemakkelijke beslissing geweest. Ondanks deze ontwikkelingen en het blijvende negatieve sentiment rond de financiële sector blijven de medewerkers van SNS REAAL zich met veel enthousiasme inzetten voor SNS REAAL. De Raad van Commissarissen realiseert zich terdege dat dit niet vanzelfsprekend is en wenst daarvoor zijn grote waardering uit te spreken.

Ook van het management van SNS REAAL is dit jaar weer veel gevraagd. Ondanks de soms zeer hoge druk waar het management onder moest presteren is de samenwerking met de Raad van Commissarissen uitstekend geweest. Ook daarvoor wenst de Raad van Commissarissen zijn waardering uit te spreken.

Tenslotte wenst de Raad van Commissarissen zijn dank uit te spreken voor de werkzaamheden die Hans van de Kar en Henk Muller in hun vele jaren als lid van de Raad van Commissarissen hebben verricht en voor de werkzaamheden die Rien Hinssen in zijn jaren als lid van de Raad van Bestuur van SNS REAAL en de jaren daarvoor voor SNS Bank heeft verricht.

Utrecht, 5 maart 2012

Namens de Raad van Commissarissen,

Rob Zwartendijk, voorzitter

20 Corporate Governance

Dit hoofdstuk bevat informatie over een waaier van onderwerpen op het gebied van corporate governance.

Allereerst wordt diverse informatie verstrekt over de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen, aandeelhouders, aandelen en de door SNS REAAL uitgegeven core Tier 1 securities. Vervolgens gaan we in op enkele codes (de Code Corporate Governance, de Code Banken en de Governance Principles van het Verbond van Verzekeraars (de Code Verzekeraars). Deze zijn allemaal op onderdelen van SNS REAAL van toepassing. Het hoofdstuk wordt afgesloten met op grond van de Code Corporate Governance en de wet vereiste verklaringen.

20.1 De Raad van Bestuur



20.1.1 Samenstelling en functioneren

De Raad van Bestuur van SNS REAAL bestaat per 31 december 2011 uit:

- [Ronald Latenstein](#) (voorzitter en CEO)
- [Ferenc Lamp](#) (CFRO)
- [Dick Okhuijsen](#) (COO)
- [Wim Henk Steenpoorte](#) (CTO)

De Raad van Bestuur is onder andere verantwoordelijk voor het opstellen en realiseren van de groepsbrede doelstellingen, de groepsstrategie over commercie en distributie en de daaruit voortvloeiende resultatenontwikkeling, compliancebeleid, risicomanagementbeleid, groepscommunicatie, het IT-beleid en het personeelsbeleid van SNS REAAL.

De Raad van Bestuur besluit bij meerderheid van de uitgebrachte stemmen. Formele regels van het functioneren van de Raad van Bestuur zijn vastgelegd in een [reglement](#), dat ook de verdeling van werkzaamheden onder de leden beschrijft. Het reglement is goedgekeurd door de Raad van Commissarissen. De leden van de Raad van Bestuur hebben verklaard met de inhoud van het reglement akkoord te gaan en de daarin opgenomen regels na te leven. De statuten en het reglement bevatten een opsomming van besluiten die aan de goedkeuring van de Raad van Commissarissen zijn onderworpen.

De Raad van Bestuur vormt samen met de directievoorzitters van SNS Bank, REAAL en Zwitserleven, de directeur P&O, de directeur van SNS Asset Management (sinds 1 oktober 2011) en de Chief Information Officer het Management

Comité van SNS REAAL. Door de benoeming in de Raad van Bestuur van de Chief Technology Officer per 15 september 2011 is de functie van Chief Information Officer per 31 december 2011 komen te vervallen. Deze functie maakt met ingang van 2012 geen onderdeel meer uit van het Management Comité.

20.1.2 Verantwoordelijkheden, curricula vitae en nevenfuncties

Ronald Latenstein

Ronald Latenstein (1964) is sinds april 2009 voorzitter en Chief Executive Officer. Hij is daarnaast verantwoordelijk voor de groepsstaven Group Audit, Corporate Communicatie, Compliance, Veiligheidszaken & Operationeel Risicomanagement (CV&O), Corporate Strategy en Personeel & Organisatie.

Ronald Latenstein startte in 1995 bij SNS REAAL nadat hij ervaring had opgedaan in verschillende financiële managementfuncties. Hij was enige tijd CFO bij Bank Insinger de Beaufort, maar kwam in 2002 weer terug bij SNS REAAL als CFO en lid van de Raad van Bestuur.

Nevenfuncties: lid Raad van Commissarissen Sligro Food Group N.V., voorzitter Verbond van Verzekeraars, bestuurslid Vereniging VNO-NCW, bestuurslid Oranje Fonds, bestuurslid Stichting Weet Wat Je Besteedt.

Ference Lamp

Ference Lamp (1971) is sinds april 2009 Chief Financial and Risk Officer in de Raad van Bestuur. Daarnaast is hij sinds september 2011 verantwoordelijk voor Property Finance en is hij verantwoordelijk voor de groepsstaven Group Risk Management, Investor Relations, Group Finance, Fiscale Zaken en Insurance Treasury & Investment Management.

Ference Lamp begon zijn carrière bij MeesPierson Investment Banking en switchte na enkele jaren naar Lehman Brothers. Bij Lehman Brothers was hij managing director van de Benelux financial institutions group toen hij de overstap maakte naar SNS REAAL.

Nevenfuncties: bestuurslid Duisenberg School of Finance, lid van de raad van toezicht van Stichting Radio Nederland Wereldomroep, lid van de raad van toezicht van ROC Amsterdam-Flevoland.

Dick Okhuijsen

Dick Okhuijsen (1965) is sinds 3 december 2009 lid van de Raad van Bestuur en richt zich als Chief Operations Officer op de bedrijfsactiviteiten van SNS Bank, REAAL, Zwitserleven en SNS Asset Management.

Voordat Dick Okhuijsen bij SNS REAAL in dienst trad, vervulde hij verschillende functies bij Nationale Nederlanden en ING Groep, waaronder die van CEO van ING Life Insurance in Japan.

Nevenfunctie: bestuurslid Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), bestuurslid Stichting Management Studies.

Wim Henk Steenpoorte

Wim Henk Steenpoorte (1964) is sinds 15 september 2011 lid van de Raad van Bestuur en richt zich als Chief Technology Officer op IT & Change. Daarnaast is hij verantwoordelijk voor de groepsstaven Facilitair bedrijf en Juridische zaken.

Wim Henk Steenpoorte werkt sinds 2000 bij SNS REAAL. Vanaf 2006 was hij directielid van REAAL en vanaf 2009 vervulde hij de functie van directievoorzitter REAAL. Voor zijn indiensttreding bij SNS REAAL was Wim Henk Steenpoorte werkzaam als ICT manager bij Ogilvy Nederland en bekleedde hij diverse functies in de verzekeringsbranche bij rechtsvoorgangers van REAAL.

Nevenfuncties: voorzitter Raad van Commissarissen Meetingpoint B.V., lid Raad van Commissarissen Verenigde Assurantiebedrijven Nederland N.V.

20.2 De Raad van Commissarissen

20.2.1 Samenstelling, benoeming en functioneren

De Raad van Commissarissen van SNS REAAL bestaat per 31 december 2011 uit

- [Rob Zwartendijk](#) (voorzitter)
- [Piero Overmars](#) (vice-voorzitter)
- [Charlotte Insinger](#)
- [Robert Jan van de Kraats](#)
- [Jaap Lagerweij](#)
- [Jos Nijhuis](#)
- [Jan Nijssen](#)
- [Herna Verhagen](#)
- [Ludo Wijngaarden](#)

Een commissaris wordt voor een termijn van vier jaar benoemd. Herbenoeming gebeurt alleen na zorgvuldige overweging en niet vaker dan twee keer, telkens voor een periode van vier jaar. Bij herbenoemingen wordt rekening gehouden met het profiel van de Raad van Commissarissen, het functioneren van de betrokkene en de zittingstermijn.

De Raad van Commissarissen besluit bij meerderheid van de uitgebrachte stemmen. De Raad van Commissarissen heeft een reglement vastgesteld ter uitwerking van en aanvulling op een aantal bepalingen uit de [statuten](#). Alle leden van de Raad van Commissarissen hebben verklaard met de inhoud van het reglement akkoord te gaan en de daarin opgenomen regels na te leven. Verder is SNS REAAL een zogenoemde structuurvennootschap. Dit betekent onder andere dat de Raad van Commissarissen alle bevoegdheden heeft die in het Burgerlijk Wetboek aan de Raad van Commissarissen van een structuurvennootschap worden toegekend. De Raad van Commissarissen heeft daarnaast de aanvullende bevoegdheden zoals vermeld in het reglement van de Raad van Bestuur en de statuten. De Raad van Commissarissen vergadert minstens zes keer per jaar volgens een jaarlijks op te stellen schema.

Op 11 december 2008 heeft SNS REAAL in ruil voor financiële steun core Tier 1 securities uitgegeven aan de Nederlandse Staat. De afspraken die bij deze uitgifte zijn gemaakt zijn vastgelegd in een overeenkomst tussen SNS REAAL en de Nederlandse Staat. Een van de afspraken is dat de Nederlandse Staat het recht heeft kandidaten te nomineren voor twee leden van de Raad van Commissarissen. De Nederlandse Staat heeft van dat recht gebruik gemaakt. Als gevolg daarvan zijn tijdens de Algemene vergadering van Aandeelhouders op 15 april 2009 Charlotte Insinger en Ludo Wijngaarden tot commissaris benoemd. Verder is met de Nederlandse Staat afgesproken dat deze commissarissen enkele belangrijke besluiten moeten goedkeuren, waaronder de uitgifte, aankoop en verkoop van aandelen van SNS REAAL, een significante overname of deelname van SNS REAAL in het aandelenkapitaal van een andere vennootschap, belangrijke investeringen, voorstellen tot wijziging van de statuten en een verandering in het beloningsbeleid van SNS REAAL. De volledige overeenkomst is te lezen op de website van SNS REAAL: www.snsreaal.nl.

De Raad van Commissarissen heeft uit zijn midden vier commissies ingesteld die per 31 december 2011 bestonden uit de volgende leden:

- **de Audit Commissie.** Deze bestaat uit Robert-Jan van de Kraats (voorzitter), Charlotte Insinger, Jos Nijhuis, Piero Overmars en Ludo Wijngaarden.
- **de Nominatie Commissie.** Deze bestaat uit Rob Zwartendijk (voorzitter), Jaap Lagerweij en Herna Verhagen.
- **de Remuneratie Commissie.** Deze bestaat uit Herna Verhagen (voorzitter), Ludo Wijngaarden en Rob Zwartendijk.
- **de Risico Commissie.** Deze bestaat uit Piero Overmars (voorzitter), Charlotte Insinger, Robert-Jan van de Kraats, Jaap Lagerweij en Rob Zwartendijk.

Gelet op de beperkte werkzaamheden van de Krediet Commissie, heeft de Raad van Commissarissen in 2011 besloten deze commissie samen te voegen met de Risico Commissie.

De Raden van Commissarissen van SNS Bank N.V., REAAL N.V. en SRLEV N.V. bestaan uit dezelfde personen als de Raad van Commissarissen van SNS REAAL.

20.2.2 Curricula vitae, benoemingstermijnen en nevenfuncties

Alle commissarissen hebben de Nederlandse nationaliteit.

Rob Zwartendijk

Rob Zwartendijk (1939) is vele jaren werkzaam geweest bij Ahold N.V. (1977-1999), waar hij in 1981 lid van de Raad van Bestuur werd. Daarnaast was hij van 1989 tot 1999 president en CEO van Ahold USA. Hij was enkele jaren voorzitter van Stichting Beheer SNS REAAL en is daardoor goed bekend met SNS REAAL. Rob Zwartendijk is tevens voorzitter van de Raad van Commissarissen van Nutreco Holding N.V. Daarnaast is hij commissaris bij Randstad Holding N.V. en lid van het bestuur van de Stichting Preferente Aandelen Mediq.

Zwartendijk is voor de eerste keer als commissaris benoemd op 15 april 2009 en hij treedt af uiterlijk op de eerste aandeelhoudersvergadering na 15 april 2013.

Piero Overmars

Piero Overmars (1964) is voorzitter van de Stichting Nijenrode (deze stichting is eigenaar van de Nyenrode Business Universiteit), lid van de Raad van Commissarissen van Aronsohn Raadgevende Ingenieurs en lid van de Raad van Commissarissen van Van Dijk Educatie. In de periode 1989 tot en met 2007 bekleedde Overmars verschillende functies in binnen- en buitenland bij ABN AMRO Bank, waar hij in 2006 lid van de Raad van Bestuur werd.

Overmars is voor de eerste keer als commissaris benoemd op 7 oktober 2010. Hij treedt af uiterlijk op de eerste aandeelhoudersvergadering na 7 oktober 2014.

Charlotte Insinger

Charlotte Insinger (1965) is zelfstandig bestuursadviseur. Insinger is partner van de Nieuwe Commissaris Consult, lid van de Raad van Commissarissen van Vesteda Groep, lid van de Raad van Toezicht Stichting Koninklijke Diergaarde Blijdorp, lid van het bestuur van de Doping Autoriteit, lid van de Raad van Advies van Between Us, lid Raad van Toezicht Rijnland zorggroep en per 1 maart 2012 lid Raad van Toezicht Luchtverkeersleiding Nederland. Daarvoor werkte zij voor het Erasmus MC, de Robeco Groep en Shell.

Charlotte Insinger is voor de eerste keer als commissaris benoemd op 15 april 2009 op voordracht van de Nederlandse Staat. Zij treedt af uiterlijk op de eerste aandeelhoudersvergadering na 15 april 2013 of zoveel eerder als de core Tier 1 securities die aan de Nederlandse Staat zijn uitgegeven zijn teruggekocht.

Robert-Jan van de Kraats

Robert-Jan van de Kraats (1960) is vice-voorzitter van de Raad van Bestuur en CFO van Randstad Holding N.V. Behalve voor finance, M&A en Investor Relations is Van de Kraats eveneens verantwoordelijk voor een aantal werkmaatschappijen in verschillende landen. Hij is voormalig lid Raad van Bestuur en CFO van NCM Holding N.V. Van de Kraats is momenteel ook commissaris bij Ordina N.V.

Van de Kraats is voor de eerste keer als commissaris benoemd op 12 oktober 2006. Hij treedt af uiterlijk op de eerste aandeelhoudersvergadering na 20 april 2015.

Jaap Lagerweij

Jaap Lagerweij (1947) is directeur en partner van Motus Retail. Tot 1 januari 2010 was Lagerweij algemeen directeur van de Sperwer Groep en lid van het bestuur van Superunie, een inkoopvereniging voor een groot aantal Nederlandse supermarktoorganisaties. Lagerweij is commissaris bij de Nederlandse Staatsloterij, Macintosh, Coolcat Fashion, HG International, Beerensgroep, en LTP. Naast deze commissariaten is Lagerweij lid/voorzitter van een aantal adviesraden, en commissaris/adviseur van een tweetal familiebedrijven.

Lagerweij is voor de eerste keer als commissaris benoemd op 12 oktober 2006. Hij treedt af uiterlijk op de eerste aandeelhoudersvergadering na 20 april 2015.

Jos Nijhuis

Jos Nijhuis (1957) is president-directeur van Schiphol Group. Daarvoor was hij voorzitter van de Raad van Bestuur van PWC. Nijhuis is lid van de Raad van Toezicht van Stichting Kids Moving the World, voorzitter van de Raad van Toezicht van het Nationale Ballet, lid van de Raad van Toezicht van Het Muziektheater en Non Executive Board Member of Aeroports de Paris.

Nijhuis is voor de eerste keer als commissaris benoemd op 15 april 2009. Hij treedt af uiterlijk op de eerste aandeelhoudersvergadering na 15 april 2013.

Jan Nijssen

Jan Nijssen (1953) is partner en aandeelhouder van Montae (onafhankelijke pensioen consultancy). In de periode 1978 tot en met 2005 heeft Nijssen diverse functies in binnen- en buitenland bekleed bij Nationale Nederlanden en ING Groep. In 1997 werd hij bestuurslid van ING Nederland, in 2000 bestuurslid van ING Europa en in 2004 CEO Centraal Europa ING Verzekeringen & Pensioenen. Hij is tevens voorzitter van de Raad van Toezicht van Envia.

Nijssen is voor de eerste keer als commissaris benoemd op 13 september 2011. Hij treedt af uiterlijk op de eerste aandeelhoudersvergadering na 13 september 2015.

Herna Verhagen

Herna Verhagen (1966) is lid van de Raad van Bestuur van PostNL. Zij is voormalig managing director Group HR TNT en voormalig commercieel directeur van TNT Post. Herna Verhagen is lid van de Raad van Advies van Rijkswaterstaat en lid van de Raad van Commissarissen van Nutreco.

Verhagen is voor de eerste keer als commissaris benoemd op 12 juni 2008. Zij treedt af uiterlijk op de eerste aandeelhoudersvergadering na 12 juni 2012.

Ludo Wijngaarden

Ludo Wijngaarden (1947) was tot 2008 directievoorzitter van Nationale Nederlanden en bestuurslid ING Nederland. Daarvoor was hij directievoorzitter van de Postbank en de divisie ING Retail. Tot oktober 2008 was hij voorzitter van het Verbond van Verzekeraars, bestuurslid VNO-NCW en lid van de Bankraad van DNB. Wijngaarden is voorzitter raad van commissarissen Oasen, voorzitter raad van commissarissen van LTP, lid van de raad van commissarissen van woningbouwcorporatie Rochdale, lid van de raad van bestuur van DAK, lid van de raad van advies van het College Bescherming Persoonsgegevens en lid van de raad van advies van Oracle Nederland.

Wijngaarden is voor de eerste keer als commissaris benoemd op 15 april 2009 op voordracht van de Nederlandse Staat. Hij treedt af uiterlijk op de eerste aandeelhoudersvergadering na 15 april 2013 of zoveel eerder als de core Tier 1 securities die aan de Nederlandse Staat zijn uitgegeven zijn teruggekocht.

20.3 Voorschriften betreffende benoeming en ontslag van bestuurders en commissarissen

De leden van de Raad van Bestuur (RvB) worden, met inachtneming van artikel 2:162 BW, benoemd door de Raad van Commissarissen (RvC). De RvC kan een lid van de RvB op ieder moment schorsen of ontslaan, met dien verstande dat hij een lid van de RvB niet ontslaat zonder dat de Algemene vergadering van Aandeelhouders (AvA) over het ontslag is gehoord.

Leden van de RvC worden op voordracht van de RvC benoemd door de AvA. De AvA en de ondernemingsraad kunnen aan de RvC personen aanbevelen om als commissaris te worden voorgedragen. De RvC laat hen op tijd weten wanneer, ten gevolge waarvan en op basis van welk profiel er een vacature in de RvC moet worden vervuld. Indien voor de vacature het in artikel 18.4 van de statuten van SNS REAAL bedoelde versterkte recht van aanbeveling geldt, laat de RvC dat ook weten.

Voor een derde van het aantal leden van de RvC geldt dat de RvC een door de ondernemingsraad aanbevolen persoon op de voordracht plaatst, tenzij de RvC bezwaar maakt tegen deze aanbeveling op grond van de verwachting dat de aanbevolen persoon ongeschikt zal zijn voor de vervulling van de taak van commissaris of dat de RvC bij benoeming overeenkomstig de aanbeveling niet naar behoren zal zijn samengesteld. Indien de RvC om deze redenen bezwaar maakt tegen de aanbeveling van de ondernemingsraad, treedt de RvC zo snel mogelijk in overleg met de ondernemingsraad.

Indien er geen overeenstemming met de ondernemingsraad wordt bereikt over de voordracht dan zal de ondernemingskamer van het gerechtshof te Amsterdam hierover uitspraak doen. De AvA kan met een volstreekte meerderheid van de uitgebrachte stemmen die ten minste een derde van het geplaatste kapitaal vertegenwoordigen de voordracht afwijzen. Indien niet ten minste een derde van het geplaatste kapitaal bij de vergadering vertegenwoordigd was, zal een nieuwe vergadering worden bijeengeroepen waarin de voordracht kan worden afgewezen met volstreekte meerderheid van de uitgebrachte stemmen. Indien de voordracht dan wordt afgewezen maakt de RvC een nieuwe voordracht op conform het voorgaande. Indien de algemene vergadering de voorgedragen persoon niet benoemt en niet besluit tot afwijzing van de voordracht, benoemt de RvC de voorgedragen persoon.

Een lid van de RvC kan uitsluitend worden ontslagen door de ondernemingskamer van het gerechtshof te Amsterdam wegens verwaarlozing van zijn taak, wegens andere gewichtige redenen of wegens ingrijpende wijziging van de omstandigheden op grond waarvan handhaving als commissaris redelijkerwijze niet van de vennootschap kan worden verlangd. Een commissaris kan worden geschorst door de RvC. De AvA kan bij een volstreekte meerderheid van de uitgebrachte stemmen die ten minste een derde van het geplaatste kapitaal vertegenwoordigen, het vertrouwen in de RvC opzeggen. Indien niet ten minste een derde van het geplaatste kapitaal bij de vergadering vertegenwoordigd was, kan een nieuwe vergadering worden bijeen geroepen waarin de AvA bij volstreekte meerderheid van de uitgebrachte stemmen het vertrouwen in de RvC kan opzeggen, onafhankelijk van het op deze vergadering vertegenwoordigde gedeelte van het kapitaal. Het besluit leidt tot het onmiddellijke ontslag van de leden van de RvC. Indien het vertrouwen in de RvC is opgezegd, verzoekt de RvB zo snel mogelijk aan de ondernemingskamer van het gerechtshof te Amsterdam tijdelijk een of meer commissarissen aan te stellen.

20.4 Aandeelhouders, aandelen en core Tier 1 securities

20.4.1 Informatie over aandeelhouders van SNS REAAL

Op dit moment wordt 50,00001% van de aandelen in SNS REAAL gehouden door Stichting Beheer SNS REAAL ('Stichting Beheer'). Bij de beursgang in 2006 heeft zij haar belang teruggebracht van 100% naar 65,5%. In mei 2007 heeft Stichting Beheer bij de emissie voor de financiering van de acquisitie van AXA NL nog eens 15,2 miljoen aandelen verkocht en haar belang verder teruggebracht van 65,5% tot 54,3%. Op 29 september 2009 is een aandelenuitgifte voltooid die tot gevolg had dat het belang van Stichting Beheer verder is gedaald tot 50,00001%.

Stichting Beheer is een onafhankelijke stichting, opgericht in 1988. Doelstellingen van Stichting Beheer zijn:

- In de vorm van aandelen deelnemen in het kapitaal van SNS REAAL.
- Het behartigen van de belangen van SNS REAAL op zodanige wijze dat de belangen van de onderneming en allen die daarbij zijn betrokken, gewaarborgd worden.
- Het doen van uitkeringen met een ideële of sociale strekking.

Het bestuur van Stichting Beheer bestaat uit Jan Overmeer, Mick den Boogert, Nol Hoevenaars, Bas Kortmann en Henk Muller. Tot 20 april 2011 was Henk Muller ook lid van de Raad van Commissarissen van SNS REAAL.

Voor zover wij weten was er op 31 december 2011, naast de Stichting, alleen de volgende aandeelhouder die op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft) heeft gerapporteerd een (potentieel) belang van 5% of meer te hebben: Massachusetts Financial Services Company per 30 november 2010 een kapitaalbelang van 3,15% en een stemrecht voor 5,07% (inclusief stemrechten op basis van volmachten).

20.4.2 Gewone aandelen en aandelen B

SNS REAAL heeft gewone aandelen uitgegeven. Alle gewone aandelen van SNS REAAL zijn beursgenoteerd aan Euronext NYSE in Amsterdam. Er zijn geen bijzondere zeggenschapsrechten verbonden aan de gewone aandelen SNS REAAL. Door SNS REAAL zijn geen beperkingen gesteld aan de overdracht van de gewone aandelen. De statuten van SNS REAAL bevatten geen blokkeringsregeling voor de gewone aandelen en er is geen overeenkomst tussen de vennootschap en een aandeelhouder waaruit een beperking van de overdracht voortvloeit.

Op 28 april 2008 heeft SNS REAAL ook zes aandelen B ('aandelen B') uitgegeven aan Stichting Beheer. De aandelen B werden uitgegeven tegen een totale uitgifteprijs van € 600 miljoen in contanten. Dit bedrag is aangewend voor de overname van Zwitserleven. De aandelen B zijn niet beursgenoteerd en hebben de volgende kenmerken:

1. Aan de aandelen B zijn geen bijzondere zeggenschapsrechten verbonden. De aandelen B geven dus recht op uitoefening van in totaal zes stemmen in de Algemene vergadering van Aandeelhouders van SNS REAAL.
2. De aandelen B geven geen aanspraak op opgebouwde of toekomstige winstreserves.
3. Het dividendrendement op de aandelen B is altijd lager dan het dividendrendement op de gewone aandelen. De aandelen B geven recht op een dividend dat afhankelijk is van het dividend dat uitgekeerd wordt op gewone aandelen op een dusdanige wijze dat het dividendrendement van de aandelen B (uitgedrukt in een percentage van het totale nominale bedrag van de aandelen B en de aan de aandelen B verbonden agioreserve en agioherstelreserve) negentig procent (90%) zal bedragen van het dividendrendement van de gewone aandelen (uitgedrukt in een percentage van de gemiddelde slotkoers van de gewone aandelen in de laatste drie maanden van het desbetreffende boekjaar).
4. In de statuten van SNS REAAL is in verband met het uit te keren dividend op de aandelen B een formule opgenomen waarbij wordt verondersteld dat jaarlijks 45% van de voor uitkering vatbare winst, na aftrek van het dividend voor de aandelen B, als dividend zal worden uitgekeerd aan de houders van de gewone aandelen. Het dividendbeleid van SNS REAAL staat echter toe dat in een gegeven boekjaar een lager percentage wordt uitgekeerd. Voor dat geval zijn

Stichting Beheer en SNS REAAL in de akte van uitgifte overeengekomen dat Stichting Beheer ten bate van SNS REAAL afstand zal doen van enig teveel betaalbaar gesteld dividend op de aandelen B.

5. Mocht in enig boekjaar het uitkeringspercentage op de gewone aandelen hoger liggen dan 45% dan zal Stichting Beheer daarvoor niet worden gecompenseerd.

6. Voor zover toekomstige verliezen ten laste zullen worden gebracht van het op de aandelen B te storten agiobedrag, zullen daarna gerealiseerde winsten aangewend worden voor aanzuivering van het desbetreffende bedrag.

7. De aandelen B zijn niet vrij overdraagbaar. Deze kunnen slechts geleverd worden met voorafgaande goedkeuring van de RvB onder goedkeuring van de RvC.

8. SNS REAAL en Stichting Beheer zijn in de akte van uitgifte van de aandelen B overeengekomen dat in geval van een eventuele belangrijke wijziging van zeggenschap over SNS REAAL, waaronder de situatie dat Stichting Beheer niet langer de grootste aandeelhouder van SNS REAAL is, SNS REAAL aan Stichting Beheer een voorstel zal doen tot herfinanciering van het op de Aandelen B gestorte bedrag van € 600 miljoen. De akte van uitgifte is te vinden op de website van SNS REAAL.

20.4.3 Functioneren aandeelhoudersvergadering

De jaarlijkse AvA wordt binnen zes maanden na afloop van het boekjaar gehouden. Buitengewone Algemene vergaderingen van Aandeelhouders worden gehouden zo dikwijls de RvB of de RvC het wenselijk acht. Bovendien zal een vergadering worden bijeengeroepen zodra één of meer aandeelhouders, vertegenwoordigende ten minste tien procent van het geplaatste kapitaal, dit onder mededeling van de te behandelen onderwerpen aan de RvB en aan de RvC verzoeken.

De agenda vermeldt de onderwerpen die de RvB of de RvC daarop hebben geplaatst. Verder vermeldt de agenda de onderwerpen waarvan de plaatsing op de agenda aan de RvB is verzocht met inachtneming van het daaromtrent in de wet bepaalde. Plaatsing is mogelijk indien het verzoek ten minste zestig dagen voor de dag van de oproeping is gedaan door een of meer aandeelhouders en overige vergadergerechtigden die ten minste een honderdste gedeelte van het geplaatste kapitaal vertegenwoordigen of ten minste een waarde vertegenwoordigen van vijftig miljoen euro. De agenda van de AvA vermeldt welke punten ter bespreking en welke ter stemming zijn. Materiële wijzigingen in de statuten en voorstellen tot benoeming van bestuurders en commissarissen worden conform de corporate governance code afzonderlijk aan de AvA voorgelegd.

Besluiten worden genomen met volstrekte meerderheid van stemmen, voor zover bij de wet of de statuten niet uitdrukkelijk een grotere meerderheid is voorgeschreven. Algemene vergaderingen van aandeelhouders hebben steeds in Utrecht plaatsgevonden. SNS REAAL heeft geen beperkingen aan de uitoefening van het stemrecht gesteld.

Meerderheidsaandeelhouders hebben geen andere stemrechten dan andere houders van aandelen.

De agenda's, toelichtingen en notulen zijn te vinden op www.snsreaal.nl.

De RvB kan bepalen dat als stem- en vergadergerechtigden zij gelden die (I) op een door de RvB te bepalen registratietijdstip aandeelhouder zijn, en (II) als zodanig zijn ingeschreven in een door de RvB aangewezen register (of een of meer delen daarvan), mits (III) de houder van het register op verzoek van de desbetreffende gerechtigde vóór de AvA schriftelijk aan de vennootschap kennis heeft gegeven dat de desbetreffende aandeelhouder voornemens is de AvA bij te wonen, ongeacht wie ten tijde van de AvA aandeelhouder is. Het onder (III) vermelde omtrent de kennisgeving aan de vennootschap geldt tevens voor de schriftelijk gevolmachtigde van een aandeelhouder. De kennisgeving vermeldt de naam en het aantal aandelen waarvoor de aandeelhouder gerechtigd is de algemene vergadering bij te wonen. Het registratietijdstip en het tijdstip waarop uiterlijk het voornemen om de AvA bij te wonen moet zijn kenbaar gemaakt, kunnen niet vroeger worden gesteld dan op een tijdstip gelegen binnen de periode die wettelijk is toegelaten. Bij de oproeping van de AvA worden die tijdstippen (voor zover van toepassing) vermeld, en ook waar en de wijze waarop de registratie en de kennisgeving dienen te geschieden.

De AvA kan besluiten tot een statutenwijziging. Voor een besluit tot statutenwijziging is een meerderheid van ten minste tweederde van de in een vergadering uitgebrachte stemmen vereist.

20.4.4 Bevoegdheden RvB tot uitgifte aandelen en verkrijging eigen aandelen

De AvA heeft de RvB aangewezen als bevoegd orgaan om te besluiten tot uitgifte van aandelen. Een dergelijke aanwijzing kan slechts voor een bepaalde duur van ten hoogste vijf jaren geschieden en zal telkens met niet meer dan vijf jaren worden verlengd. De aanwijzing van de RvB eindigt op 20 oktober 2012, tenzij deze door de AvA wordt verlengd. Voor een besluit van de RvB tot uitgifte van aandelen is de goedkeuring van de RvC vereist. Indien de RvB door de AvA is aangewezen als het tot uitgifte bevoegde orgaan, stelt de RvB onder goedkeuring van de RvC de koers en de verdere voorwaarden van uitgifte vast, met inachtneming van het daarover in de statuten van SNS REAAL bepaalde. Het bovenstaande is van overeenkomstige toepassing op het verlenen van rechten tot het nemen van aandelen, zoals opties, maar is niet van toepassing op het uitgeven van aandelen aan iemand die een reeds verkregen recht tot het nemen van aandelen uitoefent.

De RvB kan, mits met machtiging van de AvA en onverminderd het bepaalde in artikel 2:98d van het Burgerlijk Wetboek, volgestorte aandelen SNS REAAL in zijn eigen kapitaal onder bezwarende titel doen verwerven. Zodanige verwerving is slechts toegestaan, indien en voor zover:

- (I) het eigen vermogen van SNS REAAL, verminderd met de verkrijgingsprijs, niet kleiner is dan het geplaatste kapitaal, vermeerderd met de reserves die krachtens de wet of de statuten moeten worden aangehouden; en
- (II) het nominale bedrag van de aandelen in haar kapitaal die SNS REAAL verkrijgt, houdt of in pand houdt of die worden gehouden door een dochtermaatschappij niet meer beloopt dan een tiende van het geplaatste kapitaal.

Bij de machtiging, die voor ten hoogste achttien maanden geldt, moet de AvA bepalen hoeveel aandelen mogen worden verkregen, hoe zij mogen worden verkregen en tussen welke grenzen de prijs moet liggen. De RvB is door de AvA gemachtigd om volgestorte aandelen in zijn eigen kapitaal onder bezwarende titel te doen verwerven. Deze machtiging eindigt op 20 oktober 2012, tenzij de AvA deze machtiging verlengt.

In beginsel heeft iedere aandeelhouder bij uitgifte van aandelen door SNS REAAL ten aanzien van de uit te geven aandelen een voorkeursrecht naar evenredigheid van het gezamenlijke bedrag van zijn aandelen. Er bestaat geen voorkeursrecht op aandelen die worden uitgegeven tegen inbreng anders dan in geld en op aandelen die worden uitgegeven aan werknemers van SNS REAAL of van een groepsmaatschappij. Het voorkeursrecht kan worden beperkt of uitgesloten bij besluit van de AvA. Voor een dergelijk besluit is een meerderheid van ten minste twee derde van de uitgebrachte stemmen vereist indien minder dan de helft van het geplaatste kapitaal op de vergadering aanwezig is.

De AvA kan de RvB aanwijzen als het bevoegde orgaan. In dat geval kan de RvB uitsluitend onder goedkeuring van de RvC besluiten tot het beperken of uitsluiten van het voorkeursrecht. De aanwijzing van de RvB kan slechts voor een bepaalde duur van ten hoogste vijf jaren geschieden en zal telkens met niet meer dan vijf jaren worden verlengd.

De RvB is door de AvA aangewezen als het bevoegde orgaan om te besluiten tot het beperken of uitsluiten van het voorkeursrecht. Op 20 oktober 2012 eindigt deze bevoegdheid, tenzij de AvA de aanwijzing verlengt.

SNS REAAL is niet bevoegd haar medewerking te verlenen aan de uitgifte van certificaten van aandelen.

20.4.5 Securities Stichting Beheer en Nederlandse Staat

Op 11 december 2008 heeft SNS REAAL twee soorten securities uitgegeven. Stichting Beheer ontving 5.000.000 stukken, nominaal € 100,00 voor een totaal bedrag van € 500 miljoen. Bij de Nederlandse Staat werden 142.857.140 stukken geplaatst, nominaal € 1,63, tegen een uitgifteprijs van € 5,25, voor een totaalbedrag van € 750 miljoen.

SNS REAAL heeft op 30 november 2009 € 250 miljoen securities ingekocht, waarvan € 65 miljoen geplaatst bij de Stichting en € 185 miljoen bij de Staat.

20.4.6 Securities Stichting Beheer

Kenmerken

De kenmerken van de securities Stichting Beheer SNS REAAL zijn:

- Niet-stemgerechtigd.
- Eeuwigdurend (perpetueel) achtergesteld, en gelijk in rang (pari passu) met de gewone aandelen en aandelen B.
- Door de Nederlandsche Bank (DNB) gekwalificeerd als core Tier 1 capital securities.
- Niet converteerbaar in gewone aandelen.
- Een [loss absorption clause](#), waardoor de eigenaar van de securities meedeelt in eventuele verliezen van de uitgever van de securities.

Ontwikkelingen sinds de uitgifte

De Stichting en SNS REAAL zijn in november 2009 overeengekomen dat SNS REAAL € 167 miljoen van de aan de Stichting uitgegeven securities ('Stichting Securities') tegen 100% van de oorspronkelijke uitgifteprijs (in plaats van 120%) kan inkopen, onder voorbehoud van toestemming van DNB. SNS REAAL kan volgens de afspraken gemaakt in december 2008 op elk moment de overige Stichting Securities geheel of gedeeltelijk inkopen tegen 120% van de oorspronkelijke uitgifteprijs, eveneens onder voorbehoud van toestemming van DNB. SNS REAAL heeft op 30 november 2009 € 65 miljoen Stichting Securities ingekocht waarbij de Stichting afzag van haar recht tot pro rata terugkoop met de Staat Securities op dat moment voor een bedrag van € 58 miljoen.

De Stichting heeft in november 2010 aangegeven in beginsel bereid te zijn de afspraak inzake de gelijktijdige pro rata terugkoop van haar core Tier 1 securities met de terugkoop van de aan de Staat uitgegeven core Tier 1 securities los te laten onder de volgende voorwaarden:

- De Stichting houdt vast aan haar bestaande recht van terugkoop van € 58 miljoen en mochten de core Tier 1 securities van de Staat voor eind 2012 voor een deel eerder worden teruggekocht, dan zal SNS REAAL ook het nog niet teruggekochte deel van de € 58 miljoen moeten terugkopen, een en ander onder voorbehoud van toestemming van DNB.
- Gezien haar aanzienlijk belang in niet-stemgerechtigd kapitaal, hecht de Stichting eraan haar meerderheidsbelang in gewone aandelen SNS REAAL te handhaven, zoals reeds eerder aangegeven op de Algemene vergadering van Aandeelhouders in april 2010. Mocht er in de periode voordat de Stichting Securities volledig zijn teruggekocht een emissie van gewone aandelen plaatsvinden dan zal de Stichting in staat worden gesteld door middel van conversie van core Tier 1 securities haar meerderheidsbelang te handhaven.

Loss absorption clause

De Stichting securities kennen een loss absorption clause. Dit betekent dat de Stichting, in tegenstelling tot de Staat, meedeelt in de verliezen van SNS REAAL, zowel gedurende de looptijd van de Stichting Securities als bij een eventuele ontbinding en vereffening van SNS REAAL.

Loss absorption gedurende de looptijd

Indien SNS REAAL gedurende de looptijd van de Stichting Securities een verlies lijdt, wordt dit verlies deels gedragen door de Stichting. Deze verliesparticipatie wordt vormgegeven door het verminderen van de nominale waarde van de Stichting Securities (bij uitgifte € 100 per Stichting Security), waarbij de nominale waarde per Stichting Security maximaal tot € 0,01 verminderd kan worden.

Het bedrag van deze vermindering bedraagt een deel van de verliezen, voor zover deze verliezen meer bedragen dan de nettowinstreserves van SNS REAAL toe te rekenen aan de periode na 1 januari 2009. Het bedoelde deel is een fractie bestaande uit het totaal van de nominale waarden van de uitstaande Stichting Securities voor toepassing van de loss absorption, gedeeld door de som van (a) het totaal van de nominale waarde van de uitstaande Stichting Securities voor toepassing van de loss absorption, (b) het totaal van de nominale waarde van de uitstaande gewone aandelen van SNS REAAL, vermeerderd met de daarbij behorende agio- en agioherstelreserves, alsmede alle overige wettelijke, statutaire en vrije reserves, en (c) het totaal van de nominale waarden van de uitstaande aandelen B, vermeerderd met de daarbij behorende agio- en agioherstelreserves.

Indien in een daaropvolgend jaar winst behaald wordt door SNS REAAL, zal deze winst deels aangewend worden om de nominale waarde van de Stichting Securities te verhogen, maximaal tot de initiële nominale waarde van € 100 per Stichting Security. Het bedrag van deze verhoging wordt berekend op een wijze analoog aan de hiervoor beschreven vermindering van de nominale waarde.

Loss absorption bij ontbinding en vereffening

In geval van ontbinding en vereffening van SNS REAAL zal de Stichting meedelen in eventuele verliezen van SNS REAAL op de volgende wijze. Het saldo dat resteert na volledige voldoening van alle overige crediteuren van SNS REAAL zal verdeeld worden onder de houders van de Stichting Securities (zijnde momenteel Stichting Beheer), de gewone aandelen en de aandelen B pro rata aan de hand van de initiële nominale waarde van de Stichting Securities als mede van de nominale waarde van de gewone aandelen en van de aandelen B.

20.4.7 Securities van de Nederlandse Staat

De kenmerken van de securities Nederlandse Staat zijn:

- Niet-stemgerechtigd.
- Eeuwigdurend (perpetueel) achtergesteld, en gelijk in rang (pari passu) met de gewone aandelen en aandelen B.
- Door DNB gekwalificeerd als core Tier 1 capital securities.
- Geen loss absorption clause, waardoor de eigenaar van de securities niet meedeelt in eventuele verliezen van de uitgever van de securities.

SNS REAAL mag de aan de Staat uitgegeven securities sinds 10 februari 2012 converteren in gewone aandelen (tegen de verhouding 1 op 1). In deze situatie heeft de Staat de keuze voor een terugbetaling in contanten tegen de uitgifteprijs van € 5,25 per security, vermeerderd met de dan opgebouwde interest. SNS REAAL is gerechtigd op ieder moment alle, of een deel van de securities in te kopen voor een prijs van € 7,875 per stuk (zijnde 150% van de uitgifteprijs), vermeerderd met de dan opgebouwde interest, onder voorbehoud van toestemming van DNB.

20.4.8 Uitkeringen aan de Stichting en Staat

Uitkering aan de Stichting en de Staat is afhankelijk van betaling van (interim)dividend aan gewone aandeelhouders. Indien er geen dividend wordt uitgekeerd aan gewone aandeelhouders, is SNS REAAL geen uitkering aan de houders van de securities verschuldigd. Indien er wel dividend wordt uitgekeerd, is de uitkering aan Stichting Beheer per jaar 6% van de uitgifteprijs. De uitkering aan de Staat is dan (per security) de hoogste van 8,5% van de uitgifteprijs, of per stuk het betaalde dividend per gewoon aandeel vermenigvuldigd met een factor 1,2 over 2010 en een factor 1,25 over de jaren 2011 en later.

20.4.9 Goedkeuring kapitaalsteun herbevestigd door EC

Op 19 december 2011 heeft de Europese Commissie (EC) haar goedkeuring voor de kapitaalsteun van de Staat aan SNS REAAL herbevestigd. De herbevestiging volgde op de hernotificatie door de Staat eerder in 2011. SNS REAAL en de Staat hebben zich gecommitteerd aan de terugkoop door SNS REAAL van de kapitaalsteun door de Staat per eind 2013. De herbevestiging van de goedkeuring door de EC vereist dat SNS REAAL indien nodig voldoende aanvullende maatregelen zal nemen om volledige terugkoop per eind 2013 te faciliteren, onder voorbehoud van toestemming van de toezichthouder. De Nederlandse autoriteiten zullen de EC op de hoogte blijven houden omtrent de voortgang van SNS REAAL aangaande de terugkoop van de kapitaalsteun, door middel van een monitoring report.

Indien de kapitaalsteun van de Staat niet geheel is teruggekocht per eind 2013, is hernotificatie vereist in januari 2014.

20.5 Diverse codes

20.5.1 Code Corporate Governance

De Code Corporate Governance (de 'Code') is van toepassing op alle Nederlandse beursgenoteerde vennootschappen en dus ook op SNS REAAL N.V. In het jaarverslag doen wij mededeling over de naleving van de principes en best-practicebepalingen van de Code die zijn gericht tot de Raad van Bestuur of de Raad van Commissarissen van SNS REAAL. De tekst van de Code is beschikbaar op www.commissiecorporategovernance.nl.

De Code beschrijft dat een vennootschap de Code ook naleeft indien de Algemene vergadering van Aandeelhouders van die vennootschap goedkeuring geeft aan de corporate-governancestructuur, en aan de afwijkingen van de bepalingen van de Code. SNS REAAL streeft er naar de principes en best-practicebepalingen van de Code zoveel mogelijk na te leven. Alle afwijkingen motiveert SNS REAAL op basis van de belangen van haar stakeholders.

Afwijking op best-practicebepaling II.1.1

De eerste afwijking van de Code betreft best-practicebepaling II.1.1: 'Een bestuurder wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar. Herbenoeming kan telkens voor een periode van maximaal vier jaar plaatsvinden.' Eén lid van de Raad van Bestuur (Ronald Latenstein) is voor onbepaalde duur benoemd. Dit is in overeenstemming met de geldende wettelijke bepalingen op het moment van zijn benoeming, voordat de Code tot stand kwam. SNS REAAL acht het niet wenselijk zijn arbeidsovereenkomst op dit punt aan te passen. Rien Hinssen was lid van de Raad van Bestuur tot 15 september 2011. Hij was eveneens voor onbepaalde tijd benoemd. De andere leden van de Raad van Bestuur (FERENCE Lamp, Dick Okhuijsen en Wim Henk Steenpoorte) zijn voor een periode van maximaal vier jaar benoemd, waarbij daarna uiteraard de mogelijkheid van herbenoeming bestaat.

Afwijking op best-practicebepaling III.5.11

De tweede afwijking van de code betreft best-practicebepaling III.5.11: 'Het voorzitterschap van de remuneratiecommissie wordt niet vervuld door de voorzitter van de raad van commissarissen, noch door een voormalig bestuurder van de vennootschap, noch door een commissaris die bij een andere beursvennootschap bestuurder is.' Herna Verhagen was al voorzitter van de Remuneratie Commissie toen zij door de beursgang van PostNL bestuurder werd van een beursvennootschap. Een wijziging van het voorzitterschap was op dat moment gezien de fase waarin de voorstellen voor wijzigingen van het beloningsbeleid zich bevonden niet wenselijk. Direct na de aandeelhoudersvergadering van 25 april 2012 treedt Herna Verhagen als voorzitter af en zal Jaap Lagerweij tot voorzitter van de Remuneratie Commissie worden benoemd.

Afwijking op best-practicebepaling III.6.2

De derde afwijking van de Code betreft best-practicebepaling III.6.2: 'Een commissaris neemt niet deel aan de discussie en de besluitvorming over een onderwerp of transactie waarbij deze commissaris een tegenstrijdig belang heeft.' De Code hanteert als uitgangspunt dat een commissaris niet als onafhankelijk geldt indien hij bestuurder is bij een rechtspersoon die ten minste 10% van de aandelen in de vennootschap houdt. De Stichting houdt meer dan 10% van de aandelen in SNS REAAL. Tot 20 april 2011 maakte één lid van de Raad van Commissarissen van SNS REAAL (Henk Muller) tevens deel uit van het bestuur van de Stichting. De Stichting heeft onder meer als doel het behartigen van de belangen van SNS REAAL. Afhankelijk van de specifieke omstandigheden kon de situatie zich voordoen dat het lid van de Raad van Commissarissen dat ook deel uitmaakte van het stichtingsbestuur een tegenstrijdig belang had ten aanzien van bepaalde onderwerpen of transacties, in verband met zijn positie in het stichtingsbestuur. SNS REAAL meent dat een dergelijk tegenstrijdig belang zich feitelijk zelden had kunnen voordoen vanwege de bijzondere doelstellingen van de Stichting. Om die reden gold tot 20 april 2011 dat: (I) het bedoelde lid niet deelnam aan discussies en besluitvorming binnen de Raad van Commissarissen inzake overeenkomsten tussen SNS REAAL en de Stichting en (II) dat hij in beginsel in alle andere gevallen wel aan de discussies en besluitvorming in de RvC deelnam. Henk Muller is per 20 april 2011 afgetreden als lid van de Raad van Commissarissen van SNS REAAL.

Afwijking op best-practicebepaling IV.1.5

De vierde afwijking van de Code betreft best-practicebepaling IV.1.5: 'Het voorstel tot uitkering van dividend wordt als apart agendapunt op de Algemene vergadering van Aandeelhouders behandeld.' Mede in verband met de uitgifte van zes aandelen B in het kapitaal van SNS REAAL aan de Stichting ter financiering van de acquisitie van Zwitserleven, zijn de statuten van SNS REAAL op 28 april 2008 gewijzigd. Door deze statutenwijziging is onder andere het maatschappelijk kapitaal van SNS REAAL uitgebreid met zes aandelen B en zijn de bepalingen in de statuten over winst, verlies en dividend aangepast. De gewijzigde statuten bepalen onder meer dat ten gevolge van de vaststelling van de jaarrekening de voor uitkering vatbare winst, voor zover geen sprake is van Aan te Zuiveren Verliezen en na reservering van het Gewone Reserveringsbedrag (beide zoals gedefinieerd in de statuten), zal worden uitgekeerd aan de houders van gewone aandelen en houders van aandelen B in de verhouding als bepaald in de statuten. Uit de statuten vloeit daarom voort dat met de vaststelling van de jaarrekening het dividend vaststaat en bovendien uitkeerbaar is.

20.5.2 Code Banken en Code Verzekeraars

Missie, kernwaarde en strategie onderstrepen beginselen Code Banken en Code Verzekeraars

De [missie](#), [kernwaarde](#) en [strategie](#) van SNS REAAL bevestigen de beginselen van de Code Banken en Code Verzekeraars (samen aangeduid als de Codes). SNS REAAL voert sinds 2009 actief de aanbevelingen van de Codes door in haar organisatie waar nodig.

Bijdragen aan herstel van vertrouwen in financiële sector

De Codes zijn er op gericht om het vertrouwen in de financiële sector te herstellen en het functioneren van de sector te verbeteren. Dit is uiteraard ook een streven van SNS REAAL. Dat doet SNS REAAL door het naleven van deze Codes en haar [missie](#), [kernwaarde](#) en [strategie](#). In 2011 ondernam SNS REAAL [nieuwe initiatieven](#) om de in 2009 ingezette koers voort te zetten.

Toepassing Codes al gestart voor deze van kracht werden

De Code Banken is van toepassing op de bancaire activiteiten van SNS REAAL en is van kracht sinds 1 januari 2010. De Code Verzekeraars is van toepassing op de verzekeringsactiviteiten van SNS REAAL en is een jaar later van kracht geworden. Al voor beide data, in 2009, startte SNS REAAL met het toepassen van de Codes. Vanaf dat moment streefde SNS REAAL ernaar om de Codes voor al haar activiteiten toe te passen.

SNS REAAL leeft de Codes inmiddels zo goed als volledig na. SNS REAAL en al haar medewerkers bewaken de naleving zorgvuldig en proberen deze verder te verbeteren, in lijn met de uitvoering van de missie Eenvoud in geldzaken en de kernwaarde GEEF!

Codes toegepast voor alle activiteiten

Vanaf de start van de toepassing van de Codes maakt SNS REAAL geen onderscheid tussen bancaire en verzekeringsactiviteiten en past de Codes zo goed als volledig op alle activiteiten toe. Hiermee loopt SNS REAAL voorop ten opzichte van haar concurrenten in de markt.

Enkele voorbeelden zijn:

- De missie van SNS REAAL Eenvoud in geldzaken gaat uit van het centraal stellen van de klant en het klantbelang in overeenstemming met de Codes.
- Het beloningsbeleid van de Raad van Bestuur en het seniormanagement voldoet aan de Codes en de toepasselijke wet- en regelgeving.
- De Raad van Bestuur en het seniormanagement van SNS REAAL hebben de morelethische verklaring in februari 2010 ondertekend. De principes die in deze verklaring zijn opgenomen, gelden als leidraad voor het handelen van alle medewerkers van SNS REAAL.
- In 2011 hebben de leden van de Raad van Bestuur en de directies van de verschillende bedrijfsonderdelen permanente educatie gevolgd conform de Codes.
- Het proces van productgoedkeuring is voor alle relevante bedrijfsonderdelen geïmplementeerd conform de Codes en per bedrijfsonderdeel wordt hierop jaarlijks een audit uitgevoerd.
- Voor geheel SNS REAAL geldt een risicobeheerorganisatie die voldoet aan de Codes en doorlopend in ontwikkeling is. In [hoofdstuk 16](#) wordt nader ingegaan op de relevante ontwikkelingen op het gebied van risicomanagement.
- De interne auditfunctie is op groepsniveau georganiseerd en voldoet aan de Codes.

Toepassing Codes in de praktijk

Op de website van SNS REAAL staat een actueel [overzicht](#) van de wijze waarop SNS REAAL en haar bedrijfsonderdelen de aanbevelingen van de Code Banken en de Code Verzekeraars invullen en toepassen.

Naleving Codes

SNS REAAL leeft zo goed als volledig voor al haar activiteiten de Code Banken en Code Verzekeraars na. Op enkele punten kon implementatie pas in de loop van 2011 plaatsvinden en met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2011 in werking treden:

- Aanbeveling 6.2.1, 6.3.2, 6.3.3, 6.3.4: Gedurende 2011 is het beloningsbeleid voor de Raad van Bestuur en het seniormanagement in nauw contact met de toezichthouders aangepast in verband met de inwerkingtreding van CRD III en de Regeling beheerst beloningsbeleid (Wft 2011). Als gevolg hiervan is eind 2011 een beloningsbeleid voor deze functionarissen in werking getreden dat voldoet aan de genoemde aanbevelingen. Dit beleid is met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2011 van toepassing. In 2011 hebben enkele bestuurders een vertrekvergoeding ontvangen van meer dan 100% van het jaarsalaris op grond van al bestaande contractuele afspraken.

Klant centraal

De aanbevelingen in de Codes die zich richten op de cultuur van de activiteiten zijn abstract geformuleerd, bijvoorbeeld als het gaat om het centraal stellen van de klant en het afwegen van belangen van alle bij SNS REAAL betrokken partijen (paragraaf 3.2 van de Codes). Het uitvoeren en naleven van deze aanbevelingen is dan ook per definitie slechts voor een beperkt deel objectief te controleren.

SNS REAAL is ervan overtuigd dat deze aanbevelingen in de cultuur van haar bedrijfsonderdelen zijn verankerd en voortdurende aandacht genieten van het seniormanagement en de medewerkers van SNS REAAL. Het centraal stellen van de klant en het klantbelang maakt deel uit van de [strategie](#) van SNS REAAL en is verankerd in de missie Eenvoud in geldzaken en de kernwaarde GEEF! Belangen van alle bij SNS REAAL betrokken partijen worden zorgvuldig afgewogen. Het centraal stellen van de klant is een onderdeel van de beoordeling van alle medewerkers en van het productgoedkeuringproces voor bestaande en nieuwe producten. De bedrijfsonderdelen rapporteren aan de Raad van Bestuur over de wijze waarop zij de klant centraal stellen.

Over de uitvoering van deze aanbevelingen uit de Codes wordt elders in dit jaarverslag uitgebreid gesproken:

- [Onze merken](#)
- [Winnen, helpen en houden van klanten](#)
- [Klantbelang en klanttevredenheid](#)
- [Duurzame groei van onze merken](#)
- [Toepassing Code Banken en Code Verzekeraars](#)
- [Verankering via prestatiecriteria](#)
- [Verankering via gedragsverandering](#)
- [Verantwoorde dienstverlening](#)
- [Belangrijkste ambities 2012](#)
- [SNS Bank: vernieuwing in eenvoud](#)
- [ASN Bank: aanhoudende groei](#)
- [RegioBank: persoonlijk contact en advies](#)
- [Commerciële ontwikkelingen SNS Retail Bank](#)
- [Strategie](#)
- [Assortiment levenproducten eenvoudig en compleet](#)
- [Beleggingsverzekeringen](#)

- Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (AOV)
- Klantcontact en service
- Heldere tarieven en voorwaarden, passend advies
- Klantgerichte en efficiënte organisatie
- Duurzaamheid en tevredenheid
- Behoud en kwaliteit in grootzakelijke markt
- Leiderschapsreis verantwoord ondernemen
- Aanpassing eigen kosten en premies klanten
- Afschaffing afsluitprovisie bevordert advieskwaliteit
- Toegankelijke en heldere informatie

Permanente educatie en deskundigheid Raad van Commissarissen, Raad van Bestuur en seniormanagement

In 2011 hebben de leden van de Raad van Commissarissen, Raad van Bestuur en de directies van de verschillende bedrijfsonderdelen diverse cursussen gevolgd in lijn met de aanbevolen onderwerpen in de Codes. De secretaris van de vennootschap verzorgt samen met de afdeling P&O een intern aanbod van opleidingen met interne en externe gastsprekers. Voorbeelden van onderwerpen die in het permanente educatieprogramma aan bod zijn gekomen zijn financiële verslaggeving, risicomanagement, klantbelang centraal, sanctiewetgeving, Solvency II en omgang met koersgevoelige informatie. P&O houdt de aanwezigheid bij in- en externe opleidingen bij.

De deskundigheid van de leden van de Raad van Bestuur en de directies van de verschillende bedrijfsonderdelen vormt een onderdeel van hun beoordelingstraject.

20.6 Bestuursverklaringen

De leden van de Raad van Bestuur verklaren als volgt:

20.6.1 In-controlverklaring

Het bestuur van SNS REAAL verklaart een redelijke mate van zekerheid te hebben dat wezenlijke risico's waarmee SNS REAAL wordt geconfronteerd zijn beschreven. De basis hiervoor is de risicobeheerorganisatie van SNS REAAL zoals beschreven in het hoofdstuk Risicobeheer. De werking van essentiële beheersmaatregelen wordt regelmatig onderzocht. SNS REAAL heeft een gestructureerd proces van interne in-controlverklaringen met de daarbij behorende evaluatie door het seniormanagement. Voor SNS REAAL als geheel zijn de volgende aandachtspunten als bestuurlijk relevant geïdentificeerd:

- Op het gebied van de kapitalisatie van SNS REAAL hebben het (tijdig) aflossen van de steun van de Nederlandse Staat en de Stichting, de afbouw en herstructurering van Property Finance en het managen van de gevolgen van de lage rentestand en het langlevensrisico prioriteit.
- De maatschappij wordt in toenemende mate geconfronteerd met een dreiging als gevolg van cybercrime. SNS REAAL volgt deze ontwikkelingen op de voet en neemt waar nodig passende maatregelen
- In 2011 heeft SNS REAAL haar productmanagementproces ten opzichte van 2010 nog verder aangescherpt. Op het gebied van de actieve productportefeuille is daarin zichtbaar resultaat geboekt. Als gevolg van advisering in het verleden, veranderde wet- en regelgeving en een veranderde publieke opinie blijft ook de niet actieve productportefeuille onze aandacht houden.

20.6.2 Beheersing financiële verslaggeving

De beheersing- en controlesystemen rondom financiële verslaggeving maken integraal onderdeel uit van het geheel van risicobeheersing- en controlesystemen van SNS REAAL. De belangrijkste onderdelen voor de beheersing van de financiële verslaggeving zijn:

- Het Financial Committee, dat kaderstellend is voor het beleid en de inrichting van de financiële en actuariële administraties en processen.
- De bedrijfsonderdelen en de groepsstaven, die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden en daarmee voor het op een accurate en getrouwe wijze vastleggen van de transacties en de rapportage daarover.
- Een systeem van financial key controls binnen de administratieve en rapportage afdelingen, om de goede werking van het beheersing- en controlesysteem voor financiële verslaggeving te bewaken.
- De beoordeling van de financiële verantwoording, mede op basis van de uitkomsten uit de key controls, door het Financial Committee. Vervolgens vindt goedkeuring plaats door de Raad van Bestuur en worden, samen met de financiële verantwoording zelf, de bevindingen over het verslaggevingsproces besproken in de Audit Committee.
- Het onderzoek naar de werking van dit systeem door de interne en de externe accountant. De externe accountant rapporteert hierover voor zover dat voortvloeit uit zijn werkzaamheden voor de jaarrekeningcontrole. De bevindingen worden besproken met het Financial Committee, de Raad van Bestuur en de Audit Committee.

20.6.3 Getrouw-beeldverklaring

De leden van de Raad van Bestuur verklaren het volgende: “De geconsolideerde en enkelvoudige jaarrekening 2011 van SNS REAAL N.V. is opgesteld in overeenstemming met International Financial Reporting Standards (IFRS) zoals aanvaard binnen de Europese Unie en met Titel 9 Boek 2 BW, en geeft voor zover ons bekend een getrouw beeld van de activa, passiva, grootte en samenstelling van het vermogen, de financiële positie per 31 december 2011 en het resultaat van de Groep en met haar in de consolidatie opgenomen ondernemingen. Het jaarverslag geeft voor zover ons bekend een getrouw beeld van de toestand op de balansdatum en de gang van zaken gedurende het boekjaar. De voornaamste risico's waarmee SNS REAAL N.V. wordt geconfronteerd zijn in het jaarverslag opgenomen.”

Utrecht, 5 maart 2012

Ronald Latenstein CEO
FERENCE Lamp CFRO
Wim Henk Steenpoorte CTO
Dick Okhuijsen COO

21 Geconsolideerde jaarrekening

21.1 Geconsolideerde balans

Geconsolideerde balans

Voor resultaatverdeling en in miljoenen euro's

	Toelichting	31-12-2011	31-12-2010
Activa			
Immateriële vaste activa	1	2.179	2.441
Materiële vaste activa	2	341	350
Geassocieerde deelnemingen	3	56	60
Vastgoedbeleggingen	4	197	194
Beleggingen	5	31.435	31.001
Beleggingen voor rekening en risico van polishouders	6	12.420	12.637
Belegd onderpand inzake verbruikleen	7	117	176
Derivaten	8	3.893	2.579
Uitgestelde belastingvorderingen	9	542	481
Herverzekeringscontracten	19	3.426	355
Vastgoedprojecten	10	512	467
Vorderingen op klanten	11	67.534	69.117
Vorderingen op banken	12	2.171	2.029
Vennootschapsbelasting		299	159
Overige activa	13	1.543	875
Kas en kasequivalenten	14	5.509	4.671
Activa aangehouden voor verkoop	15	--	121
Totaal activa		132.174	127.713
Passiva			
Aandelenkapitaal		469	469
Overige reserves		3.892	3.509
Onverdeeld resultaat		87	-260
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouders	16	4.448	3.718
Eigen vermogen toe te schrijven aan houders van securities	16	979	999
Belang van derden		1	2
Totaal eigen vermogen		5.428	4.719
Participatiecertificaten en achtergestelde schulden	17	2.129	2.396
Schuldbewijzen	18	27.429	31.460
Verzekeringscontracten	19	38.827	38.814
Voorziening voor personeelsverplichtingen	20	440	404
Overige voorzieningen	21	86	83
Schuld ontvangen onderpand inzake verbruikleen	7	120	182
Derivaten	8	3.618	2.968
Uitgestelde belastingverplichtingen	9	1.038	813
Spaargelden	22	30.341	27.397
Overige schulden aan klanten	23	12.142	9.267
Schulden aan banken	24	7.245	6.528
Vennootschapsbelasting	12	177	--
Overige verplichtingen	25	3.154	2.682
Totaal passiva		132.174	127.713

De bij de balansposten vermelde nummers verwijzen naar de toelichting op de geconsolideerde balans vanaf paragraaf 28.1

De presentatie van de vergelijkende cijfers is op een aantal onderdelen aangepast voor vergelijkingsdoeleinden. Zie voor meer informatie paragraaf 22.3.4 Veranderingen in grondslagen, schattingen en presentatie voor de geconsolideerde jaarrekening.

21.2 Geconsolideerde winst- en verliesrekening

Geconsolideerde winst- en verliesrekening

In miljoenen euro's

	Toelichting	2011	2010
Baten			
Rentebaten		2.753	2.477
Rentelasten		1.866	1.541
Rentemarge	29	887	936
Premie-inkomen		3.696	3.728
Herverzekeringspremies		246	154
Netto premie-inkomen	30	3.450	3.574
Provisie en beheervergoedingen		217	222
Verschuldigde provisie en beheervergoedingen		58	48
Netto provisie en beheervergoedingen	31	159	174
Resultaat deelnemingen	32	-2	-5
Resultaat uit beleggingen	33	1.375	1.457
Resultaat uit beleggingen voor rekening en risico van polishouders	34	-40	815
Resultaat financiële instrumenten	35	275	73
Baten belegd onderpand inzake verbruikleen	7	4	3
Overige operationele opbrengsten	36	-3	41
Resultaat activa en passiva gehouden om te verkopen	37	14	--
Totaal baten		6.119	7.068
Lasten			
Verzekeringstechnische lasten	38	2.624	3.222
Lasten voor rekening en risico van polishouders	39	1.090	1.553
Acquisitiekosten verzekeringsactiviteiten	40	302	323
Personeelskosten	41	715	713
Afschrijvingen op materiële en immateriële vaste activa	2	121	121
Overige operationele lasten	42	279	306
Bijzondere waardeverminderingen	43	615	996
Rentelasten schuld inzake verbruikleen	7	1	1
Overige rentelasten	44	243	146
Overige lasten		--	3
Totaal lasten		5.990	7.384
Resultaat voor belastingen		129	-316
Belastingen	45	41	-57
Netto resultaat uit voortgezette activiteiten		88	-259
Netto resultaat beëindigde bedrijfsactiviteiten		--	--
Netto resultaat over de periode		88	-259
Verdeling:			
Netto resultaat toewijsbaar aan aandeelhouders		80	-239
Netto resultaat toewijsbaar aan houders van securities		7	-21
Netto resultaat over de periode toewijsbaar aan aandeelhouders en houders van securities		87	-260
Netto resultaat toewijsbaar aan minderheidsbelangen		1	1
Netto resultaat over de periode		88	-259

De bij de resultaatposten vermelde nummers verwijzen naar de toelichting op de geconsolideerde winst- en verliesrekening vanaf paragraaf 28.29

De presentatie van de vergelijkende cijfers is op een aantal onderdelen aangepast voor vergelijkingsdoeleinden. Zie voor meer informatie paragraaf 22.3.4 Veranderingen in grondslagen, schattingen en presentatie voor de geconsolideerde jaarrekening.

Netto resultaat per aandeel / security
In euro's

	<i>Toelichting</i>	2011	2010
Netto resultaat per gewoon aandeel			
Netto resultaat per gewoon aandeel voortgezette bedrijfsactiviteiten	46	0,28	-0,83
Netto resultaat per gewoon aandeel niet-voortgezette bedrijfsactiviteiten		--	--
Netto resultaat per gewoon aandeel	46	0,28	-0,83
Netto resultaat per B aandeel			
Netto resultaat per B aandeel voortgezette bedrijfsactiviteiten		--	--
Netto resultaat per B aandeel niet voortgezette bedrijfsactiviteiten		--	--
Netto resultaat per B aandeel		--	--
Netto resultaat per security geplaatst bij Stichting Beheer SNS REAAL			
Netto resultaat per security geplaatst bij Stichting Beheer SNS REAAL voortgezette bedrijfsactiviteiten	46	1,74	-4,81
Netto resultaat per security geplaatst bij Stichting Beheer SNS REAAL niet-voortgezette bedrijfsactiviteiten		--	--
Netto resultaat per security geplaatst bij Stichting Beheer SNS REAAL	46	1,74	-4,81
Netto resultaat per security geplaatst bij de Nederlandse Staat			
Netto resultaat per security geplaatst bij de Nederlandse Staat voortgezette bedrijfsactiviteiten		--	--
Netto resultaat per security geplaatst bij de Nederlandse Staat niet-voortgezette bedrijfsactiviteiten		--	--
Netto resultaat per security geplaatst bij de Nederlandse Staat		--	--
Verwaterd netto resultaat per gewoon aandeel			
Verwaterd netto resultaat per gewoon aandeel voortgezette bedrijfsactiviteiten	46	0,20	-0,83
Verwaterd netto resultaat per gewoon aandeel niet-voortgezette bedrijfsactiviteiten		--	--
Verwaterd netto resultaat per gewoon aandeel	46	0,20	-0,83
Verwaterd netto resultaat per B aandeel			
Verwaterd netto resultaat per B aandeel voortgezette bedrijfsactiviteiten		--	--
Verwaterd netto resultaat per B aandeel niet-voortgezette bedrijfsactiviteiten		--	--
Verwaterd netto resultaat per B aandeel		--	--

De bij de resultaatposten vermelde nummers verwijzen naar de toelichting op de geconsolideerde winst- en verliesrekening vanaf paragraaf 28.29

De presentatie van de vergelijkende cijfers is op een aantal onderdelen aangepast voor vergelijkingsdoeleinden. Zie voor meer informatie paragraaf 22.3.4 Veranderingen in grondslagen, schattingen en presentatie voor de geconsolideerde jaarrekening.

21.3 Geconsolideerd totaalresultaat

Geconsolideerd totaalresultaat

In miljoenen euro's

	2011	2010
Netto resultaat over de periode	88	-259
Ongerealiseerde herwaarderings materiële vaste activa	-5	2
Bijzondere waardeverminderingen materiële vaste activa	3	--
Mutatie herwaarderingsreserve	-2	2
Ongerealiseerde herwaarderings uit hoofde van cash flow hedges	91	25
Uitgesteld renteresultaat cash flow hedges	-6	-2
Realisatie herwaarderings via de winst- en verliesrekening	-12	-46
Mutatie cash flow hedge reserve	73	-23
Ongerealiseerde herwaarderings beleggingen voor verkoop beschikbaar	820	159
Bijzondere waardeverminderingen reële-waardereserve	55	-12
Realisatie herwaarderings via de winst- en verliesrekening	-111	-109
Mutatie shadow accounting	-214	-27
Mutatie reële-waardereserve	550	11
Mutatie in de winstdelingsreserve	--	--
Mutatie overige reserves	1	-3
Mutatie minderheidsbelangen	-2	--
Mutatie overig totaalresultaat (na belastingen)	620	-13
Totaalresultaat over de periode	708	-272

Verdeling:

Totaalresultaat toewijsbaar aan aandeelhouders	702	-252
Totaalresultaat toewijsbaar aan houders van securities	7	-21
Totaalresultaat over de periode toewijsbaar aan aandeelhouders en houders van securities	709	-273
Totaalresultaat toewijsbaar aan minderheidsbelangen	-1	1
Totaalresultaat over de periode	708	-272

21.4 Geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen

Geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen 2011

In miljoenen euro's

	Geplaatst kapitaal gewone aandelen & aandelen B	Agioreserve gewone aandelen & aandelen B	Som herwaar- derings- reserves	Som overige reserves	Eigen vermogen toe te schrijven aan aan- deelhouders	Securities capital	Belang van derden	Totaal eigen vermogen
Stand per 1 januari 2011	469	1.363	444	1.442	3.718	999	2	4.719
Overboeking netto resultaat 2010	--	--	--	21	21	-21	--	--
Overboekingen 2010	--	--	--	21	21	-21	--	--
Ongerealiseerde herwaarderingen uit hoofde van cash flow hedges	--	--	91	--	91	--	--	91
Uitgesteld renteresultaat uit hoofde van cash flow hedges	--	--	-6	--	-6	--	--	-6
Ongerealiseerde herwaarderingen	--	--	815	--	815	--	--	815
Bijzondere waardeverminderingen	--	--	58	--	58	--	--	58
Realisatie herwaarderingen via de winst- en verliesrekening	--	--	-123	--	-123	--	--	-123
Mutatie shadow accounting	--	--	-214	--	-214	--	--	-214
Overige mutaties	--	--	--	1	1	--	-2	-1
Rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen	--	--	621	1	622	--	-2	620
Netto resultaat 2011	--	--	--	87	87	--	1	88
Totaal resultaat 2011	--	--	621	88	709	--	-1	708
Transacties met aandeelhouders en houders van securities capital	--	--	--	--	--	1	--	1
Totaal mutaties eigen vermogen 2011	--	--	621	109	730	-20	-1	709
Stand per 31 december 2011	469	1.363	1.065	1.551	4.448	979	1	5.428

Overzicht herwaarderingsreserve en overige reserves 2011

In miljoenen euro's

	Herwaardering materiële vaste activa	Cash flow hedge reserve	Reële- waardereserve	Som her- waarderings- reserves	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	Som overige reserves
Stand per 1 januari 2011	48	89	307	444	1.702	-260	1.442
Overboeking netto resultaat 2010	--	--	--	--	-239	260	21
Overboekingen 2010	--	--	--	--	-239	260	21
Ongerealiseerde herwaarderings uit hoofde van cash flow hedges	--	91	--	91	--	--	--
Uitgesteld renteresultaat uit hoofde van cash flow hedges	--	-6	--	-6	--	--	--
Ongerealiseerde herwaarderings	-5	--	820	815	--	--	--
Bijzondere waardeverminderingen	3	--	55	58	--	--	--
Realisatie herwaarderings via de winst- en verliesrekening	--	-12	-111	-123	--	--	--
Mutatie shadow accounting	--	--	-214	-214	--	--	--
Overige mutaties	--	--	--	--	1	--	1
Rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen	-2	73	550	621	1	--	1
Netto resultaat 2011	--	--	--	--	--	87	87
Totaal resultaat 2011	-2	73	550	621	1	87	88
Transacties met aandeelhouders en houders van securities capital	--	--	--	--	--	--	--
Totaal mutaties eigen vermogen 2011	-2	73	550	621	-238	347	109
Stand per 31 december 2011	46	162	857	1.065	1.464	87	1.551

Voor een toelichting op de samenstelling van het kapitaal van SNS REAAL wordt verwezen naar de paragraaf [Aandeelhouders, aandelen en core 1 Tier securities](#) in het hoofdstuk Corporate Governance van het jaarverslag.

SNS REAAL heeft besloten over 2011 geen dividend uit te keren.

Voor een toelichting op het overzicht mutaties eigen vermogen wordt verwezen naar de paragraaf [Eigen vermogen](#) in het hoofdstuk Grondslagen in de geconsolideerde jaarrekening.

Geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen 2010

In miljoenen euro's

	Geplaatsd kapitaal gewone aandelen & aandelen B	Agioreserve gewone aandelen & aandelen B	Som herwaar- derings- reserves	Som overige reserves	Eigen vermogen toe te schrijven aan aan- deelhouders	Securities capital	Belang van derden	Totaal eigen vermogen
Stand per 1 januari 2010	469	1.363	454	1.705	3.991	999	20	5.010
Ongerealiseerde herwaarderingen uit hoofde van cash flow hedges	--	--	25	--	25	--	--	25
Uitgesteld renteresultaat uit hoofde van cash flow hedges	--	--	-2	--	-2	--	--	-2
Ongerealiseerde herwaarderingen	--	--	161	--	161	--	--	161
Bijzondere waardeverminderingen	--	--	-12	--	-12	--	--	-12
Realisatie herwaarderingen via de winst- en verliesrekening	--	--	-155	--	-155	--	--	-155
Mutatie shadow accounting	--	--	-27	--	-27	--	--	-27
Overige mutaties	--	--	--	-3	-3	--	-18	-21
Rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen	--	--	-10	-3	-13	--	-18	-31
Netto resultaat 2010	--	--	--	-260	-260	--	--	-260
Totaal resultaat 2010	--	--	-10	-263	-273	--	-18	-291
Transacties met aandeelhouders en houders van securities capital	--	--	--	--	--	--	--	--
Totaal mutaties eigen vermogen 2010	--	--	-10	-263	-273	--	-18	-291
Stand per 31 december 2010	469	1.363	444	1.442	3.718	999	2	4.719

De presentatie van de vergelijkende cijfers is op een aantal onderdelen aangepast voor vergelijkingsdoeleinden. Zie voor meer informatie paragraaf 22.3.4 Veranderingen in grondslagen, schattingen en presentatie voor de geconsolideerde jaarrekening.

Overzicht herwaarderingsreserve en overige reserves 2010

In miljoenen euro's

	Herwaardering materiële vaste activa	Cash flow hedge reserve	Reële- waarderreserve	Som her- waarderings- reserves	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	Som overige reserves
Stand per 1 januari 2010	46	112	296	454	1.695	10	1.705
Overboeking netto resultaat 2009	--	--	--	--	17	-17	--
Overboeking uitgekeerde coupon op securities 2009	--	--	--	--	-7	7	--
Overboekingen 2009	--	--	--	--	10	-10	--
Ongerealiseerde herwaarderungen uit hoofde van cash flow hedges	--	25	--	25	--	--	--
Uitgesteld renteresultaat uit hoofde van cash flow hedges	--	-2	--	-2	--	--	--
Ongerealiseerde herwaarderungen	2	--	159	161	--	--	--
Bijzondere waardeverminderingen	--	--	-12	-12	--	--	--
Realisatie herwaarderungen via de winst- en verliesrekening	--	-46	-109	-155	--	--	--
Mutatie shadow accounting	--	--	-27	-27	--	--	--
Overige mutaties	--	--	--	--	-3	--	-3
Rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen	2	-23	11	-10	-3	--	-3
Netto resultaat 2010	--	--	--	--	--	-260	-260
Totaal resultaat 2010	2	-23	11	-10	-3	-260	-263
Transacties met aandeelhouders en houders van securities capital	--	--	--	--	--	--	--
Totaal mutaties eigen vermogen 2010	2	-23	11	-10	7	-270	-263
Stand per 31 december 2010	48	89	307	444	1.702	-260	1.442

De presentatie van de vergelijkende cijfers is op een aantal onderdelen aangepast voor vergelijkingsdoeleinden. Zie voor meer informatie paragraaf 22.3.4 Veranderingen in grondslagen, schattingen en presentatie voor de geconsolideerde jaarrekening.

21.5 Geconsolideerd kasstroomoverzicht

Geconsolideerd kasstroomoverzicht

In miljoenen euro's

	2011	2010
Kasstroom uit bedrijfsactiviteiten		
Resultaat voor belastingen	129	-316
Aanpassingen voor:		
Afschrijving materiële en immateriële vaste activa	270	312
Mutaties in verzekeringscontracten eigen rekening	-2.880	111
Mutaties in overige voorzieningen	203	-13
Bijzondere waardeverminderingen	615	996
Ongerealiseerde resultaten beleggingen via de winst- en verliesrekening	-8	-330
Niet uitgekeerd aandeel in resultaat van geassocieerde deelnemingen	2	23
(Betaalde) / ontvangen belastingen	-1	17
Mutaties in operationele activa en passiva:		
Mutatie vorderingen op en schulden aan klanten	4.458	2.553
Mutatie vorderingen op en schulden aan banken	575	-2.347
Mutatie spaargelden	2.944	2.962
Mutatie handelsportefeuille	51	26
Mutatie overige operationele activiteiten	-1.458	-1.576
Netto kasstroom uit bedrijfsactiviteiten	4.900	2.418
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		
Verkoop van materiële vaste activa	19	12
Verkoop van geassocieerde deelnemingen	121	--
Verkoop van vastgoedbeleggingen	195	7
Verkoop en aflossingen van beleggingen en derivaten	20.621	17.014
Verwerving van immateriële vaste activa	-107	-103
Verwerving van materiële vaste activa	-63	-37
Verwerving van geassocieerde deelnemingen	-6	-11
Verwerving van vastgoedbeleggingen	--	-31
Verwerving van beleggingen en derivaten	-19.942	-16.373
Netto kasstroom uit investeringsactiviteiten	838	478
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		
Uitgifte van achtergestelde leningen	540	638
Uitgifte van schuldbewijzen	1.556	6.191
Inkoop van securities	--	--
Aflossing van achtergestelde leningen	-934	-260
Aflossing van schuldbewijzen	-6.055	-8.271
Netto kasstroom uit financieringsactiviteiten	-4.893	-1.702
Geldmiddelen en kasequivalenten op 1 januari	4.671	3.472
Effect van valutakoersverschillen op gehouden geldmiddelen	-7	5
Mutatie van geldmiddelen en kasequivalenten	845	1.194
Geldmiddelen en kasequivalenten op 31 december	5.509	4.671
Bijkomende toelichting inzake kasstromen uit bedrijfsactiviteiten:		
Ontvangen rentebaten	3.885	3.578
Ontvangen dividenden	163	188
Betaalde rentelasten	1.998	1.534

De presentatie van de vergelijkende cijfers is op een aantal onderdelen aangepast voor vergelijkingsdoeleinden. Zie voor meer informatie paragraaf 22.3.4 Veranderingen in grondslagen, schattingen en presentatie voor de geconsolideerde jaarrekening.

22 Grondslagen voor de geconsolideerde jaarrekening

22.1 Vaststelling jaarrekening

De geconsolideerde jaarrekening van SNS REAAL N.V. voor het jaar eindigend op 31 december 2011 is door de Raad van Bestuur vrijgegeven voor publicatie na instemming van de Raad van Commissarissen op 5 maart 2012. De jaarrekening wordt op 25 april 2012 ter vaststelling voorgelegd aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders.

22.2 Algemene informatie

SNS REAAL N.V., opgericht en gevestigd in Nederland, is een naamloze vennootschap naar Nederlands recht. Het adres van de statutaire zetel van SNS REAAL N.V. is Croeselaan 1, 3521 BJ Utrecht. SNS REAAL N.V. is de moedermaatschappij van SNS Bank N.V., REAAL N.V., SNS REAAL Invest N.V., SNS Asset Management N.V. en hun groepsmaatschappijen (hierna te noemen 'SNS REAAL'). De geconsolideerde jaarrekening van SNS REAAL omvat de gegevens van alle maatschappijen waarover SNS REAAL overheersende zeggenschap heeft en de belangen van SNS REAAL in geassocieerde deelnemingen en entiteiten.

Stichting Beheer SNS REAAL heeft een belang van 50,00001% in SNS REAAL.

De voornaamste grondslagen van de financiële verslaggeving die zijn gehanteerd bij de opstelling van de geconsolideerde en de enkelvoudige jaarrekening worden in dit hoofdstuk uiteengezet.

22.3 Gehanteerde grondslagen

22.3.1 Overeenstemmingverklaring toepassing IFRS

SNS REAAL stelt de geconsolideerde jaarrekening op conform de International Financial Reporting Standards (IFRS) zoals aanvaard binnen de Europese Unie (EU). Op grond van de geboden mogelijkheid in het Burgerlijk Wetboek 2, Titel 9 stelt SNS REAAL haar enkelvoudige jaarrekening op volgens dezelfde grondslagen als die welke worden gebruikt in de geconsolideerde jaarrekening.

22.3.2 Wijzigingen in gepubliceerde standaarden en interpretaties effectief in 2011

Nieuwe of gewijzigde standaarden worden effectief op de datum zoals vermeld in de betreffende IFRS, waarbij eerdere toepassing soms wordt toegestaan. In 2011 werden de volgende standaarden en interpretaties, uitgegeven door respectievelijk de International Accounting Standards Board (IASB) en de IFRS Interpretations Committee verplicht, en zijn door de EU aanvaard. Tenzij anders aangegeven, hebben de wijzigingen geen materiële invloed op de geconsolideerde jaarrekening van SNS REAAL.

- Aanpassing van IFRS 1 First-time Adoption of International Financial Reporting Standards – 'Limited Exemption from Comparative IFRS 7 Disclosures for First-time Adopters'.
- Herziening van IAS 24 Related Party Disclosures.
- Aanpassing van IAS 32 Financial Instruments: Presentation – 'Classification of Rights Issues'.
- Aanpassing van IFRIC 14 Prepayments of a Minimum Funding Requirement.
- IFRIC 19 Extinguishing Financial Liabilities with Equity Instruments.
- Improvements to IFRSs' 2010.

22.3.3 Interpretaties van bestaande standaarden of wijzigingen in standaarden, maar nog niet effectief in 2011

De volgende nieuwe standaarden, wijzigingen in bestaande standaarden en interpretaties, gepubliceerd voor 1 januari 2012 en effectief vanaf het verslagjaar 2012 en later, worden niet vervroegd toegepast door SNS REAAL.

- IFRS 9 Financial Instruments.
- IFRS 10 Consolidated Financial Statements.
- IFRS 11 Joint Arrangements.
- IFRS 12 Disclosures of Interests in Other Entities.
- IFRS 13 Fair Value Measurement.
- IAS 27 Separate Financial Statements.
- IAS 28 Investments in Associates and Joint Ventures.
- Aanpassing van IFRS 7 Financial Instruments: Disclosures – ‘Transfer of Financial Assets’.
- Aanpassing van IAS 12 Income Tax – ‘Recovery of Underlying Assets’.
- Aanpassing van IFRS 1 First-Time Adoption of International Financial Reporting Standards – ‘Severe Hyperinflation and Removal of Fixed Dates for First-Time Adopters’.
- Aanpassing van IAS 1 Presentation of Financial Statements – ‘Presentation of Items of Other Comprehensive Income’.
- Aanpassing van IAS 19 Employee Benefits.
- Improvements to IFRSs 2011.

IFRS 9 Financiële instrumenten, classificatie en waardering, wordt van toepassing vanaf 1 januari 2015. Deze regelgeving is fase 1 van een complete herziening van IAS 39 Financiële instrumenten. De nieuwe standaard is nog niet aanvaard door de EU. Verwacht wordt dat de standaard gevolgen zal hebben voor de classificatie en waardering van de financiële activa en passiva. De volledige impact zal pas duidelijk worden nadat dit IASB project volledig is voltooid en uitgebracht.

In juni 2011 is het amendement op IAS 19 Personeelsverplichtingen gepubliceerd. De voornaamste veranderingen zijn dat de corridor voor toegezegd pensioenregelingen wordt afgeschaft en de afwijkingen ten opzichte van de actuariële inschattingen direct in het eigen vermogen (OCI) worden opgenomen. Het amendement is van toepassing vanaf verslagjaar 2013. Dit effect wordt beperkt omdat de pensioenopbouw van het personeel van SNS REAAL grotendeels in een toegezegde bijdrage regeling is ondergebracht. De omvang van de corridor voor de toegezegd pensioen regeling bedraagt eind 2011 € 75 miljoen negatief (eind 2010 € 18 miljoen negatief).

IFRS 10 Consolidated Financial Statements, van toepassing voor verslagjaren die aanvangen op of na 1 januari 2013, introduceert een enkel consolidatie model, gebaseerd op zeggenschap (control), ongeacht het type entiteit dat geconsolideerd wordt. Hoewel deze nieuwe vereiste momenteel nog onderzocht wordt, verwacht SNS REAAL geen significante impact op de geconsolideerde jaarrekening bij inwerkingtreding van deze nieuwe standaard.

22.3.4 Veranderingen in grondslagen, schattingen en presentatie

22.3.4.1 Grondslagwijziging

Met ingang van 1 januari 2011 past SNS REAAL shadow accounting toe. Deze grondslagwijziging beperkt de bestaande asymmetrie in de toereikendheidstoets van de verzekeringsactiviteiten en leidt tot een beter beeld van de economische relatie tussen activa en passiva in de balans en de financiële resultaten van SNS REAAL.

Shadow accounting wordt toegepast bij waardeveranderingen van activa, waaronder derivaten, voor zover deze de verzekeringsverplichtingen spiegelen, ongeacht of deze gerealiseerd of ongerealiseerd zijn en ongeacht of deze ongerealiseerde waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening zijn opgenomen of direct in de reële waardereserve in het eigen vermogen worden verwerkt.

Tegenover een in het vermogen opgenomen waardeverandering van activa staat separaat een gespiegelde overbrenging van waardemutaties naar de verzekeringsverplichtingen. Tegenover een in de winst- en verliesrekening opgenomen waardeverandering van activa wordt onder de verzekeringstechnische lasten een gespiegelde mutatie van de verzekeringsverplichtingen opgenomen. Hierdoor wordt de volatiliteit in de winst- en verliesrekening en het eigen vermogen beperkt.

Het DNB solvabiliteitspercentage van de verzekeringsactiviteiten ondervindt geen materiële invloed van deze grondslagwijziging.

Als gevolg van de grondslagwijziging neemt het aangepaste netto groepsresultaat voor 2010 af met € 35 miljoen en neemt het aangepaste groepsvermogen ultimo 2010 af met € 114 miljoen.

Voor de berekening van de winst per aandeel over 2010 is de daling van het netto resultaat volledig toegewezen aan de gewone aandeelhouders.

In bijgaande overzichten wordt de impact van bovenstaande wijzigingen gepresenteerd op de gesegmenteerde balans per 31 december 2010 en de gesegmenteerde winst- en verliesrekening over 2010 van de verzekeringsactiviteiten.

Gerapporteerde gesegmenteerde balans verzekeringsactiviteiten 31 december 2010

<i>In miljoenen euro's</i>	Zwitserleven	REAAL Leven	REAAL Schade	REAAL Overige	Eliminatie	Totaal
Activa						
Uitgestelde belastingvorderingen	93	44	2	21	--	160
Totaal activa	17.060	32.558	2.765	6.211	-5.589	53.005
Passiva						
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouders	1.518	2.092	623	-1.217	--	3.016
Eigen vermogen toe te schrijven aan houders van securities	47	108	--	570	--	725
Belang van derden	--	3	--	--	--	3
Totaal eigen vermogen	1.565	2.203	623	-647	--	3.744
Verzekeringscontracten	12.402	24.984	1.373	--	-68	38.691
Totaal passiva	17.060	32.558	2.765	6.211	-5.589	53.005

Aangepaste gesegmenteerde balans verzekeringsactiviteiten 31 december 2010

<i>In miljoenen euro's</i>	Zwitserleven	REAAL Leven	REAAL Schade	REAAL Overige	Eliminatie	Totaal
Activa						
Uitgestelde belastingvorderingen	119	57	2	21	--	199
Totaal activa	17.086	32.571	2.765	6.211	-5.589	53.044
Passiva						
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouders	1.443	2.053	623	-1.217	--	2.902
Eigen vermogen toe te schrijven aan houders van securities	47	108	--	570	--	725
Belang van derden	--	3	--	--	--	3
Totaal eigen vermogen	1.490	2.164	623	-647	--	3.630
Verzekeringscontracten	12.503	25.036	1.373	--	-68	38.844
Totaal passiva	17.086	32.571	2.765	6.211	-5.589	53.044

Gerapporteerde gesegmenteerde winst- en verliesrekening verzekeringsactiviteiten 2010

<i>In miljoenen euro's</i>	Zwitserleven	REAAL Leven	REAAL Schade	REAAL Overige	Eliminatie	Totaal
Baten						
Totaal baten	1.941	3.300	808	65	-15	6.099
Lasten						
Verzekeringstechnische lasten	811	1.888	476	--	--	3.175
Overige lasten	1.058	1.128	311	89	-15	2.571
Totaal lasten	1.869	3.016	787	89	-15	5.746
Resultaat voor belastingen	72	284	21	-24	--	353
Belastingen	16	60	5	-6	--	75
Netto resultaat uit voortgezette activiteiten	56	224	16	-18	--	278
Netto resultaat beëindigde bedrijfsactiviteiten	--	--	--	--	--	--
Netto resultaat over de periode	56	224	16	-18	--	278
Belang van derden	--	1	--	--	--	1
Netto resultaat toewijsbaar aan de aandeelhouders en houders van securities	56	223	16	-18	--	277

Aangepaste gesegmenteerde winst- en verliesrekening verzekeringsactiviteiten 2010

<i>In miljoenen euro's</i>	Zwitserleven	REAAL Leven	REAAL Schade	REAAL Overige	Eliminatie	Totaal
Baten						
Totaal baten	1.941	3.300	808	65	-15	6.099
Lasten						
Verzekeringstechnische lasten	838	1.908	476	--	--	3.222
Overige lasten	1.058	1.128	311	89	-15	2.571
Totaal lasten	1.896	3.036	787	89	-15	5.793
Resultaat voor belastingen	45	264	21	-24	--	306
Belastingen	9	55	5	-6	--	63
Netto resultaat uit voortgezette activiteiten	36	209	16	-18	--	243
Netto resultaat beëindigde bedrijfsactiviteiten	--	--	--	--	--	--
Netto resultaat over de periode	36	209	16	-18	--	243
Belang van derden	--	1	--	--	--	1
Netto resultaat toewijsbaar aan de aandeelhouders en houders van securities	36	208	16	-18	--	242

22.3.4.2 Schattingswijziging

Vanaf 2011 berekent REAAL Schade de voorziening niet-verdiende premie volmachten volgens een meer nauwkeurige methode, gegeven het feit dat verzekerden de laatste jaren meer en meer zijn overgestapt op termijnbetalingen (maand- of kwartaalbetalingen) in plaats van jaarbetalingen én gevolmachtigde tussenpersonen meer actuele gegevens aanleveren, waardoor schattingen nauwkeuriger kunnen worden gemaakt.

Als gevolg van de schattingswijziging ontstaat een eenmalige vrijval van de voorziening niet-verdiende premies 2011 met € 16 miljoen bruto (€ 12 miljoen netto).

22.3.4.3 Presentatiewijziging

De business unit Property Finance is per 1 januari 2011 opgedeeld in twee aparte onderdelen. Property Finance behoudt de internationale kredietportefeuille en een deel van de Nederlandse kredietportefeuille. Dit onderdeel 'af te bouwen activiteiten' wordt in de komende jaren afgebouwd. Het resterende deel van de Nederlandse portefeuille van Property Finance wordt samengevoegd met de huidige mkb-activiteiten van SNS Retail Bank in het nieuwe bedrijfs onderdeel SNS Zakelijk.

In bijgaande overzichten wordt de impact van bovenstaande wijzigingen gepresenteerd op de gesegmenteerde balans per 31 december 2010 en de gesegmenteerde winst- en verliesrekening over 2010 van de bankactiviteiten.

Gerapporteerde gesegmenteerde balans bankactiviteiten 31 december 2010

In miljoenen euro's

	SNS Retail Bank	Property Finance	Eliminatie	Totaal
Activa				
Immateriële vaste activa	116	48	--	164
Materiële vaste activa	109	1	--	110
Geassocieerde deelnemingen	--	6	--	6
Vastgoedbeleggingen	1	--	--	1
Beleggingen	4.249	--	--	4.249
Derivaten	2.317	--	--	2.317
Uitgestelde belastingvorderingen	258	9	--	267
Vastgoedprojecten	--	467	--	467
Vorderingen op klanten	53.635	11.378	--	65.013
Vorderingen op banken	14.050	10	-12.379	1.681
Vennootschapsbelasting	97	7	-2	102
Overige activa	530	279	-222	587
Kas en kasequivalenten	3.813	977	-957	3.833
Activa aangehouden voor verkoop	--	121	--	121
Totaal activa	79.175	13.303	-13.560	78.918
Passiva				
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouders	936	644	-4	1.576
Eigen vermogen toe te schrijven aan houders van securities	256	--	4	260
Belang van derden	--	--	--	--
Totaal eigen vermogen	1.192	644	--	1.836
Participatiecertificaten en achtergestelde schulden	2.022	--	--	2.022
Schuldbewijzen	29.523	--	--	29.523
Overige voorzieningen	35	6	--	41
Derivaten	2.880	--	--	2.880
Uitgestelde belastingverplichtingen	313	10	--	323
Spaargelden	27.398	--	--	27.398
Overige schulden aan klanten	10.292	190	--	10.482
Schulden aan banken	4.049	12.383	-13.336	3.096
Vennootschapsbelasting	2	--	-2	--
Overige verplichtingen	1.469	70	-222	1.317
Totaal passiva	79.175	13.303	-13.560	78.918

Aangepaste gesegmenteerde balans bankactiviteiten 31 december 2010

In miljoenen euro's

	SNS Retail Bank	SNS Zakelijk	Property Finance	Eliminatie	Totaal
Activa					
Immateriële vaste activa	116	48	--	--	164
Materiële vaste activa	109	1	--	--	110
Geassocieerde deelnemingen	--	1	5	--	6
Vastgoedbeleggingen	1	--	--	--	1
Beleggingen	4.249	--	--	--	4.249
Derivaten	2.317	--	--	--	2.317
Uitgestelde belastingvorderingen	258	--	9	--	267
Vastgoedprojecten	--	11	456	--	467
Vorderingen op klanten	52.030	7.199	5.784	--	65.013
Vorderingen op banken	14.050	10	--	-12.379	1.681
Vennootschapsbelasting	97	-46	53	-2	102
Overige activa	530	182	828	-953	587
Kas en kasequivalenten	3.813	768	209	-957	3.833
Activa aangehouden voor verkoop	--	27	94	--	121
Totaal activa	77.570	8.201	7.438	-14.291	78.918
Passiva					
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouders	823	325	432	--	1.580
Eigen vermogen toe te schrijven aan houders van securities	256	--	--	--	256
Belang van derden	--	--	--	--	--
Totaal eigen vermogen	1.079	325	432	--	1.836
Participatiecertificaten en achtergestelde schulden	1.858	164	--	--	2.022
Schuldbewijzen	29.523	--	--	--	29.523
Overige voorzieningen	35	3	3	--	41
Derivaten	2.880	--	--	--	2.880
Uitgestelde belastingverplichtingen	313	3	7	--	323
Spaargelden	27.398	--	--	--	27.398
Overige schulden aan klanten	5.942	4.350	190	--	10.482
Schulden aan banken	7.071	2.576	6.785	-13.336	3.096
Vennootschapsbelasting	2	--	--	-2	--
Overige verplichtingen	1.469	780	21	-953	1.317
Totaal passiva	77.570	8.201	7.438	-14.291	78.918

Gerapporteerde winst- en verliesrekening bankactiviteiten 2010
In miljoenen euro's

	SNS Retail Bank	Property Finance	Eliminatie	Totaal
Baten				
Rentebaten	2.279	478	-268	2.489
Rentelasten	1.645	241	-268	1.618
Rentemarge	634	237	--	871
Provisie en beheervergoedingen	138	--	--	138
Verschuldigde provisie en beheervergoedingen	46	--	--	46
Netto provisie en beheervergoedingen	92	--	--	92
Resultaat deelnemingen	--	-9	--	-9
Resultaat uit beleggingen	47	--	--	47
Resultaat financiële instrumenten	9	-29	--	-20
Overige operationele opbrengsten	1	3	--	4
Totaal baten	783	202	--	985
Lasten				
Personeelskosten	213	43	--	256
Afschrijvingen op materiële en immateriële vaste activa	33	2	--	35
Overige operationele lasten	237	48	--	285
Bijzondere waardeverminderingen	83	858	--	941
Totaal lasten	566	951	--	1.517
Resultaat voor belastingen	217	-749	--	-532
Belastingen	55	-156	--	-101
Netto resultaat uit voortgezette activiteiten	162	-593	--	-431
Netto resultaat beëindigde bedrijfsactiviteiten	--	--	--	--
Netto resultaat over de periode	162	-593	--	-431
Belang van derden	--	--	--	--
Netto resultaat toewijsbaar aan de aandeelhouders en houders van securities	162	-593	--	-431

Aangepaste winst- en verliesrekening bankactiviteiten 2010

In miljoenen euro's

	SNS Retail Bank	SNS Zakelijk	Property Finance	Eliminatie	Totaal
Baten					
Rentebaten	2.117	397	243	-268	2.489
Rentelasten	1.551	229	106	-268	1.618
Rentemarge	566	168	137	--	871
Provisie en beheervergoedingen	131	7	--	--	138
Verschuldigde provisie en beheervergoedingen	46	--	--	--	46
Netto provisie en beheervergoedingen	85	7	--	--	92
Resultaat deelnemingen	--	--	-9	--	-9
Resultaat uit beleggingen	47	--	--	--	47
Resultaat financiële instrumenten	9	--	-29	--	-20
Overige operationele opbrengsten	1	3	--	--	4
Totaal baten	708	178	99	--	985
Lasten					
Personeelskosten	201	30	25	--	256
Afschrijvingen op materiële en immateriële vaste activa	33	1	1	--	35
Overige operationele lasten	225	22	38	--	285
Bijzondere waardeverminderingen	63	26	852	--	941
Totaal lasten	522	79	916	--	1.517
Resultaat voor belastingen	186	99	-817	--	-532
Belastingen	47	26	-174	--	-101
Netto resultaat uit voortgezette activiteiten	139	73	-643	--	-431
Netto resultaat beëindigde bedrijfsactiviteiten	--	--	--	--	--
Netto resultaat over de periode	139	73	-643	--	-431
Belang van derden	--	--	--	--	--
Netto resultaat toewijsbaar aan de aandeelhouders en houders van securities	139	73	-643	--	-431

Als gevolg van de vorming van het nieuwe bedrijfsonderdeel SNS Zakelijk is de tenaamstelling van het primaire segment SNS Retail Bank gewijzigd in SNS Bank, dat nu bestaat uit de subsegmenten SNS Retail Bank en SNS Zakelijk.

SNS REAAL heeft met ingang van januari 2011 een presentatiewijziging doorgevoerd in de segmentinformatie zodat deze beter aansluit op de manier waarop het management de resultaten van de segmenten beoordeelt. De correcties op eenmalige, vanuit de groep aangestuurde, intercompany transacties waarvoor in het geconsolideerde resultaat eliminaties en/of correcties noodzakelijk zijn, worden direct in het betreffende segment verwerkt. Voorheen vonden deze correcties plaats in de eliminatiekolom. Deze wijziging heeft geen impact op de vergelijkende cijfers in de segmentinformatie.

22.3.4.4 Grondslagwijziging verslagjaar 2012

Als gevolg van veranderde economische en maatschappelijke omstandigheden is de prudentie in het huidige stelsel van geactiveerde acquisitiekosten (Deferred Acquisition Costs / DAC) afgenomen. Nieuwe wetgeving verbiedt per 1 januari 2013 provisies aan tussenpersonen. De vraag naar beleggingsverzekeringen is afgenomen en in de markt worden producten geïntroduceerd met lage kostenstructuren. SNS REAAL is van mening dat het in de lasten opnemen van acquisitiekosten wanneer zij zich voordoen prudentie herstelt en de transparantie van de jaarrekening verbetert.

SNS REAAL heeft daarom besloten om met ingang van 1 januari 2012 een stelselwijziging door te voeren en de geactiveerde interne en externe acquisitiekosten niet langer te activeren, maar direct ten laste van het resultaat te brengen. In het jaarverslag over 2012 zal deze stelselwijziging worden toegepast, waardoor het eigen vermogen verlaagd wordt met de boekwaarde van de DAC, rekening houdend met de belasting impact. Het effect op de solvabiliteit is marginaal.

22.3.5 Gehanteerde grondslagen bij de opstelling van de jaarrekening

De hierna uiteengezette grondslagen voor financiële verslaggeving zijn consistent toegepast voor alle gepresenteerde perioden in deze geconsolideerde jaarrekening. De grondslagen voor financiële verslaggeving zijn door alle tot SNS REAAL behorende entiteiten uniform gehanteerd.

22.3.5.1 Waarderingsgrondslagen balansposten

Bij het opstellen van de jaarrekening worden als waarderingsgrondslagen zowel de reële waarde, geamortiseerde kostprijs als historische kostprijs gehanteerd.

De reële waarde wordt gebruikt voor onroerend goed in eigen gebruik en voor vastgoedbeleggingen, een deel van de vorderingen op klanten, beleggingen opgenomen tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening, voor verkoop beschikbare beleggingen, belegd onderpand inzake verbruikleen, derivaten en voor beleggingen en verplichtingen voor rekening en risico van polishouders.

Overige financiële activa (met inbegrip van kredieten en vorderingen) en verplichtingen worden gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs. De boekwaarde van tegen geamortiseerde kostprijs opgenomen activa en verplichtingen die deel uitmaken van een fair value hedge, wordt aangepast met de reële waardeveranderingen die voortvloeien uit het afgedekte risico.

Niet-financiële activa en verplichtingen worden in het algemeen gewaardeerd tegen historische kostprijs. Behoudens de kasstroominformatie wordt de jaarrekening opgesteld op basis van het toerekeningsbeginsel.

22.3.5.2 Functionele en rapporteringsvaluta

De geconsolideerde jaarrekening luidt in miljoenen euro's (€). De euro fungeert als functionele valuta van SNS REAAL. Alle financiële informatie gepresenteerd in euro's is afgerond naar het dichtstbijzijnde miljoen, tenzij anders aangegeven. Tellingen zijn gebaseerd op de niet afgeronde bedragen. De som daarvan kan afwijken van de som van de afgeronde bedragen.

22.3.6 Belangrijkste waarderingsgrondslagen, schattingen en veronderstellingen

22.3.6.1 Gebruik van schattingen en veronderstellingen bij de opstelling van de jaarrekening

Het opstellen van de geconsolideerde jaarrekening vereist dat SNS REAAL schattingen en veronderstellingen maakt, gebaseerd op complexe en subjectieve aannames en inschattingen. Deze schattingen zijn van materiële invloed op de omvang van de gerapporteerde activa en verplichtingen en de voorwaardelijke activa en verplichtingen op de datum van de geconsolideerde jaarrekening en de gerapporteerde baten en lasten over de verslagperiode. Hierbij worden de situaties beoordeeld op basis van beschikbare financiële gegevens en informatie. Hoewel deze schattingen naar beste weten van het management worden gemaakt, kunnen de feitelijke uitkomsten afwijken van die schattingen.

De schattingen en onderliggende veronderstellingen worden periodiek beoordeeld. Herzieningen worden opgenomen in de periode waarin de schatting wordt herzien, of in de periode van herziening én toekomstige perioden, indien de herziening gevolgen heeft voor zowel de verslagperiode als toekomstige perioden. De belangrijkste waarderingsgrondslagen waarbij gebruik wordt gemaakt van schattingen betreffen de regels voor het vaststellen van de voorzieningen voor verzekeringscontracten, het vaststellen van de voorziening op vorderingen, het bepalen van de netto opbrengst waarde van vastgoedprojecten, het bepalen van reële waarden van financiële activa en verplichtingen en het vaststellen van bijzondere waardeverminderingen.

Voor gedetailleerde informatie en toelichting op de schattingen en veronderstellingen verwijzen we naar de volgende paragrafen en de toelichting op de jaarrekeningposten.

22.3.6.2 Voorziening verzekeringscontracten

De voorziening voor verzekeringscontracten wordt berekend op basis van een voldoende voorzichtige prospectieve actuariële methode waarbij rekening gehouden wordt met alle toekomstige uitkeringen en nog te ontvangen premies, voor zover van toepassing. Bij de berekening wordt afgeweken van het gebruik van een prospectieve methode indien deze methode vanwege de aard van het betrokken type levensverzekering niet toepasbaar is.

De werkelijke uitkeringen en het tijdstip van uitkeren zijn afhankelijk van factoren zoals sociale, economische en demografische trends, inflatie, beleggingsrendementen, gedrag van polishouders en andere factoren en, voor levensverzekeringen, aannames met betrekking tot de ontwikkeling van sterfte en invaliditeit. Voor sommige risicoproducten wordt ook rekening gehouden met het verval, zoals afkoop of premievrijmaking. De gebruikte aannames voor de balanswaardering zijn voor levensverzekeringen gebaseerd op de grondslagen van het tarief, zoals dat is vastgesteld bij het afsluiten van het verzekeringscontract. Het gebruik van andere aannames voor deze factoren dan nu in de jaarrekening zijn gebruikt zou een materieel effect kunnen hebben op de verzekeringstechnische voorzieningen en verzekeringstechnische lasten.

De disconteringsvoet is voor de meeste contracten vast en bedraagt 3% voor polissen gesloten na 1999 of maximaal 4% voor polissen voor die tijd. Voor spaarhypotheeken en andere garantieproducten geldt het in de polis gegarandeerde rendement. De rekenrente voor deze producten is gelijk aan het beleggingsrendement dat op de bijbehorende beleggingen wordt behaald.

IFRS-toereikendheidstoets voor verzekeringsverplichtingen

De op balansdatum gerapporteerde verzekeringsverplichtingen zijn vastgesteld op basis van tariefgrondslagen (levensverzekeringen) of historisch waargenomen schade-uitloop (schadeverzekeringen). Voor arbeidsongeschiktheidsverzekeringen wordt een combinatie van beide methoden gebruikt. De toereikendheid van de voorziening wordt periodiek getoetst gedurende de verslaggevingsperiode door middel van de IFRS-toereikendheidstoets.

IFRS-toereikendheidstoets levensverzekeringen

Conform IFRS dient een IFRS-toereikendheidstoets te worden uitgevoerd, waarbij wordt getoetst of de balansvoorziening minus de gerelateerde geactiveerde acquisitiekosten en Value of Business Acquired (VOBA) toereikend is om met een grote mate van zekerheid aan de verplichtingen jegens polishouders te kunnen voldoen. Bij de uitvoering van deze toets wordt een projectie gemaakt van de toekomstige contractuele kasstromen op basis van de meest realistisch geachte inschattingen van de actuele en toekomstige ontwikkelingen met betrekking tot sterfte, invaliditeit, gedrag van polishouders, claimbehandelings- en beheerkosten en waarderingsverschillen van beleggingen (voor zover niet op marktwaarde gewaardeerd). In deze kasstromen is waardering van de in de toekomst verwachte winstdeling en de tijdswaarde van de in de verzekeringscontracten besloten derivaten begrepen. De schatting wordt nog verhoogd met een onzekerheidsmarge. Voor de berekening van de onzekerheidsmarge is gebruik gemaakt van de zogenaamde Cost of Capital methode. Tenslotte worden de kasstromen verdisconteerd. Indien de aldus berekende voorziening hoger uitkomt dan de boekwaarde van de technische voorziening wordt dit tekort onmiddellijk ten laste van de winst- en verliesrekening aangevuld door hetzij de VOBA af te boeken, hetzij een dotatie aan de technische voorziening te doen.

Ieder kwartaal wordt deze IFRS toereikendheidstoets op de totale portefeuille voor levensverzekeringsverplichtingen uitgevoerd om te beoordelen of de verantwoorde technische voorziening op basis van de meest actuele veronderstellingen nog toereikend is.

Bij de IFRS-toereikendheidstoets per 31 december 2011 zijn de volgende actuele veronderstellingen gehanteerd:

- Disconteringsvoet DNB curve met opslag naar ECB (European Central Bank) euro staatscurve.
- Winsttoekenning bij overrente boven het rekenrente percentage plus 0,5%, overrentetranches zijn uitlopend.
- Kostentoedeling en verdeling efficiency voordelen gebaseerd op intern onderzoek.
- Verwachte sterfte op prognosetafels voor de gehele bevolking (CBS-data tot en met 2010), gecorrigeerd voor ervaring in de eigen portefeuille op basis van intern onderzoek.
- Onnatuurlijk verval ervaringstafels op basis van intern onderzoek.
- Inflatie afgeleid van marktgegevens.
- Salarisontwikkeling bij collectieve contracten conform de inflatie vooronderstelling.

De primaire curve voor de toereikendheidstoets is de ECB euro-staatscurve. Vanwege de volatiele renteontwikkelingen in 2011 is met een additionele toets de gevoeligheid van de uitkomsten voor dalingen in de rente beoordeeld. Hieruit bleek dat ook bij lagere renteniveaus de voorziening toereikend was.

Bij het toetsen van de voorziening voor verzekeringscontracten wordt gebruik gemaakt van sterftetafels. De tafels bevatten historische gegevens over sterfte. Er wordt gebruik gemaakt van de zogenaamde PLT-modellen van het Verbond van Verzekeraars waarbij het model dat SNS REAAL hanteerde om de ontwikkeling in de sterfte te prognostiseren is bijgewerkt met de meest recente CBS sterfte waarnemingen tot en met 2010.

De gebruikte sterftekansen in de projectie van de verplichtingen is de kans volgens de bevolkingssterfte vermenigvuldigd met een portefeuille factor. De portefeuille factor meet het verschil tussen de bevolkingssterfte en de sterfte in de verzekeringsportefeuille. Deze factor wordt binnen de door SNS REAAL vastgestelde kaders voor iedere business unit afzonderlijk bepaald en is mede afhankelijk van de productkenmerken, geslacht en verstreken duur/leeftijd. Deze portefeuille factor wordt jaarlijks herzien op basis van intern onderzoek en de sterftekansen van de meest recente CBS waarnemingen.

Toereikendheidstoets schadeverzekeringen

Tweemaal per jaar wordt een toets uitgevoerd op de toereikendheid van de gevormde schadevoorzieningen. Deze toets wordt uitgevoerd op de bruto schadevoorzieningen, premievoorzieningen en de voorziening schadebehandelingskosten.

De toets bepaalt eerst een best estimate en vervolgens een risicomarge. In de best estimate wordt een realistische schatting gegeven van toekomstige schadebetalingen, schadebehandelingskosten en toekomstige lasten voortvloeiend uit verzekeringscontracten. De risicomarge wordt bepaald volgens de Cost of Capital methode.

De toets wordt uitgevoerd op afzonderlijke portefeuilles. De indeling in portefeuilles (naar branches en distributiekkanalen) is dusdanig tot stand gekomen dat er qua risico sprake is van homogene portefeuilles. De portefeuilles worden vrijwel volledig kwantitatief getoetst, alleen een deel van de inkomende herverzekeringscontracten wordt kwalitatief getoetst.

In de toetsing wordt rekening gehouden met effecten van het reserveringsbeleid voor dossiervoorzieningen op de omvang van de voorziening en eventuele ontoereikende premies. Uit de combinatie van deze toetsingselementen wordt de toereikendheid van de technische voorzieningen van de gehele schadeportefeuille beoordeeld. Een eventueel tekort wordt onmiddellijk ten laste van de winst- en verliesrekening gebracht.

22.3.6.3 Voorziening op vorderingen

Met betrekking tot de kredieten met en zonder hypothecaire zekerheid wordt een voorziening uit hoofde van bijzondere waardevermindering getroffen indien er objectieve aanwijzingen bestaan dat SNS REAAL niet in staat zal zijn om alle bedragen te incasseren die volgens de oorspronkelijke contractuele leningsvoorwaarden moeten worden ontvangen. Voor kredieten die individueel belangrijk zijn, is het bedrag van de voorziening gelijk aan het verschil tussen de boekwaarde en de realiseerbare waarde. De realiseerbare waarde is gelijk aan de verwachte toekomstige kasstromen, inclusief de bedragen die uit hoofde van garanties en onderpand worden gerealiseerd, verdisconteerd tegen de oorspronkelijke effectieve rente van de kredieten.

De criteria voor bijzondere waardevermindering worden toegepast op de gehele kredietportefeuille. Homogene leningsgroepen met een kleinere omvang per individuele lening (en overeenkomstig kredietrisico) zoals hypotheek en consumptieve kredieten worden op collectieve basis getoetst op bijzondere waardevermindering. Ditzelfde geldt voor kleinere bedrijfskredieten die op portefeuillebasis worden beheerd. De voorziening op basis van de collectieve benadering wordt bepaald met behulp van modellen, waaronder 'risk rating models' voor homogene pools van kredieten aan particulieren en het midden- en kleinbedrijf. De verliesfactoren die met behulp van dergelijke modellen worden ontwikkeld zijn gebaseerd op historische verliesgegevens van SNS REAAL en worden aangepast op basis van actuele waargenomen gegevens die, naar het oordeel van het management, van invloed zijn op de inbaarheid van de portefeuille op de beoordelingsdatum.

De voorziening voor waardeverminderingen dekt tevens verliezen in gevallen waar objectieve aanwijzingen erop duiden dat in onderdelen van de kredietportefeuille waarschijnlijke verliezen schuilen (IBNR: 'incurred but not reported'). Voor hypotheek en hypothecair gedekte vastgoedfinancieringen zijn deze verliezen geschat op basis van historische verliespatronen van kredieten met risicokenmerken die vergelijkbaar zijn met die van andere kredieten in de portefeuille. Verliezen op niet-hypothecair gedekte vastgoedfinancieringen en overige vorderingen worden bepaald op basis van historische verliespatronen en de kredietwaardigheid van de kredietnemers. Beide schattingen houden rekening met het actuele economische klimaat waarin de kredietnemers opereren.

Indien het bedrag van de bijzondere waardevermindering vervolgens daalt als gevolg van een gebeurtenis na de afboeking wordt de vrijval van de voorziening ten gunste gebracht van de winst- en verliesrekening. Wanneer een krediet oninbaar is, wordt dit afgeschreven ten laste van de hiermee verband houdende voorziening voor bijzondere waardeverminderingen. Bedragen die daarna alsnog worden geïnd, worden in mindering gebracht op de dotatie aan de voorziening voor bijzondere waardeverminderingen in de winst- en verliesrekening.

22.3.6.4 Netto opbrengstwaarde vastgoedprojecten

Vastgoedprojecten worden gewaardeerd tegen de laagste van de kostprijs of opbrengstwaarde (Net Realisable Value of NRV). De NRV is de geschatte verkoopprijs, verminderd met verkoopkosten, waarbij de verwachte opbrengsten en kosten contant gemaakt worden tegen de weighted average cost of capital (WACC) van SNS Bank.

De geschatte verkoopprijs op de in de toekomst gelegen exit-datum wordt bepaald op basis van prognoses over de huurinkomsten, prijs per vierkante meter, bouwkosten, rentekosten en verwachte marktrendementen op exit-datum en is gebaseerd op taxaties afgegeven door professionele taxateurs.

22.3.6.5 Reële waarden van financiële activa en verplichtingen

De reële waarde van financiële activa en verplichtingen worden bepaald aan de hand van beurskoersen als deze beschikbaar zijn. Zulke beurskoersen worden primair verkregen van handelsprijzen voor genoteerde instrumenten. Wanneer een handelsprijs niet beschikbaar is worden marktprijzen gebruikt van onafhankelijke marktpartijen of andere deskundigen. Financiële activa worden gewaardeerd tegen de biedprijs en financiële verplichtingen tegen de laatprijs.

In markten die significant minder actief of inactief zijn geworden kan voor dezelfde belegging de bandbreedte van de koersen uit verschillende bronnen fors zijn. Het selecteren van de meest geschikte koers voor de waardering vereist inschattingsvermogen. Het gebruik van een andere koers kan tot een materieel andere waardering leiden.

Voor bepaalde financiële activa en verplichtingen is geen koers beschikbaar. Voor deze financiële activa en verplichtingen wordt de reële waarde bepaald met behulp van waarderingstechnieken. Deze waarderingstechnieken variëren van netto contante waardeberekening tot waarderingsmodellen die gebruik maken van aanvaarde economische methoden. Input voor de modellen is zoveel mogelijk gebaseerd op in de markt waarneembare data. Alle gebruikte waarderingstechnieken worden intern beoordeeld en goedgekeurd volgens de interne governance procedures.

22.3.6.6 Bijzondere waardeverminderingen van immateriële vaste activa en financiële instrumenten

Immateriële vaste activa

Een immaterieel vast actief heeft een bijzondere waardevermindering ondergaan als de boekwaarde hoger is dan de opbrengstwaarde uit het voortgezette gebruik (value in use) of verkoop van het actief. De opbrengstwaarde van de activa die niet tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening zijn geclassificeerd, wordt geschat als er indicaties zijn dat het actief een bijzondere waardevermindering heeft ondergaan. Goodwill, immateriële activa met een onbepaalde looptijd en immateriële activa nog niet beschikbaar voor gebruik worden tenminste jaarlijks getest. Zijn deze immateriële activa initieel opgenomen tijdens de verslagperiode dan wordt vóór het einde van de verslagperiode onderzocht of ze een bijzondere waardevermindering hebben ondergaan.

Goodwill

Goodwill die ontstaat bij de acquisitie van dochterondernemingen, geassocieerde deelnemingen en joint ventures wordt toegerekend aan kasstroomgenererende eenheden. De boekwaarde van de kasstroomgenererende eenheid (KGE) (inclusief goodwill) wordt jaarlijks vergeleken met de berekende realiseerbare waarde, berekend op basis van value in use. Indien de realiseerbare waarde lager is dan de boekwaarde, wordt het verschil als een bijzondere waardevermindering verwerkt in de winst- en verliesrekening. Voor deze goodwill impairment test gelden de volgende uitgangspunten:

- Voor iedere KGE afzonderlijk wordt de value in use bepaald.
- De value-in-use wordt bepaald op basis van de business plannen van de desbetreffende KGE.
- De disconteringsvoet wordt bepaald op basis van het capital asset pricing model, waarbij de beta is bepaald op basis van een vergelijkbare groep bedrijven. Deze referentiegroep wordt bepaald per KGE.

Geactiveerde acquisitiekosten en Value of Business acquired (VOBA)

De acquisitiekosten en VOBA worden tegelijkertijd getoetst met de IFRS-toereikendheidstoets voor verzekeringscontracten. Indien op balansdatum de boekwaarde van de VOBA en de geactiveerde kosten samen hoger is dan het verschil tussen de boekwaarde van de voorziening voor verzekeringscontracten en de toetsvoorziening (best estimate marktwaarde van de voorziening voor verzekeringscontracten inclusief een risicomarge) wordt het tekort ten laste van het resultaat genomen.

Software en overige immateriële activa

De geactiveerde kosten voor software, distributiekkanalen en klantenportefeuilles worden op elke verslagdatum beoordeeld op indicaties die wijzen op mogelijke bijzondere waardeverminderingen.

De merknaam Zwitserleven wordt jaarlijks getoetst op bijzondere waardeverminderingen. Voor de bepaling van de realiseerbare waarde wordt een value in use berekening uitgevoerd. De belangrijkste aannames hierin zijn de disconteringsvoet en het gebruik van de merknaam (de royalty rate). Het management is van mening dat elke redelijk mogelijke verandering in de belangrijkste aannames waarop de realiseerbare waarde is gebaseerd niet leidt tot een boekwaarde die hoger is dan de realiseerbare waarde.

Terugname bijzondere waardeverminderingsverliezen

Met uitzondering van goodwill, VOBA en interne acquisitiekosten worden bijzondere waardeverminderingsverliezen op immateriële vaste activa teruggenomen als er bewijs is dat er een verandering in de schattingen van de opbrengstwaarde is opgetreden na het moment van de opname van het bijzondere waardeverminderingsverlies. De terugname wordt verwerkt in het resultaat onder bijzondere waardeverminderingen. De boekwaarde na terugname kan nooit hoger zijn dan het bedrag voor opname van het bijzondere waardeverminderingsverlies.

Financiële activa

SNS REAAL beoordeelt op iedere rapportagedatum of er objectieve aanwijzingen bestaan dat de beleggingen die zijn geclassificeerd als leningen en vorderingen en voor verkoop beschikbaar een bijzondere waardevermindering hebben ondergaan. Bijzondere waardeverminderingen worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord onder de post bijzondere waardeverminderingen. Bij voor verkoop beschikbare beleggingen wordt eerst een eventuele positieve herwaarderingsreserve in het eigen vermogen afgeboekt.

Beleggingen in schuldbewijzen

Beleggingen in schuldbewijzen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs of als voor verkoop beschikbaar worden getoetst op een bijzondere waardevermindering indien er objectieve aanwijzingen zijn voor financiële problemen bij de tegenpartij, het wegvallen van een markt voor het product van de tegenpartij of andere aanwijzingen. Deze beoordeling omvat zowel kwantitatieve als kwalitatieve overwegingen. Voor schuldbewijzen wordt onder andere beoordeeld de verwachte en reeds opgetreden kredietverliezen (bijvoorbeeld door wanbetaling), marktgegevens over kredietverliezen en overig bewijsmateriaal dat de uitgever van het instrument niet aan haar betalingsverplichtingen kan voldoen.

Beleggingen in aandelen

Een belegging in aandelen wordt geacht een bijzondere waardevermindering te hebben ondergaan indien de boekwaarde de realiseerbare waarde duurzaam overtreft, dat wil zeggen dat de reële waarde:

- 25% of meer gedaald is onder de kostprijs, of
- langer dan negen maanden lager is dan de kostprijs.

Voor de beleggingen in de vorm van niet-genoteerde aandelen wordt de reële waarde bepaald volgens de volgende criteria, afhankelijk van beschikbaarheid van gegevens:

- a De prijs van de meest recente transactie als indicatie.
- b Actuele reële waarden van andere beleggingen (in entiteiten) die vergelijkbaar zijn.
- c Het gebruik van waarderingstechnieken die zoveel als mogelijk gebruik maken van marktgegevens, en in overeenstemming zijn met aanvaarde economische methoden.

Terugname van bijzondere waardeverminderingen van schuldbewijzen en aandelen

Indien in een periode daarna de bijzondere waardevermindering afneemt en de afname objectief kan worden toegeschreven aan een gebeurtenis die zich na de afwaardering heeft afgespeeld, wordt de bijzondere waardevermindering teruggenomen via de winst- en verliesrekening. Dit geldt niet voor beleggingen in aandelen, waarbij een waardevermeerdering altijd via het eigen vermogen wordt verwerkt.

22.4 Gehanteerde grondslagen voor de consolidatie

22.4.1 Groepsmaatschappijen

Groepsmaatschappijen, dat wil zeggen de vennootschappen en andere entiteiten (met inbegrip van zogenoemde special purpose entities) waarvan SNS REAAL direct of indirect het financiële en operationele beleid kan bepalen, worden in de consolidatie betrokken. Hiervan is sprake indien meer dan de helft van de stemrechten kan worden uitgeoefend, dan wel wanneer SNS REAAL op een andere wijze een doorslaggevende zeggenschap heeft.

Groepsmaatschappijen worden integraal in de consolidatie betrokken vanaf het moment waarop SNS REAAL de zeggenschap krijgt, tot aan het moment waarop deze eindigt. De jaarrekeningen van deze groepsmaatschappijen worden integraal geconsolideerd, waarbij gebruik wordt gemaakt van SNS REAAL grondslagen voor waardering en resultaatbepaling. De belangen van derden worden afzonderlijk in de geconsolideerde balans en winst- en verliesrekening opgenomen.

22.4.2 Special Purpose Entities (SPE's)

SNS REAAL heeft hypotheekvorderingen gesecuritiseerd in SPE's. Met deze transacties is het economische eigendom van deze hypotheekvorderingen overgedragen aan afzonderlijke entiteiten. SNS REAAL heeft geen directe of indirecte aandelenbelangen in deze entiteiten.

Deze SPE's worden door SNS REAAL in haar geconsolideerde jaarrekening geconsolideerd wanneer SNS REAAL op basis van de economische realiteit van de relatie tussen SNS REAAL en de SPE zeggenschap heeft over de SPE of wanneer SNS REAAL een belangrijk deel van de risico's en opbrengsten behoudt.

22.4.3 Geassocieerde deelnemingen en joint ventures

Geassocieerde deelnemingen (deelnemingen) zijn entiteiten waarin SNS REAAL in het algemeen tussen de 20% tot en met 50% van de zeggenschap heeft of waarin SNS REAAL op andere wijze invloed van betekenis kan uitoefenen op het operationele en financiële beleid, maar waarin zij geen overheersende zeggenschap heeft.

Joint ventures zijn entiteiten waarover SNS REAAL gezamenlijke zeggenschap heeft, waarbij deze zeggenschap in een overeenkomst is vastgelegd en waarin strategische beslissingen over het financiële en operationele beleid met unanieme stemming worden genomen.

De geconsolideerde jaarrekening omvat het aandeel van SNS REAAL in het totaalresultaat van deelnemingen en joint ventures, vanaf de datum waarop SNS REAAL voor het eerst invloed van betekenis heeft, tot aan de datum waarop deze invloed eindigt. Het resultaat wordt verwerkt volgens de vermogensmutatiemethode (de "equity"-methode), na eventuele aanpassing van het resultaat om dit in overeenstemming te brengen met de grondslagen van SNS REAAL.

Deelnemingen en joint ventures worden bij de eerste verwerking verantwoord tegen kostprijs (inclusief de transactiekosten) en daarna verantwoord volgens de vermogensmutatiemethode. In de post is ook bij de acquisitie betaalde goodwill begrepen, verminderd met eventuele cumulatieve bijzondere waardeverminderingen.

Onder de vermogensmutatiemethode wordt het aandeel van SNS REAAL in de resultaten van de deelnemingen en joint ventures in de winst- en verliesrekening verantwoord in het resultaat deelnemingen. Het aandeel van SNS REAAL in wijzigingen in de reserves van de deelneming of joint venture, wordt rechtstreeks verwerkt in het eigen vermogen (mutatie aandeel deelnemingen in overig totaalresultaat).

Indien de waardering van de deelneming nihil is geworden, worden geen verdere verliezen meer verantwoord, tenzij SNS REAAL namens de deelneming verplichtingen is aangegaan of al betalingen voor de deelneming heeft verricht.

Deelnemingen en joint ventures die worden gehouden om te verkopen, worden geclassificeerd als aangehouden voor verkoop. Deze deelnemingen en joint ventures worden gewaardeerd tegen de laagste van de boekwaarde of de verkoopprijs onder aftrek van verkoopkosten. Het resultaat op de verkoop van een investering in een geassocieerde deelneming of joint venture wordt in de winst- en verliesrekening gepresenteerd als één bedrag, bestaande uit de verkoopprijs verminderd met de verkoopkosten en de boekwaarde van de deelneming.

22.4.4 Eliminatie van transacties bij consolidatie

Intragroepstransacties, -verhoudingen en niet-gerealiseerde resultaten op transacties tussen groepsmaatschappijen worden geëlimineerd bij het opstellen van de geconsolideerde jaarrekening.

Niet-gerealiseerde winsten op transacties tussen SNS REAAL en haar geassocieerde deelnemingen en joint ventures worden geëlimineerd voor het belang van SNS REAAL in deze investeringen.

Niet-gerealiseerde verliezen worden op dezelfde wijze geëlimineerd als niet-gerealiseerde winsten, maar slechts voor zover er geen aanwijzing is voor een bijzondere waardevermindering.

22.4.5 Vreemde valuta

Transacties in vreemde valuta worden bij de eerste verwerking omgerekend naar euro's tegen de wisselkoers op de transactiedatum. Monetair balansposten in vreemde valuta worden omgerekend naar euro's tegen de wisselkoers per balansdatum. Koersverschillen die optreden bij de afwikkeling van deze transacties dan wel bij de omrekening van monetaire balansposten uitgedrukt in vreemde valuta worden verantwoord in de winst- en verliesrekening onder resultaat uit beleggingen of resultaat financiële instrumenten, afhankelijk van de balanspost waarop deze betrekking hebben.

Voor niet-monetaire balansposten die worden gewaardeerd tegen reële waarde waarbij de waardemutaties in het resultaat worden verantwoord, worden de koersverschillen verantwoord als onderdeel van deze waardemutaties. Voor niet-monetaire balansposten die worden gewaardeerd tegen reële waarde waarbij waardemutaties in de reële-waarderreserve in het eigen vermogen worden verantwoord, worden koersverschillen eveneens in het eigen vermogen verwerkt. Niet-monetaire posten die worden gewaardeerd tegen historische kostprijs worden omgerekend tegen de wisselkoers op de oorspronkelijke transactiedatum.

22.4.6 Administratieve verwerking op basis van de transactiedatum en de afwikkelingsdatum

Alle volgens standaardmarktconventies afgewikkelde aan- en verkopen van financiële instrumenten worden op de transactiedatum verwerkt, dat wil zeggen de datum waarop SNS REAAL zich verbindt om het actief of de verplichting te kopen of verkopen. Alle overige aan- en verkopen worden tot de afwikkeling opgenomen als een termijntransactie.

22.4.7 Saldering van financiële instrumenten

Financiële activa en verplichtingen worden gesaldeerd gepresenteerd in de balans wanneer er een juridisch afdwingbaar recht bestaat om de opgenomen bedragen te verrekenen en ook het voornemen bestaat om de bedragen gesaldeerd af te wikkelen, of het actief en de verplichting tegelijkertijd af te wikkelen. Indien niet aan deze voorwaarden wordt voldaan vindt geen saldering plaats.

22.4.8 Beëindigde activiteiten of activa aangehouden voor verkoop

Activa en passiva die deel uitmaken van activiteiten die worden beëindigd en activa die worden aangehouden voor verkoop, waarbij het zeer waarschijnlijk is dat de beëindiging of verkoop binnen 12 maanden plaatsvindt, worden opgenomen tegen de boekwaarde of, indien lager, de reële waarde onder aftrek van de verwachte verkoopkosten.

Vastgoedprojecten van Property Finance die worden aangehouden voor verkoop worden gewaardeerd tegen kostprijs of lagere opbrengstwaarde. Financiële instrumenten aangehouden voor verkoop volgen de waardering van het instrument.

22.4.9 Gesegmenteerde informatie

De vijf primaire bedrijfssegmenten van SNS REAAL zijn duidelijk te onderscheiden organisatorische onderdelen, en oefenen bedrijfsactiviteiten uit waarmee opbrengsten gegenereerd worden en kosten gemaakt. Onder deze definitie valt tevens het operationeel segment Groepsactiviteiten dat primair transacties en activiteiten met en voor andere onderdelen van SNS REAAL uitvoert. Het Management Comité bepaalt de prestatiedoelstellingen en autoriseert en bewaakt de budgetten die zijn voorbereid door deze bedrijfsonderdelen. Het management van elk bedrijfsonderdeel bepaalt, in overeenstemming met de strategie en prestatiedoelstellingen zoals geformuleerd door het Management Comité, het beleid van het betreffende bedrijfsonderdeel. De bedrijfssegmenten zijn:

- SNS Bank
- Property Finance
- Zwitserleven
- REAAL
- Groepsactiviteiten

Het segment SNS Bank is onderverdeeld in de subsegmenten SNS Retail Bank en SNS Zakelijk. REAAL is onderverdeeld in de subsegmenten REAAL Leven, REAAL Schade en REAAL Overige. Een nadere toelichting per segment is te vinden in [Gesegmenteerde informatie](#).

SNS REAAL heeft met ingang van januari 2011 een presentatiewijziging doorgevoerd in de segmentinformatie zodat deze beter aansluit op de manier waarop het management de resultaten van de segmenten beoordeelt. In het geval van eenmalige, vanuit de groep aangestuurde, intercompany transacties worden de benodigde consolidatie correcties en eliminaties direct in het betreffende segment verwerkt. Voorheen vonden deze correcties plaats in de eliminatiekolom.

22.4.10 Verzekeringscontracten

Verzekeringscontracten zijn die verzekeringspolissen die een significant verzekeringsrisico dragen. Dergelijke contracten kunnen tevens een beleggingsrisico dragen. SNS REAAL kent zowel levens- als schadeverzekeringscontracten. Voor gedetailleerde informatie en toelichting verwijzen we naar paragraaf [Verzekeringscontracten](#) en de [Toelichting op de geconsolideerde jaarrekening](#).

22.5 Specifieke grondslagen balans

22.5.1 Immateriële vaste activa

22.5.1.1 Goodwill

Acquisities worden verantwoord volgens de overnamemethode, waarbij de kostprijs van de acquisities wordt toegerekend aan de reële waarde van de verkregen identificeerbare activa, verplichtingen en voorwaardelijke verplichtingen. Goodwill, zijnde het verschil tussen de kostprijs van de acquisitie en het aandeel van SNS REAAL in de reële waarde van de verkregen identificeerbare activa, verplichtingen en voorwaardelijke verplichtingen op de acquisitiedatum, wordt geactiveerd als immaterieel vast actief. Is het verschil negatief (negatieve goodwill), dan wordt dit onmiddellijk in de winst- en verliesrekening verantwoord.

Een eventuele verandering in de opgenomen reële waarde van verworven activa en verplichtingen per de verkrijgingsdatum die binnen één jaar na acquisitie wordt vastgesteld, wordt gecorrigeerd op de goodwill indien sprake was van een voorlopige waardebepaling. Afwijkingen die na het verstrijken van de periode van één jaar worden vastgesteld, worden verwerkt in de winst- en verliesrekening. Wijzigingen in de kostprijs die afhankelijk zijn van toekomstige gebeurtenissen en voor zover deze niet al zijn opgenomen in de kostprijs, worden opgenomen in de kostprijs van de acquisitie op het moment dat de aanpassing waarschijnlijk is en betrouwbaar kan worden gewaardeerd.

Op de goodwill wordt niet afgeschreven. In plaats daarvan wordt jaarlijks, of zoveel vaker als daar aanwijzingen voor zijn, beoordeeld of een bijzondere waardevermindering heeft plaatsgevonden (zie paragraaf [Bijzondere waardeverminderingen van immateriële vaste activa en financiële instrumenten](#)).

22.5.1.2 Software

Kosten die direct verband houden met het ontwikkelen van identificeerbare softwareproducten waarover SNS REAAL de beschikkingsmacht heeft en waarmee waarschijnlijk in de toekomst economische voordelen zullen worden gegenereerd die hoger zijn dan deze kosten, worden geactiveerd als immateriële vaste activa. De directe kosten omvatten de aan softwareontwikkelingen uitgegeven externe kosten en direct toerekenbare personeelskosten. Alle overige kosten in verband met de ontwikkeling of het onderhoud van software worden als last opgenomen in de periode waarin deze worden gemaakt.

Op de geactiveerde ontwikkelingskosten voor software wordt lineair afgeschreven gedurende de gebruiksduur, met een maximum van drie jaar. Op elke verslagdatum wordt beoordeeld of er een indicatie is die wijst op mogelijke bijzondere waardeverminderingen.

22.5.1.3 Geactiveerde acquisitiekosten uit hoofde van verzekeringsactiviteiten

Acquisitiekosten zijn de kosten die direct of indirect samenhangen met activiteiten die nodig zijn voor het afsluiten van nieuwe levensverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en het wijzigen van bestaande contracten. De acquisitiekosten bestaan uit interne en externe kosten.

Interne acquisitiekosten worden geactiveerd voor zover zij kunnen worden terugverdiend uit het verwachte bruto resultaat van de onderliggende nieuwe productie van dat jaar. De interne acquisitiekosten worden afgeschreven op basis van de verwachte premiebetalende periode.

De externe acquisitiekosten (geactiveerde provisies) worden afgeschreven over de terugverdienperiode van vijf of tien jaar, afhankelijk van het product. Deze afschrijvingsperioden worden periodiek beoordeeld.

Op iedere balansdatum wordt nagegaan of er sprake is van een bijzondere waardevermindering. De geactiveerde provisiekosten worden als onderdeel van de technische voorziening betrokken in de IFRS-toereikendheidstoets. Voor een nadere toelichting en verwerking van eventuele tekorten die blijken uit deze toets, zie paragraaf [Voorziening verzekeringscontracten](#).

22.5.1.4 Value of Business Acquired (VOBA)

De VOBA is de netto contante waarde van de geschatte toekomstige kasstromen uit de lopende verzekeringscontracten bij acquisitie van een verzekeringsbedrijf of verzekeringsportefeuille op de overnamedatum en vertegenwoordigt het verschil tussen de reële waarde en de boekwaarde op SNS REAAL grondslagen van de aangekochte verzekeringsportefeuilles.

SNS REAAL schrijft de VOBA af op basis van het op overnamedatum vastgestelde vrijvalpatroon van de bij aankoop op basis van actuariële grondslagen berekende overwaarde in de onderliggende portefeuilles. De afschrijvingslast sluit hierdoor aan bij de resultaten uit de onderliggende portefeuilles

Op iedere balansdatum wordt in de IFRS-toereikendheidstoets nagegaan of er sprake is van een bijzondere waardevermindering. Voor een nadere toelichting hierop zie de paragrafen [Voorziening verzekeringscontracten](#) en [Bijzondere waardeverminderingen van immateriële vaste activa en financiële instrumenten](#).

22.5.1.5 Overige immateriële vaste activa

De overige immateriële vaste activa omvatten activa met bepaalde en onbepaalde gebruiksduur, zoals distributiekkanalen, handelsmerken, klantenportefeuilles en core deposits, die voortkomen uit acquisities. De activa met een bepaalde gebruiksduur worden of lineair over hun gebruiksduur afgeschreven, of op basis van de winststromen van de onderliggende portefeuilles. Dit is over het algemeen een periode tussen de vijf en vijftien jaar. Indien objectieve aanwijzingen daartoe aanleiding geven vindt een toetsing plaats op een bijzondere waardevermindering. Op de activa met een onbepaalde gebruiksduur wordt niet afgeschreven. Deze immateriële vaste activa worden op iedere balansdatum getoetst op bijzondere waardeverminderingen.

22.5.2 Materiële vaste activa

22.5.2.1 Terreinen en gebouwen in eigen gebruik

Vastgoed in eigen gebruik bestaat voornamelijk uit kantoren (gebouwen en terreinen) en wordt gewaardeerd tegen de reële waarde (herwaarderingsmodel) gebaseerd op taxaties, onder aftrek van afschrijvingen op de gebouwen en eventuele cumulatieve bijzondere waardeverminderingen. Jaarlijks wordt minimaal een derde deel van het vastgoed in eigen gebruik door een externe taxateur getaxeerd. Als er aanwijzingen zijn dat de reële waarde van de panden beduidend verschilt van de boekwaarde, kunnen additionele (externe) taxaties worden verricht.

Vastgoed in eigen gebruik wordt gewaardeerd op verkoopwaarde in onverhuurde of verhuurde staat. Als tussen groepsmaatschappijen binnen SNS REAAL onderling marktconforme huurovereenkomsten zijn afgesloten, wordt het pand opgenomen tegen de waarde in verhuurde staat. Ligt er geen huurovereenkomst aan ten grondslag dan wordt gewaardeerd in onverhuurde staat. Bij het vaststellen van de marktwaarde wordt gebruik gemaakt van waarneembare prijzen van recente transacties.

Toename van de reële waarde boven de kostprijs wordt toegevoegd aan de herwaarderingsreserve in het eigen vermogen, onder aftrek van uitgestelde belastingverplichtingen. Positieve herwaarderingsreserves worden ten gunste van de winst- en verliesrekening gebracht, voor zover deze een terugname van eerdere bijzondere waardeverminderingen op hetzelfde actief vormen. Dalingen in de reële waarde worden ten laste van die herwaarderingsreserve gebracht, voor zover ze de terugname van eerdere positieve herwaarderingsreserves op hetzelfde actief vormen. Alle andere dalingen in de reële waarde worden in de winst- en verliesrekening verwerkt.

Op gebouwen wordt lineair afgeschreven gedurende de economische levensduur, met een maximum van 50 jaar, waarbij rekening wordt gehouden met een eventuele restwaarde. Op terreinen wordt niet afgeschreven. Periodiek wordt beoordeeld of de terreinen en gebouwen een bijzondere waardevermindering hebben ondergaan.

Reparatie- en onderhoudskosten worden opgenomen in de overige operationele lasten op het moment dat de uitgaven worden gedaan. Uitgaven die worden gedaan na verwerving van een actief die de toekomstige economische voordelen

van terreinen en gebouwen in eigen gebruik vergroten of verlengen ten opzichte van het oorspronkelijke gebruik worden geactiveerd en vervolgens afgeschreven.

Bij verkoop wordt het deel van de herwaarderingsreserve gerelateerd aan het verkochte onroerend goed overgeboekt naar de overige reserves.

22.5.2.2 Informatieverwerkende apparatuur en overige roerende bedrijfsmiddelen

De onder dit hoofd opgenomen overige materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen kostprijs onder aftrek van cumulatieve afschrijvingen en, indien van toepassing, cumulatieve waardeverminderingen.

De kostprijs omvat de uitgaven die direct toewijsbaar zijn aan de verwerving van de activa en wordt lineair afgeschreven gedurende de gebruiksduur, waarbij rekening wordt gehouden met een eventuele restwaarde. De geschatte gebruiksduur kan variëren van 3 tot 10 jaar.

Periodiek wordt beoordeeld of de overige materiële vaste activa een bijzondere waardevermindering hebben ondergaan. Indien de boekwaarde van een materieel actief hoger is dan de opbrengstwaarde, wordt het actief afgeboekt tot de opbrengstwaarde.

Reparatie- en onderhoudskosten worden opgenomen in de overige operationele lasten op het moment dat de uitgaven worden gedaan. Uitgaven die worden gedaan na verwerving van een actief die de toekomstige economische voordelen van overige materiële vaste activa vergroten of verlengen ten opzichte van het oorspronkelijke gebruik worden geactiveerd en vervolgens afgeschreven.

Resultaten op de verkoop van materiële vaste activa worden bepaald als het saldo van de opbrengstwaarde onder aftrek van transactiekosten en de boekwaarde. Deze resultaten worden als onderdeel van de overige operationele opbrengsten verantwoord.

22.5.3 Vastgoedbeleggingen

De vastgoedbeleggingen, bestaande uit winkel- en kantoorpanden en terreinen, worden aangehouden om lange termijnhuuropbrengsten te genereren. Indien onroerend goed deels dient als vastgoedbelegging en deels in eigen gebruik is, wordt het onroerend goed opgenomen onder materiële vaste activa, tenzij het gedeelte in eigen gebruik minder is dan 20% van het totale aantal vierkante meters.

Een vastgoedbelegging wordt bij eerste opname tegen reële waarde gewaardeerd, inclusief de transactiekosten. Vastgoedbeleggingen worden behandeld als lange termijnbelegging en gewaardeerd tegen reële waarde, zijnde de waarde van het onroerend goed in verhuurde staat. De reële waarde is gebaseerd op jaarlijkse onafhankelijke taxaties, uitgevoerd door externe taxateurs met voldoende vakbekwaamheid en ervaring in de specifieke locaties en categorieën van vastgoed. Deze taxaties zijn gebaseerd op recente markttransacties. De bepaling van de reële waarde van de vastgoedbeleggingen is afhankelijk van locatie, kwaliteit, ouderdom en courantheid van het betreffende onroerend goed. Veranderingen in de reële waarde van de vastgoedbeleggingen worden in de winst- en verliesrekening opgenomen onder [Resultaat uit beleggingen](#).

22.5.4 Financiële instrumenten

SNS REAAL deelt haar financiële instrumenten in een van de volgende categorieën in: (1) leningen en vorderingen, (2) voor verkoop beschikbaar en (3) tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening. De indeling is afhankelijk van het doel waarvoor de financiële activa worden verworven. Het management bepaalt in welke categorie deze worden ingedeeld.

Financiële instrumenten worden bij eerste opname gewaardeerd tegen reële waarde inclusief de transactiekosten, met uitzondering van de categorie reële waarde via de winst- en verliesrekening, waarbij de transactiekosten direct ten laste van de winst- en verliesrekening worden gebracht. De reële waarde van financiële activa wordt gebaseerd op genoteerde biedkoersen of ontleend aan kasstroommodellen.

De categorieën zijn in de volgende paragraaf nader toegelicht.

22.5.4.1 Beleggingen

Leningen en vorderingen (geamortiseerde kostprijs)

De post leningen en vorderingen bevat niet-beursgenoteerde beleggingen met een vaste looptijd, en de spaardelen van spaarhypotheek die de verzekeraar heeft afgesloten. De leningen en vorderingen worden gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve rentemethode, eventueel verminderd met een voorziening voor bijzondere waardeverminderingen.

Voor verkoop beschikbaar (reële waarde via overig totaalresultaat)

Beleggingen die niet voldoen aan de door het management aangegeven criteria om te worden opgenomen in de categorieën leningen en vorderingen of tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening, worden geclassificeerd als voor verkoop beschikbaar.

Voor verkoop beschikbare beleggingen worden na de eerste opname in de balans geherwaardeerd op reële waarde. Niet-gerealiseerde winsten en verliezen die voortvloeien uit reële waardeveranderingen van deze beleggingen worden, rekening houdend met uitgestelde belastingverplichtingen, in het overig totaalresultaat (eigen vermogen) verwerkt.

Wanneer de beleggingen worden verkocht, worden hiermee verband houdende cumulatieve reële waardeaanpassingen verwerkt in de winst- en verliesrekening als resultaat uit beleggingen. SNS REAAL hanteert de gemiddelde kostprijsmethode voor de bepaling van het gerealiseerde resultaat.

Tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening

Een belegging wordt geclassificeerd als gewaardeerd tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening indien het wordt aangehouden voor handelsdoeleinden ('handelsdoeleinden') of als het bij eerste opname als zodanig is aangemerkt ('aangewezen'). Beleggingen worden alleen aangemerkt als gewaardeerd tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening indien:

- a Hierdoor een inconsistentie die anders zou zijn ontstaan in waardering of opname wordt geëlimineerd of aanzienlijk wordt beperkt; of
- b SNS REAAL de beleggingen beheert en evalueert op basis van de reële waarde.

De beleggingen worden opgenomen tegen reële waarde. Ongerealiseerde en gerealiseerde waardeveranderingen worden rechtstreeks in de winst- en verliesrekening opgenomen onder het resultaat uit beleggingen.

De verdiende rente op aangehouden effecten wordt opgenomen als rentebate onder de rentemarge bij de bankactiviteiten en onder het resultaat uit beleggingen bij de verzekeringsactiviteiten. Ontvangen dividend wordt opgenomen onder het resultaat uit beleggingen.

22.5.4.2 Beleggingen voor rekening en risico polishouders (reële waarde via winst- en verliesrekening)

Beleggingen die worden gehouden voor rekening en risico van polishouders zijn geclassificeerd als gewaardeerd tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening. Ze zijn als zodanig aangewezen, omdat de hier tegenoverstaande financiële verplichtingen ook gewaardeerd worden op reële waarde (Zie [Levensverzekeringen voor rekening en risico polishouder](#)). Bedragen die polishouders hiervoor verschuldigd zijn, worden in de winst- en verliesrekening opgenomen als verzekeringspremies. Waardeveranderingen van de beleggingen en boekresultaten op de verkoop van beleggingen worden in de winst- en verliesrekening opgenomen als resultaat uit beleggingen voor rekening en risico van polishouders.

22.5.4.3 Belegd onderpand inzake verbruikleen (reële waarde via overig totaalresultaat)

SNS REAAL heeft programma's waarbij effecten worden uitgeleend. Hiervoor wordt onderpand verkregen dat in sommige gevallen door SNS REAAL wordt belegd. Deze beleggingen staan niet ter vrije beschikking. De beleggingen kunnen alleen worden gebruikt voor de aflossing van de zekerheden die door de lener ter beschikking zijn gesteld in verband met de verbruikleen-transactie. De verplichting tot terugbetaling van het verstrekte onderpand in geld is in de balans opgenomen onder de post schuld ontvangen onderpand inzake verbruikleen (zie paragraaf [Schuld ontvangen onderpand inzake verbruikleen](#)). Deze beleggingen zijn geclassificeerd als voor verkoop beschikbaar, en worden overeenkomstig behandeld.

22.5.4.4 Derivaten

Algemeen

Derivaten zijn afgeleide financiële instrumenten en worden gewaardeerd tegen reële waarde bij het aangaan van het contract. De reële waarde van openbaar verhandelde derivaten is gebaseerd op genoteerde biedprijzen voor gehouden activa of uit te geven verplichtingen en genoteerde laatprijzen voor te verwerven activa of gehouden verplichtingen.

De reële waarde van niet-openbaar verhandelde derivaten is afhankelijk van het type instrument en wordt gebaseerd op een contantewaardemodel of een optiewaarderingsmodel. SNS REAAL neemt derivaten met een positieve marktwaarde op onder de activa en derivaten met een negatieve marktwaarde onder de verplichtingen.

Veranderingen in de reële waarde van derivaten die niet vallen onder cashflow hedge accounting (zie paragraaf [Hedge accounting](#)) worden verwerkt in de winst- en verliesrekening in het resultaat financiële instrumenten.

In contracten besloten derivaten

Een in een contract besloten derivaat wordt gewaardeerd als een apart derivaat als er geen nauw verband bestaat tussen de economische kenmerken en risico's van het in een contract besloten derivaat en die van het basiscontract, als het basiscontract niet tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening is gewaardeerd en als een afzonderlijk instrument met dezelfde kenmerken zou voldoen aan de definitie van een derivaat. Deze in een ander contract besloten derivaten worden gewaardeerd tegen reële waarde waarbij waardemutaties in het resultaat worden verwerkt.

Hedge accounting

SNS REAAL gebruikt derivaten als onderdeel van het balans- en risicobeheer. Deze instrumenten worden gebruikt voor het afdekken van interest- en valutarisico's, inclusief risico's uit hoofde van toekomstige transacties. SNS REAAL kan bepaalde derivaten aanwijzen als hetzij:

- a Een afdekking van het risico van veranderingen in de reële waarde van een opgenomen actief of verplichting of vaststaande toezegging (fair value hedge); of
- b Een afdekking van de mogelijke variabiliteit van toekomstige kasstromen die is toe te rekenen aan een bepaald risico dat is verbonden met een opgenomen actief of verplichting, of een hoogst waarschijnlijke verwachte transactie (cash flow hedge).

Hedge accounting wordt toegepast voor derivaten die aldus zijn aangewezen en die voldoen aan de voorwaarden van IAS 39 Financiële instrumenten: opname en waardering.

Een hedge relatie wordt geacht effectief te zijn indien SNS REAAL, vanaf het begin en gedurende de looptijd, kan verwachten dat veranderingen van de reële waarde of de kasstromen van de afgedekte positie vrijwel volledig worden gecompenseerd door veranderingen van de reële waarde of kasstromen van het afdekkingsinstrument, voor zover deze het gehedgede risico betreffen, en de werkelijke uitkomsten binnen een bandbreedte van 80% tot 125% blijven van de verwachting.

SNS REAAL beëindigt de hedge relatie zodra het management daartoe besluit. Ook wordt hedge accounting beëindigd zodra wordt vastgesteld dat een derivaat niet langer effectief is als afdekkingsinstrument, dan wel wanneer het derivaat vervalt, wordt verkocht, beëindigd of uitgeoefend; of wanneer de afgedekte positie vervalt, de afgedekte positie wordt verkocht of afgelost; of wanneer een verwachte transactie niet langer zeer waarschijnlijk wordt geacht.

Fair value hedge accounting

Derivaten die worden aangewezen als afdekking van de reële waarde van opgenomen activa of van een vaststaande verplichting, worden verwerkt als fair value hedge. Veranderingen van de reële waarde van de derivaten die zijn aangewezen als afdekking worden rechtstreeks verwerkt in de winst- en verliesrekening op dezelfde regel waar ook de corresponderende verandering van de reële waarde van het afgedekte actief of de afgedekte verplichting, die is toe te schrijven aan dat specifieke afgedekte risico, wordt verwerkt.

Indien de afdekking niet langer aan de voorwaarden voor hedge accounting voldoet, wordt een aanpassing van de boekwaarde van een afgedekt financieel instrument geamortiseerd ten laste of ten gunste van de winst- en verliesrekening gedurende de verwachte resterende looptijd van de afgedekte positie.

Op het moment dat de afgedekte positie niet langer wordt opgenomen, dat wil zeggen dat het wordt verkocht of afgelost, wordt het niet geamortiseerde deel van de reële-waarde aanpassing van het afgedekte actief direct in de winst- en verliesrekening opgenomen.

Cash flow hedge accounting

Derivaten kunnen worden aangewezen als afdekking van het risico op toekomstige variabiliteit van de kasstromen van een opgenomen actief of verplichting of van een verwachte, zeer waarschijnlijke transactie. Veranderingen van de reële waarde van het effectieve deel van derivaten, die zijn aangewezen als cash flow hedge en die voldoen aan de voorwaarden voor cash flow hedge accounting, worden opgenomen in de cash flow hedge reserve als aparte component van het eigen vermogen. De onderliggende waardering van de gehedgede positie, die is aangewezen als onderdeel van een cash flow hedge, wijzigt niet.

Op het moment dat de verwachte transactie resulteert in de daadwerkelijke opname van een actief of een verplichting, worden de cumulatieve winsten en verliezen die voorheen in de cash flow hedge reserve opgenomen waren, overgeboekt naar de winst- en verliesrekening en verwerkt in de perioden waarin de afgedekte transactie van invloed is op het resultaat.

Bij het bepalen van het deel van de reële-waarde verandering van het afdekkingsinstrument dat in de cash flow hedge reserve wordt opgenomen, wordt het deel van de winst of het verlies op het afdekkingsinstrument dat als effectieve afdekking van het kasstroomrisico wordt beschouwd, in het eigen vermogen opgenomen, terwijl het ineffectieve deel in de winst- en verliesrekening wordt verwerkt.

Indien het afdekkingsinstrument zelf vervalt of wordt verkocht, wordt beëindigd of uitgeoefend of niet meer aan de voorwaarden voldoet, blijft het cumulatieve resultaat in de cash flow hedge reserve (eigen vermogen) opgenomen, totdat de verwachte transactie daadwerkelijk plaatsvindt.

Indien de verwachte transactie naar verwachting niet meer zal plaatsvinden, wordt het in het eigen vermogen verwerkte cumulatieve resultaat onmiddellijk naar de winst- en verliesrekening overgeboekt.

22.5.4.5 Vorderingen op klanten

Hypotheken en hypothecair gedekte vastgoedfinancieringen

Hieronder worden verstaan kredieten aan klanten met hypothecaire zekerheid. Deze kredieten worden gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve rentemethode. De voorwaarden van kredieten kunnen wijzigen als gevolg van heronderhandeling of anderszins. Indien de netto contante waarde van de kasstromen onder de nieuwe voorwaarden afwijkt van de netto contante waarde van de kasstromen onder de huidige voorwaarden dan wordt dit als een aanleiding voor het uitvoeren van een impairment toets beschouwd. De waardering van kredieten die na heronderhandeling of anderszins worden gewijzigd, is op basis van de oorspronkelijke effectieve rente vóór de herziening van de voorwaarden.

Daarnaast wordt een aantal gesecuritiseerde kredieten met hypothecaire zekerheid, nog te securitiseren hypotheken en de verbonden verplichtingen in combinatie met derivaten, gewaardeerd op basis van reële waarde. Dit betreft de hypotheken vallend onder het securitisatie programma Holland Homes MBS en hypotheken die voor handelsdoeleinden worden aangehouden. De reële waarde wordt berekend op basis van de actuele swapcurve vermeerderd met risico-opslagen die zijn herleid uit de ontwikkeling van hypotheektarieven ten opzichte van de swaprente. Daarnaast wordt rekening gehouden met een kans op vervroegde aflossing. Deze hypotheken zijn nader gespecificeerd in de toelichting.

Kredietgaranties

SNS REAAL heeft een kredietgarantie afgesloten voor het kredietrisico van een deel van de hypotheekportefeuille. Hierdoor worden bijzondere waardeverminderingen van de betreffende hypotheekportefeuille verhaald op de garantieverstrekker. Bijzondere waardeverminderingen op hypotheken en de vordering uit hoofde van de garantie worden opgenomen onder bijzondere waardeverminderingen in het resultaat.

Niet-hypothecair gedekte vastgoedfinancieringen en overige vorderingen

Hieronder worden kredieten aan zakelijke en particuliere klanten zonder hypothecaire zekerheid verstaan. De kredieten worden gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve-rentemethode. Als de voorwaarden van kredieten zonder hypothecaire zekerheid wijzigen, kennen de vervolgacties dezelfde criteria als de hypotheken en hypothecair gedekte vastgoedfinancieringen.

Lease

SNS REAAL houdt als verhuurder (lessor) enkele financial lease overeenkomsten. Dit zijn overeenkomsten waarbij SNS REAAL vrijwel alle aan het eigendom verbonden risico's en voordelen overdraagt aan de lessee. De balanswaarde van een leasevordering is gelijk aan de contante waarde van de leasetermijnen, berekend op basis van de impliciete rentevoet van de leaseovereenkomst en met inbegrip van een eventuele gegarandeerde restwaarde. Het betreft de financiering van vastgoed in Nederland door Property Finance en SNS Zakelijk.

Voorzieningen op klanten

Met betrekking tot de kredieten met en zonder hypothecaire zekerheid wordt een voorziening uit hoofde van bijzondere waardevermindering getroffen indien er objectieve aanwijzingen bestaan dat SNS REAAL niet in staat zal zijn om alle bedragen te incasseren die volgens de oorspronkelijke contractuele leningsvoorwaarden zijn verschuldigd. Zie verder paragraaf [Voorziening op vorderingen](#).

22.5.4.6 Vorderingen op banken

Dit betreft vorderingen op banken, voor zover niet in de vorm van rentedragende effecten. De waardering van deze vorderingen geschiedt tegen geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve-rentemethode onder aftrek van bijzondere waardeverminderingen.

22.5.4.7 Kas en kasequivalenten

Onder kas en kasequivalenten zijn begrepen de direct en niet-direct opeisbare tegoeden bij De Nederlandsche Bank (DNB), tegoeden van de verzekeringsactiviteiten bij de andere banken en vorderingen van de bankactiviteiten op kredietinstellingen met een resterende looptijd korter dan één maand. De niet-direct opvraagbare tegoeden van SNS Bank op andere kredietinstellingen zijn opgenomen onder vorderingen op banken.

22.5.5 Belastingen

22.5.5.1 Uitgestelde belastingvorderingen

Voor voorwaartse verliescompensatie en voor tijdelijke verschillen tussen de fiscale boekwaarde van activa en verplichtingen en de boekwaarde worden uitgestelde belastingvorderingen en -verplichtingen gevormd. Hierbij wordt uitgegaan van de belastingtarieven die gelden per balansdatum en de tarieven die zullen gelden in de periode waarin de uitgestelde belastingvorderingen of verplichtingen worden afgewikkeld. De uitgestelde belastingen worden gewaardeerd op nominale waarde.

Uitgestelde belastingvorderingen worden alleen opgenomen indien verwacht wordt dat in de nabije toekomst voldoende fiscale winsten worden gerealiseerd ter compensatie van deze tijdelijke verschillen. Voor tijdelijke verschillen tussen de boekwaarde en fiscale waarde van investeringen in groepsmaatschappijen en deelnemingen worden uitgestelde belastingen opgenomen, behalve als SNS REAAL het tijdstip kan bepalen waarop deze tijdelijke verschillen aflopen en het daarbij waarschijnlijk is dat deze verschillen niet zullen aflopen in de nabije toekomst.

De uitgestelde belastingvorderingen worden op balansdatum beoordeeld en indien het niet langer waarschijnlijk is dat de gerelateerde belastingbaten worden gerealiseerd, wordt de vordering tot de realiseerbare waarde verminderd.

De belangrijkste tijdelijke verschillen vloeien voort uit de herwaardering van materiële vaste activa, bepaalde financiële activa en verplichtingen waaronder derivatencontracten en toepassing van hedge accounting, voorzieningen voor pensioenen en overige personeelsregelingen na pensionering, technische voorzieningen, voorwaarts te verrekenen verliezen, en – met betrekking tot acquisities– uit het verschil tussen (a) het saldo van de reële waarde van de overgenomen activa en aangegane verplichtingen en (b) de boekwaarde.

Uitgestelde belastingen met betrekking tot de herwaardering van hiervoor genoemde activa en passiva waarvan waardeveranderingen direct ten laste of ten gunste van het eigen vermogen worden gebracht, worden ook ten gunste of ten laste van het eigen vermogen gebracht en worden bij realisatie samen met de uitgestelde waardeveranderingen opgenomen in de winst- en verliesrekening.

22.5.5.2 Uitgestelde belastingverplichtingen

De uitgestelde belastingverplichtingen betreffen de belastingbedragen die in toekomstige perioden moeten worden betaald met betrekking tot belastbare tijdelijke verschillen. De behandeling is overeenkomstig de toelichting in de vorige paragraaf.

22.5.5.3 Vennootschapsbelasting

De vennootschapsbelasting betreft te vorderen of verschuldigde belasting met betrekking tot de belastbare winst over de verslagperiode en eventueel nog niet afgerekende verschuldigde belasting over voorgaande periodes. Actuele belastingvorderingen en -schulden worden gewaardeerd tegen de nominale waarde volgens het geldende belastingtarief waartegen afgerekend zal worden.

22.5.6 Overige activa

22.5.6.1 Herverzekeringscontracten

Afgesloten contracten met herverzekeraars uit hoofde waarvan SNS REAAL wordt gecompenseerd voor verliezen op uitgegeven verzekeringscontracten, worden aangemerkt als uitgaande herverzekeringscontracten. Afgesloten verzekeringscontracten waarbij de contracthouder een andere verzekeraar is, worden aangemerkt als inkomende herverzekeringscontracten en verantwoord als een verzekeringscontract.

Herverzekeringspremies, provisies en uitkeringen zowel als technische voorzieningen voor herverzekeringscontracten worden op dezelfde wijze verantwoord als de directe verzekeringen waarvoor de herverzekeringen zijn afgesloten. Het aandeel van herverzekeraars in de technische voorzieningen en de uitkeringen waartoe SNS REAAL uit hoofde van haar herverzekeringscontracten gerechtigd is, worden opgenomen als activa uit herverzekering. Deze activa bestaan uit kortlopende vorderingen op herverzekeraars (gepresenteerd onder overige activa) en vorderingen op langere termijn (gepresenteerd onder herverzekeringscontracten). Deze vorderingen zijn afhankelijk van de verwachte claims en uitkeringen die voortvloeien uit de desbetreffende herverzekerde verzekeringscontracten. De depositocomponent van (her)verzekeringscontracten die vallen onder de werkingssfeer van IFRS 4 Verzekeringscontracten wordt opgenomen onder de technische voorzieningen.

De waardering van door en aan herverzekeraars verschuldigde bedragen geschiedt in overeenstemming met de voorwaarden van de herverzekeringscontracten. Verplichtingen uit herverzekering betreffen voornamelijk te betalen premies voor herverzekeringscontracten. Deze premies worden als last opgenomen in de periode waarover zij verschuldigd zijn.

De vorderingen uit hoofde van herverzekeringscontracten worden op rapportagedatum beoordeeld op eventuele bijzondere waardeverminderingen.

22.5.6.2 Vastgoedprojecten

Vastgoedprojecten bestaan uit onroerend goed waarvoor nog geen specifieke overeenkomst met een derde partij is afgesloten. Vastgoedprojecten betreffen afgeronde en nog niet afgeronde projecten. Waardering vindt plaats tegen de laagste van de kostprijs of opbrengstwaarde (Net Realisable Value of NRV). De NRV is de geschatte verkoopprijs, verminderd met verkoopkosten. Als de NRV lager is dan de boekwaarde wordt een bijzondere waardevermindering in het resultaat verantwoord. Terugname van een bijzondere waardevermindering wordt eveneens in het resultaat verantwoord.

22.5.6.3 Overige activa

De overige activa bestaan uit vorderingen uit directe verzekeringen, overige belastingen (o.a. btw, loonbelasting), overige vorderingen en overlopende activa. Het netto bedrag van vorderingen en voorzieningen in het kader van het depositogarantiestelsel is geboekt onder overige vorderingen. Onder de overlopende activa zijn tevens opgenomen de opgebouwde rente op financiële instrumenten die worden gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, alsmede de overige overlopende activa, waaronder de vordering van SNS Bank op klanten en het clearinghuis inzake optieposities.

22.5.7 Eigen vermogen

22.5.7.1 Geplaatst aandelenkapitaal en agioreserve

Het aandelenkapitaal bestaat uit de geplaatste en volgestorte gewone aandelen en aandelen B. De agioreserve betreft het gestorte kapitaal dat in aanvulling op de nominale waarde op de uitgegeven gewone aandelen en aandelen B is gestort. De kosten die direct zijn toe te rekenen aan de uitgifte van eigen vermogensinstrumenten worden, na aftrek van belasting, in mindering gebracht op de emissieopbrengst.

22.5.7.2 Dividend op gewone aandelen en aandelen B

De verwerking van dividend over een boekjaar, dat na de balansdatum wordt gedeclareerd, wordt behandeld in de [Regeling inzake de winst- en verliesbestemming](#) onder de Overige gegevens.

22.5.7.3 Herwaarderingsreserve

De herwaarderingsreserves van onroerend goed voor eigen gebruik worden opgenomen in de herwaarderingsreserve (zie paragraaf [Terreinen en gebouwen in eigen gebruik](#))

22.5.7.4 Cash flow hedge reserve

De cash flow hedge reserve bestaat uit het effectieve deel van de cumulatieve veranderingen in de reële waarde van gebruikte derivaten in het kader van de toepassing van cash flow hedge accounting, na aftrek van belastingen, mits de afgedekte transactie nog niet heeft plaatsgevonden. Zie paragraaf [Hedge accounting](#).

22.5.7.5 Reële-waarde reserve

In de reële-waarde reserve worden winsten en verliezen als gevolg van veranderingen in de reële waarde van voor verkoop beschikbare activa verwerkt, onder aftrek van belastingen. Indien de desbetreffende activa worden verkocht, geïnd of anderszins worden vervreemd, wordt het daarop betrekking hebbende cumulatieve resultaat dat in de reële waarde reserve is verwerkt, overgeboekt naar de winst- en verliesrekening (zie paragraaf [Beleggingen](#)). Tevens worden valutakoersverschillen op niet-monetaire financiële activa die worden geclassificeerd als voor verkoop beschikbaar opgenomen in deze reserve.

22.5.7.6 Overige reserves

De overige reserves bestaan met name uit de ingehouden winsten van SNS REAAL.

22.5.7.7 Securities capital en agioreserve securities capital

Het securities capital bestaat uit het geplaatste en volgestorte securities capital bij de Nederlandse Staat en Stichting Beheer SNS REAAL. De agioreserve securities capital betreft het gestorte kapitaal dat in aanvulling op de nominale waarde op de uitgegeven securities is gestort. De kosten die direct toe te rekenen zijn aan de uitgifte van het securities capital zijn, na aftrek van belasting, in mindering gebracht op de emissieopbrengst.

22.5.7.8 Dividend op securities

Het dividend op securities over een boekjaar, dat na de balansdatum wordt gedeclareerd, wordt toegelicht in de [Regeling inzake de winst- en verliesbestemming](#).

22.5.8 Participatiecertificaten, achtergestelde schulden en slotbonusrekening

22.5.8.1 Participatiecertificaten

Participatiecertificaten zijn door SNS Bank uitgegeven certificaten aan derden. Deze hebben een oneindige looptijd waarbij SNS Bank het recht heeft om na tien jaar – na toestemming van de toezichthouder – in zijn geheel vervroegd af te lossen. De hoogte van het dividend, in de vorm van een couponrente, wordt vastgesteld over een periode van tien jaar en is gelijk aan het CBS-rendement Staatsleningen 9-10 jaar verhoogd met een opslag. Participatiecertificaten worden bij eerste opname gewaardeerd tegen reële waarde, dat wil zeggen de emissieopbrengst (de reële waarde van de ontvangen vergoeding) onder aftrek van transactiekosten. Na eerste opname worden ze gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve-rentemethode. De uitkeringen op participatiecertificaten worden opgenomen onder de rentelasten van het bankbedrijf.

De participatiecertificaten worden in de jaarrekening geclassificeerd als vreemd vermogen. Voor de solvabiliteitsrapportages aan DNB door SNS Bank maakt deze post deel uit van het Tier 1 vermogen.

22.5.8.2 Achtergestelde schulden

Onder de achtergestelde leningen worden opgenomen de achtergestelde en onderhandse (obligatie)leningen uitgegeven door SNS Bank, SRLEV en SNS REAAL. Deze leningen worden voor de solvabiliteitstoetsing door DNB bij SNS Bank in aanmerking genomen als Tier 1 en/of Tier 2 vermogen, en bij SRLEV als Tier 2 vermogen. Waardering bij eerste opname vindt plaats tegen reële waarde, dat wil zeggen de emissieopbrengst (de reële waarde van de ontvangen vergoeding) onder aftrek van transactiekosten. Na eerste opname worden ze gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve-rentemethode.

22.5.8.3 Slotbonusrekening

De slotbonusrekening betreft verplichtingen inzake slotbonussen uit hoofde van bepaalde levensverzekeringen. De aanspraak op een slotbonus bestaat uitsluitend voor bepaalde individuele polissen die door het verstrijken van de overeengekomen looptijd of als gevolg van het overlijden van de verzekerde tot uitkering komen. Bij afkoop van de polis vervalt het recht op een slotbonus. De aanspraken op nog niet uitgekeerde slotbonussen zijn achtergesteld bij alle andere schulden. Ook is bepaald dat de aanspraken op een slotbonus vervallen indien en voor zover de resultaten een zodanige invloed hebben op het aansprakelijke vermogen dat niet meer wordt voldaan, of dat dreigt dat niet meer zal worden voldaan, aan de wettelijk vereiste solvabiliteitsmarge.

De slotbonusrekening wordt actuariel bepaald op basis van dezelfde grondslagen zoals die worden toegepast voor de bepaling van de winstbijschrijvingen, die onderdeel zijn van de voorziening voor verzekeringscontracten. Daarnaast wordt rekening gehouden met geschatte kansen op vervroegde opzegging van verzekeringen.

Jaarlijks wordt een gedeelte van de slotbonusrekening volgens een vaste methodiek omgezet in een onvoorwaardelijk recht van de polishouder en toegevoegd aan de voorziening voor verzekeringscontracten.

De verplichtingen uit hoofde van de slotbonusregeling worden in de jaarrekening gekwalificeerd als vreemd vermogen.

Voor de solvabiliteitsrapportage van de verzekeringsactiviteiten aan DNB maakt deze post deel uit van het aanwezige vermogen.

22.5.9 Schuldbewijzen

Uitstaande schuldbewijzen worden bij eerste opname gewaardeerd tegen reële waarde, dat wil zeggen de emissieopbrengst (de reële waarde van de ontvangen vergoeding) onder aftrek van de gemaakte transactiekosten. Na eerste opname worden ze gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve-rentemethode.

Een specifieke categorie uitstaande schuldbewijzen (de gesecuritiseerde hypotheek via Holland Homes transacties) blijft na eerste opname gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening zodat een inconsistentie in de waardering wordt geëlimineerd die anders zou zijn ontstaan door de afwijkende waardering van activa en verplichtingen.

Wanneer SNS REAAL eigen schuldbewijzen aankoopt, worden deze schuldbewijzen van de balans verwijderd.

22.5.10 Verzekeringscontracten

22.5.10.1 Levensverzekeringen

Levensverzekeringscontracten zijn te onderscheiden in individuele polissen en collectieve contracten. Met deze verzekeringscontracten worden gedurende een vaak langere periode gebeurtenissen verzekerd die een uitkering in geld of de tegenwaarde van beleggingseenheden geven in verband met het leven of het overlijden van verzekerden.

Levensverzekeringen in geld

De individuele levensverzekeringscontracten in geld van SNS REAAL zijn onder te verdelen in de productgroepen spaarhypotheek, lijfrenten, risicoverzekeringen, spaarverzekeringen en uitvaart. Deze contracten betreffen levensverzekeringen waarbij het risico door SNS REAAL wordt gedragen.

De verzekeringsportefeuille bevat zowel niet-winstdelende verzekeringscontracten als verzekeringscontracten met discretionaire, respectievelijk contractuele winstdelingsrechten. Discretionaire winstdelingen houden verband met het recht van een polishouder op een additionele uitkering boven het verzekerde of gegarandeerde kapitaal. Het vaststellen van het bedrag en tijdstip van deze extra uitkeringen is naar discretie van het bestuur van SNS REAAL. Voor in de toekomst toe te zeggen winstdeling is een bedrag opgenomen in de technische voorziening. De reeds toegekende winstdelingsverplichtingen zijn eveneens opgenomen in de voorziening voor verzekeringscontracten.

Naast discretionaire winstdelingsrechten zijn er tevens individuele en collectieve contracten met een contractuele winstdeling. Dit kunnen overrentedelingen evenals technische winstdelingen zijn. De verplichtingen hiervan worden opgenomen onder de voorziening voor verzekeringscontracten.

Levensverzekeringen in beleggingseenheden

De uitkeringen uit hoofde van deze verzekeringscontracten zijn gekoppeld aan de waarde van beleggingen. Gezien deze koppeling worden de verzekeringstechnische verplichtingen voor deze verzekeringscontracten aangepast voor alle waardeveranderingen in deze beleggingen. De polishouder bepaalt hoe SNS REAAL de betaalde premies, na aftrek van kosten en risicopremie, dient te beleggen. SNS REAAL heeft voor dit doel veelal afzonderlijke beleggingsfondsen gecreëerd.

Het economische risico over de beleggingen wordt gelopen door de polishouders. Voor de polishouder is het mogelijk om naast de beleggingswijze ook de polis op ieder moment aan te passen aan zijn of haar persoonlijke en/of financiële situatie. Binnen de beleggingsverzekeringen worden door SNS REAAL voor een beperkt aantal beleggingsfondsen garanties afgegeven op het rendement.

De collectieve verzekeringen met een gesepareerd depot worden verantwoord onder collectieve verzekeringen in beleggingseenheden.

22.5.10.2 Levensverzekeringen voor eigen rekening en risico

Voor uitkeringen uit hoofde van verzekeringspolissen die naar verwachting in de toekomst worden gedaan, wordt een verplichting opgenomen zodra de polis van kracht is. De verplichtingen voor levensverzekeringen voor eigen rekening en risico bestaan uit de verdisconteerde waarde van de verwachte toekomstige uitkeringen aan polishouders of andere begunstigten, onder aftrek van toekomstige premies (netto premie methode).

De gebruikte aannames voor de balanswaardering zijn voor levensverzekeringen gebaseerd op de grondslagen van het tarief, zoals dat is vastgesteld bij het afsluiten van het verzekeringscontract. Daarnaast wordt periodiek een IFRS-toereikendheidstoets uitgevoerd. Zie voor de inschattingen, veronderstellingen en een toelichting op de toets paragraaf [Voorziening verzekeringscontracten](#).

Specifiek voor de pensioenportefeuille geldt dat door het langer leven van de verzekerde(n) de voorzieningen ontoereikend zouden kunnen worden op dit onderdeel. In het verleden zijn daarom additionele dotaties aan de voorziening gedaan voor dit zogenoemde langlevensrisico en zijn voorzieningen die hiervoor gevormd waren bij geacquireerde verzekeringsbedrijven gehandhaafd. Vanaf 2008 is, in samenhang met de juridische fusies van verschillende levenentiteiten en de toegenomen mogelijkheid van compensatie met kortlevensrisico's het voorzieningenbeleid anders vormgegeven, waarbij voor de mogelijke risico's van het langer leven geen aanvullende voorzieningen meer zijn opgenomen indien de IFRS-toereikendheidstoets aangeeft dat het totaal van de voorzieningen toereikend is.

De premies bevatten opslagen voor dekking van de kosten. Wanneer de premies worden ontvangen of invorderbaar zijn geworden, vallen de opslagen vrij en zijn deze beschikbaar voor dekking van de werkelijke kosten, waaronder begrepen doorlopende kosten, acquisitiekosten en afschrijving van de geactiveerde acquisitiekosten. De voorzieningen zijn opgenomen onder aftrek van geactiveerde rentestandkortingen. De geactiveerde rentestandkortingen worden geamortiseerd op actuariële basis.

Voor het recht van premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid en de arbeidsongeschiktheidsrentes voor niet-geclaimde schaden, wordt een voorziening aangehouden. Deze voorziening is gebaseerd op een factor maal de voor het arbeidsongeschiktheidsrisico geldende jaarpremie. De hoogte van de factor is onder meer vastgesteld op basis van IBNR-technieken afgeleid uit ervaringscijfers voor claimedrag. De grondslagen voor waardering van ingegane arbeidsongeschiktheidsdekkingen, waaronder premievrijstellingen, zijn gelijk aan de grondslagen van de hoofdverzekering.

22.5.10.3 Levensverzekeringen voor rekening en risico polishouder

Deze contracten betreffen verzekeringen waarbij het beleggingsrisico door de polishouders wordt gedragen. De technische voorzieningen voor verzekeringen waarbij polishouders het beleggingsrisico dragen, worden gewaardeerd op de boekwaarde op balansdatum van de daarmee samenhangende beleggingen. Deze technische voorzieningen worden daarmee gewaardeerd op reële waarde via de winst- en verliesrekening. Transactiekosten en provisies worden niet meegenomen in de eerste waardering maar als last verantwoord op het moment dat deze transacties plaatsvinden.

Bij een aantal beleggingsverzekeringen zijn rentegaranties afgegeven. Deze garantie geldt alleen op de einddatum van de verzekering. Tussentijds is de technische voorziening minimaal gelijk aan de met het garantiepercentage opgerente inleg, na aftrek van de onttrekkingen voor kosten en risicopremies en gecorrigeerd voor toekomstig onnatuurlijk verval. Indien de baten uit beleggingen niet toereikend zijn om de verplichtingen als gevolg van gegarandeerde rendementen te dekken, wordt een aanvullende voorziening getroffen ten laste van de winst- en verliesrekening.

22.5.10.4 Schadeverzekeringen

Schadeverzekeringen zijn die verzekeringscontracten die een dekking geven die niet in verband staat met het leven of overlijden van verzekerden. Deze contracten kennen grotendeels een kortere periode waarin gebeurtenissen zijn verzekerd. De schadeverzekeringscontracten van SNS REAAL zijn in de productgroepen ziekte/ongevallen, motorrijtuigen, brand, transport en overige onder te verdelen.

Uitkeringen die naar aanleiding van het optreden van de verzekerde gebeurtenis worden gedaan, zijn ofwel vast (bijvoorbeeld contractueel vastgelegde uitkering bij arbeidsongeschiktheid) of gekoppeld aan de omvang van de door de polishouder geleden economische schade (conform het indemniteitsprincipe).

De voorziening voor niet-verdiende premies geeft het deel van de geboekte premies weer dat betrekking heeft op de niet verstreken risicotermijnen. De voorziening is gelijk aan de niet-verdiende bruto premies waarbij de betaalde provisie op de bruto premie in mindering is gebracht. Deze voorziening voor niet-verdiende premies wordt separaat voor ieder verzekeringscontract bepaald op naar rato van de nog niet verstreken risicoperiode, eventueel aangepast voor variaties in risico en claimfrequenties gedurende de looptijd van het verzekeringscontract.

De wijziging in de voorziening voor niet-verdiende premies wordt in de winst- en verliesrekening verwerkt zodat de opbrengsten worden opgenomen gedurende de risicotermijn.

De voorziening voor lopende risico's wordt gevormd ten behoeve van verplichtingen die voortkomen uit:

- Schaden en de schadebehandelingskosten die zich na de balansdatum kunnen voordoen en die gedekt worden door vóór die datum gesloten overeenkomsten, voor zover het in dit verband geraamde bedrag de voorziening voor niet-verdiende premies en de in verband met deze overeenkomsten opeisbare premies te boven gaat.
- De ontvangen premies voor polissen die een eenmalige of gelijkblijvende periodieke premie kennen maar waarvoor het verzekerde risico in de toekomst toeneemt. Dit betreft in het bijzonder de arbeidsongeschiktheidsverzekeringen.

De voorziening voor te betalen schaden is bestemd voor de per balansdatum gemelde maar nog niet afgewikkelde schaden van het boekjaar en de voorgaande jaren. De vaststelling geschiedt stelselmatig post voor post. In geval van arbeidsongeschiktheidsschaden wordt deze voorziening de Voorziening Periodieke Uitkeringen (VPU) genoemd.

REAAL houdt co-assurantie, met name voor transportverzekeringen. Bij de berekening van de technische voorziening wordt rekening gehouden met alle per balansdatum aangegane risico's en de gedurende het boekjaar geleden (gemelde én ongemelde) schaden. De verwachte standen voor de aangegane risico's en geleden schades met betrekking tot de transportverzekeringen worden bepaald volgens het tekenjarenbeginsel.

De voorziening Incurred But Not Reported (IBNR voorziening) is bestemd voor de per balansdatum wel voorgevallen, maar nog niet bij de verzekeraar gemelde schaden. Bij de vaststelling van deze op ervaring gebaseerde voorziening wordt rekening gehouden met verwachte subrogatie.

Voor kosten in verband met schadebehandeling wordt de afzonderlijke voorziening interne afwikkelingskosten gevormd, een onderdeel van de voorziening voor te betalen schaden. Deze voorziening geeft een schatting van de kosten die zijn verbonden aan de toekomstige uitkeringen voor verzekerde gebeurtenissen die zich reeds hebben voorgedaan.

Anders dan bij de toereikendheidstoets – waar gebruik gemaakt wordt van actuariële analyses – worden de voorzieningen IBNR en interne afwikkelingskosten op de balans maandelijks vastgesteld door uit te gaan van de stand uit voorgaande maand, en deze waar nodig aan te passen naar de waargenomen (grote) ontwikkelingen in betreffende maand. Tweemaal per jaar worden deze voorzieningen herijkt, onder meer op basis van businessinformatie als ook de uitgevoerde actuariële analyses uit de laatst uitgevoerde toereikendheidstoets.

De in deze paragraaf genoemde schadevoorzieningen, met uitzondering van die voor claims uit hoofde van arbeidsongeschiktheid, worden, conform hetgeen gebruikelijk is in de branche, niet contant gemaakt. Dit geldt ook voor de voorziening interne afwikkelingskosten. Wijzigingen in schattingen worden in het resultaat opgenomen in de periode waarin de schattingen zijn aangepast.

22.5.10.5 In verzekeringscontracten besloten derivaten

SNS REAAL neemt in verzekeringscontracten besloten derivaten, of opties tot afkoop van verzekeringscontracten tegen een vast bedrag, of tegen een vast bedrag en een rentevoet en die daardoor nauw verbonden zijn met het basisverzekeringscontract, niet separaat op maar verwerkt deze conform het hoofdcontract. De besloten derivaten worden gewaardeerd zodra de voorziening onder het niveau van de garantie komt. In de waardering wordt de tijdswaarde niet opgenomen.

22.5.10.6 Winstdelingen, bonussen en kortingen

De contante waarde van de beschikbaar gestelde maar nog niet bijgeschreven winstdeling (winstkoopsommen) voor het aankomende jaar worden opgenomen onder de voorziening voor winstdelingen, bonussen en kortingen.

22.5.10.7 Shadow accounting

SNS REAAL past in overeenstemming met IFRS 4 shadow accounting toe ter beperking van de asymmetrie in de toereikendheidstoets van de verzekeringsactiviteiten, waarmee de balans en de financiële resultaten van SNS REAAL een beter beeld geven van de economische relatie tussen activa en passiva. Shadow accounting wordt toegepast op:

- Verzekeringscontracten met winstdeling.
- Verzekeringscontracten zonder winstdeling, indien en voor zover het huidige renteniveau lager is dan de rentevoet die gebruikt is voor de prijsstelling toen het contract is aangegaan, gezien op portefeuille niveau.
- Bepaalde rentegerelateerde opties besloten in de verzekeringscontracten.

De activa waarop shadow accounting wordt toegepast betreffen voor verkoop beschikbare vastrentende beleggingen en rentederivaten.

Shadow accounting wordt toegepast bij waardeveranderingen van activa, waaronder derivaten, voor zover deze de verzekeringsverplichtingen spiegelen, ongeacht of deze gerealiseerd of ongerealiseerd zijn en ongeacht of deze ongerealiseerde waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening zijn opgenomen of direct in de reële waardereserve in het eigen vermogen worden verwerkt.

Tegenover de in het vermogen opgenomen waardeveranderingen van activa staat separaat een gespiegelde overbrenging van waardemutaties naar de verzekeringsverplichtingen. Tegenover de in de winst- en verliesrekening opgenomen waardeveranderingen van activa wordt onder de verzekeringstechnische lasten een gespiegelde mutatie van de verzekeringsverplichtingen opgenomen.

22.5.11 Personeelsverplichtingen

22.5.11.1 Korte termijnbeloningen personeel

Korte termijnbeloningen voor het personeel omvatten onder andere salarissen, kort betaald verlof, winstdelingen en bonusregelingen. Deze korte termijnbeloningen worden verantwoord in de winst- en verliesrekening over de periode waarin de prestaties zijn geleverd. Indien werknemers de hun toekomstige rechten per periode-einde niet hebben opgenomen, wordt hiervoor een verplichting gevormd voor het nominale bedrag.

22.5.11.2 Pensioenverplichtingen

SNS REAAL heeft diverse pensioenregelingen, voor het grootste gedeelte collectieve toegezegde-bijdrageregelingen. Een toegezegde-bijdrageregeling is een pensioenregeling waarvoor vaste bijdragen worden betaald aan een afzonderlijke entiteit, zoals de zelfstandige Stichting Pensioenfonds SNS REAAL (het pensioenfonds). SNS REAAL heeft geen in rechte afdwingbare of feitelijke verplichting om extra bijdragen te doen als dit pensioenfonds over onvoldoende activa beschikt om alle uitkeringen te doen.

De reguliere bijdragen in de toegezegde-bijdrageregelingen worden beschouwd als nettoperiodekosten voor het jaar waarin deze verschuldigd zijn en worden als zodanig opgenomen in de personeelskosten. De werknemersbijdrage wordt in mindering gebracht op de nettoperiodekosten.

SNS REAAL heeft tevens enkele toegezegd-pensioenregelingen vanuit acquisities. De pensioenaanspraken van de medewerkers van Property Finance en de pensioenaanspraken van de (voormalige) medewerkers die achter zijn gebleven in de oude, overgenomen, regelingen van AXA, Winterthur, Zwitserleven, Zürich, NHL en DBV zijn aan te merken als toegezegd-pensioenregelingen. De nettoverplichting van SNS REAAL uit hoofde van toegezegd-pensioenregelingen wordt voor iedere regeling afzonderlijk berekend door een schatting te maken van de pensioenaanspraken die werknemers hebben opgebouwd in ruil voor hun diensten in de verslagperiode en voorgaande perioden. Deze pensioenaanspraken worden gediscoteerd om de contante waarde te bepalen, en de reële waarde van de gesepareerde beleggingsdepots wordt hierop in mindering gebracht. De disconteringsvoet is het rendement per balansdatum van obligaties met een waardering van de kredietwaardigheid van 'AA' waarvan de looptijd de termijn van de verplichtingen van SNS REAAL benadert. Voor de pensioenregelingen in eigen beheer wordt in de balans de contante waarde van de pensioenaanspraken afzonderlijk opgenomen. De beleggingen die zijn gerelateerd aan deze pensioenregelingen worden opgenomen in de post beleggingen.

De actuariële winsten en verliezen die ontstaan bij het berekenen van de verplichting uit hoofde van een toegezegd-pensioenregeling, voor zover eventuele niet opgenomen cumulatieve actuariële winsten of verliezen meer bedragen dan 10% van de hoogste van de contante waarde van de pensioenaanspraken, dan wel de reële waarde van de fondsbeleggingen, worden in de winst- en verliesrekening opgenomen over de verwachte gemiddelde resterende diensttijd van de werknemers die aan de regeling deelnemen. Voor het overige wordt de actuariële winst of het actuariële verlies niet opgenomen in de winst- en verliesrekening.

Wanneer de berekening resulteert in een positief saldo voor SNS REAAL, wordt de opname van het actief beperkt tot een bedrag dat maximaal gelijk is aan het saldo van eventuele niet opgenomen actuariële verliezen en pensioenkosten van verstreken diensttijd en de contante waarde van eventuele toekomstige terugstortingen door het fonds of lagere toekomstige pensioenpremies.

22.5.11.3 Overige personeelsverplichtingen

De overige personeelsverplichtingen bestaan met name uit verstrekte kortingen over bank- en verzekeringsproducten aan (oud-)werknemers na de datum van pensionering. De hoogte van de voorziening wordt bepaald op basis van de contante waarde van de te verstrekken kortingen na pensioendatum, waarbij rekening gehouden wordt met actuariële veronderstellingen over sterfte en interest. Naast de verstrekte kortingen is tevens een voorziening getroffen voor vergoedingen voor ziektekosten.

Om aanspraak te maken op deze vergoedingen dient het dienstverband van de medewerkers normaliter tot aan de pensioengerechtigde leeftijd te hebben voortgeduurd en dient het dienstverband een bepaalde minimumperiode te hebben voortgeduurd. Voor de verwachte kosten van deze vergoedingen wordt gedurende het dienstverband een verplichting gevormd, volgens een methode die overeenkomt met die voor toegezegd-pensioenregelingen.

22.5.11.4 Op aandelen gebaseerde beloningen

SNS REAAL heeft een op aandelen gebaseerde beloning waarin een aantal medewerkers van SNS REAAL en haar groepsentiteiten kunnen participeren. Deze op aandelen gebaseerde beloning is gebaseerd op aandelen SNS REAAL. Wanneer de op aandelen gebaseerde beloning wordt afgerekend in aandelen leidt dit tot een toename in het eigen vermogen. Indien de op aandelen gebaseerde beloning wordt afgerekend in contanten volgt opname van een verplichting.

De kosten voor op aandelen gebaseerde beloningen worden verantwoord over de periode waarin de prestaties zijn geleverd voor het deel dat onvoorwaardelijk wordt toegekend. Wat betreft het deel dat toegekend wordt onder de voorwaarde van voortzetting van het dienstverband gedurende een aantal jaren (de service periode), worden de kosten verdeeld over de service periode. Wanneer de dienstbetrekking wordt beëindigd voor het einde van de service periode en het recht op de beloning vervalt, zullen de kosten die reeds genomen zijn, worden teruggenomen in het resultaat.

De reële waarde per aandeel van op aandelen gebaseerde beloningen die zal worden afgerekend in aandelen wordt op de toekenningsdatum bepaald. Het aantal toe te kennen aandelen wordt op elke balansdatum bijgesteld.

De kosten van de aandelen in verband met de op aandelen gebaseerde beloningen van medewerkers van de groepsentiteiten worden door SNS REAAL doorbelast aan die entiteiten.

22.5.12 Voorzieningen

22.5.12.1 Algemeen

Voorzieningen worden getroffen wanneer er sprake is van een in rechte afdwingbare of feitelijke verplichting die voortvloeit uit gebeurtenissen in het verleden, het waarschijnlijk is dat voor de afwikkeling van de verplichting een uitstroom van economische middelen noodzakelijk is en een betrouwbare schatting van de omvang van de verplichting kan worden gemaakt. De voorzieningen worden gewaardeerd op de contante waarde van de verwachte toekomstige kasstromen. Dotaties en eventuele latere vrijvallen worden in de winst- en verliesrekening verwerkt.

22.5.12.2 Reorganisatievoorziening

De reorganisatievoorziening is een specifieke voorziening en bestaat uit de naar verwachting te betalen ontslagvergoedingen en andere kosten die direct zijn toe te rekenen aan herstructureringsprogramma's. Deze kosten worden opgenomen in de periode waarin een in rechte afdwingbare of feitelijke verplichting tot betaling ontstaat. Voor kosten of toekomstige bedrijfsverliezen die betrekking hebben op de voortgezette activiteiten wordt vooraf geen voorziening getroffen.

SNS REAAL neemt ontslagvergoedingen op wanneer SNS REAAL zich aantoonbaar heeft verbonden middels een in rechte afdwingbare of feitelijke verplichting door:

- Beëindiging van het dienstverband van huidige werknemers volgens een gedetailleerd formeel plan zonder dat het plan kan worden ingetrokken; of
- Uitkering van ontslagvergoedingen als gevolg van een aanbod ter aanmoediging van vrijwillig ontslag.

Vergoedingen die na meer dan twaalf maanden na balansdatum verschuldigd zijn, worden contant gemaakt.

22.5.12.3 Voorziening voor juridische kosten

SNS REAAL treft een voorziening voor gerechtelijke procedures voor de geschatte verplichting op de balansdatum met betrekking tot lopende juridische procedures. De voorziening omvat een schatting van de juridische kosten en in de loop van de juridische procedures te verrichten betalingen, voor zover het meer waarschijnlijk is dan niet dat op de balansdatum een verplichting bestaat, en een betrouwbare schatting gemaakt kan worden van de verplichting.

22.5.13 Financiële verplichtingen

22.5.13.1 Schuld ontvangen onderpand inzake verbruikleen

De verplichting tot terugbetaling van het verstrekte onderpand in geld (zie paragraaf [Belegd onderpand inzake verbruikleen](#)) is in de balans opgenomen onder de post schuld inzake verbruikleen. Deze verplichtingen zijn gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs.

22.5.13.2 Derivaten

Zie de paragraaf [Derivaten](#).

22.5.13.3 Spaargelden, schulden aan klanten en schulden aan banken

Spaargelden bestaan uit saldi op (bank)spaarrekeningen, spaardeposito's en termijndeposito's van particuliere klanten.

Schulden aan klanten hebben betrekking op niet-achtergestelde schulden aan niet-banken voor zover niet belichaamd in schuldbewijzen. De post bestaat voornamelijk uit direct opvraagbare tegoeden en kasgelden, naast depots met betrekking tot herverzekeringscontracten, premiedepots en hypotheekdepots.

Schulden aan banken betreffen de niet-achtergestelde schulden aan kredietinstellingen. De obligatieleningen aan banken vallen onder de schuldbewijzen. Onder de schulden aan banken vallen onderhandse leningen, rekeningen courant en uitgezette repo's.

Spaargelden, schulden aan klanten en schulden aan banken worden gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, waarbij de eerste opname de reële waarde, inclusief de gemaakte transactiekosten is.

Een verschil tussen de eerste waardering en de aflossingswaarde wordt op basis van de effectieve rentemethode opgenomen in de winst- en verliesrekening onder de rubriek rentelasten bancaire activiteiten gedurende de looptijd van deze spaargelden en schulden.

22.5.14 Overige verplichtingen

De overige verplichtingen bestaan voornamelijk uit opgebouwde rente op financiële instrumenten die worden gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs. Deze post omvat tevens crediteuren, overige belastingen en overlopende passiva, waaronder tevens de schuld van SNS Bank aan klanten en het clearinghuis inzake optieposities.

22.6 Specifieke grondslagen winst- en verliesrekening

Baten en lasten worden toegerekend aan de periode waarop zij betrekking hebben. Kosten worden verantwoord in de kostencategorie waarop deze betrekking hebben. Voor zover kosten betrekking hebben op de acquisitie van verzekeringscontracten worden deze geactiveerd. Voor nadere toelichting wordt verwezen naar [Specifieke grondslagen balans](#).

Een aantal stafafdelingen van SNS REAAL is gemeenschappelijk. De kosten van de concernstaf worden doorbelast aan de segmenten op grond van verleende diensten en, waar dat niet goed mogelijk is, proportioneel toegerekend aan de groepsonderdelen. De kosten van de Raad van Bestuur en andere specifieke holdingkosten worden niet aan de groepsonderdelen toegerekend.

22.6.1 Baten

De baten geven de reële waarde weer van de diensten na eliminatie van intragroepstransacties binnen SNS REAAL. De verantwoording van de baten geschiedt als beschreven in de hiernavolgende paragrafen.

22.6.1.1 Rentebaten

De rentebaten omvatten de aan de periode toe te rekenen rente op monetaire financiële activa van de bankactiviteiten. Rente op financiële activa wordt opgenomen met behulp van de effectieve rentemethode gebaseerd op de werkelijke aankoopprijs.

De effectieve rentemethode is gebaseerd op de verwachte stroom van kasontvangsten, waarbij rekening wordt gehouden met het risico van vervroegde aflossing van het onderliggende financiële instrument en de directe kosten en opbrengsten, zoals de in rekening gebrachte transactiekosten, bemiddelingsprovisies en disagio of agio. Indien het risico van vervroegde aflossing in onvoldoende mate betrouwbaar kan worden bepaald, gaat SNS REAAL uit van de kasstromen gedurende de gehele contractuele looptijd van de financiële instrumenten.

Bereidstellingsprovisies, samen met de hiermee verband houdende directe kosten, worden uitgesteld en opgenomen als aanpassing van de effectieve rente van een lening indien het waarschijnlijk is dat SNS REAAL een specifieke leningovereenkomst zal afsluiten. Indien de bereidstelling eindigt zonder dat SNS REAAL de lening verstrekt, wordt de provisie geboekt op het moment dat de bereidstellingsperiode eindigt. Indien het onwaarschijnlijk is dat een specifieke leningovereenkomst wordt aangegaan, wordt de bereidstellingsprovisie pro rata als bate opgenomen gedurende de bereidstellingsperiode.

De rentebaten op monetaire financiële activa die een bijzondere waardevermindering hebben ondergaan en die zijn afgeschreven tot de geschatte realiseerbare waarde of reële waarde, worden daarna opgenomen op basis van de rentevoet die is gebruikt om middels discontering van de toekomstige kasstromen de realiseerbare waarde te bepalen.

22.6.1.2 Rentelasten

De rentelasten omvatten de rentelasten uit hoofde van financiële verplichtingen van het bankbedrijf. Rente op financiële verplichtingen die niet worden geclassificeerd als gewaardeerd tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening, wordt verantwoord op basis van de effectieve-rentemethode. Rente op financiële verplichtingen die worden gewaardeerd tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening wordt verantwoord op basis van nominale rentes.

22.6.1.3 Premie-inkomen

Het premie-inkomen uit verzekeringscontracten, exclusief belastingen en andere heffingen, wordt onderverdeeld in periodiek leven (waaronder pensioenen), koopsommen leven en premies schade.

Periodieke premies, koopsomcontracten en levensverzekeringen met beperkte premiebetaling uit levensverzekeringscontracten worden als opbrengst opgenomen wanneer de polishouder deze verschuldigd is. Rentestandkortingen en tariefkortingen worden bij het afsluiten van het contract als bruto premie verantwoord en gedurende de afschrijvingstermijn opgenomen in de post schadelasten en uitkeringen.

Het premie-inkomen uit schadeverzekeringen betreft de gedurende de looptijd van het contract naar evenredigheid van de verstreken verzekeringstermijn verdiende premie, waarin de mutatie in de voorziening niet-verdiende premie is begrepen. Over het algemeen betreft dit verzekeringscontracten met een maximale looptijd van twaalf maanden.

22.6.1.4 Herverzekeringspremies

Deze post omvat de premies op gegeven herverzekeringscontracten. Deze worden naar evenredigheid van de looptijd van het contract als last opgenomen in de winst- en verliesrekening.

22.6.1.5 Provisie en beheervergoedingen

De ontvangen provisie en beheervergoedingen omvatten de opbrengsten uit hoofde van effectentransacties voor klanten, vermogensbeheer, provisie uit hoofde van het assurantiebedrijf en andere hieraan gerelateerde diensten die door SNS REAAL worden aangeboden. Deze worden opgenomen in de verslagperiode waarin de dienstverlening plaatsvindt. Provisies gerelateerd aan transacties met financiële instrumenten voor eigen rekening worden verwerkt in de geamortiseerde kostprijs van dit instrument, tenzij dit instrument is opgenomen in de categorie reële waarde via de winst- en verliesrekening, in welk geval de provisie wordt verantwoord in het resultaat.

22.6.1.6 Verschuldigde provisie en beheervergoedingen

Onder verschuldigde provisie en beheervergoedingen worden de betaalde provisie en beheervergoedingen opgenomen die verschuldigd zijn. De kosten worden opgenomen in de verslagperiode waarin de dienstverlening is ontvangen.

22.6.1.7 Resultaat deelnemingen

Hieronder wordt verantwoord het aandeel van SNS REAAL in de resultaten van de deelnemingen. Indien de waardering van de deelneming nihil is geworden, worden geen verdere verliezen meer verantwoord, tenzij SNS REAAL namens de deelneming verplichtingen is aangegaan of al betalingen voor de deelneming heeft verricht.

De grondslagen van de financiële verslaggeving van geassocieerde deelnemingen zijn waar nodig aangepast teneinde consistentie te waarborgen met de grondslagen van SNS REAAL.

22.6.1.8 Resultaat uit beleggingen

Het resultaat uit beleggingen bestaat uit: rente, dividend, huur en waardeinstijgingen en -dalingen.

Rente

De post rente omvat de rentebaten uit hoofde van groepsgerelateerde activiteiten en de rente-inkomsten uit beleggingen van de verzekeringsactiviteiten.

Dividend

Dividendbaten worden in de winst- en verliesrekening opgenomen op het moment dat het recht van de entiteit op betaling wordt gevestigd. In geval van genoteerde effecten is dit de datum waarop deze effecten ex-dividend noteren.

Huur

De huur omvat de huuropbrengsten van beleggingen in vastgoed en vastgoedprojecten. Deze huuropbrengsten worden op lineaire basis over de looptijd van de huurovereenkomst als bate verantwoord.

Waardeinstijgingen en -dalingen

Voor de beleggingen in de categorie reële waarde via de winst- en verliesrekening worden hieronder zowel de ongerealiseerde als de gerealiseerde waardeinstijgingen en -dalingen opgenomen. Deze waardemutaties betreffen het verschil tussen enerzijds de reële waarde aan het eind van het verslagjaar of de netto verkoopopbrengst in het verslagjaar en anderzijds de reële waarde aan het begin van het verslagjaar of de aankoopwaarde in het verslagjaar.

Voor de overige categorieën worden hieronder de gerealiseerde waardeinstijgingen en -dalingen opgenomen, zijnde het verschil tussen de verkoopprijs en de geamortiseerde kostprijs.

22.6.1.9 Resultaat uit beleggingen voor verzekeringscontracten voor rekening en risico van polishouders

Dit is het resultaat op beleggingen die worden gehouden voor rekening en risico van polishouders van levensverzekeringen en die worden gewaardeerd tegen reële waarde. Waardeinstijgingen en -dalingen van de beleggingen worden in de winst- en verliesrekening opgenomen als resultaat op beleggingen voor rekening en risico van polishouders. Hieronder zijn tevens het dividend en de rente voor de polishouders verantwoord.

22.6.1.10 Resultaat financiële instrumenten

Onder deze post wordt het resultaat uit derivaten en overige financiële instrumenten verantwoord. Derivaten worden gewaardeerd tegen reële waarde. De winst of het verlies uit herwaardering naar reële waarde wordt onmiddellijk in de winst- en verliesrekening opgenomen in de post resultaat financiële instrumenten. Indien derivaten echter voor hedge accounting in aanmerking komen, is de opname van een resulterende winst of een resulterend verlies afhankelijk van de aard van de post die wordt afgedekt. Het niet-effectieve deel van eventuele winsten of verliezen van een cashflow hedge wordt direct opgenomen onder resultaat financiële instrumenten.

Onder deze post wordt tevens verantwoord de winst of het verlies uit herwaardering van de uitstaande schuldbewijzen die na eerste opname worden gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening. Daarnaast worden de resultaten op terugkoop van eigen schuldpapier en verkoop van kredieten onder deze post verantwoord.

22.6.1.11 Overige operationele opbrengsten

Deze omvatten alle baten die niet onder andere hoofden kunnen worden verantwoord.

22.6.2 Lasten

Lasten worden in de winst- en verliesrekening verantwoord op basis van een rechtstreeks verband tussen de gemaakte kosten en de bijbehorende economische voordelen. Wanneer wordt verwacht dat de economische voordelen verspreid over verschillende verslagperiodes zullen ontstaan, worden lasten in de winst- en verliesrekening verwerkt op basis van een systematische toerekeningsmethodiek. Een kostenpost wordt onmiddellijk in de winst- en verliesrekening verwerkt wanneer hij geen toekomstige economische voordelen genereert.

22.6.2.1 Verzekeringstechnische lasten

Hieronder worden de netto wijzigingen in de verzekeringstechnische voorziening opgenomen. Deze wijziging is het saldo van met name de toevoeging van benodigde interest, de toevoeging van premiebedragen voor toekomstige uitkeringen minus verschuldigde uitkeringen (leven en schade), ontwikkelingen in de portefeuille, zoals de uitkeringen en afkopen, het actuariële resultaat op afkopen, roeyement en sterfte en de afschrijvingskosten van de VOBA.

22.6.2.2 Lasten voor rekening en risico van polishouders

Hieronder worden verantwoord de wijzigingen in de voorzieningen voor verzekeringscontracten voor rekening en risico van polishouders. (zie paragraaf [Levensverzekeringen voor rekening en risico polishouder](#)). Tevens worden uitkeringen aan polishouders hieronder verantwoord.

22.6.2.3 Acquisitiekosten verzekeringsactiviteiten

De acquisitiekosten zijn de kosten die direct of indirect te maken hebben met het sluiten van een verzekeringsovereenkomst of het afsluiten van een hypotheek met een daaraan gerelateerd verzekeringsproduct en omvatten onder andere afsluitprovisie, kosten van medische keuring en administratiekosten voor het opnemen van posten in de portefeuille. De afschrijving op de geactiveerde acquisitiekosten uit hoofde van verzekeringsactiviteiten zijn hieronder opgenomen voor zover deze afschrijvingslasten betrekking hebben op geactiveerde externe kosten. Afschrijving op geactiveerde interne kosten worden opgenomen onder de afschrijvingen op materiële en immateriële vaste activa. Tevens is onder acquisitiekosten opgenomen de mutatie in de voorziening voor niet verdiende premies, voor zover deze mutatie betrekking heeft op daarop in mindering gebrachte betaalde provisies.

22.6.2.4 Bijzondere waardeverminderingen

Bijzondere waardeverminderingen betreffen afwaarderingen van activa onder de boekwaarde. Immateriële vaste activa, materiële vaste activa, geassocieerde deelnemingen, beleggingen, vastgoedprojecten, vorderingen en overige activa kunnen aan bijzondere waardeverminderingen onderhevig zijn. Zodra een bijzondere waardevermindering wordt geconstateerd, wordt deze verwerkt in de winst- en verliesrekening. De specifieke grondslagen voor bijzondere waardeverminderingen worden verder toegelicht in [Specifieke grondslagen balans](#) bij de van toepassing zijnde posten.

22.6.2.5 Personeelskosten

Deze kosten betreffen alle op het personeel betrekking hebbende kosten. Hieronder vallen onder andere salarissen, sociale lasten en pensioenlasten.

22.6.2.6 Afschrijving op materiële en immateriële activa

Deze post omvat alle afschrijvingen met betrekking tot materiële en immateriële vaste activa met uitzondering van de afschrijving van de VOBA. De specifieke grondslagen voor de afschrijvingen worden verder toegelicht in [Specifieke grondslagen balans](#) bij de van toepassing zijnde posten.

22.6.2.7 Lease

De leaseovereenkomsten die SNS REAAL als huurder (lessee) afsluit betreffen operationele lease. Het totaal van de onder de leaseovereenkomsten betaalde bedragen wordt lineair in het resultaat verantwoord over de looptijd van de overeenkomst. De toekomstige verplichtingen uit hoofde van operational leasecontracten zijn verantwoord als niet uit de balans blijken verplichting. Onder deze post vallen het gehuurde onroerend goed in eigen gebruik en het wagenpark.

22.6.2.8 Overige operationele lasten

Hieronder worden kantoor-, huisvestings- en andere bedrijfskosten verantwoord.

22.6.2.9 Overige rentelasten

De overige rentelasten omvatten de rentelasten uit hoofde van financiële verplichtingen van het verzekeringsbedrijf en groepsgerelateerde activiteiten. De rentelasten worden op basis van de effectieve rentemethode in de winst- en verliesrekening verwerkt.

22.6.2.10 Overige lasten

Overige lasten zijn kosten die niet in gespecificeerde rubrieken van de jaarrekening kunnen worden verantwoord. Dit betekent dat deze kosten geen directe relatie hebben met de uitoefening van de primaire en secundaire bedrijfsactiviteiten en hierdoor een incidenteel karakter hebben en slechts in één jaar voorkomen of in één jaar ontstaan en over meerdere jaren worden verdeeld.

22.7 Niet uit de balans blijken verplichtingen

Voorwaardelijke verplichtingen zijn verplichtingen die niet worden opgenomen in de balans, omdat het bestaan afhankelijk is van het zich in de toekomst al dan niet voordoen van een of meer onzekere gebeurtenissen zonder dat SNS REAAL daarop doorslaggevende invloed kan uitoefenen. Het is niet mogelijk om een betrouwbare schatting van de verplichting te maken.

Het maximale potentiële kredietrisico uit hoofde van borgtochten en garanties wordt in de toelichting vermeld. Voor de bepaling van het maximale potentiële kredietrisico wordt verondersteld dat alle tegenpartijen hun contractuele verplichtingen niet meer nakomen en alle bestaande zekerheden geen waarde hebben.

22.8 Kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht wordt opgesteld volgens de indirecte methode waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen kasstromen uit bedrijfs-, investerings- en financieringsactiviteiten. Kasstromen in vreemde valuta worden omgerekend tegen de wisselkoers op de transactiedatum. Bij de kasstroom uit bedrijfsactiviteiten wordt het resultaat voor belastingen gecorrigeerd voor baten en lasten die niet hebben geresulteerd in ontvangsten en uitgaven in hetzelfde boekjaar en voor wijzigingen in voorzieningen en overlopende posten.

Investerings in (geconsolideerde) deelnemingen worden vermeld onder de kasstroom uit investeringsactiviteiten. De op acquisitiedatum aanwezige liquide middelen worden op de aankoopprijs in mindering gebracht.

In het kader van het kasstroomoverzicht zijn de kas en kasequivalenten gedefinieerd conform de balanspost kas en kasequivalenten.

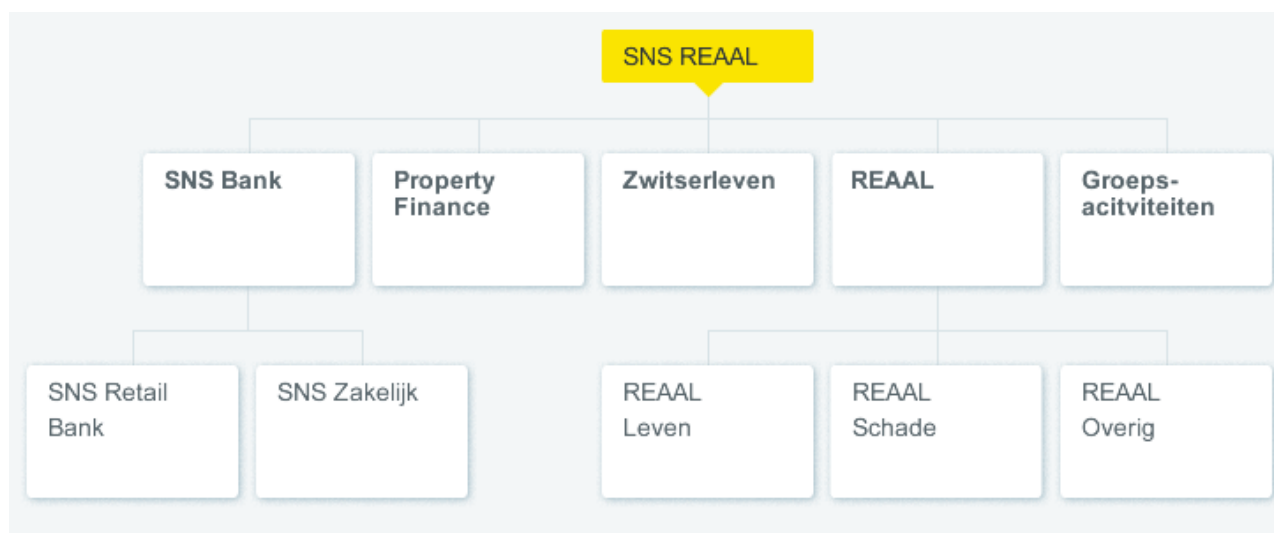
23 Segmentering

23.1 Gesegmenteerde informatie

SNS REAAL is een Nederlandse financiële instelling die zich vooral richt op de Nederlandse retailmarkt, inclusief het midden- en kleinbedrijf. Het aanbod bestaat uit drie kernproductgroepen: hypotheek en financieringen aan het mkb, vermogensopbouw (sparen en beleggen) en verzekeringen (leven, schade, arbeidsongeschiktheid) en pensioenen. De dienstverlening aan particulieren en mkb-relaties geschiedt vooral door de hoofdmerken SNS Bank, REAAL en Zwitserleven en verloopt via verschillende distributiekanaalen.

Naast de Raad van Bestuur functioneert een Management Comité, dat bestaat uit de Raad van Bestuur, de voorzitters van de directies van SNS Bank, REAAL en Zwitserleven, de Chief Information Officer en de directeur Personeelszaken. De Raad van Bestuur bepaalt de strategie en de prestatiedoelstellingen en autoriseert en bewaakt de budgetten die zijn voorbereid door de directies van de onderdelen/segmenten. Deze directies bepalen, in overeenstemming met de strategie en prestatiedoelstellingen, het beleid van de bedrijfsonderdelen.

De bedrijfsonderdelen structuur volgt deze indeling en bestaat uit vijf segmenten: SNS Bank, Property Finance, REAAL, Zwitserleven en Groepsactiviteiten. Binnen het bedrijfsonderdeel REAAL richt REAAL Leven zich op de individueel levenportefeuille. Het bedrijfsonderdeel Zwitserleven richt zich op de pensioenportefeuille.



Voor een segment worden dezelfde grondslagen voor waardering en resultaatbepaling gehanteerd als beschreven in de waarderingsgrondslagen voor de geconsolideerde balans en winst- en verliesrekening van SNS REAAL. Als verrekenprijzen voor transacties tussen bedrijfsonderdelen worden de prijzen gehanteerd die zouden ontstaan onder reguliere marktomstandigheden ('at arm's length'), met uitzondering van de specifieke transacties die vermeld staan in de toelichting onder [Verbonden partijen](#). Bij transacties tussen bedrijfsonderdelen waarbij portefeuilles en deelnemingen worden overgedragen die zich classificeren als common control-transacties wordt book value accounting toegepast.

23.1.1 SNS Bank

Dit segment biedt bancaire producten aan voor zowel de particuliere (subsegment SNS Retail Bank) als de MKB-markt (subsegment SNS Zakelijk). Samen met het segment Property Finance vormt het segment SNS Bank de juridische entiteit SNS Bank N.V.

23.1.1.1 SNS Retail Bank

Dit segment biedt bancaire producten aan op het gebied van hypotheek, vermogensvorming en -bescherming voor de particuliere (subsegment SNS Retail Bank). Tot het segment SNS Retail Bank behoren naast SNS Bank onder meer de onderdelen ASN Bank, RegioBank, BLG Hypotheken en SNS Securities.

23.1.1.2 SNS Zakelijk

SNS Zakelijk is het nieuwe bedrijfsonderdeel dat vanaf 1 januari 2011 van start is gegaan. SNS Zakelijk is ontstaan door samenvoeging van de bestaande MKB-activiteiten van SNS Retail Bank en het kernbedrijf van Property Finance. SNS Bank Zakelijk richt zich met een specifiek en toonaangevend productenpakket op het Nederlandse Midden- en Kleinbedrijf. Ze zijn distributeur van financiële producten op het gebied van assurantien, betalen, sparen en financieringen.

23.1.2 Property Finance

Dit segment bestaat uit de voormalige SNS Property Finance internationale en Nederlandse vastgoedfinancieringsportefeuille die wordt afgebouwd.

23.1.3 Zwitserleven

Dit segment biedt als gespecialiseerde pensioenverzekeraar producten aan die zijn gericht op inkomen voor later: van pensioen tot hypotheek en beleggingsproducten. Zwitserleven richt zich zowel op bedrijven als op particuliere cliënten. In de distributie wordt nauw samengewerkt met intermediairs, die in de advisering van consument en bedrijfsleven een essentiële rol vervullen.

23.1.4 REAAL

Het segment REAAL kan onderverdeeld worden in de onderdelen REAAL Leven, REAAL Schade en REAAL Overige.

23.1.4.1 REAAL Leven

Dit segment biedt individuele levensverzekeringen aan voor de particuliere en mkb-markt. Tot dit segment behoren REAAL Levensverzekeringen en Proteq Levensverzekeringen.

23.1.4.2 REAAL Schade

Dit segment biedt schadeverzekeringen aan ter bescherming van bezit, mobiliteit en voor letsel, invaliditeit en arbeidsongeschiktheid. Dit segment wordt gevormd door de onderdelen REAAL Schadeverzekeringen, Proteq Schadeverzekeringen en tot en met eind december 2011 Reaal Reassurantie S.A. Op 29 december 2011 zijn door REAAL N.V. en SNS REAAL N.V. alle aandelen in Reaal Reassurantie S.A. te Luxemburg verkocht aan Amtrust Holdings Limited.

23.1.4.3 REAAL Overig

Onder dit segment zijn de activiteiten opgenomen die niet direct door REAAL Leven en REAAL Schade worden aangestuurd. Dit betreffen met name de onderdelen SNS Verzekeringen, Route Mobiel en DBV Finance. Eind januari 2011 zijn de aandelen in DBV Finance B.V. overgedragen aan SNS Bank N.V., waarbij is bepaald dat de aandelen vanaf 1 januari 2011 voor rekening van SNS Bank N.V. zijn. DBV Finance B.V. is vervolgens juridisch gefuseerd met SNS Bank N.V. DBV Finance wordt opgenomen in het segment SNS Retail Bank.

23.1.5 Groepsactiviteiten

Onder de groepsactiviteiten zijn de bedrijfsonderdelen en stafactiviteiten opgenomen die direct door de Raad van Bestuur worden aangestuurd en waarvan de baten en lasten niet worden opgenomen in één van de andere segmenten. Tot dit segment behoren SNS REAAL Invest en SNS Asset Management.

23.1.5.1 Allocatie van concernkosten

Een aantal stafafdelingen wordt gemeenschappelijk gevoerd. De kosten van de concernstaf worden doorbelast op grond van verleende diensten, of waar dat niet goed mogelijk is proportioneel toegerekend aan de groepsonderdelen. De kosten van de Raad van Bestuur en andere specifieke holdingkosten worden niet aan de groepsonderdelen toegerekend.

23.2 Gesegmenteerde balans

Gesegmenteerde balans 31 december 2011

In miljoenen euro's

	SNS Bank	Property Finance	REAAL	Zwitserleven	Groeps-activiteiten	Eliminatie	Totaal
Activa							
Immateriële vaste activa	153	--	1.490	519	17	--	2.179
Materiële vaste activa	88	2	139	32	21	59	341
Geassocieerde deelnemingen	1	16	38	--	2	-1	56
Vastgoedbeleggingen	1	--	225	30	--	-59	197
Beleggingen	4.106	--	21.295	8.696	52	-2.714	31.435
Beleggingen voor rekening en risico van polishouders	--	--	5.644	6.799	--	-23	12.420
Belegd onderpand inzake verbruikleen	--	--	--	117	--	--	117
Derivaten	3.321	--	391	181	43	-43	3.893
Uitgestelde belastingvorderingen	220	5	146	136	35	--	542
Herverzekeringscontracten	--	--	3.424	2	--	--	3.426
Vastgoedprojecten	7	505	--	--	--	--	512
Vorderingen op klanten	60.007	4.784	2.235	808	471	-771	67.534
Vorderingen op banken	7.063	--	466	33	140	-5.531	2.171
Vennootschapsbelasting	112	13	196	18	113	-153	299
Overige activa	981	307	335	46	95	-221	1.543
Kas en kasequivalenten	5.129	223	1.036	152	18	-1.049	5.509
Activa aangehouden voor verkoop	--	--	--	--	--	--	--
Totaal activa	81.189	5.855	37.060	17.569	1.007	-10.506	132.174
Passiva							
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouders	1.514	185	2.176	1.802	-1.229	--	4.448
Eigen vermogen toe te schrijven aan houders van securities	156	--	383	17	423	--	979
Belang van derden	--	--	2	--	--	-1	1
Totaal eigen vermogen	1.670	185	2.561	1.819	-806	-1	5.428
Participatiecertificaten en achtergestelde schulden	1.121	--	790	212	604	-598	2.129
Schuldbewijzen	27.361	--	--	--	302	-234	27.429
Verzekeringscontracten	--	--	25.482	13.345	--	--	38.827
Voorziening voor personeelsverplichtingen	--	--	169	194	77	--	440
Overige voorzieningen	33	2	33	6	12	--	86
Schuld ontvangen onderpand inzake verbruikleen	--	--	--	120	--	--	120
Derivaten	3.606	--	15	38	2	-43	3.618
Uitgestelde belastingverplichtingen	298	5	522	213	--	--	1.038
Spaargelden	30.342	--	--	--	--	-1	30.341
Overige schulden aan klanten	10.035	180	4.044	202	628	-2.947	12.142
Schulden aan banken	4.919	5.402	2.193	961	73	-6.303	7.245
Vennootschapsbelasting	--	--	311	1	18	-153	177
Overige verplichtingen	1.804	81	940	458	97	-226	3.154
Totaal passiva	81.189	5.855	37.060	17.569	1.007	-10.506	132.174

Gesegmenteerde balans 31 december 2010
In miljoenen euro's

	SNS Bank	Property Finance	REAAL	Zwitserleven	Groeps-activiteiten	Eliminatie	Totaal
Activa							
Immateriële vaste activa	164	--	1.585	675	17	--	2.441
Materiële vaste activa	110	--	135	35	11	59	350
Geassocieerde deelnemingen	1	5	55	--	1	-2	60
Vastgoedbeleggingen	1	--	220	32	--	-59	194
Beleggingen	4.249	--	21.756	8.454	77	-3.535	31.001
Beleggingen voor rekening en risico van polishouders	--	--	6.199	6.442	--	-4	12.637
Belegd onderpand inzake verbruikleen	--	--	--	176	--	--	176
Derivaten	2.317	--	118	107	37	--	2.579
Uitgestelde belastingvorderingen	258	9	80	119	15	--	481
Herverzekeringscontracten	--	--	354	1	--	--	355
Vastgoedprojecten	11	456	--	--	--	--	467
Vorderingen op klanten	59.229	5.784	3.752	858	991	-1.497	69.117
Vorderingen op banken	8.461	--	348	8	440	-7.228	2.029
Vennootschapsbelasting	49	53	104	1	95	-143	159
Overige activa	511	828	252	126	84	-926	875
Kas en kasequivalenten	3.812	209	2.002	52	107	-1.511	4.671
Activa aangehouden voor verkoop	27	94	--	--	--	--	121
Totaal activa	79.200	7.438	36.960	17.086	1.875	-14.846	127.713
Passiva							
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouders	1.148	432	1.459	1.443	-760	-4	3.718
Eigen vermogen toe te schrijven aan houders van securities	256	--	678	47	14	4	999
Belang van derden	--	--	3	--	--	-1	2
Totaal eigen vermogen	1.404	432	2.140	1.490	-746	-1	4.719
Participatiecertificaten en achtergestelde schulden	2.022	--	866	119	603	-1.214	2.396
Schuldbewijzen	29.523	--	1.771	--	303	-137	31.460
Verzekeringscontracten	--	--	26.341	12.503	--	-30	38.814
Voorziening voor personeelsverplichtingen	--	--	142	191	41	30	404
Overige voorzieningen	38	3	30	4	8	--	83
Schuld ontvangen onderpand inzake verbruikleen	--	--	--	182	--	--	182
Derivaten	2.880	--	83	1	4	--	2.968
Uitgestelde belastingverplichtingen	316	7	348	142	--	--	813
Spaargelden	27.398	--	--	--	--	-1	27.397
Overige schulden aan klanten	10.292	190	578	1.051	1.257	-4.101	9.267
Schulden aan banken	3.279	6.785	3.433	1.073	276	-8.318	6.528
Vennootschapsbelasting	--	--	136	7	--	-143	--
Overige verplichtingen	2.048	21	1.092	323	129	-931	2.682
Totaal passiva	79.200	7.438	36.960	17.086	1.875	-14.846	127.713

De presentatie van de vergelijkende cijfers is op een aantal onderdelen aangepast voor vergelijkingsdoeleinden. Zie voor meer informatie paragraaf 22.3.4 Veranderingen in grondslagen, schattingen en presentatie voor de geconsolideerde jaarrekening.

23.3 Gesegmenteerde winst- en verliesrekening

Gesegmenteerde winst- en verliesrekening 2011

In miljoenen euro's

	SNS Bank	Property Finance	REAAL Zwitserleven	Groeps-activiteiten	Eliminatie	Totaal
Baten						
Rentebaten externe partijen	2.550	203	--	--	--	2.753
Rentebaten groepsonderdelen	162	8	--	--	-170	--
Rentelasten externe partijen	1.866	--	--	--	--	1.866
Rentelasten groepsonderdelen	101	158	--	--	-259	--
Rentemarge	745	53	--	--	89	887
Premie-inkomen	--	--	2.535	1.161	--	3.696
Herverzekeringspremies	--	--	241	5	--	246
Netto premie-inkomen	--	--	2.294	1.156	--	3.450
Provisie en beheervergoedingen externe partijen	124	--	62	9	22	217
Provisie en beheervergoedingen groepsonderdelen	15	--	13	6	24	--
Verschuldigde provisie en beheervergoedingen externe partijen	42	--	9	1	6	58
Verschuldigde provisie en beheervergoedingen groepsonderdelen	11	--	10	--	-21	--
Netto provisie en beheervergoedingen	86	--	56	14	-37	159
Resultaat deelnemingen	--	-1	-1	--	--	-2
Resultaat uit beleggingen	45	--	1.080	359	53	1.375
Resultaat uit beleggingen voor rekening en risico van polishouders	--	--	-241	202	-1	-40
Resultaat financiële instrumenten	122	-30	155	28	--	275
Baten belegd onderpand inzake verbruikleen	--	--	2	2	--	4
Overige operationele opbrengsten	2	-8	3	--	--	-3
Resultaat activa en passiva gehouden om te verkopen	--	-4	18	--	--	14
Totaal baten	1.000	10	3.366	1.761	-111	6.119
Lasten						
Verzekeringstechnische lasten	--	--	2.020	604	--	2.624
Lasten voor rekening en risico van polishouders	--	--	167	923	--	1.090
Acquisitiekosten verzekeringsactiviteiten	--	--	280	26	--	302
Personeelskosten	228	30	129	49	279	715
Afschrijvingen op materiële en immateriële vaste activa	29	1	58	26	7	121
Overige operationele lasten	234	51	124	62	-169	279
Bijzondere waardeverminderingen	159	251	35	145	25	615
Rentelasten schuld inzake verbruikleen	--	--	--	1	--	1
Overige rentelasten	--	--	224	37	66	243
Overige lasten	--	--	--	--	--	--
Totaal lasten	650	333	3.037	1.873	-111	5.990
Resultaat voor belastingen	350	-323	329	-112	-115	129
Belastingen	88	-75	71	-21	-22	41
Netto resultaat uit voortgezette activiteiten	262	-248	258	-91	-93	88
Netto resultaat beëindigde bedrijfsactiviteiten	--	--	--	--	--	--
Netto resultaat over de periode	262	-248	258	-91	-93	88
Belang van derden	--	--	1	--	--	1
Netto resultaat toewijsbaar aan de aandeelhouders en houders van securities	262	-248	257	-91	-93	87

Gesegmenteerde winst- en verliesrekening 2010
In miljoenen euro's

	SNS Bank	Property Finance	REAAL	Zwitserleven	Groeps-activiteiten	Eliminatie	Totaal
Baten							
Rentebaten externe partijen	2.234	243	--	--	--	--	2.477
Rentebaten groepsonderdelen	136	--	--	--	--	-136	--
Rentelasten externe partijen	1.435	106	--	--	--	--	1.541
Rentelasten groepsonderdelen	201	--	--	--	--	-201	--
Rentemarge	734	137	--	--	--	65	936
Premie-inkomen	--	--	2.643	1.085	--	--	3.728
Herverzekeringspremies	--	--	149	5	--	--	154
Netto premie-inkomen	--	--	2.494	1.080	--	--	3.574
Provisie en beheervergoedingen externe partijen	121	--	76	13	12	--	222
Provisie en beheervergoedingen groepsonderdelen	17	--	14	--	34	-65	--
Verschuldigde provisie en beheervergoedingen externe partijen	30	--	11	1	6	--	48
Verschuldigde provisie en beheervergoedingen groepsonderdelen	16	--	15	6	--	-37	--
Netto provisie en beheervergoedingen	92	--	64	6	40	-28	174
Resultaat deelnemingen	--	-9	6	--	-2	--	-5
Resultaat uit beleggingen	47	--	1.123	375	76	-164	1.457
Resultaat uit beleggingen voor rekening en risico van polishouders	--	--	364	451	--	--	815
Resultaat financiële instrumenten	9	-29	78	18	-3	--	73
Baten belegd onderpand inzake verbruikleen	--	--	1	2	--	--	3
Overige operationele opbrengsten	4	--	28	9	--	--	41
Totaal baten	886	99	4.158	1.941	111	-127	7.068
Lasten							
Verzekeringstechnische lasten	--	--	2.384	838	--	--	3.222
Lasten voor rekening en risico van polishouders	--	--	711	842	--	--	1.553
Acquisitiekosten verzekeringsactiviteiten	--	--	300	27	--	-4	323
Personeelskosten	231	25	135	44	278	--	713
Afschrijvingen op materiële en immateriële vaste activa	34	1	52	28	6	--	121
Overige operationele lasten	247	38	163	59	-183	-18	306
Bijzondere waardeverminderingen	89	852	-3	32	26	--	996
Rentelasten schuld inzake verbruikleen	--	--	--	1	--	--	1
Overige rentelasten	--	--	153	25	74	-106	146
Overige lasten	--	--	2	--	--	1	3
Totaal lasten	601	916	3.897	1.896	201	-127	7.384
Resultaat voor belastingen	285	-817	261	45	-90	--	-316
Belastingen	73	-174	54	9	-19	--	-57
Netto resultaat uit voortgezette activiteiten	212	-643	207	36	-71	--	-259
Netto resultaat beëindigde bedrijfsactiviteiten	--	--	--	--	--	--	--
Netto resultaat over de periode	212	-643	207	36	-71	--	-259
Belang van derden	--	--	1	--	--	--	1
Netto resultaat toewijsbaar aan de aandeelhouders en houders van securities	212	-643	206	36	-71	--	-260

De presentatie van de vergelijkende cijfers is op een aantal onderdelen aangepast voor vergelijkingsdoeleinden. Zie voor meer informatie paragraaf 22.3.4 Veranderingen in grondslagen, schattingen en presentatie voor de geconsolideerde jaarrekening.

23.4 Gesegmenteerde balans bankactiviteiten

Gesegmenteerde balans bankactiviteiten 31 december 2011

In miljoenen euro's

	SNS Retail Bank	SNS Zakelijk	Property Finance	Eliminatie	Totaal
Activa					
Immateriële vaste activa	106	47	--	--	153
Materiële vaste activa	88	--	2	--	90
Geassocieerde deelnemingen	--	1	16	--	17
Vastgoedbeleggingen	1	--	--	--	1
Beleggingen	4.106	--	--	--	4.106
Derivaten	3.321	--	--	--	3.321
Uitgestelde belastingvorderingen	218	2	5	--	225
Vastgoedprojecten	--	7	505	--	512
Vorderingen op klanten	54.351	5.656	4.784	--	64.791
Vorderingen op banken	11.201	2.534	--	-12.053	1.682
Vennootschapsbelasting	123	--	13	-12	124
Overige activa	926	3.083	307	-3.218	1.098
Kas en kasequivalenten	5.109	273	223	-477	5.128
Activa aangehouden voor verkoop	--	--	--	--	--
Totaal activa	79.550	11.603	5.855	-15.760	81.248
Passiva					
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouders	1.004	510	185	--	1.699
Eigen vermogen toe te schrijven aan houders van securities	156	--	--	--	156
Belang van derden	--	--	--	--	--
Totaal eigen vermogen	1.160	510	185	--	1.855
Participatiecertificaten en achtergestelde schulden	505	616	--	--	1.121
Schuldbewijzen	27.361	--	--	--	27.361
Overige voorzieningen	30	3	2	--	35
Derivaten	3.606	--	--	--	3.606
Uitgestelde belastingverplichtingen	296	2	5	--	303
Spaargelden	30.342	--	--	--	30.342
Overige schulden aan klanten	6.407	3.628	180	--	10.215
Schulden aan banken	5.174	6.670	5.402	-12.530	4.716
Vennootschapsbelasting	--	12	--	-12	--
Overige verplichtingen	4.669	162	81	-3.218	1.694
Totaal passiva	79.550	11.603	5.855	-15.760	81.248

Gesegmenteerde balans bankactiviteiten 31 december 2010
In miljoenen euro's

	SNS Retail Bank	SNS Zakelijk	Property Finance	Eliminatie	Totaal
Activa					
Immateriële vaste activa	116	48	--	--	164
Materiële vaste activa	109	1	--	--	110
Geassocieerde deelnemingen	--	1	5	--	6
Vastgoedbeleggingen	1	--	--	--	1
Beleggingen	4.249	--	--	--	4.249
Derivaten	2.317	--	--	--	2.317
Uitgestelde belastingvorderingen	258	--	9	--	267
Vastgoedprojecten	--	11	456	--	467
Vorderingen op klanten	52.030	7.199	5.784	--	65.013
Vorderingen op banken	14.050	10	--	-12.379	1.681
Vennootschapsbelasting	97	-46	53	-2	102
Overige activa	530	3.204	828	-3.975	587
Kas en kasequivalenten	3.813	768	209	-957	3.833
Activa aangehouden voor verkoop	--	27	94	--	121
Totaal activa	77.570	11.223	7.438	-17.313	78.918
Passiva					
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouders	823	325	432	--	1.580
Eigen vermogen toe te schrijven aan houders van securities	256	--	--	--	256
Belang van derden	--	--	--	--	--
Totaal eigen vermogen	1.079	325	432	--	1.836
Participatiecertificaten en achtergestelde schulden	1.858	164	--	--	2.022
Schuldbewijzen	29.523	--	--	--	29.523
Overige voorzieningen	35	3	3	--	41
Derivaten	2.880	--	--	--	2.880
Uitgestelde belastingverplichtingen	313	3	7	--	323
Spaargelden	27.398	--	--	--	27.398
Overige schulden aan klanten	5.942	4.350	190	--	10.482
Schulden aan banken	4.049	5.598	6.785	-13.336	3.096
Vennootschapsbelasting	2	--	--	-2	--
Overige verplichtingen	4.491	780	21	-3.975	1.317
Totaal passiva	77.570	11.223	7.438	-17.313	78.918

De presentatie van de vergelijkende cijfers is op een aantal onderdelen aangepast voor vergelijkingsdoeleinden. Zie voor meer informatie paragraaf 22.3.4 Veranderingen in grondslagen, schattingen en presentatie voor de geconsolideerde jaarrekening.

23.5 Gesegmenteerde winst- en verliesrekening bankactiviteiten

Gesegmenteerde winst- en verliesrekening bankactiviteiten 2011

In miljoenen euro's

	SNS Retail Bank	SNS Zakelijk	Property Finance	Eliminatie	Totaal
Baten					
Rentebaten	2.474	470	211	-399	2.756
Rentelasten	1.873	326	158	-399	1.958
Rentemarge	601	144	53	--	798
Provisie en beheervergoedingen	132	7	--	--	139
Verschuldigde provisie en beheervergoedingen	53	--	--	--	53
Netto provisie en beheervergoedingen	79	7	--	--	86
Resultaat deelnemingen	--	--	-1	--	-1
Resultaat uit beleggingen	45	--	--	--	45
Resultaat financiële instrumenten	128	-6	-30	--	92
Overige operationele opbrengsten	2	--	-8	--	-6
Resultaat activa en passiva gehouden om te verkopen	--	--	-4	--	-4
Totaal baten	855	145	10	--	1.010
Lasten					
Personeelskosten	201	27	30	--	258
Afschrijvingen op materiële en immateriële vaste activa	29	--	1	--	30
Overige operationele lasten	213	21	51	--	285
Bijzondere waardeverminderingen	113	46	251	--	410
Totaal lasten	556	94	333	--	983
Resultaat voor belastingen	299	51	-323	--	27
Belastingen	75	13	-75	--	13
Netto resultaat uit voortgezette activiteiten	224	38	-248	--	14
Netto resultaat beëindigde bedrijfsactiviteiten	--	--	--	--	--
Netto resultaat over de periode	224	38	-248	--	14
Belang van derden	--	--	--	--	--
Netto resultaat toewijsbaar aan de aandeelhouders en houders van securities	224	38	-248	--	14

Winst- en verliesrekening bankactiviteiten 2010
In miljoenen euro's

	SNS Retail Bank	SNS Zakelijk	Property Finance	Eliminatie	Totaal
Baten					
Rentebaten	2.117	397	243	-268	2.489
Rentelasten	1.551	229	106	-268	1.618
Rentemarge	566	168	137	--	871
Provisie en beheervergoedingen	131	7	--	--	138
Verschuldigde provisie en beheervergoedingen	46	--	--	--	46
Netto provisie en beheervergoedingen	85	7	--	--	92
Resultaat deelnemingen	--	--	-9	--	-9
Resultaat uit beleggingen	47	--	--	--	47
Resultaat financiële instrumenten	9	--	-29	--	-20
Overige operationele opbrengsten	1	3	--	--	4
Totaal baten	708	178	99	--	985
Lasten					
Personeelskosten	201	30	25	--	256
Afschrijvingen op materiële en immateriële vaste activa	33	1	1	--	35
Overige operationele lasten	225	22	38	--	285
Bijzondere waardeverminderingen	63	26	852	--	941
Totaal lasten	522	79	916	--	1.517
Resultaat voor belastingen	186	99	-817	--	-532
Belastingen	47	26	-174	--	-101
Netto resultaat uit voortgezette activiteiten	139	73	-643	--	-431
Netto resultaat beëindigde bedrijfsactiviteiten	--	--	--	--	--
Netto resultaat over de periode	139	73	-643	--	-431
Belang van derden	--	--	--	--	--
Netto resultaat toewijsbaar aan de aandeelhouders en houders van securities	139	73	-643	--	-431

De presentatie van de vergelijkende cijfers is op een aantal onderdelen aangepast voor vergelijkingsdoeleinden. Zie voor meer informatie paragraaf 22.3.4 Veranderingen in grondslagen, schattingen en presentatie voor de geconsolideerde jaarrekening.

23.6 Gesegmenteerde balans verzekeringsactiviteiten

Gesegmenteerde balans verzekeringsactiviteiten 31 december 2011

In miljoenen euro's

	Zwitserleven	REAAL Leven	REAAL Schade	REAAL Overige	Eliminatie	Totaal
Activa						
Immateriële vaste activa	519	1.275	213	2	--	2.009
Materiële vaste activa	32	107	--	32	--	171
Geassocieerde deelnemingen	--	33	5	--	--	38
Vastgoedbeleggingen	30	225	--	--	--	255
Beleggingen	8.696	19.476	1.851	521	-785	29.759
Beleggingen voor rekening en risico van polishouders	6.799	5.644	--	--	--	12.443
Belegd onderpand inzake verbruikleen	117	--	--	--	--	117
Derivaten	181	391	--	--	--	572
Uitgestelde belastingvorderingen	136	137	3	6	--	282
Herverzekeringscontracten	2	3.248	176	--	--	3.426
Vorderingen op klanten	808	2.231	4	--	--	3.043
Vorderingen op banken	33	458	--	8	--	499
Vennootschapsbelasting	18	53	1	142	--	214
Overige activa	46	879	320	830	-1.733	342
Kas en kasequivalenten	152	978	45	13	--	1.188
Totaal activa	17.569	35.135	2.618	1.554	-2.518	54.358
Passiva						
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouders	1.802	2.616	731	-1.171	--	3.978
Eigen vermogen toe te schrijven aan houders van securities	17	41	--	342	--	400
Belang van derden	--	2	--	--	--	2
Totaal eigen vermogen	1.819	2.659	731	-829	--	4.380
Participatiecertificaten en achtergestelde schulden	212	704	86	--	--	1.002
Schuldbewijzen	--	--	--	--	--	--
Verzekeringscontracten	13.345	24.389	1.311	--	-218	38.827
Voorziening voor personeelsverplichtingen	194	12	--	8	149	363
Overige voorzieningen	6	8	--	25	--	39
Schuld ontvangen onderpand inzake verbruikleen	120	--	--	--	--	120
Derivaten	38	15	--	--	--	53
Uitgestelde belastingverplichtingen	213	469	50	3	--	735
Overige schulden aan klanten	202	3.796	30	772	-785	4.015
Schulden aan banken	961	1.561	6	626	--	3.154
Vennootschapsbelasting	1	--	--	311	--	312
Overige verplichtingen	458	1.522	404	638	-1.664	1.358
Totaal passiva	17.569	35.135	2.618	1.554	-2.518	54.358

Gesegmenteerde balans verzekeringsactiviteiten 31 december 2010
In miljoenen euro's

	Zwiterleven	REAAL Leven	REAAL Schade	REAAL Overige	Eliminatie	Totaal
Activa						
Immateriële vaste activa	675	1.359	218	8	--	2.260
Materiële vaste activa	35	108	--	27	--	170
Geassocieerde deelnemingen	--	50	5	--	--	55
Vastgoedbeleggingen	32	220	--	--	--	252
Beleggingen	8.454	20.280	1.785	742	-1.931	29.330
Beleggingen voor rekening en risico van polishouders	6.442	6.199	--	--	--	12.641
Belegd onderpand inzake verbruikleen	176	--	--	--	--	176
Derivaten	107	117	--	1	--	225
Uitgestelde belastingvorderingen	119	57	2	21	--	199
Herverzekeringscontracten	1	150	204	--	--	355
Vorderingen op klanten	858	1.492	4	2.256	--	4.610
Vorderingen op banken	8	335	5	8	--	356
Vennootschapsbelasting	1	94	10	--	--	105
Overige activa	126	542	233	2.998	-3.643	256
Kas en kasequivalenten	52	1.568	299	150	-15	2.054
Totaal activa	17.086	32.571	2.765	6.211	-5.589	53.044
Passiva						
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouders	1.443	2.053	623	-1.217	--	2.902
Eigen vermogen toe te schrijven aan houders van securities	47	108	--	570	--	725
Belang van derden	--	3	--	--	--	3
Totaal eigen vermogen	1.490	2.164	623	-647	--	3.630
Participatiecertificaten en achtergestelde schulden	119	705	162	141	-167	960
Schuldbewijzen	--	110	--	1.766	-105	1.771
Verzekeringscontracten	12.503	25.036	1.373	--	-68	38.844
Voorziening voor personeelsverplichtingen	191	15	--	127	--	333
Overige voorzieningen	4	6	--	24	--	34
Schuld ontvangen onderpand inzake verbruikleen	182	--	--	--	--	182
Derivaten	1	2	--	81	--	84
Uitgestelde belastingverplichtingen	142	289	52	7	--	490
Overige schulden aan klanten	1.051	534	31	819	-1.661	774
Schulden aan banken	1.073	2.363	76	994	--	4.506
Vennootschapsbelasting	7	--	--	136	--	143
Overige verplichtingen	323	1.347	448	2.763	-3.588	1.293
Totaal passiva	17.086	32.571	2.765	6.211	-5.589	53.044

De presentatie van de vergelijkende cijfers is op een aantal onderdelen aangepast voor vergelijkingsdoeleinden. Zie voor meer informatie paragraaf 22.3.4 Veranderingen in grondslagen, schattingen en presentatie voor de geconsolideerde jaarrekening.

23.7 Gesegmenteerde winst- en verliesrekening verzekeringsactiviteiten

Gesegmenteerde winst- en verliesrekening verzekeringsactiviteiten 2011

In miljoenen euro's

	Zwitsereven	REAAL Leven	REAAL Schade	REAAL Overige	Eliminatie	Totaal
Baten						
Premie-inkomen	1.161	1.687	848	--	--	3.696
Herverzekeringspremies	5	187	54	--	--	246
Netto premie-inkomen	1.156	1.500	794	--	--	3.450
Provisie en beheervergoedingen	15	56	1	18	--	90
Verschuldigde provisie en beheervergoedingen	1	7	--	12	--	20
Netto provisie en beheervergoedingen	14	49	1	6	--	70
Resultaat deelnemingen	--	-2	1	--	--	-1
Resultaat uit beleggingen	359	1.011	66	23	-26	1.433
Resultaat uit beleggingen voor rekening en risico van polishouders	202	-241	--	--	--	-39
Resultaat financiële instrumenten	28	155	--	--	--	183
Baten belegd onderpand inzake verbruikleen	2	2	--	--	--	4
Overige operationele opbrengsten	--	3	--	--	--	3
Resultaat activa en passiva gehouden om te verkopen	--	--	--	18	--	18
Totaal baten	1.761	2.477	862	47	-26	5.121
Lasten						
Verzekeringstechnische lasten	604	1.530	490	--	--	2.624
Lasten voor rekening en risico van polishouders	923	167	--	--	--	1.090
Acquisitiekosten verzekeringsactiviteiten	26	89	192	-1	--	306
Personeelskosten	49	53	55	21	--	178
Afschrijvingen op materiële en immateriële vaste activa	26	40	17	1	--	84
Overige operationele lasten	62	62	56	6	--	186
Bijzondere waardeverminderingen	145	35	--	--	--	180
Rentelasten schuld inzake verbruikleen	1	--	--	--	--	1
Overige rentelasten	37	210	9	25	-26	255
Overige lasten	--	--	--	--	--	--
Totaal lasten	1.873	2.186	819	52	-26	4.904
Resultaat voor belastingen	-112	291	43	-5	--	217
Belastingen	-21	67	10	-6	--	50
Netto resultaat uit voortgezette activiteiten	-91	224	33	1	--	167
Netto resultaat beëindigde bedrijfsactiviteiten	--	--	--	--	--	--
Netto resultaat over de periode	-91	224	33	1	--	167
Belang van derden	--	1	--	--	--	1
Netto resultaat toewijsbaar aan de aandeelhouders en houders van securities	-91	223	33	1	--	166

Gesegmenteerde winst- en verliesrekening verzekeringsactiviteiten 2010
In miljoenen euro's

	Zwitsersleven	REAAL Leven	REAAL Schade	REAAL Overige	Eliminatie	Totaal
Baten						
Premie-inkomen	1.085	1.834	809	--	--	3.728
Herverzekeringspremies	5	82	67	--	--	154
Netto premie-inkomen	1.080	1.752	742	--	--	3.574
Provisie en beheervergoedingen	13	66	2	22	--	103
Verschuldigde provisie en beheervergoedingen	7	10	--	16	--	33
Netto provisie en beheervergoedingen	6	56	2	6	--	70
Resultaat deelnemingen	--	4	2	--	--	6
Resultaat uit beleggingen	375	1.017	62	59	-15	1.498
Resultaat uit beleggingen voor rekening en risico van polishouders	451	364	--	--	--	815
Resultaat financiële instrumenten	18	78	--	--	--	96
Baten belegd onderpand inzake verbruikleen	2	1	--	--	--	3
Overige operationele opbrengsten	9	28	--	--	--	37
Totaal baten	1.941	3.300	808	65	-15	6.099
Lasten						
Verzekeringstechnische lasten	838	1.908	476	--	--	3.222
Lasten voor rekening en risico van polishouders	842	711	--	--	--	1.553
Acquisitiekosten verzekeringsactiviteiten	27	124	178	-2	--	327
Personeelskosten	44	67	45	23	--	179
Afschrijvingen op materiële en immateriële vaste activa	28	39	13	--	--	80
Overige operationele lasten	59	82	62	19	--	222
Bijzondere waardeverminderingen	32	-4	--	1	--	29
Rentelasten schuld inzake verbruikleen	1	--	--	--	--	1
Overige rentelasten	25	109	13	46	-15	178
Overige lasten	--	--	--	2	--	2
Totaal lasten	1.896	3.036	787	89	-15	5.793
Resultaat voor belastingen	45	264	21	-24	--	306
Belastingen	9	55	5	-6	--	63
Netto resultaat uit voortgezette activiteiten	36	209	16	-18	--	243
Netto resultaat beëindigde bedrijfsactiviteiten	--	--	--	--	--	--
Netto resultaat over de periode	36	209	16	-18	--	243
Belang van derden	--	1	--	--	--	1
Netto resultaat toewijsbaar aan de aandeelhouders en houders van securities	36	208	16	-18	--	242

De presentatie van de vergelijkende cijfers is op een aantal onderdelen aangepast voor vergelijkingsdoeleinden. Zie voor meer informatie paragraaf 22.3.4 Veranderingen in grondslagen, schattingen en presentatie voor de geconsolideerde jaarrekening.

24 Risicobeheer en kapitaalmanagement

24.1 Belang van gematigd risicoprofiel

SNS REAAL onderstreept het belang van het matigen van haar risicoprofiel. Dit betekent dat balansrisico's verder worden beperkt en de kapitaalniveaus trendmatig worden verhoogd.

Aan de commerciële activiteiten van SNS REAAL, zoals het aanbieden van toegankelijke bank- en verzekeringsproducten, zijn risico's verbonden, waarbij de blootstelling aan hoog-risicodragende activiteiten, zoals handel voor eigen rekening, complexe producten of vreemde valuta beperkt is. De overwegend Nederlandse klantenkring is goed gediversificeerd binnen de retail- en MKB-marktsegmenten. De zakelijke vastgoedportefeuille wordt beheerst afgebouwd.

De netto kredietportefeuille van SNS Retail Bank bedroeg ultimo 2011 € 54,3 miljard (2010: € 52,3 miljard). Hiervan bestond 95% uit Nederlandse woninghypotheken. Over 2011 was er een daling in de kredietkwaliteit van deze portefeuille en daalden de gemiddelde huizenprijzen. De bijzondere waardeverminderingen op woninghypotheken bedroegen 77 basispunten (2010: 55 basispunten) van de risicogewogen activa.

Bij Property Finance bedroeg de netto kredietportefeuille ultimo 2011 € 4,8 miljard (2010: € 5,8 miljard). Hiervan was 61% (2010: 57%) afkomstig uit Nederland. De kredietrisico's in de kredietportefeuille zijn onverminderd hoog. De moeilijke marktomstandigheden binnen de commerciële vastgoedmarkten vertalen zich in de lagere waardering van het vastgoed, oplopende dotaties aan de kredietvoorzieningen en toegenomen defaultpercentages. Enerzijds is door de afbouw van de portefeuille en verhoging van voorzieningen de blootstelling aan deze risico's gedeeltelijk verminderd. Anderzijds, is door de onzekere economische situatie in Europa het risico toegenomen.

De beleggingsportefeuilles van SNS REAAL zijn beperkt blootgesteld aan staatsleningen uit landen die zwaar door de eurozone crisis zijn geraakt. Gedurende 2011 zijn posities in staatsobligaties uit de perifere Europese landen fors afgebouwd. Met diverse hedgestrategieën wordt het effect van negatieve marktontwikkelingen, waaronder dalende rente, op de beleggingsportefeuilles gemitigeerd.

Ultimo 2011 bedroeg de totale beleggingsportefeuille van de verzekeringsactiviteiten € 29,8 miljard (2010: € 29,3 miljard), grotendeels geïnvesteerd in vastrentende waarden (96%) en deels in aandelen (4%). Van de vastrentende portefeuille had 76% een rating van A of hoger.

Gedurende 2011 hebben aanvullende hedge-activiteiten plaatsgevonden om het risico op de balans van de verzekeringsactiviteiten verder te beperken. Zo is de looptijd van de vastrentende portefeuille bijgestuurd, zijn renteswaptions aangekocht en is door middel van de aankoop van putopties de aandelenportefeuille beschermd. Doel van deze acties is om de solvabiliteit van de verzekeringsactiviteiten minder beweeglijk te maken.

24.2 Belangrijkste ontwikkelingen risicoprofiel

De belangrijkste ontwikkelingen zijn:

Kapitaal en solvabiliteit

- Er is sprake van sterke kapitaalratio's per einde jaar voor de bank- en verzekeringsactiviteiten. De double leverage daalde tot 114,2%. Core Tier 1 ratio bankactiviteiten stijgt tot 9,2% (2010: 8,1%). DNB solvabiliteit verzekeringsactiviteiten stijgt tot 203% (2010: 195%).
- In 2011 verbeterden de solvabiliteitsratio's van SNS Bank. De solvabiliteitspositie is positief beïnvloed door de afname van risicogewogen activa. De voornaamste oorzaken van deze afname waren de afbouw van kredietlijnen bij Property Finance en SNS Zakelijk. Daarnaast heeft het omruilbod op Tier 2 kapitaal geleid tot een versterking van het core Tier 1 kapitaal (€ 72 miljoen) en heeft SNS Bank een kapitaalstorting van € 50 miljoen van SNS REAAL ontvangen.
- Op basis van de methodologie in de EBA kapitaaltest, rapporteerde SNS Bank een kapitaaltekort van € 159 miljoen ultimo september 2011. Ultimo 2011 was dit tekort afgenomen tot € 32 miljoen. SNS Bank zal er voor zorgen dat ultimo juni 2012 het restant ingelopen is.
- De kapitaalpositie van SNS REAAL is gevoelig voor rente en de ontwikkeling in de levensverwachting van de verzekerden. In 2011 heeft SNS REAAL haar sterftegrondslagen geactualiseerd aan de meest recente CBS-data. Ook in de komende jaren kunnen veranderingen in de inzichten ten aanzien van levensverwachting de kapitaalpositie beïnvloeden.

Liquiditeit

- De liquiditeit van de bankactiviteiten werd gedurende het hele jaar op een hoog niveau gehandhaafd. Ultimo 2011 bedroeg de liquiditeitspositie van de bank € 11,1 miljard (2010: € 11,9 miljard).
- SNS Bank heeft zich in 2011 grotendeels via de retailmarkt gefinancierd. Spaartegoeden stegen met € 2,9 miljard (+ 11%), vergeleken met ultimo 2010 door een grote instroom aan nieuwe tegoeden, terwijl de retentiegraad hoog bleef. De liquiditeitspositie is ruim.
- SNS Bank heeft in 2011 voor het eerst een door DNB in 2011 geïntroduceerd intern liquiditeitsproces doorlopen, ook wel ILAAP (Internal Liquidity Adequacy Assessment Process) genoemd. Hierin wordt beoordeeld op welke wijze met de risico's wordt omgegaan en in hoeverre de liquiditeit van SNS Bank in de huidige en mogelijk toekomstige omstandigheden voldoende robuust is om de risico's te absorberen.

Marktrisico

- Binnen de verzekeringsactiviteiten wordt de marktrisicopositie actief beheerd. Zo is de gevoeligheid voor neerwaartse bewegingen in de aandelenkoersen afgebouwd en zijn de looptijden van de beleggingen meer in lijn gebracht met die van de verzekeringsverplichtingen. Daarnaast zijn renteswaptions aangekocht om aan polishouders afgegeven garanties beter af te dekken.
- Gedurende 2011 is als gevolg van de eurozone crisis, de staatsleningenportefeuille defensiever gepositioneerd door fors af te bouwen in staatsleningen uit de perifere Europese landen.

Kredietrisico

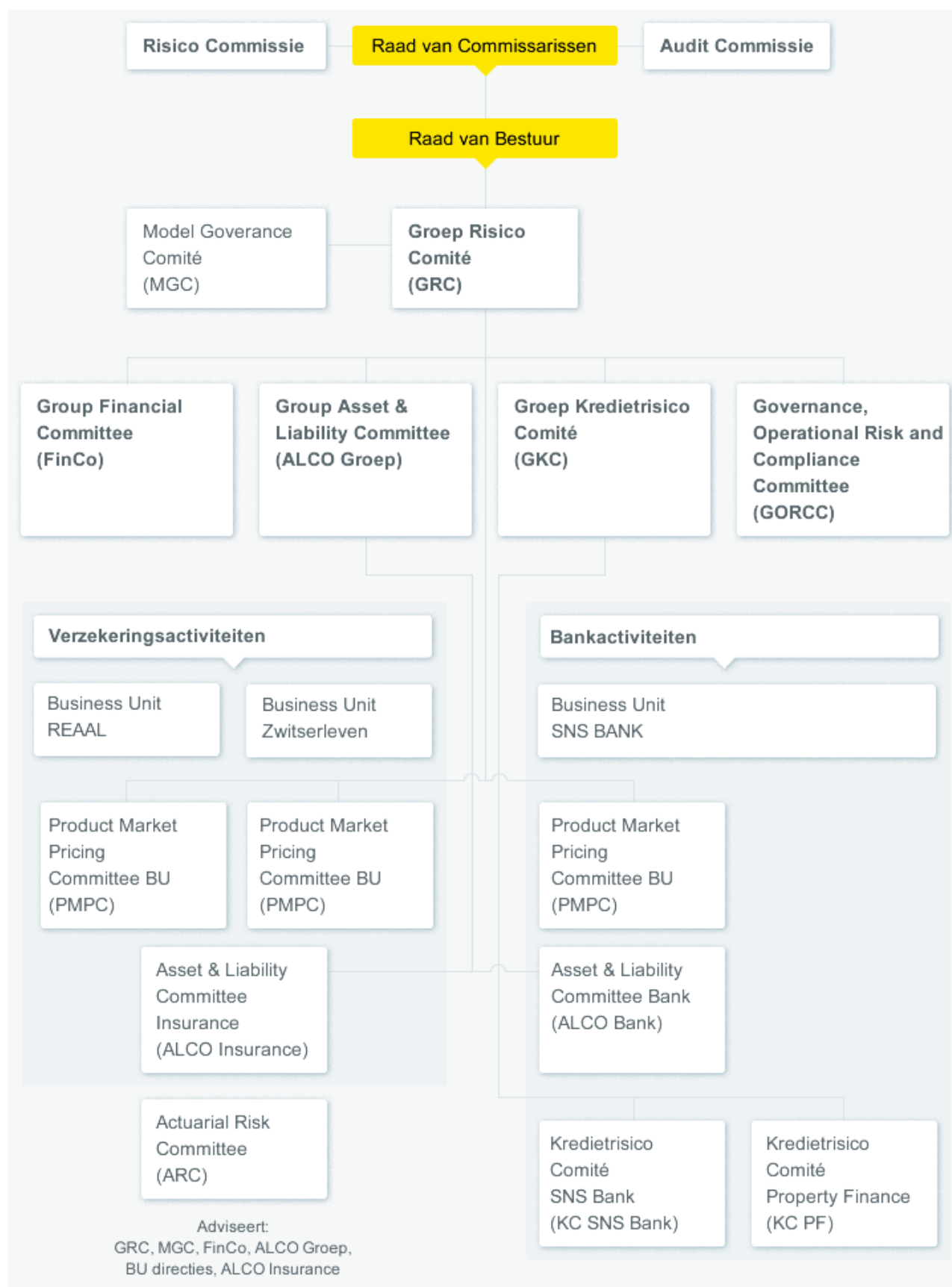
- De hypotheekportefeuille van SNS Retail Bank laat een stijging van de verliesindicatoren zien.
- De indicatoren voor het kredietrisico van Property Finance weerspiegelen de huidige marktomstandigheden waarbij de risico's in de commerciële vastgoedmarkten onverminderd hoog zijn.
- Property Finance heeft de feitelijke zeggenschap over enkele projecten om deze te kunnen herstructureren en potentiële verliezen te verminderen. Deze projecten zijn volledig geconsolideerd in de jaarrekening van SNS REAAL. In 2010 was € 79 miljoen geherrubriceerd van vastgoedprojecten naar activa aangehouden voor verkoop. Van activa gehouden voor verkoop is in 2011 € 22 miljoen niet verkocht en weer opgenomen onder de post vastgoedprojecten, waardoor deze eind 2011 € 512 miljoen (Property Finance: € 505 miljoen, PF Zakelijk € 5 miljoen) bedraagt. De post vastgoedprojecten bestaat voor een groot deel uit internationale projecten.

24.3 Risicobeheerorganisatie

De Business en Risk Governance van SNS REAAL is gericht op versterking van het groepsbeleid en van de kaders waarbinnen het risicobeleid wordt vormgegeven. Centraal staan hierin het verbeteren van de kwaliteit en het realiseren van efficiency van risicobeheersing.

De activiteiten van de juridische eenheden SNS Bank N.V. en REAAL N.V. zijn georganiseerd in drie bedrijfsonderdelen. Voor de bank is dit SNS Bank. Voor de verzekeraar zijn het REAAL en Zwitserleven.

Risicobeheerorganisatie SNS REAAL



Deze structuur is eind 2011 geïmplementeerd.

De verantwoordelijkheid van de bedrijfsonderdelen wordt ingevuld binnen de (risico)beleidskaders die het Groep Risico Comité (GRC) heeft vastgesteld.

De directies van de bedrijfsonderdelen zijn verantwoordelijk voor het realiseren van de commerciële, operationele en financiële doelstellingen door het kiezen van de best mogelijke producten, diensten, productmarktcombinaties, labeling en distributiemethoden. Dit doen zij binnen de vastgestelde groepskaders voor kredietrisico, verzekeringsrisico, integriteitsrisico en operationeel risico. De bedrijfsonderdelen leggen verantwoording af aan de Raad van Bestuur. Hierbij wordt opgemerkt dat de voormalige business unit Property Finance geen eigen status meer heeft als business unit maar als bedrijfsonderdeel in stand wordt gehouden voor de afbouw van de non core portefeuille.

Verantwoordelijkheidsniveaus in risicobeheer

SNS REAAL onderscheidt drie verantwoordelijkheidsniveaus in risicobeheer, ook wel 'three lines of defence' genoemd:

- de eerste lijn is de lijnorganisatie die verantwoordelijk is voor het risico en de besturing van het risico.
- de tweede lijn wordt gevormd door de risicobeheerafdelingen, die de eerste lijn ondersteunen bij het beleid en een bewakende functie hebben in de monitoring van risicoposities en de kwaliteit van de risicobeheersing.
- de derde lijn is de onafhankelijke interne accountant (de afdeling Group Audit), die de opzet, het bestaan en de werking van de risico-organisatie en operatie toetst.

De verantwoordelijkheden binnen de risicobeheerorganisatie zijn eenduidig vastgesteld, waarbij het Groep Risico Comité (GRC) het hoogste aan Raad van Bestuur rapporterende en primair kaderstellend orgaan voor risicobeheersing is. De Chief Financial Officer van SNS REAAL is tevens Chief Risk Officer. Binnen de Raad van Bestuur en de directies van de drie bedrijfsonderdelen zijn risico-eigenaren aangewezen. Deze zijn verantwoordelijk voor de formulering en uitvoering van het risicobeleid op de toegewezen aandachtsgebieden.

De ten behoeve van de inrichting van het risicobeheer gehanteerde risicoprincipes, die een consistente aanpak van het risicobeheer beogen, zijn ongewijzigd. Deze principes, die een integrale sturing gericht op behoud van het gematigde risicoprofiel beogen, zijn:

- Eén gemeenschappelijke groepsbrede classificatie van risicotypes.
- Een vooraf vastgestelde risicotolerantie per onderkend risicotype.
- Scenarioanalyses voor stresssituaties en maatregelen voor noodsituaties voor de belangrijkste risico's.
- Het testen en valideren van de modellen die worden gebruikt bij het risicobeheer.
- Toewijzen van risico-eigenaren aan alle onderkende risico's.
- Bewaking en beoordeling van de risico's onafhankelijk van de commerciële activiteiten.

24.4 Risicocomités

De risicocomités zijn uitvoerend en waar nodig kaderstellend binnen de kaders die zijn bepaald door het GRC. De groepscomités hebben een gelijkwaardige status in de risicocomitéstructuur. Hun primaire focus is optimalisatie van risico en rendement. In hun (overblijvende) kaderstellende taak zorgen zij ervoor dat kaders vanuit het GRC worden nageleefd en waar nodig verder worden uitgewerkt. Alle comités kennen een eenduidige rapportagelijn en escalatielijn naar het hogere risicocomité, zowel voor bevoegdheden als voor besluiten.

De groepscomités besluiten in hun uitvoerende taak enerzijds over zaken die bank en verzekeraar aangaan, anderzijds over zaken die de bevoegdheid van de bank of de verzekeraar te boven gaan.

Risico Commissie

De Raad van Commissarissen heeft vijf van haar leden in een Risico Commissie afgevaardigd. Deze commissie beoordeelt het risicoprofiel en het beheer van SNS REAAL voor alle risico's (financiële en niet-financiële risico's). Speciale onderwerpen van aandacht vormen hierin kapitaalallocatie, beleggingsbeleid en liquiditeitsbeslag. De Risico Commissie beoordeelt voorts de opzet en werking van de risicobeheersingsorganisatie, waaronder begrepen het toezien

op de naleving van de relevante wet- en regelgeving en gedragscodes, alsmede de toepassing van informatietechnologie in de risicobeheersing.

Groep Risico Comité

De Raad van Bestuur van SNS REAAL en de statutaire directies van SNS Bank N.V. en REAAL N.V. zijn in hun bekrachtigende rol eindverantwoordelijk voor de risicobeheersing binnen de groep, bank en verzekeraar.

Het GRC is het hoogste aan Raad van Bestuur rapporterende en primair kaderstellend orgaan voor risicobeheersing. In het GRC zijn Raad van Bestuur en statutaire directies van Bank en Verzekeraar vertegenwoordigd. Daarmee wordt statutaire besluitvorming mogelijk. Tevens hebben zitting in het GRC: de voorzitter van SNS Asset Management, de CFO van Group Finance alsmede de hoofden van controleafdelingen voor financiële en niet-financiële risico's (Group Risk Management en Compliance, Veiligheidszaken & Operationeel Risico Management). Laatstgenoemde controleafdelingen hebben in het GRC een adviesrol.

Het GRC definieert voor financiële en niet-financiële risico's het gewenste risicoprofiel, stelt de risicobereidheid, risicobeleidskaders en risicobeheersingraamwerk vast voor SNS REAAL en haar onderdelen. Voorts keurt het GRC het liquiditeitsplan en het kapitaalplan goed.

Risicocomités op groepsniveau

SNS REAAL kent de volgende overige risicocomités op groepsniveau:

- **Model Governance Comité (MGC)** voor de goedkeuring van interne modellen;
- **Group Financial Committee (FinCo)** voor de sturing van de financiële en actuariële administratie, consolidatie, processen en infrastructuur, daaruit volgende management informatie en financiële interne/externe verslaglegging;
- **Group Asset & Liability Committee (ALCO Groep)** voor de sturing van alle financiële risico's. Onder het ALCO Groep functioneren het ALCO Bank en het ALCO Insurance;
- **Groep Kredietrisico Comité (GKC)** voor de sturing van het kredietrisico inclusief tegenpartijkredietrisico (beleid) en de goedkeuring van kredieten en revisies. Onder het GKC functioneren het Kredietrisico Comité SNS Bank en het Kredietrisico Comité PF;
- **Governance, Operational Risk & Compliance Committee (GORCC)** voor de sturing van de niet-financiële risico's.

Risicocomités op Business Unit niveau

Er bestaan binnen de bedrijfsonderdelen lokale risicocomités, die ofwel opereren binnen de beleidskaders van de groepscomités ofwel uitsluitend een adviesrol hebben. De risicocomités op Business Unit niveau (BU-niveau) zijn:

- **Product Market Pricing Committee (PMPC)** voor de formele goedkeuring van producten, één per BU (BU SNS Bank, BU REAAL en BU Zwitserleven). De PMPC's hebben een rechtstreekse escalatielijijn naar het GRC.
- **Asset & Liability Committee Insurance (ALCO Insurance)** voor de sturing van financiële risico's in de verzekeringsbalans (met uitzondering van kredietrisico op cliënten);
- **Asset & Liability Committee Bank (ALCO Bank)** voor de sturing van de ALM-risico's van de bankbalans;
- **Kredietrisico Comité SNS Bank (KC SNS Bank)** voor de sturing van alle vormen van kredietrisico's in de bancaire balans, (met uitzondering van het kredietrisico op cliënten in PF);
- **Kredietrisico Comité PF (KC PF)** voor de sturing van kredietrisico op cliënten van PF;

Parallel hieraan is er het adviesorgaan voor de groep en de BU's REAAL en Zwitserleven, het Actuarieel Risico Committee (ARC). Dit comité adviseert onder andere over de invloed van parameters op tarieven en modellen, hedging adviezen en het verzekeringstechnisch risico.

Besluitvormingsprocessen

Algemeen geldt dat consensus wordt nagestreefd en besluitvorming tot stand komt bij meerderheid van aanwezige stemmen, onder voorbehoud van een tevoren vastgesteld quorum. Bij staking van stemmen beslist de voorzitter.

De hoogst aanwezige risicofunctionaris heeft vetorecht, bij gebruikmaking waarvan er een eenduidige escalatielijn bestaat naar het eerstvolgende hogere risicocomité. Ieder lid van de groepscomités heeft voorts gelijk stemrecht en naast stemrecht het recht om een binnen het comité genomen besluit te escaleren naar een hoger comité.

Binnen het GRC kan enkel besluitvorming plaatsvinden binnen de statutaire bevoegdheden van de aanwezigen.

24.5 Risicobeheerafdelingen

Om efficiëntie en uniformiteit te bevorderen adviseren de risicobeheerafdelingen over het risicobeheer en rapporteren zij over het risicoprofiel. Zij fungeren als gemeenschappelijke servicecentra voor de bank en verzekeraar en zijn verantwoordelijk voor het modelleren, meten, monitoren, rapporteren en adviseren van risico's. Zij zijn niet verantwoordelijk voor het bepalen van het beleid, maar hebben daarin een adviserende rol.

Deze adviserende rol houdt niet alleen een ondersteunende functie in bij opzetten en implementeren van beleid, maar ook het monitoren van de kwaliteit van de risicobeheersing.

Bij SNS REAAL zijn de volgende afdelingen betrokken bij het risicobeheer:

- Group Risk Management (GRM)
- Groepsactuarieel en BU Actuariaten
- Compliance, Veiligheidszaken & Operationeel risico management (CV&O)
- Juridische Zaken (JZ)
- Kredietrisicomanagement (KRM)
- Insurance Treasury & Investment Management (IT&IM)
- Group Audit (GA)

Group Risk Management (GRM)

GRM ondersteunt de Raad van Bestuur en de directies bij:

- De signalering van veranderende marktomstandigheden en regelgeving van belang voor strategie en beleid.
- De bepaling van het gewenste risicoprofiel en de vertaling daarvan naar interne normen en limieten.
- De keuze uit producten en diensten die passen binnen het gewenste risicoprofiel.
- De waardering van de portefeuilles voor sturing op structurele waardecreatie.
- De prijsbepaling van producten en diensten op basis van een risicogewogen rendement.
- De inrichting en uitvoering van asset & liability-management voor groep, bank en verzekeraar.
- Inrichting en uitvoering van kapitalisatie- en fundingbeleid.
- Portefeuillesturing en modelleren van het kredietrisico en verzekeringstechnische risico's.
- Kaders stellen voor het opstellen van gehanteerde modellen en technieken en onafhankelijke uitvoering van modelvalidatie.
- Uitvoering van het herverzekeringsbeleid.
- Coördinatie van strategische projecten gerelateerd aan het managen van financiële risico's (zoals stresstests en Basel III- en Solvency II-programma's).

Groepsactuarieel en BU Actuariaten

De actuariële taken zijn verdeeld over het Groepsactuarieel (Group Actuarial Risk Management) binnen GRM en de actuariaten van REAAL en Zwitserleven. Het Groepsactuarieel heeft als aandachtsgebieden het opstellen van beleid en van normen en kaders en het monitoren van de risico-rendementverhouding. Daarnaast worden gegevens geconsolideerd en gerapporteerd aan verschillende belanghebbenden. Belangrijke aandachtspunten zijn de regierol en het geven van adviezen over ontwikkelingen aan de groep en aan de business. Daarnaast worden de aandachtsgebieden Herverzekering en Economisch Kapitaal vanuit GRM ingevuld: opstellen van beleid en kaders, modelleren, uitvoeren en monitoren/adviseren.

Binnen de actuariaten van REAAL en Zwitserleven zijn de operationele actuariële taken ondergebracht. Naast verslaglegging bestaan de taken uit: modelleren en uitvoeren van analyses, adviseren over verzekeringstechnisch risicomanagement aan de bedrijfsonderdelen en het implementeren van vastgesteld beleid.

De verzekeringsactiviteiten reguleren het verzekeringsrisico met een stelsel van procedures en criteria voor productontwikkeling en acceptatie. Niet passende risico's, of risico's die vooraf gestelde grenzen overschrijden, worden – indien toch geaccepteerd – zoveel mogelijk ondergebracht bij een herverzekeraar.

De ontwikkeling van de portefeuille wordt periodiek gevolgd door een panel dat bestaat uit afgevaardigden van de directies van de verzekeringsactiviteiten en de afdelingen Finance & Control en Actuarieel. Voor het levenbedrijf wordt daarbij de ontwikkeling van kosten, interest en omzet gevolgd; voor het schadebedrijf wordt per branche de ontwikkeling van de premies en de schade(loss)ratio's geanalyseerd.

Compliance, Veiligheidszaken & Operationeel Risicomanagement (CV &O)

CV&O adviseert de Raad van Bestuur en de directies van de bedrijfsonderdelen over de beheersing van niet-financiële risico's. Dit zijn de risico's die verband houden met het gedrag van mensen en de inrichting van de bedrijfsprocessen. Belangrijke taken van de afdeling zijn het adviseren over een integere en beheerste bedrijfsvoering, het coördineren en stimuleren van de beheersing van operationele risico's, veiligheidsrisico's en integriteitsrisico's, het formuleren van beleid, de monitoring van de uitvoering van processen en rapportage hierover.

De scope van niet-financiële risico's is onderverdeeld in zeven thema's: medewerker, klant, bedrijfsproces, product, informatie, risicobeheersing, samenwerkingsverband. Deze thema's geven richting aan de uit te voeren risicoanalyses en geven de structuur voor toezicht en rapportage van risico's.

Juridische Zaken

Juridische Zaken (JZ) heeft zowel een beleidsvoorbereidende als een operationeel ondersteunende functie op het gebied van risicomanagement. De belangrijkste taken van deze afdeling op dit terrein zijn:

- Het signaleren van en adviseren over (toekomstige) wet- en regelgeving.
- Het adviseren over producten en productdocumentatie.
- Het behandelen van (dreigende) juridische geschillen.
- Het adviseren over samenwerkingsovereenkomsten.

Kredietrisicomanagement (KRM)

De afdeling KRM bestaat uit twee aparte en onafhankelijke afdelingen voor kredietrisicomanagement (de Mid-office en Achterstandsbeheer en Bijzonder Beheer). Deze afdelingen richten zich op operationele ondersteuning van het kredietrisicomanagement en rapporteren aan de CFRO's van de bedrijfsonderdelen SNS Retail Bank en Property Finance. Daarnaast heeft de afdeling KRM een belangrijke rol in de volgende taken:

- Adviseren over het kredietrisicobeleid.
- Onafhankelijke analyse van en advisering over kredietvoorstellen.
- Voeren van het secretariaat van de Kredietcommissie SNS Bank.
- Zitting nemen in de kredietcommissie als stemlid.

Mid-office Hypotheken en Zakelijke Kredietverlening:

- Voor de kredietverlening van particuliere woninghypotheken en het MKB is binnen SNS Retail Bank een aparte mid-office ingericht die (bindend) adviseert over posten die binnen de reguliere acceptatiecriteria vallen.
- In de mid-office vindt de administratie en beheer van kredietfaciliteiten en (particuliere en zakelijke) zekerheden plaats.

Achterstandsbeheer en Bijzonder Beheer:

- De afdeling Achterstandsbeheer en Bijzonder Beheer (AB&BB) behandelt kredieten die in achterstand zijn geraakt of waarbij sprake is van wanbetaling (default). Binnen Property Finance is los van Risk Management een afdeling Restructuring & Recovery (R&R) ingericht. R&R beheert de default portefeuille (inclusief het beheer van het onderpand en vastgoedprojecten waarover control is verkregen). De R&R afdeling maakt het afwikkel- en herstructureringsplan en legt een voorstel over de hoogte van voorziening ter flattering voor aan de directie.
- Daarnaast verzorgt de afdeling AB&BB rapportages over het operationele management op het gebied van kredietrisico.

Insurance Treasury & Investment Management

De taken en de verantwoordelijkheden van Insurance Treasury & Investment Management (IT&IM) zijn primair gericht op de beleggingen voor eigen rekening en risico van de verzekeringsactiviteiten van SNS REAAL. IT&IM is in de risk governance-structuur het centrale aanspreekpunt van de operationeel verantwoordelijke vermogensbeheerders geworden. De directeur van IT&IM is sinds 1 januari 2011 lid van ALCO Insurance en ALCO Groep als adviseur met betrekking tot het beleggingsbeleid en de uitvoering hiervan.

De belangrijkste taken van IT&IM zijn:

- Adviseren en ondersteunen van ALCO Groep en de directies van de verzekeringsactiviteiten in de voorbereiding van het beleggingsbeleid.
- Verlenen van operationele ondersteuning in de uitvoering van het beleggingsbeleid.
- Opstellen en monitoren van door ALCO Groep goedgekeurde beleggingsmandaten, gegeven het ALM- en beleggingsbeleid.
- Toezicht houden op handelen van vermogensbeheerders binnen de mandaten en beoordelen van de performance.
- Monitoren van security lending- en repo-activiteiten in de verzekeringsportefeuilles waarvan de uitvoering is uitbesteed aan professionele en gespecialiseerde partijen.

Group Audit

Group Audit (GA) ressorteert onder de voorzitter van de Raad van Bestuur en heeft tevens een rapportagelijijn met de Audit Commissie van de Raad van Commissarissen. Op deze wijze is deze afdeling in staat de werkzaamheden onafhankelijk te verrichten ten opzichte van de bedrijfsonderdelen en de afdelingen van SNS REAAL.

Group Audit voert haar onderzoeken primair uit ten behoeve van de Raad van Bestuur en op basis van een dynamische risicoanalyse. Deze risicoanalyse is in overeenstemming met de Code Banken en Code Verzekeraars en besproken met de externe accountant en De Nederlandsche Bank. Deze onderzoeken zijn gericht op het interne risicobeheer- en controlesysteem, de hiermee verbonden verwerkingsprocessen en de (betrouwbaarheid van de) managementinformatie. Aanvullend is Group Audit verantwoordelijk voor de uitvoering van verbijzonderde interne controlewerkzaamheden ten behoeve van de Business Unit-directies en het lijnmanagement. Deze onderzoeken richten zich op de (permanente) werking van de in procedures opgenomen beheersmaatregelen. Tevens worden op verzoek van de directies verschillende soorten audits uitgevoerd, waaronder certificerende werkzaamheden ten behoeve van externe partijen.

24.6 Risicoclassificatie

Financiële risico's

Kredietrisico

Het risico dat een kredietnemer en/of tegenpartij een financiële of andere contractuele verplichting niet nakomt. Het kredietrisico is onderverdeeld naar debiteurenrisico, tegenpartij risico en transfer risico.

Liquiditeitsrisico

Het risico dat niet op korte termijn kan worden beschikt over voldoende liquide middelen om aan financiële verplichtingen te voldoen, al dan niet onder normale omstandigheden of in tijden van stress, zonder dat dit gepaard gaat met onaanvaardbare kosten of verliezen.

Marktrisico

Het risico van bewegingen in het niveau van en/of volatiliteit in marktprijzen. Het marktrisico is onderverdeeld naar koersrisico, renterisico en valutarisico.

Verzekeringstechnisch risico

Het risico dat er afwijkingen optreden in timing en omvang van de kasstromen volgend uit veronderstelde sterfte, invaliditeit schadeclaims of verzekeringsgedrag of als gevolg van de invloed van catastrofes op sterfte, invaliditeit, schadeclaims en verzekeringsgedrag van polishouders.

Niet-financiële risico's

Strategisch risico

Het risico dat strategische doelstellingen niet worden gerealiseerd, omdat niet of niet in voldoende mate op veranderingen in de omgevingsfactoren wordt gereageerd.

Integriteitsrisico

Het risico dat gedragsregels die volgen uit SNS REAAL normen, maatschappelijke normen en wet- en regelgeving onvoldoende worden nageleefd door het bestuur of medewerkers van de organisatie.

Operationeel risico

Het risico als gevolg van onbetrouwbaarheid van informatie of door onvoorziene verliezen, ontstaan door fraude, inadequate of falende interne processen, externe gebeurtenissen, systemen of beveiliging.

24.7 Raamwerk voor business control

Ondernemen gaat gepaard met het nemen van risico's en vraagt om een consistente en transparante beoordeling van kansen en risico's, gericht op groei en continuïteit van de onderneming. De Raad van Bestuur van SNS REAAL heeft kaders vastgesteld voor directies van de bedrijfsonderdelen om deze beoordelingen in goede banen te leiden. De belangrijkste kaders zijn:

- De strategie en strategische risicoanalyses, om richting te geven aan de activiteiten van de bedrijfsonderdelen en van de organisatie als geheel.
- Het risicoprofiel, dat limieten geeft voor risico nemen en risico beheersen met in acht neming van de op SNS REAAL van toepassing zijnde kapitaalvereisten en andere wet- en regelgeving.
- De besturingsstructuur waarvan de risicocomités onderdeel zijn, voor het sturen van managementaandacht, toekennen van taken en verantwoordelijkheden en voor het omgaan met nieuwe of externe impulsen (door bijvoorbeeld overnames en reorganisaties).
- Traineeships, talent- en management-developmentprogramma's voor sturing op kwaliteit van personeel en op benoemingen ('de juiste persoon op de juiste plek').
- Een beloningsstructuur die invulling geeft aan de missie en de realisatie van de (lange termijn) strategie van SNS REAAL.
- Eisen voor procesinrichting, voor sturing op voorspelbaarheid van prestaties, het voorkomen van onvoorziene verliezen en betrouwbaarheid van informatie.

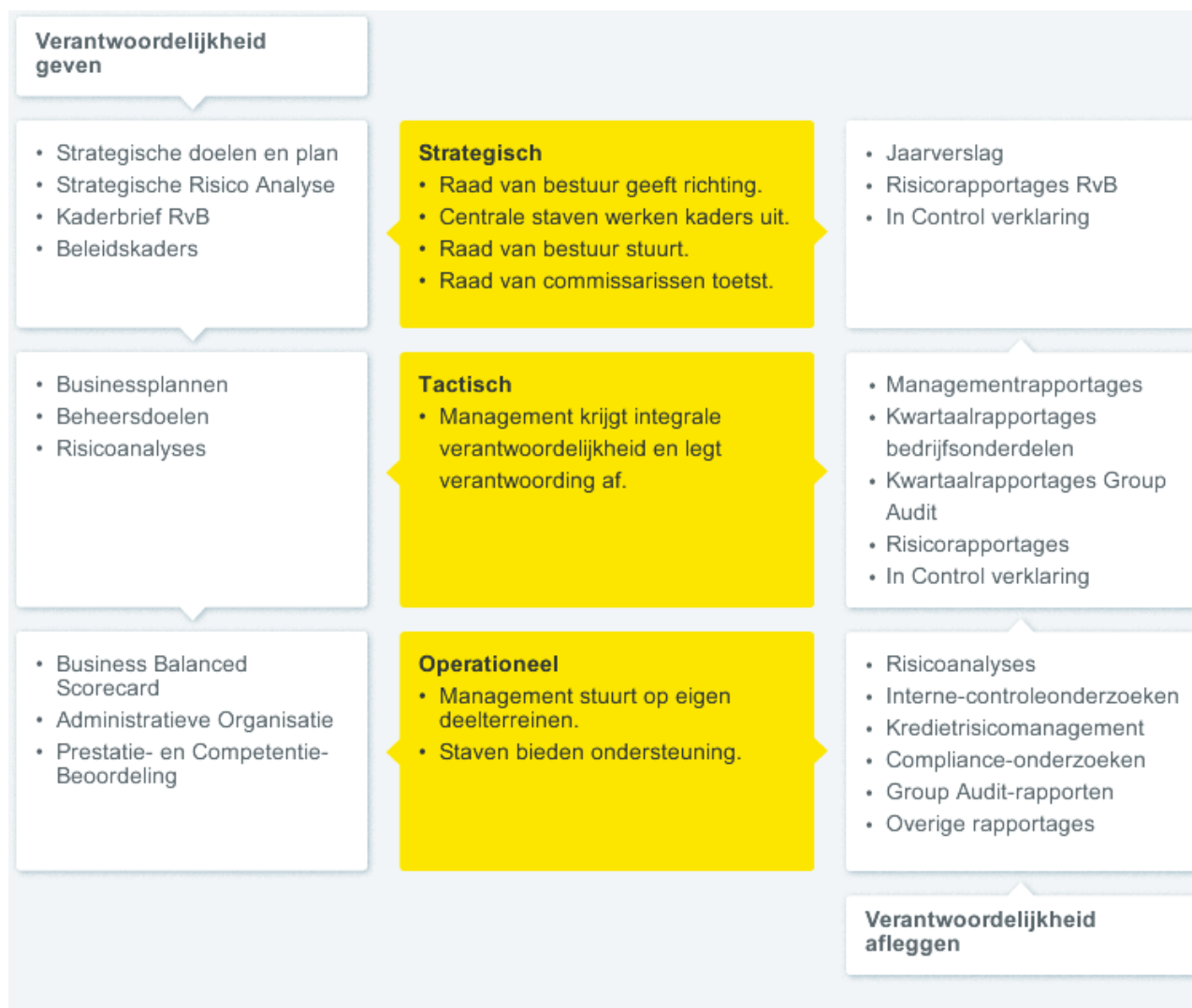
De directies van de bedrijfsonderdelen zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse bedrijfsvoering binnen deze kaders en stellen jaarlijks operationele plannen op die goedgekeurd worden door de Raad van Bestuur.

In het raamwerk voor business control is opgenomen hoe binnen SNS REAAL verantwoordelijkheid wordt gegeven en verantwoording wordt afgelegd. Dit raamwerk vormt de basis voor het beheersen van de (risico)managementprocessen.

Het raamwerk voor business control biedt een redelijke maar geen absolute waarborg dat risico's worden uitgesloten. Het biedt geen garantie dat bijvoorbeeld menselijke fouten, het bewust omzeilen van controleprocessen door samenspannende medewerkers en derden of het terzijde schuiven van beheersmechanismen door het management niet zullen voorkomen.

SNS REAAL heeft een proces ingericht om halfjaarlijks vast te stellen in hoeverre de directies van ieder bedrijfsonderdeel wezenlijke risico's beheersen. Het gaat hierbij in het bijzonder om de discussie tussen de managementlagen over de risico's in de bedrijfsvoering en de maatregelen die zijn getroffen voor de beheersing van deze risico's. Belangrijke input hiervoor zijn de periodieke in-control verklaringen per bedrijfsonderdeel. De uitkomst van dit proces draagt bij aan de bestuursverklaring die is opgenomen in het jaarverslag van SNS REAAL.

Raamwerk voor business control



De directie van ieder bedrijfsonderdeel verklaart in iedere in-control verklaring, met inachtneming van veranderingen in interne en externe omgeving, of zij met redelijke zekerheid de belangrijkste risico's en bijbehorende beheersmaatregelen heeft geïdentificeerd, welke verbeteringen in de (risico)managementprocessen zijn doorgevoerd, of de werking van vastgestelde beheersmaatregelen voldoende is, de informatieverstrekking toereikend is en op welke aspecten het betreffende bedrijfsonderdeel verbeteringen gaat doorvoeren. De directie van ieder bedrijfsonderdeel verklaart of zij verwacht dat het risicobeheersysteem naar behoren zal werken over een periode van telkens een jaar vooruit.

De Raad van Bestuur beoordeelt de interne verklaringen van de verschillende bedrijfsonderdelen en groepsstaven. Onderdeel van deze beoordeling vormt een strategische risico-analyse. Deze informatie vormt de basis voor de interne verklaring die ieder lid van de Raad van Bestuur opstelt. De bestuurlijke verklaringen vertalen zich in de externe in-control verklaring, die met de Audit Commissie en Risico Commissie worden besproken.

24.8 Risicobeheer niet-financiële risico's

Zoals beschreven in de risicoclassificatie onderkent SNS REAAL naast de financiële ook niet-financiële risico's. Hiertoe worden gerekend strategisch-, integriteits- en operationeel risico. De afdeling Compliance, Veiligheidszaken & Operationeel Risicomanagement (CV&O) adviseert over de beheersing van deze niet-financiële risico's.

De belangrijkste componenten voor beheersing van niet-financiële risico's zijn:

- Duidelijke governancestructuur inclusief heldere belegging van taken en verantwoordelijkheden en escalatiepaden. SNS REAAL heeft hierbij een zogenaamd "three lines of defense" model geïmplementeerd. Dit houdt in dat het lijnmanagement primair verantwoordelijk is voor het onderkennen en beheersen van risico's en besluitvorming daaromtrent. CV&O heeft, samen met een aantal andere groepsstaven, een belangrijke rol in de tweede "line of defense". Deze rol wordt onder meer ingevuld door middel van een jaarlijks vast te stellen en uit te voeren compliance monitoring programma. De uitkomsten van dit programma worden opgenomen in de kwartaalrapportage van CV&O aan de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen. De derde "line of defense" is Group Audit die de opzet en de werking van het gehele stelsel toetst.
- De risicocomitéstructuur is eind 2011 aangepast om te komen tot een efficiënte en goed werkende organisatiestructuur. Hierbij zijn de verantwoordelijkheden eenduidig belegd en is er een heldere scheiding aangebracht tussen beleidsbepaling (kaderstelling) en uitvoering van beleid. Er is een Groeps Risico Comité (GRC) opgericht dat rapporteert aan de Raad van Bestuur en primair het kaderstellend orgaan is binnen SNS REAAL. Het doel van dit comité is het definiëren van de risicobereidheid ten aanzien van financiële en niet-financiële risico's, het vaststellen van risicobeleidkaders en het risicobeheersingsraamwerk en het monitoren hiervan.
- Jaarlijks voert CV&O een monitoring programma uit in afstemming met Group Audit. Op basis van een risicogebaseerde analyse wordt jaarlijks bepaald welke middelen worden ingezet op welke onderwerpen.
- Op kwartaal basis wordt een rapportage niet-financiële risico's opgesteld. Deze kwartaalrapportage biedt een overzicht van de belangrijkste ontwikkelingen in niet-financiële risico's, voortgang in de opvolging van actiepunten en de implementatie van nieuwe/gewijzigde wet- en regelgeving en een analyse van de ontwikkelingen in incidenten. Deze rapportage wordt na afstemming met het Governance Operational Risk & Compliance Committee (GORCC) en Raad van Bestuur verzonden aan de Risico Commissie van de Raad van Commissarissen. Daarnaast is er overleg tussen de Directeur CV&O en voorzitter van de Risico Commissie.
- Naast andere stafafdelingen adviseert de afdeling CV&O in de processen voor de ontwikkeling, goedkeuring en periodieke review van producten door de bedrijfsonderdelen.
- Het training & awareness programma bestaat onder andere uit informatiebijeenkomsten, e-learnings, presentaties en "train the trainer" workshops en heeft tot doel een integere bedrijfsvoering te bevorderen door het beïnvloeden van gedrag en cultuur en het op niveau brengen en houden van specifieke kennis van groepen van medewerkers.
- Met ondersteuning van KPMG wordt jaarlijks een onderzoek uitgevoerd onder het management en de medewerkers naar het integriteit- en complianceklimaat binnen SNS REAAL. Uit de resultaten van het onderzoek in 2011 blijkt dat het integriteit- en complianceklimaat binnen SNS REAAL als geheel verder is versterkt ten opzichte van de meting in 2010. De medewerkers hebben een hoge mate van betrokkenheid bij het onderwerp integriteit en compliance. SNS REAAL scoort op alle onderdelen hoger in vergelijking tot de respondenten in de Benchmark Financiële Sector 2011. Op basis van de uitkomsten van het onderzoek worden acties geformuleerd, waaronder op het gebied van training & awareness.
- CV&O formuleert als tweede lijn groeps(breed)beleid op het gebied van integere bedrijfsvoering voor wat betreft niet-financiële risico's. De eerste lijn is verantwoordelijk voor invoering (en naleving) van dit beleid en stelt een implementatieplan op. CV&O kan desgewenst adviseren over de vertaalslag naar de inrichting binnen de bedrijfsonderdelen.
- Ieder halfjaar legt de directie van ieder bedrijfsonderdeel een In Control Verklaring af over de beheersing van wezenlijke risico's. Dit vindt plaats op basis van een aantoonbare onderbouwing. In de verklaring rapporteert het management over de belangrijkste risico's en bijbehorende beheersmaatregelen, de verbeteringen die ten opzichte van de vorige periode zijn gerealiseerd en welke verbeteracties onderhanden zijn. De Raad van Bestuur beoordeelt

de interne verklaringen van de verschillende bedrijfsonderdelen en groepsstaven. Onderdeel van deze beoordeling vormt een strategische risico analyse. Deze informatie vormt de basis voor de interne verklaring die ieder lid van de Raad van Bestuur opstelt.

- Voor de berekening van het kapitaalbeslag uit hoofde van operationeel risico wordt voor bancaire activiteiten gebruik gemaakt van de standardised approach. Dit houdt in dat aan de hand van een vast percentage van de omzet per business line van de bank een bedrag voor het pijler 1 kapitaal wordt toegerekend. Dit pijler 1 kapitaal wordt getoetst aan de hand van het Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP), waarin de grootste risico's van de bank worden gevalideerd in kans van optreden en impact. De In Control Verklaring van SNS Bank is belangrijke input daarbij. Ook voor de verzekeringsactiviteiten wordt de standardised approach van Solvency II gehanteerd voor de berekening van het kapitaalbeslag in pijler I. In 2011 is een eerste aanzet ontwikkeld met betrekking tot het interne proces van het Own Risk and Solvency Assessment (ORSA) voor het toetsen van dit pijler I kapitaal. Dit zal verder worden ontwikkeld in 2012.

24.9 Kapitaalmanagement

Het kapitaalmanagement van SNS REAAL is gericht op het weer verkrijgen van een solide A rating bij de rating agencies, alsmede op het blijvend voldoen aan de eisen die door de toezichthouders worden gesteld. Door middel van actief kapitaalmanagement streeft SNS REAAL naar een optimale allocatie van kapitaal naar de verschillende bedrijfsonderdelen en daarmee naar een optimaal rendement op haar activiteiten.

Vanuit Basel III zijn nieuwe richtlijnen gepubliceerd die gericht zijn op verhoging van de kapitaalniveaus in de bancaire sector en om tegelijkertijd de kwaliteit van het kapitaal te verbeteren. SNS Bank anticipeert in het kader van haar kapitaalmanagement actief op deze ontwikkelingen.

SNS REAAL blijft gefocust op sterke kapitaalratio's en op kapitaal genererende maatregelen om de kapitaalsteun, zoals zij die eind 2008 van de Nederlandse Staat en de Stichting Beheer SNS REAAL heeft ontvangen, op een verantwoorde manier terug te kopen.

SNS REAAL kiest voor een evenwichtige benadering ten aanzien van de core Tier 1 capital securities die zijn uitgegeven aan de Staat, waarbij behoud van de kapitaalspositie van SNS REAAL centraal staat.

Kapitaal kan worden vrijgemaakt uit organische groei van het kapitaal door ingehouden winsten en door overige initiatieven om kapitaal te genereren, zoals het ingezette programma om € 700 miljoen aan kapitaal vrij te maken. Daarnaast is de coöperatieve opstelling door Stichting Beheer SNS REAAL ten aanzien van de aflossing van haar core Tier 1 capital securities van belang. De Stichting verklaarde zich in 2010 bereid om de voorwaarde van de overeengekomen pro rata terugkoop van haar core Tier 1 capital securities op hetzelfde tijdstip als de Nederlandse Staat los te laten, onder een aantal voorwaarden. Benutten van vrijgemaakt kapitaal voor terugkopen van de securities die zijn uitgegeven aan de Staat en de Stichting, vereist goedkeuring door De Nederlandsche Bank.

In 2011 diende de aan SNS REAAL verstrekte staatssteun nogmaals genotificeerd te worden bij de Europese Commissie. Op basis van deze hernotificatie heeft de Europese Commissie eind 2011 haar goedkeuring voor de kapitaalsteun van de Nederlandse Staat herbevestigd.

24.9.1 Doelstellingen en normenkader

Het kapitalisatiebeleid van SNS REAAL is gericht op het zodanig optimaliseren van de kapitaalstructuur dat deze bijdraagt aan het realiseren van de strategische doelstellingen van SNS REAAL. Tevens zoekt SNS REAAL een goede balans tussen de hoeveelheid kapitaal en de risico's die zij loopt.

Bij de inrichting van de kapitaalstructuur houdt SNS REAAL rekening met de grenzen die worden gesteld door DNB, Europese regelgeving, de rating agencies en de interne eisen ten aanzien van de kapitaaltoereikendheid.

De bovengrens voor double leverage bedraagt 115%. Deze doelstelling beperkt de mate waarin vreemd vermogen, dat door de groep is aangetrokken, als eigen vermogen kan worden doorgegeven aan de dochters. Deze double leverage daalde van 115,4% eind 2010 naar 114,2% eind 2011. SNS REAAL streeft naar een verdere verlaging van double leverage de komende jaren. De double leverage is onder andere gedaald door een kapitaalupstream van € 80 miljoen vanuit de verzekeraar.

Solvabiliteitsnormen

SNS REAAL stuurt op de solvabiliteitsnormen zoals vermeld in onderstaand schema.

Solvabiliteitsnormen SNS REAAL

in procenten	Maatstaf	Doelstelling	Realisatie	
			2011	2010
SNS REAAL	Double leverage	< 115%	114,2%	115,4%
Verzekeringsactiviteiten	DNB-solvabiliteit	> 175%	203%	195%
Bankactiviteiten	Tier 1 ratio	> 10%	12,2%	10,7%
	core Tier 1 ratio	> 8%	9,2%	8,1%

Voor de berekening van de solvabiliteitsratio's past SNS Bank het Basel II toezichtskader toe, rekening houdend met een transitievloer van 80% op Basel I normen. Bij toepassing van Basel II zonder transitievloer resulteert een Tier 1 ratio van 13,06%. Hierin zijn de risicotypes kredietrisico, marktrisico handelsboeken en operationeel risico inbegrepen en wordt voor kredietrisico voor particuliere hypotheeklen de Internal Rating Based-methode toegepast.

SNS Bank N.V. rapporteerde per 30 september 2011 een core Tier 1 ratio van 8,6% op basis van Basel II, rekening houdend met de 80% ondergrens van Basel I, voor de berekening van RWA. Onder toepassing van de EBA-methode, waarin de kapitaalbuffer voor overheidspapier zit inbegrepen, bedroeg de core Tier 1 ratio per 30 september 2011 8,2%. Om een core Tier 1 ratio volgens de EBA-norm van 9% te behalen diende SNS Bank een kapitaaltekort van € 159 miljoen in te lopen.

In het vierde kwartaal van 2011 was de core Tier 1 ratio volgens de EBA-norm van SNS Bank al van 8,2% naar 8,8% gestegen als gevolg van een stijging in beschikbaar core Tier 1 kapitaal en de bovengenoemde daling van de risicogewogen activa. In totaal is het EBA-kapitaaltekort per 31 december 2011 gedaald tot € 32 miljoen. SNS Bank zal ervoor zorgen dat het overige tekort eind juni 2012 is ingelopen.

De solvabiliteitspositie van de bankactiviteiten is verbeterd. De verbetering van de Tier 1 ratio werd vooral veroorzaakt door de daling in risico gewogen activa, als gevolg van de afname van kredietlimieten bij Property Finance en SNS Zakelijk. In het vierde kwartaal heeft SNS Bank een omruil aanbod op Tier 2 kapitaal geëffectueerd om de kwaliteit van haar kapitaal te verbeteren en versterken door het creëren van core Tier 1 kapitaal (€ 72 miljoen). Ook heeft een kapitaaloverdracht plaatsgevonden van SNS REAAL aan SNS Bank van € 50 miljoen.

Voor de verzekeringsactiviteiten geldt dat ultimo 2011 de solvabiliteitsratio's voor de verschillende verzekeringsonderdelen allemaal boven de interne normen uitkwamen: voor Leven 234% en voor Schade 464%. Geconsolideerd bedroeg de solvabiliteitsratio eind 2011 203%. In de aanwezige solvabiliteit wordt (een deel van) de aanwezige overwaarde van de technische voorzieningen in de levenbedrijven meegenomen, zoals deze wordt vastgesteld bij het uitvoeren van de toereikendheidstoets (TRT) volgens DNB-richtlijnen.

24.9.2 Raamwerk voor kapitaalmanagement

SNS REAAL houdt voor de beoordeling van haar kapitaaltoereikendheid rekening met de economische risico's van de onderliggende activiteiten. Deze worden beoordeeld met behulp van stresstesten, berekeningen van het toezichthouderskapitaal zoals voorgeschreven binnen het Basel II danwel Solvency I toezichtsraamwerk en economisch-kapitaalberekeningen. De kapitalisatie van SNS REAAL heeft als doel de single A rating te hebben en behouden. Het kapitaalmanagement van SNS REAAL bestaat uit de volgende hoofdactiviteiten: het bepalen van het minimaal benodigd kapitaal, het uitvoeren van stresstesten op de kapitaaltoereikendheid en het kwalitatief beoordelen van de kapitaaltoereikend (ICAAP) en het op peil houden van de hoeveelheid aanwezig kapitaal.

24.9.3 Benodigd economisch kapitaal

SNS REAAL gebruikt economisch kapitaal zoveel mogelijk voor de sturing van de onderneming en de bedrijfsonderdelen, met als doelstelling om op lange termijn waarde te creëren. Hiervoor moet het economisch kapitaal in de eerste plaats zo zuiver mogelijk worden berekend, zonder prudentie aan te brengen in de schatting van de onderdelen van de economisch-kapitaalformules en in de economisch-kapitaalberekeningen zelf. Het aldus verkregen economisch kapitaal vormt de basis voor de waardebesturing en het performancemanagement. Bij de beoordeling van de kapitaaltoereikendheid houdt SNS REAAL rekening met eventuele onzekerheden in de economisch-kapitaalmodellen. Deze onzekerheden worden vertaald in aparte opslagen en toegevoegd aan het zuivere economisch kapitaal.

Voor de bepaling van het economisch kapitaal wordt een zekerheidsniveau van 99,96% toegepast, gekalibreerd op de defaultkans van een onderneming met een AA rating. SNS REAAL kiest bewust voor dit hogere zekerheidsniveau dan die behorend bij de rating ambitie, om met hogere zekerheid de single A rating te kunnen behalen. Bij de berekening van economisch kapitaal is rekening gehouden met diversificatie-effecten tussen risicotypes. Deze diversificatie-effecten ontstaan doordat niet alle risico's zich tegelijkertijd manifesteren. Bij de vaststelling van het economisch kapitaal van zowel de bankactiviteiten als de verzekeringsactiviteiten is geen rekening gehouden met diversificatie-effecten tussen de bank- en verzekeringsactiviteiten. De bank- en verzekeringsactiviteiten worden afzonderlijk beoordeeld op kapitaaltoereikendheid.

De berekening van het economisch kapitaal voor SNS REAAL als geheel, alsmede voor de bank- en verzekeringsactiviteiten vindt plaats op kwartaalbasis. Na de analyse van deze cijfers worden de conclusies besproken in de verschillende allocatiecomités en met de raad van commissarissen. Verder wordt economisch kapitaal bij de bankactiviteiten gebruikt in de bepaling van de waarde van onze klanten. Tenslotte is er in 2011 verder invulling gegeven aan de risicobereidheid, waarin economisch kapitaal een substantiële rol speelt.

24.9.4 Uitkomsten Europese en Nederlandse stresstesten

DNB stresstest bankactiviteiten

SNS REAAL heeft op verzoek van DNB in april 2011 en (macro) stresstest uitgevoerd op de bankactiviteiten van SNS REAAL. DNB heeft voor deze stresstest een basis- en een stress-scenario opgesteld voor de jaren 2011 en 2012. Het uitgangspunt voor de berekeningen vormt de situatie ultimo 2010 en in het stress-scenario wordt rekening gehouden met een verdere verslechtering in de economie en op de financiële markten. Zo wordt in dit stress-scenario een aanzienlijke daling van de waarde van woningen en bedrijfspanden (40% in 2 jaar) en een oplopende werkloosheid meegenomen.

De resultaten laten zien dat de solvabiliteit daalt in het stress-scenario als gevolg van hoge impairments op de portefeuille van Property Finance. Deze daling valt binnen de intern gestelde normen voor solvabiliteit.

EBA stresstest bankactiviteiten

De European Banking Authority (EBA) heeft als nieuwe Europese toezichthouder besloten in 2011 een stresstest uit te laten voeren. De resultaten van deze stresstest zijn op individuele basis gepubliceerd. Het doel van deze publicatie van de resultaten was om het vertrouwen in de Europese financiële sector te herstellen. DNB heeft namens EBA in maart 2011 SNS REAAL gevraagd om voor haar bankactiviteiten een EBA stresstest uit te voeren. Startpunt voor de berekeningen waren de cijfers per ultimo 2010. De EBA heeft voor deze stresstest een basis- en een stress-scenario opgesteld voor de jaren 2011 en 2012, waarbij in het stress-scenario rekening wordt gehouden met een verdere negatieve ontwikkeling in de economie en op de financiële markten.

De resultaten tonen aan dat de solvabiliteit in het stress-scenario daalt van 8,4% (op basis van Basel II zonder 80% floor) ultimo 2010 naar 7,0% ultimo 2012. Deze daling valt binnen de door EBA opgestelde norm (core Tier 1 ratio minimaal 5%) voor solvabiliteit.

Stresstest ICAAP bankactiviteiten

SNS REAAL heeft in het derde kwartaal 2011 in het kader van haar Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP) een interne stresstest uitgevoerd voor de bankactiviteiten. Daarbij heeft een grondige analyse van de risico's plaatsgevonden en zijn deze getoetst middels de stresstest. SNS REAAL heeft voor deze stresstest haar eigen specifieke economische scenario's opgesteld. De uitkomsten van deze ICAAP laten zien dat SNS REAAL voor haar bankactiviteiten in een stress-scenario boven de intern gestelde normen blijft.

EIOPA stresstest

Op 23 maart 2011 heeft de European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA) in samenwerking met de nationale toezichthouders een stresstest gelanceerd voor de Europese verzekeringssector. SNS REAAL is niet gevraagd aan deze stresstest deel te nemen, maar heeft besloten dit vrijwillig te doen. De stresstest is gericht op de verzekeringsactiviteiten van SNS REAAL en gebaseerd op Solvency II grondslagen. De doelstelling van de stresstest is om inzicht te krijgen in de weerbaarheid van individuele instellingen en de verzekeringssector als geheel. Startpunt voor de berekeningen waren de cijfers ultimo 2010. EIOPA heeft voor deze stresstest een drietal (baseline, adverse en inflation) core scenario's en een satelliet scenario gericht op de sovereign exposure opgesteld. De effecten van deze scenario's worden direct in mindering gebracht op de startpositie (er worden geen projecties gemaakt). De uitkomsten van deze stresstest laten zien dat REAAL voor haar verzekeringsactiviteiten na stress ruim boven de solvabiliteitsnorm blijft.

Stresstest ORSA verzekeringsactiviteiten

SNS REAAL heeft in het eerste halfjaar van 2011 een Own Risk & Solvency Assessment (ORSA) uitgevoerd. Een belangrijk onderdeel van ORSA is de uitvoering van een (interne) stresstest. Hiervoor zijn de berekeningen voor de EIOPA stresstest gebruikt. Startpunt voor de berekeningen was de balans ultimo 2010. De uitkomsten van de stress test laten zien dat REAAL voldoende gekapitaliseerd is om stress-scenario's op te vangen.

24.9.5 Going concern kapitaalmanagement

SNS REAAL stelt jaarlijks operationele plannen op met een horizon van drie jaar. Parallel hieraan wordt het Kapitalisatie- en Fundingplan met dezelfde horizon opgesteld. Hierin worden zowel voor kapitaal als voor funding de behoefte en invulling dusdanig bepaald dat SNS REAAL kan voldoen aan de interne en externe normen. Bij de sturing worden zowel instrumenten ingezet om de risico's te verlagen als instrumenten om het beschikbare kapitaal te verhogen. Hierbij is het kapitaal voor de bankactiviteiten en de verzekeringsactiviteiten een mix van verschillende soorten kapitaal, met de nadruk op eigen vermogen. Voor de overige vormen van kapitaal worden per onderdeel bandbreedtes gehanteerd. SNS REAAL kapitaliseert haar bedrijfsonderdelen en dochters volgens de interne en externe solvabiliteitsnormen die gelden voor zowel de bankactiviteiten, de verzekeringsactiviteiten en de groep. Zo kan het eventuele kapitaalsurplus indien nodig gestuurd worden vanuit de groep. Voor meer informatie over funding wordt verwezen naar het hoofdstuk '[Financiering en credit ratings](#)'.

Voor de bankactiviteiten wordt maandelijks een 12-maands 'rolling forecast' van de ontwikkeling van de kapitalisatie gemaakt. Op basis van deze prognose kan desgewenst worden bijgestuurd, bijvoorbeeld door securitisatie. De

kwantitatieve beoordeling van de kapitaalpositie omvat een vergelijking van het aanwezige kapitaal met zowel de interne normen onder het huidige toezichtskader als met het economisch kapitaal. Daarnaast worden ook de geprognosticeerde kapitaalratio's na stress geconfronteerd met de daarvoor geldende normen. Bij de bepaling van het aanwezig kapitaal wordt rekening gehouden met de beperkingen die toezichthouders en rating agencies stellen aan de samenstelling van het kapitaal. In 2011 zijn de vereisten aan (toekomstig) bankkapitaal vanuit Basel III nader geconcretiseerd.

Het Group ALCO van SNS REAAL beoordeelt de uitkomsten van de economisch-kapitaalberekeningen, de eisen van toezichthouders en rating agencies, de uitkomsten uit stresstesten en de kapitaalplanningen. Op basis daarvan wordt besloten of er additionele maatregelen genomen moeten worden. Volgens bovengenoemde normen is SNS REAAL goed gekapitaliseerd.

Beoordeling kapitaaltoereikendheid

De beoordeling van de kapitaaltoereikendheid bestaat uit de volgende onderdelen:

Op jaarbasis wordt een ICAAP voor de bankactiviteiten en op maandbasis een gevoeligheidsanalyse van de solvabiliteit voor de verzekeringsactiviteiten uitgevoerd, met intensieve betrokkenheid van senior management om de kapitaaltoereikendheid vast te stellen. Ook wordt voor de verzekeringsactiviteiten jaarlijks een ORSA uitgevoerd.

Als onderdeel van het ICAAP en ORSA worden de kapitaalvereisten die voortvloeien uit stresstesting vergeleken met het aanwezige toetsingsvermogen.

Op jaarbasis worden de resultaten van de stresstesten vergeleken met het vereiste economisch kapitaal. Op kwartaalbasis wordt het economisch kapitaal berekend en gerapporteerd aan het Group ALCO. Maandelijks worden gevoeligheden en prognoses gemaakt van de kapitaalontwikkeling.

24.9.6 Waardesturing

Langetermijnwaardecreatie vraagt om activiteiten die voldoende rendement genereren, gegeven het bijbehorende risico en benodigde kapitaal. De huidige nieuwe regelgeving leidt ertoe dat voor dezelfde activiteiten meer kapitaal nodig is. Dit leidt tot scherpere keuzes over de bedrijfsactiviteiten die worden ondernomen. Zo is de strategische keuze gemaakt over het afbouwen van activiteiten bij Property Finance. Daarnaast zijn er per bedrijfsonderdeel budgetten met een tijdshorizon van drie jaar. In deze budgetten zijn onder meer doelen opgenomen ten aanzien van rendement en benodigd kapitaal.

24.9.7 Voorbereiding op Solvency II

Voor het verzekeringsbedrijf is in 2011 een Risk Based Metric ontwikkeld die in lijn is met de RAROC en EVA principes zoals die bij de bank worden gebruikt. Belangrijk verschil met de huidige wijze van het meten van de waardecreatie is een veel genuanceerdere en explicietere koppeling met de risico's die activiteiten met zich meebrengen. Tevens is de nieuwe metric gebaseerd op actuele marktwaardegrondslagen en voldoet aan de eisen en verwachtingen vanuit Solvency II. Komende jaren worden de Key Performance Indicators systematischer gekoppeld aan de Risk Based Metric.

25 Risicobeheer financiële risico's bankactiviteiten

25.1 Kredietrisico bankactiviteiten - overzicht

De bankactiviteiten kennen verschillende vormen van kredietrisico. De belangrijkste zijn vorderingen op klanten, vorderingen op banken en beleggingen. Ruim 93% van de vorderingen op klanten heeft een hypothecaire zekerheid. De overige, niet hypothecair gedekte, posten betreffen voornamelijk vorderingen op banken en beleggingen (vooral obligaties). De beleggingen uit hoofde van het eigen liquiditeitsbeheer en voor handelsdoeleinden hebben een laag risico.

De kredietportefeuilles van SNS Retail Bank en SNS Zakelijk hebben haar focus op de Nederlandse markt. De portefeuille van Property Finance wordt beheerst afgebouwd.

De bedragen waarover de bankactiviteiten kredietrisico lopen (exclusief zekerheidstelling en andere kredietverbetering) zijn als volgt verdeeld:

Kredietrisico bankactiviteiten

In miljoenen euro's	SNS Retail Bank		SNS Zakelijk		Property Finance		Totaal	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Beleggingen	4.106	4.249	--	--	--	--	4.106	4.249
Derivaten	3.321	2.317	--	--	--	--	3.321	2.317
Vorderingen op klanten	54.555	52.193	5.760	7.278	5.378	6.512	65.693	65.983
Vorderingen op banken	1.671	1.672	11	11	--	--	1.682	1.683
Overige activa, geen kredietverlening	1.446	1.094	88	120	783	715	2.317	1.929
Kas en kas- equivalenten	5.110	3.813	--	-	19	21	5.129	3.834
Totaal	70.209	65.338	5.859	7.409	6.180	7.248	82.248	79.995
Niet uit de balans blijvende verplichtingen								
Verplichtingen wegens verstekte borgtochten en garanties	33	42	20	27	124	169	177	238
Verplichtingen uit hoofde van onherroepelijke faciliteiten	720	856	39	87	161	418	920	1.361
Totaal	70.962	66.236	5.918	7.523	6.465	7.835	83.345	81.594

De volgende tabel geeft een indicatie van het kredietrisico van de bankactiviteiten, gebaseerd op het wegingspercentage dat onder Basel II wordt gebruikt voor de reguliere rapportage aan DNB. De wegingspercentages van posten onder de gestandaardiseerde methode zijn afhankelijk van de externe kredietbeoordeling van de tegenpartij. In het algemeen zijn deze percentages 0% voor vorderingen op of gegarandeerd door OECD-overheden, 20% voor vorderingen op of gegarandeerd door OECD-banken, 35% voor leningen die geheel en volledig zijn gedekt door hypothecaire zekerheid (Loan to Foreclosure Value (LtFV) is dan lager dan of gelijk aan 75%) en 100% voor de overige vorderingen.

Kredietrisico bankactiviteiten op basis van wegingspercentages Basel II

In miljoenen euro's	Risicogewogen activa		Kapitaalvereisten	
	2011	2010	2011	2010
Gestandaardiseerde methode				
Centrale overheden en centrale banken	20	21	2	2
Banken	1.056	987	85	79
Ondernemingen	9.660	12.283	773	983
Particulieren	1.181	1.289	94	103
Aandelen	26	14	2	1
Overige en niet-financiële activa	1.606	927	128	74
Interne rating benadering				
Particuliere hypotheek	2.991	3.055	239	244
Securitisatie	763	750	61	60
Subtotaal	17.303	19.326	1.384	1.546
Marktrisico	107	195	9	16
Operationeel risico	1.773	1.781	142	142
Kapitaalvereisten in verband met overgangsregeling	1.351	829	108	66
Totaal	20.534	22.131	1.643	1.770

De kapitaalvereisten in verband met de overgangsregeling betreft de Basel II floor van 80% op de Basel I berekening.

25.2 Kredietrisicoprofiel en -beheer

Het beheer van SNS Retail Bank en SNS Retail Bank Zakelijk verloopt via de afdeling Krediet Risico Beheer (KRM). Het beheer van achterstanden en defaults wordt uitgevoerd door de afdeling Bijzonder Beheer.

Het beheer van de gezonde portefeuille van PF Zakelijk wordt ook door de afdeling Krediet Risico Beheer (KRM) uitgevoerd. Het beheer van defaultposten van PF Zakelijk en de portefeuille van Property Finance wordt door de afdeling Restructuring en Recovery (R&R) uitgevoerd.

25.2.1 Kredietrisicoprofiel en -beheer SNS Retail Bank en SNS Retail Bank Zakelijk

De kans dat een kredietnemer in achterstand raakt (PD) is een belangrijke risico-indicator. Hierbij wordt een inschatting gemaakt van de kans dat de verplichtingen het komende jaar niet worden nagekomen.

In de onderstaande tabel is, naar hoofdsom gewogen, de spreiding van particuliere woninghypotheken over PD-risicoklassen weergegeven.

PD-risicoklasse particuliere woninghypotheken SNS Retail Bank

Probability of Default %	2011	2010
<= 1	83,2%	87,7%
>1 - <= 4	5,3%	4,8%
>4 - <= 7	3,8%	0,0%
>7 - <= 10	0,0%	0,0%
>10 - <= 13	4,1%	4,2%
>13 - <= 17	0,0%	0,0%
>17 - < 100	1,9%	1,7%
100	1,7%	1,6%
Totaal	100,0%	100,0%

Bijzonder Beheer SNS Retail Bank en SNS Zakelijk

Een essentieel onderdeel van het risicobeleid vormt de tijdige inzet van de afdeling Bijzonder Beheer. Voor Bijzonder Beheer wordt een onderscheid gemaakt naar particuliere kredieten en het midden- en kleinbedrijf (MKB).

De afdeling Bijzonder Beheer richt zich op particulieren en het MKB. Er is een uniforme werkwijze gericht op het herkennen van risicovolle posten.

De beheersing van de achterstanden bij vorderingen op particuliere en MKB-kanten is nagenoeg volledig geautomatiseerd. Daarbij worden de kosten voor de achterstandsbewaking afgezet tegen de combinatie van de kans op default en het verwachte bedrag aan kredietverlies. Op basis van ervaringen uit het verleden wordt een inschatting gemaakt van de benodigde acties, bijvoorbeeld telefonisch contact zoeken of aanschrijven. Het maken van deze inschatting wordt met een model ondersteund.

Het dossier wordt in behandeling genomen door Bijzonder Beheer wanneer een klant niet meer aan zijn verplichtingen voldoet, maar ook als het onwaarschijnlijk is dat de debiteur aan zijn verplichtingen kan blijven voldoen.

De kredietkwaliteit van de hypotheekportefeuille van SNS Retail Bank is verslechterd in 2011 wanneer deze vergeleken wordt met de hypotheekportefeuille in 2010. De zwakke economische groei, moeilijke markt voor koopwoningen en dalende huizenprijzen in Nederland waren daar debet aan. Daar staat tegenover dat de nieuwe instroom in kwaliteit verbetert, door strengere normen en een hoger aandeel NHG-gedekte posten.

In 2011 hebben met betrekking tot particuliere woonhuizen 242 executoriale verkopen plaatsgevonden waarvan voorlopig gemiddeld 64,9% van de uitstaande vorderingen kon worden gecompenseerd (2010: 61,8%). Daarnaast maakt SNS Retail Bank gebruik van betalingsregelingen voor cliënten die niet aan hun hypotheek betalingsverplichtingen op de korte termijn kunnen voldoen.

Bij de hoogte van de voorzieningen wordt rekening gehouden met defaults en de ervaring dat kredietverliezen ook uit niet-defaults kunnen voortvloeien (IBNR).

Het defaultpercentage van de woninghypotheken steeg van 1,00% naar 1,15% en de infectiegraad van de portefeuille nam toe van 1,56% in 2010 tot 1,93% in 2011. Infectiegraad is gedefinieerd als achterstanden plus defaults.

25.2.2 Kredietrisicoprofiel en -beheer PF Zakelijk en Property Finance

Het beleid van SNS REAAL is er op gericht de blootstelling aan risico's op vastgoedfinancieringen te reduceren. De portefeuille van Property Finance wordt de komende jaren op een beheerste wijze volledig afgebouwd. Ook de portefeuille van PF Zakelijk wordt teruggebracht naar een lager niveau. In totaal is de netto exposure van beide portefeuilles in 2011 teruggebracht met € 2,6 miljard, van € 12 miljard naar € 9,4 miljard.

De ontwikkeling van het kredietrisicoprofiel van PF Zakelijk en Property Finance wordt doorlopend gemonitord. Hierbij wordt gebruik gemaakt van rapportages ten aanzien van achterstanden en overstanden, periodieke revisies en portefeuilleanalyses. Daarnaast is een zogenaamd early warnings overleg ingericht. Hierin worden "early warning" signalen zoals betalingsachterstanden, verlengingen en mogelijk niet toereikende interest coverage ratio besproken en wordt besloten hoe deze signalen worden opgevolgd.

Taxaties

Ter bepaling van de zekerheidswaarde van de verstrekte kredieten wordt bij de start van een financiering het onderpand getaxeerd. Daarnaast vindt in het kader van de periodieke revisie een evaluatie van de onderpandwaarde plaats. PF Zakelijk en Property Finance kennen als onderdeel van het revisiebeleid een taxatierichtlijn. De onderpandswaarden van de Property Finance portefeuille worden minimaal eenmaal per jaar getaxeerd. Voor onderpanden van de PF zakelijk portefeuille groter dan € 10 miljoen en voor projectfinancieringen vindt ook jaarlijks een taxatie plaats. Kleinere onderpanden worden minimaal eenmaal per drie jaar getaxeerd.

De taxatie van een object kan door een deskundige interne of door een externe taxateur worden uitgevoerd. Voor Property Finance wordt uitsluitend gebruik gemaakt van externe taxateurs. De taxaties worden uitgevoerd conform de RICS (Royal Institution of Chartered Surveyors) waarderingsstandaard. Bij PF Zakelijk wordt ook gebruik gemaakt van interne taxateurs. Deze interne taxateurs zijn gecertificeerd en opereren onafhankelijk.

Defaults

Financieringen met een verhoogd risicoprofiel kunnen in default worden verklaard als daar indicaties voor zijn. De defaultindicatoren die hierbij worden gehanteerd, zijn onder meer het betalingsgedrag van de klant (achterstanden), de LtV van de lening, de financiële positie van de klant, de voortgang van de bouw, de verhuur- of verkoopgraad, het nakomen van afspraken en externe signalen. In default verklaarde financieringen worden overgedragen aan de afdeling Restructuring & Recovery (R&R).

Voorzieningen

Voor de in default verklaarde financieringen wordt periodiek een scenario-analyse opgesteld waarin een optimistisch, realistisch en pessimistisch scenario wordt uitgewerkt. De waardebepaling van de financiering vindt plaats op basis van het realistische scenario, waarbij gebruik wordt gemaakt van prognoses en discontering van toekomstige cash flows en het meest recente (externe) taxatierapport. Wanneer de waarde van de financiering volgens het realistische scenario lager uitvalt dan het uitstaand saldo, wordt een voorziening gevormd.

Bij de waardebepaling van de financieringen en vastgoedprojecten zijn de afdelingen R&R, Project Control (voor projectfinancieringen), Risk Management en Finance & Control betrokken. De voorstellen van R&R, inclusief de commentaren van Risk Management en Finance & Control, worden behandeld en vastgesteld in het directieoverleg en vervolgens ter ratificatie voorgelegd aan Group CCC, commissie Property Finance. Eens per kwartaal worden de scenario's conform dezelfde procedure vastgesteld en doorgerekend.

Vastgoedprojecten

Door de ongunstige ontwikkelingen op de (internationale) vastgoedmarkten is het noodzakelijk gebleken van een aantal financieringen de zekerheden, die aan Property Finance waren gesteld, uit te winnen. Hierdoor heeft Property Finance effectieve control verkregen over enkele vastgoedprojecten, die daarmee de facto op de balans van SNS Bank zijn genomen.

Waardering van het vastgoed op de balans van SNS Bank vindt plaats tegen kostprijs of lagere netto opbrengstwaarde. De netto opbrengstwaarde wordt bepaald op basis van de verwachte contante waarde van de kasstromen zoals ingeschat onder het gekozen exit-scenario. Hierbij worden onder meer inschattingen gemaakt over afbouwkosten, markthuren, verkoopprijzen, verkoopsnelheid en verkoopkosten. De verwachte kasstromen worden getoetst aan door externe taxateurs en andere deskundigen geleverde marktgegevens.

Waardeverminderingen

De waardeverminderingen op de financieringen en vastgoedprojecten van PF Zakelijk en Property Finance geven de veranderingen weer in de verwachtingen over de kasstromen van de (onderliggende) activa. Factoren zoals huurinkomsten, prijs per vierkante meter, bouwkosten, rentekosten en recente taxatierapporten van professionele taxateurs hebben invloed op de verwachte kasstromen. Bij het schatten van toekomstige kasstromen wordt zo veel mogelijk gebruik gemaakt van in de markt observeerbare en vergelijkbare transacties. Door het gebrek aan liquiditeit in de markt is het niet altijd mogelijk om te toetsen aan recente vergelijkbare transacties. Dit betekent dat de schattingen die PF Zakelijk en Property Finance maken bij de waardering van financieringen bloot staan aan grotere onzekerheden dan in normale marktomstandigheden, hetgeen resulteert in een ruimere bandbreedte voor de waarderingen.

25.3 Kredietrisico SNS Retail Bank

25.3.1 Vorderingen op klanten

In het kredietbeheer is een onderscheid gemaakt kredietbeheer voor de individuele relatie en kredietbeheer op het niveau van de portefeuille.

Kredieten aan particuliere relaties bestaande uit hypothecaire leningen of consumptieve kredieten (opgenomen onder overige) worden op basis van acceptatienormen en beleidsregels door bevoegde functionarissen geaccepteerd. De acceptatienormen en beleidsregels worden in het Product Market Pricing Committee vastgesteld. In bijzondere gevallen volgt een advies aan de directie van SNS Retail Bank, die dan het uiteindelijke besluit neemt. De acceptatie vindt voor hypothecaire leningen centraal plaats. De acceptatienormen die gelden voor hypothecaire leningen zijn voor alle labels van de SNS Retail Bank gelijk. Dat draagt bij aan de uniformiteit en snelheid. Acceptatie-scoremodellen spelen hierbij een ondersteunende rol.

Het kredietbeheer van bestaande particuliere klanten vindt op klantniveau plaats door een actieve bewaking en opvolging van betalingsachterstanden en andere signalen. Dit proces wordt ondersteund door geautomatiseerde systemen die zorgen voor segmentering en prioritering van klanten met een achterstand.

Op portefeuilleniveau worden hypotheekrisico's beheerd met het 'Portefeuille Management Proces'. Het proces bestaat uit drie onderdelen: normeren, monitoren en bijsturen. Bijsturen kan met het prijsbeleid, het acceptatie- en beheerbeleid, specifieke (marketing)acties, productontwikkeling en securitisaties.

De zekerheden die het verbonden onderpand en eventueel een Nationale Hypotheek Garantie (NHG) bieden, zijn belangrijke risico-indicatoren aan de hand waarvan de portefeuille wordt gestuurd. De LtFV geeft de mate van bevoorschotting weer, door de uitstaande lening te nemen als percentage van de executiewaarde van het onderpand. Een laag percentage wordt als gunstig aangemerkt. Indien er onder NHG wordt geleend, is er een aanvullende zekerheid.

Vorderingen op klanten SNS Retail Bank naar aard van zekerheid

In miljoenen euro's

	2011	2010
Hypotheke < 75% van executiewaarde	18.447	18.464
Hypotheke > 75% van executiewaarde	4.116	4.175
Hypotheke met Nationale Hypotheekgarantie	7.829	6.562
Gesecuritiseerde hypotheke	20.900	19.998
Woningen gelegen in Nederland	51.292	49.199
Woningen gelegen in het buitenland	100	113
Woningen gelegen in het buitenland	100	113
Hypothecaire dekking	144	139
Verstrekt aan de overheid	1.204	1.176
Blanco kredieten	1.660	1.459
Niet woningen in Nederland	3.008	2.774
Overige zekerheden en blanco kredieten	155	107
Niet woningen in het buitenland	155	107
Specifieke voorziening	-194	-150
IBNR voorziening	-10	-13
Voorzieningen voor oninbaarheid	-204	-163
Totaal	54.351	52.030

In bovenstaande tabel zijn onder gesecuritiseerde hypotheke de gesecuritiseerde hypothecaire vorderingen opgenomen waarvan de door securitisatie-entiteiten uitgegeven obligaties aan beleggers zijn verkocht. De onderliggende hypothecaire vorderingen van in eigen positie gehouden securitisatietransacties (€ 9,0 miljard, 2010: € 8,8 miljard) zijn opgenomen onder de post hypotheke.

De gesecuritiseerde hypotheke zijn verkocht op basis van een zogenaamde uitgestelde verkoopprijs. Dit betekent dat SNS Bank voor de meeste transacties een vordering houdt op de securitisatie-entiteit, die bij beëindiging van de transactie pas volledig wordt afgewikkeld. De door de securitisatie entiteit uitgegeven notes bestaan voor een deel uit zogenaamde E-notes. Dit betreft obligaties met een hoog risico karakter. Uit stresstesten is gebleken dat het achterblijvend kredietrisico voor SNS Bank zich manifesteert bij de uitgestelde verkoopprijs en de E-notes. Inmiddels zijn alle E-notes door SNS Bank extern geplaatst (waarvan € 64 miljoen is verkocht aan de verzekeringsactiviteiten). De omvang van de uitgestelde verkoopprijzen bedraagt ultimo december 2011 € 6 miljoen (2010: € 12 miljoen).

Vorderingen op klanten SNS Retail Bank naar sector

In miljoenen euro's

	2011	2010
Particulieren	53.147	50.800
Overheid	1.204	1.230
Totaal	54.351	52.030

Vorderingen op klanten SNS Retail Bank naar regio

In miljoenen euro's

	2011	2010
Nederland	54.215	51.926
Europese monetaire unie	134	98
Verenigd Koninkrijk	1	--
Verenigde Staten	1	4
Overig	--	2
Totaal	54.351	52.030

Met betrekking tot de vorderingen op klanten vormt de in de tabel opgenomen informatie over de achterstanden de basis waarmee voornamelijk op collectieve wijze de voorziening wordt bepaald. Voor de hoogte van de voorzieningen doet Bijzonder Beheer ieder kwartaal een voorstel aan de Kredietcommissie van SNS Bank. De CFRO bekrachtigt het voorzieningenvoorstel.

Achterstanden financiële activa SNS Retail Bank 2011

In miljoenen euro's

	Geen achterstand	< 3 maanden	3 - 6 maanden	6 maanden - 1 jaar	> 1 jaar	Voorziening	Totaal
Beleggingen	4.106	--	--	--	--	--	4.106
Derivaten	3.321	--	--	--	--	--	3.321
Vorderingen op klanten	52.763	1.153	206	175	258	-204	54.351
Vorderingen op banken	1.671	--	--	--	--	--	1.671
Overige activa	6.226	--	--	--	--	--	6.226
Totaal	68.087	1.153	206	175	258	-204	69.675

Achterstanden financiële activa SNS Retail Bank 2010

In miljoenen euro's

	Geen achterstand	< 3 maanden	3 - 6 maanden	6 maanden - 1 jaar	> 1 jaar	Voorziening	Totaal
Beleggingen	4.249	--	--	--	--	--	4.249
Derivaten	2.317	--	--	--	--	--	2.317
Vorderingen op klanten	50.577	1.029	183	187	217	-163	52.030
Vorderingen op banken	1.672	--	--	--	--	-1	1.671
Overige activa	4.278	--	--	--	--	--	4.278
Totaal	63.093	1.029	183	187	217	-164	64.545

Voorziene vorderingen op klanten SNS Retail Bank

In miljoenen euro's

	2011	2010
Balanswaarde niet-voorzien leningen	52.763	50.577
Balanswaarde voorziene leningen (bruto)	1.792	1.616
Specifieke voorziening	-194	-155
IBNR voorziening	-10	-8
Totaal balanswaarde niet-voorzien en voorziene leningen	54.351	52.030
Reële waarde onderpand voorziene leningen	1.784	1.655

Loan to Value

De gewogen gemiddelde LtFV ultimo 2011 van de hypotheekportefeuille van SNS Retail Bank zonder NHG bedroeg 92% (2010: 93%); op basis van een geïndexeerde LtFV 92% (2010: 90%). De executiewaarde die op het aanvraagmoment wordt vastgesteld, wordt geïndexeerd met de Prijsindex Bestaande Koopwoningen van het Kadaster. Deze index wordt maandelijks door het Kadaster aangepast. De Prijsindex Bestaande Koopwoningen is gespecificeerd naar provincie en woningtype. Voorbeelden van woningtype zijn appartement, tussen- of hoekwoning, twee-onder-een-kap of vrijstaand. SNS Retail Bank sluit aan bij deze verbijzondering. De landelijke index voor alle woningtypen is van december 2010 naar december 2011 gedaald met 4 procent. Per regio en woningtype wijkt de ontwikkeling van de index af. Van lopende woninghypotheken wordt normaliter geen nieuw taxatierapport opgevraagd.

Het overgrote deel van de post vorderingen op klanten bij SNS Retail Bank bestaat uit hypothecaire leningen waarbij het aanwezige hypothecair onderpand het op de leningen aanwezige kredietrisico (gedeeltelijk) mitigeert. In onderstaande tabel zijn de hypothecaire vorderingen, onderverdeeld in verschillende LtFV-klassen. Hiermee ontstaat inzicht hoe groot de volumes zijn waarbij het kredietrisico volledig gemitigeerd wordt door het aanwezige hypothecair onderpand (LtFV ≤ 100%) en hoe groot het deel is waarbij sprake is van een niet volledige dekking (LtFV > 100%). De LtFV indeling is bepaald op basis van het hypothecair onderpand, er is geen rekening gehouden met overige garanties en opgebouwde spaardelen.

Uitsplitsing vorderingen op klanten SNS Retail Bank naar LtFV buckets

In miljoenen euro's

	2011		2010	
Hypothecaire vorderingen	50.332	93%	48.177	93%
Overig	4.019	7%	3.853	7%
Totaal vorderingen op klanten	54.351	100%	52.030	100%

Vorderingen op klanten SNS Retail Bank naar LtFV buckets

NHG	10.081	20%	7.694	16%
LtFV ≤ 75%	14.800	30%	15.745	33%
LtFV >75 ≤100%	9.277	18%	9.037	19%
LtFV >100 ≤125%	10.672	21%	12.212	25%
LtFV > 125%	5.502	11%	3.489	7%
Totaal	50.332	100%	48.177	100%

25.3.2 Vorderingen op banken en derivaten

SNS Financial Markets voert ten behoeve van de treasury- en fundingactiviteiten transacties op de geld- en kapitaalmarkt uit met diverse financiële instellingen.

Vorderingen op banken ontstaan onder meer vanuit kredietverlening in de vorm van deposito's, als onderdeel van gebruikelijk cashmanagementtransacties. Onder cashmanagement vallen ook transacties die aangemerkt worden als valutatermijntransacties. Deze transacties worden gezien als derivatentransacties. Zij worden alleen met tegenpartijen uitgevoerd waarmee een zogenaamde CSA-overeenkomst (Credit Support Annex) van de ISDA (International Swaps and Derivatives Association) is gesloten. Looptijden van deze derivaten zijn maximaal één jaar. Op basis van dagelijkse waardering worden veranderingen in contante waarde van alle lopende transacties met een bepaalde tegenpartij verrekend. Er wordt alleen verrekend als de veranderde waarde een van tevoren afgesproken limiet overschrijdt.

Rentederivaten worden ook door SNS Bank ingezet ter sturing en/of beperking van het renterisico van SNS Bank. Looptijden van deze derivaten variëren tussen de twee en dertig jaar. Hiervoor gelden dezelfde risicomitigerende voorwaarden als voor de kortlopende derivaten. Daarnaast geldt een systeem van counterparty limieten. Daarmee wordt het concentratierisico beperkt. Een klein deel van de derivaten is gesloten met cliënten van Property Finance.

25.3.3 Beleggingen

Als reactie op de eurozone crisis zijn in 2011 risico's in de beleggingen verminderd door beleggingen in staatsleningen uit perifere landen verder af te bouwen. Zie onderstaande tabellen voor verdere informatie.

Vastrentende beleggingen SNS Retail Bank naar sector 2011

In miljoenen euro's	Reële waarde via de winst- en verliesrekening		Voor verkoop beschikbaar	Totaal
	Handelsdoeleinden	Aangewezen		
Staatsobligaties	39	79	3.404	3.522
Banken	55	14	190	259
Handel, industrie en overige dienstverlening	6	--	63	69
Overige	23	5	210	238
Totaal	123	98	3.867	4.088

Vastrentende beleggingen SNS Retail Bank naar sector 2010

In miljoenen euro's	Reële waarde via de winst- en verliesrekening		Voor verkoop beschikbaar	Totaal
	Handelsdoeleinden	Aangewezen		
Staatsobligaties	24	68	3.476	3.568
Banken	91	19	307	417
Handel, industrie en overige dienstverlening	23	--	55	78
Overige	6	5	152	163
Totaal	144	92	3.990	4.226

Vastrentende beleggingen SNS Retail Bank naar rating 2011

In miljoenen euro's	Reële waarde via de winst- en verliesrekening		Voor verkoop beschikbaar	Totaal
	Handelsdoeleinden	Aangewezen		
AAA	34	93	3.105	3.232
AA	16	5	204	225
A	25	--	346	371
BBB	41	--	186	227
Lager dan BBB	--	--	26	26
Zonder rating	7	--	--	7
Totaal	123	98	3.867	4.088

Vastrentende beleggingen SNS Retail Bank naar rating 2010

In miljoenen euro's	Reële waarde via de winst- en verliesrekening			Totaal
	Handelsdoeleinden	Aangewezen	Voor verkoop beschikbaar	
AAA	29	73	2.446	2.548
AA	12	5	274	291
A	47	--	1.012	1.059
BBB	13	9	190	212
Lager dan BBB	--	--	51	51
Zonder rating	43	5	17	65
Totaal	144	92	3.990	4.226

Verdeling vastrentende beleggingen voor verkoop beschikbaar (geografisch)

In miljoenen euro's	2011		2010	
Ierland	165	4%	166	4%
Griekenland	26	1%	47	1%
Italië	271	7%	804	20%
Spanje	29	1%	57	1%
Subtotaal GIIPS	491	13%	1.074	26%
Duitsland	1.548	39%	767	19%
Frankrijk	213	5%	473	11%
Nederland	1.138	29%	1.058	26%
Oostenrijk	309	8%	437	11%
België	164	4%	200	5%
Overig	102	2%	74	2%
Totaal	3.965	100%	4.083	100%

Verdeling vastrentende beleggingen voor verkoop beschikbaar (sector)

In miljoenen euro's	2011		2010	
Staatsobligaties	3.483	87%	3.544	87%
Bedrijfsobligaties financiële sector	141	4%	290	7%
Hypotheken	--	0%	--	0%
Bedrijfsobligaties niet-financiële sector	22	1%	42	1%
Mortgage backed securities	273	7%	161	4%
Overige	46	1%	46	1%
Totaal	3.965	100%	4.083	100%

Verdeling vastrentende beleggingen voor verkoop beschikbaar (looptijd)

In miljoenen euro's

	2011		2010	
< 3 maanden	74	2%	96	2%
< 1 jaar	35	1%	15	0%
< 3 jaar	1.185	30%	327	8%
< 5 jaar	261	7%	807	20%
< 10 jaar	1.480	37%	1.033	26%
< 15 jaar	232	6%	447	11%
> 15 jaar	698	17%	1.358	33%
Geen looptijd	--	0%	--	0%
Totaal	3.965	100%	4.083	100%

Verdeling vastrentende beleggingen voor verkoop beschikbaar (rating)

In miljoenen euro's

	2011		2010	
AAA	3.199	80%	2.519	61%
AA	208	5%	280	7%
A	346	9%	1.011	25%
BBB	186	5%	199	5%
< BBB	26	1%	51	1%
Geen rating	--	0%	23	1%
Totaal	3.965	100%	4.083	100%

Exposure in vastrentende overheidspapieren beleggingsportefeuille (geografisch)

In miljoenen euro's

	2011		2010	
Ierland	165	5%	156	4%
Griekenland	26	0%	47	1%
Italië	266	8%	762	2%
Spanje	29	1%	57	22%
Subtotaal GIIPS	486	14%	1.022	29%
Duitsland	1.548	44%	728	21%
Frankrijk	195	6%	390	11%
Nederland	733	21%	791	22%
Oostenrijk	309	9%	405	11%
België	164	5%	200	6%
Overig	48	1%	8	0%
Totaal	3.483	100%	3.544	100%

25.4 Kredietrisico SNS Zakelijk

25.4.1 Algemeen

Binnen het segment SNS Zakelijk wordt onderscheid gemaakt tussen SNS Retail Bank Zakelijk en PF Zakelijk. SNS Retail Bank Zakelijk bestaat uit een MKB kredietportefeuille terwijl PF Zakelijk bestaat uit een leningportefeuille die hoofdzakelijk betrekking heeft op beleggingsfinancieringen in commercieel vastgoed.

De portefeuille van SNS Zakelijk is in 2011 aanzienlijk afgebouwd. De netto exposure is in 2011 teruggebracht met € 1,6 miljard (22%) tot € 5,7 miljard. Ook de kredietlimieten daalden met € 1,6 miljard. Deze forse afbouw werd met name bij PF Zakelijk gerealiseerd en ging gepaard met een beperkt bedrag aan verleende kortingen en vergoedingen (€ 6 miljoen).

Netto exposure SNS Zakelijk

	PF Zakelijk		SNS Retail Bank Zakelijk		SNS Zakelijk	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Kredietlimieten	4.144	5.714	1.613	1.673	5.757	7.387
Onbenutte kredietlimiet / overstand	-14	97	--	--	-14	97
Bruto uitstaande leningen	4.158	5.617	1.613	1.673	5.771	7.290
Voorzieningen	42	11	62	68	104	79
Netto uitstaande leningen	4.116	5.606	1.551	1.605	5.667	7.211
Vastgoedprojecten	7	11	--	--	7	11
Activa gehouden voor verkoop	--	27	--	--	--	27
Totale netto exposure	4.123	5.644	1.551	1.605	5.674	7.249
Leningen in achterstand	41	12	208	205	249	217
Leningen in achterstand als % van de totale leningportefeuille					4,3%	3,0%
Dekkingsgraad					41,8%	36,4%

€ 11 miljoen van de leningen is begrepen in vorderingen op banken (2010: € 12 miljoen).

Vorderingen op klanten SNS Zakelijk naar aard van zekerheid

In miljoenen euro's

	2011	2010
Hypotheke < 75% van executiewaarde	368	497
Hypotheke > 75% van executiewaarde	1.037	1.369
Hypotheke met Nationale Hypotheekgarantie	--	--
Gesecuritiseerde hypotheke	--	--
Woningen gelegen in Nederland	1.405	1.866
Woningen gelegen in het buitenland	--	--
Woningen gelegen in het buitenland	--	--
Hypothecaire dekking	3.938	4.901
Verstrekt aan de overheid	24	55
Blanco kredieten	371	434
Niet woningen in Nederland	4.333	5.390
Overige zekerheden en blanco kredieten	22	22
Niet woningen in het buitenland	22	22
Specifieke voorziening	-92	-73
IBNR voorziening	-12	-6
Voorzieningen voor oninbaarheid	-104	-79
Totaal	5.656	7.199

Vorderingen op klanten SNS Zakelijk naar regio

In miljoenen euro's

	2011	2010
Nederland	5.645	7.166
Europese monetaire unie	8	29
Verenigde Staten	1	2
Overig	2	2
Totaal	5.656	7.199

De gestandaardiseerde producten zorgen er tevens voor dat de beheerprocessen gestandaardiseerd zijn. Het gestandaardiseerde proces met standaard producten sluit aan bij de overige retail processen van SNS Bank.

De SNS Retail Bank Zakelijk portefeuille wordt ingedeeld in homogene pools van klanten op basis van gelijke risicokarakteristieken. In het huidige proces vindt deze indeling plaats op basis van obligo en risicoklasse. Op basis van deze pools vindt fiatting, pricing en beheer van producten plaats.

Loan to value

Een groot deel van de post vorderingen op klanten bij SNS Zakelijk bestaat uit leningen waarbij het aanwezige hypothecair onderpand het op de leningen aanwezige kredietrisico (gedeeltelijk) mitigeert. In onderstaande tabel zijn de hypothecaire vorderingen onderverdeeld in verschillende LTV-klassen. Hiermee ontstaat inzicht hoe groot de volumes zijn waarbij het kredietrisico volledig gemitigeerd wordt door het aanwezige hypothecair onderpand ($LTV \leq 100\%$) en hoe groot het deel is waarbij sprake is van een niet volledige dekking ($LTV > 100\%$). De LTV indeling is bepaald op basis van het hypothecair onderpand, er is geen rekening gehouden met overige garanties en opgebouwde spaardelen.

Uitsplitsing vorderingen op klanten SNS Zakelijk naar LtV buckets

In miljoenen euro's

	2011		2010	
Hypothecaire vorderingen	5.544	98%	7.042	98%
Overig	112	2%	157	2%
Totaal vorderingen op klanten	5.656	100%	7.199	100%

Vorderingen op klanten SNS Zakelijk naar LtV buckets

LtV <= 75%	2.008	36%	3.158	45%
LtV >75 <=100%	2.116	38%	2.734	39%
LtV >100 <=125%	861	16%	644	9%
LtV > 125%	559	10%	506	7%
Totaal	5.544	100%	7.042	100%

25.4.2 Kredietrisico SNS Retail Bank Zakelijk

MKB kredietportefeuille

De omvang van de totale MKB kredietportefeuille is € 1,6 miljard. De MKB kredietportefeuille bestaat uit een retail en een corporate portefeuille. Binnen deze twee portefeuilles voert SNS Retail Bank Zakelijk twee proposities te weten Bedrijven Advies Eigen Gebruik en Verhuurd Vastgoed. Beide proposities voorzien in het verlenen van krediet met een hypotheccair onderpand. Van deze portfolio wordt 94% van het obligo afgedekt door hypothecaire zekerheden. De omvang is stabiel ten opzichte van de afgelopen jaren. De kredietverlening is enkel op Nederland gericht.

Met 65,8% heeft de retail portefeuille het grootste aandeel in de MKB kredietportefeuille van het uitstaande zakelijke obligo. Deze zakelijke klanten hebben een maximaal obligo van € 1 miljoen. De corporates hebben een maximaal obligo van € 5 miljoen.

Vorderingen op klanten SNS Retail Bank Zakelijk naar sector

In miljoenen euro's

	2011	2010
Particulieren	793	674
Overheid	--	--
Dienstverlenende bedrijven	351	472
Nijverheid	205	205
Landbouw	36	64
Overig zakelijk	167	190
Totaal	1.551	1.605

De Bedrijven Advies Eigen Gebruik & Verhuurd Vastgoed portefeuilles kenmerken zich door klanten die zichzelf zelfstandig kunnen faciliteren door middel van het zelfbedieningsconcept. Deze doelgroep doet op basis van specifieke behoeften beroep op incidentele ondersteuning bij de aanschaf van gestandaardiseerde producten. Het uitgangspunt van een gestandaardiseerd product is dat dit product voldoet aan de vooraf opgestelde product- en productiecriteri inclusief de te berekenen marge en dat dit product via een uniform, eenduidig en voorgeprogrammeerd, deels geautomatiseerd proces wordt verstrekt.

Achterstanden vorderingen op klanten SNS Retail Bank Zakelijk

In miljoenen euro's

	2011	2010
Geen achterstand	1.405	1.469
< 3 maanden	37	26
3 - 6 maanden	9	21
6 maanden - 1 jaar	21	37
> 1 jaar	141	120
Voorziening	-62	-68
Totaal	1.551	1.605

Voorziene vorderingen op klanten SNS Retail Bank Zakelijk

In miljoenen euro's

	2011	2010
Balanswaarde niet-voorzien leningen	1.405	1.468
Balanswaarde voorziene leningen (bruto)	208	205
Specifieke voorziening	-62	-68
IBNR voorziening	--	--
Totaal balanswaarde niet-voorzien en voorziene leningen	1.551	1.605

25.4.3 Kredietrisico PF Zakelijk

Onderverdeling leningen PF Zakelijk naar soort vastgoed

In miljoenen euro's

	2011	2010
Woningen	1.475	1.962
Kantoren	790	979
Winkels	721	1.210
Bedrijfspannen	794	831
Overig	378	635
Totaal	4.158	5.617

Van de afbouw van € 1,5 miljard in 2011 heeft 33% betrekking op woningen en 34% op winkels.

Waardeverminderingen

Toename van de leegstand en dalende inkomsten bij commercieel vastgoed en de dalende prijstrend voor woningen hebben een negatieve impact op de zekerheidswaarden. Deze ontwikkeling komt ook tot uitdrukking in het niveau van de waardeverminderingen bij PF Zakelijk. Deze bedroegen in 2011 € 33 mln (2010: € 6 mln).

Het vooralsnog uitblijven van herstel op de vastgoedmarkt is een belangrijke onzekerheid ten aanzien van de waardering van de portefeuille.

Leningen

Van de bruto leningportefeuille van € 4,2 miljard heeft 93,6% betrekking op beleggingsfinancieringen (2010: 93,5%). De loan to value (LtV) van de kredietportefeuille van PF Zakelijk bedroeg eind 2011 74,4%. Ultimo 2011 bedraagt de gemiddelde LtV van de voorziene leningen 150,9% (2010: 129,5%).

Probability of Default (PD)

De gemiddelde kans op wanbetaling (PD) in de non default portefeuille van PF Zakelijk is in 2011 gestegen van 1,05% naar 4,20%. Dit houdt in dat per eind 2011, uitgaande van een gelijkblijvende portefeuille, in de komende 12 maanden een flink hoger aantal nieuwe defaults wordt verwacht dan per eind 2010 werd verwacht. Deze stijging wordt voornamelijk veroorzaakt door een hercalibratie van het PD rating model in 2011 naar aanleiding van de veranderde marktomstandigheden. De stijging weerspiegelt daarnaast de toegenomen risico's in de portefeuille. Het PD percentage van 4,20% eind 2011 ligt in lijn met wat in de markt gebruikelijk is.

Kredietkwaliteit leningen

In de onderstaande tabel worden de bruto uitstaande leningen van PF Zakelijk uitgesplitst naar niet in default, default niet voorzien en default voorzien. De procedure ten aanzien van het in default verklaren van financieringen is beschreven in het hoofdstuk [Kredietrisicoprofiel en -beheer PF Zakelijk en Property Finance](#).

Defaults PF Zakelijk

In miljoenen euro's	Uitstaand saldo		Loan to Value	
	2011	2010	2011	2010
Niet in default	3.982	5.574	74,1%	70,0%
Default, niet voorzien	135	31	72,3%	93,9%
Default, voorzien	41	12	150,9%	129,5%
Totaal in default	176	43	82,3%	102,0%
Totaal	4.158	5.617	74,4%	70,2%

Het uitstaand saldo van de financieringen in default (voorzien en niet voorzien) bedroeg ultimo 2011 € 176 miljoen. Uitgedrukt in een percentage van de totale portefeuille stegen de defaults van 0,8% naar 4,2%, door de toename van de financieringen in default en door de afbouw van de portefeuille. Hoewel de leningen in default in absolute zin een klein deel van de totale portefeuille van PF Zakelijk zijn, blijkt ook uit de stijging van het defaultpercentage dat het risicoprofiel van de portefeuille toeneemt.

In de volgende tabel wordt informatie gegeven over betalingsachterstanden. Het betalingsgedrag van klanten is één van de defaultindicatoren die PF Zakelijk hanteert. Een betalingsachterstand hoeft echter niet per definitie tot een default te leiden. Andersom kan het voorkomen dat leningen zonder betalingsachterstand toch in default worden verklaard. Dit kan zich voornamelijk voordoen bij projectfinancieringen.

Achterstanden in vorderingen PF Zakelijk

In miljoenen euro's	Uitstaand saldo		Loan to Value	
	2011	2010	2011	2010
Niet achterstallig, niet voorzien	3.888	5.332	73,8%	70,0%
Achterstallig, maar niet voorzien	229	273	77,6%	71,5%
Voorzien	41	12	150,9%	129,5%
Totaal	4.158	5.617	74,4%	70,2%

De daling van de achterstallige, maar niet voorziene leningen van € 44 miljoen wordt veroorzaakt door afbouw (€ 153 miljoen), deels gecompenseerd door nieuwe achterstanden.

Ouderdomsanalyse achterstallige, maar niet voorziene leningen PF Zakelijk

In miljoenen euro's	Uitstaand saldo		Loan to Value	
	2011	2010	2011	2010
< 30 dagen	60	125	68,3%	67,3%
30 - 60 dagen	38	49	73,8%	71,1%
60 - 90 dagen	18	38	93,9%	83,1%
> 90 dagen	113	61	83,6%	74,6%
Totaal	229	273	77,6%	71,5%

Als sprake is van betalingsachterstanden, onderdekking (LTV groter dan 100%), of een combinatie van beide, kan op basis van een grondige analyse toch worden besloten dat een specifieke voorziening niet nodig is. Redenen daarvoor kunnen zijn:

- er zijn aanvullende zekerheden aanwezig, zoals cross collateral verbanden met financieringen die een dekkingsoverschot vertonen, of er bestaan aanvullende garanties (limited recourse)
- er is voldoende cash flow aanwezig om rente en aflossing te betalen, ter vermindering van het dekkingstekort
- door middel van een herstructurering wordt het dekkingstekort of de achterstand gemitigeerd

Voorzieningen vorderingen PF Zakelijk

In miljoenen euro's	2011	2010
Balanswaarde voorziene leningen (bruto)	41	12
Specifieke voorziening	-30	-5
IBNR voorziening	-12	-6
Balanswaarde voorziene leningen (netto)	-1	1
Dekkingsgraad	103,2%	90,6%
Reële waarde onderpand voorziene leningen	27	9
Loan to Value leningen	150,9%	129,5%

25.5 Kredietrisico Property Finance

De portefeuille van Property Finance wordt conform de strategische doelstellingen in de komende jaren volledig en beheerst afgebouwd. De netto exposure is in 2011 teruggebracht met € 1,0 miljard (16%) tot € 5,3 miljard. De kredietlimieten daalden met € 1,4 miljard (20%).

Netto exposure Property Finance

	2011	2010
Kredietlimieten	5.480	6.840
Onbenutte kredietlimiet / overstand	102	328
Bruto uitstaande leningen	5.378	6.512
Voorzieningen	595	728
Netto uitstaande leningen	4.783	5.784
Vastgoedprojecten	505	456
Activa gehouden voor verkoop	--	94
Totale netto exposure	5.288	6.334

Onderverdeling netto exposure Property Finance naar regio

In miljoenen euro's

	2011	2010
Nederland	2.953	3.327
Overig Europa	1.904	2.245
Noord-Amerika	431	762
Totaal	5.288	6.334

De afbouw in 2011 van € 1,0 miljard is in absolute zin gelijkmatig verdeeld over de drie regio's. De afbouw was relatief gezien het sterkst in Noord-Amerika.

Waardeverminderingen

De ongunstige marktomstandigheden en vooruitzichten vertalen zich in lagere huurinkomsten voor vastgoedbeleggers en uitdagingen voor projectontwikkelaars bij de verkoop van projecten. Deze trends, toegenomen risico's en onzekerheden leidden tot hoge bijzondere waardeverminderingen op leningen en vastgoedprojecten.

Waardeverminderingen Property Finance

In miljoenen euro's

	2011	2010
Nederland	126	176
Overig Europa	17	78
Noord-Amerika	20	368
Leningen	163	622
Overig Europa	68	83
Noord-Amerika	23	34
Vastgoedprojecten	91	117
Goodwill	-	68
Deelnemingen	-3	45
Totaal	251	852

In het tweede halfjaar van 2010 is de volledige portefeuille van Property Finance kritisch doorgelicht, wat heeft geleid tot aanzienlijke extra waardeverminderingen. Hoewel de waardeverminderingen in 2011 bijna 70% lager zijn dan in 2010, zijn deze nog steeds aanzienlijk. De waardeverminderingen in Nederland zijn in absolute zin afgenomen, maar vertegenwoordigen inmiddels wel circa tweederde van de totale waardeverminderingen.

De negatieve waardeverminderingen bij deelnemingen in 2011 worden veroorzaakt door het overboeken van voorzieningen op deelnemingen naar voorzieningen op leningen. De negatieve overige waardeverminderingen hebben betrekking op een bate ten aanzien van een rechtszaak met betrekking tot een vastgoedproject.

Leningen Property Finance

Vorderingen Property Finance naar aard van zekerheid

<i>In miljoenen euro's</i>	2011	2010
Hypotheke < 75% van executiewaarde	--	7
Hypotheke > 75% van executiewaarde	226	245
Woningen gelegen in Nederland	226	252
Woningen gelegen in het buitenland	836	1.439
Woningen gelegen in het buitenland	836	1.439
Hypothecaire dekking	2.688	3.030
Overige zekerheden en blanco kredieten	346	283
Niet woningen in Nederland	3.034	3.313
Hypothecaire dekking	1.282	1.508
Niet woningen in het buitenland	1.282	1.508
Specifieke voorziening	-595	-722
IBNR voorziening	--	-6
Voorzieningen voor oninbaarheid	-595	-728
Totaal	4.783	5.784

Onderverdeling leningen Property Finance naar soort vastgoed

<i>In miljoenen euro's</i>	2011	2010
Woningen	1.392	2.015
Kantoren	1.721	1.977
Winkels	1.273	1.454
Bedrijfspanen	325	396
Overig	667	670
Totaal	5.378	6.512

De afbouw in 2011 van € 1,1 miljard betreft voornamelijk woningen (55%) en kantoren (23%).

Loan to value

De Loan to Value (LtV) van de kredietportefeuille bedraagt eind 2011 103,3%. Ultimo 2011 bedraagt de gemiddelde LtV van de voorziene leningen 140,9% (2010: 135,7%). Bij vorderingen op klanten van Property Finance waarbij sprake is van hypothecaire zekerheid zal het aanwezige hypothecair onderpand het op de leningen aanwezige kredietrisico (gedeeltelijk) mitigeren.

In onderstaande tabel zijn de bruto leningen onderverdeeld in verschillende LTV-klassen. Hiermee ontstaat inzicht hoe groot de volumes zijn waarbij het kredietrisico volledig gemitigeerd wordt door het aanwezige hypothecair onderpand (LTV < 100%) en hoe groot het deel is waarbij sprake is van een niet volledige dekking (LTV > 100%). De LTV indeling is bepaald op basis van het onderpand, er is geen rekening gehouden met overige garanties.

Uitsplitsing vorderingen op klanten Property Finance naar LtV buckets

<i>In miljoenen euro's</i>	2011		2010	
Vorderingen op klanten	5.378	112%	6.512	113%
Voorziening vorderingen op klanten	-595	-12%	-728	-13%
Totaal vorderingen op klanten	4.783	100%	5.784	100%

Vorderingen op klanten Property Finance naar LtV buckets

LtV <= 75%	572	11%	1.019	16%
LtV >75 <=100%	1.927	36%	2.733	42%
LtV >100 <=125%	1.558	29%	1.539	23%
LtV > 125%	1.321	24%	1.221	19%
Totaal	5.378	100%	6.512	100%

Kredietkwaliteit leningen

In de onderstaande tabel worden de bruto uitstaande leningen van Property Finance uitgesplitst naar niet in default, default niet voorzien en default voorzien. De procedure ten aanzien van het in default verklaren van financieringen is beschreven in het hoofdstuk [Kredietrisicoprofiel en -beheer PF Zakelijk en Property Finance](#).

Defaults Property Finance

<i>In miljoenen euro's</i>	Uitstaand saldo		Loan to Value	
	2011	2010	2011	2010
Niet in default	2.807	3.522	87,7%	81,8%
Default, niet voorzien	843	1.229	110,1%	108,5%
Default, voorzien	1.728	1.761	140,9%	135,7%
Totaal in default	2.571	2.990	128,9%	123,0%
Totaal	5.378	6.512	103,3%	96,4%

Het uitstaand saldo van de financieringen in default (voorzien en niet voorzien) bedroeg ultimo 2011 € 2.571 miljoen. Uitgedrukt in een percentage van de totale portefeuille stegen de defaults beperkt van 45,9% naar 47,8%. Nieuwe defaults worden grotendeels gecompenseerd door aflossingen of verkoop van bestaande default posten.

In de volgende tabel wordt informatie gegeven over betalingsachterstanden. Het betalingsgedrag van klanten is één van de defaultindicatoren die Property Finance hanteert. Een betalingsachterstand hoeft echter niet per definitie tot een default te leiden. Andersom kan het voorkomen dat leningen zonder betalingsachterstand toch in default worden verklaard. Dit kan zich voornamelijk voordoen bij projectfinancieringen.

Achterstanden in vorderingen op klanten Property Finance

<i>In miljoenen euro's</i>	Uitstaand saldo		Loan to Value	
	2011	2010	2011	2010
Niet achterstallig, niet voorzien	2.257	3.184	89,9%	85,8%
Achterstallig, maar niet voorzien	1.393	1.567	95,7%	90,5%
Voorzien	1.728	1.761	140,9%	135,7%
Totaal	5.378	6.512	103,3%	96,4%

De daling van de achterstallige, maar niet voorziene leningen van € 174 miljoen wordt voornamelijk veroorzaakt door gerealiseerde afbouw van deze financieringen.

Ouderdomsanalyse achterstallige, maar niet voorziene vorderingen Property Finance

<i>In miljoenen euro's</i>	Uitstaand saldo		Loan to Value	
	2011	2010	2011	2010
< 30 dagen	276	436	83,3%	82,6%
30 - 60 dagen	309	165	108,5%	87,6%
60 - 90 dagen	143	127	70,0%	95,5%
> 90 dagen	665	839	105,6%	94,9%
Totaal	1.393	1.567	95,7%	90,5%

Als sprake is van betalingsachterstanden, onderdekking (LtV groter dan 100%), of een combinatie van beide, kan op basis van een grondige analyse toch worden besloten dat een specifieke voorziening niet nodig is. Redenen daarvoor kunnen zijn:

- er zijn aanvullende zekerheden aanwezig, zoals cross collateral verbanden met financieringen die een dekkingsoverschot vertonen, of er bestaan aanvullende garanties (limited recourse);
- er is voldoende cash flow aanwezig om rente en aflossing te betalen, ter vermindering van het dekkingstekort;
- door middel van een herstructurering wordt het dekkingstekort of achterstand gemitigeerd.

Voorzieningen vorderingen Property Finance 2011

<i>In miljoenen euro's</i>	Nederland	Overig Europa	Noord-Amerika	Totaal
Balanswaarde voorziene leningen (bruto)	1.130	337	261	1.728
Voorziening	-324	-129	-142	-595
Balanswaarde voorziene leningen (netto)	806	208	119	1.133
Dekkingsgraad	28,7%	38,3%	54,4%	34,4%
Reële waarde onderpand voorziene leningen	839	254	125	1.218
Loan to Value voorziene leningen	132,9%	135,0%	206,2%	140,9%

Voorzieningen vorderingen Property Finance 2010

<i>In miljoenen euro's</i>	Nederland	Overig Europa	Noord-Amerika	Totaal
Balanswaarde voorziene leningen (bruto)	787	394	580	1.761
Voorziening	-222	-193	-313	-728
Balanswaarde voorziene leningen (netto)	565	201	267	1.033
Dekkingsgraad	28,2%	49,0%	54,0%	41,3%
Reële waarde onderpand voorziene leningen	738	270	325	1.333
Loan to Value voorziene leningen	115,6%	139,6%	178,2%	135,7%

De dekkingsgraad (= voorzieningen als percentage van het saldo van de voorziene leningen) bedraagt 34,4%. De coverage ratio in Nederland en Noord-Amerika is eind 2011 nagenoeg gelijk aan 2010. De coverage ratio in Overig Europa is aanzienlijk lager door de instroom van enkele grote Duitse posten.

Vastgoedprojecten Property Finance

Het totaal van de vastgoedprojecten op de balans van Property Finance per 31 december 2011 bedraagt € 505 miljoen (ultimo 2010: € 456 miljoen). Dit betreft voor € 29 miljoen Nederland (2010: nihil), € 451 miljoen Overig Europa (2010: € 456 miljoen) en € 25 miljoen Noord-Amerika (2010: nihil).

De balanswaarde ultimo 2011 is volledig gebaseerd op de lagere netto opbrengstwaarde.

Cumulatieve waardeverminderingen vastgoedprojecten en activa aangehouden voor verkoop Property Finance

In miljoenen euro's	Vastgoedprojecten		Activa aangehouden voor verkoop	
	2011	2010	2011	2010
Bruto waarde	979	756	--	266
Cumulatieve waardeverminderingen	-474	-300	--	-172
Boekwaarde (netto opbrengstwaarde)	505	456	-	94

De stijging van de bruto waarde wordt voornamelijk veroorzaakt door uitwinningen van vastgoed in Nederland (€ 29 miljoen), Spanje (€ 82 miljoen) en Noord-Amerika (€ 35 miljoen).

25.6 Marktrisico bankactiviteiten

Het marktrisico van de bankactiviteiten, inclusief Property Finance, wordt beheerd door het ALM Comité SNS Bank. Binnen marktrisico neemt renterisico een belangrijke plaats in. Renterisico ontstaat doordat er verschillen bestaan in de rentegevoeligheid van de activa en passiva op de balans. Bij het managen van het renterisico wordt steeds vastgesteld of de risico-indicatoren binnen het vastgestelde limietenkader zitten. Sturing binnen de limieten vindt plaats op basis van rendement-risico overwegingen in samenhang met de korte- en middellange termijnvisie op renteontwikkelingen. Bij de sturing van het renterisico wordt niet naar afzonderlijke balansposten gekeken, maar naar het totaal van rentedragende activa en passiva inclusief renteswaps. Deze renteswaps worden gebruikt om de rentegevoeligheid terug te brengen. Zie paragraaf 'Hedging' en 'Hedge Accounting' voor een verdere toelichting.

Naast renterisico omvat marktrisico ook spreadrisico, valutarisico en handelsrisico. Deze risico's worden in de volgende paragrafen toegelicht.

25.6.1 Renterisico bankactiviteiten

Het renterisico in de portefeuille van de bank wordt gemeten, bewaakt en gestuurd aan de hand van duration van het eigen vermogen, Value-at-Risk (VaR), Earnings-at-Risk (EaR) en gap-analyses.

De duration van het eigen vermogen is de belangrijkste indicator van het renterisico. Gedurende 2011 was de strategische bandbreedte voor de duration van het eigen vermogen 0 tot 10. De strategische bandbreedte wordt jaarlijks herijkt door Group ALCO. Vanwege de volatiliteit in de rente is de duration in 2011 op een laag niveau gehouden, tussen 2 en 5. Ultimo 2011 was de duration van het eigen vermogen 3,8 (ultimo 2010: 2,3).

Zowel VaR als EaR worden met scenarioanalyses bepaald. Veranderingen in de reële waarde van het eigen vermogen en veranderingen in de rentemarge worden bepaald bij vele onderliggende rentescenario's. De reële waarde van het eigen vermogen wordt verkregen door de kasstromen uit de totale balans te verdisconteren met de cost-of-fund curve van de bankactiviteiten. Deze curve wordt tevens als basis yield-curve gebruikt om renteveranderingen te simuleren. Bij een betrouwbaarheidsniveau van 99% is de VaR gelijk aan de 1% slechtste uitkomsten van verandering in de reële waarde van het eigen vermogen. De EaR meet onder een aantal begrijpelijke rentescenario's van grote renteschokken wat de maximale derving in rentemarge is binnen een jaar. Deze derving in rentemarge treedt op als gevolg van herfinanciering van de rentegaps onder die rentescenario's. De VaR-cijfers zijn voor belasting, de EaR-cijfers zijn na belasting.

De VaR was gedurende 2011 gemiddeld € 210 miljoen, met een maximum van € 264 miljoen eind april 2011, en een minimum van € 104 miljoen eind september 2011. Ultimo 2011 was de VaR € 227 miljoen. De EaR bedroeg in 2011 gemiddeld € 10 miljoen. De EaR was in 2011 het hoogst in mei, namelijk € 14 miljoen. Ultimo 2011 was de EaR € 7 miljoen.

Naast sturing op de duration van het eigen vermogen, VaR en EaR, wordt ook gestuurd op de netto (activa minus passiva) vervallende nominale bedragen per rentelooptijd. Deze bedragen worden weergegeven in een zogenaamd

gaprofiel. Het gaprofiel vormt de basis voor de beslissing in welke looptijden renteswaps aan te gaan om de rentepositie naar het gewenste niveau te sturen.

In onderstaande tabel is het rentetypische gaprofiel van de bankactiviteiten opgenomen, gebaseerd op de verwachte resterende rentetypische looptijd. Hierin zijn schattingen voor het vervroegde aflossingsgedrag in de hypotheek- en leningenportefeuilles verwerkt. Tevens wordt een inschatting gemaakt van het rentetypisch verval van de spaar- en creditgelden.

Netto vervallende nominale bedragen per rentelooptijd bankactiviteiten 2011

In miljoenen euro's

	< 1 maand	1 - 3 maanden	3 maanden - 1 jaar	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Voorziening	Totaal
Activa							
Beleggingen (rentedragend)	696	772	463	533	1.624	--	4.088
Derivaten	650	1.069	557	409	636	--	3.321
Vorderingen op klanten	19.620	5.558	7.738	19.321	13.457	-903	64.791
Vorderingen op banken	1.681	2	--	--	--	-1	1.682
Overige activa	2.348	--	--	--	--	-110	2.238
Kas en kasequivalenten	5.128	--	--	--	--	--	5.128
Subtotaal	30.122	7.402	8.757	20.263	15.717	-1.014	81.248
Off balance producten	10.610	17.465	9.093	6.684	10.935	--	54.787
Totaal activa	40.732	24.867	17.850	26.947	26.652	-1.014	136.035
Passiva							
Participatiecertificaten en achtergestelde schulden	492	429	87	78	35	--	1.121
Schuldbewijzen	8.642	15.943	1.211	1.080	485	--	27.361
Derivaten	872	623	680	714	717	--	3.606
Spaargelden	2.535	677	3.282	14.842	9.006	--	30.342
Overige schulden aan klanten	5.034	919	476	1.250	2.536	--	10.215
Schulden aan banken	4.713	4	--	--	--	--	4.717
Overige passiva	2.032	--	--	--	--	--	2.032
Subtotaal	24.320	18.596	5.736	17.962	12.779	--	79.394
Off balance producten	7.735	9.558	13.093	13.218	11.183	--	54.787
Totaal passiva	32.055	28.154	18.829	31.181	23.962	--	134.181
Rentegevoeligheid gap (activa - passiva)	8.678	-3.287	-978	-4.233	2.690	-1.014	1.854

Netto vervallende nominale bedragen per rentelooptijd bankactiviteiten 2010

In miljoenen euro's

	< 1 maand	1 - 3 maanden	3 maanden - 1 jaar	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Voorziening	Totaal
Activa							
Beleggingen (rentedragend)	194	1.209	262	899	1.662	--	4.226
Derivaten	504	77	372	805	559	--	2.317
Vorderingen op klanten	17.540	6.719	9.128	19.103	13.493	-971	65.012
Vorderingen op banken	1.625	2	56	--	--	--	1.683
Overige activa	1.737	46	11	192	3	-142	1.847
Kas en kasequivalenten	3.833	--	--	--	--	--	3.833
Subtotaal	25.433	8.053	9.829	20.999	15.717	-1.113	78.918
Off balance producten	8.755	19.700	9.464	3.314	9.460	--	50.693
Totaal activa	34.188	27.753	19.293	24.313	25.177	-1.113	129.611
Passiva							
Participatiecertificaten en achtergestelde schulden	740	706	160	344	72	--	2.022
Schuldbewijzen	6.695	20.213	725	1.562	328	--	29.523
Derivaten	604	440	594	676	566	--	2.880
Spaargelden	5.910	591	1.339	12.681	6.877	--	27.398
Overige schulden aan klanten	4.687	882	509	1.502	2.902	--	10.482
Schulden aan banken	3.036	61	--	--	--	--	3.097
Overige passiva	1.680	--	--	--	--	--	1.680
Subtotaal	23.352	22.893	3.327	16.765	10.745	--	77.082
Off balance producten	4.947	5.553	12.105	17.296	10.792	--	50.693
Totaal passiva	28.299	28.446	15.432	34.061	21.537	--	127.775
Rentegevoeligheid gap (activa - passiva)	5.889	-693	3.861	-9.748	3.640	-1.113	1.836

Offerterisico

Het offerterisico is het risico dat de rente stijgt tussen het moment van offreren en het moment van financieren van een lening. Maandelijks wordt een afweging gemaakt tussen de kosten van afdekking en de omvang van het offerterisico. Het offerterisico op rentevaste hypotheekleningen is gelimiteerd met een VaR limiet van € 16,1 miljoen (2% van de begrote bruto rentemarge). Gemiddeld bedroeg de offerte VaR voor rentevaste hypotheekleningen gedurende 2011 € 4,5 miljoen. Ultimo 2011 was de offerte VaR € 1,5 miljoen. De offerte VaR is gedurende geheel 2011 binnen de limiet gebleven.

In 2011 bestond de hypotheekproductie voornamelijk uit plafondrente. Gedurende het jaar zijn de embedded opties in de plafondrentehypotheekleningen stelselmatig afgedekt met rente-caps. Ultimo 2011 was 68% van deze embedded opties in zowel geoffreerde als gefinancierde hypotheekleningen afgedekt met rente-caps.

25.6.2 Spreadrisico GIIPS-landen

In 2011 zijn de spreads op de zogenoemde "GIIPS-landen" (Griekenland, Ierland, Italië, Portugal, Spanje) ten opzichte van 2010 verder uitgelopen vanwege het toegenomen kredietrisico. De beleggingen in staatsobligaties in deze landen zijn gedurende 2011 verder afgebouwd. De positie en spreadontwikkeling worden op zeer frequente basis gemonitord. Ultimo 2011 was de nominale positie van SNS Bank in GIIPS-staatsobligaties € 610 miljoen (2010 € 1.075 miljoen).

25.6.3 Valutarisico bankactiviteiten

Vreemde valutaposities bankactiviteiten (netto exposure)

<i>In miljoenen euro's</i>	Saldo		Hedge derivaten	
	2011	2010	2011	2010
Amerikaanse dollar	-520	-27	535	125
Japanse yen	-79	20	84	-26
Engelse pond	-559	-581	555	572
Zwitserse frank	-14	-12	-2	12
Canadese dollar	135	214	-123	-205
Australische dollar	-1	-335	2	336
Hongkong dollar	-204	-221	196	194
Deense kronen	57	110	-65	-112
Overige	-85	-990	88	926
Totaal	-1.270	-1.822	1.270	1.822

Alle valutaposities van de bankactiviteiten worden maandelijks gemeten en structureel afgedekt. De looptijden van de posities en bijbehorende hedges op deze posities zijn vrijwel gelijk.

25.6.4 Gevoeligheidstest renterisico's en aandelen bankactiviteiten

De renterisico's van de bankactiviteiten kunnen geïllustreerd worden door een gevoeligheidsanalyse. Hierbij wordt het effect van een directe parallelle verschuiving van de rentecurve met +1% of -1% en een onmiddellijke schok in aandelenprijzen van +10% of -10% op de reële waarde van het eigen vermogen, het resultaat en het eigen vermogen berekend. De uitkomsten zijn na belasting.

Gevoeligheid rente en aandelen bankactiviteiten

<i>In miljoenen euro's</i>	Reële waarde eigen vermogen		Resultaat		Eigen vermogen	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Rente + 1%	-195	-18	36	-8	-72	-233
Rente - 1%	128	-66	-15	15	81	233
Aandelen +10%	1	1	--	--	1	1
Aandelen -10%	-1	-1	--	--	-1	-1

In de kolom "Reële waarde eigen vermogen" staat de gevoeligheid van een directe parallelle renteverschuiving ultimo 2011 op de reële waarde van het eigen vermogen inclusief embedded opties. De duration van het eigen vermogen ultimo 2011 ligt hoger dan ultimo 2010 en dit heeft de gevoeligheid verhoogd. De gevoeligheid ligt ook hoger door verbeteringen in het model voor het waarderen van de verhuisoctie in particuliere woninghypotheken. Het gewicht van deze optie in de uitkomsten is lager geworden.

In de kolom "Resultaat" staat de gevoeligheid van rentebewegingen op het resultaat weergegeven. Deze wordt op de volgende manier berekend: voor de eerste 12 maandgaps, inclusief de verwachte nieuwe productie in 2012, worden de veranderingen in de rentemarge berekend indien de rente onmiddellijk met 1% stijgt of daalt (parallelle verschuiving). In de uitkomsten zijn, in tegenstelling tot vorig jaar, ook de kaspositie en de voor onderpand aangehouden banktegoeden meegenomen.

In de kolom "Eigen vermogen" komt tot uitdrukking de gevoeligheid van de beleggingsportefeuilles beschikbaar voor verkoop voor een directe parallelle 1% rentestijging of -daling. De gevoeligheid van deze beleggingsportefeuilles en hiermee de directe impact op het eigen vermogen is afgenomen door het afbouwen en herstructureren van deze portefeuilles.

25.6.5 Effectieve rente bankactiviteiten

De volgende tabel geeft een indicatie van de gemiddelde effectieve rentepercentages over het jaar van de bankactiviteiten inzake monetaire financiële instrumenten, welke niet aangehouden worden voor handelsdoeleinden.

Gemiddelde effectieve rentepercentages bankactiviteiten

<i>In procenten</i>	2011	2010
Activa		
Beleggingen aangehouden voor verkoop (rentedragend)	2,9%	3,6%
Hypotheken	4,7%	4,6%
Vastgoedfinancieringen	3,8%	3,5%
Vorderingen op klanten overig	3,9%	3,6%
Vorderingen op banken	1,0%	0,4%
Passiva		
Participatiecertificaten en achtergestelde schulden	7,5%	6,1%
Schuldbewijzen	2,8%	2,3%
Spaargelden	3,0%	2,9%
Overige schulden aan klanten	2,3%	2,1%
Schulden aan banken	0,2%	0,6%

25.6.6 Marktrisico handelsportefeuille bankactiviteiten

Het belangrijkste handelsboek, de kredietportefeuille financiële instellingen, bestaat voornamelijk uit obligaties van financiële instellingen.

Het marktrisico van de handelsportefeuille van de bankactiviteiten wordt dagelijks gemeten in termen van Value-at-Risk (VaR) (99% betrouwbaarheid) en stresstesting, beide met een horizon van één dag. De totale limiet in termen van VaR voor het handelsboek bedroeg € 2,4 miljoen (2010: € 2,4 miljoen). Er werd in 2011 slechts beperkt gebruik gemaakt van de toegestane limiet. De VaR-methodologie is gebaseerd op Monte Carlo simulaties. De onderliggende kansverdelingen zijn gebaseerd op historische data. Periodiek worden er stresstests uitgevoerd voor alle handelsdesks. Ook hierop zijn limieten gedefinieerd.

In de volgende tabel staan de limieten vermeld voor de diverse handelsboeken.

Marktrisico handelsportefeuille bankactiviteiten (limiet)

<i>In duizenden euro's</i>	Value-at-risk (99% op dagbasis)		Stresstest	
	2011	2010	2011	2010
Limiet				
Klantendesk	100	100	300	300
Geldmarktdesk vreemde valuta	500	500	1.500	1.500
Geldmarktdesk euro	75	75	225	225
Kapitaalmarktdesk	300	150	900	450
Kredietportefeuille financiële instellingen	400	600	1.200	1.800
Rentedesk	250	250	750	750
Off balance-desk	200	100	600	300
Aandelendesk	250	250	750	750
Obligatiedesk	350	350	1.050	1.050
Totaal	2.425	2.375	7.275	7.125

25.7 Liquiditeitsrisico bankactiviteiten

SNS Bank besteedt intensieve aandacht aan het beheersen van liquiditeitsrisico, zodat zij te allen tijde beschikt over adequate liquiditeitsreserves en steeds aan haar financiële verplichtingen kan voldoen. Het liquiditeitsrisicomanagement is zodanig ingericht dat de effecten van bankspecifieke stressfactoren – zoals spanningen op de geld- en kapitaalmarkten – kunnen worden opgevangen.

SNS Bank is de grootste geldvrager binnen SNS REAAL. De bank beschikt onder normale omstandigheden over een brede beleggersbasis, een ruime keuze aan financieringsinstrumenten en een goede toegang tot de internationale kapitaalmarkt. Op dit moment zijn de marktomstandigheden echter moeilijk. Sinds een aantal jaren heeft SNS Bank het beleid om de afhankelijkheid van wholesale financiering te verminderen. In 2011 waren de nieuwe wholesale financieringsactiviteiten dan ook te verwaarlozen omdat SNS Bank in staat was haar activiteiten vrijwel volledig via de retailmarkt te financieren. Daarnaast heeft SNS Bank in december 2011 voor een volume van € 1,5 miljard ingeschreven op de 3 jaars ECB belening (ook wel LTRO genoemd).

Spaartegoeden stegen met € 2,9 miljard (+ 11%), vergeleken met ultimo 2010 door een grote instroom aan nieuwe tegoeden, terwijl de retentiegraad hoog bleef. De loan-to-deposit ratio van de bankactiviteiten verbeterde van 172% ultimo 2010 naar 159%. De totale liquiditeit van de bankactiviteiten is op een hoog niveau gebleven. Voor meer informatie wordt verwezen naar het hoofdstuk 'Financiering en credit ratings'.

Het **liquiditeitsrisicobeleid** van SNS Bank kent vier elementen:

1. Liquiditeitsbeheer uitgaande van een 'going concern'-situatie.
2. Diversificatie in de fundingportefeuille.
3. Liquiditeit van activa.
4. Planning voor onvoorziene omstandigheden (contingency planning).

De basis voor het liquiditeitsrisicomanagement van de bankactiviteiten wordt gevormd door de samenstelling van de fundingportefeuille in een 'going concern' omgeving. De dagelijkse cashmanagement-activiteiten van de centrale treasury liggen in het verlengde van de operationele behoefte van de bankactiviteiten en vinden plaats volgens de richtlijnen van de toezichthouder op dit gebied.

SNS Bank streeft naar diversificatie van de fundingportefeuille met betrekking tot looptijd, instrument, valuta en type belegger. Tevens beschikt SNS Bank over een brede portefeuille snel liquide te maken activa, zoals Nederlandse en Duitse staatsobligaties.

De totale liquiditeit van de bankactiviteiten bleef hoog. Deze was eind 2011 € 11,1 miljard, ten opzichte van € 11,9 miljard eind 2010. De liquiditeitspositie werd beïnvloed door de stijging van de spaartegoeden in combinatie met een beperkte groei in hypotheeklen en de afname van kredietlimieten bij SNS Zakelijk en Property Finance. Dit werd deels gecompenseerd door aflossingen van financieringen. In het vierde kwartaal van 2011 werd € 1,5 miljard bij de ECB getrokken, hierdoor werd voor hetzelfde bedrag de kaspositie verhoogd en de bij de ECB beleenbare activa verlaagd.

Ontwikkeling liquiditeitspositie SNS Bank

In miljoenen euro's

	2011	2010
Kasmiddelen	4.217	2.980
Liquide activa	6.861	8.939
Totale liquiditeitspositie	11.078	11.919

De definitie van liquide activa is aangepast en omvat activa die beleenbaar zijn bij de ECB en hiervoor op korte termijn beschikbaar zijn. De vergelijkende cijfers zijn hierop aangepast.

De planning voor onvoorziene gebeurtenissen is onderdeel van het jaarlijks terugkerende ILAAP proces (zie paragraaf 'ILAAP'). SNS Bank heeft de methodiek voor deze liquidity contingency planning aangescherpt. SNS Bank heeft hierbij aangesloten bij de bestaande crisismanagementstructuur.

SNS Bank heeft een potentiële liquiditeitsverplichting uit hoofde van marginverplichtingen op derivaten. Dit komt omdat SNS Bank in het kader van kredietrisicomitigatie met haar belangrijkste tegenpartijen heeft afgesproken om periodiek mutaties in de marktwaarde van derivaten met elkaar te verrekenen. Uit hoofde hiervan kunnen er zowel bedragen worden ontvangen als worden betaald. Eind 2011 is door SNS Bank per saldo een bedrag van € 1,1 miljard gestort. In relatie tot de totale financieringsbehoefte is dit risico beperkt.

25.7.1 ILAAP

Binnen het ILAAP (Internal Liquidity Adequacy Assessment Process) stellen de statutaire directie van SNS Bank en de Raad van Bestuur van SNS REAAL de noodzakelijk geachte hoeveelheid liquiditeit vast. De Nederlandsche Bank heeft het ILAAP in 2011 geïntroduceerd en SNS Bank heeft in 2011 voor het eerst het ILAAP doorlopen. De balans, de (voorgenomen) strategie, de risicobereidheid en de aanwezige risico's zijn daarbij het uitgangspunt. Beoordeeld wordt op welke wijze met de risico's wordt omgegaan en in hoeverre de liquiditeit van SNS Bank in de huidige en mogelijk toekomstige omstandigheden voldoende robuust is om de risico's te absorberen. Onderdeel van het ILAAP is een liquiditeitsstresstest. In deze liquiditeitsstresstest wordt onder andere rekening gehouden met het opdrogen van de funding op geld- en kapitaalmarkt.

25.7.2 Beheer van het liquiditeitsrisico

Het liquiditeitsrisico wordt onder meer gestuurd op netto (activa minus passiva) vervallende nominale bedragen per looptijd in een zogenaamd gappingprofiel. In de onderstaande tabel is het gappingprofiel van de bankactiviteiten ultimo 2010 en 2011 weergegeven op basis van contractuele resterende looptijd. Ten aanzien van de tabel wordt opgemerkt dat de direct opvraagbare spaargelden en creditgelden in de kolom 'kleiner dan 1 maand' gepresenteerd worden. In de praktijk wordt aan deze producten een langere looptijd toegekend. Voor hypotheeklen wordt de contractuele looptijd aangehouden, zonder rekening te houden met vervroegde aflossingen.

Liquiditeitsrisico bankactiviteiten 2011

In miljoenen euro's

	< 1 maand	1 - 3 maanden	3 maanden - 1 jaar	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Voorziening	Totaal
Activa							
Beleggingen (rentedragend)	40	42	48	1.510	2.448	--	4.088
Derivaten	17	16	95	1.108	2.086	--	3.321
Vorderingen op klanten	5.418	1.280	1.391	2.541	55.064	-903	64.791
Vorderingen op banken	1.670	--	--	13	--	-1	1.682
Overige activa	6.586	1	3	10	878	-110	7.367
Totaal activa	13.731	1.338	1.536	5.183	60.476	-1.014	81.249
Passiva							
Eigen vermogen	--	--	--	--	1.855	--	1.855
Participatiecertificaten en achtergestelde schulden	--	-	242	57	821	--	1.121
Schuldbewijzen	2.132	958	1.821	7.597	14.853	--	27.361
Derivaten	8	51	131	1.117	2.298	--	3.606
Spaargelden	24.419	141	2.543	2.599	640	--	30.342
Overige schulden aan klanten	6.337	61	205	463	3.149	-	10.215
Schulden aan banken	1.324	10	247	3.005	130	--	4.717
Overige passiva	2.027	--	-	-	6	--	2.033
Totaal passiva	36.247	1.222	5.190	14.838	23.752	-	81.249
Netto liquiditeitstypische gap	-22.516	116	-3.654	-9.655	36.724	-1.014	-

Liquiditeitsrisico bankactiviteiten 2010
In miljoenen euro's

	< 1 maand	1 - 3 maanden	3 maanden - 1 jaar	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Voorziening	Totaal
Activa							
Beleggingen (rentedragend)	113	98	30	1.215	2.770	--	4.226
Derivaten	33	13	144	757	1.370	--	2.317
Vorderingen op klanten	3.089	1.102	1.764	3.385	56.643	-971	65.012
Vorderingen op banken	1.632	8	28	15	--	-1	1.682
Overige activa	4.551	1	118	187	966	-142	5.681
Totaal activa	9.418	1.222	2.084	5.559	61.749	-1.114	78.918
Passiva							
Eigen vermogen	--	--	--	--	1.836	--	1.836
Participatiecertificaten en achtergestelde schulden	--	--	126	299	1.597	--	2.022
Schuldbewijzen	254	532	1.824	12.308	14.605	--	29.523
Derivaten	35	38	164	970	1.673	--	2.880
Spaargelden	23.704	168	686	2.332	508	--	27.398
Overige schulden aan klanten	6.908	58	282	405	2.829	--	10.482
Schulden aan banken	458	36	569	1.845	189	--	3.097
Overige passiva	1.678	--	--	--	2	--	1.680
Totaal passiva	33.037	832	3.651	18.159	23.239	--	78.918
Netto liquiditeitstypische gap	-23.619	390	-1.567	-12.600	38.510	-1.114	--

26 Risicobeheer financiële risico's verzekeringsactiviteiten

26.1 Verzekeringsrisico Leven

De verzekeringsportefeuille kent een gematigd risicoprofiel. De levenportefeuille is gespreid over verzekeringen met kortleven risico en met langlevens risico. Bij de individuele levensverzekeringen ligt de focus op de particuliere en MKB-markt in Nederland. Bij de collectieve levensverzekeringen focust SNS REAAL zich op de gehele zakelijke markt in Nederland

26.1.1 Samenstelling levensverzekeringsportefeuille

De levensverzekeringsportefeuille bevat individuele en collectieve verzekeringen. De individuele verzekeringen worden verkocht als verzekeringen met een uitkering in geld (de traditionele verzekeringen) en verzekeringen met een uitkering in eenheden (beleggingsverzekeringen of 'unit linked'-verzekeringen). Binnen de individuele levensverzekeringsportefeuille ligt de focus op unit-linked verzekeringen, hypotheek-gerelateerde kapitaalverzekeringen en de lijfrenteverzekeringen met een periodieke uitkering bij in leven zijn. De collectieve portefeuille is samengesteld uit zowel traditionele contracten waarbij het beleggingsrisico bij de verzekeraar ligt, als uit gesepareerde depots en beleggingsverzekeringen, waarbij het beleggingsrisico bij de klant ligt.

Categorieën levensverzekeringen	Belangrijke condities	Hoofdrisico's	Garanties polishouders	Winstdelingen / rentestandkortingen polishouders
Individuele verzekeringen in geld				
Spaar-hypotheek	Premie (som van risicopremie, spaar-premie en kosten-opslag) staat vast vanaf ingangsdatum polis. Uitzondering is de spaarhypotheek: de spaarpremie is hier gebaseerd op de hypotheekrente. Bij wijziging van de hypotheekrente wijzigt ook de spaarpremie.	Sterfte, kosten	Interest gelijk aan hypotheekrente	Nee
Lijfrente		Interest, sterfte, kosten	Lijfrente staat vast	Rentestandkorting bij storting éénmalige premie
Risico		Sterfte, kosten	Totaaluitkering bij overlijden, en/of op einddatum staat vast	Deels maatschappij-winstdeling
Traditioneel spaar		Interest, sterfte, kosten		Deels maatschappij-winstdeling; deels rentestandkorting, deels overrentedeling
Uitvaart		Interest, sterfte, kosten		Deels maatschappij-winstdeling; bij éénmalige premie soms rentestandkorting
Individuele verzekeringen in beleggings-eenheden	Premie variabel, kosten- en risico-opslagen.	Sterfte, kosten	Bij een aantal verzekeringen geldt een gegarandeerd minimumrendement op einddatum	Nee
Collectieve verzekeringen in geld	Gedurende de contractsduur (meestal 5 jaar) vaste afspraken over premies en kostenopslagen	Interest, sterfte, kosten	Minimaal gegarandeerd rendement	Deels overrente-delung; deels rentestandkorting
Collectieve verzekeringen in beleggings-eenheden	Gedurende de contractsduur (meestal 5 jaar) vaste afspraken over premies en kostenopslagen	Sterfte, kosten	Bij een aantal verzekeringen geldt een gegarandeerd minimumrendement op einddatum	Nee
Collectieve gesepareerde depots	Gedurende de contractsduur (meestal 5 jaar) vaste afspraken over premies en kostenopslagen	Interest, sterfte, kosten	Einde contractsdatum kan het contract premievrij achtergelaten worden	Nee

26.1.2 Concentratie van risico

Bij levensverzekeringen komt concentratie van risico's voornamelijk voor binnen de collectieve portefeuille. De deelnemers onder een collectief contract zijn vaak werkzaam op dezelfde locatie of ondernemen gezamenlijk activiteiten, waardoor concentratie van risico's ontstaat.

Dergelijke concentraties van risico's zijn in 2011 deels afgedekt door herverzekering. Zie voor meer informatie [Verzekeringsrisico Herverzekering](#).

Omvang categorieën levensverzekeringen 2011

In miljoenen euro's

	Standpremie	Verzekerd kapitaal	Verzekerde rente	Voorziening verzekerings- verplichtingen	Risico kapitaal
Spaarhypotheken	382	20.033	-	5.131	14.819
Lijfrente	1	-	592	4.257	353
Risico	160	39.121	12	364	40.300
Traditioneel Spaar	166	11.199	37	7.378	3.192
Uitvaart	41	2.462	-	1.026	1.736
Individuele verzekeringen in geld	750	72.815	642	18.157	60.400
Individuele verzekeringen in beleggingseenheden	711	43.056	536	6.175	39.507
Collectieve verzekeringen in geld	296	12.410	1.906	6.397	28.150
Collectieve verzekeringen in beleggingseenheden	515	23.641	1.004	6.823	26.819
Subtotaal	2.273	151.921	4.087	37.551	154.876
Herverzekering Risico	-6	-87	--	-1	-2.270
Herverzekering Evenredig	-149	-5.422	-20	-3.249	-71.448
Totaal	2.118	146.412	4.067	34.301	81.157

Omvang categorieën levensverzekeringen 2010

In miljoenen euro's

	Standpremie	Verzekerd kapitaal	Verzekerde rente	Voorziening verzekerings- verplichtingen	Risico kapitaal
Spaarhypotheken	384	20.764	6	4.875	15.901
Lijfrente	--	--	681	4.461	380
Risico	140	31.867	49	340	32.315
Traditioneel Spaar	185	12.206	40	6.468	2.909
Uitvaart	42	2.473	--	2.393	1.782
Individuele verzekeringen in geld	751	67.310	776	18.537	53.287
Individuele verzekeringen in beleggingseenheden	268	14.828	49	7.734	41.421
Collectieve verzekeringen in geld	288	11.501	1.828	5.924	26.187
Collectieve verzekeringen in beleggingseenheden	333	11.687	997	5.468	15.019
Subtotaal	1.640	105.326	3.650	37.663	135.914
Herverzekering Risico	-8	-308	--	-4	-10.042
Herverzekering Evenredig	-94	-376	--	-147	-48.888
Totaal	1.538	104.642	3.650	37.512	76.984

26.1.3 Co-assurantie

SNS REAAL sluit contracten af in co-assurantie met een of meer andere verzekeraars. In het algemeen zijn de risico-inschattingen gebaseerd op de gegevens die door de administrerende maatschappij worden aangeleverd. Bij co-assurantie zijn de co-assuradeuren in principe ieder voor hun deel aansprakelijk voor de totale verplichtingen. Indien een co-assuradeur wegvalt, zullen de verplichtingen overgaan naar de resterende co-assuradeuren. De totale omvang van de voorziening voor inkomende co-assurantie bedraagt € 139 miljoen (2010: € 171 miljoen). Gezien het geringe belang en de spreiding over meerdere verzekeraars is hier sprake van een beperkt risico.

26.1.4 Verzekeringstechnische risico's levensverzekeringsportefeuille

Een levensverzekering geeft recht op een uitkering bij overlijden van de verzekerde en/of een uitkering bij in leven zijn van de verzekerde.

Het meest kenmerkende risico van een levensverzekering is het sterfterisico. Dit risico heeft met name impact op de duur en het tijdstip van uitkeren van de verzekerde kasstromen. Indien een uitkering bij overlijden is verzekerd, wordt het sterfterisico gevormd door het risico dat een verzekerde eerder overlijdt dan voorgerecalculeerd (kortlevenrisico). Indien er sprake is van een uitkering bij in leven zijn, wordt het sterfterisico voor de verzekeraar gevormd door het risico dat de verzekerde later overlijdt dan voorgerecalculeerd (langlevenrisico). De financiële impact van de afwijking tussen de voorgerecalculeerde sterfte en de gerealiseerde sterfte kan aanzienlijk zijn, vooral bij het langlevenrisico.

SNS REAAL toetst periodiek of in de portefeuilles voldoende compensatie aanwezig is tussen kort- en langleven resultaten. Voor een goede beoordeling van deze compensatie-effecten in de portefeuille kijkt SNS REAAL naar de absolute ontwikkeling van de winsten en verliezen op basis van de grondslag sterfte in de gehele portefeuille. De toereikendheidstoets leven is voor een groot deel afhankelijk van de ontwikkeling van de risicovrije rentetermijnstructuur. De toereikendheidstoets leven is hierdoor geen goede basis voor een correcte beoordeling van de compensatie van de sterfteresultaten. Daarnaast geeft een vergelijking van de huidige contante waarde van de overschotten en tekorten geen garantie dat er in de toekomst geen tekorten kunnen optreden.

Andere verzekeringstechnische risico's die van invloed zijn op de levenportefeuille zijn het risico van invalidering (verzekerde raakt arbeidsongeschikt) en risico's met betrekking tot het gedrag van de polishouder, zoals onnatuurlijk verval (verzekeringnemer beëindigt de polis voor de einddatum van de verzekering) en premievrijmaking (de verzekerde beëindigt de periodieke premiebetaling voor de einddatum van de verzekering). Zie voor meer informatie arbeidsongeschiktheidsrisico '[Verzekeringstechnische risico's schadeverzekeringsportefeuille](#)'.

26.1.5 Beleggingsrisico en rentegaranties levensverzekeringsportefeuille

Voor zowel traditionele verzekeringen als voor beleggingsverzekeringen betaalt de polishouder een periodieke premie en/of een éénmalige premie (koopsom). Bij de traditionele verzekeringen loopt de verzekeraar beleggingsrisico over de verplichtingen aan de polishouders. Indien een verzekerde som of rente tot uitkering komt, keert de verzekeraar een vooraf met de polishouder afgesproken nominaal bedrag uit. Dit in tegenstelling tot de beleggingsverzekeringen, waar de verzekeraar geen risico loopt over de hoogte van de verzekerde uitkering. Bij beleggingsverzekeringen wordt de hoogte van de uitkering bepaald door de waarde van de beleggingseenheden. Het beleggingsrisico ligt dan bij de polishouder.

Bij individuele beleggingsverzekeringen is in een aantal gevallen een rentegarantie afgegeven. Deze rentegaranties hebben bij REAAL Leven betrekking op een bedrag van € 0,8 miljoen aan voorziening. Voor de individuele beleggingsverzekeringen met rentegarantie geldt in dat geval een gegarandeerd minimumrendement op de einddatum.

Bij de collectieve gesepareerde depots is het beleggingsrisico in beginsel voor de contractant. Op einddatum van het contract dient echter minimaal een beleggingswaarde ter dekking van de voorziening aanwezig te zijn voor de opgebouwde rechten op basis van de contractgrondslagen. Om tekorten in het depot tot bepaalde hoogte te kunnen compenseren wordt indien contractueel bepaald, voor de betreffende contracten in het depot een extra voorziening (buffer) gevormd, gebaseerd op afgesproken inhoudingen. Als op de einddatum van het contract deze buffer ontoereikend blijkt, is het restant tekort voor risico van de verzekeraar.

26.1.6 Beheersing verzekeringsrisico's van de levensverzekeringsportefeuille

De risico's worden beheerst door risicobeleid (zie ook '[Verzekeringsrisico Herv verzekering](#)' en '[Marktrisico verzekeringsactiviteiten](#)'), door inzicht in de betreffende factoren, en door toetsing.

De ontwikkelingen in de verzekeringstechnische risico's sterfte worden jaarlijks en de ontwikkelingen in verval worden twee jaarlijks onderzocht. De resultaten van dit onderzoek worden gebruikt voor de prijsbepaling van de nieuwe levensverzekeringen en voor de waardering van de verzekeringsportefeuille waaronder 'embedded value'. Ook wordt gestreefd naar risicospreiding in de opbouw van de levensverzekeringsportefeuille. Tevens vindt een actief herververkeringsbeleid plaats.

Om inzicht te verkrijgen in de gevoeligheid van de levensverzekeringsportefeuille voor veranderingen in de parameters die worden gehanteerd voor actuariële berekeningen, is het effect van veranderingen in sterfte-, afkoopkansen (inclusief premievrijmaking), en (doorlopende) kosten op de solvabiliteit onderzocht. Hierbij zijn de wijzigingen in de parameters doorerekend voor de gehele leven portefeuille en uitgedrukt in de solvabiliteit van REAAL N.V.

De gevoeligheid van de solvabiliteit voor wijzigingen in de verzekeringstechnische parameters zijn redelijk beperkt in vergelijking met vorig jaar, behalve de gevoeligheid voor het lang-leven risico. Het lang-leven risico neemt namelijk toe bij een dalende rente. De gevoeligheid voor de risico's bij afkoop en premievrijmaking respectievelijk kort-leven risico wordt sterk gedempt door de afkooprestrictie in de toereikendheidstoets.

Gevoeligheid solvabiliteit als gevolg van wijzigingen in verzekeringstechnische parameters

In miljoenen euro's

	2011	2010
Solvabiliteitsratio	203%	195%
Impact van de gevoeligheden:		
- 50% hogere afkoop	-3%	-4%
- 15% hogere sterfte (kort-leven risico)	-4%	-3%
- 20% lagere sterfte (lang-leven risico)	-30%	-25%
- 10% hogere doorlopende kosten + 1% hogere kosteninflatie	-18%	-16%

De gevoeligheid van de solvabiliteit van de verzekeringsactiviteiten voor veranderingen in de financiële markten is toegelicht in het hoofdstuk '[Risicobeheer en kapitaalmanagement](#)' in het jaarverslag.

26.2 Verzekeringsrisico Schade

De schadeportefeuille vertegenwoordigt alle grote schadebranches. Bij de schadeverzekeringen ligt de focus op de particuliere en MKB-markt in Nederland. REAAL Schade richt zich op het midden- en grootbedrijf van de zakelijke verzekeringsmarkt.

Samenstelling schadeverzekeringsportefeuille

Binnen de schadeverzekeringsportefeuille van de verzekeraar ligt de nadruk op de hoofdbranches Brand, Motorrijtuigen en Ongevallen en Ziekte. Naast deze branches is de verzekeraar actief in de branche Transport die met name wordt gevoerd binnen de beursunit. De verzekeringen worden voornamelijk via gevolmachtigde agenten, assurantietussenpersonen en het distributiekanaal van SNS Bank afgezet aan particulieren en klanten uit het midden- en kleinbedrijf.

Combined ratio en schadequote

De combined ratio 2011 was 96,0% (2010: 98,5%) en de schadequote bedroeg 57,8% (2010: 60,8%).

26.2.1 Co-assurantie

REAAL Schade is via haar beursunit vertegenwoordigd op de Rotterdamse Assurantiebeurs. Daarbij worden risico's binnen de branches Brand, Transport (waaronder Marine) en Varia getekend. REAAL Schade richt zich hierbij op het midden- en grootbedrijf van de zakelijke verzekeringsmarkt. De co-assurantieportefeuille van REAAL Schade kende in 2011 een bruto verdiende premie-inkomen van € 108 miljoen (2010: € 105 miljoen).

26.2.2 Catastrofe

Catastrofeschaden als gevolg van natuurgevaren, zoals storm, of terrorisme zijn door de verzekeraar herverzekerd (zie paragraaf Verzekeringsrisico Herverzekering). Catastrofen als gevolg van geweldpleging, nucleaire incidenten of overstroming zijn standaard uitgesloten onder de polisvoorwaarden.

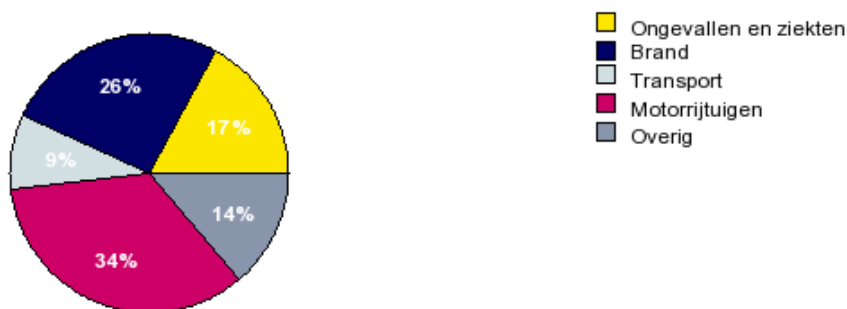
26.2.3 Concentratie van risico

Het risico van de schadeportefeuille van de verzekeraar is geografisch vrijwel volledig geconcentreerd in Nederland. Concentratie van verzekeringsrisico's komt binnen de branche Brand voor, waarbij het stormrisico een belangrijke factor is. Daarnaast kunnen risicoconcentraties plaatsvinden binnen flatgebouwen, huizenblokken en kantoorpanden.

Verder komt concentratie van risico's voor binnen de collectieve ongevallenportefeuille en de arbeidsongeschiktheidscollectiviteiten. De verkoop van WIA-gerelateerde collectieve arbeidsongeschiktheidsdekkingen (Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen) vindt plaats via een samenwerkingsverband met een andere Nederlandse verzekeraar. Binnen dit verband zijn beide voor de helft risicodragers; de administratie wordt verzorgd door de andere verzekeraar. Zie Verzekeringsrisico herverzekering voor informatie over het eigen behoud en herverzekering van deze risico's.

26.2.4 Premie-inkomen en schadevoorziening

Bruto premie-inkomen Schade 2011



Bruto schadevoorziening Schade 2011


Bovenstaande diagrammen illustreren de verdeling van de bruto premie en de bruto schadevoorzieningen over de verschillende branches. Het premievolume en de schadevoorzieningen voor de branche Transport zijn vrijwel geheel afkomstig uit co-assurantie. De diagrammen illustreren de langlopende schadeverplichtingen van arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (AOV), ten opzichte van het beperkte aandeel dat de branche Ziekte en Ongevallen heeft in de bruto geboekte premies. In bruto schadevoorziening staat daardoor verhoudingsgewijs een grote schadevoorziening voor AOV. Het omgekeerde geldt voor de branche Brand. Door de snelle afhandeling van brandschaden vertegenwoordigt deze branche, die goed is voor ruim een kwart van het premie-inkomen, slechts een klein deel van de totale schadevoorziening.

De totale bruto geboekte premie van de schadeverzekeraar in 2011 bedraagt € 848 miljoen (2010: € 809 miljoen). In 2011 is € 54 miljoen (2010: € 67 miljoen) aan herverzekeringspremie afgedragen. Dit is 6,4% (2010: 8,3%) van de bruto geboekte premie. De bruto schadevoorziening ultimo 2011 bedraagt € 1.175 miljoen (2010: € 1.224 miljoen). Voor meer informatie over eigen behoud en inkomende herverzekering zie '[Verzekeringsrisico herverzekering](#)'.

Analyse technisch resultaat schadeverzekeringen 2011

In miljoenen euro's

	Brand	Ziekte en ongevallen	Motorrijtuigen	Transport	Overige branches	Totaal
Verdiende brutopremies	224	143	286	75	120	848
Brutoschadelast	123	51	221	48	59	502
	101	92	65	27	61	346
Saldo herverzekering	-13	-8	1	-7	-15	-42
	88	84	66	20	46	304
Bedrijfskosten en winstverdeling	-86	-59	-110	-25	-38	-318
Overige technische lasten	--	--	--	--	--	--
Bedrijfsresultaat	2	25	-44	-5	8	-14
Opbrengst beleggingen	8	23	14	4	9	58
Technisch resultaat	10	48	-30	-1	17	44

Analyse technisch resultaat schadeverzekeringen 2010

In miljoenen euro's

	Brand	Ziekte en ongevallen	Motorrijtuigen	Transport	Overige branches	Totaal
Verdiende brutopremies	219	138	267	74	112	810
Brutoschadelast	158	57	182	52	56	505
	61	81	85	22	56	305
Saldo herverzekering	-10	-6	-3	-5	-10	-34
	51	75	82	17	46	271
Bedrijfskosten en winstverdeling	-87	-49	-105	-21	-35	-297
Overige technische lasten	--	--	-1	--	-1	-2
Bedrijfsresultaat	-36	26	-24	-4	10	-28
Opbrengst beleggingen	4	19	10	2	7	42
Technisch resultaat	-32	45	-14	-2	17	14

De schadelast (schadebetalingen inclusief mutatie in de schadevoorzieningen) per branche wordt vergeleken met de brutopremie, en de ontwikkeling van de verhouding tussen beide, de schadequote, dient als signaalfunctie.

26.2.5 Verzekeringstechnische risico's schadeverzekeringsportefeuille

Het verzekeringstechnische risico voor de schadeportefeuille van de verzekeraar is vooral geconcentreerd rond de dekkingen voor het risico voor Wettelijke Aansprakelijkheid (WA) letselschaden, aansprakelijkheidsschaden, catastrofeschaden en arbeidsongeschiktheidsschaden. Dit met name vanwege de omvang en het langlopend karakter van de schaden.

- **Auto WA letsel**

Auto WA letsel is de verzekeringsdekking voor wettelijke aansprakelijkheid voor medische en/of zorgkosten en inkomensderving bij lichamelijk letsel als gevolg van een verkeersongeval. De verzekeraar verkoopt deze producten via al haar distributiekkanalen.

- **Aansprakelijkheid**

De verzekeraar voert zowel aansprakelijkheidsverzekeringen voor particulieren als voor bedrijven; de laatste kan samengaan met een beroepsaansprakelijkheidsdekking. De verzekeraar verkoopt deze producten via al haar distributiekkanalen.

- **Arbeidsongeschiktheid**

De arbeidsongeschiktheidsdekkingen in de portefeuille van de verzekeraar bestaan zowel uit individuele dekkingen voor zelfstandigen als semi-collectieve dekkingen voor werknemers. De laatste groep omvat ook de aanvullende dekkingen op de WIA, die zijn ondergebracht binnen het eerder genoemde co-assurantieverband met een andere Nederlandse verzekeraar. De verzekeraar verkoopt deze producten via al haar distributiekkanalen.

- **Brand en andere schade aan goederen**

De brandverzekeringen geven de polishouder financiële bescherming tegen schade aan zijn eigendommen en de materiële gevolgen van bedrijfsonderbreking als gevolg van geleden schade. De verzekeraar verkoopt deze producten via al haar distributiekkanalen.

Beheersing verzekeringsrisico's van de schadeverzekeringsportefeuille

De risico's worden beheerst door risicobeleid (zie ook '[Verzekeringsrisico Herverzekering](#)' en '[Marktrisico verzekeringsactiviteiten](#)'), door inzicht in de betreffende factoren, en door toetsing.

Jaarlijks worden de ontwikkelingen in de verzekeringstechnische risico's schade onderzocht en worden Economisch Kapitaal berekeningen uitgevoerd. De resultaten van het onderzoek worden gebruikt voor de prijsbepaling en de acceptatievoorwaarden van schadeverzekeringen. Tevens vindt een actief herverzekeringsbeleid plaats.

De effecten van parameterveranderingen die in het kader van de Economisch Kapitaal berekeningen worden waargenomen, geven inzicht in de mate van risico's. Onderstaande tabel geeft de gevoeligheid op de winst na belasting

weer als de schade met respectievelijk + 10% en – 10% wijzigt. De gevoeligheden zijn gebaseerd op een eenmalige stijging of daling van de schadelast (schadebetalingen inclusief mutatie in de schadevoorzieningen) in het betreffende boekjaar van schadeverzekeringen.

Gevoeligheid schadeverzekeringen

In miljoenen euro's	Resultaat		Eigen vermogen	
	2011	2010	2011	2010
Schade +10%	-37	-36	-37	-36
Schade -10%	37	36	37	36

De IBNR en de voorziening afwikkelingskosten worden minimaal tweemaal per jaar geëvalueerd en indien nodig bijgesteld.

De vastgestelde technische voorzieningen worden jaarlijks volledig getoetst, waarbij het overgrote deel van de portefeuille kwantitatief wordt getoetst.

Beheersing van frauderisico's schadeverzekeringsportefeuille

Onrechtmatig claimedrag van polishouders heeft betrekking op het risico dat polishouders onterecht een schade claimen, of de omvang van een schade overdrijven. Fraudepreventie en –opsporing zijn belegd bij een afzonderlijke operationele afdeling 'Fraudecoördinatie'. Daarnaast wordt ook geautomatiseerd middels patroonherkenning en decentraal toezicht gehouden op fraude bij afdelingen als acceptatie en schaderegeling.

Gerealiseerde schaden met een uitloop langer dan één jaar

Ten behoeve van de uitloop van gerealiseerde schaden beschikt de verzekeraar over gespecialiseerde afdelingen voor (letsel)schadebehandeling. De experts op deze afdelingen behandelen schaden op post-voor-post basis, maken inschattingen van de schadeomvang en bewaken de voortgang van de schade-afhandeling. Schaden die zich kenmerken door een uitloop langer dan één jaar zijn arbeidsongeschiktheidsschaden, letselschaden en aansprakelijkheidsschaden.

Kenmerken Voorziening Periodieke Uitkeringen Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen

De schadeverzekeraar kent ingegane arbeidsongeschiktheidsuitkeringen uit de individuele en de semi-collectieve portefeuille. De ingegane arbeidsongeschiktheidsuitkeringen van de levensverzekeraar betreffen dekkingen die een onderdeel vormen van een levensverzekeringsovereenkomst.

Kengetallen voorziening periodieke arbeidsongeschiktheidsuitkeringen

In duizenden euro's	Levensverzekeringen		Schadeverzekeringen		Totaal	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Voorziening Periodieke Uitkeringen	55.825	52.232	253.802	253.498	309.626	305.730
Aantal ingegane renten	995	1.089	4.110	4.153	5.105	5.242
Gemiddelde verzekerde jaarrente	10,0	9,5	19,5	17,9	17,6	11,9

Kenmerken schadevoorziening overige schaden met uitloop langer dan één jaar

De overige schaden met een uitloop langer dan één jaar betreffen in het algemeen letsel- en aansprakelijkheidsschaden. Deze risico's zijn meer divers dan de arbeidsongeschiktheidsrisico's. Dit geldt ook voor de verwachte uitkeringsduur van de opgetreden schaden. REAAL Schade volgt een strikt beleid ten aanzien van de afwikkeling van deze schaden. Het doel is schaden binnen maximaal vijf jaar af te wikkelen. Verder worden schaden op oudere schadejaren versneld afgehandeld. Dit heeft geresulteerd in het afwikkelen van een groot aantal reeds langere tijd openstaande dossiers.

26.2.6 Ontwikkeling schadeverloop

Onderstaand overzicht geeft een samenvatting van de uitloop op de schadevoorzieningen voor oude schadejaren.

Ontwikkeling schadeverloop 2011

In duizenden euro's

	Voorziening per 1 januari	Toevoeging interest	Betalingen	Voorziening per 31 december	Schadeuitloopresultaat
Schadejaren:					
2002 en eerder	322.250	4.400	53.320	233.789	39.541
2003	39.981	576	6.044	33.091	1.422
2004	29.589	299	4.963	26.044	-1.119
2005	34.520	369	6.763	29.032	-906
2006	38.147	377	8.072	33.193	-2.741
2007	67.972	766	12.751	57.003	-1.016
2008	89.116	814	15.922	70.183	3.825
2009	136.423	1.138	27.931	93.240	16.390
2010	263.661	1.350	136.561	139.046	-10.596
Totaal t/m 2010	1.021.659	10.089	272.327	714.621	44.800
Totaal 2011	--	842	252.125	285.612	--
Totaal na herverzekering	1.021.659	10.931	524.452	1.000.233	44.800

In 2011 heeft een herallocatie van de IBNR aan schadejaren plaatsgevonden, waardoor het schadeuitloopresultaat over 2002 en eerder is toegenomen.

Ontwikkeling schadeverloop 2010

In duizenden euro's

	Voorziening per 1 januari	Toevoeging interest	Betalingen	Voorziening per 31 december	Schadeuitloopresultaat
Schadejaren:					
2001 en eerder	327.342	4.302	32.768	290.489	8.387
2002	28.676	379	4.531	31.761	-7.237
2003	45.313	449	4.890	39.981	891
2004	40.968	550	7.321	29.589	4.608
2005	48.580	467	6.735	34.520	7.792
2006	54.554	489	11.933	38.147	4.963
2007	90.555	878	16.755	67.972	6.706
2008	138.210	1.072	30.698	89.116	19.468
2009	254.521	1.411	114.191	136.423	5.318
Totaal t/m 2009	1.028.719	9.997	229.822	757.998	50.896
Totaal 2010	--	737	250.591	263.661	--
Totaal na herverzekering	1.028.719	10.734	480.413	1.021.659	50.896

26.3 Verzekeringsrisico Herverzekering

26.3.1 Herverzekeringsbeleid

Het herverzekeringsbeleid biedt bescherming tegen het optreden van verzekeringstechnische risico's binnen de diverse verzekeringsportefeuilles van zowel de levensverzekeraar als de schadeverzekeraar. Herverzekering kent hierbij globaal genomen twee aandachtsgebieden, de traditionele herverzekering die vanuit risicoperspectief wordt afgesloten en herverzekering vanuit de kapitaalmanagementgedachte.

Tot voor kort was het herverzekeringsbeleid er voornamelijk op gericht om de verliezen die voortvloeien uit calamiteiten te beperken tot niveaus die passen bij het risicoprofiel, en lag de nadruk dus op de traditionele herverzekering.

Herverzekering vanuit kapitaalmanagement ontwikkelt zich inmiddels marktbreed. Dit wordt ook binnen de verzekeringsactiviteiten onderkend. Zo is in aansluiting op de proportionele herverzekering, welke op 1 oktober 2009 is ingegaan, per 1 januari 2011 een nieuwe proportionele herverzekering afgesloten op de individuele levenportefeuille van de verzekeringsactiviteiten.

Het herverzekeringsbeleid wordt vastgesteld aan de hand van risicoanalyses op de diverse portefeuilles, de omvang van de portefeuilles, de aard van de verzekeringstechnische risico's, de resultaten, de risico aversie en de financiële draagkracht van de onderneming.

Het risico van terrorisme is herverzekerd via de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden (NHT). Om aansluiting te krijgen tussen de dekking in de polis en de herverzekeringsdekking via de NHT is de dekking voor het terrorismerisico in de polis beperkt tot de maximumcapaciteit van de NHT, € 1 miljard.

26.3.2 REAAL Reassurantie SA

Een aantal risico's uit met name de schadeportefeuille, zoals brand, catastrofe en de Proteq portefeuille, werd tot en met 2011 (gedeeltelijk) herverzekerd bij de in Luxemburg gevestigde herverzekeringscaptive REAAL Reassurantie SA. De captive bood daarbij herverzekeringsdekking voor risico's van onder meer REAAL Schade en Proteq Schade. De hierna genoemde eigen behouden en aandelen herverzekering zijn steeds na consolidatie van REAAL Reassurantie in de verzekeringsactiviteiten.

SNS REAAL heeft besloten REAAL Reassurantie S.A., een kleine dochteronderneming en herverzekeraar, per ultimo 2011 te verkopen. Als onderdeel van de ontmanteling hebben REAAL Schade en SRLEV de run off van de contracten waar de captive als herverzekeraar optrad, van de captive overgenomen. Aangezien de captive vanaf 2012 niet meer participeert op de diverse herverzekeringscontracten zijn de aandelen vanaf dat moment bij externe herverzekeraars geplaatst.

26.3.3 Herverzekering REAAL Leven

De verzekeringsactiviteiten kennen een grotendeels geïntegreerd herverzekeringsprogramma voor de overlijdens- en arbeidsongeschiktheidsportefeuille. Voor 2011 zijn wederom separate herverzekeringscontracten ingekocht voor de individuele en collectieve portefeuilles. Het catastrofe herverzekeringscontract is groepsbreed over de verschillende deelportefeuilles heen afgesloten.

De verzekeringsactiviteiten kopen per risico herverzekering in vanaf een relatief hoog niveau (zie tabel hieronder). Gezien het risicoprofiel en de omvang van de portefeuille kan gesteld worden dat het eigen behoud op zowel het overlijdens- als arbeidsongeschiktheidsrisico bij de onderliggende portefeuille past.

In de structuur van het herverzekeringsprogramma is voor 2012 ten opzichte van 2011 niets veranderd. De diverse deelportefeuilles worden herverzekerd via herverzekeringscontracten voor de individuele portefeuille, voor de collectieve portefeuille en voor het catastroferisico. Daarnaast is er een herverzekeringscontract voor de arbeidsongeschiktheidsportefeuille van toepassing. Het eigen behoud op het herverzekeringscontract overlijden van de

individuele levenportefeuille van de verzekeringsactiviteiten is met twee quota share contracten proportioneel herverzekerd. Het eigen behoud van het herverzekeringscontract voor de collectieve portefeuille wordt met ingang van 1 januari 2012 verhoogd naar € 1,2 miljoen risicokapitaal.

Met de per 1 januari 2011 afgesloten proportionele herverzekering, zijn er twee quota share herverzekeringen van kracht op de individuele leven portefeuille van REAAL. De per oktober 2009 afgesloten quota share herverzekering op risicokapitaal is van kracht op de productgroepen risico, spaarhypotheken en unit linked. De quota share herverzekering die per 1 januari 2011 is ingegaan herverzekert zowel risicokapitaal als voorzieningen en is van toepassing op de spaar traditioneel portefeuille.

De verzekeringsactiviteiten hebben haar herverzekeringen afgesloten bij minimaal AA- rated (S&P) herverzekeraars.

Eigen behoud levensverzekeringen

In duizenden euro's		2011		2010	
		REAAL	Zwitserleven	REAAL	Zwitserleven
Dekking:					
Sterfte (quota share - risicokapitaal)	per risico; spaarhypotheken, risico en unit linked portefeuille	19%	--	30%	--
Sterfte (quota share - bruto)	per risico; spaar traditioneel portefeuille	19%	--	--	--
Sterfte (risicokapitaal)	per risico (DBV, gesloten voor 1-1-2007 resp 2009)	58% / 70%	--	58% / 70%	--
Sterfte (risicokapitaal)	per risico; individuele portefeuille	1.500	1.500	1.500	1.500
Sterfte (risicokapitaal)	per risico; collectieve portefeuille	900	900	900	900
Arbeidsongeschiktheid (risicokapitaal)	per risico; individuele portefeuille	1.500	1.500	1.500	1.500
Arbeidsongeschiktheid (risicokapitaal)	per risico; collectieve portefeuille	900	900	900	900
Catastrofe	per gebeurtenis	15.000	2.000	15.000	2.000

26.3.4 Herverzekering REAAL Schade

Het schadebedrijf heeft haar eigen behoud onder de herverzekeringscontracten gekozen in overeenstemming met de omvang van de diverse portefeuilles. Binnen het herverzekeringsprogramma is geen specifiek onderscheid gemaakt tussen de verschillende verkoopkanalen, maar worden grote risico's op brancheniveau herverzekerd.

Naast de reguliere bescherming van de portefeuilles beschikt REAAL Schade over een catastrofecontract voor gedekte natuurgevaren (storm, hagel) en cumulatie binnen de brandportefeuille.

Proteq Schadeverzekeringen loopt mee met het herverzekeringsprogramma van REAAL Schade voor branches daar waar van toepassing. Daarnaast heeft Proteq voor 2011 een aantal onderliggende herverzekeringsdekkingen ingekocht bij REAAL Reassurantie, de herverzekeringscaptive van de verzekeringsactiviteiten.

Het herverzekeringsprogramma 2012 is grotendeels een continuatie van het programma zoals van kracht in 2011. De capaciteit van het catastrofeprogramma is verder uitgebreid als gevolg van een toegenomen onderliggende exposure. Het externe eigen behoud van het catastrofeprogramma is met ingang van 2012 € 35 miljoen. Door het inzetten van een externe herverzekeraar (in plaats van REAAL Reassurantie) komt het eigen behoud op geconsolideerd niveau lager uit vergeleken met 2011. De eigen behouden bij de overige contracten zijn ongewijzigd ten opzichte van 2011. Bij Brand is de sublayer die voorheen bij REAAL Reassurantie werd ingekocht, nu afgesloten bij een externe herverzekeraar. Daardoor komt het netto eigen behoud op € 1 miljoen. Om met het Brand programma aansluiting te houden op het Catastrofe herverzekeringscontract is de capaciteit aangepast op het eigen behoud van Catastrofe. Bij Ongevallen is de herverzekeringscapaciteit uitgebreid in verband met de onderliggende exposure.

Eigen behoud schadeverzekeringen

In duizenden euro's

		2011	2010
Dekking:			
Brand	per risico	2.500	2.500
Motor WA	per risico	2.500	2.500
AVP/ AVB	per risico	1.000	750
Ongevallen	per risico	750	500
Transport (t/m 2006 NHL)	per risico	1.000	1.000
Arbeidsongeschiktheid (risicokapitaal)	per risico	1.500	1.500
Catastrofe	per gebeurtenis	45.000	40.000

De schadeverzekeraar voert een actief beleid als het gaat om de plaatsing van haar herverzekeringscontracten. Er wordt een onderscheid gemaakt naar het panel van herverzekeraars op het 'property'-programma (Brand en Catastrofe) en het 'casualty'-programma (Auto, Aansprakelijkheid en Ongevallen). De schade-afwikkeling in het casualty-programma wordt gekenmerkt door een lange doorlooptijd. Vanwege dit lange termijn karakter is de continuïteit van het panel het uitgangspunt bij de plaatsing van dit programma. De minimale rating van dit herverzekeringspanel is A. Voor de herverzekering van Brand en Catastrofe geldt een minimale rating van A-. Hier speelt het prijsaspect een belangrijke rol.

26.3.5 Proteq Schade: Inkomende arbeidsongeschiktheidsherverzekering

Proteq Schade heeft een inkomend herverzekeringscontract dat betrekking heeft op een portefeuille met WAO-gerelateerde arbeidsongeschiktheidsrenten. Dit contract is sinds 2004 niet verlengd en bevindt zich in run-off. De premie in 2011 is derhalve nihil (2010: nihil). De bruto schadevoorziening ultimo 2011 bedraagt € 65 miljoen (2010: € 78 miljoen), na retrocessie bedraagt de voorziening € 25 miljoen (2010: € 29 miljoen).

26.4 Marktrisico verzekeringsactiviteiten

Het marktrisico van de verzekeringsactiviteiten ontstaat doordat bij veranderingen in de financiële markten de waardeveranderingen van de beleggingen (aandelen, vastgoed, vastrentende waarden) niet gelijk loopt met die van de verplichtingen. Hierdoor hebben veranderingen op de financiële markten impact op het resultaat en de vermogenspositie van de verzekeraar.

De marktrisico's worden gemeten en gemanaged door de afdeling Asset & Liability Management. Deze afdeling rapporteert maandelijks via het Asset & Liability Committee Insurance aan het Group ALCO. Hoofddoelstelling in 2011 was het renterisico van de verzekeraar verder terugbrengen. In dit kader zijn rentederivaten aangekocht om aan polishouders afgegeven garanties beter af te dekken. Ondanks de aanschaf van rentederivaten was de rentegevoeligheid voor rentedalingen in het laatste kwartaal toegenomen, als gevolg van de zeer lage renteomgeving ultimo 2011.

In de onderstaande tabel staan de beleggingsmixen vermeld. Opgemerkt wordt dat binnen de vastrentende beleggingsportefeuille bovendien een strategische mix wordt bepaald over de diverse vastrentende ratingcategorieën.

Beleggingsmix verzekeringsactiviteiten

In miljoenen euro's

	2011		2010	
Rentedragende beleggingen	28.542	86%	27.995	82%
Aandelen en opties	1.217	4%	1.345	4%
Vastgoed	255	1%	252	1%
Hypotheke	3.047	9%	4.616	13%
Totaal	33.061	100%	34.208	100%

Vertretpunt voor het ALM-beleid is het ALM-plan dat jaarlijks gemaakt wordt en waarin het strategische beleggingsbeleid wordt vastgesteld. In het ALM-plan wordt een balans gezocht tussen risico en rendement binnen randvoorwaarden met betrekking tot Value-at-Risk (VaR), solvabiliteit, rentabiliteit en het IFRS-resultaat.

Voor de portefeuille voor eigen rekening en risico worden de financiële marktrisico's onder meer gemanaged via een VaR systematiek. VaR is een risicomaatstaf die het saldo van alle marktrisico's (rente, aandelen, etc.) meet. Ultimo 2010 bedroeg deze VaR, die wordt uitgedrukt als een percentage van de marktwaarde van het eigen vermogen, 46%. In 2011 is de VaR gedaald van 46% ultimo 2010 naar 25% ultimo 2011 en komt daarmee ruim onder de huidige limiet van 45%. De daling werd met name veroorzaakt door de afbouw van credit spread exposure in 2011 en betere bescherming van de aandelenpositie.

Portefeuille verzekeringsactiviteiten

In miljoenen euro's

	2011	2010
Vastgoedbeleggingen	255	252
Rentedragende beleggingen	28.542	27.995
Aandelen en opties	1.217	1.345
Belegd onderpand inzake verbruikleen	117	176
Derivaten	572	225
Herverzekeringscontracten	3.426	355
Vorderingen op klanten	3.047	4.616
Vorderingen op banken	499	356
Overige activa, geen kredietverlening	3.056	3.006
Kas en kasequivalenten	1.188	2.054
Totaal	41.919	40.380

26.4.1 Markgevoeligheid DNB-solvabiliteitspercentage

De solvabiliteit van de verzekeraar is het meest gevoelig voor renteveranderingen en veranderingen in de kredietrisico-opslag, dit is zichtbaar in de tabel marktgevoeligheid DNB-solvabiliteit. In 2011 lag de focus dan ook op deze twee risicobronnen.

Marktgevoeligheid DNB-solvabiliteitspercentage

In miljoenen euro's

	2011	2010
Rente -1%	-26%	-33%
Rente +1%	8%	8%
Kredietrisico-opslag bedrijfsobligaties +0,5%	-10%	-12%
Kredietrisico-opslag staatsobligaties +0,5%	-2%	-5%
Aandelenkoersen -10%	-2%	-2%

De balans van de verzekeringsactiviteiten is in 2011 gevoeliger geworden voor rentedalingen en de impact van rentestijgingen is gelijk gebleven. De oorzaak van deze veranderingen ligt voornamelijk in de daling van de rentecurve. De gevoeligheid van de solvabiliteit voor parallelle rentedalingen van 1% heeft zich ontwikkeld van -33% ultimo 2010 naar -26% ultimo 2011.

De rentecurve die SNS REAAL gebruikt bij het bepalen van de solvabiliteit is de ECB AAA-staatscurve. Deze liet een dusdanige neerwaartse trend zien dat de DNB toestond gebruik te maken van de gemiddelde rentecurve in het vierde kwartaal. SNS REAAL heeft echter geen gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. Op basis van de ECB AAA-staatscurve eind 2011 is het tekort in de DNB-toereikendoets € 1.292 miljoen. Dit wordt echter meer dan gecompenseerd door het positieve effect van de daling van de rentestanden op de herwaarderingsreserve in het aanwezig kapitaal.

Het kredietrisico in de obligatieportefeuille is verder afgebouwd in 2011. Hierbij lag de nadruk niet alleen op staatsobligaties van de Zuid-Europese landen en Ierland, maar ook op afbouw van staatsobligaties van Frankrijk en in mindere mate Oostenrijk. Daarnaast zijn rentederivaten aangekocht om het renterisico op de balans van de verzekeraar verder terug te brengen.

26.4.2 Renterisico verzekeringsactiviteiten

Binnen het marktrisicoprofiel van het verzekeringsbedrijf neemt het renterisico een belangrijke plaats in. Renterisico ontstaat indien de rentegevoeligheid van de activa en van de passiva niet volledig aan elkaar gelijk zijn en komt tot uiting in mutaties in het resultaat en/of de vermogenspositie indien de marktreses schommelen. Belangrijke bronnen van renterisico zijn de aan de polishouders afgegeven rendementgaranties. Dit risico wordt deels gemitigeerd door het gebruik van rentederivaten voor het afdekken van de garanties in traditionele levensverzekeringen met garanties en winstdeling. Zie 'Hedging' voor een verdere toelichting.

Voor producten zonder winstdeling worden de vastrentende beleggingen zoveel mogelijk gematched met verplichtingen.

Onderverdeling voorziening voor eigen rekening en risico

In miljoenen euro's

	2011	2010
Met winstdeling (maatschappij en overrente)	8.172	10.021
Met rentestandkorting	5.664	6.387
Zonder winstdeling	5.654	4.718
Saldo spaarhypotheek	1.814	3.193
Totaal	21.304	24.319

De belangrijkste kwantificering van het renterisico vindt plaats door middel van duration-, scenario-, en VaR analyses.

De duration van het eigen vermogen meet hoeveel de reële waarde van het eigen vermogen muteert bij een kleine parallelle verschuiving van de rentecurve. Bij haar analyse laat de verzekeraar de beleggingen en verplichtingen die nagenoeg met elkaar gematched zijn buiten beschouwing. Dit betreffen met name de bij spaarhypotheek opgebouwde spaarpolissen en het deel van de balans dat voor rekening en risico van polishouders wordt aangehouden.

Een bewegende marktrente doet zowel de waarde als de rentegevoeligheid van de aan de klanten gegeven rendementsgaranties snel wijzigen. De duration van het eigen vermogen is daardoor zeer beweeglijk en lastig interpreteerbaar. Daarom is besloten niet op basis van deze maatstaf te sturen. De feitelijke rentesturing (en bijbehorend hedgebeleid) wordt gedreven door de uitkomsten van de gevoeligheidsberekeningen met betrekking tot de solvabiliteit.

Duration vastrentende activa en verplichtingen verzekeringsactiviteiten

	2011	2010
Duration van vastrentende activa	8,5	7,9
Duration van verzekeringsverplichtingen	11,6	9,8

Met behulp van scenario-analyses wordt periodiek de invloed van veranderingen in de marktrente onderzocht op solvabiliteit en resultaat. Onderstaande tabel geeft de indicatieve invloed van parallelle rentemutaties van 1% weer op de diverse balansposten.

In de economische realiteit veranderen alle balansposten (zowel activa als passiva) met een onderliggend kasstroomschema van waarde als de rente wijzigt. De reële waarde van het eigen vermogen daalt bij een rentedaling van 1% met € 155 miljoen (2010: daalt met € 93 miljoen) en stijgt bij een rentestijging van 1% met € 87 miljoen (2010: daalt met € 3 miljoen).

Rentegevoeligheid reële waarde eigen vermogen verzekeringsactiviteiten

In miljoenen euro's	Rente +1%		Rente -1%	
	2011	2010	2011	2010
Beleggingen	-1.766	-1.487	1.926	1.801
Verzekeringstechnische voorzieningen	1.647	1.323	-2.304	-1.719
Overige activa en passiva	207	161	222	-175
Eigen vermogen	87	-3	-155	-93

Het boekhoudkundig resultaat en eigen vermogen veranderen als gevolg van waardeveranderingen van rentederivaten en de vastrentende portefeuille geclassificeerd als beschikbaar voor verkoop. Het effect van een rentestijging met 1% op het resultaat is € 20 miljoen negatief (2010: € 21 miljoen negatief) en het effect van een rentedaling met 1% op het resultaat is € 112 miljoen positief (2010: € 69 miljoen positief). Op het eigen vermogen bedraagt dit bij een rentestijging van 1% € 1.787 miljoen negatief (2010: € 1.489 miljoen negatief). Een rentedaling van 1% heeft een effect van € 2.259 miljoen positief (2010: € 1.527 miljoen positief).

De toename in de rentegevoeligheid van het resultaat komt door uitbreiding van de portefeuille met rentederivaten. Deze is uitgebreid in 2010 om de effecten van optionaliteiten en garanties in de voorzieningen te hedgen.

Het volgende overzicht toont op balansdatum de gemiddelde effectieve rente percentages van de financiële activa, de financiële verplichtingen en verzekeringstechnische voorzieningen van de verzekeringsactiviteiten.

Gemiddelde effectieve rentepercentages verzekeringsactiviteiten

<i>In procenten</i>	2011	2010
Financiële activa (niet gewaardeerd tegen reële waarde via winst- en verliesrekening):		
Beleggingen voor eigen rekening en risico:		
- Beschikbaar voor verkoop (exclusief aandelen)	4,3%	4,6%
- Leningen en vorderingen	4,1%	3,4%
Vorderingen op klanten	4,9%	5,3%
Financiële verplichtingen tegen geamortiseerde kostprijs:		
Achtergestelde schulden	7,8%	7,2%
Schuldbewijzen	1,7%	1,1%
Verzekeringstechnische voorziening voor eigen rekening en risico:	4,0%	4,0%
Individuele verzekeringen in geld	4,0%	4,0%
- Spaarhypotheken	5,3%	5,4%
- Lijfrente	3,1%	3,3%
- Overig	3,5%	3,5%
Collectieve verzekeringen in geld	3,6%	3,6%

De effectieve rentepercentages ten aanzien van de verzekeringstechnische voorziening zijn voor van aftrek geactiveerde rentestandkorting en eerste kosten.

Verzekeringen voor rekening en risico polishouders

Voor verzekeringen waarbij polishouders het beleggingsrisico dragen bestaat bij de verzekeraar in principe geen rente-, prijs-, valuta- of kredietrisico. De verzekeraar heeft echter in een aantal gevallen minimumgaranties afgegeven. Voor deze gevallen is indien nodig door de verzekeraar een voorziening gevormd. De waarde van de garanties binnen de portefeuille 'voor rekening en risico polishouders' wordt periodiek gemeten. In 2011 is een equityhedge aangeschaft om de aandelenexposure in de separate accounts van Zwitserleven te beschermen.

Onderverdeling voorziening voor rekening en risico van polishouders

<i>In miljoenen euro's</i>	2011	2010
Zonder garantie	8.518	8.442
Met garantie	4.479	4.752
Totaal	12.997	13.194

Aandelen- en vastgoedrisico verzekeringsactiviteiten

De omvang van de aandelen- en vergelijkbare beleggingen van de verzekeringsactiviteiten bedraagt ultimo 2011 € 1.217 miljoen (2010: € 1.345 miljoen). De daling in 2011 wordt met name veroorzaakt door daling van de aandelenmarkten.

In de IFRS-classificatie aandelen zijn ook participaties in fondsen met beleggingen anders dan in aandelen inbegrepen. In het ALM-beleid wordt hiervoor gecorrigeerd.

De verzekeraar onderzoekt periodiek het effect van veranderingen op de aandelen- en vastgoedmarkten op het resultaat en het eigen vermogen. Net als bij renterisico wordt ook hier onder meer gebruik gemaakt van scenario-analyses.

Onderstaande tabel geeft de indicatieve resultaten na belasting van deze analyse per balansdatum weer.

Gevoeligheid aandelen en vastgoed verzekeringsactiviteiten

<i>In miljoenen euro's</i>	Resultaat		Eigen vermogen	
	2011	2010	2011	2010
Aandelen +10%	--	--	79	109
Aandelen -10%	-80	-66	-79	-103
Vastgoed +10%	25	25	19	18
Vastgoed -10%	-25	-25	-19	-18

26.4.3 Valutarisico verzekeringsactiviteiten

Het valutarisico van de verzekeringsactiviteiten ontstaat door een combinatie van beleggingen en verplichtingen in vreemde valuta die niet volledig op elkaar zijn afgestemd.

Met betrekking tot de vastrentende beleggingen hanteert de verzekeraar het beleid dat er slechts een zeer beperkt valutarisico mag worden gelopen. Het valutarisico op vastrentende waarden die in een vreemde valuta luiden wordt dan in principe ook volledig afgedekt met behulp van valutaswaps.

Valutarisico manifesteert zich ook in de aandelenbeleggingen van de verzekeraar. Dit valutarisico wordt structureel, na saldering met het valutarisico in de overige niet-vastrentende beleggingen en in de verplichtingen, gehedged met behulp van valutatermijncontracten indien de netto exposure meer dan € 10 miljoen bedraagt. Onderstaande tabel geeft een indicatie van de vreemde valutapositie van de verzekeraar.

Vreemde valutaposities verzekeringsactiviteiten (netto exposure)

<i>In miljoenen euro's</i>	Saldo		Hedge derivaten	
	2011	2010	2011	2010
Amerikaanse dollar	100	107	-93	-67
Engelse pond	59	77	-58	-66
Zwitserse frank	-71	12	72	--
Australische dollar	-33	-24	46	--
Overige	3	5	--	--
Totaal	57	177	-34	-133

Met behulp van scenario-analyses wordt periodiek het effect van veranderingen op de valutamarkten onderzocht op het resultaat, het vermogen en de solvabiliteit. Onderstaande tabel geeft de resultaten na belasting van deze analyses weer.

Gevoeligheid valutamarkten verzekeringsactiviteiten

<i>In miljoenen euro's</i>	Resultaat		Eigen vermogen	
	2011	2010	2011	2010
Valuta +10%	2	4	2	3
Valuta -10%	-2	-4	-2	-3

26.5 Kredietrisico verzekeringsactiviteiten

De verzekeringsactiviteiten kennen verschillende vormen van kredietrisico. Het kredietrisico in de beleggingsportefeuille en in de leningenportefeuille aan tussenpersonen zijn hiervan de belangrijkste. De hypothecaire uitzettingen van REAAL hebben een goede dekking en een relatief hoge ouderdom. Als gevolg hiervan is er sprake van lage kansen op kredietverliezen, ten gevolge waarvan het risicoprofiel van de hypotheekportefeuille van REAAL zeer laag kan worden genoemd.

Per risicotype kredietrisico zijn taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden voor functionarissen en comités met getrapte beslissingsbevoegdheden vastgelegd in de beleidsdocumenten voor het desbetreffende kredietrisicotype.

26.5.1 Beheer van kredietrisico binnen de vastrentende beleggingsportefeuille

Het kredietrisico binnen de vastrentende beleggingsportefeuilles van de verzekeringsactiviteiten is het risico dat een emittent van een obligatie of een debiteur van een onderhandse lening niet meer aan zijn verplichtingen kan voldoen. De strategische omvang van de diverse kredietwaardigheidscategorieën binnen de vastrentende portefeuille wordt in een ALM-context bepaald en vastgelegd in mandaten met de vermogensbeheerders. Periodiek wordt door Insurance Treasury & Investment Management gecontroleerd en gerapporteerd of de vermogensbeheerders zich aan de mandaten conformeren.

De vastrentende beleggingsportefeuilles van de verzekeringsactiviteiten kennen voornamelijk Europese en Noord-Amerikaanse debiteuren, waarbij geen enkele debiteur een belang van meer dan 10% in de vastrentende beleggingsportefeuille inneemt.

Verdeling vastrentende beleggingsportefeuille (sector)

In miljoenen euro's

	2011		2010	
Staatsobligaties	16.351	57%	14.222	51%
Bedrijfsobligaties financiële sector	4.730	17%	5.831	21%
Hypotheken	4.895	17%	4.872	17%
Bedrijfsobligaties niet-financiële sector	1.246	4%	1.697	6%
Mortgage backed securities	1.231	4%	1.013	4%
Overige	89	0%	360	1%
Totaal	28.542	100%	27.995	100%

Vastrentende beleggingen verzekeringsactiviteiten naar sector 2011

In miljoenen euro's

	Aangewezen als reële-waarde via de winst- en verliesrekening	Voor verkoop beschikbaar	Leningen en vorderingen	Totaal
Staatsobligaties	109	16.168	74	16.351
Banken	907	4.084	5.963	10.954
Handel, industrie en overige dienstverlening	--	1.071	103	1.174
Overige	--	28	35	63
Totaal	1.016	21.351	6.175	28.542

Vastrentende beleggingen verzekeringsactiviteiten naar sector 2010

In miljoenen euro's

	Aangewezen als reële-waarde via de winst- en verliesrekening	Voor verkoop beschikbaar	Leningen en vorderingen	Totaal
Staatsobligaties	148	14.227	34	14.409
Banken	888	3.967	4.214	9.069
Handel, industrie en overige dienstverlening	--	963	1	964
Overige	8	1.120	2.425	3.553
Totaal	1.044	20.277	6.674	27.995

Het volgende overzicht toont de verdeling over de diverse ratingcategorieën van de vastrentende beleggingen (exclusief hypotheek). De strategische mix van de diverse categorieën binnen de portefeuille vastrentend wordt jaarlijks vastgesteld in het ALM-Beleggingsplan. De categorie zonder rating bestaat voor het grootste deel uit beleggingen behorende bij spaarhypotheken.

Verdeling vastrentende beleggingsportefeuille (rating)

In miljoenen euro's

	2011		2010	
AAA	18.031	63%	15.135	54%
AA	1.333	5%	2.571	9%
A	2.465	9%	2.856	10%
BBB	857	3%	2.182	8%
< BBB	221	1%	151	1%
Geen rating	5.635	20%	5.100	18%
Totaal	28.542	100%	27.995	100%

Vastrentende beleggingen verzekeringsactiviteiten naar rating 2011

In miljoenen euro's

	Aangewezen als reële-waarde via de winst- en verliesrekening	Voor verkoop beschikbaar	Leningen en vorderingen	Totaal
AAA	501	17.320	210	18.031
AA	157	1.163	13	1.333
A	337	1.874	254	2.465
BBB	21	803	33	857
Lager dan BBB	-	155	66	221
Zonder rating	-	36	5.599	5.635
Totaal	1.016	21.351	6.175	28.542

Vastrentende beleggingen verzekeringsactiviteiten naar rating 2010

In miljoenen euro's

	Aangewezen als reële-waarde via de winst- en verliesrekening	Voor verkoop beschikbaar	Leningen en vorderingen	Totaal
AAA	548	14.412	83	15.043
AA	159	2.365	1	2.525
A	317	2.334	291	2.942
BBB	20	1.047	1.111	2.178
Lager dan BBB	-	87	64	151
Zonder rating	-	32	5.124	5.156
Totaal	1.044	20.277	6.674	27.995

Verdeling vastrentende beleggingsportefeuille (looptijd)

In miljoenen euro's

	2011		2010	
< 3 maanden	472	2%	892	3%
< 1 jaar	1.108	4%	1.498	5%
< 3 jaar	2.229	8%	2.152	8%
< 5 jaar	2.379	8%	1.898	7%
< 10 jaar	6.230	22%	5.833	21%
< 15 jaar	3.025	11%	2.332	8%
> 15 jaar	13.099	46%	13.390	48%
Geen looptijd	-	0%	-	0%
Totaal	28.542	100%	27.995	100%

Verdeling vastrentende beleggingsportefeuille (geografisch)

In miljoenen euro's

	2011		2010	
Ierland	317	1%	412	1%
Portugal	25	0%	50	0%
Italië	370	1%	823	3%
Spanje	403	1%	718	3%
Subtotaal GIIPS	1.115	4%	2.003	7%
Duitsland	7.000	25%	6.219	22%
Frankrijk	1.342	5%	3.507	13%
Nederland	14.264	50%	11.117	40%
Oostenrijk	1.696	6%	1.379	5%
België	253	1%	688	2%
Overig	2.872	10%	3.082	11%
Totaal	28.542	100%	27.995	100%

Verdeling vastrentende overheidspapieren beleggingsportefeuille verzekeringsactiviteiten (voor eigen rekening)
In miljoenen euro's

	2011		2010	
Ierland	47	0%	89	1%
Italië	232	1%	563	4%
Spanje	50	0%	286	2%
Subtotaal GIIPS	329	2%	938	7%
Duitsland	6.470	40%	5.668	40%
Frankrijk	804	5%	2.803	20%
Nederland	6.515	40%	2.764	19%
Oostenrijk	1.684	10%	1.315	9%
België	226	1%	602	4%
Overig	323	2%	132	1%
Totaal	16.351	100%	14.222	100%

26.5.2 Securities Lending programma

Zwitserleven heeft een Securities Lending programma, waarbij effecten worden uitgeleend in ruil voor een vergoeding. Tegenpartijen geven hiervoor als zekerheid onderpand in de vorm van liquiditeiten, staatsobligaties en overige obligaties met een hoge rating. Eind 2011 is voor € 117 miljoen aan effecten uitgeleend en hiervoor is € 119 miljoen aan onderpand ontvangen. Het ontvangen onderpand bestaat volledig uit liquiditeiten. De Lending Agent herbelegt voor rekening en risico van Zwitserleven de genoemde liquiditeiten in Money Market fondsen met beleggingen die een zeker kredietrisico kennen. De marge tussen het rendement uit de Money Market fondsen en de vergoeding aan de wederpartijen komt ten gunste van Zwitserleven. Ook komen eventuele verliezen uit de Money Market fondsen ten laste van Zwitserleven. Het huidige programma heeft voor € 1 miljoen een positieve bijdrage geleverd aan het resultaat van Zwitserleven. Het programma is gedurende 2011 verder afgebouwd van € 0,2 miljard ultimo 2010 tot € 0,1 miljard ultimo 2011.

26.5.3 Beheer van kredietrisico leningen aan tussenpersonen

De verzekeringsactiviteiten beheren het proces behorende bij kredietverlening aan tussenpersonen door middel van een kredietcomité en het gebruik van scherpe toetsingscriteria bij acceptatie.

26.5.4 Beheer kredietrisico uit hoofde van derivatenposities

Het kredietrisico over de marktwaarde van alle derivaten van SNS REAAL met een tegenpartij is afgedekt met een zogenaamde Credit Support Annex (CSA)-overeenkomst. In deze overeenkomst is op een marktconforme wijze vastgelegd dat de tegenwaarde van de derivaten in liquide instrumenten, zoals cash en staatsobligaties, wordt aangehouden als zekerheid voor het kredietrisico.

26.5.5 Beheer van kredietrisico met betrekking tot vorderingen op herverzekeraar

De verzekeringsactiviteiten maken voor de herverzekering van Auto WA en de aansprakelijkheidsverzekeringen voor particulieren en bedrijven gebruik van een panel dat bestaat uit herverzekeraars met een minimale rating van A. Voor de herverzekeringen van Brand en Catastrofe wordt gebruik gemaakt van herverzekeraars met een minimale rating van A-. Voor herverzekering van Leven en Arbeidsongeschiktheid geldt eveneens een minimale rating van A, hoewel het herverzekeraarspanel hier bestaat uit minimaal AA- gerate herverzekeraars.

26.5.6 Beheer van kredietrisico hypotheekportefeuille

De verzekeringsactiviteiten lopen een beperkt kredietrisico op haar hypotheekportefeuille. Van een deel van de hypotheekportefeuille is de aflossing gegarandeerd via de Nationale Hypotheek Garantie. De waardeinstijgingen in het verleden hebben ertoe geleid dat de executiewaarden van de onderpanden sterk zijn toegenomen. De huizenprijzen zijn weliswaar gezakt de afgelopen jaren, maar dit heeft de in het verleden behaalde prijsstijging nog niet teniet gedaan. In geval van wanbetaling door een debiteur zal de verzekeraar dan ook in veel gevallen de vordering volledig kunnen innen door het onderpand te verkopen.

Hypotheekverzekeringsactiviteiten naar aard van zekerheid

In miljoenen euro's

	2011	2010
Hypotheek < 75% van executiewaarde	1.231	1.913
Hypotheek > 75% van executiewaarde	781	1.418
Hypotheek met Nationale Hypotheekgarantie	1.029	1.278
Woningen gelegen in Nederland:	3.041	4.609
Zakelijke hypotheek	5	7
Specifieke voorzieningen voor oninbaarheid	-4	-6
Totaal	3.043	4.610

Het gesecuritiseerde gedeelte van de hypotheekportefeuille van de verzekeringsactiviteiten maakte onderdeel uit van DBV Finance B.V. In januari 2011 is DBV Finance B.V. overgedragen aan SNS Bank N.V., waardoor deze hypotheek nu zijn opgenomen in het segment SNS Retail Bank.

Het kredietrisico van de verzekeringsactiviteiten hypotheek is laag, deels door NHG garanties en lage Loan to Foreclosure Values, maar vooral door een voorzichtig acceptatiebeleid. Tevens stamt een groot deel van de portefeuille uit de periode 2000-2005. Onderstaande tabel geeft een opsplitsing van de portefeuille van de verzekeringsactiviteiten naar gesecuritiseerd en niet gesecuritiseerd:

Securitisatie hypotheekverzekeringsactiviteiten

In miljoenen euro's

	2011	2010
Gesecuritiseerd	-	1.883
Niet gesecuritiseerd	3.043	2.727
Totaal	3.043	4.610

26.6 Liquiditeitsrisico verzekeringsactiviteiten

De verzekeringsactiviteiten dienen voldoende kasmiddelen ter beschikking te hebben om claims te kunnen uitbetalen die voortvloeien uit de verzekeringsportefeuille. In de volgende tabel worden kasstromen uit hoofde van beleggingen, derivaten (activa) en verzekeringsverplichtingen na herverzekering (passiva) per looptijdsegment gepresenteerd. De cijfers geven inzicht in het liquiditeitsmanagement dat voor ALM-doeleinden wordt gevoerd.

In de tabel is alleen de portefeuille voor eigen rekening en risico meegenomen. De portefeuille voor rekening en risico van polishouders is niet relevant omdat de opgebouwde waarde in de beleggingsfondsen uitgekeerd wordt op de einddatum van de polis. De opgebouwde saldi van spaarpolissen en spaarhypotheek zijn ook niet opgenomen in de tabel omdat hier een perfecte matching bestaat. De kasstromen uit beleggingen zijn opgenomen inclusief de rentestromen. De kasstromen uit de verzekeringstechnische voorzieningen zijn volgens realistische grondslagen geschat op basis van European Embedded Value grondslagen. Hierin worden aannames gedaan voor sterfte- en invaliditeitskansen, afkoopkansen en kosten. Een afwijking van de schattingen kan een afwijkend beeld geven van de in de onderstaande tabel genoemde kasstromen. Een toename of afname in de ingeschatte kansen van 10% geeft een materieel ander beeld.

De kasstromen zijn geprojecteerd zonder winstdeling. Aandelen en andere niet-vastrentende beleggingen zijn niet opgenomen in het overzicht.

De tabel laat zien dat de netto kasstromen van de verzekeringsactiviteiten de komende jaren voor de verzekeringstechnische verplichtingen positief zijn. Omdat de beleggingsportefeuilles bovendien voor een groot deel uit liquide beleggingen bestaan, zoals bijvoorbeeld Duitse en Nederlandse staatsobligaties, die ten tijde van stress zonder veel problemen te gelde gemaakt kunnen worden, loopt de verzekeraar slechts een beperkt liquiditeitsrisico.

Liquiditeitsrisico verzekeringsactiviteiten 2011

<i>In miljoenen euro's</i>	< 1 jaar	1 - 5 jaar	5 - 10 jaar	10 - 15 jaar	15 - 20 jaar	> 20 jaar	Totaal
Beleggingen							
- Reële waarde via de winst- en verliesrekening	602	335	81	69	43	554	1.684
- Voor verkoop beschikbaar	1.072	6.002	7.130	3.721	5.197	6.826	29.949
- Leningen en vorderingen:	755	240	198	113	95	392	1.793
Derivaten	-	-57	-108	-10	42	537	404
Vorderingen op klanten	249	1.071	752	551	101	65	2.789
Totaal	2.678	7.590	8.055	4.444	5.478	8.374	36.619
Verzekeringsverplichtingen Leven	928	4.770	5.225	4.246	3.677	11.827	30.675
Verzekeringscontracten Schade	162	593	283	128	55	36	1.257
Totaal	1.091	5.364	5.508	4.374	3.732	11.864	31.932
Vershil in verwachte kasstromen	1.588	2.227	2.546	70	1.746	-3.490	4.686

Liquiditeitsrisico verzekeringsactiviteiten 2010

<i>In miljoenen euro's</i>	< 1 jaar	1 - 5 jaar	5 - 10 jaar	10 - 15 jaar	15 - 20 jaar	> 20 jaar	Totaal
Beleggingen							
- Reële waarde via de winst- en verliesrekening	320	382	61	56	29	516	1.364
- Voor verkoop beschikbaar	1.315	5.428	6.669	3.932	3.998	8.297	29.639
- Leningen en vorderingen:	-1	272	140	89	58	165	723
Derivaten	1	9	7	-	-	-	17
Vorderingen op klanten	368	666	423	152	89	64	1.762
Totaal	2.003	6.757	7.300	4.229	4.174	9.042	33.505
Verzekeringsverplichtingen Leven	1.177	4.668	5.281	4.392	3.876	12.346	31.740
Verzekeringscontracten Schade	173	627	297	136	58	37	1.328
Totaal	1.350	5.295	5.578	4.528	3.934	12.383	33.068
Vershil in verwachte kasstromen	653	1.462	1.722	-299	240	-3.341	437

De verzekeringsactiviteiten hebben een potentiële liquiditeitsverplichting uit hoofde van marginverplichtingen op derivaten. Dit komt omdat de verzekeringsactiviteiten in het kader van kredietrisicomitigatie met haar belangrijkste tegenpartijen heeft afgesproken om periodiek mutaties in de marktwaarde van derivaten met elkaar te verrekenen. Uit hoofde hiervan kunnen er zowel bedragen worden ontvangen als worden betaald. Eind 2011 is per saldo een bedrag van € 551 miljoen ontvangen van tegenpartijen. In relatie tot de totale financieringsbehoefte is dit risico beperkt.

27 Financiële instrumenten en hedge accounting

27.1 Toelichtingen op financiële instrumenten

27.1.1 Reële waarde van financiële activa en passiva

De volgende tabel geeft inzicht in de reële waarde van de financiële activa en passiva van SNS REAAL. Hierbij is in een aantal gevallen gebruik gemaakt van schattingen. De balansposten die niet in deze tabel zijn opgenomen voldoen niet aan de definitie van een financieel actief of passief. Het totaal van de hieronder weergegeven reële waarde geeft niet de onderliggende waarde van SNS REAAL weer en dient derhalve niet als zodanig te worden geïnterpreteerd.

Reële waarde van financiële activa en verplichtingen SNS REAAL 2011

In miljoenen euro's

	Bank- activiteiten	Verzekerings- activiteiten	Groeps- activiteiten	Eliminaties	Totaal
Financiële activa					
Beleggingen					
- Reële waarde via de winst- en verliesrekening: Handelsdoeleinden	130	--	--	--	130
- Reële waarde via de winst- en verliesrekening: Aangewezen	98	1.017	--	--	1.115
- Voor verkoop beschikbaar	3.878	22.570	52	-162	26.338
- Leningen en vorderingen	--	6.188	--	-2.326	3.862
Beleggingen voor rekening en risico van polishouders	--	12.443	--	-23	12.420
Belegd onderpand inzake verbruikleen	--	117	--	--	117
Derivaten	3.321	572	43	-43	3.893
Vorderingen op klanten	64.637	2.991	329	-768	67.189
Vorderingen op banken	1.682	508	124	-148	2.166
Overige activa	1.111	285	96	9	1.501
Kas en kasequivalenten	5.129	1.189	18	-825	5.511
Totaal financiële activa	79.986	47.880	662	-4.286	124.242
Financiële passiva					
Participatiecertificaten en achtergestelde schulden	944	715	485	-470	1.674
Schuldbewijzen	27.035	--	295	-231	27.099
Schuld ontvangen onderpand inzake verbruikleen	--	120	--	--	120
Derivaten	3.606	53	2	-43	3.618
Spaargelden	30.151	--	--	-1	30.150
Overige schulden aan klanten	9.703	4.014	623	-2.620	11.719
Schulden aan banken	4.654	3.154	73	-691	7.190
Overige verplichtingen	1.694	1.315	98	4	3.111
Totaal financiële passiva	77.787	9.371	1.575	-4.052	84.681

Balanswaarde van financiële activa en verplichtingen SNS REAAL 2011
In miljoenen euro's

	Bank- activiteiten	Verzekerings- activiteiten	Groeps- activiteiten	Eliminaties	Totaal
Financiële activa					
Beleggingen					
- Reële waarde via de winst- en verliesrekening: Handelsdoeleinden	130	--	--	--	130
- Reële waarde via de winst- en verliesrekening: Aangewezen	98	1.017	--	--	1.115
- Voor verkoop beschikbaar	3.878	22.570	52	-162	26.338
- Leningen en vorderingen	--	6.173	--	-2.320	3.853
Beleggingen voor rekening en risico van polishouders	--	12.443	--	-23	12.420
Belegd onderpand inzake verbruikleen	--	117	--	--	117
Derivaten	3.321	572	43	-43	3.893
Vorderingen op klanten	64.791	3.043	471	-772	67.533
Vorderingen op banken	1.682	499	140	-148	2.173
Overige activa	1.111	285	96	9	1.501
Kas en kasequivalenten	5.129	1.189	18	-825	5.511
Totaal financiële activa	80.140	47.908	820	-4.284	124.584
Financiële passiva					
Participatiecertificaten en achtergestelde schulden	1.121	1.002	604	-598	2.129
Schuldbewijzen	27.361	--	302	-234	27.429
Schuld ontvangen onderpand inzake verbruikleen	--	120	--	--	120
Derivaten	3.606	53	2	-43	3.618
Spaargelden	30.342	--	--	-1	30.341
Overige schulden aan klanten	10.215	4.014	628	-2.715	12.142
Schulden aan banken	4.717	3.154	73	-697	7.247
Overige verplichtingen	1.694	1.315	98	4	3.111
Totaal financiële passiva	79.056	9.658	1.707	-4.284	86.137

Reële waarde van financiële activa en verplichtingen SNS REAAL 2010
In miljoenen euro's

	Bank- activiteiten	Verzekerings- activiteiten	Groeps- activiteiten	Eliminaties	Totaal
Financiële activa					
Beleggingen					
- Reële waarde via de winst- en verliesrekening: Handelsdoeleinden	156	--	--	-2	154
- Reële waarde via de winst- en verliesrekening: Aangewezen	92	1.054	--	--	1.146
- Voor verkoop beschikbaar	4.000	21.611	77	-67	25.621
- Leningen en vorderingen	--	6.687	--	-2.596	4.091
Beleggingen voor rekening en risico van polishouders	--	12.640	--	-4	12.636
Belegd onderpand inzake verbruikleen	--	176	--	--	176
Derivaten	2.318	225	37	--	2.580
Vorderingen op klanten	66.165	4.656	933	-1.522	70.232
Vorderingen op banken	1.682	360	430	-447	2.025
Overige activa	586	257	85	-52	876
Kas en kasequivalenten	3.834	2.054	107	-1.324	4.671
Totaal financiële activa	78.833	49.720	1.669	-6.014	124.208
Financiële passiva					
Participatiecertificaten en achtergestelde schulden	2.346	1.092	546	-1.321	2.663
Schuldbewijzen	29.447	1.771	310	-137	31.391
Schuld ontvangen onderpand inzake verbruikleen	--	182	--	--	182
Derivaten	2.880	84	4	--	2.968
Spaargelden	27.266	--	--	-1	27.265
Overige schulden aan klanten	9.893	775	1.261	-3.095	8.834
Schulden aan banken	3.074	4.507	276	-1.346	6.511
Overige verplichtingen	1.318	1.293	128	-57	2.682
Totaal financiële passiva	76.224	9.704	2.525	-5.957	82.496

Balanswaarde van financiële activa en verplichtingen SNS REAAL 2010
In miljoenen euro's

	Bank- activiteiten	Verzekerings- activiteiten	Groeps- activiteiten	Eliminaties	Totaal
Financiële activa					
Beleggingen					
- Reële waarde via de winst- en verliesrekening: Handelsdoeleinden	156	--	--	-2	154
- Reële waarde via de winst- en verliesrekening: Aangewezen	92	1.054	--	--	1.146
- Voor verkoop beschikbaar	4.000	21.611	77	-67	25.621
- Leningen en vorderingen	--	6.665	--	-2.587	4.078
Beleggingen voor rekening en risico van polishouders	--	12.640	--	-4	12.636
Belegd onderpand inzake verbruikleen	--	176	--	--	176
Derivaten	2.318	225	37	--	2.580
Vorderingen op klanten	65.012	4.610	991	-1.498	69.115
Vorderingen op banken	1.682	355	440	-448	2.029
Overige activa	586	257	85	-52	876
Kas en kasequivalenten	3.834	2.054	107	-1.324	4.671
Totaal financiële activa	77.680	49.647	1.737	-5.982	123.082
Financiële passiva					
Participatiecertificaten en achtergestelde schulden	2.022	960	603	-1.189	2.396
Schuldbewijzen	29.523	1.771	303	-137	31.460
Schuld ontvangen onderpand inzake verbruikleen	--	182	--	--	182
Derivaten	2.880	84	4	--	2.968
Spaargelden	27.398	--	--	-1	27.397
Overige schulden aan klanten	10.482	775	1.256	-3.246	9.267
Schulden aan banken	3.097	4.507	275	-1.350	6.529
Overige verplichtingen	1.318	1.293	128	-57	2.682
Totaal financiële passiva	76.720	9.572	2.569	-5.980	82.881

De reële waarden vertegenwoordigen de bedragen waarvoor de financiële instrumenten op de balansdatum tussen goed geïnformeerde en bereidwillige partijen hadden kunnen worden verhandeld ('at arm's length'). De reële waarde van financiële activa en passiva is gebaseerd op genoteerde marktprijzen, voor zover deze beschikbaar zijn. Voor het geval marktprijzen ontbreken zijn er diverse technieken ontwikkeld om de reële waarde van deze instrumenten te benaderen. Deze technieken zijn subjectief van aard en maken gebruik van diverse veronderstellingen met betrekking tot de disconteringsvoet en het tijdstip en de omvang van de verwachte toekomstige kasstromen. Veranderingen in deze veronderstellingen kunnen de geschatte reële waarden significant beïnvloeden. De belangrijkste veronderstellingen zijn in de volgende paragraaf per balansrubriek toegelicht.

Voor financiële activa en passiva waarvan waardering tegen geamortiseerde kostprijs plaatsvindt, is de reële waarde getoond exclusief opgelopen rente. De opgelopen rente van deze beleggingen valt onder de rubriek overige activa of overige verplichtingen.

27.1.1.1 Financiële activa

De volgende methoden en veronderstellingen zijn gebruikt om de reële waarde van de financiële instrumenten te bepalen.

Beleggingen

De reële waarden van aandelen zijn gebaseerd op beurskoersen. De reële waarden van rentedragende waardepapieren, voor zover geen hypothecaire leningen, zijn eveneens gebaseerd op beurskoersen of – indien beurskoersen geen betrouwbare reële waarde opleveren – op de contante waarde van de verwachte toekomstige geldstromen. Deze contante waarden zijn gebaseerd op de vigerende marktrente zoals deze van toepassing is met inachtneming van de liquiditeit, de kredietwaardigheid en de looptijd van de betreffende belegging.

Derivaten

De reële waarde van niet-openbaar verhandelde derivaten is afhankelijk van het type instrument en wordt gebaseerd op een 'contante waarde'-model of een optiewaarderingsmodel.

Vorderingen op klanten en banken

De waardering van de vorderingen op klanten in de reële waardebalans is naar beste schatting van het management gedaan. In de huidige volatiele marktomgeving zijn de bandbreedtes in de waardering ruim door grote uitslagen in de rente en risico-opslagen en beperkte beschikbaarheid van markttransacties.

De reële waarde van vorderingen op klanten is vastgesteld door middel van het bepalen van de contante waarde van de verwachte toekomstige kasstromen en uitgebreid marktonderzoek. Voor de contante waardeberekening is gebruik gemaakt van verschillende opslagen op de rentecurve. Hierbij is onderscheid gemaakt naar aard van de vorderingen en klantengroepen waarop de vordering betrekking heeft. Bij het bepalen van de verwachte kasstromen wordt rekening gehouden met het effect van mogelijk toekomstige vervroegde aflossingen.

- **Hypotheken**

De rentecurve die wordt gebruikt om de kasstromen van hypothecaire vorderingen contant te maken is de swaprente vermeerderd met risico-opslagen die zijn herleid uit de ontwikkeling van hypotheektarieven ten opzichte van de swaprente. Het effect van de zeer lage rentestand eind 2011 overtreft het effect van de gestegen risico-opslagen.

- **Vastgoedfinancieringen**

Bij de contante waardeberekening van kasstromen uit vastgoedfinancieringen gelden hogere risico-opslagen. Deze risico-opslagen zijn gebaseerd op in de markt waarneembare opslagen. Daarnaast is een groot deel van de portefeuille gewaardeerd met behulp van externe deskundigen aan de hand van exit-strategieën.

Bij de overige vorderingen op klanten en vorderingen op banken wordt gebruikt gemaakt van de SNS REAAL cost-of-fund curve.

Overige activa

Door het overwegend kortlopende karakter van de overige vorderingen wordt de balanswaarde geacht een redelijke benadering te zijn van de reële waarde.

Kas en kasequivalenten

De balanswaarde van de liquide middelen wordt geacht een redelijke benadering te zijn van de reële waarde.

27.1.1.2 Financiële passiva

Participatiecertificaten en achtergestelde schulden

De reële waarde van de participatiecertificaten is geschat op basis van de contante waarde van de geldstromen, gebruik makend van de interestvoet plus een risico-opslag die geldt voor soortgelijke instrumenten. De opslag voor achtergestelde schulden is bepaald door de couponrente te verminderen met de swaprente op emissiedatum. Vervolgens worden de kasstromen van de achtergestelde schulden contant gemaakt tegen de actuele swaprente, verhoogd met de specifiek voor SNS REAAL geldende risico-opslag.

Schuldbewijzen

De reële waarde van de schuldbewijzen is geschat op basis van de contante waarde van de geldstromen, gebruik makend van de rentevoet die geldt voor soortgelijke instrumenten.

Schulden aan klanten en kredietinstellingen

De reële waarde van de direct opvraagbare deposito's en de deposito's zonder overeengekomen looptijd zijn vastgesteld met behulp van een disconteringsvoet die rekening houdt met het in de praktijk waarneembare verval en de op deze instrumenten van toepassing zijnde rentevoet. De reële waarden van de deposito's met overeengekomen looptijden zijn

geschat op basis van de verwachte contante waarde van de toekomstige geldstromen, gebruik makend van de rentevoet die op dit moment van toepassing is op deposito's met eenzelfde resterende looptijd.

De reële waarden van de schulden aan banken zijn geschat op basis van de contante waarde van de toekomstige geldstromen, gebruik makend van de rentevoet die op dit moment van toepassing is op schulden aan banken met vergelijkbare voorwaarden.

Overige verplichtingen

De balanswaarde van de overige verplichtingen wordt geacht een redelijke benadering te zijn van de reële waarde.

Rentevoet

De disconteringsvoet gehanteerd bij bepaling van de reële waarde is gebaseerd op marktrentecurves per balansdatum.

27.1.2 Hiërarchie reële waardebeoordeling bij financiële instrumenten

Een belangrijk deel van de financiële instrumenten wordt in de balans tegen reële waarde opgenomen. De volgende tabel verdeelt deze instrumenten over level 1 (de reële waarde is gebaseerd op gepubliceerde koersen in een actieve markt), level 2 (de reële waarde is gebaseerd op beschikbare marktinformatie) en level 3 (de reële waarde is niet gebaseerd op beschikbare marktinformatie).

Hiërarchie financiële instrumenten

In miljoenen euro's	Level 1		Level 2		Level 3		Totaal	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Financiële activa								
Beleggingen	20.270	18.522	7.225	8.316	87	85	27.582	26.923
Beleggingen voor rekening en risico van polishouders	7.571	6.470	4.849	6.167	--	--	12.420	12.637
Belegd onderpand inzake verbruikleen	--	--	117	176	--	--	117	176
Derivaten	-16	30	3.910	2.549	--	--	3.893	2.579
Vorderingen op klanten	--	--	2.329	2.256	--	--	2.329	2.256
Financiële passiva								
Schuldbewijzen tegen reële waarde via de winst en verliesrekening	--	--	1.601	1.771	--	--	1.601	1.771
Derivaten	--	43	3.618	2.925	--	--	3.618	2.968

Level 1 – Reële waarde gebaseerd op gepubliceerde koersen in een actieve markt

Van alle financiële instrumenten in deze waarderingscategorie zijn gepubliceerde koersen beschikbaar afkomstig van een beurs, broker of prijsinstelling. Bovendien is bij deze financiële instrumenten sprake van een actieve markt. Hierdoor vormen de koersen een goede afspiegeling van actuele en regelmatig voorkomende markttransacties tussen onafhankelijke partijen. De beleggingen in deze categorie omvatten voornamelijk beursgenoteerde aandelen en staatsobligaties.

Level 2 – Reële waarde gebaseerd op beschikbare marktinformatie

In deze categorie vallen ondermeer beleggingen waarvan prijzen zijn afgegeven door brokers, maar waarvan tevens geconstateerd is dat sprake is van inactieve markten. In dat geval zijn de beschikbare koersen grotendeels onderbouwd

en gevalideerd met behulp van marktinformatie waaronder marktrentes en actuele risico-opslagen behorende bij de verschillende creditratings en sectoronderscheid. Dit betreffen voornamelijk ondernemingsobligaties.

De categorie bevat verder financiële instrumenten waarvoor geen afgegeven prijzen beschikbaar zijn, maar waarvan de reële waarde is bepaald met behulp van modellen waarbij de inputvariabelen bestaan uit beschikbare marktinformatie. Het gaat bij deze instrumenten met name om onderhands afgesloten rentederivaten.

De vorderingen op klanten betreffen de hypotheeken vallend onder het securitisatieprogramma Holland Homes MBS. De reële waarde wordt berekend op basis van de actuele swapcurve vermeerderd met risico-opslagen die zijn herleid uit de ontwikkeling van hypotheektarieven ten opzichte van de swaprente. Daarnaast wordt rekening gehouden met een kans op vervroegde aflossing.

Level 3 – Reële waarde niet gebaseerd op beschikbare marktinformatie

De financiële instrumenten in deze categorie zijn individueel beoordeeld. De waarderingen berusten op de beste inschatting van het management, rekening houdend met laatst bekende prijzen. In veel gevallen zijn analyses gebruikt die door externe waarderingbureaus zijn opgesteld. In deze analyses is gebruik gemaakt van informatie die niet in de markt waarneembaar is. Dit zijn bijvoorbeeld veronderstelde default percentages behorend bij een bepaalde rating.

Verloop financiële instrumenten level 3

In miljoenen euro's

	Reële waarde via de winst- en verliesrekening: handelsdoeleinden	Voor verkoop beschikbaar	Totaal
Balanswaarde aan het begin van het boekjaar	14	71	85
Totaal opbrengsten en verliezen verwerkt via winst- en verliesrekening	3	2	5
Verkoop/afwikkeling	--	-3	-3
Balanswaarde aan het eind van het boekjaar	17	70	87
Totale baten en lasten verantwoord in de winst- en verliesrekening van activa die per balansdatum op de balans aanwezig zijn	3	2	5

Onderverdeling financiële instrumenten level 3

In miljoenen euro's

	2011	2010
Obligaties van financiële instellingen	17	14
Collateralised debt obligation	31	32
Collateralised loan obligation	39	39
Totaal	87	85

De reële waarde van financiële instrumenten in level 3 berust voor een deel op variabelen die worden gevoed door niet in de markt waarneembare informatie. Bij de waarderingen van CDO's en CLO's in level 3 wordt uitgegaan van scenario's die op basis van de beste inschatting van de niet waarneembare informatie zijn doorerekend. De belangrijkste niet waarneembare parameters zijn de verwachte ontwikkeling van defaults in de onderliggende portefeuille en de disconteringsvoet die op het instrument van toepassing is. Wanneer wordt uitgegaan van een stress scenario waarin bijvoorbeeld sprake is van een (hoger) verwacht hoofdsomverlies zou dit leiden tot een aanzienlijke waardedaling van het desbetreffende instrument.

Bijzondere waardeverminderingen naar categorie

In miljoenen euro's	Level 1		Level 2		Level 3		Totaal	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Aandelen	51	40	13	--	--	--	64	40
Obligaties van financiële instellingen	8	--	27	--	--	--	35	--
CDO's / CLO's	--	--	--	--	--	-21	--	-21
Totaal	59	40	40	--	--	-21	99	19

SNS REAAL verantwoordt een bijzondere waardevermindering op aandelen indien de marktwaarde 25% of meer gedaald is onder de kostprijs, of negen maanden of langer onafgebroken onder de kostprijs noteert.

SNS REAAL verantwoordt een bijzondere waardevermindering op financiële instrumenten indien bij het financieel instrument sprake is van een tot verlies leidende gebeurtenis. Ter identificatie hiervan worden de financiële instrumenten periodiek beoordeeld aan de hand van een aantal door het Financial Committee vastgestelde criteria. Financiële instrumenten die aan één of meer van deze criteria voldoen worden individueel geanalyseerd en beoordeeld. Uit deze analyse wordt geconcludeerd of sprake is van een tot verlies leidende gebeurtenis.

Verschuivingen tussen categorieën 2011

In miljoenen euro's Naar:

	Level 1	Level 2	Level 3	Totaal
Van:				
Gebaseerd op gepubliceerde koersen in een actieve markt (Level 1)	--	26	--	26
Gebaseerd op beschikbare marktinformatie (Level 2)	--	--	--	--
Niet gebaseerd op beschikbare marktinformatie (Level 3)	--	--	--	--

Mutaties tussen level 1, 2 en 3 onderling

Ten opzichte van vorig boekjaar heeft een verschuiving plaatsgevonden van Griekse staatsobligaties van level 1 naar level 2 als gevolg van de sterk afgenomen liquiditeit in de markt voor Griekse staatsobligaties.

27.1.3 Liquiditeitsvervalkalender financiële verplichtingen

In onderstaande tabel zijn van de belangrijkste financiële verplichtingen, met uitzondering van derivaten, de niet verdisconteerde kasstromen voortvloeiend uit deze verplichtingen uitgesplitst naar contractuele vervaldatum.

Liquiditeitsvervalkalender financiële verplichtingen SNS REAAL 2011

In miljoenen euro's

	< 1 maand	1 - 3 maanden	3 maanden - 1 jaar	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Participatificiaten en achtergestelde schulden	--	-1	-316	-247	-1.479	-2.043
Schuldbewijzen	-2.250	-1.412	-4.765	-8.975	-18.924	-36.326
Schuld inzake verbruikleen	-120	--	--	--	--	-120
Spaargelden	-24.494	-188	-2.740	-2.801	-659	-30.882
Overige schulden aan klanten	-7.113	-190	-1.166	-1.868	-3.920	-14.257
Schulden aan banken	-2.979	-974	-920	-3.031	-142	-8.046
Totaal	-36.957	-2.765	-9.907	-16.922	-25.124	-91.674

Liquiditeitsvervalkalender financiële verplichtingen SNS REAAL 2010

In miljoenen euro's

	< 1 maand	1 - 3 maanden	3 maanden - 1 jaar	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Participatificaten en achtergestelde schulden	--	-134	-425	-427	-2.045	-3.031
Schuldbewijzen	-430	-1.197	-3.129	-17.283	-23.379	-45.418
Schuld inzake verbruikleen	-182	--	--	--	--	-182
Spaargelden	-23.763	-199	-806	-2.775	-736	-28.279
Overige schulden aan klanten	-6.674	-89	-440	-474	-3.102	-10.779
Schulden aan banken	-3.185	-1.000	-1.451	-2.025	-213	-7.874
Totaal	-34.234	-2.619	-6.251	-22.984	-29.475	-95.563

In onderstaande tabel zijn van alle derivatencontracten de niet verdisconteerde kasstromen voortvloeiend uit deze instrumenten uitgesplitst naar vervaldatum.

Liquiditeitsvervalkalender derivaten SNS REAAL 2011

In miljoenen euro's

	< 1 maand	1 - 3 maanden	3 maanden - 1 jaar	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Rentederivaten	-3	-43	-104	-1.132	-2.338	-3.620
Valutacontracten	-11	-8	-29	-15	-33	-97
Totaal	-14	-51	-133	-1.147	-2.371	-3.716

Liquiditeitsvervalkalender derivaten SNS REAAL 2010

In miljoenen euro's

	< 1 maand	1 - 3 maanden	3 maanden - 1 jaar	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Rentederivaten	-40	-197	-389	-1.803	-527	-2.956
Valutacontracten	-22	-7	-14	-2	--	-45
Totaal	-62	-204	-403	-1.805	-527	-3.001

Voor nadere toelichting met betrekking tot het liquiditeitsbeheer van de bankactiviteiten en de verzekeringsactiviteiten wordt verwezen naar [Liquiditeitsrisico bankactiviteiten](#) en [Liquiditeitsrisico verzekeringsactiviteiten](#).

27.2 Hedging en hedge accounting

SNS REAAL gebruikt ten behoeve van de verzekeringsactiviteiten verschillende hedgestrategieën om ongewenste rente-, marktwaarde- en valutarisico's ten aanzien van de solvabiliteit in te dekken. In 2011 is aan deze strategie verder vorm gegeven, onder meer door de aankoop van rente-opties. Verder wordt gebruikt gemaakt van onder meer renteswaps en valutaswaps. De hedgestrategieën van de bankactiviteiten zijn veelal gericht op de beheersing van het renterisico. Onder IFRS worden derivaten gewaardeerd op marktwaarde in de balans en worden marktwaardeveranderingen in de winst- en verliesrekening verantwoord. In het geval de marktwaardebeweging van het gehedgde risico niet via de winst- en verliesrekening wordt verantwoord, ontstaat er een mismatch in de resultaatverantwoording en worden de resultaten volatieler. In deze gevallen wordt zoveel mogelijk hedge accounting toegepast om deze mismatches en volatiliteit te mitigeren.

De in het onderstaande overzicht weergegeven notional amounts van de derivaten voor hedgedoeleinden weerspiegelen de mate waarin SNS REAAL op de desbetreffende markten actief is. De derivaten voor handelsdoeleinden zijn in dit overzicht niet opgenomen.

Derivaten voor hedgedoeleinden SNS REAAL 2011

In miljoenen euro's	Nominale waarden				Reële waarde	
	< 1 jaar	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Totaal	Positief	Negatief
Rentecontracten						
- Swaps en FRA's	12.966	69.475	56.405	138.845	3.028	-3.363
- Opties	1.237	6.298	2.893	10.428	428	-11
Indexcontracten						
- Opties	350	6	--	356	23	--
Valutacontracten						
- Swaps	166	1.101	230	1.497	177	-9
- Forwards	204	--	--	204	2	-9
Totaal	14.923	76.879	59.528	151.330	3.658	-3.392

Derivaten voor hedgedoeleinden SNS REAAL 2010

In miljoenen euro's	Nominale waarden				Reële waarde	
	< 1 jaar	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Totaal	Positief	Negatief
Rentecontracten						
- Swaps en FRA's	6.323	83.223	35.980	125.526	1.687	-2.653
- Opties	4.310	6.709	3.005	14.024	406	-23
Indexcontracten						
- Opties	131	255	--	386	18	--
Valutacontracten						
- Swaps	446	1.636	334	2.416	226	-61
- Forwards	202	--	--	202	4	-2
Totaal	11.412	91.823	39.319	142.554	2.341	-2.739

De nominale waarden geven de rekeneenheden weer, die met betrekking tot derivaten de verhouding weergeven met de onderliggende waarden van de primaire financiële instrumenten. Deze notional amounts geven géén indicatie van de omvang van de kasstromen en het aan de transacties verbonden marktrisico en kredietrisico.

27.2.1 Hedging

Bankactiviteiten

De bankactiviteiten gebruiken derivaten voor de volgende doeleinden:

- Het managen van het renterisico van het bankboek. Het beleid hierbij is dat de duration van het rentedragend eigen vermogen tussen de 0 en 10 ligt.
- Het indekken van specifieke embedded opties in hypotheek. Het gaat hierbij om hypotheek waarbij de rente niet boven een plafond kan stijgen of waarbij rentebewegingen gedempt worden doorberekend aan de cliënt.
- Het omzetten van vastrentende funding in variabele funding.
- Het indekken van risico's die samenhangen met hybride spaarproducten.
- Het indekken van het offerterisico bij het aanbieden van hypotheek.
- Het afdekken van valutarisico door het omzetten van niet-euro-funding in euro-funding.
- Het hedgen van risico's in beleggingsportefeuilles.

Verzekeringsactiviteiten

De verzekeringsactiviteiten maken gebruik van derivaten om de marktwaarde van het eigen vermogen en de solvabiliteit tegen ongewenste marktontwikkelingen te beschermen. Voorbeelden hiervan zijn:

- Het afdekken van het valutarisico op beleggingen luidend in vreemde valuta.
- Het afdekken van het renterisico als gevolg van afgegeven rendementsgaranties aan polishouders.
- Het afdekken van het renterisico als gevolg van overrentedelende verplichtingen aan polishouders.

Groepsactiviteiten

SNS REAAL gebruikt renteswaps om vastrentende funding om te zetten in variabele funding. Indien dit niet-euro-funding betreft, worden cross-currency swaps gebruikt voor de omzetting naar euro-funding. De marktwaarde van deze swaps bedraagt ultimo 2011 € 42 miljoen.

SNS REAAL heeft een deel van de funding (€ 60 miljoen) geswapt van een variabele naar een vaste coupon door middel van renteswaps. De marktwaarde van deze renteswaps bedroeg ultimo 2011 € 2 miljoen.

27.2.2 Hedge accounting

Bij het merendeel van de in de vorige paragraaf toegelichte hedgestrategieën past SNS REAAL hedge accounting toe. Hierbij bestaat naast het hoofdonderscheid tussen fair value hedges en cash flow hedges ook een onderscheid tussen micro-hedges en macro hedges. Bij micro hedges worden risico's op afzonderlijke contracten gehedged. Bij macro hedges wordt het risico van een portefeuille van contracten gehedged. SNS REAAL past de volgende vormen van hedge accounting toe:

Fair value hedges

Hedging van het renterisico in het bankboek (macro hedge)

De portefeuille die wordt gehedged bestaat uit de rentevaste hypotheek van SNS Retail Bank. Dit zijn hypotheek die als rentetype een rentevaste periode hebben van meer dan 6 maanden. De hedging instrumenten zijn renteswaps die zijn aangegaan in het kader van renterisicosturing in het ALM-proces. Het risico dat wordt gehedged is het risico van de mutatie in de waarde van de portefeuille als gevolg van bewegingen van de marktrente.

Hedging van embedded derivaten in hypotheek (macro hedge)

De bankactiviteiten verkopen hypotheek waarin rentederivaten in de hypotheek zijn gestructureerd. Deze zogenaamde embedded opties worden gehedged door gespiegelde rentederivaten in de markt te kopen. De twee producten waar hedge accounting wordt toegepast zijn de Rentedemperhypotheek en de Plafondhypotheek. Met de hedge wordt het renterisico afgedekt dat ontstaat door het schrijven van de embedded renteoptie naar de klant.

Hedging van renterisico op funding en beleggingen (micro hedge)

SNS REAAL gebruikt micro hedges om vastrentende funding met renteswaps om te zetten naar variabele rente. Indien het financiering in vreemde valuta betreft, worden hierbij valutaswaps gehanteerd. Naast het omzetten van vreemde valuta in euro's en vastrentende funding in variabele funding, wordt ook gebruik gemaakt van derivaten om gestructureerde funding om te zetten naar variabel rentende funding. Bij gestructureerde funding hangt de fundinglast samen met bijvoorbeeld de ontwikkeling in een aandelenindex of de inflatie. Ook rentestructuren, zoals variabel rentende couponnen met een multiplier of een leverage factor vallen onder het fundingprogramma. SNS REAAL dekt het renterisico op deze structuren volledig af.

Hedging van renterisico op beleggingen (macro hedge)

De bankactiviteiten dekken het renterisico op vastrentende beleggingen (staatsobligaties) af door de coupon met renteswaps naar variabele rente te swappen en door het verkopen van interestfutures. De in de beleggingen aanwezige landen- of creditspread maakt geen deel uit van de hedge. De hedges vormen een bescherming voor de opgebouwde herwaarderingsreserve van de betreffende vastrentende beleggingen.

Hedging van het valutarisico in aandelenportefeuille

De verzekeringsactiviteiten hebben het valutarisico in hun aandelenportefeuille op macro niveau afgedekt met behulp van valutatermijncontracten.

Cash flow hedges

Hedging van het offerterisico van hypotheek

De bankactiviteiten hebben een hedgemodel ontwikkeld om het offerterisico van hypotheek in te kunnen dekken met swaptions en forward starting swaps. Het risico dat hiermee wordt gehedged, is de variabiliteit van de rente tot aan het financieringsmoment. De intrinsieke marktwaardemutaties van de derivaten tot aan het moment van uitbetalen van de hypotheek (maximaal 3 maanden) worden geboekt in het eigen vermogen. Na afloop van de hedge wordt de opgebouwde waarde gedurende de looptijd van de funding geamortiseerd naar het resultaat. De opgebouwde waarde in het eigen vermogen was op 31 december 2011 € 8,9 miljoen negatief.

Hedging van variabele rentestromen op funding en hypotheek

De bankactiviteiten dekken het risico van variabele rentecashflows op funding en variabele hypotheek in door het afsluiten van renteswaps en basisswaps. De opgebouwde waarde van de derivaten wordt gedurende de looptijd van de hedge opgenomen in het eigen vermogen. De opgebouwde waarde in het eigen vermogen was op 31 december 2011 € 91,2 miljoen, waarvan € 22,1 miljoen in verband met de afgesloten basisswaps.

Hedging van renterisico bij toekomstige herbeleggingen

De verzekeringsactiviteiten hebben de effectieve looptijd van twee beleggingsportefeuilles op macro niveau verlengd met behulp van renteswaps. Hiermee zijn de renteopbrengsten voor langere tijd vastgezet. Het risico dat hiermee wordt gehedged is de variabiliteit van de rente op herbeleggingsmoment. De cash flow hedge bestaat uit een combinatie van een kortlopende swap o/g en een langlopende swap u/g. Op herbeleggingsmoment (i.c. het eind van de looptijd van de kortlopende swap) wordt de langlopende swap verkocht en vindt er een herbelegging plaats in vastrentende waarden. De kenmerken van deze herbelegging (looptijd, coupondata) komen in belangrijke mate overeen met die van de verkochte swap.

Ultimo 2011 staan 5 van deze combinaties uit (ultimo 2010: 3 combinaties). Vanwege het verbreken van de hedge relatie, is een (positief) resultaat van € 0,2 miljoen in de winst- en verliesrekening verantwoord.

Herbeleggingsmomenten renteswaps SNS REAAL (nominale waarden)

In miljoenen euro's

	2011	2010
< 1 jaar	--	61
1 - 5 jaar	58	--
> 5 jaar	550	--
Totaal	607	61

Ultimo 2011 is een positieve gerealiseerde en ongerealiseerde marktwaarde en uitgestelde renteopbrengst opgebouwd in het vermogen van € 52 miljoen (2010: € 62 miljoen). Deze positieve marktwaarde en rente vallen vanaf de hierboven aangegeven herbeleggingsmomenten vrij ten gunste van de winst- en verliesrekening over een periode die gelijk is aan de resterende looptijd van de betreffende langlopende swap.

Er wordt geen hedge accounting toegepast voor de aandelenindexopties van REAAL. Tevens wordt geen hedge accounting toegepast voor de swaptions van REAAL.

28 Toelichting op de geconsolideerde jaarrekening

28.1 Immateriële vaste activa

Specificatie immateriële vaste activa

In miljoenen euro's	Bankactiviteiten		Verzekeringsactiviteiten		Groepsactiviteiten		Totaal	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Goodwill	114	114	422	554	17	17	553	685
Software	21	27	31	30	--	--	52	57
Geactiveerde acquisitiekosten uit hoofde van verzekeringsactiviteiten	--	--	451	486	--	--	451	486
Value of business acquired (VOBA)	--	--	863	939	--	--	863	939
Overige immateriële vaste activa	18	23	242	251	--	--	260	274
Totaal	153	164	2.009	2.260	17	17	2.179	2.441

De boekwaarde van de software ultimo 2011 bestaat voor € 44 miljoen (2010: € 41 miljoen) uit intern ontwikkelde software. De boekwaarde van de acquisitiekosten bestaat ultimo 2011 voor € 305 miljoen (2010: € 298 miljoen) uit interne acquisitiekosten.

Verloop immateriële vaste activa 2011

In miljoenen euro's	Goodwill	Software	Geactiveerde acquisitie- kosten	VOBA	Overige immateriële vaste activa	Totaal
Cumulatieve aanschaffingswaarden	810	105	1.292	1.224	326	3.757
Cumulatieve afschrijving en bijzondere waardeverminderingen	-257	-53	-841	-361	-66	-1.578
Balanswaarde eind van het jaar	553	52	451	863	260	2.179
Balanswaarde begin van het jaar	685	57	486	939	274	2.441
Geactiveerde kosten	--	5	55	--	--	60
Aankopen	--	15	32	--	--	47
Afschrijvingen geactiveerde kosten	--	-14	-45	--	--	-59
Afschrijvingen aankopen	--	-7	-74	-77	-14	-172
Bijzondere waardeverminderingen	-131	-4	--	--	--	-135
Overig	--	--	-3	1	--	-2
Balanswaarde eind van het jaar	553	52	451	863	260	2.179

Verloop immateriële vaste activa 2010

In miljoenen euro's

	Goodwill	Software	Geactiveerde acquisitie- kosten	VOBA	Overige immateriële vaste activa	Totaal
Cumulatieve aanschaffingswaarden	810	98	1.208	1.226	333	3.675
Cumulatieve afschrijving en bijzondere waardeverminderingen	-125	-41	-722	-287	-59	-1.234
Balanswaarde eind van het jaar	685	57	486	939	274	2.441
Balanswaarde begin van het jaar	755	64	541	1.028	309	2.697
Geactiveerde kosten	--	6	61	--	--	67
Aankopen	--	10	26	--	--	36
Afschrijvingen geactiveerde kosten	--	-5	-41	--	--	-46
Afschrijvingen aankopen	--	-16	-101	-89	-15	-221
Bijzondere waardeverminderingen	-70	-2	--	--	-20	-92
Balanswaarde eind van het jaar	685	57	486	939	274	2.441

De VOBA is met name ontstaan bij de acquisities van AXA, Winterthur en Zwitserleven. De resterende gemiddelde looptijd van de afschrijving op basis van de onderliggende winstbronnen is 25-27 jaar, afhankelijk van de business unit.

Onder overige immateriële vaste activa worden de klantrelaties en merknamen verantwoord. SNS REAAL heeft € 215 miljoen (2010: € 224 miljoen) aan klantrelaties en merknamen geactiveerd.

De belangrijkste klantenportefeuilles betreffen de klantenportefeuilles van AXA, Winterthur en DBV ter waarde van € 89 miljoen (2010: € 96 miljoen), welke bij de verzekeringsactiviteiten zijn opgenomen. De resterende looptijd van de afschrijvingen op klantrelaties is 10 jaar.

SNS REAAL heeft één merknaam met een onbepaalde gebruiksduur geactiveerd. Dat betreft de merknaam Zwitserleven met een waarde van € 126 miljoen (2010: € 126 miljoen) die vanaf 2009 in de verzekeringsactiviteiten is opgenomen. SNS REAAL heeft in december 2011 door een onafhankelijk extern adviesbureau een impairment test laten uitvoeren op de waarde van de merknaam Zwitserleven. De realiseerbare waarde uit de toets is hoger dan de boekwaarde.

In 2010 heeft een bijzondere waardevermindering plaatsgevonden van € 19 miljoen op het distributienetwerk van Zwitserleven met het oog op aangekondigde wetwijzigingen. Deze wetgeving verbiedt de betaling van provisies aan onafhankelijke financieel adviseurs (IFA's) binnen de pensioenbranche.

28.1.1 Realiseerbare waarde van goodwill

Op goodwill wordt niet afgeschreven. In plaats daarvan wordt jaarlijks, of zoveel vaker als daar aanwijzingen voor zijn, beoordeeld of een bijzondere waardevermindering heeft plaatsgevonden. De boekwaarde van de gerelateerde kasstroomgenererende eenheden (inclusief goodwill) wordt vergeleken met de berekende realiseerbare waarde. De realiseerbare waarde van een kasstroomgenererende eenheid wordt bepaald door value-in-use berekeningen. Er vindt geen toerekening plaats van de double leverage op groepsniveau aan de kasstroomgenererende eenheden.

Goodwill kasstroomgenererende eenheden

In miljoenen euro's

	2011	2010
SNS Retail Bank	67	67
SNS Zakelijk	47	47
Zwitserleven	--	131
REAAL Leven	312	313
REAAL Schade	110	110
Groepsactiviteiten	17	17
Totaal	553	685

Op basis van een, met hulp van een onafhankelijk extern adviesbureau opgestelde, value-in-use berekening is in 2011 de goodwill van de kasstroomgenererende eenheid Zwitserleven volledig afgewaardeerd (€ 131 miljoen). Dit was het gevolg van de moeilijke omstandigheden op de pensioenmarkt, die tot uiting kwamen in de aanhoudend lage rentestand, de hogere levensverwachting en de hogere toekomstige kapitaalseisen. Daarnaast leidt het lagere risicoprofiel van de beleggingsportefeuille tot lagere beleggingsresultaten.

Op de overige kasstroomgenererende eenheden geven de impairment testen geen aanleiding tot een afwaardering.

28.1.2 Uitgangspunten value-in-use berekeningen

Specificatie uitgangspunten value-in-use berekeningen

	SNS Retail Bank	SNS Zakelijk	Zwitserleven	REAAL Leven	REAAL Schade	Groeps-activiteiten
Lange termijn verwachte groei	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%
Aanwezige solvabiliteit	10,00%	10,00%	175,00%	175,00%	200,00%	0,00%
Disconteringsvoet vóór belasting 2011	12,80%	13,60%	11,60%	11,00%	9,50%	12,50%
Disconteringsvoet vóór belasting 2010	12,80%	13,40%	11,30%	11,10%	8,90%	12,50%

De belangrijkste aannames die bij de impairmenttest per kasstroomgenererende eenheid worden gebruikt, zijn gebaseerd op verschillende financiële en economische variabelen, zoals operationele plannen, rente, belastingpercentages en verwachte inflatie. Deze variabelen worden vastgesteld door het management. De uitkomsten en aannames zijn beoordeeld door een onafhankelijk extern adviesbureau. In de testen worden veronderstellingen gemaakt met betrekking tot:

- Rente- en premiebatens en (her)beleggingsrendement.
- Lange termijn rentemarge vastgoedfinancieringsportefeuille.
- (Krediet)voorzieningen en risicogewogen activa.
- (Operationele) kosten.
- Aannames in de technische voorzieningen.
- Aanwezige en vereiste solvabiliteit.
- Disconteringsvoet.

De inschatting van deze parameters verschilt afhankelijk van de kasstroomgenererende eenheid.

De value-in-use berekeningen zijn opgesteld op basis van de operationele plannen voor de periode 2012-2014 en laten een geleidelijke groei naar genormaliseerde rendementen zien. De aannames zijn gebaseerd op verwachte toekomstige marktontwikkelingen, en op ervaringen uit het verleden en op de lange-termijn kenmerken van de markten waarin de verschillende kasstroomgenererende eenheden van SNS REAAL opereren.

Bij REAAL Leven zijn de voornaamste waardebestuwers van de realiseerbare waarde de cost of equity (CoE), de lange termijn batengroei, het herbeleggingsrendement in combinatie met het technisch resultaat op beleggingen voor eigen rekening en risico en de aanwezige minimum solvabiliteit. Een verslechtering binnen redelijke grenzen in een van bovenstaande parameters afzonderlijk leidt niet tot een impairment. De buffer is ruim en kan ook een combinatie van negatieve factoren opvangen. Echter, mochten de omstandigheden op meerdere factoren fors verslechteren, dan kan dat er toe leiden dat de buffer (het positieve verschil tussen de realiseerbare waarde en de boekwaarde) negatief wordt.

Het management is van mening dat elke redelijk mogelijke verandering in de belangrijkste aannames waarop bij de overige kasstroomgenererende eenheden de realiseerbare waarden zijn bepaald, niet zullen leiden tot boekwaarden die hoger zijn dan de realiseerbare waarden.

28.2 Materiële vaste activa

Specificatie materiële vaste activa 2011

In miljoenen euro's

	Bank- activiteiten	Verzekerings- activiteiten	Groeps- activiteiten	Consolidatie aanpassingen	Totaal
Terreinen en gebouwen in eigen gebruik	55	157	--	59	271
Informatieverwerkende apparatuur	7	2	21	--	30
Overige roerende bedrijfsmiddelen	28	12	--	--	40
Totaal	90	171	21	59	341

Specificatie materiële vaste activa 2010

In miljoenen euro's

	Bank- activiteiten	Verzekerings- activiteiten	Groeps- activiteiten	Consolidatie aanpassingen	Totaal
Terreinen en gebouwen in eigen gebruik	73	143	--	59	275
Informatieverwerkende apparatuur	15	6	11	--	32
Overige roerende bedrijfsmiddelen	22	21	--	--	43
Totaal	110	170	11	59	350

Een aantal beleggingspanden van de verzekeringsactiviteiten zijn in gebruik bij andere groepsonderdelen. Hiervoor wordt in de geconsolideerde balans voor € 59 miljoen geherrubriceerd van vastgoedbeleggingen naar terreinen en gebouwen in eigen gebruik (2010: € 59 miljoen).

In 2011 is € 45 miljoen in aanbouw bij SNS REAAL voor nieuwe kantoren. Tevens zijn voor € 32 miljoen aan contractuele verplichtingen aangegaan.

Verloop materiële vaste activa 2011

In miljoenen euro's

	Terreinen en gebouwen	Informatie- verwerkende apparatuur	Overige roerende bedrijfsmiddelen	Totaal
Cumulatieve aanschaffingswaarden	269	82	79	430
Cumulatieve herwaarderingen	39	--	--	39
Cumulatieve afschrijving en bijzondere waardeverminderingen	-37	-52	-39	-128
Balanswaarde eind van het jaar	271	30	40	341
Balanswaarde begin van het jaar	275	32	43	350
Herclassificaties	-9	--	--	-9
Herwaarderingen	-2	--	--	-2
Investeringsen	27	18	18	63
Desinvesteringsen	-12	-2	-5	-19
Afschrijvingen	-5	-18	-16	-39
Bijzondere waardeverminderingen	-7	--	--	-7
Overig	4	--	--	4
Balanswaarde eind van het jaar	271	30	40	341

Verloop materiële vaste activa 2010

In miljoenen euro's

	Terreinen en gebouwen	Informatie- verwerkende apparatuur	Overige roerende bedrijfsmiddelen	Totaal
Cumulatieve aanschaffingswaarden	267	110	125	502
Cumulatieve herwaarderingen	46	--	--	46
Cumulatieve afschrijving en bijzondere waardeverminderingen	-38	-78	-82	-198
Balanswaarde eind van het jaar	275	32	43	350
Balanswaarde begin van het jaar	282	43	51	376
Herclassificaties	-8	--	--	-8
Herwaarderingen	2	--	--	2
Investeringsen	19	13	5	37
Desinvesteringsen	-10	-1	-1	-12
Afschrijvingen	-6	-23	-16	-45
Bijzondere waardeverminderingen	-2	--	2	--
Overige	-2	--	2	--
Balanswaarde eind van het jaar	275	32	43	350

28.2.1 Huuropbrengsten

Onder de terreinen en gebouwen zijn 24 panden (2010: 24 panden) begrepen die gedeeltelijk zijn verhuurd.

Toekomstige huuropbrengsten operationele leasecontracten

<i>In miljoenen euro's</i>	2011	2010
< 1 jaar	2	3
1 - 5 jaar	1	3
> 5 jaar	--	--
Totaal	3	6

28.2.2 Taxatie terreinen en gebouwen in eigen gebruik

De terreinen en gebouwen in eigen gebruik worden op basis van een roulatieschema minimaal eens in de drie jaar door een externe taxateur getaxeerd.

Balanswaarde getaxeerde terreinen en gebouwen in eigen gebruik

<i>In miljoenen euro's</i>	2011	2010	2009
Bankactiviteiten	39	48	57
Verzekeringsactiviteiten	137	133	96
Groepsactiviteiten	59	59	66
Totaal	235	240	219
In procenten	87%	87%	78%

28.3 Geassocieerde deelnemingen

Specificatie geassocieerde deelnemingen

<i>In miljoenen euro's</i>	Deelnemingen		Joint ventures		Totaal	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Bankactiviteiten	11	14	6	-8	17	6
Verzekeringsactiviteiten	38	55	--	--	38	55
Groepsactiviteiten	2	1	--	--	2	1
Eliminatie	-1	-2	--	--	-1	-2
Totaal	50	68	6	-8	56	60

De rapportagedata van alle materiële deelnemingen zijn gelijk aan de rapportagedatum van SNS REAAL.

Verloop geassocieerde deelnemingen

In miljoenen euro's

	2011	2010
Balanswaarde begin van het jaar	60	100
Herclassificaties	12	2
Aankopen en uitbreidingen	6	11
Verkopen en verminderingen	-3	--
Resultaat deelnemingen	-2	-5
Herwaarderingen	-17	1
Uitgekeerd dividend	--	-18
Bijzondere waardeverminderingen	3	-45
Overige mutaties	-3	14
Balanswaarde eind van het jaar	56	60

De bijzondere waardeverminderingen in geassocieerde deelnemingen en joint ventures betreffen met name de terugname van eerdere bijzondere waardeverminderingen voor een bedrag van € 3 miljoen (2010: € 45 miljoen verlies).

Overzicht belangrijkste deelnemingen 2011

In miljoenen euro's

	Land	Belang	Waarde belang	Aandeel in het resultaat	Activa	Verplichtingen	Opbrengsten
Beleggingsfonds Ducatus	NL	35%	33	-3	134	--	15
CED Holding B.V.	NL	23%	5	1	56	25	106
Überseequartier Betelungs GmbH	DE	45%	5	--	297	279	28
Prospect Village LP	US	30%	3	--	41	31	--
Overige	Divers	20-50%	4	1	184	156	28
Totaal			50	-1	712	491	177

Overzicht belangrijkste deelnemingen 2010

In miljoenen euro's

	Land	Belang	Waarde belang	Aandeel in het resultaat	Activa	Verplichtingen	Opbrengsten
Beleggingsfonds Ducatus	NL	35%	50	4	146	--	14
CED Holding B.V.	NL	23%	5	2	57	26	101
Überseequartier Betelungs GmbH	DE	45%	4	-3	283	286	28
Prospect Village LP	US	30%	3	--	41	30	--
Overige	Divers	20-50%	6	-2	491	495	23
Totaal			68	1	1.018	837	166

Aan de deelnemingen is een totaalbedrag van € 113 miljoen (2010: € 401 miljoen) aan leningen verstrekt. De leningen zijn opgenomen onder de vorderingen op klanten. De investeringsverplichting van de deelnemingen eind 2011 is nihil (2010: idem). De deelnemingen met een belang van minder dan 20% kwalificeren als geassocieerde deelneming, omdat SNS REAAL op andere wijze invloed van betekenis kan uitoefenen door een combinatie van financiële belangen, veto rechten op belangrijke beslissingen en vereiste unanimiteit bij het stemmen in het bestuursorgaan, maar geen overheersende zeggenschap heeft.

Overzicht belangrijkste joint ventures 2011

In miljoenen euro's	Land	Belang	Waarde belang	Aandeel resultaat	Activa		Verplichtingen		Baten	Lasten
					Viottend	Vast	Kort	Lang		
Homburg LP	CA	50%	--	--	141	--	128	--	4	10
Heyen VG Beleggingen B.V.	NL	50%	5	--	--	40	1	30	2	1
Overige	Divers	15-75%	1	-1	373	278	353	311	29	36
Totaal			6	-1	514	318	482	341	35	47

Overzicht belangrijkste joint ventures 2010

In miljoenen euro's	Land	Belang	Waarde belang	Aandeel resultaat	Activa		Verplichtingen		Baten	Lasten
					Viottend	Vast	Kort	Lang		
Homburg LP	CA	50%	-1	--	168	--	5	137	5	10
Heyen VG Beleggingen B.V.	NL	50%	5	--	--	40	--	31	2	1
UDC / SNSPF Retail Development Fund	US	25%	--	1	5	45	--	36	3	2
Overige	Divers	15-75%	-12	-7	342	275	367	270	24	33
Totaal			-8	-6	515	360	372	474	34	46

Aan de joint ventures is een totaalbedrag van € 1.017 miljoen (2010: € 1.145 miljoen) aan leningen verstrekt. Deze leningen zijn opgenomen onder de vorderingen op klanten. De investeringsverplichting van de joint ventures eind 2011 is nihil (2010: idem). De zeggenschap over de joint ventures wordt door SNS REAAL gezamenlijk met andere deelnemers uitgeoefend, zonder overheersende zeggenschap van één van de partijen.

28.4 Vastgoedbeleggingen

Specificatie vastgoedbeleggingen

In miljoenen euro's	Bankactiviteiten		Verzekeringsactiviteiten		Consolidatie aanpassingen		Totaal	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Terreinen en gebouwen in gebruik derden	1	1	255	252	-59	-59	197	194

Onroerend goed dat valt onder beheer van de verzekeringsactiviteiten en aan andere groepsonderdelen wordt verhuurd, wordt bij de verzekeringsactiviteiten als vastgoedbelegging verantwoord. Op groepsniveau is het betreffende onroerend goed verantwoord in de materiële vaste activa onder de post terreinen en gebouwen in eigen gebruik en derhalve geëlimineerd uit de vastgoedbeleggingen (2011: € 59 miljoen; 2010: € 59 miljoen).

Verloop vastgoedbeleggingen

In miljoenen euro's

	2011	2010
Balanswaarde begin van het jaar	194	193
Herclassificaties	9	8
Investerings uit aankopen	--	1
Desinvesteringen	-1	--
Herwaarderingen	-5	-8
Balanswaarde eind van het jaar	197	194

28.5 Beleggingen

Beleggingen specificatie 2011

In miljoenen euro's

	Reële waarde via de W&V				Totaal
	Handel	Aangewezen	Voor verkoop beschikbaar	Leningen en vorderingen	
Bankactiviteiten	130	98	3.878	--	4.106
Verzekeringsactiviteiten	--	1.017	22.569	6.173	29.759
Groepsactiviteiten	--	--	52	--	52
Eliminatie	--	--	-162	-2.320	-2.482
Totaal	130	1.115	26.337	3.853	31.435

Beleggingen specificatie 2010

In miljoenen euro's

	Reële waarde via de W&V				Totaal
	Handel	Aangewezen	Voor verkoop beschikbaar	Leningen en vorderingen	
Bankactiviteiten	157	92	4.000	--	4.249
Verzekeringsactiviteiten	--	1.054	21.611	6.665	29.330
Groepsactiviteiten	--	--	77	--	77
Eliminatie	-2	--	-67	-2.586	-2.655
Totaal	155	1.146	25.621	4.079	31.001

Een deel van de beleggingen is uitgeleend of in onderpand gegeven aan derden. De boekwaarde van de uitgeleende beleggingen bedraagt op 31 december 2011 € 0,6 miljard (2010: € 0,2 miljard). De boekwaarde van de beleggingen die in onderpand kunnen worden gegeven bij het Europese Stelsel van Centrale Banken (ESCB) is € 10,1 miljard (2010: € 9,5 miljard). Daarnaast is SNS REAAL voor € 2,9 miljard (2010: € 3,7 miljard) aan repo-transacties aangegaan.

Reële waarde via de winst- en verliesrekening

	Handelsdoeleinden				Aangewezen				Totaal	
	Aandelen en vergelijkbare beleggingen		Rentedragende waarden		Aandelen en vergelijkbare beleggingen		Rentedragende waarden			
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
<i>In miljoenen euro's</i>	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Bankactiviteiten	7	12	123	145	--	--	98	92	228	249
Verzekeringsactiviteiten	--	--	--	--	--	10	1.017	1.044	1.017	1.054
Eliminatie	--	--	--	-2	--	--	--	--	--	-2
Totaal	7	12	123	143	--	10	1.115	1.136	1.245	1.301

Reële waarde via de winst- en verliesrekening: notering

In miljoenen euro's	Handelsdoeleinden				Aangewezen				Totaal	
	Aandelen en vergelijkbare beleggingen		Rentedragende waarden		Aandelen en vergelijkbare beleggingen		Rentedragende waarden			
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Ter beurse genoteerd	7	12	121	143	--	1	1.080	1.045	1.208	1.201
Niet ter beurse genoteerd	--	--	2	--	--	9	35	91	37	100
Totaal	7	12	123	143	--	10	1.115	1.136	1.245	1.301

Reële waarde via de winst- en verliesrekening: verloop

In miljoenen euro's	Handelsdoeleinden				Aangewezen				Totaal	
	Aandelen en vergelijkbare beleggingen		Rentedragende waarden		Aandelen en vergelijkbare beleggingen		Rentedragende waarden			
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Balanswaarde begin van het jaar	12	9	143	116	10	10	1.136	1.188	1.301	1.323
Aankopen	--	--	--	--	--	2	892	1.242	892	1.244
Verkopen	--	--	--	--	-1	-2	-893	-1.286	-894	-1.288
Herwaarderingen	--	1	25	56	--	--	-16	-6	9	51
Mutatie handelsportefeuille	-5	2	-46	-28	--	--	--	--	-51	-26
Overige	--	--	1	-1	-9	--	-4	-2	-12	-3
Balanswaarde eind van het jaar	7	12	123	143	--	10	1.115	1.136	1.245	1.301

Als gevolg van de onrust op de financiële markten is in oktober 2008 besloten tot het herclassificeren (met terugwerkende kracht vanaf 1 juli 2008) van een deel van de beleggingen voor een bedrag van € 590 miljoen van de categorie handelsdoeleinden tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening naar de categorie voor verkoop beschikbaar. Per 31 december 2011 is deze portefeuille afgenomen tot € 52 miljoen (2010: € 220 miljoen; 2009: € 341 miljoen; 2008: € 562 miljoen) als gevolg van verkoop en herwaarderingen. De reële waardeverandering over 2011 bedroeg € 1 miljoen negatief (2010: € 3 miljoen positief; 2009: € 5 miljoen negatief; 2008: € 23 miljoen negatief) en is verwerkt in de reële-waardereserve. Indien herclassificatie niet had plaatsgevonden, dan was deze reële waardeverandering ten laste gebracht van het resultaat.

Voor verkoop beschikbaar

In miljoenen euro's	Aandelen en vergelijkbare beleggingen		Rentedragende waarden		Totaal	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Bankactiviteiten	11	10	3.867	3.990	3.878	4.000
Verzekeringsactiviteiten	1.217	1.334	21.352	20.277	22.569	21.611
Groepsactiviteiten	52	77	--	--	52	77
Eliminatie	--	--	-162	-67	-162	-67
Totaal	1.280	1.421	25.057	24.200	26.337	25.621

Voor verkoop beschikbaar: notering

	Aandelen en vergelijkbare beleggingen		Rentedragende waarden		Totaal	
<i>In miljoenen euro's</i>	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Ter beurse genoteerd	520	567	24.968	24.002	25.488	24.569
Niet ter beurse genoteerd	760	854	89	198	849	1.052
Totaal	1.280	1.421	25.057	24.200	26.337	25.621

Voor verkoop beschikbaar: verloop

	Aandelen en vergelijkbare beleggingen		Rentedragende waarden		Totaal	
<i>In miljoenen euro's</i>	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Balanswaarde begin van het jaar	1.421	1.781	24.200	23.900	25.621	25.681
Aankopen	220	274	11.570	8.395	11.790	8.669
Verkopen	-291	-670	-11.866	-8.327	-12.157	-8.997
Herwaarderingen	-26	75	1.250	256	1.224	331
Bijzondere waardeverminderingen	-45	-40	--	20	-45	-20
Amortisatie	--	--	3	4	3	4
Overige	1	1	-100	-48	-99	-47
Balanswaarde eind van het jaar	1.280	1.421	25.057	24.200	26.337	25.621

Voor verkoop beschikbaar: waardering 2011

	Aandelen en vergelijkbare beleggingen		Rentedragende waarden			
<i>In miljoenen euro's</i>	Kostprijs	Herwaardering	(Geamortiseerde) kostprijs	Herwaardering	Lopende rente	Totaal
Bankactiviteiten	11	--	3.879	-61	49	3.878
Verzekeringsactiviteiten	1.037	180	19.249	1.614	489	22.569
Groepsactiviteiten	52	--	--	--	--	52
Eliminatie	--	--	-63	--	-99	-162
Totaal	1.100	180	23.065	1.553	439	26.337

Voor verkoop beschikbaar: waardering 2010

	Aandelen en vergelijkbare beleggingen		Rentedragende waarden			
<i>In miljoenen euro's</i>	Kostprijs	Herwaardering	(Geamortiseerde) kostprijs	Herwaardering	Lopende rente	Totaal
Bankactiviteiten	9	1	3.986	-75	79	4.000
Verzekeringsactiviteiten	1.138	196	19.324	477	476	21.611
Groepsactiviteiten	77	--	--	--	--	77
Eliminatie	--	--	-67	--	--	-67
Totaal	1.224	197	23.243	402	555	25.621

Leningen en vorderingen

<i>In miljoenen euro's</i>	Verzekeringsactiviteiten		Eliminatie		Totaal	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Onderhandse leningen inzake spaarhypotheken	4.896	4.638	-1.234	-1.106	3.662	3.532
Overige onderhandse leningen	1.279	2.037	-1.086	-1.480	193	557
	6.175	6.675	-2.320	-2.586	3.855	4.089
Voorziening voor waardeverminderingen	-2	-10	--	--	-2	-10
Totaal	6.173	6.665	-2.320	-2.586	3.853	4.079

Leningen en vorderingen: verloop

<i>In miljoenen euro's</i>	2011	2010
Balanswaarde begin van het jaar	4.089	4.169
Aankopen	166	2.655
Verkopen	-501	-2.833
Amortisatie	3	1
Overige	98	97
Balanswaarde eind van het jaar	3.855	4.089
Balanswaarde voorziening begin van het jaar	-10	-7
Onttrekking	7	--
Vrijval / dotatie	1	-3
Balanswaarde voorziening eind van het jaar	-2	-10
Totaal	3.853	4.079

28.6 Beleggingen voor rekening en risico polishouders

Onder beleggingen voor rekening en risico van polishouders zijn opgenomen gesepareerde depots voor rekening en risico van polishouders, beleggingen uit hoofde van unit linked verzekeringen en gesepareerde beleggingen ten behoeve van grote collectieve pensioencontracten.

Notering beleggingen voor rekening en risico van polishouders

<i>In miljoenen euro's</i>	2011	2010
Aandelen en vergelijkbare beleggingen:		
- Ter beurse genoteerd	4.980	4.200
- Niet ter beurse genoteerd	4.340	5.750
Rentedragende waarden:		
- Ter beurse genoteerd	2.590	2.274
- Niet ter beurse genoteerd	510	413
Totaal	12.420	12.637

Verloop beleggingen voor rekening en risico van polishouders

<i>In miljoenen euro's</i>	2011	2010
Balanswaarde begin van het jaar	12.637	12.038
Aankopen	6.952	3.707
Verkopen	-6.848	-3.610
Herwaarderingen	-282	565
Overige mutaties	-39	-63
Balanswaarde eind van het jaar	12.420	12.637

28.7 Belegd onderpand en schuld inzake verbruikleen

Specificatie belegd onderpand en schuld inzake verbruikleen

<i>In miljoenen euro's</i>	2011	2010
Belegd onderpand inzake verbruikleen	117	176
Schuld inzake verbruikleen	-120	-182
Totaal (schuld)	-3	-6

Verloop belegd onderpand inzake verbruikleen

<i>In miljoenen euro's</i>	2011	2010
Balanswaarde begin van het jaar	176	540
Verkopen en aflossingen	-62	-370
Herwaardering	3	5
Valutakoersverschillen	--	1
Balanswaarde eind van het jaar	117	176

SNS REAAL leent effecten uit aan derden die daarvoor op hun beurt onderpand in geldmiddelen of in effecten verstrekken. Vereisten aan de zekerheidsstelling variëren afhankelijk van het type faciliteit. Het minimumniveau varieert per type zekerheidsstelling, meer riskante faciliteiten vereisen een hoger niveau van zekerheidsstelling.

Het onderpand verkregen in geldmiddelen wordt belegd in geldmarktfondsen. Het doel van deze fondsen is om investeerders te voorzien van een zo hoog mogelijk rendement dat verenigbaar is met het behoud van kapitaal en het in stand houden van voldoende liquiditeit om te voldoen aan de behoeften van de investeerder. SNS REAAL loopt economisch risico en verkrijgt de voor- en nadelen uit de beleggingen in deze fondsen.

De beleggingen kenmerken zich door een beperkt risico op waardeverandering. Ongeveer 30% (2010: 53%) van de beleggingen in deze fondsen heeft een Standard & Poor's classificatie van AAA, 9% AA (2010: 0%), 19% A (2010: 0%) en 42% (2010: 47%) is niet geclassificeerd.

De beleggingen in de fondsen staan niet ter vrije beschikking. De beleggingen kunnen alleen worden gebruikt voor de aflossing van het onderpand dat door de lener is verstrekt uit hoofde van verbruikleen. De verplichting tot terugbetaling van het onderpand is opgenomen in de balans onder schuld inzake verbruikleen.

De bemiddelaar die de verbruikleen uitvoert en zorg draagt voor de belegging van het onderpand, heeft SNS REAAL gevrijwaard tegen ingebrekestelling van de lener. Als de lener in gebreke blijft bij de teruggave van de uitgeleende effecten bij een verbruikleentransactie, zal de bemiddelaar gesubrogeerd worden en in de plaats treden van alle rechten en rechtsmiddelen die uitgeoefend worden op het onderpand geïnvesteerd in deze geldmarktfondsen.

Verloop schuld inzake verbruikleen

In miljoenen euro's

	2011	2010
Balanswaarde begin van het jaar	182	550
Verkopen en aflossingen	-62	-369
Valutakoersverschillen	--	1
Balanswaarde eind van het jaar	120	182

De reële waarde van de verplichtingen wijkt niet af van de boekwaarde.

28.8 Derivaten

Specificatie derivaten

	Positieve waarde		Negatieve waarde		Saldo	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Derivaten aangehouden voor cash flow hedging	188	69	55	1	133	68
Derivaten aangehouden voor fair value hedging	2.105	1.338	2.343	1.908	-238	-570
Derivaten aangehouden in het kader van balansbeheer die niet classificeren voor hedge accounting	1.365	934	994	830	371	104
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	235	238	226	229	9	9
Totaal	3.893	2.579	3.618	2.968	275	-389

Afgeleide financiële instrumenten ofwel derivaten zijn financiële instrumenten die zijn belichaamd in contracten waarvan de waarde afhankelijk is van één of meer onderliggende primaire financiële instrumenten. Derivaten bevatten rechten en verplichtingen waardoor één of meer van de financiële risico's waaraan de onderliggende primaire financiële instrumenten onderhevig zijn, tussen partijen worden overgedragen. De transacties leiden niet tot overdracht van het onderliggende primaire financiële instrument bij het aangaan van de overeenkomst en overdracht behoeft ook niet plaats te vinden bij expiratie van de overeenkomst. De meeste derivaten worden aangehouden ten behoeve van het beperken van ongewenste marktrisico's. Dit is toegelicht in de paragraaf [Hedging en hedge accounting](#) van het hoofdstuk Risicobeheer.

Verloop derivaten

In miljoenen euro's

	2011	2010
Balanswaarde begin van het jaar	-389	-946
Aankopen	142	98
Verkopen	-162	78
Herwaarderings	641	141
Valutakoersverschillen	32	240
Overige	11	--
Balanswaarde eind van het jaar	275	-389

28.9 Uitgestelde belastingvorderingen en -verplichtingen

Specificatie uitgestelde belastingvorderingen en -verplichtingen

In miljoenen euro's	2011	2010
Uitgestelde belastingvorderingen	542	481
Uitgestelde belastingverplichtingen	-1.038	-813
Totaal (verplichting)	-496	-332

Oorsprong uitgestelde belastingvorderingen en -verplichtingen 2011

In miljoenen euro's	1 januari	Mutatie via W&V	Mutatie via vermogen	Overige mutaties	31 december
Immateriële vaste activa	-89	47	--	--	-42
Value of business acquired	-167	-7	--	--	-174
Materiële vaste activa en vastgoedbeleggingen	-49	3	1	--	-45
Beleggingen	-124	287	-528	--	-365
Derivaten	173	-169	-7	--	-3
Vorderingen op klanten	-320	19	--	--	-301
Schuldbewijzen	37	71	--	--	108
Verzekeringscontracten	104	27	70	--	201
Voorziening voor personeelsverplichtingen	91	-7	--	--	84
Fiscaal compensabele verliezen	2	13	--	--	15
Overige	10	16	--	--	26
Totaal verplichting	-332	300	-464	--	-496

Oorsprong uitgestelde belastingvorderingen en -verplichtingen 2010

In miljoenen euro's	1 januari	Mutatie via W&V	Mutatie via vermogen	Overige mutaties	31 december
Immateriële vaste activa	-94	3	--	2	-89
Value of business acquired	-214	43	--	4	-167
Materiële vaste activa en vastgoedbeleggingen	-53	3	--	1	-49
Beleggingen	-163	94	-56	1	-124
Derivaten	228	-62	11	-4	173
Vorderingen op klanten	-316	-6	--	2	-320
Schuldbewijzen	34	4	--	-1	37
Verzekeringscontracten	92	-8	21	-1	104
Voorziening voor personeelsverplichtingen	14	77	--	--	91
Fiscaal compensabele verliezen	81	-78	--	-1	2
Overige	92	-80	--	-2	10
Totaal verplichting	-299	-10	-24	1	-332

Specificatie belastingeffect mutaties eigen vermogen

In miljoenen euro's

	2011	2010
Mutatie herwaarderingsreserve	-9	--
Mutatie cash flow hedge reserve	7	-11
Mutatie reële-waardereserve	466	35
Totaal verplichting	464	24

De uitgestelde belastingvordering uit hoofde van de fiscaal compensabele verliezen bedraagt € 15 miljoen (2010: € 2 miljoen). Dit bedrag betreft 25% van de totale fiscale compensabele verliezen van € 60 miljoen. Een latentie voor een verrekenbaar verlies wordt alleen opgenomen wanneer verwacht wordt dat het verlies binnen negen jaar na het ontstaan ervan gecompenseerd kan worden met positieve resultaten.

28.10 Vastgoedprojecten

Specificatie vastgoedprojecten

In miljoenen euro's

	2011	2010
Vastgoedprojecten	622	571
Cumulatieve bijzondere waardeverminderingen	-110	-104
Totaal	512	467

De verkregen vastgoedprojecten bestaan uit (voornamelijk internationale) vastgoedprojecten waarover Property Finance zeggenschap heeft.

Verloop vastgoedprojecten

In miljoenen euro's

	2011	2010
Balanswaarde begin van het jaar	467	599
Herclassificaties	22	-79
Uitwinningen	160	--
Investerings	--	30
Desinvesteringen	-61	-7
Bijzondere waardeverminderingen	-91	-117
Valutakoersverschillen	8	6
Overige mutaties	7	35
Balanswaarde eind van het jaar	512	467

In 2010 is € 79 miljoen geherrubriceerd van vastgoedprojecten naar activa aangehouden voor verkoop. Van deze activa gehouden voor verkoop is in 2011 € 22 miljoen niet verkocht en weer opgenomen onder de post vastgoedprojecten.

Het overgrote deel van de portefeuille is gewaardeerd op basis van externe taxaties in de tweede helft van 2011. De waardebepalingen van vastgoedprojecten vindt plaats naar beste schatting van het management. Door de onzekerheid in de markt zijn bandbreedtes in de waardering ruim. Echter de bouwfases van de vastgoedprojecten zijn afgerond, waardoor het bouwkostenrisico is afgenomen.

28.11 Vorderingen op klanten

Specificatie vorderingen op klanten 2011

In miljoenen euro's

	Bank- activiteiten	Verzekerings- activiteiten	Groeps- activiteiten	Eliminatie	Totaal
Hypotheke	52.775	3.043	--	--	55.818
Vastgoedfinancieringen:					
- Projectfinanciering	3.493	--	--	--	3.493
- Beleggingsfinanciering	4.843	--	--	--	4.843
Financiële leases	465	--	--	--	465
Overige	3.215	--	471	-771	2.915
Totaal	64.791	3.043	471	-771	67.534

Specificatie vorderingen op klanten 2010

In miljoenen euro's

	Bank- activiteiten	Verzekerings- activiteiten	Groeps- activiteiten	Eliminatie	Totaal
Hypotheke	50.767	4.610	--	--	55.377
Vastgoedfinancieringen:					
- Projectfinanciering	3.744	--	--	--	3.744
- Beleggingsfinanciering	7.027	--	--	--	7.027
Financiële leases	607	--	--	--	607
Overige	2.868	--	991	-1.497	2.362
Totaal	65.013	4.610	991	-1.497	69.117

Verdeling vorderingen op klanten

	Vorderingen		Voorziening		Balanswaarde	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Hypotheke	55.980	55.503	-162	-128	55.818	55.375
Vastgoedfinancieringen:						
- Projectfinanciering	4.008	4.427	-515	-683	3.493	3.744
- Beleggingsfinanciering	4.963	7.083	-120	-56	4.843	7.027
Financiële leases	468	609	-3	-2	465	607
Overige	3.024	2.475	-109	-111	2.915	2.364
Totaal	68.443	70.097	-909	-980	67.534	69.117

SNS REAAL heeft een deel van de hypothecaire vorderingen gesecuritiseerd. De uitstaande hoofdsom van de gesecuritiseerde portefeuille bedraagt € 20,9 miljard (2010: € 20,0 miljard), waarvan voor een bedrag van € 9,0 miljard (2010: € 8,8 miljard) aan obligaties op eigen boek wordt gehouden. Een verdere toelichting op de securitisatietransacties is opgenomen bij de post schuldbewijzen.

Tevens is voor € 584 miljoen (2010: 765 miljoen) aan hypotheke als onderpand verschaft bij een onderhandse lening.

Daarnaast is een synthetische securitisatie in de vorm van kredietgaranties afgesloten, waarbij kredietrisicoprotectie is gekocht voor een hypotheekportefeuille van € 345 miljoen (2010: € 374 miljoen).

Van de hypotheke is € 18,2 miljard (2010: € 18,8 miljard) als onderpand aan derden verstrekt via speciale beleningen van SNS Retail Bank en via de securitisatieprogramma's Hermes, Pearl en Holland Homes welke niet op eigen boek worden gehouden. Deze verpandingen hebben onder normale marktcondities plaatsgevonden.

Voorts is van de hypotheke € 6,2 miljard (2010: € 6,2 miljard) als onderpand aan derden verstrekt bij de emissie van de obligaties onder het Covered Bond-programma van SNS Bank.

Van de vastgoedfinancieringen betreft € 9,0 miljard (2010: € 11,6 miljard) vorderingen met een hypothecaire zekerheid.

De activa uit hoofde van financiële leases zijn in de balans opgenomen als een vordering waarvan het bedrag gelijk is aan de netto investering in de lease. De financiële leaseovereenkomsten hebben betrekking op de financiering van vastgoed in Nederland.

Financiële leases

In miljoenen euro's	Bruto		Onverdiende rente		Balanswaarde	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Overzicht looptijden						
- Korter dan één jaar	131	73	-17	-20	114	53
- Van één jaar tot vijf jaar	281	240	-37	-38	244	202
- Langer dan vijf jaar	122	365	-15	-13	107	352
Totaal	534	678	-69	-71	465	607

Verloop vorderingen op klanten 2011

In miljoenen euro's	Hypotheke	Vastgoed-financieringen	Financiële leases	Overig	Totaal
Balanswaarde begin van het jaar	55.503	11.510	609	2.475	70.097
Herclassificaties	147	-269	--	101	-21
Uitwinningen	--	-372	--	--	-372
Verstrekingen	3.999	290	--	451	4.740
Aflossingen	-3.512	-2.166	-141	-206	-6.025
Mutatie marktwaarde als gevolg van hedge accounting	-88	--	--	--	-88
Valutakoersverschillen	--	-20	--	--	-20
Mutatie rekening-courant	--	--	--	187	187
Overige mutaties	-34	-2	--	16	-20
Balanswaarde eind van het jaar	55.980	8.971	468	3.024	68.443

Verloop vorderingen op klanten 2010

In miljoenen euro's	Hypotheke	Vastgoed-financieringen	Financiële leases	Overig	Totaal
Balanswaarde begin van het jaar	54.862	12.806	629	2.602	70.899
Herclassificaties	--	-42	--	--	-42
Verstrekingen	3.910	952	4	341	5.207
Aflossingen	-3.317	-2.333	-25	-481	-6.156
Mutatie marktwaarde als gevolg van hedge accounting	26	--	--	--	26
Valutakoersverschillen	--	124	--	--	124
Reële waardemutatie hypotheke via resultaat	44	--	--	--	44
Mutatie rekening-courant	--	--	--	15	15
Overige mutaties	-22	3	1	-2	-20
Balanswaarde eind van het jaar	55.503	11.510	609	2.475	70.097

In 2009 en 2011 kocht SNS Retail Bank een deel van de hypotheke van REAAL aangehouden voor handelsdoeleinden tegen de op dat moment in de balans van REAAL opgenomen reële waarde. Als gevolg hiervan wijzigde het management voor deze hypotheke de intentie om deze aan te houden voor handelsdoeleinden, en betreffende

hypotheken voortaan aan te houden in de voorziene toekomst of tot einde looptijd. SNS REAAL heeft daarbij gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot herclassificatie op grond van IAS 39.50d. Binnen de hypotheken is een bedrag van € 680 miljoen (2009) en € 376 miljoen (2011) geherclassificeerd van de categorie tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening naar de categorie leningen en vorderingen. Als gevolg van verkopen en aflossingen heeft de in de 2011 geherclassificeerde portefeuille per 31 december een waarde van € 371 miljoen. De in 2009 geherclassificeerde portefeuille heeft een waarde van € 628 miljoen (2010: € 649 miljoen, 2009: 674 miljoen). De reële waardeverandering van de portefeuilles is gering en zou geen invloed op het resultaat hebben gehad. Op het moment van herrubriceren was het gewogen gemiddelde effectieve interestpercentage op de geherrubriceerde hypotheken 5,1% (2011) en 5,2% (2009). De verwachte terug te verdienen kasstromen bedroegen € 378 miljoen (2011) en € 700 miljoen (2009).

Verloop voorziening vorderingen op klanten specifiek 2011

In miljoenen euro's

	Hypotheke	Vastgoed-financieringen	Financiële leases	Overig	Totaal
Stand begin van het jaar	120	726	2	105	953
Herclassificaties	--	-18	--	--	-18
Uitwinningen	--	-212	--	--	-212
Onttrekking	-42	-59	--	-22	-123
Dotatie	103	343	1	37	484
Vrijval	-27	-149	--	-14	-190
Overige mutaties	-2	-2	--	--	-4
Stand eind van het jaar	152	629	3	106	890

Verloop voorziening vorderingen op klanten specifiek 2010

In miljoenen euro's

	Hypotheke	Vastgoed-financieringen	Financiële leases	Overig	Totaal
Stand begin van het jaar	96	223	2	92	413
Onttrekking	-26	-150	--	-15	-191
Dotatie	64	692	--	39	795
Vrijval	-15	-63	--	-11	-89
Overige mutaties	1	24	--	--	25
Stand eind van het jaar	120	726	2	105	953

Verloop voorziening vorderingen op klanten IBNR 2011

In miljoenen euro's

	Hypotheke	Vastgoed-financieringen	Financiële leases	Overig	Totaal
Stand begin van het jaar	8	13	--	6	27
Dotatie	--	6	--	--	6
Vrijval	-1	-6	--	-3	-10
Overige mutaties	3	-7	--	--	-4
Stand eind van het jaar	10	6	--	3	19

Verloop voorziening vorderingen op klanten IBNR 2010

In miljoenen euro's

	Hypotheken	Vastgoed-financieringen	Financiële leases	Overig	Totaal
Stand begin van het jaar	9	14	--	6	29
Dotatie	--	1	--	--	1
Vrijval	-1	-2	--	--	-3
Stand eind van het jaar	8	13	--	6	27

Door middel van het uitwinnen van een deel van de vastgoedfinanciering heeft Property Finance zeggenschap verkregen over een aantal internationale vastgoedontwikkelingsprojecten. De betreffende posten en de daaraan gerelateerde voorzieningen zijn in de tabellen hierboven opgenomen in de regel uitwinningen en zijn meegenomen in de balans op de post vastgoedprojecten. Voor een toelichting op deze projecten wordt verwezen naar de post vastgoedprojecten.

28.12 Vorderingen op banken

Dit betreffen vorderingen op banken, voor zover niet in de vorm van rentedragende waardepapieren, met resterende looptijd langer dan drie maanden.

Een deel van de vorderingen op banken is in onderpand gegeven aan derden. De boekwaarde van het onderpand is € 1,6 miljard (2010: € 1,6 miljard).

28.13 Overige activa

Specificatie overige activa

In miljoenen euro's

	2011	2010
Verzekeringnemers	162	76
Tussenpersonen	114	66
Herverzekeraars	3	5
Vorderingen uit directe verzekering	279	147
Lopende rente	271	267
Overige overlopende activa	682	223
Overlopende activa	953	490
Overige belastingen	6	7
Overige vorderingen	305	231
Totaal	1.543	875

De overige vorderingen bestaan onder meer uit het door SNS Bank aan DNB betaalde voorschot van € 183 miljoen (2010: € 219 miljoen) onder het depositogarantiestelsel in voor haar aandeel in het faillissement van DSB Bank. Dit voorschot is verminderd met de voorziening van € 38 miljoen die in 2009 is gevormd en de voorziening van 2 miljoen die in 2011 is gevormd na de uitspraak van het College van Beroep dat ook de achtergestelde deposito's onder het garantiestelsel vallen.

28.14 Kas en kasequivalenten

Specificatie kas en kasequivalenten

In miljoenen euro's

	2011	2010
Direct opeisbare tegoeden bij DNB	2.294	1.471
Niet-direct opeisbare tegoeden bij DNB	2.000	1.500
Kortlopende banktegoeden	1.145	1.640
Kasmiddelen	70	60
Totaal	5.509	4.671

De niet-direct opeisbare tegoeden bij DNB zijn niet beschikbaar voor gebruik in de dagelijkse bedrijfsvoering van SNS REAAL.

28.15 Activa gehouden voor verkoop

Specificatie activa gehouden voor verkoop

In miljoenen euro's

	2011	2010
Vastgoedprojecten	--	79
Vastgoedfinancieringen	--	42
Totaal	--	121

SNS REAAL heeft € 251 miljoen aan financieringen en projecten verkocht in 2011 en € 22 miljoen geherclassificeerd naar de vastgoedprojecten.

28.16 Eigen vermogen

Specificatie eigen vermogen

In miljoenen euro's

	2011	2010
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouders	4.448	3.718
Eigen vermogen toe te schrijven aan houders van securities	979	999
Belang van derden	1	2
Totaal	5.428	4.719

Voor een nadere toelichting op het eigen vermogen wordt verwezen naar het [Geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen](#).

28.17 Participatiecertificaten en achtergestelde schulden

Specificatie participatiecertificaten en achtergestelde schulden

<i>In miljoenen euro's</i>	2011	2010
Participatiecertificaten	298	298
Achtergestelde schulden	1.831	2.098
Totaal	2.129	2.396

28.17.1 Participatiecertificaten

Hieronder zijn opgenomen de door SNS Bank aan derden uitgegeven achtergestelde participatiecertificaten. De certificaten zijn uitgegeven in 2002 (€ 241 miljoen) en 2003 (€ 57 miljoen). De certificaten hebben een oneindige looptijd waarbij SNS Bank het recht heeft om na 10 jaar – alleen na toestemming van DNB – in zijn geheel vervroegd af te lossen. Dividend in de vorm van een couponrente wordt vastgesteld over een periode van 10 jaar en is gelijk aan het CBS rendement Staatsleningen 9 tot 10 jaar met een opslag.

28.17.2 Achtergestelde schulden

Specificatie achtergestelde schulden

<i>In miljoenen euro's</i>	2011	2010
Obligatieleningen	1.739	1.991
Onderhandse leningen	74	87
Slotbonusrekening	18	20
Totaal	1.831	2.098

28.17.2.1 Obligatieleningen

De achtergestelde obligatieleningen van SNS Bank worden betrokken in het toetsingsvermogen en maken onderdeel uit van de solvabiliteitspositie van SNS Bank.

In 2011 is door SRLEV, de juridische entiteit waaronder de meeste levensverzekeringsactiviteiten van SNS REAAL vallen, een tweetal achtergestelde obligaties uitgegeven. Het betreft een obligatie met een nominale waarde van € 400 miljoen en een looptijd van 30 jaar en een eeuwigdurende obligatie van nominaal € 86 miljoen. Deze achtergestelde leningen vormen zover wettelijk toegestaan onderdeel van het beschikbare vermogen bij de vaststelling van de solvabiliteitspositie van SRLEV.

SNS Bank heeft in 2011 een transactie uitgevoerd waarbij werd aangeboden om een tweetal door SNS Bank geplaatste achtergestelde obligaties vervroegd af te lossen in ruil voor een nieuwe uitgifte van schuldbewijzen onder het Medium Term Notes programma. De afname van het uitstaande volume van de 6.625% SNS Bank obligatie en de 6.25% SNS Bank obligatie is het gevolg van dit ruilaanbod.

Obligatieleningen

	Rente	Looptijd	Balanswaarde	Nominale waarde	Balanswaarde	Nominale waarde
<i>In miljoenen euro's</i>			2011	2011	2010	2010
SNS Bank	5,125%	1999-2011	--	--	122	122
SNS Bank	4,238%	1999-2019	6	5	5	5
SNS Bank	5,750%	2003-2049	10	10	11	11
SNS REAAL	Floating	2005-2012	200	200	200	200
SNS Bank	5,500%	2006-2016	--	--	36	35
SNS Bank	6,750%	2006-2016	--	--	153	152
SNS Bank	Floating	2006-2016	--	--	152	152
SNS REAAL	6,258%	2007-2049	248	250	248	250
SNS Bank	6,625%	2008-2018	36	37	190	192
SNS REAAL	8,450%	2008-2018	86	75	85	75
SNS Bank	11,250%	2009-2049	347	320	317	320
SNS Bank	6,250%	2010-2020	270	262	472	500
SRLEV	9,000%	2011-2041	397	400	--	--
SRLEV	7,010%	2011-2049	86	86	--	--
Totaal			1.686	1.645	1.991	2.014
Mutatie marktwaarde als gevolg van hedge accounting			53	--	--	--
Totaal			1.739	1.645	1.991	2.014

28.17.2.2 Onderhandse leningen

De achtergestelde onderhandse leningen zijn aangegaan door SNS Bank en vormen onderdeel van het toetsingsvermogen van de solvabiliteitspositie van SNS Bank.

28.17.2.3 Slotbonusrekening

De achtergestelde slotbonusrekening verplichtingen zijn aangegaan door SRLEV en vormen onderdeel van het beschikbare vermogen bij de solvabiliteitspositie van SRLEV. De slotbonusrekening heeft overwegend een langlopend karakter.

28.18 Schuldbewijzen

Specificatie schuldbewijzen

<i>In miljoenen euro's</i>	2011	2010
Medium Term Notes	15.670	17.662
Certificates of Deposit	163	564
Schuldbewijzen uitgegeven onder securitisatieprogramma's Hermes en Pearl	9.995	11.463
Schuldbewijzen geclassificeerd tegen reële waarde met waardemutaties via de winst- en verliesrekening (securitisatieprogramma Holland Homes)	1.601	1.771
Balanswaarde eind van het jaar	27.429	31.460

Onder schuldbewijzen zijn opgenomen de niet-achtergestelde obligaties en andere schuldbewijzen met een vaste of van de rentestand afhankelijke rente.

28.18.1 Medium Term Notes

Specificatie Medium Term Notes

	Rente	Balanswaarde	Nominale waarde	Balanswaarde	Nominale waarde
		2011	2011	2010	2010
<i>In miljoenen euro's</i>					
SNS Bank	Fixed	10.138	9.884	10.225	10.129
SNS Bank	Structured	1.038	1.017	1.247	1.239
SNS Bank	Floating	3.792	3.805	5.278	5.298
SNS Bank	Zero	457	484	667	718
SNS REAAL	Fixed	302	300	303	300
Totaal		15.727	15.490	17.720	17.684
In eigen positie		57	59	58	58
Totaal		15.670	15.431	17.662	17.626

De Medium Term Notes hebben een looptijd korter dan vijf jaar en omvatten zowel onderhandse leningen als openbare leningen die zijn uitgegeven onder het EMTN raamwerk. Het totale uitstaande volume aan schuldbewijzen vallend onder de garantieregeling van de Nederlandse staat bedraagt € 5,4 miljard (2010: € 5,6 miljard).

28.18.2 Certificates of Deposit

Specificatie Certificates of Deposit

	Balanswaarde	Nominale waarde	Balanswaarde	Nominale waarde
	2011	2011	2010	2010
<i>In miljoenen euro's</i>				
SNS Bank	163	164	564	565
Totaal	163	164	564	565

28.18.3 Schuldbewijzen uitgegeven onder securitisatieprogramma's Hermes en Pearl

SNS REAAL heeft een deel van de hypothecaire vorderingen gesecuritiseerd. In deze securitisatietransacties is het economische eigendom van hypothecaire vorderingen overgedragen aan afzonderlijke vennootschappen. Deze vorderingen zijn overgedragen tegen nominale waarde plus een uitgestelde verkoopprijs. Een positief resultaat binnen de vennootschappen leidt tot het ontstaan van een positieve waarde van de uitgestelde verkoopprijs. SNS REAAL houdt hiermee een economisch belang in de vennootschappen en heeft deze vennootschappen integraal in de jaarrekening geconsolideerd.

De securitisatietransacties vanaf het jaar 2001 kennen een zogenaamde call + step-up structuur. Dit houdt in dat vanaf een vooraf vastgestelde datum (call) de vennootschap het recht heeft om de obligatieleningen vervroegd af te lossen. Tevens zal op deze datum de coupon op de obligaties een renteverhoging (step-up) kennen. Onder normale marktomstandigheden zal er hierdoor een economisch motief ontstaan om de obligaties vervroegd af te lossen. In de tabel is een overzicht opgenomen van de securitisaties per 31 december.

Overzicht schuldbewijzen uitgegeven onder securitisatie programma's Hermes en Pearl

	Oorspronkelijke hoofdsom bij aanvang	Aanvang securitisatie	Balanswaarde Obligaties	Balanswaarde Obligaties	Eerste call-optie datum	Contractuele expiratie
<i>In miljoenen euro's</i>			2011	2010		
Hermes II	665	11-2000	--	5	n.a.	01-04-2012
Hermes V	1.118	11-2002	--	222	18-01-2011	01-10-2034
Hermes VIII	1.269	05-2004	493	538	18-11-2013	01-05-2038
Hermes IX	1.529	05-2005	878	959	18-02-2014	01-02-2039
Hermes X	1.528	09-2005	987	1.087	18-03-2015	01-09-2039
Hermes XI	1.528	02-2006	1.123	1.243	18-09-2015	01-09-2040
Hermes XII	2.241	10-2006	1.429	1.594	18-03-2016	01-12-2038
Hermes XIII	2.800	02-2007	1.878	2.044	18-08-2012	01-08-2039
Hermes XIV	2.000	09-2007	1.489	1.599	18-02-2013	01-11-2039
Hermes XV*	1.618	04-2008	1.481	1.587	18-04-2013	01-04-2045
Hermes XVI	3.000	09-2008	3.000	3.000	18-10-2013	01-10-2045
Hermes XVII*	2.844	05-2009	2.670	2.844	18-01-2013	01-07-2046
Pearl I*	1.014	09-2006	1.014	1.014	18-09-2026	01-09-2047
Pearl II*	852	05-2007	808	808	18-06-2014	01-06-2046
Pearl III*	859	02-2008	807	807	18-03-2013	01-03-2045
Pearl IV	1.000	07-2010	1.000	1.000	18-07-2015	01-07-2047
Totaal	30.104		19.057	20.351		
In eigen positie			9.062	8.888		
Totaal			9.995	11.463		

* Na herstructurering

SNS Bank heeft obligaties, uitgegeven door verschillende Hermes B.V.'s, met een geamortiseerde kostprijs van € 8,9 miljard in positie genomen (2010: € 8,7 miljard) en daarnaast achtergestelde obligaties, uitgegeven door verschillende Pearl B.V.'s, met een geamortiseerde kostprijs van € 98 miljoen gekocht (2010: € 98 miljoen).

REAAL heeft in 2011 obligaties, uitgegeven door verschillende Hermes B.V.'s, met een geamortiseerde kostprijs van € 77 miljoen (2010: € 76 miljoen) in positie genomen. Hermes XIV, XV, XVI, XVII en Pearl IV werden grotendeels niet geplaatst bij derden en kwalificeren als beleenbare activa bij de Europese Centrale Bank. Bij transacties waarbij spaarhypotheken worden gesecuritiseerd heeft REAAL een (sub)participatie voor de omvang van de opgebouwde spaardelen. Eind 2011 bedroeg deze participatie € 258 miljoen (2010: € 226 miljoen).

28.18.4 Schuldbewijzen geclassificeerd tegen reële waarde met waardemutaties via winst- en verliesrekening (securitisatieprogramma's Holland Homes)

SNS REAAL heeft ook via DBV Finance een deel van haar hypotheken gesecuritiseerd via de Holland Homes-transacties. De bij deze transacties opgerichte vennootschappen (special purpose entities) zijn gefinancierd met door deze vennootschappen uitgegeven lange termijn obligaties. De verplichtingen aan de obligatiehouders en de inkomsten uit de hypotheken zijn gematcht met behulp van interest rate swaps. Aangezien deze derivatencontracten met partijen buiten SNS REAAL zijn afgesloten zou na consolidatie van de vennootschappen een boekhoudkundige mismatch ontstaan doordat de derivaten in tegenstelling tot de obligaties en de hypotheken worden gewaardeerd tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening. Door naast de derivaten ook de obligaties en hypotheken te waarderen tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening wordt deze mismatch opgeheven.

De securitisatietransacties kennen een zogenaamde call + step-up structuur. Dit houdt in dat wanneer het bedrag aan uitstaande notes kleiner is dan 10% van de initieel uitstaande notes (notional) de uitgevende instelling de optie tot aflossing van de notes heeft.

Vanaf 2003 kennen deze securitisatietransacties naast bovengenoemde call + step-up structuur ook een put + step-down structuur. Dit houdt in dat de obligatiehouder het recht heeft om vanaf een vooraf gestelde datum (put) de

obligaties vervroegd te laten aflossen. Wanneer bij uitoefening van het recht door de obligatiehouder zowel SNS REAAL, die als initiërende partij als eerste de obligaties krijgt aangeboden, als een eventuele derde partij de obligaties niet terugneemt, volgt een renteverhoging van de coupon. Na deze datum zal de coupon op de obligaties een renteverlaging kennen wanneer door de obligatiehouders niet van dit recht gebruik wordt gemaakt. Onder normale marktomstandigheden zal hierdoor voor zowel de vennootschap als de obligatiehouder een economisch motief ontstaan om de obligaties vervroegd af te lossen.

28.18.5 Overzicht securitisatieprogramma's Holland Homes

Specificatie securitisatieprogramma's Holland Homes

	Oorspronkelijke hoofdsom bij aanvang	Datum van securitisatie	Balanswaarde Obligaties 2011	Balanswaarde Obligaties 2010	Datum put-optie	Contractuele aflooptdatum
<i>In miljoenen euro's</i>						
Holland Homes (MBS 2000-1)	350	11-2000	133	143	n.a.	24-09-2030
Holland Homes (MBS 2003-1)	435	12-2003	216	233	30-12-2013	31-12-2080
Holland Homes (MBS 2005-1)	757	11-2005	568	603	20-12-2015	31-12-2083
Holland Homes (MBS (Oranje) 2005-1)	1.601	04-2006	784	897	20-01-2018	31-12-2083
Totaal	3.143		1.701	1.876		
In eigen positie			100	105		
Totaal			1.601	1.771		

Het contractuele niet-verdisconteerde bedrag dat afgelost zal moeten worden aan het einde van de looptijd van de hierboven vermelde obligaties bedraagt in totaal € 1.662 miljoen (2010: € 1.833 miljoen).

28.19 Verzekerings- en herverzekeringscontracten

Specificatie verzekeringscontracten en herverzekeringscontracten naar segment

<i>In miljoenen euro's</i>	Bruto		Herverzekering	
	2011	2010	2011	2010
REAAL Leven, voor eigen rekening en risico	17.955	18.110	3.248	150
Zwitserleven, voor eigen rekening en risico	6.524	5.996	2	1
Leven, voor eigen rekening en risico	24.479	24.106	3.250	151
REAAL Leven, voor rekening en risico polishouders	6.434	6.926	--	--
Zwitserleven, voor rekening en risico polishouders	6.821	6.507	--	--
Leven, voor rekening en risico polishouders	13.255	13.433	--	--
Schade	1.311	1.373	176	204
Eliminatie en herclassificatie naar voorziening voor personeelsverplichtingen	-218	-98	--	--
Totaal	38.827	38.814	3.426	355

Specificatie verzekeringscontracten en herverzekeringscontracten naar soort contract

<i>In miljoenen euro's</i>	<i>Toelichting</i>	Bruto		Herverzekering	
		2011	2010	2011	2010
Levensverzekeringsverplichtingen	<i>a</i>	24.792	24.435	3.250	151
Nog af te schrijven Rentestandkortingen	<i>b</i>	-445	-471	--	--
Winstdeling, bonussen en kortingen	<i>c</i>	132	142	--	--
Leven, voor eigen rekening en risico		24.479	24.106	3.250	151
Levensverzekeringsverplichtingen	<i>d</i>	13.255	13.433	--	--
Leven, voor rekening en risico polishouders		13.255	13.433	--	--
Premietekorten en lopende risico's	<i>e</i>	7	7	--	--
Niet-verdiende premies	<i>f</i>	128	142	1	2
Te betalen schaden	<i>g</i>	882	898	131	138
Niet gemelde schaden (IBNR)	<i>h</i>	294	326	44	64
Schade		1.311	1.373	176	204
Eliminatie en herclassificatie naar voorziening voor personeelsverplichtingen		-218	-98	--	--
Totaal		38.827	38.814	3.426	355

Verzekeringscontracten hebben overwegend een langlopend karakter. Een deel van de pensioenaanspraken, met name in achterliggende jaren opgebouwde rechten van (voormalige) medewerkers, is ondergebracht bij REAAL. In de geconsolideerde cijfers van SNS REAAL worden deze aanspraken gereclassificeerd van verzekeringscontracten naar de voorziening voor personeelsverplichtingen. De toename in 2011 komt doordat de beleggingen van een aantal van de regelingen niet zijn gesepareerd als gevolg waarvan de aanspraken bruto worden gepresenteerd.

a. Verloop levensverzekeringsverplichtingen voor eigen rekening en risico

<i>In miljoenen euro's</i>	Bruto		Herverzekering	
	2011	2010	2011	2010
Balanswaarde begin van het jaar	24.435	24.409	151	158
Herclassificatie portefeuille	56	-13	--	--
Herverzekeringscontracten	--	--	3.295	--
Uitkeringen	-2.208	-2.281	-465	-90
Ontvangen premies	1.506	1.606	246	161
Rentetoevoeging	1.041	945	122	9
Technisch resultaat	-122	-119	-65	-79
Vrijval van kostendekking	-213	-168	-34	-8
Mutatie shadow accounting	296	90	--	--
Overige mutaties	1	-34	--	--
Balanswaarde eind van het jaar	24.792	24.435	3.250	151

In het eerste kwartaal van 2011 is een nieuwe, traditionele, herverzekeringstransactie afgesloten met een grote herverzekeraar, waarbij ongeveer € 225 miljoen aan kapitaal vrij viel. Hierdoor zijn de herverzekeringscontracten en overige vorderingen op klanten gestegen met € 3,3 miljard.

b. Verloop nog af te schrijven Rentestandkortingen

<i>In miljoenen euro's</i>	Leven eigen risico	
	2011	2010
Balanswaarde begin van het jaar	471	500
In het boekjaar verleende kortingen	28	21
Afgeschreven ten laste van het resultaat	-51	-58
Overige mutaties	-3	8
Balanswaarde eind van het jaar	445	471

c. Verloop voorziening voor winstdeling, bonussen en kortingen

<i>In miljoenen euro's</i>	Leven eigen risico	
	2011	2010
Balanswaarde begin van het jaar	142	152
In het boekjaar verleende winstdeling, bonussen en kortingen	-10	-10
Balanswaarde eind van het jaar	132	142

d. Verloop levensverzekeringsverplichtingen voor rekening en risico polishouders

<i>In miljoenen euro's</i>	2011	2010
Balanswaarde begin van het jaar	13.433	12.749
Herclassificatie portefeuille	-56	13
Ontvangen premies	1.342	1.313
Uitkeringen	-1.100	-1.035
(Valuta)koersverschillen	-149	663
Technisch resultaat	-62	-105
Vrijval van kostendekking	-176	-206
Overige mutaties	23	41
Balanswaarde eind van het jaar	13.255	13.433

e. Verloop voorziening voor premietekorten en lopende risico's

<i>In miljoenen euro's</i>	Bruto	
	2011	2010
Balanswaarde begin van het jaar	7	5
Toevoegingen gedurende het jaar	--	2
Balanswaarde eind van het jaar	7	7

f. Verloop voorziening voor niet-verdiende premies

<i>In miljoenen euro's</i>	Bruto		Herverzekering	
	2011	2010	2011	2010
Balanswaarde begin van het jaar	142	141	2	3
Toevoegingen gedurende het jaar	128	142	1	2
Toegevoegd aan het resultaat	-142	-141	-2	-3
Balanswaarde eind van het jaar	128	142	1	2

Als gevolg van de [schattingwijziging](#) ontstaat een eenmalige vrijval van de voorziening niet-verdiende premies 2011 met € 16 miljoen bruto (€ 12 miljoen netto).

g. Verloop voorziening voor te betalen schaden

<i>In miljoenen euro's</i>	Bruto		Herverzekering	
	2011	2010	2011	2010
Balanswaarde begin van het jaar	898	886	138	137
Gemelde schades, huidige periode	492	488	26	43
Gemelde schades, voorgaande perioden	29	26	-4	-11
Uitgekeerde schades, huidige periode	-270	-269	-18	-18
Uitgekeerde schades, voorgaande perioden	-281	-248	-14	-17
Rentetoevoeging	14	15	3	4
Balanswaarde eind van het jaar	882	898	131	138

h. Verloop voorziening voor niet-gemelde schaden

<i>In miljoenen euro's</i>	Bruto		Herverzekering	
	2011	2010	2011	2010
Balanswaarde begin van het jaar	326	349	64	68
Toevoegingen gedurende het jaar	75	71	4	1
Toegevoegd aan het resultaat	-107	-94	-24	-5
Balanswaarde eind van het jaar	294	326	44	64

28.20 Voorziening voor personeelsverplichtingen

Specificatie voorziening voor personeelsverplichtingen

In miljoenen euro's

	2011	2010
Pensioenverplichtingen	410	373
Overige personeelsverplichtingen	30	31
Totaal	440	404

28.20.1 Pensioenverplichtingen

De pensioenrechten van het grootste deel van de medewerkers van SNS REAAL, inclusief de opbouw van nieuwe pensioenrechten van vrijwel alle actieve medewerkers uit geacquireerde regelingen, zijn ondergebracht in de toegezegde-bijdrageregeling bij de zelfstandige Stichting Pensioenfonds SNS REAAL.

De regeling van Property Finance is ondergebracht bij het ABP als een multi employer plan.

De pensioenaanspraken van de medewerkers die zijn achtergebleven in overgenomen regelingen van AXA, Winterthur, Zwitserleven, Zürich, NHL en DBV zijn aan te merken als toegezegde-pensioenregelingen. De bijdrage van SNS REAAL aan deze pensioenregelingen bedraagt voor 2012 in totaal naar verwachting circa € 18 miljoen (2011: € 15 miljoen).

De niet-opgenomen actuariële winsten en verliezen bedragen € 75 miljoen negatief (2010: € 18 miljoen negatief). De niet-opgenomen actuariële winsten en verliezen die de corridorgrens overschrijden worden geamortiseerd over de verwachte resterende diensttijd van de medewerkers van ongeveer tien jaar.

De aan pensioenregelingen gerelateerde beleggingen die zijn opgenomen in een gesepareerd depot worden gesaldeerd met de verplichtingen. Niet-afgezonderde beleggingen zijn opgenomen in de post beleggingen.

Hieronder worden de verschillende regelingen op hoofdlijnen toegelicht.

28.20.1.1 Pensioenregeling Stichting Pensioenfonds SNS REAAL

De pensioenregeling waarop medewerkers van SNS REAAL aanspraak maken is een toegezegde-bijdrageregeling. SNS REAAL betaalt onder deze regeling een vaste overeengekomen bijdrage aan de Stichting Pensioenfonds. Omdat er verder geen in rechte afdwingbare of feitelijke verplichting bestaat om extra bijdragen te doen, worden de pensioenaanspraken en de daaraan gerelateerde beleggingen vanaf 2005 niet langer in de balans opgenomen. In 2009 is overeenstemming bereikt over de pensioenpremie voor een volgende periode van vijf jaar van 1 januari 2010 tot en met 31 december 2014. Over deze periode wordt een vast percentage betaald van 21,75% van de bruto loonsom. De bijdrage van SNS REAAL aan de toegezegde-bijdrageregelingen voor 2012 zal circa € 70 miljoen bedragen (2011: € 68 miljoen).

28.20.1.2 Pensioenregeling Property Finance

De regeling van Property Finance bij het ABP is formeel een toegezegde-pensioenregeling. Omdat binnen de ABP-regeling geen consistente en betrouwbare basis bestaat om de verplichtingen, fondsbeleggingen en kosten van de regeling toe te rekenen aan individuele aangesloten werkgevers, wordt deze pensioenregeling voor verslaggevingdoeleinden verwerkt als een toegezegde-bijdrageregeling. Property Finance heeft als deelnemende onderneming geen contractuele afspraken over de verrekening van de financiële gevolgen van een overschot of een tekort in het fonds. Een surplus of een tekort in de regeling kan daarom geen invloed hebben op het bedrag van toekomstige bijdragen. De mogelijkheid tot wijziging van de premie is wel van jaar op jaar aanwezig, maar zal van geringe omvang zijn. De bijdrage van Property Finance aan het ABP voor 2012 bedraagt afgerond € 2 miljoen (2011: € 2 miljoen).

28.20.1.3 Pensioenregelingen voormalig AXA en Winterthur

Vanaf 1 januari 2009 is de opbouw van aanvullende pensioenrechten van voormalige medewerkers van AXA en Winterthur ondergebracht bij de Stichting Pensioenfonds SNS REAAL.

De in het verleden opgebouwde pensioenrechten van voormalige AXA-medewerkers zijn voor het grootste deel ondergebracht bij de Stichting Pensioenfonds AXA Verzekeringen. Voor deelnemers die op het moment van de oprichting van het pensioenfonds op 1 januari 2001 al inactief waren, en voor een klein aantal voormalige nog actieve AXA medewerkers, zijn de pensioenrechten ondergebracht bij andere verzekeraars of worden deze in eigen beheer gehouden. Deze pensioenverplichtingen en het daaraan gerelateerde gesepareerde beleggingsdepot zijn gesaldeerd opgenomen in de pensioenvoorziening voor een bedrag van € -3 miljoen (2010: € 20 miljoen).

Bij de overname van AXA zijn tevens oude pensioenregelingen van UAP, Guardian, Equity & Law (E&L) en het Pensioenfonds Nieuw Rotterdam overgenomen. De regelingen van UAP en E&L zijn ondergebracht bij REAAL, waarbij de beleggingen niet zijn ondergebracht in een gesepareerd depot. De pensioenverplichtingen worden daarom vanaf 2011 bruto gepresenteerd in de voorziening. Dit leidt tot een afname van de reële waarde van de beleggingen van pensioenregelingen met € 50 miljoen.

De regeling van Guardian is extern verzekerd. Voor deze pensioenregeling is na saldering met de reële waarde van de beleggingen een bedrag van € 1 miljoen opgenomen in de pensioenvoorziening. De regeling van Pensioenfonds Nieuw Rotterdam is in 2011 volledig gesettled en extern ondergebracht. SNS REAAL loopt hiervoor geen risico meer.

De pensioenregeling van het voormalige Winterthur, waarin naast de in het verleden opgebouwde pensioenrechten van de voormalige medewerkers ook nieuwe opbouw plaatsvindt voor een klein aantal nog actieve medewerkers die zijn geboren vóór 1 januari 1950, wordt uitgevoerd in eigen beheer. Voor deze regeling is in de voorziening voor personeelsverplichtingen de contante waarde van de pensioenaanspraken opgenomen voor een bedrag van € 84 miljoen (2010: € 83 miljoen). Er is geen gesepareerd depot met beleggingen.

Zowel voor de AXA- als voor de Winterthur regeling is afgesproken dat de indexatie van de pensioenaanspraken van inactieve deelnemers gelijk is aan de indexatie bij de Stichting Pensioenfonds SNS REAAL. De pensioenaanspraken van actieve gewezen deelnemers worden onvoorwaardelijk geïndexeerd. In het geval de dekkingsgraad van de regeling zich onder een afgesproken grens van 105% bevindt, vindt bijstorting plaats door de werkgever.

De bijdrage van SNS REAAL aan de toegezegde-pensioenregelingen van voormalig AXA en Winterthur bedraagt voor 2012 is naar verwachting € 5 miljoen (2011: € 4 miljoen).

28.20.1.4 Pensioenregeling Zwitserleven

Per 1 januari 2010 is de opbouw van nieuwe pensioenrechten van vrijwel alle medewerkers van Zwitserleven ondergebracht bij de Stichting Pensioenfonds SNS REAAL. De in het verleden opgebouwde rechten van niet-actieve deelnemers en actieve gewezen deelnemers blijven onderdeel uitmaken van de oude pensioenregeling van Zwitserleven.

De indexatie van de pensioenaanspraken van inactieve deelnemers is gelijk aan de indexatie bij de Stichting Pensioenfonds SNS REAAL. De pensioenaanspraken van actieve gewezen deelnemers worden onvoorwaardelijk geïndexeerd.

De pensioenregeling van Zwitserleven wordt uitgevoerd in eigen beheer. Voor deze regeling is in de voorziening voor personeelsverplichtingen de contante waarde van de pensioenaanspraken opgenomen voor een bedrag van € 194 miljoen (2010: € 191 miljoen). Er is geen gesepareerd depot met beleggingen. De bijdrage van SNS REAAL aan de toegezegde-pensioenregeling van Zwitserleven bedraagt voor 2012 naar verwachting circa € 10 miljoen (2011: € 9 miljoen).

28.20.1.5 Overige pensioenregelingen

De opbouw van nieuwe pensioenrechten van voormalige medewerkers van Zürich, NHL en DBV is ondergebracht bij de Stichting Pensioenfonds SNS REAAL. De in achterliggende jaren opgebouwde pensioenrechten van deze medewerkers zijn in eigen beheer gehouden bij SNS REAAL. Deze hebben een beperkte omvang.

Alleen de regeling van NHL, die bij een andere verzekeraar is ondergebracht, kent een gesepareerd beleggingsdepot dat wordt gesaldeerd met de pensioenverplichtingen. Bij de andere regelingen, die in eigen beheer worden uitgevoerd, zijn de beleggingen niet gesepareerd. De bijdrage van SNS REAAL aan de overige toegezegde-pensioenregelingen bedraagt voor 2012 naar verwachting € 3 miljoen (2011: € 2 miljoen).

Opbouw van de pensioenverplichtingen

In miljoenen euro's

	2011	2010	2009	2008	2007
Contante waarde pensioenaanspraken	747	684	612	614	406
Reële waarde beleggingen van pensioenregelingen	262	293	285	271	253
Contante waarde van netto verplichtingen	485	391	327	343	153
Niet-opgenomen actuariële winsten en verliezen	-75	-18	54	16	24
Totaal	410	373	381	359	177

Verloop contante waarde pensioenverplichtingen

In miljoenen euro's

	2011	2010
Contante waarde begin van het jaar	684	612
Toename en oprenting	30	31
Aanpassing pensioenregeling (curtailment)	--	-15
Uitkeringen	-22	-23
Overige mutaties	-25	4
Verwachte waarde eind van het jaar	667	609
Mutatie niet-opgenomen actuariële winsten en verliezen	80	75
Contante waarde eind van het jaar	747	684

Onder de overige mutaties is een bedrag van € 31 miljoen opgenomen als gevolg van de settlement van Pensioenfonds Nieuw Rotterdam.

Verloop reële waarde beleggingen van pensioenregelingen

In miljoenen euro's

	2011	2010
Reële waarde begin van het jaar	293	285
Rendement	12	13
Premies	22	4
Uitkeringen	-7	-12
Overige mutaties	-81	--
Verwachte waarde eind van het jaar	239	290
Mutatie niet-opgenomen actuariële winsten en verliezen	23	3
Reële waarde eind van het jaar	262	293

De contante waarde van de beleggingen is met € 33 miljoen afgenomen als gevolg van de settlement van Pensioenfonds Nieuw Rotterdam. De pensioenregelingen van UAP en E&L zijn vanaf 2011 ondergebracht bij REAAL, waarbij de beleggingen niet in een gesepareerd depot zijn opgenomen. De contante waarde van de reële waarde van de beleggingen neemt hierdoor met € 50 miljoen af. Beide posten zijn opgenomen onder de overige mutaties.

Onderverdeling beleggingen

In miljoenen euro's

	2011	2010
Aandelen en vergelijkbare beleggingen	50	30
Rentedragende waarden	178	195
Overig	34	68
Totaal	262	293

Ervaringsaanpassingen van de pensioenverplichtingen

In miljoenen euro's

	2011	2010	2009	2008	2007
Ervaringsaanpassingen als % van de pensioenaanspraken	-1%	1%	-2%	-1%	-2%
Ervaringsaanpassingen als % van de beleggingen	-2%	-2%	-3%	-2%	5%

Het effect van de niet-opgenomen actuariële winsten en verliezen op pensioenaanspraken of fondsbeleggingen, die zijn ontstaan als gevolg van aanpassingen in ervaringscijfers, is als percentage van de pensioenaanspraken of fondsbeleggingen per het einde van het jaar opgenomen in bovenstaande tabel.

Belangrijkste actuariële parameters

	2011	2010	2009	2008	2007
Disconteringsvoet	3,8%	4,7%	4,9%	5,1%	5,4%
Verwachte salarisstijging	1,5% - 2,2%	2,3%	2,3%	2,5%	3,0%
Verwacht rendement op beleggingen	4,1% - 5,6%	3,2%-6,1%	3,8%-3,9%	5,5-5,7%	5,8%

Het verwachte rendement wordt bepaald door de rentecurve als referentie te nemen voor het verwachte obligatierendement. Voor aandelen wordt hieraan een risicopremie toegevoegd.

28.20.2 Overige personeelsverplichtingen

Verloop overige personeelsverplichtingen

In miljoenen euro's

	2011	2010
Balanswaarde begin van het jaar	31	33
Dotatie / vrijval overige personeelsverplichtingen	-4	1
Overige mutaties	3	-3
Balanswaarde eind van het jaar	30	31

Als gevolg van een aanpassing in de spaarregeling voor personeel is een bedrag van € 4 miljoen vrijgevallen uit de voorziening voor personeelsverplichtingen. Onder de overige mutaties is de last opgenomen, die het gevolg is van daling van de disconteringsvoet naar 3,8%.

28.21 Overige voorzieningen

Specificatie overige voorzieningen

<i>In miljoenen euro's</i>	Bankactiviteiten		Verzekeringsactiviteiten		Groepsactiviteiten		Totaal	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Reorganisatievoorziening	22	30	26	24	10	8	58	62
Overige voorzieningen	13	11	13	10	2	--	28	21
Totaal	35	41	39	34	12	8	86	83

De reorganisatievoorziening heeft voornamelijk betrekking op de afronding van kostenbesparingsprogramma's en de reorganisatie van Property Finance. Het is de verwachting dat het grootste gedeelte van de reorganisatie van Property Finance zal worden afgewikkeld in de komende jaren.

De overige voorzieningen hebben een overwegend langlopend karakter en zijn voornamelijk gevormd in verband met het risico dat (juridische) claims niet geschikt kunnen worden. Het tijdstip van de verwachte uitstroom van middelen is onzeker.

Verloop overige voorzieningen

<i>In miljoenen euro's</i>	Reorganisatievoorziening		Overige voorzieningen		Totaal	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Balanswaarde begin van het jaar	62	64	21	37	83	101
Dotatie / vrijval	24	20	6	-7	30	13
Onttrekking	-28	-23	-2	-9	-30	-32
Overige mutaties	--	1	3	--	3	1
Balanswaarde eind van het jaar	58	62	28	21	86	83

28.22 Spaargelden

Specificatie spaargelden

<i>In miljoenen euro's</i>	2011	2010
Direct opvraagbaar	22.289	23.293
Overige	8.052	4.104
Totaal	30.341	27.397

Spaargelden betreffen saldi van spaarrekeningen, bankspaarrekeningen, spaardeposito's en termijndeposito's van particulieren. Te betalen rente op spaargelden is opgenomen onder de overige verplichtingen.

Onder de spaargelden is voor een bedrag van € 1.297 miljoen (2010: € 703 miljoen) aan banksparen en voor € 298 miljoen (2010: € 257 miljoen) aan levensloop sparen opgenomen.

28.23 Overige schulden aan klanten

Specificatie overige schulden aan klanten 2011

In miljoenen euro's

	Bank-activiteiten	Verzekerings-activiteiten	Groeps-activiteiten	Eliminatie	Totaal
Langlopende schulden	2.229	3.941	628	-1.136	5.662
Direct opvraagbare tegoeden	6.351	--	--	-178	6.173
Hypotheekdepots	167	20	--	--	187
Spaardepots	1.468	54	--	-1.402	120
Totaal	10.215	4.015	628	-2.716	12.142

Specificatie overige schulden aan klanten 2010

In miljoenen euro's

	Bank-activiteiten	Verzekerings-activiteiten	Groeps-activiteiten	Eliminatie	Totaal
Langlopende schulden	2.308	728	146	-783	2.399
Direct opvraagbare tegoeden	6.834	--	1.111	-1.357	6.588
Hypotheekdepots	216	5	--	--	221
Spaardepots	1.124	41	--	-1.106	59
Totaal	10.482	774	1.257	-3.246	9.267

28.24 Schulden aan banken

Specificatie schulden aan banken 2011

In miljoenen euro's

	Bank-activiteiten	Verzekerings-activiteiten	Groeps-activiteiten	Eliminatie	Totaal
Direct opvraagbaar	935	687	23	-648	997
Deposito's en certificaten	3.781	2.467	50	-50	6.248
Totaal	4.716	3.154	73	-698	7.245

Specificatie schulden aan banken 2010

In miljoenen euro's

	Bank-activiteiten	Verzekerings-activiteiten	Groeps-activiteiten	Eliminatie	Totaal
Direct opvraagbaar	394	1.350	75	-1.150	669
Deposito's en certificaten	2.702	3.156	201	-200	5.859
Totaal	3.096	4.506	276	-1.350	6.528

De schulden aan banken bestaan onder meer uit verplichtingen uit hoofde van repo-contracten en gestructureerde transacties. Tegenover de verplichtingen uit de gestructureerde transacties staan beleggingen die voor het overgrote deel bestaan uit staatsobligaties met de hoogste rating. Deze schulden zullen op hetzelfde moment als de bijbehorende beleggingen worden afgewikkeld.

28.25 Overige verplichtingen

Specificatie overige verplichtingen

In miljoenen euro's

	2011	2010
Schulden uit directe verzekering	490	448
Herverzekeraars	-47	-86
Overige belastingen	75	70
Overige schulden	1.383	1.119
Lopende rente	1.253	1.131
Totaal	3.154	2.682

28.26 Niet uit de balans blijvende verplichtingen

28.26.1 Voorwaardelijke verplichtingen

Specificatie voorwaardelijke verplichtingen

In miljoenen euro's

	2011	2010
Verplichtingen wegens verstrekte borgtochten en garanties	200	284
Verplichtingen uit hoofde van onherroepelijke faciliteiten	933	1.361
Terugkoopverplichtingen	1.713	1.691

Om tegemoet te komen aan de wensen van haar klanten biedt SNS REAAL aan leningen gerelateerde producten aan, zoals borgtochten en garanties. De onderliggende waarden van deze producten worden niet als activa of passiva in de balans opgenomen. Voor deze producten geeft het hierboven genoemde bedrag het maximale potentiële kredietrisico van SNS REAAL aan, indien wordt verondersteld dat al haar tegenpartijen hun contractuele verplichtingen niet meer nakomen en alle bestaande zekerheden geen waarde zouden hebben. Garanties betreffen zowel kredietvervangende als niet-kredietvervangende garanties. Naar verwachting zullen de meeste garanties aflopen zonder dat daarop aanspraak wordt gemaakt en zullen zij ook geen toekomstige kasstromen veroorzaken.

De onherroepelijke faciliteiten bestaan voornamelijk uit kredietfaciliteiten die zijn toegezegd aan klanten, maar waarop nog geen beroep is gedaan. Deze faciliteiten zijn toegezegd voor een vastgestelde tijdsduur en tegen een variabel rentepercentage. Voor het merendeel van de onherroepelijke kredietfaciliteiten zijn zekerheden gesteld.

Op een deel van de vorderingen met hypothecaire zekerheid die zijn verkocht of zijn gesecuritiseerd onder het Holland Homes programma, rust een terugkoopverplichting op de renteherzieningsdatum van de vordering. Bij het bepalen van onderstaand vervalschema wordt rekening gehouden met een vervroegd aflossingsrisico op hypotheek van 7% per jaar (2010: idem). Naast een terugkoopverplichting op renteherzieningsdatum van de vordering wordt ook aangenomen dat op de uitoefendatum van de put-optie de Holland Homes transacties worden teruggekocht. Dit is meegenomen in de vervalkalender.

Vervalschema terugkoopverplichtingen

In miljoenen euro's

	2011	2010
< 1 jaar	221	81
1 - 5 jaar	623	728
> 5 jaar	869	882
Totaal	1.713	1.691

28.26.2 Garantie- en compensatiestelsels

Per 1 januari 2007 is de Wet op het financieel toezicht (Wft) van kracht geworden. Onderdeel hiervan is de regeling voor het depositogarantiestelsel, de opvolger van de Collectieve Garantieregeling. Onder het depositogarantiestelsel hebben rekeninghouders een garantie op hun tegoeden op betaal- en spaarrekeningen. Per 7 oktober 2008 is de garantie (tijdelijk) gemaximeerd op € 100.000 per rekeninghouder. Vóór die datum was de garantie gemaximeerd op € 38.000 per rekeninghouder.

Met het van kracht worden van de Wft is ook het beleggerscompensatiestelsel geactualiseerd. Dit stelsel voorziet in een vergoeding tot een maximum van € 20.000 per rekeninghouder.

Indien bij betalingsonmacht van een kredietinstelling onvoldoende middelen resteren om aan de rekeninghouders van de betrokken instelling de gegarandeerde bedragen (geheel) te vergoeden, keert DNB het restant tot aan voormelde maxima uit. Dit totaalbedrag wordt vervolgens door de banken, waaronder die behorend tot SNS REAAL, volgens een omslagstelsel aan DNB vergoed.

28.26.3 Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden

SNS REAAL zal in 2012 voor 14,36% (2011: 16,16%) deelnemen aan de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. in het cluster leven en voor 5,35% (2011: 5,37%) in het cluster schade. In 2012 is de omvang van de garantstelling € 79 miljoen (2011: € 86 miljoen) en bedraagt de premie-afdracht € 1 miljoen (2011: € 2 miljoen).

28.26.4 Leaseverplichtingen

Looptijd toekomstige minimale betalingsverplichtingen operationele leasecontracten

In miljoenen euro's

	2011	2010
< 1 jaar	26	32
1 - 5 jaar	59	65
> 5 jaar	51	57
Totaal	136	154

28.26.5 Juridische procedures

SNS REAAL is betrokken bij rechtszaken. Hoewel het niet mogelijk is de uitkomst van lopende of dreigende juridische procedures te voorspellen, is de Raad van Bestuur van mening - op grond van de informatie die thans beschikbaar is en na raadpleging van juridische adviseurs - dat het onwaarschijnlijk is dat de uitkomsten hiervan materieel nadelige gevolgen zullen hebben voor de financiële positie of bedrijfsresultaten van SNS REAAL.

Een stichting die optreedt namens een groep execution-only-klanten heeft in april 2010 een gerechtelijke procedure tegen SNS Bank aangespannen wegens de vermeende verliezen die men op beleggingen in bepaalde buitenlandse beleggingsfondsen (waaronder Madoff-toevoerfondsen) had geleden. Zoals reeds in het jaarverslag 2010 en het halfjaarbericht 2011 is gemeld, zullen in voorkomende gevallen klanten een passende schadevergoeding aangeboden krijgen. Hiervoor zijn voorzieningen getroffen. In de procedure bij de rechtbank wacht SNS Bank op vonnis.

In 2010 is door drie Madoff-toevoerfondsen in New York een gerechtelijke procedure gestart tegen onder andere SNS Global Custody, het bewaarbedrijf van SNS Bank en haar klanten als voormalig economische eigenaren van beleggingen in deze fondsen. Een soortgelijke procedure is opgestart door een van deze fondsen tegen SNS Global Custody op de Britse Maagdeneilanden (BVI). Zij vorderen terugbetaling van de door de fondsen verrichte betalingen met betrekking tot de inkoop van beleggingen door deze economische eigenaren. In het verlengde van deze rechtszaken is ook de curator van Madoff een procedure tegen SNS Bank en SNS Global Custody gestart. De hiervoor genoemde procedures, waarin vele financiële instellingen wereldwijd zijn gedagvaard in soortgelijke procedures, bevinden zich in een overwegend beginnend stadium. SNS Bank zal zich krachtig verdedigen en kan op dit moment geen betrouwbare inschatting maken van een eventuele voorziening als gevolg van deze vorderingen.

Naast juridische procedures loopt er een onderzoek naar mogelijke onregelmatigheden in het verleden in de vastgoedfinancieringsportefeuille van Property Finance. De tussentijdse onderzoeksresultaten zijn betrokken in de opmaak van de jaarrekening. Het is mogelijk dat bij de afronding van het onderzoek nog zaken blijken die van invloed zouden kunnen zijn (zowel positief als negatief) op de waardering van activa en passiva.

28.27 Verbonden partijen

28.27.1 Identiteit van verbonden partijen

Partijen worden als verbonden beschouwd wanneer één partij bij de besluitvorming over financiële of operationele kwesties zeggenschap of invloed van betekenis kan uitoefenen over de andere partij. SNS REAAL onderhoudt in het kader van haar gewone bedrijfsvoering verschillende soorten normale zakelijke relaties met verbonden ondernemingen en partijen, vooral op het gebied van verzekeringen, bancaire activiteiten en vermogensbeheer. Andere verbonden partijen van SNS REAAL zijn het ministerie van Financiën, deelnemingen, niet-geconsolideerde deelnemingen, joint ventures en het topkader inclusief naaste familieleden.

Transacties met verbonden partijen hebben plaatsgevonden op marktconforme voorwaarden. De transactie inzake Verantwoord Wonen is gebaseerd op marktconforme tarieven, waarbij aanpassingen zijn gemaakt op basis van gemaakte afspraken tussen SRLEV N.V. en SNS Bank N.V. Deze transactie wordt hieronder specifiek toegelicht. Bij de transacties met verbonden partijen is voldaan aan Best Practice-bepalingen II.3.2, II.3.3, II.3.4, III.6.1, III.6.3 en III.6.4 van de Nederlandse Corporate Governance Code.

28.27.2 Posities en transacties tussen SNS REAAL N.V., deelnemingen en joint ventures

Posities en transacties SNS REAAL N.V. met deelnemingen en joint ventures

In miljoenen euro's	Deelnemingen		Joint ventures	
	2011	2010	2011	2010
Posities				
Vorderingen	113	401	1.017	1.145
Voorziening voor waardeverminderingen	--	--	3	11
Transacties				
Mutatie vorderingen	-288	-87	-128	105
Mutatie voorziening voor waardeverminderingen	--	--	-8	4
Ontvangen opbrengsten	1	-3	-1	-6

De belangrijkste transacties met verbonden partijen in deze rapportageperiode betreffen de inbreng van een deel van de door SNS REAAL N.V. gehouden core Tier 1 capital securities als agiostortingen in het eigen vermogen van SNS Bank N.V. en REAAL N.V. De inbreng betreft het naar SNS Bank N.V. en REAAL N.V. doorgezette core Tier 1 securities capital van Stichting Beheer SNS REAAL. De transactie heeft plaatsgevonden per 1 januari 2011 en heeft geen effect op het core Tier 1 securities capital van SNS REAAL N.V.

SNS Bank N.V. heeft in 2011 voor een bedrag van € 518 miljoen aan hypotheek (nominale waarde € 504 miljoen) verkocht aan SRLEV N.V. Het betreffen in het eerste halfjaar van 2011 door SNS Bank verstrekte hypotheek onder het 'Verantwoord wonen' programma. Onder dit programma zijn via de distributiekanaal REAAL hypotheek verkocht die gedurende een aantal maanden door SNS Bank N.V. zijn gefinancierd.

De verkoopprijs tussen SRLEV N.V. en SNS Bank N.V. is gebaseerd op een marktconform tarief, waarbij enkele gebruikelijke kostenopslagen zoals de servicing buiten beschouwing zijn gebleven aangezien deze al bij aanvang van de hypotheek voor rekening van SRLEV N.V. kwamen. Anderzijds is SNS Bank N.V. in de verkoopprijs gecompenseerd voor de afdekkingskosten die voortvloeiden uit het tijdelijke financieren van deze hypotheek.

28.27.3 Posities en transacties tussen SNS REAAL N.V. en Stichting Beheer SNS REAAL

Posities en transacties tussen SNS REAAL N.V. en Stichting Beheer SNS REAAL

In miljoenen euro's

	2011	2010
Posities		
Securities capital	415	435
Transacties		
Loss absorption	-21	--
Transacties met houders van securities capital	1	--

Het dividend in enig jaar bestaat uit het slotdividend van het voorgaande jaar en het interim-dividend van het boekjaar.

Een eventueel verlies van SNS REAAL N.V. gedurende de looptijd van de core Tier 1 capital securities uitgegeven aan de Stichting Beheer SNS REAAL worden deels gedragen door de Stichting. De kenmerken van de loss absorption van de Stichting Beheer SNS REAAL en de kenmerken van de core Tier 1 capital securities worden nader toegelicht in de paragraaf [Securities Stichting Beheer en Nederlandse Staat](#) van het hoofdstuk Corporate Governance in het jaarverslag. Deze informatie maakt deel uit van de geconsolideerde jaarrekening.

28.27.4 Posities en transacties tussen SNS REAAL N.V. en de Nederlandse Staat

Posities tussen SNS REAAL N.V. en de Nederlandse Staat

In miljoenen euro's

	2011	2010
Securities capital	564	564

De kenmerken van de core Tier 1 capital securities verstrekt aan de Nederlandse Staat worden nader toegelicht in de paragraaf [Securities Stichting Beheer en Nederlandse Staat](#) van het hoofdstuk Corporate Governance in het jaarverslag. Deze informatie maakt deel uit van de geconsolideerde jaarrekening.

28.27.5 Posities en transacties met het topkader van SNS REAAL N.V.

Het topkader bestaat uit de leden van de Raad van Bestuur van SNS REAAL N.V., de CIO, de Directeur P&O en de directies van de bedrijfsonderdelen (SNS Retail Bank, SNS Asset Management, REAAL en Zwitserleven), in totaal 24 personen (2010: 27 personen).

Specificatie beloning topkader

<i>In duizenden euro's</i>	2011	2010
Korte termijnpersoneelsbeloning	7.996	9.097
Vergoeding na uitdiensttreding	1.205	1.062
Andere lange termijnpersoneelsbeloningen	16	39
Ontslagvergoeding	1.108	1.111
Totaal	10.325	11.309

Specificatie leningen topkader

<i>In duizenden euro's</i>	Openstaand per 31 december		Gemiddelde rentevoet		Aflossingen		Verstrekkingsen	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Hypothecaire geldleningen	11.311	8.425	3,87%	3,97%	710	1.124	2.980	1.263

De beloning van de individuele leden van de Raad van Bestuur en de leden van de Raad van Commissarissen wordt verder toegelicht in [paragraaf 19.7](#) (Remuneratierapport) van het Bericht van de Raad van Commissarissen. Deze informatie maakt deel uit van de geconsolideerde jaarrekening.

28.28 Gebeurtenissen na balansdatum

Met ingang van 1 januari 2012 heeft SNS REAAL een stelselwijziging op de interne en externe geactiveerde acquisitiekosten (DAC) doorgevoerd. Als gevolg hiervan is de boekwaarde van de DAC (€ 451 miljoen bruto) - rekening houdend met belastingen - ten laste van het eigen vermogen gebracht (€ 338 miljoen netto). De stelselwijziging heeft een beperkte impact op de solvabiliteit. Voor verdere details verwijzen we naar [Grondslagwijziging verslagjaar 2012](#) in de Grondslagen voor de geconsolideerde jaarrekening.

Op 24 februari 2012 is de Griekse regering akkoord gegaan met de voorwaarden voor de uitnodigingen aan banken en verzekeraars om (vrijwillig) deel te nemen aan een ruil van geselecteerde Griekse staatsobligaties voor een samenstel van nieuw uit te geven financiële instrumenten. Het aanbod is van toepassing op de staatsobligatie in bezit van SNS Bank. Het is op dit moment niet mogelijk voor SNS REAAL om betrouwbaar een waarde te bepalen van de nieuw uit te geven financiële instrumenten ingeval van een succesvolle ruiltransactie, óf van de waarde van een vordering op Griekenland ingeval Griekenland failliet en rente en aflossing niet tijdig en volledig betaalbaar stelt. Indien de ruil succesvol wordt uitgevoerd en we participeren, verwachten wij een additioneel verlies van ongeveer € 10 miljoen, volgens de nu bekende voorwaarden.

28.29 Rentemarge

Specificatie rentemarge bancaire activiteiten

In miljoenen euro's

	2011	2010
Rentebaten	2.753	2.477
Rentelasten	1.866	1.541
Rentemarge	887	936

Onder rentebaten zijn opgenomen opbrengsten uit de bankactiviteiten die voortvloeien uit het uitlenen van gelden en daarmee samenhangende transacties, alsmede hiermee verband houdende provisies en andere baten die het karakter hebben van rente.

Onder rentelasten zijn opgenomen lasten uit de bankactiviteiten voortvloeiend uit het lenen van gelden en daarmee samenhangende transacties alsmede andere lasten die het karakter van rente hebben.

Ook zijn onder de rentebaten en –lasten verantwoord het renteresultaat uit de derivaten voor zover deze zijn afgesloten ter beperking van het renterisico op de afgedekte financiële instrumenten.

Specificatie rentebaten

In miljoenen euro's

	2011	2010
Hypotheke	2.063	1.723
Vastgoedfinancieringen	395	446
Overige vorderingen op klanten	123	131
Vorderingen op banken	53	25
Beleggingen	115	152
Overig	4	--
Totaal	2.753	2.477

Onder de rentebaten is een bedrag van € 3.073 miljoen (2010: € 3.023 miljoen) opgenomen uit financiële activa die niet tegen reële waarde zijn gewaardeerd.

De verantwoorde rentebaten op voorziene leningen bedragen € 72 miljoen (2010: € 47 miljoen).

Specificatie rentelasten

In miljoenen euro's

	2011	2010
Schuldbewijzen	667	488
Participatiecertificaten en achtergestelde schulden	105	105
Spaargelden	912	776
Schulden aan klanten	120	142
Schulden aan banken	62	30
Totaal	1.866	1.541

28.30 Netto premie-inkomen

Het netto premie-inkomen betreft de verzekeringspremies na aftrek van herverzekeringspremies.

Specificatie netto premie-inkomen

<i>In miljoenen euro's</i>	Eigen rekening		Rekening en risico polishouders		Totaal	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Periodieke premies REAAL Leven	752	738	554	626	1.306	1.364
Periodieke premies Zwitserleven	299	266	521	510	820	776
Totaal bruto periodieke premies leven	1.051	1.004	1.075	1.136	2.126	2.140
Premies koopsommen REAAL Leven	374	456	7	14	381	470
Premies koopsommen Zwitserleven	93	146	248	163	341	309
Totaal bruto premies koopsommen leven	467	602	255	177	722	779
Totaal bruto premies	1.518	1.606	1.330	1.313	2.848	2.919
Herverzekeringspremies REAAL Leven en Zwitserleven	192	87	--	--	192	87
Totaal netto premie-inkomen leven	1.326	1.519	1.330	1.313	2.656	2.832
Netto premie-inkomen schade					794	742
Totaal netto premie-inkomen					3.450	3.574

Specificatie periodieke premies leven

<i>In miljoenen euro's</i>	Eigen rekening		Rekening en risico polishouders		Totaal	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Individueel						
Zonder winstdeling	538	503	554	373	1.092	876
Met winstdeling	214	235	--	400	214	635
Totaal individueel	752	738	554	773	1.306	1.511
Collectief						
Zonder winstdeling	--	5	521	350	521	355
Met winstdeling	299	261	--	13	299	274
Totaal collectief	299	266	521	363	820	629
Totaal bruto periodieke premies leven	1.051	1.004	1.075	1.136	2.126	2.140

Specificatie premies koopsommen leven

<i>In miljoenen euro's</i>	Eigen rekening		Rekening en risico polishouders		Totaal	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Individueel						
Zonder winstdeling	365	246	7	55	372	301
Met winstdeling	9	208	--	--	9	208
Totaal individueel	374	454	7	55	381	509
Collectief						
Zonder winstdeling	--	3	248	120	248	123
Met winstdeling	93	145	--	2	93	147
Totaal collectief	93	148	248	122	341	270
Totaal bruto premies koopsommen leven	467	602	255	177	722	779

Specificatie premies schade

<i>In miljoenen euro's</i>	Bruto		Herverzekering		Totaal	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Brand	224	218	9	16	215	202
Ziekte en ongevallen	143	138	6	6	137	132
Motorrijtuigen	286	267	7	7	279	260
Transport	75	74	5	11	70	63
Overige branches	120	112	27	27	93	85
Netto premie-inkomen schade	848	809	54	67	794	742

28.31 Netto provisie en beheervergoedingen

Onder deze post zijn opgenomen de vergoedingen uit hoofde van verrichtte dienstverlening, voor zover deze niet het karakter van rente hebben.

Specificatie netto provisie en beheervergoedingen 2011

<i>In miljoenen euro's</i>	Bank-activiteiten	Verzekerings-activiteiten	Groeps-activiteiten	Eliminatie	Totaal
Inkomsten uit provisie en beheervergoedingen:					
Betalingsverkeer	37	--	--	--	37
Effectenbedrijf	19	2	--	--	21
Assurantiebedrijf	20	18	--	-14	24
Beheervergoedingen	69	29	46	-40	104
Overige activiteiten	-6	41	--	-4	31
Totaal inkomsten uit provisie en beheervergoedingen:	139	90	46	-58	217
Verschuldigde provisie en beheervergoedingen	53	20	6	-21	58
Totaal	86	70	40	-37	159

Specificatie netto provisie en beheervergoedingen 2010

<i>In miljoenen euro's</i>	Bank-activiteiten	Verzekerings-activiteiten	Groeps-activiteiten	Eliminatie	Totaal
Inkomsten uit provisie en beheervergoedingen:					
Betalingsverkeer	38	--	--	--	38
Effectenbedrijf	21	3	--	--	24
Assurantiebedrijf	22	17	--	-15	24
Beheervergoedingen	58	22	46	-46	80
Overige activiteiten	-1	61	--	-4	56
Totaal inkomsten uit provisie en beheervergoedingen:	138	103	46	-65	222
Verschuldigde provisie en beheervergoedingen	46	33	6	-37	48
Totaal	92	70	40	-28	174

28.32 Resultaat deelnemingen

Hieronder wordt het aandeel in het resultaat van geassocieerde deelnemingen opgenomen. In 2011 bestaat het negatieve resultaat van € 2 miljoen (2010: € 5 miljoen negatief) uit de verliezen van deelnemingen ter waarde van € 1 miljoen (2010: € 1 miljoen winst) en verliezen van joint ventures ter waarde van € 1 miljoen (2010: € 6 miljoen verlies).

28.33 Resultaat uit beleggingen

Specificatie resultaat uit beleggingen 2011

	Reële waarde via de winst- en verliesrekening		Voor verkoop beschikbaar	Leningen en vorderingen	Vastgoed-beleggingen	Totaal
<i>In miljoenen euro's</i>	Handels-doeleinden	Aangewezen				
Bankactiviteiten	-31	--	69	7	--	45
Verzekeringsactiviteiten	--	23	908	488	14	1.433
Groepsactiviteiten	--	--	1	52	--	53
Eliminatie	--	--	12	-160	-8	-156
Totaal	-31	23	990	387	6	1.375

Specificatie resultaat uit beleggingen 2010

	Reële waarde via de winst- en verliesrekening		Voor verkoop beschikbaar	Leningen en vorderingen	Vastgoed-beleggingen	Totaal
<i>In miljoenen euro's</i>	Handels-doeleinden	Aangewezen				
Bankactiviteiten	28	--	19	--	--	47
Verzekeringsactiviteiten	-2	82	969	435	14	1.498
Groepsactiviteiten	--	--	3	73	--	76
Eliminatie	--	--	10	-165	-9	-164
Totaal	26	82	1.001	343	5	1.457

Verdeling resultaat uit beleggingen 2011

	Reële waarde via de winst- en verliesrekening		Voor verkoop beschikbaar	Leningen en vorderingen	Vastgoed-beleggingen	Totaal
<i>In miljoenen euro's</i>	Handels-doeleinden	Aangewezen				
Rente	--	35	782	386	--	1.203
Dividend	--	--	37	--	--	37
Huur	--	--	--	--	11	11
Totaal rente dividend en huur	--	35	819	386	11	1.251
Gerealiseerde waardeveranderingen	-31	1	148	1	--	119
Ongerealiseerde waardeveranderingen	--	-13	23	--	-5	5
Totaal waardeveranderingen	-31	-12	171	1	-5	124
Totaal	-31	23	990	387	6	1.375

Verdeling resultaat uit beleggingen 2010

In miljoenen euro's	Reële waarde via de winst- en verliesrekening					Totaal
	Handels-doeleinden	Aangewezen	Voor verkoop beschikbaar	Leningen en vorderingen	Vastgoed-beleggingen	
Rente	--	157	813	342	--	1.312
Dividend	--	--	40	--	--	40
Huur	--	--	--	--	12	12
Totaal rente dividend en huur	--	157	853	342	12	1.364
Gerealiseerde waardeveranderingen	26	-77	149	1	--	99
Ongerealiseerde waardeveranderingen	--	2	-1	--	-7	-6
Totaal waardeveranderingen	26	-75	148	1	-7	93
Totaal	26	82	1.001	343	5	1.457

Onder de huur uit hoofde van vastgoedbeleggingen zijn zowel de huuropbrengsten als de direct daaraan toewijsbare operationele lasten opgenomen. De operationele lasten voor de verhuurde vastgoedbeleggingen bedragen €7miljoen (2010: € 6 miljoen).

De verantwoorde rentebaten op afgewaardeerde beleggingen bedragen € 2 miljoen (2010: € 1 miljoen).

28.34 Resultaat uit beleggingen voor rekening en risico polishouders

Specificatie resultaat uit beleggingen voor rekening en risico van polishouders

In miljoenen euro's	2011	2010
Rente	85	89
Dividend	126	148
Totaal rente en dividend	211	237
Waardeveranderingen	-251	578
Totaal	-40	815

28.35 Resultaat financiële instrumenten

Specificatie resultaat financiële instrumenten

<i>In miljoenen euro's</i>	Bankactiviteiten		Verzekeringsactiviteiten		Groepsactiviteiten		Totaal	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Koersresultaat overgeboekt uit eigen vermogen	--	--	--	28	--	--	--	28
Renteresultaat overgeboekt uit het eigen vermogen	--	--	16	31	--	--	16	31
Resultaat derivaten aangehouden voor cash flow hedge accounting	--	--	16	59	--	--	16	59
Marktwaaarde mutatie afdekkingsinstrument	376	632	17	-2	6	-12	393	618
Marktwaaarde mutatie afgedekte positie toe te rekenen aan het afgedekte risico	-34	53	4	5	-6	9	-30	67
Marktwaaarde mutatie derivaten aangehouden voor fair value hedge accounting	342	685	21	3	--	-3	363	685
Marktwaaarde mutatie derivaten aangehouden in het kader van balansbeheer niet te classificeren voor hedge accounting	7	6	143	37	--	--	150	43
Marktwaaarde mutatie derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	-6	-6	--	--	--	--	-6	-6
Marktwaaarde mutatie overige derivaten	-334	-675	--	--	--	--	-334	-675
Opties op aandelen	--	--	3	-3	--	--	3	-3
Verkoop kredieten	-37	-30	--	--	--	--	-37	-30
Terugkoop schuldinstrumenten	120	--	--	--	--	--	120	--
Totaal	92	-20	183	96	--	-3	275	73

De ineffectiviteit die is verwerkt in de winst- en verliesrekening en die het gevolg is van kasstroomafdekkingen bedraagt € 1 miljoen (2010: nihil).

Property Finance heeft kredieten verkocht aan derden waarop een verlies is gemaakt van € 31 miljoen (2010: € 30 miljoen). PF Zakelijk heeft kredieten verkocht aan derden waarop een verlies is gemaakt van € 6 miljoen (2010: € nihil).

In 2011 heeft een ruiltransactie plaatsgevonden waarbij door SNS Bank geplaatste achtergestelde obligaties die kwalificeren als lower Tier 2 kapitaal zijn omgewisseld voor een nieuwe door SNS Bank uitgegeven obligatie onder het reguliere Medium Term Notes programma. Deze transactie leidde tot een positief bruto transactieresultaat van € 112 miljoen bij de bankactiviteiten.

28.36 Overige operationele opbrengsten

De overige operationele opbrengsten bedragen € 3 miljoen negatief. Dit bedrag bestaat voornamelijk uit een verlies van € 8 miljoen op vastgoedprojecten. In 2010 bestonden deze opbrengsten hoofdzakelijk uit een van AXA ontvangen nabetaling van € 27 miljoen met betrekking tot de acquisitie van AXA NL in 2007.

28.37 Resultaat activa en passiva gehouden om te verkopen

Op 29 december 2011 zijn door REAAL N.V. en SNS REAAL N.V. alle aandelen in Reaal Reassurantie S.A. te Luxemburg verkocht aan Amtrust Holdings Limited voor een bedrag van € 54 miljoen. Het resultaat dat is behaald op deze transactie bedraagt € 18 miljoen.

Voor het overige bestaat het resultaat activa en passiva gehouden om te verkopen uit verliezen van € 4 miljoen van verkochte activa van Property Finance.

28.38 Verzekeringstechnische lasten

Onder verzekeringstechnische lasten zijn opgenomen: uitkeringen, afkopen, schaden, schadebehandelingskosten en wijzigingen van verzekeringscontracten. Verder zijn hierin begrepen winstdeling en kortingen.

Specificatie verzekeringstechnische lasten

<i>In miljoenen euro's</i>	2011	2010
Uitkeringen en afkopen voor eigen rekening	1.820	2.280
Wijziging levensverzekeringsverplichtingen voor eigen rekening bruto	27	280
Wijziging levensverzekeringsverplichtingen voor eigen rekening herverzekering	196	7
Winstdeling en kortingen	81	132
Mutatie shadow accounting	10	47
Levensverzekeringslasten	2.134	2.746
Schaden voor eigen rekening	524	481
Wijziging voorziening te betalen schaden	-30	11
Wijziging voorziening nog niet gemelde schaden	-4	-19
Overige technische lasten	--	3
Schadeverzekeringslasten	490	476
Totaal	2.624	3.222

In de uitkeringen en afkopen voor eigen rekening is een bedrag aan afschrijvingen op VOBA begrepen van € 77 miljoen (2010: € 89 miljoen). In de winstdeling en kortingen is een bedrag aan afschrijvingen rentestandkortingen begrepen van € 65 miljoen (2010: € 51 miljoen).

SNS REAAL heeft op 17 november 2010 met de Stichting Verliespolis een definitief akkoord gesloten over de compensatieregeling. Onder de levensverzekeringslasten was in 2010 een bedrag van € 43 miljoen opgenomen, bestaande uit oprenting en de opbouw van rechten inzake de compensatie van houders van beleggingspolissen. In 2011 heeft SNS REAAL de voorziening voor beleggingsverzekeringen verhoogd met de jaarlijkse oprenting van € 22 miljoen. De voorziening is getoetst aan de ontwikkelingen in 2011, en dit heeft niet geleid tot een additionele last, aanvullend op de oprenting van de verplichting.

De voorziening voor pensioencontracten met een beschikbare premieregeling bedraagt ultimo 2011 € 33 miljoen. In 2011 is deze voorziening vanuit de levensverzekeringslasten opgerent met € 5 miljoen. De voorziening is nodig voor de aanpassing van poliscontracten om de kosteninhouding te maximeren, conform het advies van het Verbond van Verzekeraars. De compensatieregeling is getroffen vanwege het verstrekken van onvoldoende transparante communicatie richting deelnemers aan pensioencontracten over de kosten in dit soort polissen en de gevolgen daarvan voor de pensioenprognoses.

28.39 Lasten voor rekening en risico polishouders

Onder lasten voor rekening en risico van polishouders zijn opgenomen: uitkeringen, afkopen en wijzigingen van verzekeringscontracten. Tevens zijn hierin begrepen winstdeling en kortingen voor deze polishouders.

Specificatie lasten voor rekening en risico van polishouders

In miljoenen euro's

	2011	2010
Uitkeringen en afkopen levensverzekeringsverplichtingen voor rekening en risico van polishouders	1.100	1.035
Wijziging levensverzekeringsverplichtingen voor rekening en risico van polishouders	-10	518
Totaal	1.090	1.553

28.40 Acquisitiekosten verzekeringsactiviteiten

Specificatie acquisitiekosten verzekeringsactiviteiten

In miljoenen euro's	Verzekeringsactiviteiten		Eliminatie		Totaal	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
REAAL Leven	89	124	-4	-4	85	120
Zwitserleven	26	27	--	--	26	27
REAAL Schade	205	192	--	--	205	192
Herverzekering	-13	-14	--	--	-13	-14
REAAL Overig	-1	-2	--	--	-1	-2
Totaal	306	327	-4	-4	302	323

Acquisitiekosten zijn inclusief afschrijvingen op geactiveerde externe acquisitiekosten voor een bedrag van € 74 miljoen (2010: € 101 miljoen).

28.41 Personeelskosten

Specificatie personeelskosten

In miljoenen euro's	Bankactiviteiten		Verzekeringsactiviteiten		Groepsactiviteiten		Totaal	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Salarissen	144	164	120	123	145	149	409	436
Pensioenkosten	25	25	37	24	26	26	88	75
Sociale lasten	17	18	16	16	16	17	49	51
Overige personeelskosten	72	49	5	16	92	86	169	151
Totaal	258	256	178	179	279	278	715	713

Overige personeelskosten bestaan grotendeels uit kosten van tijdelijk ingehuurd personeel, het wagenpark, reiskosten en opleidingskosten. De overige personeelskosten bestaan voor € 11 miljoen (2010: € 13 miljoen) aan kosten uit hoofde van lease verplichtingen voor het wagenpark.

De beloning van de individuele leden van de Raad van Bestuur en de leden van de Raad van Commissarissen wordt toegelicht in [paragraaf 19.7](#) (Remuneratierapport) van het Bericht van de Raad van Commissarissen. Deze informatie maakt deel uit van de geconsolideerde jaarrekening.

Specificatie pensioenkosten

In miljoenen euro's

	2011	2010
Pensioenregelingen op basis van toegezegde bijdrage	71	70
Pensioenregelingen op basis van toegezegd pensioen	17	5
Totaal	88	75

Samenstelling pensioenkosten

In miljoenen euro's

	2011	2010
Pensioenpremies toegezegde bijdrageregelingen	83	84
Deelnemersbijdrage	-13	-14
Aanpassing pensioenregeling	--	-15
Dotatie aan overige personeelsverplichtingen	--	1
Toename contante waarde toegezegd pensioenregelingen	30	32
Rendement beleggingen	-12	-13
Totaal	88	75

Gemiddeld aantal medewerkers op basis van fulltime equivalenten

In aantallen

	2011	2010
Bankactiviteiten	2.426	2.639
Verzekeringsactiviteiten	2.322	2.483
Groepsactiviteiten	2.254	2.179
Totaal	7.002	7.301

Alle medewerkers zijn in dienst van SNS REAAL N.V.

28.42 Overige operationele lasten

Specificatie overige operationele lasten 2011

In miljoenen euro's

	Bank-activiteiten	Verzekerings-activiteiten	Groeps-activiteiten	Eliminatie	Totaal
Huisvestingskosten	39	16	-7	-9	39
Automatiseringskosten	101	121	-161	--	61
Kosten marketing en public relations	31	9	3	--	43
Kosten externe adviseurs	47	9	15	--	71
Overige kosten	67	31	-19	-14	65
Totaal	285	186	-169	-23	279

Specificatie overige operationele lasten 2010

In miljoenen euro's

	Bank- activiteiten	Verzekerings- activiteiten	Groeps- activiteiten	Eliminatie	Totaal
Huisvestingskosten	46	20	-9	-9	48
Automatiseringskosten	107	138	-169	--	76
Kosten marketing en public relations	30	14	3	--	47
Kosten externe adviseurs	39	10	15	--	64
Overige kosten	63	40	-23	-9	71
Totaal	285	222	-183	-18	306

In de automatiseringskosten bij de groepsactiviteiten wordt de doorbelasting van de IT activiteiten verantwoord.

De overige kosten bestaan voor € 19 miljoen (2010: € 23 miljoen) uit kosten uit hoofde van leaseverplichtingen.

28.43 Bijzondere waardeverminderingen (terugnemingen)

Specificatie bijzondere waardeverminderingen (terugnemingen) per asset categorie

	Waardeverminderingen		Terugnemingen		Totaal	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Via de winst- en verliesrekening						
Immateriële vaste activa	135	92	--	--	135	92
Materiële vaste activa	7	--	--	--	7	--
Geassocieerde deelnemingen	3	45	6	--	-3	45
Beleggingen	89	43	--	21	89	22
Vastgoedprojecten	91	117	--	--	91	117
Vorderingen op klanten	496	795	200	89	296	706
Vorderingen op banken	--	14	--	--	--	14
Totaal via de winst- en verliesrekening	821	1.106	206	110	615	996
Via het eigen vermogen						
Materiële vaste activa	3	--	--	--	3	--
Beleggingen	55	4	--	16	55	-12
Totaal via het eigen vermogen	58	4	--	16	58	-12

Specificatie bijzondere waardeverminderingen (terugnemingen) per segment

<i>In miljoenen euro's</i>	Waardeverminderingen		Terugnemingen		Totaal	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Via de winst- en verliesrekening						
SNS Bank	204	114	45	25	159	89
Property Finance	404	917	153	65	251	852
REAAL	43	17	8	20	35	-3
Zwitserleven	145	32	--	--	145	32
Groepsactiviteiten	25	26	--	--	25	26
Totaal via de winst- en verliesrekening	821	1.106	206	110	615	996
Via het eigen vermogen						
SNS Bank	22	--	--	--	22	--
Property Finance	--	--	--	--	--	--
REAAL	28	4	--	16	28	-12
Zwitserleven	8	--	--	--	8	--
Groepsactiviteiten	--	--	--	--	--	--
Totaal via het eigen vermogen	58	4	--	16	58	-12

SNS Retail Bank waardeerde haar Griekse staatsobligaties af met € 27 miljoen. In de groepsactiviteiten is een waardevermindering van € 19 miljoen (2010: € 12 miljoen) opgenomen betreffende de belegging Van Lanschot N.V.

28.44 Overige rentelasten

Hieronder zijn opgenomen aan het boekjaar toe te rekenen rentelasten die verband houden met niet-bancaire activiteiten.

Specificatie overige rentelasten

<i>In miljoenen euro's</i>	Verzekeringsactiviteiten		Groepsactiviteiten		Eliminatie		Totaal	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Obligatieleningen	28	22	39	39	--	-1	67	60
Onderhandse leningen	66	92	13	20	-64	-92	15	20
Rente depot herverzekeraars	121	24	--	--	--	--	121	24
Overige rentelasten en kosten beleggingen	40	40	14	15	-13	-13	40	42
Totaal	255	178	66	74	-77	-106	243	146

De rente op het depot herverzekeraar is gestegen naar € 121 miljoen, waarvan € 106 miljoen verband hield met de in het eerste kwartaal van 2011 afgesloten nieuwe traditionele herverzekeringstransactie. Tegenover deze rentelasten staat het rendement uit de voor dit contract aangehouden beleggingen.

28.45 Belastingen

Specificatie belastingen

In miljoenen euro's

	2011	2010
Verslagjaar	-256	-138
Correcties voorgaande jaren	-3	-3
Verschuldigde winstbelasting	-259	-141
Ontstaan en afwikkeling van tijdelijke verschillen	300	84
Uitgestelde belasting	300	84
Totaal	41	-57

Aansluiting tussen het nominale en effectieve belastingpercentage

In miljoenen euro's

	2011	2010
Nominaal belastingpercentage	25,0%	25,5%
Resultaat voor belasting	129	-316
Nominaal belastingbedrag	32	-81
Effect deelnemingsvrijstelling	-4	5
Afwikkeling tijdelijke verschillen	--	-2
Correcties voorgaande jaren (inclusief vrijval belastingvoorziening)	-3	-3
Permanente verschillen	8	27
Overige, met name niet-afrekbare lasten	8	-3
Totaal	41	-57
Effectief belastingpercentage	32,0%	17,9%

28.46 Netto resultaat per aandeel / core Tier 1 capital security

Verdeling netto resultaat over aandelen en securities

In miljoenen euro's

	2011	2010
Netto resultaat		
Toewijsbaar aan gewone aandelen	80	-239
Toewijsbaar aan core Tier 1 capital securities Stichting Beheer SNS REAAL	7	-21
Toewijsbaar aan core Tier 1 capital securities Nederlandse Staat	--	--

Specificatie aantal uitgegeven aandelen / securities

	Gewone aandelen		Aandelen B: Stichting Beheer		Capital securities: Stichting Beheer		Capital securities: Nederlandse Staat	
In aantallen	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Uitgegeven per 1 januari	287.619.867	287.619.867	6	6	4.350.000	4.350.000	107.619.045	107.619.045
Uitgegeven in het boekjaar	--	--	--	--	--	--	--	--
Ingekocht in het boekjaar	--	--	--	--	--	--	--	--
Uitgegeven per 31 december	287.619.867	287.619.867	6	6	4.350.000	4.350.000	107.619.045	107.619.045

Specificatie gewogen gemiddeld aantal verwaterde aandelen / securities

	Gewone aandelen		Aandelen B: Stichting Beheer		Capital securities: Stichting Beheer		Capital securities: Nederlandse Staat	
<i>In aantallen</i>	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Gewogen gemiddeld aantal uitgegeven aandelen / capital securities op 31 december	287.619.867	287.619.867	6	6	4.350.000	4.350.000	107.619.045	107.619.045
Effect van conversierecht capital securities (jaar 2012)	107.619.045	107.619.045	--	--	--	--	--	--
Gewogen gemiddeld aantal verwaterde aandelen / capital securities op 31 december	395.238.912	395.238.912	6	6	4.350.000	4.350.000	107.619.045	107.619.045

Specificatie resultaat per aandeel / security

	Gewone aandelen		Aandelen B: Stichting Beheer		Capital securities: Stichting Beheer		Capital securities: Nederlandse Staat	
<i>In euro's</i>	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Netto resultaat per gewogen gemiddeld aantal uitgegeven aandelen / capital securities	0,28	-0,83	--	--	1,74	-4,81	--	--
Netto resultaat per gewogen gemiddeld aantal verwaterde aandelen / capital securities	0,20	-0,83	--	--	--	--	--	--

De capital securities van de Nederlandse Staat kunnen worden geconverteerd naar gewone aandelen. Dit conversierecht leidt in het boekjaar 2011 tot verwatering.

De aandelen B en core Tier 1 capital securities van de Nederlandse Staat en de Stichting Beheer SNS REAAL kennen geen winst per aandeel of security in 2011, omdat er geen dividend uitgekeerd wordt aan gewone aandeelhouders.

Zie de paragraaf [Ontwikkelingen in kapitaal en solvabiliteit](#) in het hoofdstuk Risicobeheer en kapitaalmanagement voor een verdere toelichting op het kapitaal van SNS REAAL.

Utrecht, 5 maart 2012

Raad van Commissarissen

R. Zwartendijk (voorzitter)
P.S. Overmars (vice-voorzitter)
C.M. Insinger
R.J. van de Kraats
J.E. Lagerweij
J.A. Nijhuis
J.A. Nijssen
H.W.P.M.A. Verhagen
L.J. Wijngaarden

Raad van Bestuur

R.R. Latenstein (voorzitter)
F.K.V. Lamp
D.J. Okhuijsen
W.H. Steenpoorte

29 Enkelvoudige jaarrekening

29.1 Enkelvoudige balans

Enkelvoudige balans

Voor resultaatverdeling en in miljoenen euro's

	Toelichting	2011	2010
Activa			
Immateriële vaste activa		17	16
Materiële vaste activa		21	11
Deelnemingen in groepsmaatschappijen	1	6.200	5.444
Vorderingen op groepsmaatschappijen	2	655	1.378
Beleggingen	3	48	67
Derivaten	4	43	37
Uitgestelde belastingvorderingen		35	14
Vorderingen op banken		14	15
Vennootschapsbelasting		70	35
Overige activa		19	76
Kas en kasequivalenten		2	90
Totaal activa		7.124	7.183
Passiva			
Geplaatst aandelenkapitaal		469	469
Agioreserve		1.363	1.363
Wettelijke reserve deelnemingen		1.388	755
Overige wettelijke reserve		162	116
Overige reserves		979	1.275
Onverdeeld resultaat		87	-260
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouders	5	4.448	3.718
Eigen vermogen toe te schrijven aan houders van securities	5	979	999
Achtergestelde schulden	6	604	603
Aansprakelijk vermogen		6.031	5.320
Schuldbewijzen	7	302	302
Voorziening voor personeelsverplichtingen		77	41
Overige voorzieningen		10	8
Derivaten	4	2	4
Overige schulden aan klanten	8	522	1.141
Schulden aan banken	9	73	275
Overige verplichtingen		107	92
Totaal passiva		7.124	7.183

De bij de balansposten vermelde nummers verwijzen naar de toelichting op de enkelvoudige balans vanaf paragraaf 30.1

29.2 Enkelvoudige winst- en verliesrekening

Enkelvoudige winst- en verliesrekening

In miljoenen euro's

	2011	2010
Resultaat groepsmaatschappijen na belasting	208	-194
Overige resultaten na belasting	-121	-66
Netto resultaat over de periode	87	-260

29.3 Grondslagen voor de enkelvoudige jaarrekening

SNS REAAL stelt de enkelvoudige jaarrekening op in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van artikel 2:402 BW. Op basis hiervan wordt in de winst- en verliesrekening slechts het resultaat uit deelnemingen na aftrek van de belastingen daarover als afzonderlijke post vermeld. Hierbij is gebruik gemaakt van de door artikel 2:362 lid 8 BW geboden mogelijkheid om in de enkelvoudige jaarrekening de grondslagen van waardering en resultaatbepaling toe te passen die in de geconsolideerde jaarrekening worden gehanteerd. Voor een beschrijving van deze grondslagen wordt verwezen naar de toelichting op de [Grondslagen voor de geconsolideerde jaarrekening](#).

Voor zover posten in de enkelvoudige balans niet zijn toegelicht, wordt verwezen naar de [Toelichting op de geconsolideerde balans](#).

Het overzicht als bedoeld in de artikelen 2:379 BW en 2:414 BW, is gedeponneerd bij het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Utrecht.

Deelnemingen in groepsmaatschappijen zijn vennootschappen of andere entiteiten waarvan SNS REAAL direct of indirect het financiële en operationele beleid kan bepalen, en waar SNS REAAL zeggenschap heeft. De deelnemingen in groepsmaatschappijen worden gewaardeerd volgens de netto vermogenswaarde.

Wijzigingen in de balanswaarde bij deelnemingen in groepsmaatschappijen als gevolg van mutaties in de herwaarderings-, cash flow-, reële waarde- of winstdelingsreserve van de deelnemingen worden in de wettelijke reserve deelnemingen verantwoord, welke is begrepen in het eigen vermogen.

De wettelijke reserve voor de in de balans geactiveerde kosten van onderzoek en ontwikkeling van software en voor de geactiveerde interne acquisitiekosten van de deelnemingen worden eveneens verantwoord onder wettelijke reserve deelnemingen.

Wijzigingen in de balanswaarde uit hoofde van overeenkomstig de grondslagen van SNS REAAL verantwoorde resultaten van de deelnemingen worden in de winst-en-verliesrekening verantwoord. De voor uitkering beschikbare reserves van de deelnemingen zijn opgenomen onder de overige reserves.

Onder kas en kasequivalenten zijn begrepen de direct opeisbare tegoeden bij banken.

30 Toelichting op de enkelvoudige jaarrekening

30.1 Deelnemingen in groepsmaatschappijen

Specificatie deelnemingen in groepsmaatschappijen

<i>In miljoenen euro's</i>	2011	2010
SNS Bank N.V.	1.879	1.836
REAAL N.V.	4.356	3.627
Overig	-35	-19
Totaal	6.200	5.444

Verloop deelnemingen in groepsmaatschappijen

<i>In miljoenen euro's</i>	2011	2010
Balanswaarde begin van het jaar	5.444	5.646
Terugstorting securities capital en agio storting	-404	--
Kapitaalstorting	454	1
Herwaarderingen	598	-6
Resultaat	208	-194
Ontvangen dividend	-102	--
Overige mutaties	2	-3
Balanswaarde eind van het jaar	6.200	5.444

30.2 Vorderingen op groepsmaatschappijen

Looptijd vorderingen op groepsmaatschappijen

<i>In miljoenen euro's</i>	2011	2010
< 3 maanden	63	--
3 maanden - 1 jaar	--	198
1 - 5 jaar	--	80
> 5 jaar	592	1.100
Totaal	655	1.378

30.3 Beleggingen

Specificatie beleggingen

In miljoenen euro's

	2011	2010
Beleggingen voor verkoop beschikbaar	48	67
Totaal	48	67

Verloop beleggingen

In miljoenen euro's

	2011	2010
Balanswaarde begin van het jaar	67	77
Aankopen en verstrekkingen	--	13
Verkopen en verminderingsen	--	-10
Herwaarderingen	--	-1
Bijzondere waardeverminderingen	-19	-12
Balanswaarde eind van het jaar	48	67

De waardevermindering van € 19 miljoen (2010: € 12 miljoen) betreft de belegging Van Lanschot N.V.

30.4 Derivaten

Specificatie derivaten

	Positieve waarde		Negatieve waarde		Totaal	
In miljoenen euro's	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Derivaten aangehouden voor fair value hedging	43	37	2	4	41	33

Verloop derivaten

In miljoenen euro's

	2011	2010
Balanswaarde begin van het jaar	33	12
Herwaarderingen	8	9
Valuta koersverschillen	2	5
Overige	-2	7
Balanswaarde eind van het jaar	41	33

30.5 Eigen vermogen

Overzicht mutaties eigen vermogen 2011

In miljoenen euro's

	Geplaatst kapitaal gewone aandelen & aandelen B	Agioreserve gewone aandelen & aandelen B	Reële- waarde- reserve	Wettelijke reserve deelnemingen	Overige wettelijke reserves	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouders	Securities capital
Stand per 1 januari 2011	469	1.363	--	755	116	1.275	-260	3.718	999
Overboeking netto resultaat 2010	--	--	--	--	--	-239	260	21	-21
Overboeking uitgekeerde coupon op securities capital 2010	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Overboekingen 2010	--	--	--	--	--	-239	260	21	-21
Ongerealiseerde herwaarderingen uit hoofde van cash flow hedges	--	--	--	91	--	--	--	91	--
Uitgesteld renteresultaat uit hoofde van cash flow hedges	--	--	--	-6	--	--	--	-6	--
Ongerealiseerde herwaarderingen	--	--	--	815	--	--	--	815	--
Bijzondere waardeverminderingen	--	--	--	58	--	--	--	58	--
Realisatie van herwaarderingen via de winst- en verliesrekening	--	--	--	-123	--	--	--	-123	--
Aanvulling negatieve herwaarderingsreserves deelnemingen	--	--	--	--	46	-46	--	--	--
Mutatie shadow accounting	--	--	--	-214	--	--	--	-214	--
Overige mutaties	--	--	--	12	--	-11	--	1	--
Rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen	--	--	--	633	46	-57	--	622	--
Netto resultaat 2011	--	--	--	--	--	--	87	87	--
Totaal resultaat 2011	--	--	--	633	46	-57	87	709	--
Transacties met aandeelhouders en houders van securities capital	--	--	--	--	--	--	--	--	1
Totaal mutaties eigen vermogen 2011	--	--	--	633	46	-296	347	730	-20
Stand per 31 december 2011	469	1.363	--	1.388	162	979	87	4.448	979

Overzicht mutaties eigen vermogen 2010

In miljoenen euro's

	Geplaatst kapitaal gewone aandelen & aandelen B	Agioreserve gewone aandelen & aandelen B	Reële- waarde- reserve	Wettelijke reserve deelnemingen	Overige wettelijke reserves	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeel- houders	Securities capital
Stand per 1 januari 2010	469	1.363	--	748	--	1.401	10	3.991	999
Overboeking netto resultaat 2009	--	--	--	--	--	17	-17	--	--
Overboeking uitgekeerde coupon op securities capital 2009	--	--	--	--	--	-7	7	--	--
Overboekingen 2009	--	--	--	--	--	10	-10	--	--
Ongerealiseerde herwaarderingen uit hoofde van cash flow hedges	--	--	--	25	--	--	--	25	--
Uitgesteld renteresultaat uit hoofde van cash flow hedges	--	--	--	-2	--	--	--	-2	--
Ongerealiseerde herwaarderingen	--	--	--	161	--	--	--	161	--
Bijzondere waardeverminderingen	--	--	--	-12	--	--	--	-12	--
Realisatie van herwaarderingen via de winst- en verliesrekening	--	--	--	-155	--	--	--	-155	--
Aanvulling negatieve herwaarderingsreserves deelnemingen	--	--	--	--	116	-116	--	--	--
Mutatie shadow accounting	--	--	--	-27	--	--	--	-27	--
Overige mutaties	--	--	--	17	--	-20	--	-3	--
Rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen	--	--	--	7	116	-136	--	-13	--
Netto resultaat 2010	--	--	--	--	--	--	-260	-260	--
Totaal resultaat 2010	--	--	--	7	116	-136	-260	-273	--
Transacties met aandeelhouders en houders van securities capital	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Totaal mutaties eigen vermogen 2010	--	--	--	7	116	-126	-270	-273	--
Stand per 31 december 2010	469	1.363	--	755	116	1.275	-260	3.718	999

30.5.1 Geplaatst kapitaal

Het geplaatste kapitaal is volgestort en bestaat uit gewone aandelen en aandelen B.

De nominale waarde van de gewone aandelen en aandelen B is € 1,63. Het aantal geplaatste stukken per 31 december 2011 is respectievelijk 287.619.867 gewone aandelen en 6 aandelen B.

Specificatie geplaatst kapitaal

	Aantal gewone aandelen		Bedrag gewone aandelen (in € miljoenen)		Aantal aandelen B		Bedrag aandelen B (in € miljoenen)	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Maatschappelijk aandelenkapitaal	1.044.005.143	1.044.005.143	1.702	1.702	6	6	--	--
Aandelenkapitaal in portefeuille	756.385.276	756.385.276	1.233	1.233	--	--	--	--
Totaal eind van het jaar	287.619.867	287.619.867	469	469	6	6	--	--

Verloop geplaatst kapitaal

	Aantal gewone aandelen		Bedrag gewone aandelen (in € miljoenen)		Aantal aandelen B		Bedrag aandelen B (in € miljoenen)	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Aandelen begin van het jaar	287.619.867	287.619.867	469	469	6	6	--	--
Uitgifte van aandelen	--	--	--	--	--	--	--	--
Totaal eind van het jaar	287.619.867	287.619.867	469	469	6	6	--	--

30.5.2 Securities capital

Het securities capital is geplaatst bij Stichting Beheer SNS REAAL en bij de Nederlandse Staat.

Het aantal geplaatste stukken bij Stichting Beheer SNS REAAL is 4.350.000 op 31 december 2011. De nominale waarde van de securities is € 95,19 (2010: € 100,00) na bestemming van de loss absorption van 2010.

Het aantal geplaatste stukken bij de Nederlandse Staat is 107.619.045 op 31 december 2011. De nominale waarde van de securities is € 1,63.

Specificatie securities capital

In miljoenen euro's

	2011	2010
Securities capital Stichting Beheer SNS REAAL	415	435
Securities capital Nederlandse Staat	564	564
Totaal	979	999

Verloop securities capital

	Securities capital Stichting Beheer SNS REAAL		Securities capital Nederlandse Staat	
<i>In miljoenen euro's</i>	2011	2010	2011	2010
Balanswaarde begin van het jaar	435	435	564	564
Loss absorption	-21	--	--	--
Transacties met houders van securities capital	1	--	--	--
Balanswaarde eind van het jaar	415	435	564	564

30.6 Achtergestelde schulden

Specificatie achtergestelde schulden

In miljoenen euro's

	2011	2010
Obligatielening variabele rente 2005/2012	200	200
Obligatielening 6,258% 2007/2049	249	248
Obligatielening 8,45% 2008/2018	95	85
Onderhandse leningen	60	70
Totaal	604	603

Het saldo van de achtergestelde schulden met een looptijd langer dan vijf jaar bedraagt € 374 miljoen (2010: € 364 miljoen). De onderhandse leningen hebben een gemiddeld contractueel rentepercentage van 6,6% (2010: 6,5%).

30.7 Schuldbewijzen

Specificatie schuldbewijzen

In miljoenen euro's

	2011	2010
EMTN leningen	302	302
Totaal	302	302

De European Medium Term Notes hebben een looptijd korter dan vijf jaar. Het rentepercentage bedraagt 4,1% (2010: 4,1%).

30.8 Overige schulden aan klanten

Specificatie overige schulden aan klanten

In miljoenen euro's

	2011	2010
Onderhandse leningen	30	30
Kasgeldleningen	492	1.111
Totaal	522	1.141

Looptijd overige schulden aan klanten

In miljoenen euro's

	2011	2010
< 3 maanden	--	451
3 maanden - 1 jaar	492	660
1 - 5 jaar	30	30
Totaal	522	1.141

De onderhandse leningen hebben een gemiddeld rentepercentage van 6,1% (2010: 6,1%). De kasgeldleningen betreffen voor € 492 miljoen (2010: € 1.060 miljoen) leningen met groepsmaatschappijen.

30.9 Schulden aan banken

Dit betreffen schulden aan groepsmaatschappijen.

Looptijd schulden aan banken

In miljoenen euro's

	2011	2010
< 3 maanden	73	75
3 maanden - 1 jaar	--	200
1 - 5 jaar	--	--
Totaal	73	275

30.10 Garanties

Voor SNS Bank N.V., SNS Asset Management N.V. en SNS REAAL Invest N.V. heeft SNS REAAL N.V. garanties gesteld in de zin van artikel 2:403 BW. Voor de meeste dochtermaatschappijen van SNS Bank N.V. en SNS REAAL Invest N.V. heeft SNS REAAL N.V. ook een 403-verklaring verstrekt. REAAL N.V. heeft voor enkele dochtermaatschappijen 403-verklaringen verstrekt, met uitzondering van SNS Verzekeringen B.V. waarvoor een dergelijke garantie door SNS REAAL N.V. is verstrekt.

SNS REAAL N.V. vormt samen met een belangrijk deel van haar groepsmaatschappijen een fiscale eenheid voor de vennootschapsbelasting en een fiscale eenheid voor de omzetbelasting. Alle vennootschappen binnen deze fiscale eenheid zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de schulden uit hoofde van vennootschapsbelasting respectievelijk de omzetbelasting van de betreffende fiscale eenheid.

30.11 Accountantskosten

In het boekjaar zijn de volgende honoraria van de accountantsorganisatie KPMG Accountants N.V. en de overige KPMG onderdelen ten laste gebracht van de onderneming, haar dochtermaatschappijen en andere maatschappijen die zij consolideert, een en ander zoals bedoeld in artikel 2:382a BW.

Toelichting accountantskosten

	KPMG Accountants N.V.		Overige KPMG Nederland onderdelen		Totaal	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
<i>In duizenden euro's, exclusief van toepassing zijnde btw</i>						
Onderzoek van de jaarrekening, waaronder de controle van de statutaire jaarrekeningen en overige statutaire controles van dochtervennootschappen en andere geconsolideerde maatschappijen	2.720	2.750	--	--	2.720	2.750
Andere controlediensten	917	656	--	36	917	692
Adviesdiensten op fiscaal terrein	--	--	628	490	628	490
Andere niet-controlediensten	125	9	410	531	535	540
Totaal	3.762	3.415	1.038	1.057	4.800	4.472

Utrecht, 5 maart 2012

Raad van Commissarissen:

R. Zwartendijk (voorzitter)
P.S. Overmars (vice-voorzitter)
C.M. Insinger
R.J. van de Kraats
J.E. Lagerweij
J.A. Nijhuis
J.A. Nijsen
H.W.P.M.A. Verhagen
L.J. Wijngaarden

Raad van Bestuur:

R.R. Latenstein (voorzitter)
F.K.V. Lamp
D.J. Okhuijsen
W.H. Steenpoorte

31 Overzicht belangrijkste groepsmaatschappijen

In onderstaand overzicht zijn de belangrijkste groepsmaatschappijen vermeld, onderscheiden naar de bankactiviteiten, verzekeringsactiviteiten en de groepsactiviteiten van SNS REAAL. Het deelnemingspercentage is 100%.

Overzicht belangrijkste groepsmaatschappijen Bankactiviteiten

SNS Bank N.V.	Utrecht
ASN Bank N.V.	Den Haag
ASN Groenbank N.V.	Den Haag
SNS Securities N.V.	Amsterdam
SNS Property Finance B.V.	Leusden
RegioBank N.V.	Utrecht

Overzicht belangrijkste groepsmaatschappijen Verzekeringsactiviteiten

REAAL N.V.	Utrecht
SRLEV N.V.	Alkmaar
REAAL Schadeverzekeringen N.V.	Zoetermeer
Proteq Levensverzekeringen N.V.	Alkmaar
Proteq Schadeverzekeringen N.V.	Alkmaar
SNS Verzekeringen B.V.	Zoetermeer
RM B.V.	Utrecht

Overzicht belangrijkste groepsmaatschappijen Groepsactiviteiten

SNS REAAL Invest N.V.	Utrecht
SNS Asset Management N.V.	Utrecht

Overige kapitaalbelangen

Voor de belangrijkste overige kapitaalbelangen wordt verwezen naar het hoofdstuk Toelichting op de geconsolideerde balans bij de paragraaf [Geassocieerde deelnemingen](#).

Het overzicht als bedoeld in de artikelen 2:379 BW en 2:414 BW, is gedeponneerd bij het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Utrecht.

32 Overige gegevens

32.1 Regeling inzake de winst- en verliesbestemming

Resultaat 2011: € 87 miljoen

32.1.1 Statutaire regeling inzake de winst- en verliesbestemming gewone aandelen en aandelen B

De winstverdeling zal worden bepaald in overeenstemming met artikel 34 van de statuten van SNS REAAL N.V. Dit artikel bepaalt onder meer dat de Raad van Bestuur onder voorafgaande goedkeuring van de Raad van Commissarissen zoveel van de winst kan reserveren als nodig wordt geoordeeld. Het resterende deel van de winst, na aftrek van het dividend toekomende aan de aandelen B, zal worden uitgekeerd aan de houders van gewone aandelen. Uitkeringen kunnen slechts worden gedaan voor zover het eigen vermogen groter is dan het bedrag van het geplaatste kapitaal vermeerderd met de wettelijke reserves.

De aandelen B zijn uitgegeven aan Stichting Beheer SNS REAAL (hierna: de Stichting). De aandelen B geven recht op een dividend dat afhankelijk is van het dividend dat uitgekeerd wordt op gewone aandelen. Indien geen dividend wordt uitgekeerd op gewone aandelen, ontvangen de aandelen B ook geen dividend.

De Raad van Bestuur heeft, onder voorafgaande goedkeuring van de Raad van Commissarissen, besloten af te zien van een dividend over 2011 en de voor uitkering vatbare winst geheel te reserveren, waardoor over 2011 geen dividend op de geplaatste aandelen en aandelen B zal worden uitgekeerd.

32.1.2 Regeling inzake de winst- en verliesbestemming core tier 1 capital securities

De uitkering aan de houders van de core Tier 1 capital securities die op 11 december 2008 zijn uitgegeven (Stichting Beheer SNS REAAL en de Nederlandse Staat) is afhankelijk van betaling van (interim)dividend aan gewone aandeelhouders en op aandelen B. Indien geen dividend wordt uitgekeerd op gewone aandelen, ontvangen de core Tier 1 capital securities geen dividend.

32.1.2.1 Loss absorption core Tier 1 capital securities Stichting Beheer SNS REAAL (hierna: Stichting securities)

Een verlies van SNS REAAL N.V. gedurende de looptijd van de Stichting securities wordt deels gedragen door de Stichting. De nominale waarde van de Stichting securities wordt verminderd met het verlies.

Indien er in een jaar een winst is in overeenstemming met artikel 34.2 van de statuten van SNS REAAL, en de nominale waarde van de Stichting securities is lager dan € 100, dan zal een deel van de winst aangewend worden als aanvulling op de nominale waarde van de Stichting securities, waarbij de aanvulling gemaximeerd is tot de oorspronkelijke nominale waarde van de Stichting securities (€ 100).

Het deel van de winst dat als aanvulling wordt aangewend is een fractie bestaande uit het totaal van de nominale waarden van de uitstaande Stichting securities voor toepassing van de aanvulling, gedeeld door de som van (a) het totaal van de nominale waarden van de uitstaande Stichting securities voor toepassing van de aanvulling, (b) het totaal van de nominale waarden van de uitstaande gewone aandelen van SNS REAAL, vermeerderd met de daarbij behorende agio- en agioherstelreserves, alsmede alle overige wettelijke, statutaire en vrije reserves, en (c) het totaal van de nominale waarden van de uitstaande aandelen B, vermeerderd met de daarbij behorende agio- en agioherstelreserves.

Het aandeel van de Stichting securities in de winst ten bedrage van € 7 miljoen is ten gunste gegaan van de nominale waarde van de Stichting securities.

De core Tier 1 capital securities van de Nederlandse Staat kennen geen loss absorption.

32.1.3 Winstbestemming

De winst over het boekjaar 2011 komt ten gunste van de winstreserves van SNS REAAL N.V. en de nominale waarde van de Stichting securities.

32.2 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan de Algemene vergadering van Aandeelhouders van SNS REAAL N.V.

Verklaring betreffende de jaarrekening

Wij hebben de in dit verslag in hoofdstuk 21 tot en met 30 opgenomen jaarrekening 2011 van SNS REAAL N.V. te Utrecht gecontroleerd. De jaarrekening omvat de geconsolideerde en de enkelvoudige jaarrekening. De geconsolideerde jaarrekening bestaat uit de geconsolideerde balans per 31 december 2011, de geconsolideerde winst-en verliesrekening, het geconsolideerd totaalresultaat, het geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen, en het geconsolideerde kasstroomoverzicht over 2011 en de toelichting waarin zijn opgenomen een overzicht van de belangrijke grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen. De enkelvoudige jaarrekening bestaat uit de enkelvoudige balans per 31 december 2011 en de enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2011 met de toelichting, waarin zijn opgenomen een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

Verantwoordelijkheid van het bestuur

Het bestuur van de vennootschap is verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening die het vermogen en het resultaat getrouw dient weer te geven in overeenstemming met International Financial Reporting Standards zoals aanvaard binnen de Europese Unie en met Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW), alsmede voor het opstellen van het jaarverslag in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW. Het bestuur is tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als het noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

Verantwoordelijkheid van de accountant

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over de jaarrekening op basis van onze controle. Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder de Nederlandse controlestandaarden. Dit vereist dat wij voldoen aan de voor ons geldende ethische voorschriften en dat wij onze controle zodanig plannen en uitvoeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat.

Een controle omvat het uitvoeren van werkzaamheden ter verkrijging van controle-informatie over de bedragen en de toelichtingen in de jaarrekening. De geselecteerde werkzaamheden zijn afhankelijk van de door de accountant toegepaste oordeelsvorming, met inbegrip van het inschatten van de risico's dat de jaarrekening een afwijking van materieel belang bevat als gevolg van fraude of fouten. Bij het maken van deze risico-inschattingen neemt de accountant de interne beheersing in aanmerking die relevant is voor het opmaken van de jaarrekening en voor het getrouwe beeld daarvan, gericht op het opzetten van controlewerkzaamheden die passend zijn in de omstandigheden. Deze risico-inschattingen hebben echter niet tot doel een oordeel tot uitdrukking te brengen over de effectiviteit van de interne beheersing van de vennootschap. Een controle omvat tevens het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en van de redelijkheid van de door het bestuur van de vennootschap gemaakte schattingen, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de jaarrekening.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is om een onderbouwing voor ons oordeel te bieden.

Oordeel betreffende de geconsolideerde jaarrekening

Naar ons oordeel geeft de geconsolideerde jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van SNS REAAL N.V. per 31 december 2011 en van het resultaat en de kasstromen over 2011 in overeenstemming met International Financial Reporting Standards zoals aanvaard binnen de Europese Unie en met Titel 9 Boek 2 BW.

Oordeel betreffende de enkelvoudige jaarrekening

Naar ons oordeel geeft de enkelvoudige jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en samenstelling van het vermogen van SNS REAAL N.V. per 31 december 2011 en van het resultaat over 2011 in overeenstemming met Titel 9

Boek 2 BW.

Verklaring betreffende overige bij of krachtens de wet gestelde eisen

Ingevolge artikel 2:393 lid 5 onder e en f BW vermelden wij dat ons geen tekortkomingen zijn gebleken naar aanleiding van het onderzoek of het jaarverslag, zoals opgenomen in hoofdstuk 1 tot en met 20, voor zover wij dat kunnen beoordelen, overeenkomstig Titel 9 Boek 2 BW is opgesteld, en of de in artikel 2:392 lid 1 onder b tot en met h BW vereiste gegevens zijn toegevoegd. Tevens vermelden wij dat het jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, verenigbaar is met de jaarrekening zoals vereist in artikel 2:391 lid 4 BW.

Amstelveen, 5 maart 2012

KPMG ACCOUNTANTS N.V.

P.A.M. de Wit RA

32.3 Onafhankelijk assurance rapport

Aan de lezers van het Jaarverslag 2011 van SNS REAAL N.V.

De Raad van Bestuur van SNS REAAL N.V. (verder SR) heeft ons verzocht zekerheid te verstrekken over de hoofdstukken 5, 7 en 8, alsmede de informatie opgenomen in de GRI sectie (verder: 'de hoofdstukken en de sectie') in het Jaarverslag 2011. De Raad van Bestuur van SR is verantwoordelijk voor het opstellen van de hoofdstukken en het tabel, inclusief het bepalen van de te rapporteren materiële onderwerpen. Het is onze verantwoordelijkheid een assurance rapport bij de hoofdstukken en de sectie te verstrekken.

Wat was de reikwijdte van onze opdracht?

Onze opdracht was gericht op het verschaffen van een beperkte mate van zekerheid dat de informatie in de hoofdstukken en de sectie, in alle van materieel belang zijnde aspecten, juist is weergegeven, uitgaande van de GRI G3.1 verslaggevingscriteria. De in de hoofdstukken en de sectie opgenomen verwijzingen naar andere delen van het Jaarverslag en de informatie besloten in deze verwijzingen maken geen deel uit van onze assurance-opdracht.

De werkzaamheden die worden verricht bij het verkrijgen van een beperkte mate van zekerheid zijn gericht op het vaststellen van de plausibiliteit van informatie en zijn geringer in diepgang dan de werkzaamheden die worden verricht bij het verkrijgen van een redelijke mate van zekerheid. We verstrekken geen zekerheid bij de haalbaarheid van de doelstellingen, verwachtingen en ambities van SR.

Welke verslaggevingscriteria heeft SR gebruikt?

SR hanteert de Sustainability Reporting Guidelines (G3.1) van de Global Reporting Initiative (GRI), in samenhang met interne richtlijnen, voor het opstellen van de hoofdstukken en de sectie, zoals toegelicht in de GRI sectie van het Jaarverslag. De informatie in de hoofdstukken en de sectie moet worden beschouwd in samenhang met deze toelichting.

Welke assurance standaard hebben wij gebruikt?

We hebben onze opdracht uitgevoerd in overeenstemming met de Standaard 3410N "Assurance-opdrachten inzake maatschappelijke verslagen" van het Koninklijk Nederlands Instituut van Registeraccountants. Op basis van deze standaard is het onder andere vereist dat de leden van het assuranceteam over de specifieke kennis, vaardigheden en vaktechnische bekwaamheden beschikken die nodig zijn om de informatie in het Verslag te kunnen begrijpen, de vereiste assurance-informatie te kunnen identificeren en verzamelen alsmede dat die leden voldoen aan de vereisten van de Ethische Code voor Professionele Accountants van IFAC, inclusief onafhankelijkheid.

Wat hebben wij gedaan?

We hebben ondermeer de volgende werkzaamheden uitgevoerd:

- Het uitvoeren van een media- en internetanalyse naar milieu, veiligheid- en sociale issues voor SR ter verdieping van ons inzicht in de relevante duurzaamheidsonderwerpen en vraagstukken in de rapportageperiode.
- Het afnemen van interviews met directieleden die verantwoordelijk zijn voor het implementeren van de Verantwoord Ondernemen strategie en andere medewerkers op concernniveau die verantwoordelijk zijn voor het leveren van de informatie in de hoofdstukken en de sectie.

- Het beoordelen van de opzet en implementatie van systemen en processen voor informatieverzameling en –verwerking, waaronder de aggregatie van gegevens tot informatie in de hoofdstukken en de sectie.
- Op basis van deelwaarnemingen interne en externe documentatie beoordeeld om te bepalen of de informatie in de hoofdstukken en de sectie adequaat is onderbouwd.

Tijdens ons onderzoek hebben wij de noodzakelijke wijzigingen in de hoofdstukken en de sectie besproken met SR en hebben wij vastgesteld dat deze wijzigingen adequaat zijn verwerkt in de definitieve versie.

Wat is onze conclusie?

Uit onze werkzaamheden is niet gebleken dat de informatie in de hoofdstukken en de sectie, in alle van materieel belang zijnde aspecten, onjuist is weergegeven uitgaande van de G3.1 Guidelines van de Global Reporting Initiative.

Ter vergelijking opgenomen informatie niet onderzocht

Op de in de GRI sectie opgenomen vergelijkende MVO-informatie uit eerdere boekjaren is geen assurance opdracht uitgevoerd. Derhalve verstrekken wij geen zekerheid over deze ter vergelijking opgenomen MVO-informatie.

Amstelveen, 5 maart 2012

KPMG Sustainability, onderdeel van KPMG Advisory N.V.

W.J. Bartels RA

GRI

De GRI-tabel geeft de vragen en antwoorden weer conform de GRI-richtlijnen voor duurzaamheidsverslaggeving. Deze tabel vormt samen met hoofdstukken 5, 7 en 8 van het jaarverslag de weergave van onze aanpak van verantwoord ondernemen. In het geïntegreerde jaarverslag, te downloaden in PDF, staan zowel jaarverslag als GRI-tabel.

1 Strategie en analyse

1.1 Een verklaring van de hoogste beslissingsbevoegde van de organisatie (bv. bestuursvoorzitter, directeur of gelijkwaardige leidinggevende functie) over de relevantie van duurzame ontwikkeling voor de organisatie en haar strategie.

Zie [voorwoord van het jaarverslag](#).

Volledig beantwoord.

1.2 Beschrijving van belangrijke gevolgen, risico's en mogelijkheden.

SNS REAAL geeft in haar jaarverslag een [SWOT-analyse](#), [strategische uitdagingen en doelstellingen](#), haar strategie voor VO en [prestaties op VO-gebied](#) in het verslagjaar en een verslag over de [voortgang van de strategie](#) en eerder gestelde doelen en ambities voor het verslagjaar .

Volledig beantwoord.

2 Organisatieprofiel

2.1 Naam van de organisatie.

SNS REAAL N.V.

Volledig beantwoord.

2.2 Voornaamste merken, producten en/of diensten.

SNS REAAL biedt producten en diensten op het gebied van hypotheek en vastgoedfinanciering, sparen en beleggen, verzekeren en pensioenen. De voornaamste merken zijn: SNS Bank, ASN Bank, RegioBank, BLG, REAAL en Zwitserleven. Een zeer klein deel van de activiteiten wordt uitbesteed, met name de verwerkingsprocessen van effecten waarin klanten beleggen.

Volledig beantwoord.

2.3 Operationele structuur van de organisatie, met inbegrip van divisies, werkmaatschappijen, dochterondernemingen en samenwerkingsverbanden.

SNS REAAL bestaat uit de bedrijfsonderdelen [SNS Bank](#), [Property Finance](#), [REAAL](#), [Zwitserleven](#) en de [Groepsactiviteiten](#). Het Management Comité (MC) van SNS REAAL speelt een sturende rol bij het bevorderen van resultaatgerichtheid en samenwerking. Het MC bestaat uit de Raad van Bestuur, de directievoorzitters van SNS Bank, Property Finance, REAAL en Zwitserleven, de Chief Information Officer en de directeur Personeel en Organisatie. De centrale stafafdelingen, inclusief het IT- en Veranderbedrijf, ondersteunen zowel de groep als de bedrijfsonderdelen. De bedrijfsonderdelen richten zich op marketing, verkoop en distributie. De productie, prijsstelling en midoffice-activiteiten zijn georganiseerd per productgroep en worden aangestuurd door het meest relevante bedrijfsonderdeel.

Volledig beantwoord.

2.4 Locatie van het hoofdkantoor van de organisatie.

Utrecht, Nederland.

Volledig beantwoord.

2.5 Het aantal landen waar de organisatie actief is en namen van landen met ofwel grootschalige activiteiten, ofwel met specifieke relevantie voor de duurzaamheidskwesties die in het verslag aan de orde komen.

SNS REAAL richt zich primair - en in de toekomst uitsluitend - op de Nederlandse markt. [Property Finance](#) heeft buitenlandse kredieten. De buitenlandse kredieten maakten eind 2011, 3,6% (2010 4,7%) van de totale kredieten van SNS REAAL uit en worden de komende jaren afgebouwd.

Volledig beantwoord.

2.6 Eigendomsstructuur en de rechtsvorm.

De Stichting bezat eind 2011 50,00001% van de gewone aandelen van SNS REAAL. Voor zover ons bekend was er op 31 december 2011, naast de Stichting, alleen de volgende aandeelhouder die op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft) heeft gerapporteerd een (potentieel) belang van 5% of meer te hebben: Massachusetts Financial Services Company per 30 november 2010 een kapitaalbelang van 3,15% en een stemrecht voor 5,07% (inclusief stemrechten op basis van volmachten).

Volledig beantwoord.

2.7 Afzetmarkten (geografische verdeling, sectoren die worden bediend en soorten klanten/begunstigden).

SNS REAAL richt zich primair – en in de toekomst uitsluitend – op de Nederlandse markt. De klanten van SNS REAAL zijn vooral particulieren en het midden- en kleinbedrijf. Voor pensioenen richt SNS REAAL zich deels ook op grotere bedrijven.

Volledig beantwoord.

2.8 Omvang van de verslaggevende organisatie.

Het aantal werknemers bedroeg eind 2011 7.422 (6.926 fte). Voor overige gegevens zie de [Kerncijfers](#) in het jaarverslag.

2.9 Significante veranderingen tijdens de verslagperiode wat betreft omvang, structuur of eigendom.

Het aantal medewerkers daalde met 70 (1% in aantal werknemers, 3% in fte's) ten opzichte van 2010, voornamelijk als gevolg van organisatieveranderingen met het oog op afslanking en meer klantgerichtheid. Volledig beantwoord.

2.10 Onderscheidingen die tijdens de verslaggevingsperiode werden toegekend.

Onderscheidingen:

- ASN Bank winnaar meest klantgerichte bank en winnaar klanttevredenheidsonderzoek volgens Independer.nl.
- ASN Bank meest klantgerichte bankbedrijf van Nederland volgens Onderzoeksbureau Marketresponse.
- ASN Milieu & Waterfonds wint FD Morningstar Award.
- REAAL behoudt Keurmerk Klantgericht Verzekeren.
- Zwitserleven krijgt Eurosif-transparantiekeurmerk.
- SNS REAAL in top 10 imago-onderzoek Incompany 500 onder werkgevers.
- Algemeen directeur van Zwitserleven, Maarten Edixhoven, genomineerd als Young Captain of Industry 2011.
- Zwitserleven won Gouden Schild (prijzen voor financiële sector) in categorie Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.
- BLG met bespreekdesk, voor advies op maat bij complexe aanvragen, genomineerd voor beste hypotheekproduct van het jaar.
- ASN Bank genomineerd voor de Accenture Innovation Awards publieksprijs in de financiële sector.
- SNS Bank winnaar Financial Marketing Award 2011.
- REAAL Ondernemers AOV nummer 1 in MoneyView ProductManager.

Verder:

- Asset Management scoort hoog op de op de UN PRI-lijst.
- ASN Bank, RegioBank en SNS Bank scoren goed op de Eerlijke Bankwijzer.
- REAAL en Zwitserleven voeren lijst aan van duurzame verzekeraars volgens VBDO.
- De Consumentenbond beoordeelt in de Consumentengids van februari 2011 twee doorlopende reisverzekeringen van Zelf.nl als Beste Koop.
- Het deposito Spaar op Maat van RegioBank is de topper in de depositotest van de Consumentenbond.
- De bancaire lijfrenterekeningen van REAAL Bancaire Diensten, SNS Bank en RegioBank behalen hoogste score in onderzoek van onderzoeksbureau MoneyView.
- BLG Hypotheken krijgt voor haar aflossingsvrije hypotheek zeer positieve beoordeling van de Consumentenbond in de Geldgids van februari/maart.
- Directeur SNS Beleggingfondsen Volkert de Klerk krijgt Lipper Award.
- SNS REAAL is samen met Oracle en Vodafone genomineerd voor de Winning Workplace Award.
- Zwitserleven nummer één in IG&H Performance Onderzoek Pensioen.
- ASN Duurzaam Aandelenfonds product van het jaar volgens De Telegraaf/OverGeld.
- Zwitserleven nummer één in onderzoek naar beste verzekeraar, categorie Leven Collectief, volgens Adfiz.
- MoneyView bekroont RegioBank en REAAL met 5 sterren.

Volledig beantwoord.

3 Verslagparameters

3.1 Verslagperiode (bijvoorbeeld fiscaal jaar of kalenderjaar) waarop de verstrekte informatie betrekking heeft.

1 januari 2011 tot en met 31 december 2011.

Volledig beantwoord.

3.2 Datum meest recente verslag.

Financieel jaarverslag 2010: 9 maart 2011. VO-verslag 2010: 9 maart 2011.

Volledig beantwoord.

3.3 Verslaggevingscyclus

Jaarlijks.

Volledig beantwoord.

3.4 Contactpunt voor vragen over het verslag of de inhoud ervan.

Verantwoord.ondernemen@snsreaal.nl.

Volledig beantwoord.

3.5 Proces voor het bepalen van de inhoud van het verslag (relevantie, prioritering van de onderwerpen, vaststellen welke belanghebbenden het verslag naar verwachting zullen gebruiken).

De missie van SNS REAAL is Eenvoud in Geldzaken. In hoofdstuk 5.3 van het jaarverslag geven we weer hoe wij onze missie via onze strategie realiseren. De kern van verantwoord ondernemen is voor SNS REAAL de financiële zelfredzaamheid van onze klanten vergroten. Openheid, eenvoud en solidariteit vormen hierin de basis om zo het vertrouwen winnen en houden van onze klanten. Vandaar ook onze kernwaarde GEEF!

Wij bepalen onze prioriteiten voor verantwoord ondernemen aan de hand van:

- de materiële impact van onze activiteiten op Eenvoud in Geldzaken en het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van onze klanten en de gevolgen op de interne organisatie van SNS REAAL daarop.
- de mening van belanghebbenden. Met elkaar vormen zij de klanten van SNS REAAL en geven zij aan op welke punten wij klanten kunnen winnen, helpen en houden.
- het lange termijn belang voor een zelfstandige, solide kapitaalspositie. Overwegingen hierbij zijn de kosten, baten en risicobeheer.

De uitgangspunten voor verantwoord ondernemen in combinatie met onze [stakeholder dialogen](#) leiden tot de identificatie van de volgende belangrijke onderwerpen (zie hoofdstuk 6 van het jaarverslag voor meer details in onze SWOT analyse):

- Voeren van sterk kapitaalbeleid (hoofdstuk 7.1, 7.2 van het jaarverslag en de jaarrekening)
- Verantwoorde dienstverlening (hoofdstuk 7.3 en 8.4 van het jaarverslag)
- Verantwoorde organisatie (hoofdstuk 8.4 van het jaarverslag)
- Duurzame keten en milieu (hoofdstuk 8.4 van het jaarverslag en hoofdstuk 5 van de GRI sectie)

Het succesvol adresseren van deze belangrijke onderwerpen hangt af van ons [persoonlijk leiderschap](#).

Volledig beantwoord.

3.6 Afbakening van het verslag (bv. landen, divisies, dochterondernemingen, gehuurde faciliteiten, samenwerkingsverbanden, leveranciers).

De geleverde kwantitatieve en kwalitatieve informatie betreft geheel SNS REAAL behalve wanneer expliciet wordt aangegeven dat gegevens van toepassing zijn op één specifiek bedrijfsonderdeel of een deel van de organisatie.

Volledig beantwoord.

3.7 Vermeld eventuele specifieke beperkingen voor de reikwijdte of afbakening van het verslag.

SNS REAAL rapporteert over de gehele organisatie, met uitzondering van de genoemde beperkingen in 3.6. Volledig beantwoord.

3.8 Basis voor verslaggeving over samenwerkingsverbanden, dochterondernemingen in gedeeltelijk eigendom, gehuurde faciliteiten, uitbestede activiteiten of andere entiteiten die de vergelijkbaarheid tussen verschillende verslagperiodes of verslaggevende organisaties aanzienlijk beïnvloeden.

In dit verslag rapporteert SNS REAAL over de gehele organisatie. Het [verslag over VO](#) is geïntegreerd in het reguliere jaarverslag. Daarnaast publiceert ASN Bank een eigen (duurzaamheids)verslag. Zie ook www.asnbank.nl. Volledig beantwoord.

3.9 De technieken en berekeningsgrondslagen voor gegevensmetingen, waaronder de voor schattingen gebruikte aannames en de technieken die zijn toegepast op de samenstelling van de indicatoren en overige informatie in het verslag.

SNS REAAL rapporteert in lijn met de GRI G3.1-richtlijnen op niveau C+. Volledig beantwoord.

3.10 Uitleg over de gevolgen van eventuele herformuleringen van eerder verstrekte informatie (bijvoorbeeld fusies of overnames, verandering van referentiejaar of verslaggevingsperiode en veranderingen met betrekking tot de aard van de activiteiten of de meetmethoden).

In 2011 heeft SNS REAAL haar [strategie voor VO](#) aangescherpt en opnieuw geformuleerd. Dit leidde niet tot herformulering van feitenmateriaal of verandering van de vergelijkingsbasis ten opzichte van het voorgaande verslagjaar.

Volledig beantwoord.

3.11 Significante veranderingen ten opzichte van vorige verslagperiodes ten aanzien van reikwijdte, afbakening of meetmethoden die voor het verslag zijn toegepast.

De rapportage over VO is vanaf 2011 geïntegreerd in het reguliere jaarverslag van SNS REAAL. Daarmee is de publicatiedatum voor de rapportage over alle activiteiten, inclusief VO, gelijk geworden. Volledig beantwoord.

3.12 Tabel waarin staat waar in het verslag de standaardonderdelen van de informatievoorziening te vinden zijn.

De volledige inhoudsopgave vindt u in het PDF-bestand na het voorblad. Op deze website is de inhoudsopgave te vinden aan het begin van de GRI-tabel. Volledig beantwoord.

3.13 Beleid en huidige praktijk met betrekking tot het betrekken van externe assurance van het verslag. Leg de reikwijdte en basis uit van eventuele externe assurance indien deze informatie niet is opgenomen in het bij het duurzaamheidsverslag gevoegde assurancerapport. Leg tevens het verband uit tussen de verslaggevende organisatie en de assurance-verschafter(s).

Group Audit (GA) geeft zelf geen verklaring af bij (delen van) het VO-verslag, maar verricht wel controlewerkzaamheden. Over het jaar 2011 werd door KPMG een assurance-rapport afgegeven voor het VO-deel van het jaarverslag (hoofdstukken 5, 7 en 8) en deze GRI-tabel. KPMG geeft ook een verklaring af bij het VO-verslag van ASN Bank. Volledig beantwoord.

4 Bestuur, verplichtingen en betrokkenheid

4.1 Overzicht van de volledige bestuursstructuur

De bestuursstructuur van de organisatie, met inbegrip van commissies die vallen onder het hoogste bestuurslichaam en verantwoordelijk zijn voor specifieke taken, zoals het bepalen van de strategie of het overzicht over de organisatie.

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor de bedrijfsstrategie van SNS REAAL, met inbegrip van VO. Het Management Comité bevordert efficiënte en effectieve uitvoering van de strategie, met inbegrip van VO, en de directies van de bedrijfsonderdelen vertalen de bedrijfsstrategie, met inbegrip van VO, naar de operationele activiteiten. Zie hoofdstuk [20 Corporate Governance](#).

Volledig beantwoord.

4.2 Wel of niet leidinggevende functie van de voorzitter

Geef aan of de voorzitter van het hoogste bestuurslichaam eveneens een leidinggevende functie heeft (en, zo ja, zijn/haar functie binnen het kader van de organisatie en de redenen voor deze situatie).

De voorzitter van de Raad van Bestuur heeft een [leidinggevende functie](#).

Volledig beantwoord.

4.3 Wel of niet leidinggevende/onafhankelijke functie van de leden

Voor organisaties met een eenvoudige bestuursstructuur: vermeld het aantal onafhankelijke en/of niet-leidinggevende leden van het hoogste bestuurslichaam.

Niet van toepassing. SNS REAAL heeft geen eenvoudige bestuursstructuur.

Niet beantwoord.

4.4 Aanbevelings- en medezeggenschapsmogelijkheden

Mechanismen die aandeelhouders en medewerkers de gelegenheid geven om aanbevelingen te doen aan of medezeggenschap uit te oefenen op het hoogste bestuurslichaam.

Aandeelhouders die aan bepaalde voorwaarden voldoen kunnen aan de Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen verzoeken een (buitengewone) Algemene Vergadering van Aandeelhouders (AvA) bijeen te roepen of kunnen verzoeken een bepaald onderwerp op de agenda van een AvA te plaatsen. Zie [Corporate Governance](#) voor de voorwaarden die hiervoor gelden. Medewerkers oefenen medezeggenschap uit via een door hen gekozen ondernemingsraad, die functioneert volgens de toepasselijke Nederlandse wetgeving.

Volledig beantwoord.

4.5 Koppeling vergoedingen aan prestaties

Een koppeling tussen vergoedingen voor leden van het hoogste bestuurslichaam, topmanagers en leidinggevend (met inbegrip van vertrekregelingen) en de prestaties van de organisatie (met inbegrip van sociale en milieu-gerelateerde prestaties).

De prestatie maatstaven van het beloningsbeleid zijn afgeleid van de lange-termijndoelstellingen van SNS REAAL. Deze maatstaven dragen daarmee bij aan de realisatie van de strategie van SNS REAAL, inclusief VO. Voor het volledige beloningsbeleid van deze leden zie het [Remuneratierapport](#) en zie het hoofdstuk [Onze mensen](#) voor een toelichting.

Volledig beantwoord.

4.6 Voorkomen strijdige belangen

Processen waarmee het hoogste bestuurslichaam waarborgt dat strijdige belangen worden vermeden.

De Raad van Bestuur is voor zijn functioneren gebonden aan regels, die zijn vastgelegd in een reglement. Dit reglement staat op www.snsreaal.nl.

Volledig beantwoord.

4.7 Proces bepalen expertise en kwalificaties voor sturen strategie

Proces voor het bepalen van de kwalificaties en expertise van de leden van het hoogste bestuurslichaam voor het sturen van de strategie van de organisatie aangaande economische, milieugerelateerde en sociale onderwerpen.

De leden van de Raad van Bestuur van SNS REAAL volgen [permanente educatie](#) conform de richtlijnen van de Code Banken en Code Verzekeraars. De CV's van de leden van de Raad van Bestuur geven inzicht in hun expertise. Zie www.snsreaal.nl.

Volledig beantwoord.

4.8 Missie- of beginselverklaringen, gedragscodes en uitgangspunten en hun belang

Intern ontwikkelde missie- of beginselverklaringen, gedragscodes en uitgangspunten die van belang zijn voor de economische, milieugerelateerde en sociale prestaties, met vermelding van de mate van invoering ervan.

SNS REAAL beschrijft in haar jaarverslag haar [missie, kernwaarde en strategie](#) en haar criteria voor een verantwoorde organisatie, te weten [verantwoord werkgeverschap](#), [verantwoord werknemerschap](#), [een duurzame keten en milieu](#). SNS REAAL toont in haar verslag aan dat het op al deze terreinen een gericht beleid heeft en geeft, zo nodig gedifferentieerd naar soort activiteiten, aan welke normen en criteria in het verslagjaar werd voldaan. Zie voor aanvullende informatie over de kernwaarde GEEF! ook het hoofdstuk [Ontwikkelingen in Verantwoord ondernemen](#).

Volledig beantwoord.

4.9 Procedures inventarisatie en beheer van prestaties en risico's

Procedures van het hoogste bestuurslichaam voor het overzien van de inventarisatie en het beheer door de organisatie van economische, milieugerelateerde en sociale prestaties, met inbegrip van relevante risico's en mogelijkheden en naleving van of conformiteit met internationaal overeengekomen standaarden, gedragscodes en principes.

De Raad van Bestuur heeft het operationeel beheer en de aansturing van VO gedelegeerd aan de directeur VO. De directeur VO, ondersteund door de afdeling VO, werkt in een matrixorganisatie met de directeurs van de bedrijfsonderdelen en groepsstaven samen. Hij coördineert de voortgang op de integratie van verantwoord ondernemen, geïnspireerd door internationale standaarden, gedragscodes en principes. Risicobeheersing, waaronder economische, milieugerelateerde en sociale risico's, zijn vastgelegd in onze [risicogovernance](#).

Volledig beantwoord.

4.10 Evaluatieprocessen eigen prestaties

Processen voor het evalueren van de eigen prestaties van het hoogste bestuurslichaam, in het bijzonder betreffende economische, milieugerelateerde en sociale prestaties.

De Raad van Commissarissen heeft vaste procedures voor het evalueren en beoordelen van de leden van de Raad van Bestuur. Deze zijn vast gelegd in het [Reglement Raad van Commissarissen](#). Deze beoordelingen worden samengevat in het [Bericht van de Raad van Commissarissen](#) in het jaarverslag. De consequenties van deze beoordelingen zijn deels ook terug te vinden in het [Remuneratierapport](#).

Volledig beantwoord.

4.11 Toelichting toepassing voorzorgsprincipe

Toelichting over de toepassing van het voorzorgsprincipe door de verslaggevende organisatie.

Het voorzorgsprincipe wordt constant gehanteerd door een bank-verzekeraar. Dagelijks worden er talloze afwegingen gemaakt, bijvoorbeeld bij het accepteren van nieuwe klanten, het verstrekken van kredieten, het beleggen in projecten en ondernemingen en het ontwikkelen van (het normenkader voor) nieuwe producten. Hierbij hanteren wij het voorzorgsprincipe. Beleidsmatig is dit vastgelegd in onder meer:

- Ons normenkader en een goedkeuringsproces voor [nieuwe producten](#).
- Een [klantacceptatiebeleid](#).
- Het kredietbeleid van [SNS Bank](#) en [ASN Bank](#).
- Een [beleggingsbeleid](#).

Volledig beantwoord.

4.12 Externe onderschreven handvesten en andere initiatieven

Extern ontwikkelde economische, milieugerelateerde en sociale handvesten, principes of andere initiatieven die de organisatie onderschrijft.

Handvesten en principes onderschreven door SNS REAAL:

- OESO-richtlijnen voor multinationale ondernemingen
- UN Global Compact Principles
- Global Reporting Initiative richtlijnen voor duurzaamheidsrapportage
- ILO Verdrag
- Universele Verklaring voor de Rechten van de Mens

Handvesten en principes onderschreven door bedrijfsonderdelen:

- UN Principles for Responsible Investment (SNS Asset Management en ASN Bank)
- Carbon Disclosure Project (SNS Asset Management en ASN Bank)
- Copenhagen Communique (ASN Bank en SNS Asset Management)
- Access to Medicine-akkoord (SNS Asset Management)
- Equator Principles (ASN Bank)
- EuroSIF-transparantierichtlijnen (ASN Bank; Zwitserleven; SNS Beleggingsfondsen voor wat betreft de duurzame fondsen)
- PRI Collaborative Engagement Initiative (SNS Asset Management)
- Investor Statement on a Global Agreement on Climate Change (ASN Bank)

- Fair Green Deal (ASN Bank)
- Klimaatstatement Banken (SNS Bank, ASN Bank en RegioBank)
- Coalitie Biodiversiteit (ASN Bank)
- UN Environment Programme Finance Initiative (ASN Bank)
- Global Impact Investing Network (SNS Asset Management)

SNS Asset Management, ASN Bank en de ASN Beleggingsfondsen hebben eigen duurzaamheidscriteria die de UN Principles for Responsible Investment volledig omvatten. ASN Bank spant zich ook via samenwerking en stakeholderdialoog in voor het bevorderen van [verantwoord beleggen](#) in het algemeen.

Volledig beantwoord.

4.13 Lidmaatschappen en rol in diverse verenigingen en organisaties

Lidmaatschap van verenigingen (zoals brancheverenigingen) en/of nationale/internationale belangenorganisaties waarvan de organisatie:

- **functies heeft in bestuurslichamen.**
- **bijdraagt aan projecten of lid is van commissies.**
- **substantiële financiële bijdragen levert naast vaste lidmaatschapsgelden.**
- **lidmaatschap als strategisch beschouwt.**

In aanvulling op 4.12:

- Holland Financial Centre (SNS REAAL)
- MVO Nederland (SNS REAAL)
- Stichting [Weet Wat je Besteedt](#) (SNS REAAL)
- European Savings Banks Group (SNS Bank, ondersteunend lid)
- World Savings Banks Institute (SNS Bank, ondersteunend lid)
- Nederlandse Vereniging van Banken (SNS Bank)
- Verbond van Verzekeraars (REAAL, Proteq)
- VBDO (ASN Bank en SNS Asset Management)
- Solidaridad (ASN Bank)
- Oxfam (ASN Bank)
- Novib Warchild (ASN Bank)
- FNV (ASN Bank)
- De Groene Zaak (ASN Bank)
- Duurzame waardekaart (ASN Bank)
- 10:10 (ASN Bank)

Volledig beantwoord.

4.14 Betrokken belanghebbenden

Lijst van betrokken belanghebbenden.

SNS REAAL voert met regelmaat de dialoog met haar **belanghebbenden**. Deze dialoog is uitermate belangrijk voor ons en onze aanpak van VO.

Zie onderstaande tabel voor een overzicht van de verschillende groepen stakeholders waarmee wij de dialoog voeren, de belangrijkste onderwerpen die wij bespreken, en de uitkomsten per stakeholdergroep.

Onze stakeholderdialoog in 2011 SNS REAAL

Stakeholdergroep	Soort contact	Voornaamste onderwerpen	Uitkomsten en respons 2011
Aandeelhouders	AVA	Verantwoord beloningsbeleid, Verantwoord kredietbeleid, Geïntegreerd jaarverslag (incl. VO)	Onderdeel van (implementatie van) VO-beleid van SNS REAAL
Beleggers	Investor Day, voor financieel analisten en financieel journalisten. Twee maal per jaar roadshow, presentatie voor en dialoog met grote beleggers.	Jaarcijfers, Halfjaarcijfers, Update op strategie, Marktverwachtingen	Algemeen beleid SNS REAAL
Medewerkers SNS REAAL	Debatssessies Medewerkerstevredenheids-onderzoek	Toekomst van SNS REAAL Flexibilisering arbeidsvoorwaarden Werksituatie	Input voor beleid SNS REAAL Verbeteracties management
Centrale Ondernemingsraad en ondernemingsraden bedrijfsonderdelen	Geagendeerd overleg	Belangen werknemers en naleving wetgeving	Input voor beleid SNS REAAL
Klankbordgroep VO	Halfjaarlijkse dialoog, geagendeerd overleg.	VO-koers van SNS REAAL	Goedkeuring en advies op voortgang professionalisering VO
Rating agencies Fitch, Standard & Poor's en Moody's	Jaarlijks contact	Jaarcijfers en Halfjaarcijfers	Credit ratings
Autoriteit Financiële Markten	Dialoog, geagendeerd overleg	Meer aandacht voor klantbelang in de dienstverlening en de bedrijfsvoering. Beloningsbeleid	Verbetering (transparantie van) diensten en producten en cultuurprogramma GEEF! Aanpassing beloningsbeleid en bestuursstructuur
DNB	Dialoog, geagendeerd overleg	Solvabiliteit en risicomanagement	Verbeteringen in financiële stabiliteit
Eerlijke Bankwijzer	Dialoog	Duurzaam beleggen en financieren	Onderdeel van (implementatie van) VO-beleid van SNS REAAL
Partners in Stichting Weet Wat Je Besteedt	Congres Weet Wat je Besteedt	Verantwoord omgaan met geld door VMBO-jongeren	Diverse business-projecten

Onze stakeholderdialoog in 2011 SNS Asset Management

Stakeholdergroep	Soort contact	Voornaamste onderwerpen	Uitkomsten en respons 2011
VBDO	Dialoog, Seminars	Duurzaam beleggingsbeleid, Impact investing	Duurzaam beleggingsbeleid en ontwikkeling impact investing

Onze stakeholderdialoog in 2011 SNS Bank (incl. BLG en RegioBank)

Stakeholdergroep	Soort contact	Voornaamste onderwerpen	Uitkomsten en respons 2011
Klanten	SNS Bank Klantenraad	Dienstverlening SNS Bank, Beleid van SNS Bank, Nieuwe en bestaande diensten van SNS Bank, Wat speelt er in de financiële sector?, Maatschappelijk verantwoord ondernemen	Directieleden van SNS Bank vertellen op iedere bijeenkomst wat SNS Bank gedaan heeft met adviezen uit vorige bijeenkomsten.
Klanten	SNS Bank Community (continue dialoog)	SNS Winkel, Webbeveiliging, Eenvoudig producten afsluiten, Rente op betaalrekening	Verbetering in dienstverlening
Pers, Tweede Kamerleden, Consultants	Dialoog	Verbetering SNS Bank-concept	Verbetering in dienstverlening
NGO's: Eerlijke Bankwijzer, Oxfam Novib, Milieudefensie, FNV Internationaal	Bijeenkomst op initiatief van SNS Bank	Kennisuitwisseling doelstellingen en activiteiten	Inzicht in doelstellingen en activiteiten SNS Bank en Eerlijke Bankwijzer in 2011
Scholieren in Nederland	Gastlessen door SNS-collega's	Gastcolleges en -lessen over geld	(Financiële) geletterdheid basisscholieren

Onze stakeholderdialoog in 2011 ASN

Stakeholdergroep	Soort contact	Voornaamste onderwerpen	Uitkomsten en respons 2011
Raad van Advies ASN Bank	Advies vragen	Beleid van ASN Bank op gebied van duurzaamheid en dienstverlening	Beleid op gebied van duurzaamheid en dienstverlening
Eerlijke Bankwijzer	Dialoog	Beleid duurzaam bankieren	Onderdeel van (implementatie van) VO-beleid van de ASN Bank
Duurzame partners in ASN Projecten	Actieve ondersteuning	Projecten die steun krijgen van ASN Bank	Onderdeel van (implementatie van) VO-beleid van de ASN Bank
Klanten	Dialoog	Informeren en meningen peilen over duurzaamheid, vooral met betrekking tot vier thema's.	Onderdeel van (implementatie van) VO-beleid van de ASN Bank
Medewerkers ASN Bank	Dialoog	Themadag Duurzaamheid Interne nieuwsberichten over duurzaamheid	Onderdeel van (implementatie van) VO-beleid van de ASN Bank
Nederlands publiek	Dialoog	Beleid voor mensenrechten Week Duurzaam Beleggen; Discussie via LinkedIn	Onderdeel van (implementatie van) VO-beleid van de ASN Bank
Debiteuren (bedrijven, instellingen en projecten)	Dialoog, stemmen op AvA's.	Duurzaam ondernemen	Onderdeel van (implementatie van) VO-beleid van de ASN Bank

Onze stakeholderdialoog in 2011 REAAL

Stakeholdergroep	Soort contact	Voornaamste onderwerpen	Uitkomsten en respons 2011
Medewerkers	Dialogosessies	Aandacht voor communicatie vanuit de directie voor de medewerkers.	Opvolging gegeven aan specifieke vragen van de medewerkers
Consumenten in Nederland	Interviews	Optimalisatie dienstverlening	Verbeterpunten voor de dienstverlening, waaronder duidelijkheid over dekking, reactiesnelheid en informatievoorziening.
Klanten	Online vragenlijst	Optimalisatie dienstverlening	Klanten vaker, beter en duidelijk informeren, actiever klantcontact (o.a. over beleggingsverzekeringen, status verzoeken en aanvragen, producten en waardeoverzichten.
Distributiepartners	Telefonisch onderzoek en interviews	Metten van tevredenheid over de prestaties van verzekeraars	Aanbevelingen t.b.v. onder meer het productaanbod, het primaire proces en het, serviceniveau.

Onze stakeholderdialoog in 2011 Zwitserleven

Stakeholdergroep	Soort contact	Voornaamste onderwerpen	Uitkomsten en respons 2011
Werknemers van klanten	Online vragenlijst	Optimalisatie dienstverlening	Kwaliteit van informatievoorziening (duidelijker, beter communiceren en meer informatie, meer contact). Minder kosten, meer rendement.
Klanten (werkgevers)	Combinatie van kwantitatief en kwalitatief onderzoek	Optimalisatie dienstverlening	Verbetering van samenwerking, contact, relatiemanagement. Snellere en/of betere administratie. Voorstellen voor betere communicatie door de directie.
De MKB REAAL Traditioneel-werkgevers (voormalige klanten van REAAL) waarmee afgelopen jaar contact is geweest.	Kwantitatief onderzoek	Optimalisatie dienstverlening	Overzichtelijkheid betalingsverkeer (financiële stromen). Foutloze polissen en mutaties. Nakomen afspraken
Zwitserleven intermediairs (top 500)	Combinatie van kwantitatief en kwalitatief onderzoek	Optimalisatie dienstverlening	Oordeel intermediairs: Zwitserleven blijft absolute koploper in pensioenmarkt door sterke basisdienstverlening. Zwitserleven heeft onderscheidend vermogen vergroot door aanpassingen in productaanbod, integratie met REAAL biedt nog enkele uitdagingen voor de toekomst.
Werkgevers (grootzakelijk en mkb)	Groepsdiscussie	Klant centraal	Behoeften, wensen en verwachtingen van werkgevers op de lange termijn in kaart brengen om richting te bepalen voor dienstverlening en productontwikkeling van Zwitserleven.

Volledig beantwoord.

4.15 Op welke basis zijn belanghebbenden betrokken

Basis voor inventarisatie en selectie van belanghebbenden die moeten worden betrokken.

SNS REAAL is zich bewust van de veelheid aan maatschappelijke en zakelijke belangen die de verschillende stakeholders vertegenwoordigen. In de eerste plaats voeren wij vanzelfsprekend de dialoog met belanghebbenden in ons domein van de financiële sector. Omdat wij als bank-verzekeraar midden in de samenleving staan, hebben wij ook veelvuldig contact met de belangrijkste maatschappelijke vertegenwoordigers en zakelijke partners uit de ketens waar wij deel van uitmaken. Zie de tabel in 4.14 voor een gedetailleerd overzicht.

Volledig beantwoord.

4.16 Op welke wijze en frequentie zijn belanghebbenden betrokken

Benadering van het betrekken van belanghebbenden, waaronder de frequentie ervan per type en groep belanghebbenden.

Zie de tabel in 4.14.

Volledig beantwoord.

4.17 Wat is aan de orde gekomen en met welke reacties

De voornaamste onderwerpen en vraagstukken die naar voren zijn gekomen door de betrokkenheid van belanghebbenden en hoe de organisatie hierop heeft gereageerd, onder meer via haar verslaggeving.

Zie de tabel in 4.14.

Volledig beantwoord.

5 Economische prestatie-indicatoren

5.1 Economische prestaties

EC1

Directe economische waarden die zijn gegenereerd en gedistribueerd, waaronder inkomsten, operationele kosten, personeelsvergoedingen, donaties en overige maatschappelijke investeringen, ingehouden winst en betalingen aan kapitaalverstrekkers en overheden.

Zie de [kerncijfers](#) in het jaarverslag.

Volledig beantwoord.

EC2

Financiële implicaties en andere risico's en mogelijkheden voor de activiteiten van de organisatie als gevolg van klimaatverandering.

Klimaatverandering is een maatschappelijk issue. SNS REAAL deelt de zorg daarover. In onze bedrijfsvoering werken we aan maatregelen ter beperking van energieverbruik en CO₂ reductie (leaseregeling). Tevens heeft dit punt de aandacht bij ons beleggingsbeleid waarbij duurzaamheid van wezenlijke betekenis is.

Volledig beantwoord.

EC3

Dekking van de verplichtingen in verband met het vastgestelde uitkeringenplan van de organisatie.

Zie toelichting op verzekering ([pensioen](#))[uitkeringenplan](#) van de organisatie in het jaarverslag.

Volledig beantwoord.

EC4

Significante financiële steun van een overheid.

In ons jaarverslag lichten wij de status van de [steun van de Nederlandse Staat](#) sinds 2008 nader toe.

Volledig beantwoord.

5.2 Marktaanwezigheid

EC6

Beleid, methoden en deel van uitgaven betreffende lokaal gevestigde leveranciers op belangrijke bedrijfslocaties.

SNS REAAL, met uitzondering van Property Finance, opereert uitsluitend op de Nederlandse markt. Lokale inkoop vindt plaats indien bedrijfseconomische en duurzaamheidscriteria dit mogelijk maken. Er is echter nog geen formeel beleid voor lokale inkoop.

Niet beantwoord.

EC7

Procedures voor lokale personeelswerving en aandeel van het topkader dat afkomstig is uit de lokale gemeenschap op belangrijke bedrijfslocaties.

SNS REAAL is een zakelijke dienstverlener uitsluitend gevestigd in Nederland. Daarom is dit onderwerp niet van toepassing.
Niet beantwoord.

5.3 Indirecte economische effecten

EC8

Ontwikkeling en gevolgen van investeringen in infrastructuur en diensten die voornamelijk ten behoeve van het algemeen nut worden geboden door middel van verplichtingen van commerciële aard, dan wel in natura of pro bono.

SNS REAAL is een zakelijke dienstverlener uitsluitend gevestigd in Nederland. Derhalve is dit onderwerp niet van toepassing.
Niet beantwoord.

6 Milieu

Gehanteerde definities:

Scope van milieucijfers: De cijfers voor milieu betreffen heel SNS REAAL.

Kantoorafval: De totale hoeveel opgehaald afval in kilogrammen (dat vrijkomt binnen de kantooromgeving), onderverdeeld naar papier, karton, plastic, swill (gft), kca (klein chemisch afval) en restafval. De gegevens over kantoorafval zijn gebaseerd op werkelijk gewogen hoeveelheden en op aannames van de afvalinzamelaar over het gemiddelde gewicht van werkelijk geledigde containers.

Bedrijfsafval: De totale hoeveelheid opgehaald afval in kilogrammen, onderverdeeld naar kantoorafval en het afval dat vrij komt op het bedrijfsterrein (hout, glas, wit- en bruingoed, bouw en sloop en overig). De gegevens over bedrijfsafval zijn gebaseerd op werkelijk gewogen hoeveelheden en op aannames van de afvalinzamelaar over het gemiddelde gewicht van werkelijk geledigde containers.

Biologische catering: Biologische producten zijn alle producten in de bedrijfsrestaurants met een EKO-keurmerk.

Duurzame catering: Duurzame producten zijn alle producten in de bedrijfsrestaurants met een of meer duurzaamheidskenmerken uitgedrukt in een percentage van het inkoopvolume van dat jaar. De duurzaamheidskenmerken van de producten in de bedrijfsrestaurants zijn: MSC, Fairtrade, biologisch/Eko, Rainforest Alliance, Utz Certified, Beter Leven van de Dierenbescherming, Vrije uitloop/ Scharrelkeurmerk/ Graskeurmerk, Ik kies bewust.

Energieverbruik: De in het verslagjaar verbruikte hoeveelheid in gigajoules elektriciteit, gas, warmte en diesel voor gebouwen en brandstof en kilometers van vervoer op basis van jaarafrekeningen of meterstanden.

Groene stroom: Groene stroom wordt voor het overgrote deel opgewekt met natuurlijke en duurzame energiebronnen als water en wind en niet met fossiele brandstoffen of kernenergie.

Papierverbruik: De in het verslagjaar ingekochte hoeveelheid in kilogrammen, A4-papier, enveloppen en drukwerk (inclusief bankafschriften en polissen).

Uitstoot van broeikasgassen: De CO₂-uitstoot door het energieverbruik van gebouwen, zowel direct (uitstoot CO₂ bij SNS REAAL kantoren) en indirect (uitstoot CO₂ bij energiemaatschappijen) en van vervoer per lease-auto, woon-werk- en zakelijk verkeer per privéauto en openbaar vervoer en zakelijk vervoer per vliegtuig.

WATERVERBRUIK: De in het verslagjaar verbruikte hoeveelheid in m³ van water voor sanitaire voorzieningen, drankautomaten, bedrijfsrestaurants, schoonmaak, brandblussers en airconditioning op basis van meterstanden. Al het water is afkomstig van Nederlandse waterleidingsbedrijven.

Gehanteerde eenheden: Gj (Gigajoules), kg (Kilogram), fte (full time equivalent, zie ook definities P&O), liter, % (procent), m³ (kubieke meter).

6.1 Materialen

EN1

Totale hoeveelheid gebruikte materialen naar gewicht of volume.

Papierverbruik

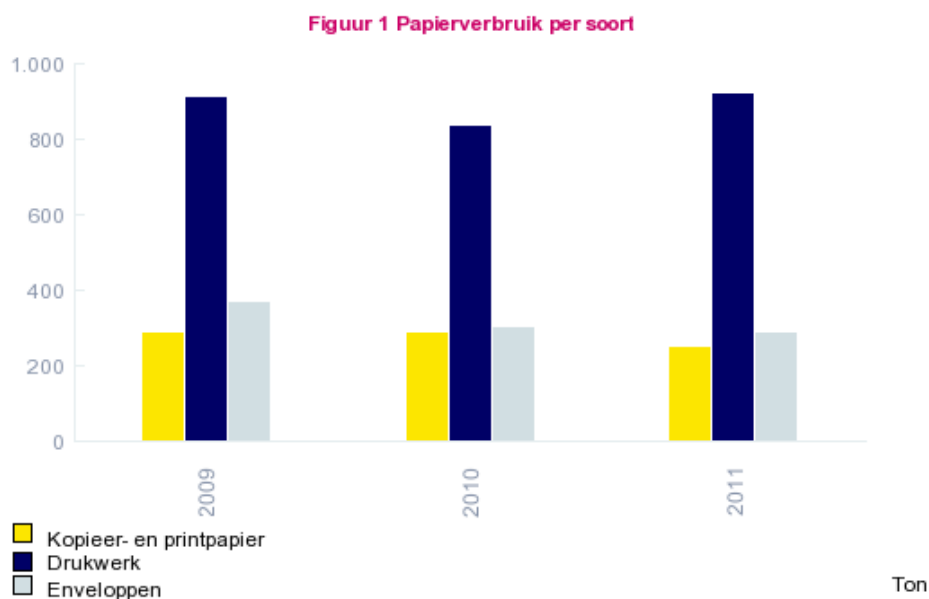
In onderstaande diagram is het papierverbruik van SNS REAAL weergegeven. Onderstaande tabel geeft het totale papierverbruik per fte van SNS REAAL weer. Het papierverbruik per fte is in 2011 6% gestegen, van 198 kg per fte naar 210 kg per fte.

De stijging van het volume van het papierverbruik voor drukwerk wordt verklaard door een grote commerciële actie waarbij een eenmalige mailing is verzonden naar een groot gedeelte van het klantenbestand. De daling van A4-papier is als gevolg van Het Nieuwe Werken waarin zo veel mogelijk digitaal wordt gewerkt.

Totaal papierverbruik

In kg per fte

	2011	2010	2009
Totaal papierverbruik in kg per fte	210	198	210



Biologische catering

De omzet van biologische producten is met een omzetpercentage van 28% in 2011, 5% gestegen t.o.v. 2010 waarbij het biologische omzetpercentage 23% van de totale cateringomzet betrof. Per april 2011 heeft SNS REAAL het biologische cateringbeleid verbreed naar duurzaam cateringbeleid. In het jaarverslag 2011 rapporteren we nog niet over de resultaten van het duurzame cateringbeleid omdat het beleid niet een heel jaar betrof.

De inkoop over 2011 van Max Havelaar- en Ekokeurmerk-koffie en -thee is niet meegenomen in het biologische omzetpercentage van 28%. In 2011 is 4.520 kg eerlijke chocolade, 1.026 kg eerlijke thee en 21.509 kg eerlijke en biologische koffie ingekocht voor de drankautomaten. Met de inkoop van deze koffie heeft SNS REAAL bijgedragen aan een beter bestaan van 57* boerenfamilies die koffiebonen produceren. *Bron= Stichting Max Havelaar en onze koffieleverancier

Biologische catering

In duizenden

	2011	2010	2009
Totale omzet catering	1.778	3.067	3.957
Omzet biologisch catering	498	695	1.059
Gemiddelde percentage biologische catering	28%	23%	27%

Volledig beantwoord.

EN2

Percentage van de gebruikte materialen dat bestaat uit afval uit externe bronnen.

SNS REAAL is een zakelijke dienstverlener. Daarom is dit onderwerp niet van toepassing.

Niet beantwoord.

6.2 Energie

EN3

Direct energieverbruik door primaire energiebron.

Voor een zakelijke dienstverlener als SNS REAAL komt een groot deel van de milieubelasting voort uit het energieverbruik. In onderstaande tabel is het energieverbruik van de kantoorpanden en vervoer van SNS REAAL weergegeven. In 2011 is het energieverbruik per fte met 7% gedaald van 32 GJ per fte naar 30 GJ per fte. Dit als gevolg van de implementatie van energiemanagement in de bedrijfsvoering voor de klimaatinstallaties.

In onderstaande tabel is het totale energieverbruik uitgesplitst naar energiebron.

Energieverbruik per soort

In gigajoules

	2011	2010	2009
Reguliere stroom	13.828	15.850	19.316
Groene stroom	68.339	79.543	86.894
Gasverbruik	10.810	45.192	40.959
Groen gas	29.041	-	-
Lease auto's	76.783	80.652	74.766
Overig	9.834	12.993	10.192
Totaal energieverbruik in GJ per fte	30	32	32

Volledig beantwoord.

EN4

Indirect energieverbruik door primaire bron.

Zie EN3.

Volledig beantwoord.

6.3 Water

EN8

Totale wateronttrekking per bron.

Het waterverbruik in m³ per fte van SNS REAAL is in 2011 gedaald van 8,82 m³/fte naar 7,83 m³/fte.

Waterverbruik

	2011	2010	2009
Totaal waterverbruik in m3	54.798	64.148	64.503
Waterverbruik in m3 per fte	7,8	8,8	8,6

Volledig beantwoord.

6.4 Biodiversiteit

EN11

Locatie en oppervlakte van land dat eigendom is, gehuurd wordt, beheerd wordt in of grenst aan beschermde gebieden en gebieden met een hoge biodiversiteitswaarde buiten beschermde gebieden.

SNS REAAL is een zakelijke dienstverlener en niet gevestigd in beschermde gebieden. Daarom is dit onderwerp niet van toepassing.

Niet beantwoord.

EN12

Beschrijving van significante gevolgen van activiteiten, producten en diensten op de biodiversiteit in beschermde gebieden en gebieden met een hoge biodiversiteitswaarde buiten beschermde gebieden.

Op basis van onze Extractives Framework en Fundamentele Beleidsuitgangspunten zijn bedrijfsactiviteiten in beschermde gebieden (World Heritage, IUCN sites, etc.) een uitsluitingsgrond op basis waarvan investering in dergelijke bedrijven is uitgesloten. Ook de investering in staatsobligaties wordt op basis van dergelijke uitsluitingsgronden beoordeeld.

Volledig beantwoord.

6.5 Luchtemissies, afvalwater en afvalstoffen

EN16

Totale directe en indirecte emissie van broeikasgassen naar gewicht.

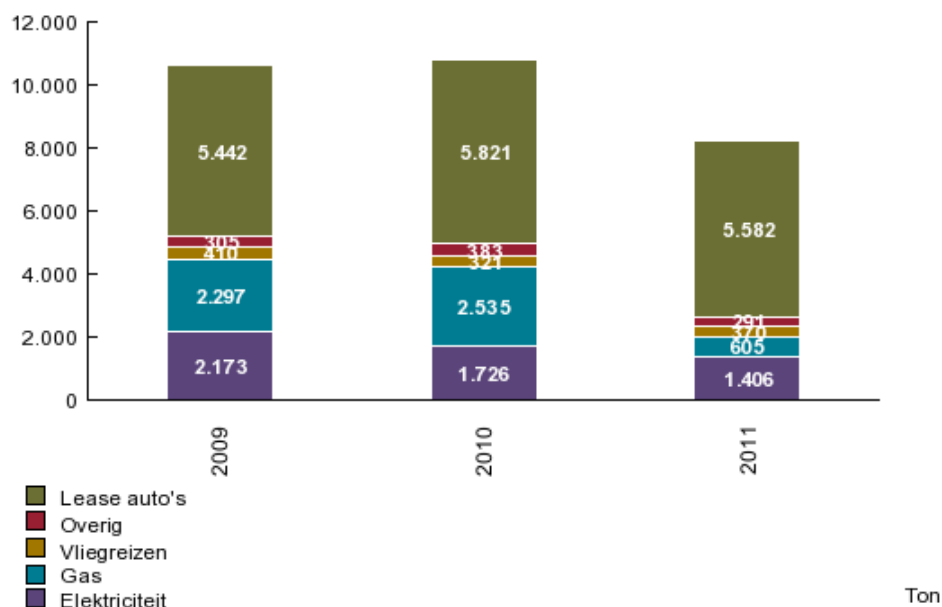
Voor alle kantoren die in eigendom zijn van SNS REAAL, zijn voor de jaargangen 2011, 2012 en 2013 groen gascertificaten aangekocht om onze CO₂-emissies te reduceren. In onderstaande diagram zijn de CO₂ emissies van de kantoorpanden en het vervoer van SNS REAAL weergegeven. Onderstaande tabel geeft de totale CO₂ emissies per fte van SNS REAAL weer. Hieruit blijkt dat in 2011 de emissies van CO₂ per fte gedaald zijn van 3.223 kg CO₂/fte naar 3.037 kg CO₂/fte. Dit als gevolg van de CO₂-compensatie van ons gasverbruik door de aankoop van groen gascertificaten.

In figuur 2 zijn de totale CO₂-emissies uitgesplitst naar bron. In 2011 is er 8.254 ton CO₂ uitgestoten. Hiervan wordt 67% veroorzaakt door leaseauto's, 7% door gasverbruik, 17% door elektriciteitsverbruik, 5% door vliegereizen en 4% door overige brandstoffen.

CO₂ uitstoot

In CO ₂ ton	2011	2010	2009
Elektriciteit	1.406	1.726	2.173
Gas	605	2.535	2.297
Vliegereizen	370	321	410
Overig	291	383	305
Lease auto's	5.582	5.821	5.442
Totale CO ₂ uitstoot in kg per fte	3.037	3.313	2.789

Figuur 2 CO₂ emissies per bron



Volledig beantwoord.

EN17

Andere relevante indirecte emissie van broeikasgassen naar gewicht.

SNS REAAL is een zakelijke dienstverlener en veroorzaakt geen (significante) uitstoot van overige broeikasgassen.
Niet beantwoord.

EN18

Initiatieven ter verlaging van de emissie van broeikasgassen en gerealiseerde verlagingen.

SNS REAAL heeft voor 2011 groenstroom en groengascertificaten aangekocht om de CO₂-uitstoot van haar elektra- en gasverbruik te compenseren. Daarnaast dragen de energiebesparende maatregelen binnen energiemanagement bij aan de reductie van de CO₂-uitstoot van SNS REAAL. Ook zijn er in 2011 door SNS REAAL diverse mobiliteitsmaatregelen genomen die gericht zijn op de reductie van CO₂-uitstoot veroorzaakt door mobiliteit.
Gedeeltelijk beantwoord.

EN19

Emissie van ozonafbrekende stoffen naar gewicht.

SNS REAAL is een zakelijke dienstverlener en veroorzaakt geen (significante) uitstoot van ozonafbrekende stoffen.
Niet beantwoord.

EN20

NO, SO en andere significante luchtemissies naar type en gewicht.

SNS REAAL is een zakelijke dienstverlener en veroorzaakt geen andere (significante) luchtemissies.
Niet beantwoord.

EN21

Totale waterafvoer naar kwaliteit en bestemming.

Zie EN8.
Volledig beantwoord.

EN22

Totaalgewicht afval naar type en verwijderingsmethode.

Binnen SNS REAAL komt afval vrij in de vorm van papier en karton, gevaarlijk afval (zoals toners en ander klein chemisch afval), gft, plastic, restafval en overig bedrijfsafval (zoals kantineafval, glas en hout). In onderstaande tabel is de hoeveelheid papier en karton, plastic, kca, gft, restafval en bedrijfsafval weergegeven.

Onderstaande tabel geeft tevens de totale hoeveelheid afval per fte van SNS REAAL weer. In 2011 is het totale afvalcijfer per fte licht gedaald van 183 kg/fte naar 182 kg/fte. Per 1 april 2010 is er een nieuwe meetmethodiek voor de afvalcijfers ingevoerd en wordt er per kg afval betaald. Door deze nieuwe meetmethodiek kunnen de afvalcijfers van 2009 niet één op één worden vergeleken met de afvalcijfers van 2010 en 2011.

Het papier- en kartonafval daalde 750 ton in 2010 tot 547 ton in 2011. Het restafval is gedaald van 464 naar 327 ton in 2011. Het bedrijfsafval is aanzienlijk gestegen in 2011. Dit komt door een grondige verbouwing van een pand van SNS REAAL.

Het hergebruik van afval steeg van 67% tot 74% in plaats van de beoogde 75%. Daarmee daalde het

restafvalpercentage tot 26% in plaats van de beoogde 25%.

Afval per bron

In duizenden kg

	2011	2010	2009
Restafval	327	464	667
GFT	169	72	33
KCA	1	1	3
Bedrijfsafval	191	39	72
Papier en kartonafval	547	750	1.462
Plastic	40	7	1
Totaal afval in kg per fte	182	183	297

Volledig beantwoord.

EN23

Totaal aantal en volume van significante lozingen.

SNS REAAL is een zakelijke dienstverlener en produceert geen (significante) lozingen.
Niet beantwoord.

6.6 Producten en diensten

EN26

Initiatieven ter compensatie van de milieugevolgen van producten en diensten en de omvang van deze compensatie.

Zie FS1-FS16 voor de initiatieven van SNS REAAL om milieuaspecten mee te nemen in producten en diensten van SNS REAAL.

Volledig beantwoord.

EN27

Percentage producten dat is verkocht en waarvan de verpakking is ingezameld, naar categorie.

SNS REAAL is een zakelijke dienstverlener en produceert geen (significante hoeveelheden) verpakkingen. Daarom is dit onderwerp niet van toepassing.

Niet beantwoord.

6.7 Naleving

EN28

Monetaire waarde van significante boetes en totaal aantal niet-monetaire sancties wegens het niet naleven van milieuwet- en -regelgeving.

In 2011 zijn er geen significante boetes of sancties ontvangen wegens het niet naleven van de milieuwet- en regelgeving.

Volledig beantwoord.

6.8 Transport

EN29

Significante milieugevolgen van het transport van producten en andere goederen en materialen die worden gebruikt voor de activiteiten van de organisatie en het vervoer van personeelsleden.

Lease auto's

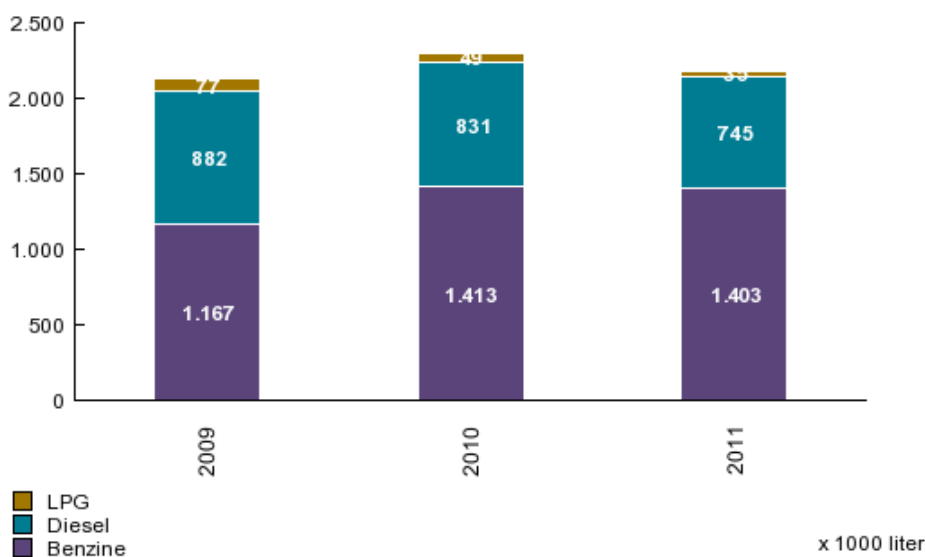
Het aantal liters brandstof per fte dat is verbruikt voor lease-auto's is in 2011 met 1% gedaald, namelijk van 315 liter/fte naar 312 liter per fte. Het absolute benzineverbruik in 2011 is gelijk gebleven aan het benzineverbruik van 2010. Het dieselverbruik is met 11% gedaald en het LPG-verbruik is met 28% gedaald.

Brandstofverbruik voor lease auto's per soort

In duizenden liters

	2011	2010	2009
Benzine	1.403	1.413	1.167
Diesel	745	831	882
LPG	35	49	77
Liters brandstof per fte	312	315	282

Figuur 3 Brandstofverbruik voor lease auto's



Vliegereizen

In 2011 is het aantal kilometers per fte met 18% gestegen van 380 km/fte naar 447 km/fte. Vanwege noodzakelijke

bedrijfsvoering voor een onderdeel van SNS REAAL is er meer gevlogen binnen Europa dan in 2010.

Vliegkilometers

<i>In kilometers per fte</i>	2011	2010	2009
Totaal vliegkilometers	447	380	462

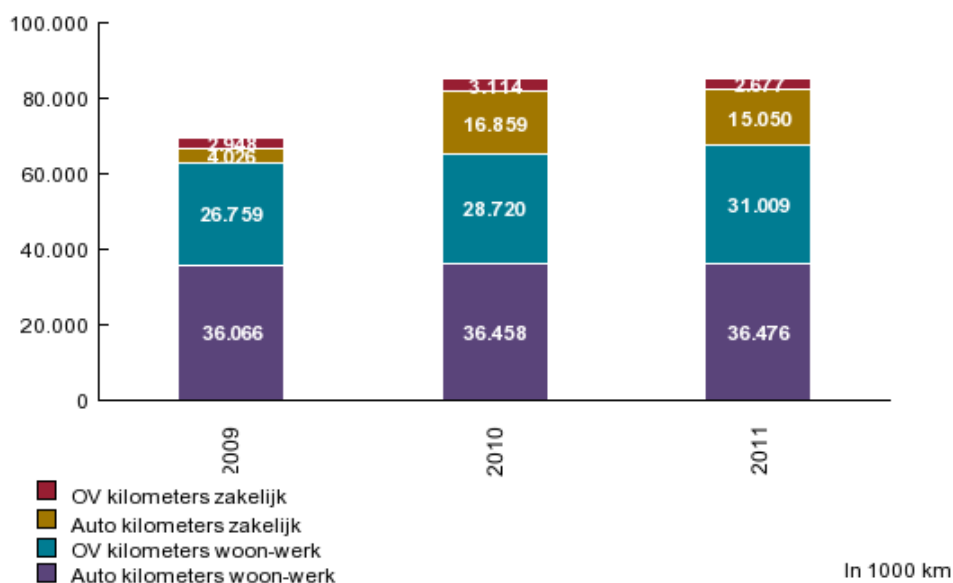
Openbaar vervoer- en auto-kilometers woon-werk en zakelijk

In totaal zijn er meer kilometers gereisd in 2011 dan in 2010. In 2011 zijn er 85.212.386 km afgelegd voor woon-werk- en zakelijk verkeer en in 2010 zijn er 75.031.003 kilometer gereisd voor woon-werk- en zakelijk verkeer. De OV-kilometers voor het woon-werkverkeer zijn in 2011 met 67% gestegen t.o.v. 2010. De auto- en OV-kilometers voor zakelijk verkeer zijn beide gedaald, met respectievelijk 11% en 14%.

Auto en openbaar vervoer voor woon-werk en zakelijk

<i>In duizenden kilometers</i>	2011	2010	2009
Auto kilometers woon-werk	36.476	36.458	36.066
OV kilometers woon-werk	31.009	28.720	26.759
Auto kilometers zakelijk	15.050	16.859	4.026
OV kilometers zakelijk	2.677	3.114	2.948

Figuur 4 Auto en openbaar vervoer



Volledig beantwoord.

7 Sociale aspecten

7.1 Arbeidsomstandigheden en indicatoren voor volwaardig werk

Werkgelegenheid

LA1

Totale personeelsbestand naar type werk, arbeidsovereenkomst en regio.

Personeelsbestand

	2011	2010	2009
Aantal medewerkers per jaarultimo	7.422	7.492	7.981
Aantal medewerkers in fte per jaarultimo	6.928	7.113	7.520

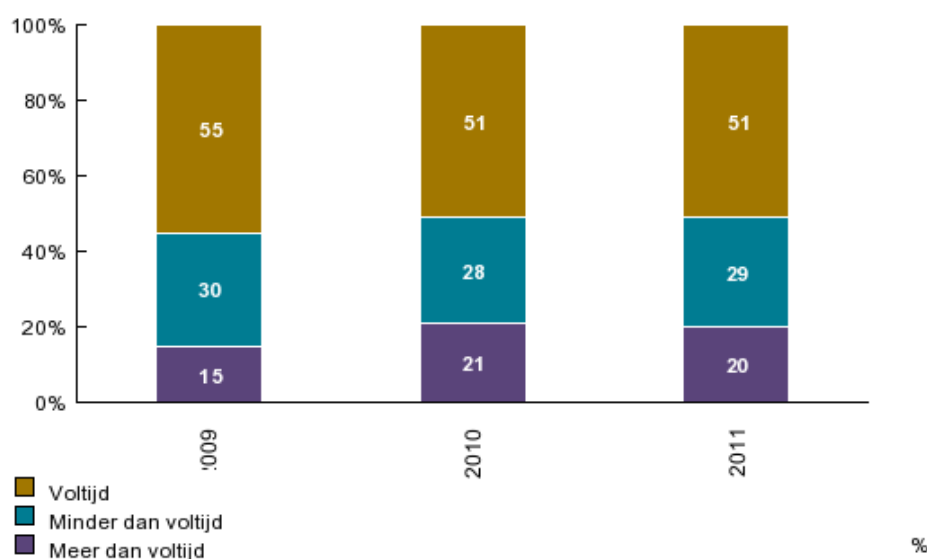
Tijdelijk personeel

	2011	2010	2009
Aantal medewerkers met een tijdelijk contract	652	708	917
Percentage medewerkers met een tijdelijk contract	9%	10%	12%

Personeel naar soort contract

	2011	2010	2009
Deeltijd dienstverband	29%	28%	30%
Voltijd dienstverband	51%	51%	55%
Meer dan voltijd dienstverband	20%	21%	15%

Figuur 5 Medewerkers per type dienstverband



Volledig beantwoord.

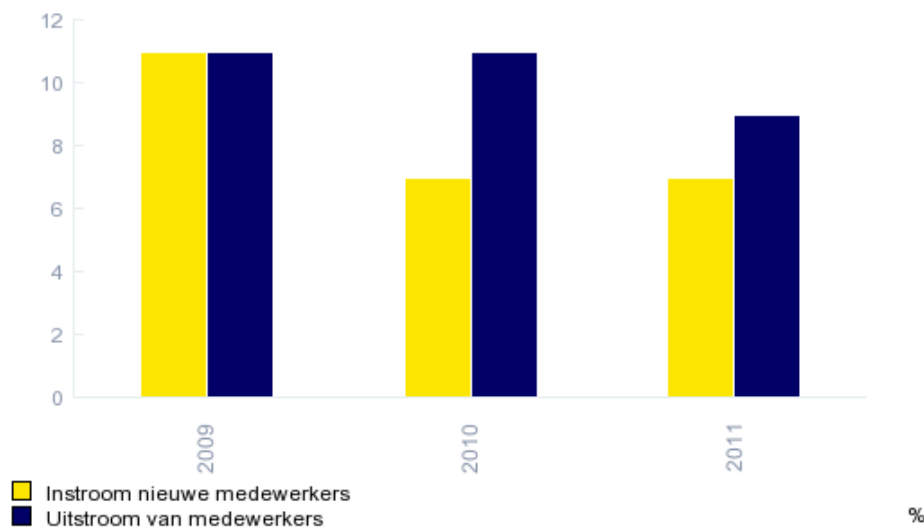
LA2

Totaal aantal en snelheid van personeelsverloop per leeftijdsgroep, geslacht en regio.

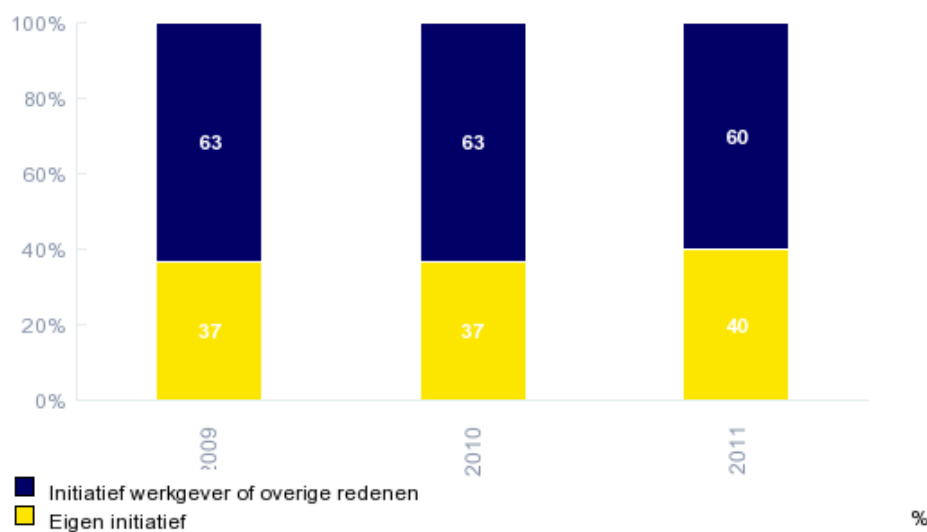
In- en uitstroom medewerkers

	2011	2010	2009
Instroom nieuwe medewerkers	7%	7%	11%
Uitstroom van medewerkers	9%	11%	11%
Uitstroom van medewerkers op eigen initiatief	40%	37%	37%
Uitstroom van medewerkers op initiatief van de werkgever of andere redenen	60%	63%	63%
Uitstroom vrouwelijke medewerkers	40%	40%	44%
Uitstroom mannelijke medewerkers	60%	60%	56%

Figuur 6 In- en uitstroom medewerkers



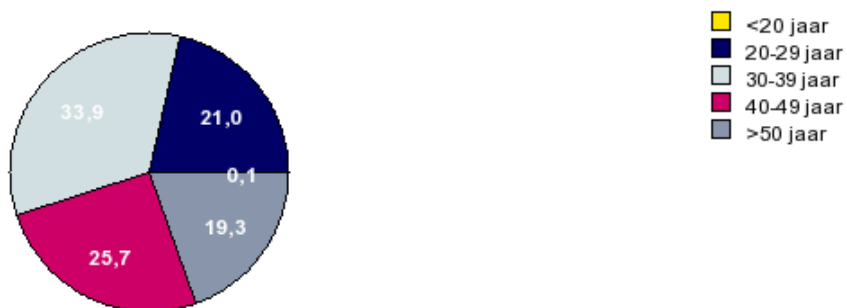
Figuur 7 Uitstroom naar initiatief



Figuur 8 Uitstroom naar geslacht



Figuur 9 Uitstroom naar leeftijd



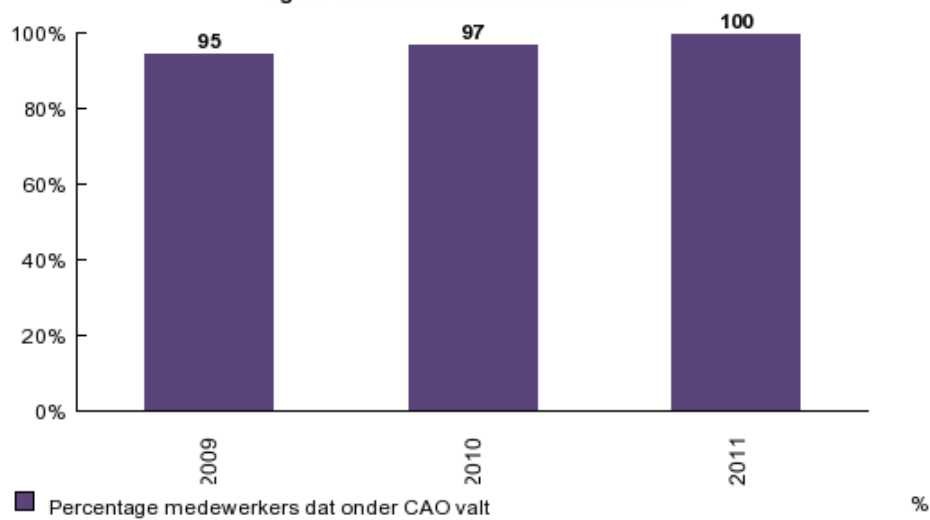
Volledig beantwoord

Verhouding tussen werkgever en werknemer

LA4

Percentage medewerkers dat onder een collectieve arbeidsovereenkomst valt.

Figuur 10 Medewerkers dat onder CAO valt



Zie voor informatie over de lopende cao en de inzet voor de [nieuwe cao](#) het jaarverslag.
Volledig beantwoord.

LA5

Minimale opzegtermijn(en) in verband met operationele veranderingen, inclusief of dit wordt gespecificeerd in collectieve overeenkomsten.

De minimale opzegtermijn binnen SNS REAAL is vastgelegd in de cao.
Volledig beantwoord.

Gezondheid en veiligheid

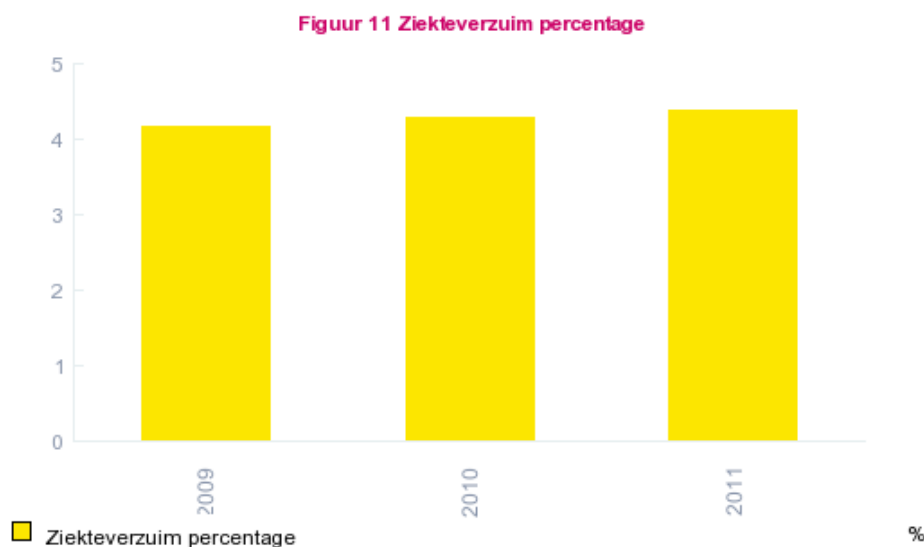
LA6

Percentage van het totale personeelsbestand dat is vertegenwoordigd in formele gezamenlijke arbo-commissies van werkgevers en werknemers die bijdragen aan de controle op en advies over arbo-programma's.

100% van de fte's is vertegenwoordigd in formele gezamenlijke arbo-commissies van werkgevers en werknemers.
Volledig beantwoord.

LA7

Letsel-, beroepsziekte-, uitvaldagen- en verzuimcijfers en het aantal werkgerelateerde sterfgevallen per regio.



Bedrijfsongevallen

Aangezien SNS REAAL een zakelijke dienstverlener is en er derhalve vrijwel geen ernstige bedrijfsongevallen voorkomen, voert SNS REAAL hierover geen administratie.

Werkgerelateerde ziekten en sterfgevallen

Er hebben zich geen werkgerelateerde sterfgevallen voorgedaan in 2011. Een deel van het ziekteverzuim is werkgerelateerd.

Volledig beantwoord.

LA8

Opleidings-, trainings-, advies-, preventie- en risicobeheersingsprogramma's ten behoeve van personeelsleden, hun families of omwonenden in verband met ernstige ziekten.

De arbodienst van SNS REAAL kent verscheidene preventieprogramma's ter voorkoming van ziekten zoals de Mexicaanse griep. Aangezien SNS REAAL een zakelijke dienstverlener is, zijn er geen overige gezondheidsprogramma's nodig.

Volledig beantwoord.

Opleiding en onderwijs

LA10

Gemiddeld aantal uren dat een werknemer per jaar besteedt aan opleidingen, onderverdeeld naar werknemerscategorie.

SNS REAAL registreert het aantal opleidingsuren per medewerker per jaar niet, wel de opleidingskosten per medewerker per jaar. De opleidingskosten stegen van € 1.393 in 2010 naar € 1.554 in 2011 per fte.

Gedeeltelijk beantwoord.

LA11

Programma's voor competentie management en levenslang leren die de blijvende inzetbaarheid van medewerkers garanderen en hen helpen bij het afronden van hun loopbaan.

SNS REAAL heeft een uitgebreid programma voor [duurzame inzetbaarheid](#), ook voor oudere werknemers, en [opleiding en ontwikkeling](#).

Volledig beantwoord.

LA12

Percentage medewerkers dat regelmatig wordt ingelicht omtrent prestatie- en loopbaanontwikkeling.

Alle medewerkers (100% fte's) worden via het intranet en via de plannings-, functionerings- en beoordelingsgesprekken ingelicht omtrent prestatie- en loopbaanontwikkeling.

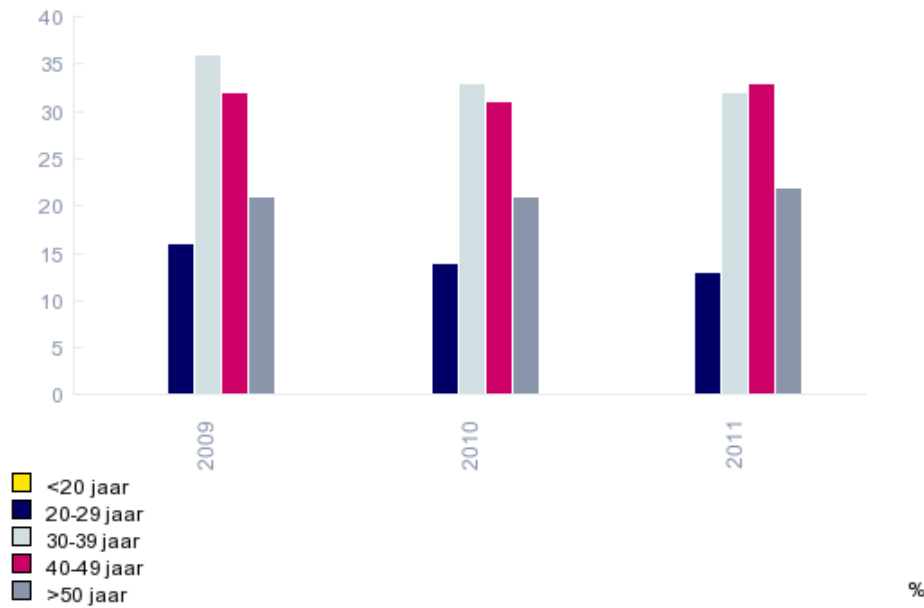
Volledig beantwoord.

Diversiteit en kansen

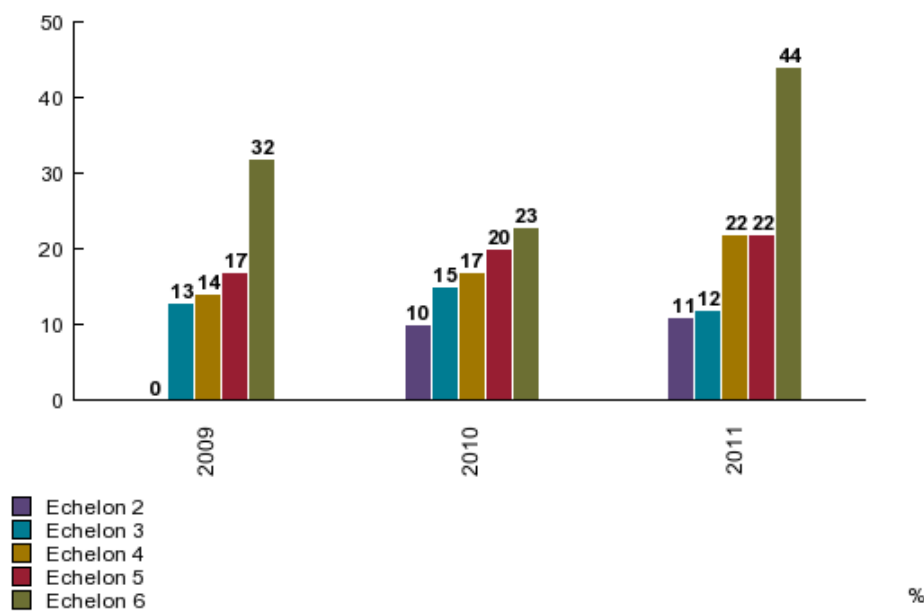
LA13

Samenstelling van bestuurslichamen en onderverdeling van medewerkers per categorie, naar geslacht, leeftijdsgroep, het behoren tot een bepaalde maatschappelijke minderheid en andere indicatoren van diversiteit.

Figuur 12 Verdeling medewerkers naar leeftijd



Figuur 13 Vrouwen per echelon



Verdeling mannelijke en vrouwelijke medewerkers

In percentage

	2011	2010	2009
Vrouwelijke medewerkers	42%	42%	42%
Mannelijke medewerkers	58%	58%	58%

Percentage vrouwen per echelon

In percentage van leidinggevenden in FTE totaal of per echelon

	2011	2010	2009
Vrouwelijke leidinggevenden	25%	20%	26%
Vrouwen in echelon 1	0%	0%	0%
Vrouwen in echelon 2	11%	10%	0%
Vrouwen in echelon 3	12%	15%	13%
Vrouwen in echelon 4	22%	17%	14%
Vrouwen in echelon 5	22%	20%	17%
Vrouwen in echelon 6	44%	23%	32%

Verdeling medewerkers naar leeftijd

	2011	2010	2009
Percentage medewerkers jonger dan 20 jaar	0%	0%	0%
Percentage medewerkers van 20 t/m 29 jaar	13%	14%	16%
Percentage medewerkers van 30 t/m 39 jaar	32%	33%	36%
Percentage medewerkers van 40 t/m 49 jaar	33%	31%	32%
Percentage medewerkers van 50 jaar en ouder	22%	21%	21%

Volledig beantwoord.

LA14

Verhouding tussen basissalarissen van mannen en vrouwen per medewerkerscategorie.

SNS REAAL registreert deze gegevens niet omdat ze in de visie van SNS REAAL geen toegevoegde waarde hebben voor het voeren van beleid. SNS REAAL bepaalt (basis)salarissen van medewerkers ongeacht hun geslacht.

Volledig beantwoord.

7.2 Mensenrechten

Investerings- en inkoopbeleid

HR1

Percentage van en totaal aantal aanmerkelijke investeringsovereenkomsten waarin clausules over mensenrechten zijn opgenomen of waarvan de naleving van de mensenrechten is getoetst.

De bedrijfsonderdelen van SNS REAAL beleggen niet in fondsen of bedrijven waarop uitsluitingscriteria op het gebied van mensenrechten van toepassing zijn. Voor circa 96% van de beleggingen bepaalt SNS Asset Management, de eigen vermogensbeheerder van SNS REAAL, zelf de minimale criteria op het gebied van mensenrechten en de overige ethische criteria, waarbij de interne klanten van SNS Asset Management aanvullende ethische criteria kunnen stellen. Voor de overige 4% worden deze criteria bepaald door externe vermogensbeheerders, waarbij SNS Asset Management

HR2

Percentage belangrijke leveranciers en aannemers die getoetst zijn op naleving van de mensenrechten en op getroffen maatregelen.

Vragen over mensenrechten zijn opgenomen in de SNS REAAL-duurzaamheidsverklaring die bij elke Request For Information (RFI) aan de leveranciers wordt verstrekt. 53% van de leveranciers met een waarde van diensten boven € 100.000 heeft deze duurzaamheidsverklaring ontvangen van SNS REAAL of heeft VO met SNS REAAL besproken. Volledig beantwoord.

Verbod op discriminatie

HR4

Totaal aantal gevallen van discriminatie en de getroffen maatregelen.

Er waren geen gevallen van discriminatie in 2011.
Volledig beantwoord.

Vrijheid van vereniging en collectieve arbeidsonderhandelingen

HR5

Activiteiten waarvan is vastgesteld dat daarbij een aanzienlijk risico zou kunnen gelden voor het recht op de uitoefening van de vrijheid van vereniging en collectieve arbeidsonderhandelingen, alsmede de maatregelen die zijn getroffen ter ondersteuning van deze rechten.

SNS Asset Management hanteert een beleggingsbeleid dat duidelijk rekening houdt met mensen- en arbeidsrechten door middel van de Fundamentele Beleidsuitgangspunten dat van toepassing is op alle asset classes en beleggingen onder eigen beheer.
Volledig beantwoord.

Kinderarbeid

HR6

Activiteiten waarvan is vastgesteld dat er een aanzienlijk risico is van gevallen van kinderarbeid, alsmede de maatregelen die zijn getroffen gericht op de uitbanning van kinderarbeid.

SNS Asset Management hanteert een beleggingsbeleid dat duidelijk rekening houdt met mensen- en arbeidsrechten door middel van de Fundamentele Beleidsuitgangspunten dat van toepassing is op alle asset classes en investeringen onder eigen beheer.
Volledig beantwoord.

Gedwongen en verplichte arbeid

HR7

Activiteiten waarvan is vastgesteld dat er een aanzienlijk risico is van gevallen van gedwongen of verplichte arbeid, alsmede de maatregelen die zijn getroffen gericht op de uitbanning van gedwongen of verplichte arbeid.

SNS Asset Management hanteert een beleggingsbeleid, dat duidelijk rekening houdt met mensen- en arbeidsrechten door middel van de Fundamentele Beleidsuitgangspunten dat van toepassing is op alle asset classes en investeringen onder eigen beheer.

Volledig beantwoord.

7.3 Maatschappij

Gemeenschap

SO1

Aard, reikwijdte en effectiviteit van alle programma's en methoden die de effecten van de activiteiten op gemeenschappen bepalen en beheren, waaronder vestiging, activiteiten en vertrek.

Voor een beschrijving van onze bijdrage aan gemeenschappen zie:

- [Onze missie, kernwaarde en strategie](#), zoals beschreven in het jaarverslag
- De activiteiten van [Stichting Weet Wat Je Besteedt](#) en het [SNS REAAL Fonds](#)
- Onze [GEEFI-](#) en [vrijwilligersprogramma's](#).

De toegezegde donaties van het SNS REAAL Fonds in 2011 waren in totaal € 12.429.974.

Donaties aan liefdadigheidsinstellingen

In miljoenen euro's

	2011	2010	2009
Donaties	12	17	15

Volledig beantwoord.

Corruptie

SO2

Percentage van en totaal aantal bedrijfseenheden geanalyseerd op corruptiegerelateerde risico's.

Dit betreft bedrijfsgevoelige informatie die wij niet kunnen prijsgeven.

Niet beantwoord.

SO3

Percentage van het personeel dat training in anticorruptiebeleid en -procedures van de organisatie heeft gevolgd.

Dit percentage is hoog, maar niet precies aan te geven. Er zijn geen zelfstandige anticorruptietrainingen. Anticorruptie wordt wel meegenomen in andere trainingen en procedures. Op basis van de overgang naar Het Nieuwe Werken zijn dit jaar nieuwe Gouden Regels met betrekking tot vertrouwelijkheid en informatiebeveiliging opgesteld. Via het intranet van SNS REAAL werd dit uitgebreid gecommuniceerd naar medewerkers. Daarnaast brengt SNS REAAL elke paar weken een individuele regel via het intranet onder de aandacht van de medewerkers. SNS REAAL biedt E-learningmodules aan om het zoveel mogelijk medewerkers gemakkelijk te maken training te volgen die integer gedrag en het volgen van de

juiste procedures bevorderen. De respons op het aanbod van deze trainingen is zeer hoog.
Gedeeltelijk beantwoord.

SO4

Maatregelen die zijn getroffen naar aanleiding van gevallen van corruptie.

In 2011 zijn geen gevallen geconstateerd van corruptie onder medewerkers.
Volledig beantwoord.

Publiek beleid

SO5

Standpunten betreffende publiek beleid en deelname aan de ontwikkeling ervan, evenals lobbyen.

SNS REAAL opereert en communiceert op basis van haar missie, kernwaarde en strategie. SNS REAAL is van mening dat een apart publiek beleid overbodig is. We rapporteren daarom niet over deze indicator.
Niet beantwoord.

Naleving

SO8

Monetaire waarde van significante boetes en totaal aantal niet-monetaire sancties wegens het niet naleven van wet- en -regelgeving.

Zie PR9.
Volledig beantwoord.

7.4 Productverantwoordelijkheid

Gezondheid en veiligheid van consumenten

PR1

Levensduurstadia waarin de gevolgen van producten en diensten voor gezondheid en veiligheid worden beoordeeld met het oog op verbetering en het percentage van belangrijke product- en dienstencategorieën die aan dergelijke procedures onderhevig zijn.

SNS REAAL is een zakelijke dienstverlener. Daarom is dit onderwerp niet van toepassing.
Niet beantwoord.

Etikettering van producten en diensten

PR3

Type informatie over producten en diensten dat verplicht wordt gesteld door procedures en het percentage van belangrijke producten en diensten die onderhevig zijn aan dergelijke informatie-eisen.

Zie [Sector Supplement Financiële Dienstverlening](#) (FS1-FS16).
Volledig beantwoord.

PR5

Beleid ten aanzien van klanttevredenheid, met inbegrip van resultaten van onderzoeken naar de klanttevredenheid.

De merken van SNS REAAL werkten in 2011 samen aan betere methodes om klanttevredenheid te meten en te volgen. Een belangrijke stap was de introductie bij alle retailmerken van de NPS-meetmethode (Net Promotor Score). Zie het jaarverslag voor uitleg over deze methode en resultaten bij de [belangrijkste merken](#). Onze merken onderzoeken klanttevredenheid niet alleen via de NPS-methode maar ook op aanvullende manieren. Bijzonderheden voor de belangrijkste merken:

SNS Bank:

- Structureel en kanaalspecifiek klanttevredenheidsonderzoek bij contactmomenten met de klant: bij adviesgesprekken, e-mail- en telefooncontact en bij het afsluiten van een product via internet.
- Nieuwe klanten zijn meer tevreden dan klanten die al langere tijd klant zijn.
- Beperkte kasfunctie, bereikbaarheid en beperkte beschikbaarheid geldautomaten zijn de belangrijkste factoren bij ontevreden klanten.

ASN Bank:

- Verricht ook onderzoek naar de tevredenheid van klanten die net een rekening hebben geopend.

RegioBank:

- Klanttevredenheidsonderzoek onder betaal- en spaarklanten, nieuwe klanten en vertrokken klanten.
- Zeer hoge tevredenheid onder vertrokken klanten toont aan dat een deel van de klanten RegioBank ziet als secundaire bank.
- Sterke stijging tevredenheid van zelfstandig adviseurs over RegioBank ten opzichte van 2010.

REAAL:

- Sturing op de eisen voor het verkregen Keurmerk Klantgericht Verzekeren leidde tot verhoging klanttevredenheid.
- Rapportcijfers klanttevredenheid van 7,6 bij schadeverzekeringen, ten opzichte van een marktgemiddelde van 7,7.
- Klanten die recent een schade hebben gemeld zijn meer tevreden dan bestaande en nieuwe klanten.
- Positieve factoren zijn communicatie en het afhandelen van schade.
- Licht negatieve factoren zijn consumentenfocus en telefonische communicatie.

Zwitserleven:

- Positieve factoren zijn heldere communicatie, nieuwe producten en oplossingen en toegankelijkheid van de dienstverlening (zowel klanten als hun werknemers).
- Hoge tevredenheid onder grootzakelijke werkgevers, goede tevredenheid bij mkb-werkgevers.
- Relatief lage tevredenheid onder de pensioendeelnemers (werknemers van klanten) vanwege de weinige contacten met Zwitserleven.

Zie ook de [stakeholdertabel](#) in 4.14. Volledig beantwoord.

Marketingcommunicatie

PR6

Programma's voor de naleving van wetten, standaarden en vrijwillige codes met betrekking tot marketingcommunicatie, waaronder reclame, promotie en sponsoring.

Integriteit is de basis van ons handelen bij SNS REAAL, omdat het in stand houden van onze reputatie als betrouwbare financiële onderneming van het allergrootste belang is. Hiervoor is het niet genoeg dat wij zeggen dat wij te vertrouwen zijn, maar moeten wij dit ook waarmaken. Het gaat om ons gedrag. Dit vloeit voort uit onze kernwaarde GEEF! dat zich vertaalt in ons programma GEEF! en onze gedragscode "Gezond verstand gezond geweten". SNS REAAL geeft om haar stakeholders waaronder met name haar klanten en intermediairs. Voor alle producten die door of namens SNS REAAL aan consumenten of zakelijke partijen worden aangeboden, zijn normen voor integriteit geformuleerd. SNS REAAL hecht vanzelfsprekend veel waarde aan het naleven van wetten, standaarden en codes. Wij onderstrepen het belang en houden ons aan de Code Banken en Code Verzekeraars voor onze banken en verzekeraars binnen SNS REAAL. Binnen het programma Klantbelang Centraal waarover we rapporteren aan de Autoriteit Financiële Markten geven we eveneens invulling aan meer klantgericht handelen.

Volledig beantwoord.

Privacy van klanten

PR8

Totaal aantal gegronde klachten over inbreuken op de privacy van klanten en het kwijtraken van klantgegevens.

Er zijn in 2011 geen gegronde klachten geregistreerd over privacy van klanten en het kwijtraken van klantgegevens.

Volledig beantwoord.

Naleving

PR9

Monetaire waarde van significante boetes wegens het niet naleven van wet- en -regelgeving betreffende de levering en het gebruik van producten en diensten.

Er zijn in 2011 boetes toegekend: drie in relatie tot de Madoff-affaire en één sanctiewetgevingsboete. Het totaal van deze boetes betrof € 65.000.

Volledig beantwoord.

8 Financiële diensten sector supplement: prestatie indicatoren

8.1 Product portfolio

FS1

Beleid met specifieke milieu en sociale componenten.

SNS Asset Management zorgt voor een verantwoord beheer van de beleggingsfondsen van SNS Bank, de ASN Bank en Zwitserleven en de beleggingen van REAAL en Zwitserleven voor eigen rekening. Milieu- en sociale componenten maken deel uit van de minimale ethische criteria die SNS Asset Management hanteert. [De bedrijfsonderdelen kunnen aanvullende criteria](#) hanteren.

[SNS Asset Management](#) biedt in dat kader haar externe, institutionele klanten twee soorten fondsen: verantwoorde indexfondsen op basis van ethische uitsluitingscriteria en impact-investingfondsen, waarbij zowel wordt gelet op financiële criteria als op maatschappelijke toegevoegde waarde.

Milieu- en sociale componenten spelen ook een rol in het [beleid voor klantacceptatie](#) en het kredietbeleid van [SNS Bank Milieu- en sociale componenten](#) spelen ook een rol bij het ontwikkelen en aanbieden van overige producten aan klanten. Belangrijke aspecten zijn:

- Continue dialoog met onze klanten, zodat we onze producten en service steeds weer kunnen verbeteren.
- Verbeteren klantcontact en serviceniveaus.
- Eenvoudige, relevante producten en passend advies.
- Het ontwikkelen en aanbieden van [veilige producten](#) door een zorgvuldig productgoedkeuringsproces in lijn met de aanbevelingen van de Code Banken en Code Verzekeraars.
- Passend advies door procedures voor de naleving van de zorgplicht, het ondersteunen van intermediairs die onze producten verkopen en het controleren van hun vergunningen.
- Milieuschade is een van de schades die ondernemers via REAAL kunnen verzekeren.

Milieu- en sociale componenten spelen tevens een belangrijke rol bij de inkoop en [het beheer van de producten en diensten](#) voor onze kantoororganisatie.

Volledig beantwoord.

FS2

Procedures voor de beoordeling en screening van milieu en sociale risico's bij bedrijfsonderdelen.

Milieu- en sociale risico's maken deel uit van integrale risicoanalyses voor producten, beleggingen en de inkoop en het beheer van producten en diensten voor de kantoororganisatie voor zover het wettelijke eisen betreft.

Volledig beantwoord.

FS3

Processen voor het monitoren van klanten m.b.t de implementatie van en de compliance met milieu en sociale eisen inclusief eisen in overeenkomsten en transacties.

SNS REAAL heeft een [klantacceptatiebeleid](#), [SNS Bank](#) en [ASN Bank](#) hebben een kredietbeleid waar milieu- en sociale eisen deel van uitmaken. De bedrijfsonderdelen rapporteren per kwartaal over de belangrijkste risico's via een integriteits- en compliancerapportage.

Volledig beantwoord.

FS4

Proces voor het verbeteren van vaardigheden van medewerkers om sociaal en milieu beleid en procedures toe te passen.

SNS REAAL heeft een uitgebreide campagne uitgevoerd rondom de toepassing van onze kernwaarde GEEF!, die de gedragsbasis vormt voor ons verantwoord handelen. Daarnaast zijn medewerkers waar nodig gestart met trainingen om VO in hun vakgebied toe te passen. Zo volgden in 2011 inkopers van producten en diensten voor de kantoororganisatie een training duurzaam inkopen.

Volledig beantwoord.

FS5

Interactie met klanten / bedrijven waarin wordt geïnvesteerd / business partners over milieu en sociale risico's en kansen.

De merken van SNS REAAL onderhouden op uiteenlopende manieren een dialoog met hun klanten om hun wensen en behoeften beter te leren kennen en om producteigenschappen en eigen standpunten goed uit te kunnen leggen. Het jaarverslag beschrijft hiervan [vele voorbeelden](#). Veel van de besproken onderwerpen hebben sociale- of milieucomponenten. Zie tevens de [stakeholdertabel](#).

Volledig beantwoord.

FS6

Percentage van het portfolio naar regio, sector en grootte.

Beheerd vermogen ASN en SNS Asset Management

	2011
Micro bedrijven	0%
MKB bedrijven	0%
Grote bedrijven	0%
Portfolio Europa	94%
Portfolio VS	0%
Portfolio Azie en emerging markets	6%
VO kredieten	100%
Beheerd vermogen met sociale toegevoegde waarde	100%
Beheerd vermogen gescreend op mileurcriteria	100%

Beheerd vermogen ASN

<i>In miljoenen euro's</i>	2011
Omvang VO kredieten	257
Omvang beheerd vermogen met sociale toegevoegde waarde	9.739
Omvang beheerd vermogen gescreend op milieucriteria	50.156
Omvang beheerd vermogen met stemrecht	1

De cijfers voor VO kredieten betreffen projectfinancieringen door ASN Bank. De kredieten voor fiscale fondsen zijn hierin buiten beschouwing gebleven, evenals vermogensbeheer. Aangezien ASN Bank de zelfde duurzaamheidscriteria hanteert voor alle kredieten, staan deze voor 2011 op 100%.

Volledig beantwoord.

FS7

Monetaire waarde van producten en diensten van elk bedrijfsonderdeel die een specifieke sociale toegevoegde waarde hebben.

Alle diensten van SNS Asset Management en ASN Bank hebben door hun verantwoorde investeringsprincipes en risicomanagement een duidelijke toegevoegde sociale waarde.
Volledig beantwoord.

FS8

Monetaire waarde van producten en diensten van elk bedrijfsonderdeel die toegevoegde waarde hebben voor het milieu.

Zie FS7.
Volledig beantwoord.

8.2 Audit

FS9

Dekking en frequentie van audits om implementatie van milieu en sociaal beleid en risico assessment procedures te beoordelen.

De afdeling Group Audit van SNS REAAL verricht op basis van risicoanalyse planmatig controle- en advieswerkzaamheden op onderwerpen met maatschappelijke relevantie, zoals integriteit, zorgplicht, productontwikkeling en risicomanagement. Er worden geen zelfstandige milieu- en sociale audits uitgevoerd.
Volledig beantwoord.

8.3 Actief eigenaarschap

FS10

Percentage en aantal bedrijven in het portfolio met wie is gecommuniceerd over milieu en sociale aspecten.

Portfolio overzicht SNS Asset Management

Soorten activa	Intern actief	Intern passief	Extern actief	Extern passief
Aandelen (ontwikkelde markten)	9%	3%	2%	1%
Aandelen (opkomende markten)	0%	0%	0%	0%
Vaste inkomsten - overheid en niet-privaat	66%	0%	0%	0%
Vaste inkomsten - privaat	17%	0%	0%	0%
Overige categorieën	0%	0%	1%	0%
Overig - Microfinanciering	0%	0%	1%	0%

Het beleid van SNS Asset Management omvat een standaardscreening en –communicatie, onder meer over milieu en sociale aspecten, met de bedrijven in het portfolio. De tabel vermeldt alleen de portfoliocategorieën waarin wij daadwerkelijk actief zijn.
Volledig beantwoord.

FS11

Percentage van assets uit het portfolio dat gescreend wordt op positieve en negatieve milieu en sociale criteria.

Zie FS6 en FS10.

Volledig beantwoord.

FS12

Milieu en sociale aspecten in het stembeleid voor aandelen waar stemrecht of stemadvies voor geldt.

Alle beleggingen van de bedrijfsonderdelen van SNS REAAL en van de beleggingsfondsen van deze bedrijfsonderdelen voldoen aan ethische criteria, die milieu en sociale aspecten omvatten. Deze criteria worden zowel gebruikt voor de uitsluiting van bepaalde beleggingen als voor het stembeleid. SNS Asset Management stemt namens haar klanten en in lijn met hun mandaat op aandeelhoudersvergaderingen. De milieu- en sociale aspecten die onderdeel zijn van het stemmandaat van klanten kunnen meer omvatten dan de minimale criteria die SNS Asset Management zelf stelt, zoals bij het stemmandaat van ASN Bank.

Uitleg over het stembeleid van [SNS Asset Management](#) en [ASN Bank](#) staat op hun websites.

Volledig beantwoord.

8.4 Gemeenschap

FS13

Toegangspunten in dunbevolkte of economisch benadeelde regio's.

De retailmerken van SNS REAAL hebben landelijke dekking. Veel zelfstandig adviseurs van RegioBank hebben een vestiging in relatief dun bevolkte of economisch benadeelde regio's van Nederland. Ook de producten van REAAL zijn in veel kleinere gemeenten verkrijgbaar via intermediairs. Daarnaast zijn alle producten waarvoor geen advies noodzakelijk is in het gehele land online verkrijgbaar.

Volledig beantwoord.

FS14

Initiatieven om de toegang tot financiële diensten voor mensen met een handicap te verbeteren.

Alle merken hebben een beleid om toegang tot financiële diensten voor mensen met een handicap mogelijk te maken of te verbeteren. Voor SNS Bank is toegankelijkheid zelfs een hoofdthema in het onderscheidend vermogen in de markt.

De belangrijkste voorzieningen:

- De websites van SNS Bank en ASN Bank bieden mensen met een handicap allerlei hulpmiddelen, waaronder een sprekende digipas, een digipas met grotere toetsen en een voorleesfunctie op de website. SNS Bank bleef in 2011 de enige bank in Nederland met het predicaat Drempelvrij van de Stichting Waarmerk Drempelvrij voor toegankelijke websites.
- Pinvertragers bij de geldautomaten van SNS Bank, voor klanten met een relatief trage handelingssnelheid.
- Cursussen internetbankieren voor klanten van SNS Bank, deels in samenwerking met de dienst SimPC van KPN, dat aangepaste pc's en diensten biedt voor oudere en andere klanten die prijs stellen op extra eenvoudig computergebruik.
- REAAL heeft deskundige, hoog opgeleide medewerkers voor medische acceptatie om een reële inschatting van de risico's te kunnen maken. Er zijn geen onnodige hoge kostenopslagen of uitsluitingen op basis van handicaps.

Volledig beantwoord.

8.5 Etikettering van producten en diensten

FS15

Beleid voor eerlijk ontwerp en verkoop van financiële producten en diensten.

SNS REAAL heeft een groepsbreed productgoedkeuringsproces, normenkader voor producten en product-, markt- en prijscomités per bedrijfsonderdeel voor een strakke risicobeheersing en besluitvorming rond [nieuwe en bestaande producten](#). In 2011 vonden nieuwe initiatieven plaats om producten [eenvoudiger](#) en productinformatie helderder te maken.

ASN Bank heeft aanvullende criteria voor haar producten en diensten. De producten en diensten worden getoetst aan zes ondernemingsprincipes:

- Samenwerking met partijen die, net als ASN Bank, het bevorderen van duurzame ontwikkeling nastreven.
- Kapitaal wordt alleen verschaft aan ondernemingen en organisaties die een duurzame samenleving bevorderen.
- Zelf ontwikkelde duurzaamheidcriteria voor producten en diensten.
- Toetsing van een aanvraag voor kapitaalverschaffing aan eigen duurzaamheidcriteria, waarbij de onderzoeksinspanning in evenwicht moet zijn met de aard en omvang van de activiteit.
- Het consulteren van belanghebbenden bij het vaststellen of ingrijpend wijzigen van duurzaamheidscriteria.
- Transparantie van beleid en verantwoording afleggen over het gevoerde beleid.

Een aantal merken, met name REAAL, SNS Bank en Zwitserleven, werkt samen met intermediairs. Voor samenwerking met intermediairs wordt beleid gevoerd om de advieskwaliteit te bevorderen en de risico's op onjuiste adviezen over onze producten te beperken. Zij voeren een actief beleid op dit gebied. [Zie bijvoorbeeld REAAL](#). Volledig beantwoord.

FS16

Initiatieven om financiële geletterdheid te verbeteren.

De missie van SNS REAAL is Eenvoud in geldzaken. Dat betekent dat we producten en productinformatie het liefst zo eenvoudig willen maken dat onze klanten weinig financiële kennis nodig hebben om de werking van onze producten te begrijpen. In 2010 en 2011 is veel vooruitgang geboekt met het [eenvoudiger maken van producten](#).

SNS REAAL is partner van de stichting [Weet wat je besteedt](#) die zich richt op het vergroten van de financiële zelfredzaamheid onder jongeren van 12 tot 25 jaar. SNS REAAL biedt naast financiële ondersteuning via de bedrijfsonderdelen ook relevante financiële kennis en projectleden en vrijwilligers voor concrete activiteiten.

Alle retailmerken spannen zich in om het begrip van (de werking) van hun producten te verbeteren. Tot de belangrijkste initiatieven behoren:

- De SNS Winkels bieden persoonlijk advies, informatie over producten en hulp bij internetbankieren.
- Interactieve modules op de websites van SNS Bank en RegioBank, waarbij bezoekers via vragen en antwoorden het product vinden dat het beste bij hen past.
- Vrijwilligers van verschillende bankmerken gaven in 2011 circa 500 gastlessen op basisscholen over geldzaken.
- Trainingen internet(bankieren), vooral voor ouderen.
- Introductie van [SNS Kasboek](#) voor alle klanten met een betaalrekening om inkomsten en uitgaven beter te kunnen

beheren.

- Vereenvoudiging van het taalgebruik tot niveau B1 in de productinformatie en een groot deel van de brieven aan klanten voor schadeverzekeringen van REAAL.
- Uitgave van een educatief boekje over pensioenen, deelname aan de educatieve Pensioen Driedaagse en gastlessen 'Fix je risk' op basisscholen door Zwitserleven.

Volledig beantwoord.

