SNS REAAL

JAARVERSLAG

Inhoudsopgave

Algemeen 2

1 Voorwoord 3

2 Nationalisatie van SNS REAAL 8

2.1 Nationalisatie 8

2.2 Pro forma cijfers 11

3 Profiel en merken 19

3.1 Algemeen 19

3.2 Onze merken 19

3.3 Groepsactiviteiten 21

4 Het aandeel SNS REAAL 22

4.1 Aandelen en notering 22

4.2 Aantal aandelen en core Tier 1 capital securities in 2012 ongewijzigd 22

4.3 Eind 2012: meeste aandelen bij Stichting en instituten 22

4.4 Koersverloop 2012 22

4.5 Kengetallen per gewoon aandeel 2012 24

4.6 Geen dividend over 2012 24

4.7 Belangrijke data 2013 25

4.8 Investor relations 25

5 Raad van Bestuur SNS REAAL 26

6 Strategie 28

6.1 Missie, kernwaarde en verantwoordelijkheid 28

6.2 Verantwoord ondernemen 28

6.3 Strategie 29

6.4 Initiatieven verantwoord ondernemen 31

Jaarverslag 32

7 Voortgang in de strategie 33

7.1 Afbouw van Property Finance 33

7.2 Strategische herstructurering en kapitaalherstructurering 33

7.3 Winnen, helpen en houden van klanten 33

7.4 Verlaging van de kostenbasis 37

7.5 Realisatie ambities 38

8 Vooruitzichten 2013 40

8.1 Financiële markten 2013 40

8.2 Impact wet- en regelgeving 40

8.3 Veranderingen in het distributielandschap 41

8.4 Productmarkten 2013 42

8.5 Vooruitzichten SNS REAAL 44

9 Financiële hoofdlijnen 45

9.1 Resultaat 45

9.2 Invloed incidentele posten 46

9.3 Operationele lasten 47

9.4 Onderliggend resultaat verzekeringsactiviteiten 48

10 Ontwikkelingen SNS Retail Bank 50

10.1 Strategie SNS Retail Bank 50

10.2 Financiële ontwikkelingen SNS Retail Bank 51

10.3 Baten 52

10.4 Lasten 52

10.5 Kredietrisico 53

10.6 Organisatie en distributie 54

10.7 Commerciële ontwikkelingen per productgroep 58

11 Ontwikkelingen Property Finance 65

11.1 Financiële ontwikkelingen 65
11.2 Resultaat 2012 ten opzichte van 2011 65
11.3 Baten 65
11.4 Lasten 66
11.5 Ontwikkeling portefeuille 68
11.6 Herstructurering na de nationalisatie 70

12 Ontwikkelingen REAAL 71

12.1 Strategie REAAL 71
12.2 Commerciële ontwikkelingen en organisatie 71
12.3 Financiële ontwikkelingen REAAL Leven 78
12.4 Baten 80
12.5 Lasten 81
12.6 Financiële ontwikkelingen REAAL Schade 82
12.7 Baten 83
12.8 Lasten 84
12.9 REAAL Overig 84

13 Ontwikkelingen Zwitserleven 85

13.1 Strategie 85
13.2 Financiële ontwikkelingen 86
13.3 Baten 88
13.4 Lasten 88
13.5 Commerciële ontwikkelingen en organisatie 89

14 Ontwikkelingen Groepsactiviteiten 96

14.1 Financiële ontwikkelingen 96
14.2 SNS Asset Management 96
14.3 Duurzame keten en milieu 101

15 Risicobeheer en kapitaalmanagement 103

15.1 Risicobeheer in uitzonderlijke omstandigheden 104
15.2 Belangrijke financiële risico's voor SNS REAAL 105
15.3 Kapitalisatie 106
15.4 Liquiditeit 107
15.5 Beheersing niet-financiële risico’s 108
15.6 Nieuwe regelgeving en implementatie daarvan 109
15.7 Ontwikkelingen in de risicobeheerorganisatie 109

16 Financiering en credit ratings 110

16.1 Strategie publieke financiering 110
16.2 Financieringstransacties in 2012 110
16.3 Onderhandse plaatsingen 111
16.4 Credit ratings 111

17 Onze mensen 114

17.1 Persoonlijk leiderschap 114
17.2 Aantrekkelijke werkgever 115
17.3 Duurzame inzetbaarheid 117
17.4 Opleiding en ontwikkeling 118
17.5 Toekomstbestendige arbeidsvoorwaarden 120
17.6 SNS REAAL Pensioenfonds 121
17.7 Medezeggenschap 121
17.8 Aantal medewerkers (fte's) daalt tot 6.724 (-2,9%) 122

18 Bericht van de Raad van Commissarissen 123

18.1 Thema's 123
18.2 Samenstelling Raad van Commissarissen 126
18.3 Samenstelling Raad van Bestuur 126
18.4 Vergaderingen van de Raad van Commissarissen 127
18.5 Vergaderingen commissies 130
18.6 Jaarrekening en dividend 131
18.7 Remuneratierapport 131
18.8 Slotwoord 138

19 Corporate Governance 140

19.1 De Raad van Bestuur 140
19.2 De Raad van Commissarissen 142
19.3 Voorschriften betreffende benoeming en ontslag van bestuurders en commissarissen 145
19.4 Aandeelhouders, aandelen en core Tier 1 securities 146
19.5 Diverse codes 146

19.6 Bestuursverklaringen 150
Jaarrekening 151
20 Geconsolideerde jaarrekening 152
20.1 Geconsolideerde balans 152
20.2 Geconsolideerde winst- en verliesrekening 160
20.3 Geconsolideerd totaalresultaat 162
20.4 Geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen 163
20.5 Geconsolideerd kasstroomoverzicht 167
21 Grondslagen voor de geconsolideerde jaarrekening 168
21.1 Vaststelling jaarrekening 168
21.2 Algemene informatie 168
21.3 Gehanteerde grondslagen 168
21.4 Gehanteerde grondslagen voor de consolidatie 184
21.5 Specifieke grondslagen balans 187
21.6 Specifieke grondslagen winst- en verliesrekening 205
21.7 Niet uit de balans blijkende verplichtingen 209
21.8 Kasstroomoverzicht 209
22 Segmentering 210
22.1 Gesegmenteerde informatie 210
22.2 Gesegmenteerde balans 212
22.3 Gesegmenteerde winst- en verliesrekening 214
22.4 Gesegmenteerde balans bankactiviteiten 216
22.5 Gesegmenteerde winst- en verliesrekening bankactiviteiten 218
22.6 Gesegmenteerde balans verzekeringsactiviteiten 220
22.7 Gesegmenteerde winst- en verliesrekening verzekeringsactiviteiten 222
23 Acquisities en verkopen 225
24 Risicobeheer en -organisatie 226
24.1 Belangrijkste ontwikkelingen risicoprofiel 226
24.2 Risicobeheerorganisatie 227
24.3 Risicobeheersingscomités 229
24.4 Risicobeheerafdelingen 231
24.5 Risicoclassificatie 235
24.6 Raamwerk voor business control 236
25 Risicobeheer financiële risico's bankactiviteiten 238
25.1 Inleiding 238
25.2 Kredietrisico bankactiviteiten - overzicht 238
25.3 Kredietrisicoprofiel en -beheer 240
25.4 Kredietrisico SNS Retail Bank 243
25.5 Kredietrisico Property Finance 249
25.6 Marktrisico bankactiviteiten 255
25.7 Liquiditeitsrisico bankactiviteiten 260
26 Risicobeheer financiële risico's verzekeringsactiviteiten 264
26.1 Inleiding 264
26.2 Verzekeringsrisico Leven 264
26.3 Verzekeringsrisico Schade 269
26.4 Verzekeringsrisico Herverzekering 274
26.5 Marktrisico verzekeringsactiviteiten 276
26.6 Kredietrisico verzekeringsactiviteiten 282
26.7 Liquiditeitsrisico verzekeringsactiviteiten 286
27 Financiële instrumenten en hedge accounting 288
27.1 Financiële instrumenten 288
27.2 Hedging en hedge accounting 297
28 Risicobeheer niet-financiële risico's 301
28.1 Beheersing van niet financiële risico's 301
28.2 Property Finance 302
28.3 Kapitaalbeslag Operationeel risico 302
29 Kapitaalmanagement 303
29.1 Kapitaalmanagement in bijzondere tijden 303
29.2 Going concern kapitaalmanagement 305
29.3 Doelstellingen en normenkader 306
29.4 Kapitaalpositie 307
29.5 Kapitaaltoereikendheid 310

30 Toelichting op de geconsolideerde jaarrekening 313

30.1 Immateriële vaste activa 313
30.2 Materiële vaste activa 316
30.3 Geassocieerde deelnemingen 318
30.4 Vastgoedbeleggingen 320
30.5 Beleggingen 321
30.6 Beleggingen voor rekening en risico polishouders 325
30.7 Belegd onderpand en schuld inzake verbruikleen 325
30.8 Derivaten 326
30.9 Uitgestelde belastingvorderingen en -verplichtingen 327
30.10 Vastgoedprojecten 328
30.11 Vorderingen op klanten 329
30.12 Vorderingen op banken 332
30.13 Overige activa 333
30.14 Kas en kasequivalenten 333
30.15 Eigen vermogen 333
30.16 Participatiecertificaten en achtergestelde schulden 334
30.17 Schuldbewijzen 336
30.18 Verzekerings- en herverzekeringscontracten 339
30.19 Voorziening voor personeelsverplichtingen 343
30.20 Overige voorzieningen 347
30.21 Spaargelden 348
30.22 Overige schulden aan klanten 348
30.23 Schulden aan banken 349
30.24 Overige verplichtingen 349
30.25 Niet uit de balans blijkende verplichtingen 350
30.26 Verbonden partijen 354
30.27 Gebeurtenissen na balansdatum 357
30.28 Rentemarge 358
30.29 Netto premie-inkomen 359
30.30 Netto provisie en beheervergoedingen 360
30.31 Resultaat deelnemingen 361
30.32 Resultaat uit beleggingen 361
30.33 Resultaat uit beleggingen voor rekening en risico polishouders 362
30.34 Resultaat financiële instrumenten 363
30.35 Overige operationele opbrengsten 363
30.36 Resultaat activa en passiva gehouden om te verkopen 363
30.37 Verzekeringstechnische lasten 363
30.38 Lasten voor rekening en risico polishouders 365
30.39 Acquisitiekosten verzekeringsactiviteiten 365
30.40 Personeelskosten 365
30.41 Overige operationele lasten 368
30.42 Bijzondere waardeverminderingen (terugnemingen) 368
30.43 Overige rentelasten 369
30.44 Overige lasten 369
30.45 Belastingen 370
30.46 Netto resultaat per aandeel / core Tier 1 capital security 370

31 Enkelvoudige jaarrekening 373

31.1 Enkelvoudige balans 373
31.2 Enkelvoudige winst- en verliesrekening 374
31.3 Grondslagen voor de enkelvoudige jaarrekening 374

32 Toelichting op de enkelvoudige jaarrekening 375

32.1 Deelnemingen in groepsmaatschappijen 375
32.2 Vorderingen op groepsmaatschappijen 375
32.3 Beleggingen 376
32.4 Eigen vermogen 377
32.5 Achtergestelde schulden 380
32.6 Schuldbewijzen 380
32.7 Overige schulden aan klanten 380
32.8 Overige verplichtingen 381
32.9 Niet uit de balans blijkende verplichtingen 381
32.10 Gebeurtenissen na balansdatum 382
32.11 Accountantskosten 382

33 Overzicht belangrijkste groepsmaatschappijen 383

34 Overige gegevens 384

34.1 Regeling inzake de winst- en verliesbestemming 384
34.2 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant 385

34.3 Onafhankelijk assurance rapport 387
GRI 388
1 GRI Tabel 389
2 Bijlagen 403
2.1 GRI tabel: 2.10 Onderscheidingen 403
2.2 GRI tabel: 4.12 Onderschreven handvesten 405
2.3 GRI tabel: 4.13 Lidmaatschappen 407
2.4 GRI tabel: 4.14 Betrokken belanghebbenden 409
2.5 GRI tabel: EN01 Materialen 414
2.6 GRI tabel: EN03 Energie 415
2.7 GRI tabel: EN08 Waterverbruik 415
2.8 GRI tabel: EN16 Emissie 415
2.9 GRI tabel: EN22 Afval 416
2.10 GRI tabel: EN29 Transport 416
2.11 GRI tabel: LA13 Diversiteit 417

Kerncijfers

NETTO RESULTAAT 2012

€ -972 miljoen

Nettoresultaat kernactiviteiten van € -159 miljoen

VERHOUDING MAN-VROUW

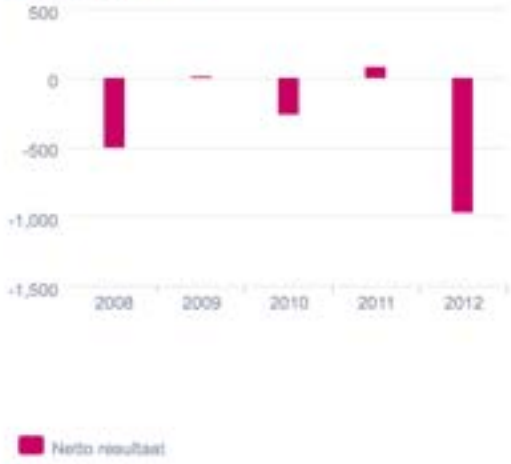
58/42 %

TOTAAL EIGEN VERMOGEN

€ 3,4 miljard

NETTO RESULTAAT

In miljoenen euro's

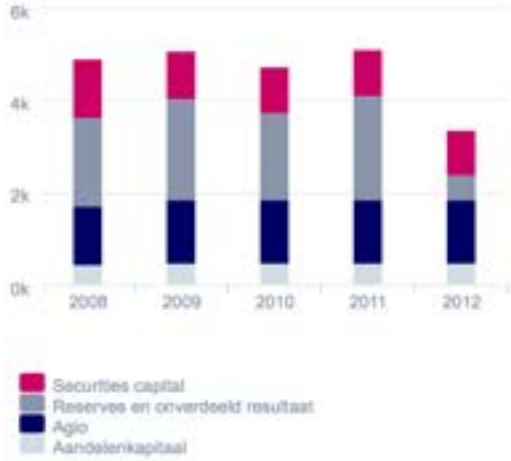


SOLVABILITEIT VERZEKERINGSACTIVITEITEN

In %

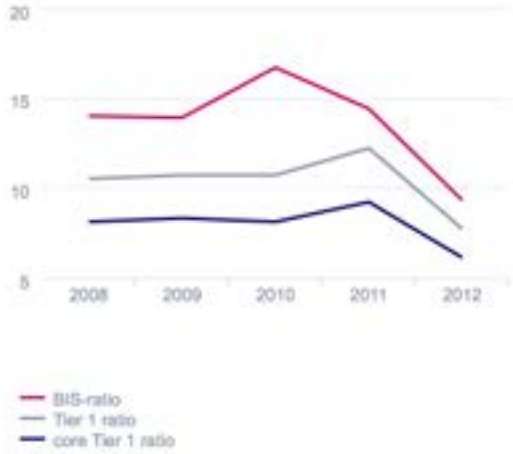
EIGEN VERMOGEN SNS REAAL

In miljoenen euro's



SOLVABILITEIT BANKACTIVITEITEN

In %

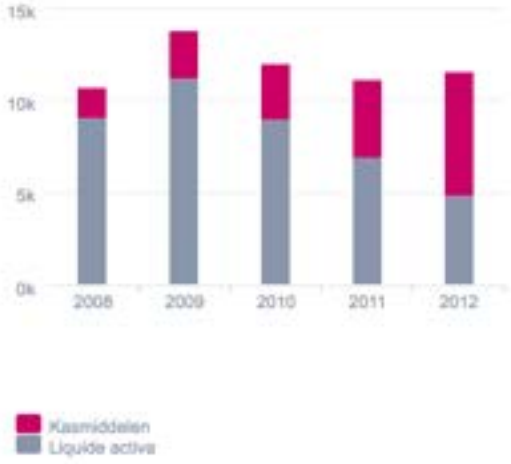


DOUBLE LEVERAGE

In %

LIQUIDITEITSPOSITIE BANKACTIVITEITEN

In miljoenen euro's



Kerncijfers SNS REAAL

In miljoenen euro's	**2012**	2011	2010	2009	2008
Resultaat					
SNS Retail Bank	**88**	**257**	**162**	**120**	**116**
REAAL Leven	72	247	208	49	-473
REAAL Schade	-84	32	16	54	26
REAAL Overig	-15	1	-18	-11	-32
REAAL	**-27**	**280**	**206**	**92**	**-479**
Zwitserleven	-120	-87	36	104	-71
Groepsactiviteiten	-100	-93	-71	-80	-98
SNS REAAL Kernactiviteiten	**-159**	**357**	**333**	**236**	**-532**
Property Finance	-813	-243	-593	-219	28
SNS REAAL	**-972**	**114**	**-260**	**17**	**-504**
Totaal baten	7.354	6.119	7.068	8.497	5137
Totaal lasten	8.520	5.954	7.384	8.446	5865
Resultaat voor belastingen	**-1.166**	**165**	**-316**	**51**	**-728**
Belastingen	-198	50	-57	29	-208
Netto resultaat beëindigde bedrijfsactiviteiten en belang van derden	4	1	1	5	-16
Netto resultaat over de periode	**-972**	**114**	**-260**	**17**	**-504**
Balans					
Balanstotaal	133.641	131.836	127.713	128.900	125.359
Beleggingen	34.175	31.435	31.001	31.166	29.296
Beleggingen voor rekening en risico van polishouders	13.227	12.420	12.637	12.038	10.724
Vorderingen op klanten	64.334	67.552	69.117	70.457	68.649
Groepsvermogen	3.352	5.090	4.719	5.062	4.892
Spaargelden	32.815	30.341	27.397	24.435	21.859
Verzekeringscontracten	41.769	38.827	38.814	38.030	36.067
Ratio's					
Double Leverage	127,4%	115,1%	115,4%	113,1%	113,7%
Ultimostand aantal interne werknemers (FTE)	6.724	6.928	7.113	7.520	7535
Ziekteverzuim	4,3%	4,4%	4,3%	4,2%	4,4%
Papierverbruik (kg/FTE)	159	210	198	210	262
Bankactiviteiten					
Efficiencyratio SNS Bank	57,4%	49,9%	57,8%	57,0%	62,8%
Core Tier 1 ratio	6,1%	9,2%	8,1%	8,3%	8,1%
Tier 1 ratio	7,7%	12,2%	10,7%	10,7%	10,5%
BIS ratio	9,3%	14,4%	16,7%	13,9%	14,0%
Verzekeringsactiviteiten					
Bedrijfskosten-premieverhouding REAAL	11,9%	11,5%	12,2%	13,0%	
Bedrijfskosten-premieverhouding Zwitserleven	14,5%	15,2%	15,4%	14,0%	
DNB-Solvabiliteitspercentage Verzekeringsactiviteiten	176%	203%	195%	230%	176%
DNB-Solvabiliteitspercentage SRLEV	211%	223%	205%	246%	177%
DNB-Solvabiliteitspercentage Schade	490%	464%	398%	379%	307%

Vanaf 1 januari 2012 zijn de business units SNS Retail Bank en Property Finance gehergroepeerd. De business unit SNS Zakelijk is gereallocceerd over de business units SNS Retail Bank en Property Finance. De vergelijkende cijfers zijn hiervoor aangepast.

Met ingang van 1 januari 2012 worden de geactiveerde interne en externe acquisitiekosten niet langer geactiveerd, maar direct ten laste van het resultaat gebracht. Vergelijkende cijfers zijn hiervoor aangepast.

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.

Het vergelijkend cijfer 2011 en 1e halfjaar 2012 MCVNB is berekend met behulp van de interne pricing curve, de MCVNB over geheel 2012 is met behulp van de DNB AAA rentecurve inclusief de Ultimate Forward Rate (UFR)

DNB solvabiliteitspercentage wordt per eind juni en eind december 2012 berekend op basis van de aangepaste methodiek voor extrapolatie van de rentecurve met behulp van een Ultimate Forward Rate (UFR). In het vereiste kapitaal is rekening gehouden met Tier 2 kapitaal met oneindige looptijd van maximaal 50% van het vereiste kapitaal en Tier 2 kapitaal met vastgestelde looptijd van maximaal 25% van het vereiste kapitaal (voorheen werden beide typen Tier 2 kapitaal voor 100% meegeteld als aanwezig kapitaal op verzekeringsactiviteiten-niveau). Vergelijkende cijfers zijn hiervoor niet aangepast.

DNB solvabiliteitspercentage Leven is in vergelijking met voorgaande publicaties vervangen door DNB solvabiliteitspercentage van SRLEV, de juridische entiteit. Dit is exclusief Proteq, die wel opgenomen was in het percentage van Leven.

1 Voorwoord

Aan de periode die nu achter ons ligt hebben we een gemengd gevoel overgehouden, want 2012 was voor SNS REAAL een jaar van contrasten. In het eerste halfjaar lag de focus nog op de uitvoering van onze strategische prioriteiten. In de tweede helft van het jaar begon voor SNS REAAL echter een intensieve periode van nauwe samenwerking met De Nederlandsche Bank (DNB) en het ministerie van Financiën om tot een allesomvattende oplossing te komen voor de kredietrisico's van de vastgoedfinancieringsportefeuille van Property Finance en de kapitaalbasis van SNS REAAL. Uiteindelijk besloot de Nederlandse minister van Financiën op 1 februari 2013, na overleg met DNB, om SNS REAAL te nationaliseren en de aandeelhouders van SNS REAAL en achtergestelde crediteuren van SNS REAAL en SNS Bank te onteigenen. Het aandelenbelang van Stichting Beheer SNS REAAL in SNS REAAL werd eveneens onteigend. Dit was een drastisch besluit, met verstrekkende gevolgen voor de samenleving, voor onze klanten en voor onze aandeelhouders en achtergestelde crediteuren. Wij beseffen dat bescheidenheid voor ons in de toekomst een sleutelwoord is.

In dit verslag kijken we terug op het jaar dat aan de nationalisatie van SNS REAAL vooraf ging. Inmiddels is veel van wat er in 2012 is gebeurd al achterhaald door de gevolgen van deze nationalisatie. Voor SNS REAAL is er veel veranderd. Toch vinden we het belangrijk om verslag te doen over de ontwikkelingen in het afgelopen jaar. Verder zijn we ons uiteraard bewust van onze verantwoordelijkheid een antwoord te vinden op de vraag hoe de Nederlandse belastingbetaler uiteindelijk zal worden gecompenseerd voor zijn steun aan SNS REAAL en hoe SNS REAAL op haar beurt een bijdrage kan leveren aan de samenleving.

Terugblik

Begin 2012 bleef SNS REAAL zich richten op de uitvoering van haar strategische prioriteiten, te weten het 'verstevigen van het fundament' en het 'bouwen voor de toekomst'. De eerste strategische prioriteit, het verstevigen van het fundament, betekende een verdere afbouw van vastgoedfinancieringsportefeuille van Property Finance, terwijl we tegelijkertijd werkten aan de versterking van onze kapitaalbasis. Onder 'bouwen voor de toekomst' vielen onze inspanningen om op kostenefficiënte wijze klanten te winnen, helpen en behouden.

In 2012 zijn we erin geslaagd om de kredietlimieten van Property Finance met € 1,7 miljard terug te brengen, wat neerkomt op een daling van 18% ten opzichte van ultimo 2011. Dit ging in het eerste halfjaar van 2012 nog gepaard met het versterken van de kapitaalbasis van SNS Bank als geheel, gemeten als core Tier 1 ratio. De afbouw van de kredietportefeuille kon echter niet voorkomen dat toenemende bijzondere waardeverminderingen en verliezen bij Property Finance in de tweede helft van 2012 tot een aanzienlijke verslechtering van de kapitaalbasis van SNS Bank leidde.

Ondanks alle turbulentie bleven onze kernactiviteiten zich richten op de behoeften en belangen van onze klanten. We vonden manieren om de behoeften en tevredenheid van onze klanten nauwkeuriger te meten. We brachten het productaanbod terug, verbeterden producten en vereenvoudigden productvoorwaarden. We introduceerden ook nieuwe producten die voldoen aan hogere normen op het gebied van verantwoord ondernemen. Met de (her)introductie van Zilvervloot Sparen bij SNS Bank en RegioBank bevorderden we de waarde van sparen onder tienduizenden kinderen en jongeren. Een ander voorbeeld is de promotie door SNS Bank van 'Bouwsparen' (een duurzame woningfinancieringsvorm, waarbij men eerst spaart en dan leent) in reactie op de publieke en politieke discussie met betrekking tot de Nederlandse woningmarkt.

In 2012 stegen de operationele lasten van onze kernactiviteiten fractioneel, met 1%. Gecorrigeerd voor incidentele posten zijn we er echter in geslaagd de kosten verder terug te brengen, met 3%. Dit werd bereikt door medewerkers efficiënter in te zetten, IT-systemen te standaardiseren en beter op elkaar af te stemmen en scherper in te kopen.

In het tweede halfjaar van 2012 verslechterden de marktomstandigheden aanzienlijk. Een stijgende werkloosheid, in combinatie met stringentere hypotheekvoorwaarden, leidde tot een verslechterende woningmarkt. Bovendien leidde de implementatie van een voorzichtiger risicobeoordelingsmodel bij SNS Bank tot hogere risicowegingen voor particuliere hypotheken. De commerciële vastgoedmarkten verslechterden eveneens en de verliezen bij Property Finance namen toe, waardoor de core Tier 1 ratio van SNS Bank onder druk kwam te staan. Daarnaast werden onze

verzekeringsactiviteiten negatief beïnvloed doordat de rente in kernlanden van de eurozone naar een historisch laag niveau daalde. Het werd steeds duidelijker dat we niet in staat zouden zijn om de kapitaalsteun, die SNS REAAL eind 2008 van de Nederlandse Staat had ontvangen, voor eind 2013 terug te betalen zonder een onaanvaardbaar kapitaaltekort op te bouwen. Ondanks dat we in een eerder stadium alternatieve scenario's onderzocht en bediscussieerd hadden, betekende dit meer en meer dat het noodzakelijk werd om een allesomvattende oplossing te vinden voor de versterking van SNS REAAL's kapitaalbasis en de vastgoedfinancieringsportefeuille van Property Finance. Daarnaast heeft DNB in mei 2012 SNS REAAL opgedragen door te gaan met haar inspanningen om haar kapitaalbasis te versterken en de non-core portefeuille van Property Finance af te bouwen. In juli 2012 heeft SNS REAAL daarom de financiële markten geïnformeerd dat zij verschillende scenario's aan het onderzoeken was. Dit onderzoek werd uitgevoerd in overleg met DNB, het ministerie van Financiën en onze externe accountant. We bestudeerden een breed scala aan scenario's, gericht op de versterking en vereenvoudiging van de kapitaalbasis, alsook herstructureringsscenario's zoals de verkoop van bedrijfsonderdelen. Tijdens dit proces werd voortdurend rekening gehouden met de belangen van alle betrokken partijen.

Naarmate het tweede halfjaar van 2012 vorderde, nam de urgentie om een allesomvattende oplossing te vinden toe. In november 2012 heeft SNS REAAL opnieuw verklaard dat haar eerder aangekondigde beoordeling van de strategische herstructurering en versterking van het kapitaal aan de gang was.
Als reactie op speculaties over de toekomst van SNS REAAL, werden de particuliere spaartegoeden volatieler, hoewel ze per saldo in het tweede halfjaar gelijk bleven. In januari 2013 nam de uitstroom van spaargelden echter toe.

SNS REAAL sloot het jaar 2012 af met een nettoverlies van € 972 miljoen. Hierin is begrepen een nettoverlies van € 813 miljoen van Property Finance, als gevolg van fors hogere bijzondere waardeverminderingen.

In januari 2013 informeerde SNS REAAL de financiële markten opnieuw dat haar inspanningen nog steeds gericht waren op het vinden van een allesomvattende oplossing, inclusief de vermindering van de kredietverliezen bij Property Finance. Er werd uitgelegd dat in alle scenario's de schatting van partijen inzake de toekomstige verliezen bij Property Finance een belangrijke rol speelde. In diezelfde maand constateerde DNB in de zogenaamde SREP-brief (Supervisory Review and Evaluation Process) dat SNS Bank een kapitaaltekort had. DNB verzocht SNS REAAL om uiterlijk op 31 januari met een remedie voor dit tekort te komen, of om ervoor te zorgen dat dit tekort, op basis van een op dezelfde datum in te dienen plan, op korte termijn zou worden aangevuld. Na maanden van intensieve samenwerking met alle betrokken partijen presenteerde SNS REAAL op 31 januari 2013 een privaatpubliek voorstel aan DNB. In de media werd dit voorstel het CVC-scenario genoemd. Dit scenario ging uit van een kapitaalinjectie door private partijen waarbij bestaande aandeelhouders de mogelijkheid kregen om daarin te participeren, 'burden sharing' voor aandeelhouders en achtergestelde crediteuren, een bijdrage van de Nederlandse Staat in de vorm van een conversie van de in 2008 verstrekte kapitaalsteun, een kapitaalinjectie en een garantie op de financiering van de vastgoedfinancieringsportefeuille van Property Finance na de afsplitsing van deze portefeuille van SNS REAAL. De Minister van Financiën was echter van oordeel dat de Staat een onevenredig grote bijdrage moest leveren en de haalbaarheid en de financiering niet verzekerd waren. Daardoor werd geconstateerd dat dit scenario onvoldoende zekerheid bood om het kapitaaltekort van SNS Bank op korte termijn aan te vullen. Op basis van deze conclusie heeft de minister van Financiën SNS REAAL op 1 februari 2013 genationaliseerd, waarbij de aandeelhouders van SNS REAAL en de achtergestelde crediteuren van SNS REAAL en SNS Bank werden onteigend.

Kernactiviteiten in 2012
De vermogenspositie en winstontwikkeling van de verzekeringsactiviteiten speelden geen rol bij de beslissing om SNS REAAL te nationaliseren. Omdat de verzekeringactiviteiten echter een 100% dochteronderneming van SNS REAAL zijn, werden die ook genationaliseerd.

Aanhoudend moeilijke marktomstandigheden, toegenomen concurrentie en druk op de marges leidden in 2012 tot een aanzienlijk bedrag aan incidentele posten, voornamelijk in de vorm van afschrijvingen op goodwill bij REAAL Leven en REAAL Schade. We namen ook een bijzondere waardevermindering op de merknaam van Zwitserleven en een gedeeltelijke afwaardering van de VOBA. In totaal bedroegen de bijzondere waardeverminderingen van immateriële vaste activa bij de verzekeringsactiviteiten € 493 miljoen netto. In 2012 was de totale invloed van incidentele posten,

inclusief een additionele voorziening ten behoeve van de getroffen compensatieregeling voor beleggingsverzekeringen, bij de verzekeringsactiviteiten € 549 miljoen negatief, wat resulteerde in een nettoverlies van € 147 miljoen. Aangezien immateriële activa niet in de solvabiliteit worden opgenomen, hadden de bijzondere waardeverminderingen geen invloed op de solvabiliteitsratio's van de verzekeringsactiviteiten.

Eind 2012 was de vermogenspositie van de verzekeringsactiviteiten gedaald tot 176%, vooral als gevolg van een lagere rente, hogere kapitaaleisen en de toegenomen levensverwachting. Gecorrigeerd voor incidentele posten steeg de nettowinst van de verzekeringsactiviteiten met 42% naar € 402 miljoen, voornamelijk als gevolg van koerswinsten op obligaties. Gecorrigeerd voor incidentele posten steeg de nettowinst van het levenbedrijf met 46% naar € 391 miljoen. De nettowinst voor incidentele posten van het schadebedrijf daalde met 19% tot € 26 miljoen. Onderliggende resultaten van de verzekeringsactiviteiten (gecorrigeerd voor incidentele posten en de invloed van de beleggingsportefeuille en hedges) daalden, maar bleven in 2012 winstgevend.

Gecorrigeerd voor incidentele posten boekte SNS Retail Bank in 2012 een fors lagere winst van € 124 miljoen, deels door lagere winsten op de terugkoop van eigen schuldpapier en hogere bijzondere waardeverminderingen op leningen als gevolg van de verslechtering van de woningmarkt en de stijgende werkloosheid in Nederland. Door incidentele posten van € 36 miljoen, welke met name een herstructureringslast betrof, werd de nettowinst beperkt tot € 88 miljoen. De efficiency ratio steeg van 50% in 2011 naar 57% in 2012, vooral door de lagere terugkoopresultaten, druk op de provisie-inkomsten en de herstructureringslast.

De in- en uitstroom van particuliere spaargelden werd in het tweede halfjaar van 2012 volatieler als gevolg van de media-aandacht voor SNS REAAL. Desondanks stegen particuliere spaargelden over het hele jaar met € 2,5 miljard.

Alles bijeengenomen rapporteerden de kernactiviteiten in 2012 een nettoverlies van € 159 miljoen. Gecorrigeerd voor incidentele posten, bedroeg de nettowinst van de kernactiviteiten € 443 miljoen, ten opzichte van € 485 miljoen in 2011.

Nationalisatie

De nationalisatie omvat de herkapitalisatie van SNS REAAL en SNS Bank, alsmede de afsplitsing van de Property Finance vastgoedfinancieringsportefeuille in een aparte vastgoedbeheerorganisatie. Dit geschiedt door de overdracht van Property Finance. De herkapitalisatie bestaat uit een kapitaalinjectie van € 2,2 miljard door de Nederlandse Staat en de onteigening van aandelen van SNS REAAL en van achtergestelde schuld van in totaal € 1 miljard van SNS REAAL en SNS Bank. Bovendien heeft de Nederlandse Staat SNS REAAL een overbruggingskrediet verstrekt van € 1,1 miljard om senior schuld en intragroepsleningen af te lossen.

De overdracht van Property Finance aan een afzonderlijke vastgoedbeheerorganisatie betreft € 8,5 miljard aan bruto vastgoedleningen en € 0,5 miljard vastgoedprojecten per 30 juni 2012 (€ 8,3 miljard totale netto-exposure na aftrek van voorzieningen op leningen). Het overgrote deel hiervan (meer dan 75%) heeft betrekking op Nederland. Als onderdeel van de overdracht is een afschrijving van € 2,8 miljard op de totale activa van Property Finance per 30 juni 2012 vereist. Deze afschrijving van € 2,8 miljard is bepaald door de Nederlandse Staat. In aanvulling op de € 0,8 miljard aan bijzondere waardevermindering bij Property Finance in het tweede halfjaar van 2012, wordt daarom in het eerste kwartaal van 2013 een extra voorziening van € 2,0 miljard getroffen. Na de extra afboeking bedraagt de netto-exposure van de vastgoedfinancieringsportefeuille € 5 miljard. SNS Bank blijft deze portefeuille financieren, ook na de beoogde overdracht. De Nederlandse Staat heeft het voornemen om een garantie van circa € 5 miljard te verstrekken voor het financieren van Property Finance. Zodra de garantie is verkregen, in combinatie met de overdracht, draagt SNS Bank geen kredietrisico op een overeenkomstig financieringsbedrag. Zij draagt dus ook niet langer de bijbehorende risicogewogen activa in haar kapitaalratio's. Daarnaast heeft de Nederlandse Staat het voornemen om de vastgoedbeheerorganisatie te kapitaliseren.

De hierboven beschreven structuur met betrekking tot Property Finance (de afsplitsing, de garantie op de financiering en de kapitalisatie van de vastgoedbeheerorganisatie) is afhankelijk van de goedkeuring van de Europese Commissie.

Rekening houdend met de invloed van alle nationalisatiemaatregelen, laten de pro forma core Tier 1 ratio van SNS Bank en de pro forma double leverage van SNS REAAL een sterke verbetering zien. De pro forma core Tier 1 ratio van SNS Bank verbetert naar 14,9%, tegenover 6,1% ultimo 2012. De pro forma double leverage van SNS REAAL wordt teruggebracht naar 105%, wat overeenkomt met een nominale leverage van € 0,2 miljard (ultimo 2012: 127%). De DNB-solvabiliteit van de verzekeringsactiviteiten wordt niet beïnvloed door de nationalisatie. Ultimo 2012 bedroeg deze 176%.

Vooruitzichten

SNS REAAL rapporteerde over het eerste kwartaal van 2013 een nettowinst van € 170 miljoen bij de kernactiviteiten, inclusief een positief effect van € 71 miljoen als gevolg van de nationalisatiemaatregelen. Gecorrigeerd voor incidentele posten en nationalisatiemaatregelen bedroeg de nettowinst van de kernactiviteiten over het eerste kwartaal € 99 miljoen, vergeleken met € 103 miljoen over het eerste kwartaal van 2012. SNS Retail Bank had een goede start in 2013, de nettowinst bij de verzekeringsactiviteiten bleef achter.

Property Finance rapporteerde een netto verlies van € 1,8 miljard in het eerste kwartaal 2013 door het netto-effect van € 1,8 miljard van de € 2,0 miljard voorziening getroffen op de vastgoedfinancieringsportefeuille. Met deze voorziening is de netto-exposure in lijn gebracht met de overdrachtswaarde zoals bepaald door de Nederlandse Staat en gecommuniceerd in een brief van de Nederlandse minister van Financiën aan het Parlement.

Door het aanzienlijke verlies van Property Finance over het eerste kwartaal, zal SNS REAAL ook over heel 2013 een verlies rapporteren. Ondanks een verder verslechterde Nederlandse huizenmarkt, verwachten we dat SNS Retail Bank de komende kwartalen bevredigende resultaten zal blijven boeken. We verwachten dat het marktklimaat bij de verzekeringsactiviteiten moeilijk zal blijven. Als gevolg hiervan zullen de nettowinst en solvabiliteit bij de verzekeringsactiviteiten de komende kwartalen onder druk blijven.

Aan het einde van het eerste kwartaal van 2013, was de feitelijke core Tier 1 ratio van SNS Bank verbeterd tot 11,5%, voornamelijk als gevolg van de nationalisatiemaatregelen die in dit kwartaal al waren doorgevoerd. Het resterende verschil tussen de feitelijke en de (hogere) pro forma core Tier 1 ratio van SNS Bank is voornamelijk het gevolg van de invloed op risicogewogen activa van SNS Bank verbonden aan de beoogde overdracht van Property Finance.

Op 22 februari 2013 gaf de Europese Commissie (EC) voorlopige goedkeuring voor de steun van de Nederlandse Staat aan SNS REAAL, met uitzondering van de maatregelen ten aanzien van Property Finance, waarvoor geen goedkeuring was gevraagd. De voorlopige goedkeuring is onder voorwaarde van een presentatie van een herstructureringsplan door het Ministerie van Financiën binnen zes maanden vanaf voornoemde datum en omvat alle staatssteunmaatregelen, inclusief de voorgenomen Property Finance steunmaatregelen. De EC zal een definitief besluit nemen over de staatssteun op basis van dit plan. Het herstructureringsplan zal worden opgesteld door het Ministerie van Financiën in nauwe samenwerking met SNS REAAL. Ontwikkelingen in de markt en SNS REAAL's karakteristieken in acht nemende, zal dit plan het raamwerk voor de toekomst van SNS REAAL zijn. We verwachten gedurende het jaar meer duidelijkheid te geven over dit plan.

De juridische en financiële uitvoering van de (gevolgen) van de nationalisatie en de voorbereidingen voor de afsplitsing van de Property Finance vastgoedfinancieringsportefeuille zijn de eerste belangrijke stappen op weg naar de terugkeer van stabilisatie voor SNS REAAL. We zullen ook werken aan de financiële ontvlechting van de holding, de bank en de verzekeraar, in lijn met de inhoud van de brief van de Nederlandse minister van Financiën aan het parlement na de nationalisatie.

Verantwoordelijkheid
De nationalisatie van SNS REAAL heeft verstrekkende gevolgen voor de samenleving, voor onze aandeelhouders en achtergestelde schuldeisers, onze klanten en onze organisatie, inclusief onze medewerkers. Wij hebben een verantwoordelijkheid richting deze partijen. Hoewel deze verantwoordelijkheid per groep verschilt, zal SNS REAAL hier naar beste kunnen invulling aan geven. Door te streven naar transparantie, eenvoud en duurzaamheid, of anders gezegd: door op een verantwoorde manier te ondernemen, in de breedste zin van het woord. Met onze missie Eenvoud in Geldzaken en onze kernwaarde GEEF! zullen we ernaar blijven streven de belangen van de maatschappij, onze klanten, elkaar en het resultaat zo goed mogelijk te behartigen.

In dit streven neemt SNS REAAL haar verantwoordelijkheid om het vertrouwen in haar eigen organisatie te herstellen en een bijdrage te leveren aan het herstel van vertrouwen in de financiële sector als geheel. Daarbij is de integriteit en professionaliteit van onze medewerkers het startpunt. In 2012 is er twijfel gerezen over de integriteit van enkele van onze medewerkers bij Property Finance. Wij betreuren deze integriteitkwesties zeer. Wij tolereren geen normoverschrijdend gedrag en hebben daarom corrigerende maatregelen getroffen en zijn onderzoeken gestart. Dit integriteitsincident betekent echter wel dat we nog harder ons best zullen moeten doen om aan te tonen dat de maatschappij en onze (potentiële) klanten ons hun financiële toekomst kunnen toevertrouwen. Daarnaast staat het klantbelang altijd voorop in onze producten en diensten en in onze processen.

Als Raad van Bestuur zijn we ervan overtuigd dat er in de Nederlandse financiële sector ruimte is voor een speler die de Nederlandse economie ondersteunt, met een menselijke maat, die transparante, eenvoudige en eerlijk geprijsde producten aanbiedt, die helder en realistisch is in de rendementen die behaald kunnen worden en die waarmaakt wat hij belooft. In haar 200 jarige historie heeft SNS REAAL haar verantwoordelijkheid in onze maatschappij genomen. Wij streven ernaar dat te blijven doen, juist ook in de nieuwe werkelijkheid waarin we ons bevinden. Daarbij zullen eenvoud, transparantie en duurzaamheid voorop blijven staan.

Gerard van Olphen

2 Nationalisatie van SNS REAAL

2.1 Nationalisatie

De Nederlandsche Bank (DNB) heeft in januari 2013 aan SNS REAAL gecommuniceerd dat zij heeft geconcludeerd dat de kapitaalpositie van SNS Bank ontoereikend is om een beheerste dekking van de huidige en mogelijk toekomstige risico's van de onderneming te waarborgen. SNS Bank moest uiterlijk 31 januari 2013 een finale oplossing presenteren met een naar het oordeel van DNB voldoende mate van zekerheid van slagen en die op korte termijn tot aanvulling van het kapitaaltekort zou leiden. Naar de mening van DNB bood het voorstel van SNS REAAL onvoldoende mate van zekerheid dat het genoemde kapitaaltekort op korte termijn zou kunnen worden aangevuld. DNB heeft vervolgens het Ministerie van Financiën laten weten het niet langer verantwoord te achten dat SNS Bank het bankbedrijf zou blijven uitoefenen.

Op 1 februari 2013 heeft de Minister van Financiën vervolgens op grond van de artikelen 6:2 en 6:4 van de Wet op het Financieel toezicht besloten (hierna: het besluit) tot onteigening van:

- alle geplaatste aandelen in het kapitaal van SNS REAAL N.V.
- alle door SNS REAAL N.V. aan Stichting Beheer SNS REAAL uitgegeven core Tier 1 capital securities (‘Stichting securities’)
- alle achtergestelde obligaties van SNS REAAL N.V. en SNS Bank N.V.
- achtergestelde onderhandse schulden van SNS REAAL N.V. en SNS Bank N.V.

In het besluit heeft de Minister uiteengezet dat hij van oordeel is dat de stabiliteit van het financiële stelsel ernstig en onmiddellijk in gevaar kwam door de situatie waarin SNS REAAL zich voorafgaand aan 1 februari 2013 bevond. SNS REAAL realiseert zich dat het onteigeningsbesluit een grote impact heeft op de samenleving, klanten, beleggers en medewerkers.

Alle aandelen, Stichting securities en achtergestelde obligaties zijn onteigend ten name van de Staat der Nederlanden. De onteigening van de achtergestelde onderhandse schulden heeft plaatsgevonden door onteigening van de met die schulden corresponderende passieve vermogensbestanddelen van SNS REAAL N.V. en SNS Bank N.V. ten name van de Stichting Afwikkeling Onderhandse Schulden SNS REAAL. In het besluit heeft de Minister aangegeven dat de vermogensbestanddelen van de achtergestelde onderhandse schulden ten name van een aparte stichting zijn onteigend om te voorkomen dat deze schulden op de Staat der Nederlanden zouden overgaan. De stichting zal voor verdere afwikkeling (waarschijnlijk via faillissement, zo meldt het besluit) zorg dragen. SNS REAAL is bij wijze van onmiddellijke voorziening als bedoeld in artikel 6:1 van de Wet op het financieel toezicht als enig bestuurder van de stichting benoemd. De nationalisatie heeft geen directe gevolgen voor de verzekeringsactiviteiten van SNS REAAL. Uitzonderingen hierop zijn het door de Europese Commissie uitgevaardigde voorlopige verbod tot het doen van acquisities en het voorlopige verbod tot het doen van rentebetalingen op door de verzekeraar zelfstandig uitgegeven hybride instrumenten (zie toelichting op de volgende bladzijde).

Het besluit tot onteigening is per 1 februari 2013, om 8.30 uur, in werking getreden. De onteigende effecten en vermogensbestanddelen zijn per dat tijdstip van rechtswege overgegaan op de Staat der Nederlanden, respectievelijk de Stichting Afwikkeling Onderhandse Schulden SNS REAAL.

De bestuurders Ronald Latenstein (CEO) en Ference Lamp (CFRO) en de voorzitter van de Raad van Commissarissen Rob Zwartendijk, zijn op 1 februari 2013 teruggetreden uit hun functies. Per 4 februari zijn de door de Staat der Nederlanden voorgedragen en benoemde bestuurders in functie getreden: Gerard van Olphen als voorzitter van de Raad van Bestuur en Maurice Oostendorp als CFRO.

De vicevoorzitter van de Raad van Commissarissen, Piero Overmars, heeft de rol van voorzitter van de Raad van Commissarissen voorlopig op zich genomen.

Naast de hiervoorgenoemde onteigening van de aandelen, Stichting securities, achtergestelde obligaties en onderhandse schulden heeft de Minister nog tot de volgende maatregelen besloten. De financiële impact hiervan wordt in paragraaf 2.2 Pro forma cijfers toegelicht.

- Het overdragen van Property Finance aan een vastgoedbeheerorganisatie in combinatie met een overheidsgarantie van ongeveer € 5 miljard op de tijdelijke financiering die SNS Bank zal verstrekken aan deze vastgoedbeheerorganisatie.
- De conversie van de core Tier 1 securities uitgegeven aan de Staat en de Stichting Beheer SNS REAAL in agio op gewone aandelen SNS REAAL.
- De onteigening en omzetting in eigen vermogen van achtergestelde schulden van SNS Bank N.V. en SNS REAAL N.V.
- Een agiostorting van € 2,2 miljard door de Nederlandse Staat in SNS REAAL, waarvan € 1,9 miljard is doorgestort als agio in SNS Bank.
- Een overbruggingskrediet van € 1,1 miljard.
- Het vrijvallen van circa € 5,5 miljard aan risico gewogen activa door het overbrengen van de Property Finance activiteiten naar een nieuw op te richten vastgoedbeheerorganisatie.
- De bijdrage van SNS Bank aan de door de Minister opgelegde Resolutieheffing.

De Europese Commissie heeft in een besluit van 22 februari 2013 de kapitaalstorting van € 2,2 miljard in SNS REAAL, de doorstorting door SNS REAAL van € 1,9 miljard daarvan in SNS Bank en het overbruggingskrediet van de Staat aan SNS REAAL van € 1,1 miljard voorlopig goedgekeurd. De goedkeuring geldt tot het moment dat de Europese Commissie een finaal besluit neemt op basis van het door het Ministerie van Financiën uiterlijk op 22 augustus 2013 in te dienen herstructureringsplan. Het besluit van 22 februari 2013 bepaalt onder meer dat SNS REAAL tot het moment van het finaal besluit geen acquisities mag doen ("acquisition ban") en geen betalingen mag doen op hybride instrumenten ("hybrid debt call and coupon ban"). Het Ministerie van Financiën overweegt om vooruitlopend op het finaal besluit ook een voorlopige goedkeuring van de Europese Commissie te verzoeken met betrekking tot de hierna onder 2.2.1.6 vermelde ontvlechting van Property Finance. Voor deze ontvlechting heeft de Europese Commissie namelijk (nog) geen voorlopige goedkeuring verleend.

Het door het Ministerie van Financiën bij de Europese Commissie in te dienen herstructureringsplan heeft tot doel de financiële stabiliteit van SNS REAAL te herstellen en herhaling in de toekomst te voorkomen. Het is mogelijk dat de Europese Commissie na bestudering van het herstructureringsplan tot het oordeel komt dat door de staatsteun aanvullende maatregelen en/of sancties nodig zijn om onbedoelde verstoringen in de concurrentieverhoudingen tegen te gaan. Deze eventuele maatregelen en/of sancties kunnen invloed hebben op de toekomstige strategische positionering van SNS REAAL. In onderstaande paragrafen wordt nader ingegaan op specifieke aspecten van de nationalisatie.

2.1.1 Raad van State

Tegen het besluit is door een groot aantal belanghebbenden beroep ingesteld bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State. De Raad van State heeft op 25 februari 2013 de beroepen grotendeels ongegrond verklaard en het onteigeningsbesluit in stand gelaten met dien verstande dat de Raad van State vond dat de Minister de effecten en vermogensbestanddelen wel rechtmatig heeft onteigend, maar niet de daarmee verband houdende verplichtingen of aansprakelijkheden van SNS REAAL N.V. en SNS Bank N.V. jegens onteigende partijen voor zover die verplichtingen of aansprakelijkheden verband houden met het (voormalig) bezit van bedoelde effecten. Dergelijke eventuele claims kunnen nog steeds tegen SNS REAAL N.V. resp. SNS Bank N.V. worden uitgeoefend.

2.1.2 Ondernemingskamer

De rechthebbenden ten aanzien van de hiervoor genoemde effecten en vermogensbestanddelen hebben recht op een schadeloosstelling ter hoogte van de werkelijke waarde. De hoogte van de schadeloosstelling wordt vastgesteld door de Ondernemingskamer van het Gerechtshof te Amsterdam. De Minister heeft inmiddels een schadeloosstelling van 0 euro aangeboden. Het verzoekschrift van de Minister om de schadeloosstelling op 0 euro vast te stellen is in behandeling bij de Ondernemingskamer. Indien de Ondernemingskamer zou bepalen dat wel een schadeloosstelling verschuldigd is dan wordt deze voldaan door de Staat der Nederlanden. Dat heeft dus geen consequenties voor SNS REAAL N.V. of SNS Bank N.V.

2.1.3 Juridische procedures

De mogelijkheid bestaat dat de oorspronkelijke rechthebbenden van de onteigende effecten en vermogensbestanddelen juridische procedures zullen starten om hun schade vergoed te krijgen. Op dit moment is geen inschatting te maken van zowel de kans dat mogelijke juridische procedures tot een verplichting zullen leiden alsmede de hoogte van de financiële impact op SNS REAAL N.V. Om die reden zijn ten aanzien van mogelijke juridische procedures door rechthebbenden van de onteigende effecten en vermogensbestanddelen geen voorzieningen gevormd. Aangezien de uitkomst van mogelijke juridische procedures niet met zekerheid bepaald kan worden, valt niet uit te sluiten dat een negatieve uitkomst daarvan een materiële negatieve financiële impact zou kunnen hebben op de vermogenspositie, resultaten of kasstromen van SNS REAAL N.V.

2.1.4 Participatiecertificaten

Onder de door de Staat onteigende achtergestelde schulden van SNS Bank bevinden zich ook de zogeheten 3e serie participatiecertificaten. De Minister heeft het nieuwe management verzocht om een feitenonderzoek te doen naar de vraag of in het verleden mogelijk onjuist is gehandeld bij het aanbieden en/of adviseren van deze certificaten, en om indien nodig een voorstel te doen voor compensatie van deze gedupeerden. Momenteel wordt dit door SNS REAAL onderzocht. SNS REAAL streeft er naar in het tweede kwartaal van 2013 participatiecertificaathouders duidelijkheid te bieden.

2.2 Pro forma cijfers

In deze paragraaf wordt ingegaan op wat de nationalisatie in financieel opzicht voor SNS REAAL betekent. Onderstaande pro forma balans geeft inzicht in de belangrijkste financiële effecten van de nationalisatie en na uitvoering van bepaalde vervolgstappen die de Minister heeft aangekondigd in zijn brief van 1 februari 2013 aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal gezonden brief (hierna: de Kamerbrief). Deze pro forma balans is opgesteld door uitsluitend de vermelde gebeurtenissen of handelingen in de balans per 31 december 2012 te verwerken om inzicht te geven in het uiteindelijke effect van de vervolgstappen van de nationalisatie. De vervolgstappen die resulteren in de pro forma balans representeren niet in alle gevallen historische feitelijke transacties. Een aantal vervolgstappen moet nog geëffectueerd worden. De werkelijke uitvoering kan afwijken, bijvoorbeeld als gevolg van de reactie van de Europese Commissie op het herstructureringsplan, hetgeen invloed kan hebben op de hierna gepresenteerde pro forma's. Onderstaande effecten staan in de pro forma balans per kolom aangegeven en worden in de daaropvolgende paragrafen nader toegelicht:

- De afwaardering van de vastgoedfinancieringsportefeuille naar de waarde zoals door de Minister bepaald bij overdracht van Property Finance aan een vastgoedbeheerorganisatie. Het verlies op de vastgoedfinancieringsportefeuille bij separatie bedraagt € 2,8 miljard ten opzichte van de boekwaarde van juni 2012 (zie paragraaf 2.2.1.1). Van dit bedrag is € 776 miljoen verwerkt in het tweede halfjaar 2012. Voor het resterende verlies is in het eerste kwartaal 2013 een voorziening gevormd van € 2,0 miljard. Deze voorziening leidt per 1 februari 2013 tot een afname van de risicogewogen activa van SNS Bank, waarna bij de externe overdracht van de portefeuille de resterende risico gewogen activa vrijvallen (zie 2.2.1.6).
- De core Tier 1 securities uitgegeven aan de Staat en de Stichting Beheer SNS REAAL als agio gestort op gewone aandelen SNS REAAL.
- De onteigening en omzetting in eigen vermogen van de achtergestelde schulden van SNS Bank N.V. en SNS REAAL N.V. en de verwerking in het vermogen van de resultaten uit de afbouw van de derivaten gerelateerd aan de onteigende stukken.
- Een agiostorting van € 2,2 miljard door de Nederlandse Staat in SNS REAAL, waarvan € 1,9 miljard is doorgestort als agio in SNS Bank.
- Een overbruggingskrediet van € 1,1 miljard.
- Het vrijvallen van ongeveer € 5,5 miljard aan risico gewogen activa door het overbrengen van de Property Finance activiteiten naar een nieuw op te richten vastgoedbeheerorganisatie in combinatie met de overheidsgarantie van ongeveer € 5 miljard op de tijdelijke financiering die SNS Bank zal verstrekken aan deze vastgoedbeheerorganisatie.
- De bijdrage van SNS Bank aan de door de Minister opgelegde Resolutieheffing.
- Een inschatting van de te verrekenen vennootschapsbelasting op de bijzondere waardeverminderingen bij Property Finance en de omzetting in eigen vermogen van de achtergestelde schulden.

2.2.1 Pro Forma balans SNS REAAL Geconsolideerd

Tabel 1: Pro Forma balans SNS REAAL na nationalisatie

In miljoenen euro's	31-12-2012	PF op held for sale	Balans na PF op held for sale	Aanpassen kapitaal-structuur	Onteigening achter-gestelde stukken	Kapitaal-storting	Over-brug-gings-krediet	Ontvlech-ting PF	Resolutie-heffing	Pro Forma Balans
Activa										
Beleggingen	34.175	--	34.175	--	--	--	--	--	--	34.175
Uitgestelde belastingvorderingen	1.338	233	1.571	--	--	--	--	-8	--	1.563
Vastgoedprojecten	416	-118	298	--	--	--	--	-298	--	--
Vorderingen op klanten	64.334	-1.906	62.428	--	--	--	--	-4.699	--	57.729
Vorderingen op banken	2.313	--	2.313	--	--	--	--	4.930	--	7.243
Kas en kasequivalenten	7.654	--	7.654	--	--	2.200	615	-24	--	10.445
Overige activa	23.411	--	23.411	--	--	--	--	-209	--	23.202
Totaal activa	**133.641**	**-1.791**	**131.850**	**--**	**--**	**2.200**	**615**	**-308**	**--**	**134.357**
Passiva										
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouders	2.363	-1.791	572	987	1.058	2.200	--	--	-70	4.747
Eigen vermogen toe te schrijven aan houders van securities	987	--	987	-987	--	--	--	--	--	--
Belang van derden	2	--	2	--	--	--	--	--	--	2
Totaal eigen vermogen	**3.352**	**-1.791**	**1.561**	**--**	**1.058**	**2.200**	**--**	**--**	**-70**	**4.749**
Participatiecertificaten en achtergestelde schulden	1.744	--	1.744	--	-1.163	--	--	--	--	581
Schuldbewijzen	22.212	--	22.212	--	--	--	-485	--	--	21.727
Overige passiva	106.333	--	106.333	--	105	--	1.100	-308	70	107.300
Totaal passiva	**133.641**	**-1.791**	**131.850**	**--**	**--**	**2.200**	**615**	**-308**	**--**	**134.357**
Double Leverage SNS REAAL (euro)	918				-373	-300				245
Double Leverage SNS REAAL (%)	127%									105%
Core Tier 1 ratio SNS Bank	6,1%		-2,9%							14,9%
RWA SNS Bank	20.592	-2.024	18.568					-5.487		13.081

2.2.1.1 Property Finance op held for sale

In de pro forma balans wordt het effect verwerkt van de voorgenomen overdracht van Property Finance naar een vastgoedbeheerorganisatie. Property Finance zal worden gesepareerd tegen een aanzienlijk lagere waarde dan de boekwaarde. De totale activa van Property Finance worden met ongeveer € 2,8 miljard afgeboekt ten opzichte van de boekwaarde per 30 juni 2012. De Minister van Financiën heeft tot deze afboeking besloten. In de pro forma cijfers is een afboeking op Property Finance van bruto € 2.024 miljoen (netto € 1.791 miljoen) verwerkt. Dit bedrag is afgeleid uit de totale afboeking van € 2,8 miljard ten opzichte van de boekwaarde per 30 juni 2012 minus de reeds geboekte waardeverminderingen ter grootte van € 772 miljoen die in het tweede halfjaar van 2012 zijn genomen en € 4 miljoen verstrekte kortingen op de afbouw. De afboeking is deels fiscaal aftrekbaar (zie toelichting onder paragraaf 2.2.1.8.2). In de toelichting op het nationalisatiebesluit is aangegeven dat de vastgoedprojecten van Property Finance een waarde hebben tussen de € 185 en € 265 miljoen. In de pro forma balans is, naar analogie van de totale afboeking op heel Property Finance op basis van de gemiddelde uitkomst, uitgegaan van een afwaardering van de vastgoedprojecten naar de gemiddelde waarde van € 225 miljoen. De portefeuille aan vastgoedprojecten is in het tweede halfjaar 2012 door uitwinning toegenomen. De gemiddelde overdrachtswaarde, rekening houdend met deze toename is per 31 december 2012 € 298 miljoen. De in de pro forma balans verwerkte afboeking van € 2.024 miljoen heeft naar schatting voor € 1.906 miljoen betrekking op de door Property Finance verstrekte vastgoedfinancieringen en naar schatting voor € 118 miljoen op de vastgoedprojecten. Voor de afboeking die in de pro forma balans is opgenomen is in het eerste kwartaal van 2013 ten laste van het resultaat een voorziening gevormd omdat door het besluit van de minister een feitelijke verplichting is ontstaan om Property Finance tegen de vastgestelde waarde over te dragen.

In de waardering van de vastgoedfinancieringsportefeuille van Property Finance bestaan aanzienlijke verschillen tussen de overdrachtswaarde bij separatie van SNS REAAL, de reële waarde die is opgenomen in hoofdstuk 27.1 en de balanswaardering per 31 december 2012.

De balanswaardering van de vastgoedfinancieringen is € 6.605 miljoen en heeft conform de verslaggevingsregels de geamortiseerde kostprijs als grondslag. Hierop wordt alleen voorzien na neerwaartse aanpassing van de verwachte kasstromen die het gevolg is van een daadwerkelijke tot verlies leidende gebeurtenis op balansdatum. Dit betekent dat de voorzieningen alleen betrekking hebben op posten die als gevolg van deze gebeurtenissen in 'in default' zijn verklaard en waarop een verlies (incurred loss) is geleden.
Ter bepaling van de hoogte van de voorziening worden de verwachte kasstromen contant gemaakt tegen de oorspronkelijke effectieve rentevoet van de desbetreffende post. Discontering van de kasstromen vindt dus plaats tegen de rente die bij de start van de lening met de klant was afgesproken. Verliezen die het gevolg zijn van verwachte toekomstige ontwikkelingen of gebeurtenissen mogen, hoe waarschijnlijk deze verwachtingen ook zijn, niet worden voorzien (expected loss).

De reële waarde van de vastgoedfinancieringen is in de jaarrekening opgenomen in paragraaf 27.1. De opstelling in paragraaf 27.1 betreft alleen de reële waarde van financiële instrumenten en omvat daardoor wel de reële waarde van de vastgoedfinancieringen, maar niet van de vastgoedprojecten. De reële waarde gaat uit van de marktprijs en deze is gedefinieerd als de prijs die tot stand komt tussen geïnformeerde partijen die tot een transactie bereid zijn (geen gedwongen transacties). Op dit moment is er geen sprake van een actieve markt voor vastgoedfinancieringen en referentieprijzen (afgeleid van vergelijkbare transacties) zijn daardoor niet beschikbaar. Het management heeft geoordeeld dat de uitkomsten van het interne onderzoek naar de verwachte onderdekking van de financieringen de beste inschatting is van de reële waarde. Dit onderzoek is gebaseerd op de door Property Finance gehanteerde afbouwstrategie waarbij uitgegaan wordt van waardemaximalisatie zonder tijdsdruk op de afbouw. Voor zover als mogelijk is bij de waardering rekening gehouden met in de markt waarneembare referentietransacties. In tegenstelling tot de balanswaardering is in het onderzoek rekening gehouden met verwachte verliezen op posten die op 31 december 2012 (nog) niet in default zijn. De disconteringsvoet waartegen de kasstromen contant worden gemaakt bevat bovendien opslagen ontleend aan de marktrente boven de oorspronkelijke effectieve rentevoet om uitdrukking te geven aan het ten opzichte van de verstrekkingsdatum gestegen risico. Het interne onderzoek naar de waarde van de portefeuille is onder 3 scenario's doorgerekend (optimistic, base, bare). De uitkomst op basis van het neutrale scenario is als reële waarde opgenomen.

De overdrachtsprijs waartegen de vastgoedfinancieringsportefeuille zal worden gesepareerd is gebaseerd op het besluit van de Minister op basis van een in zijn opdracht uitgevoerd onderzoek.

2.2.1.2 Aanpassen kapitaalstructuur

2.2.1.2.1 Aandelen B

Op 4 februari 2013 heeft een wijziging van de statuten van SNS REAAL plaatsgevonden waardoor de aandelen B die op 1 februari door de Staat der Nederlanden waren onteigend bij Stichting Beheer SNS REAAL, zijn omgezet in 6 gewone aandelen. Het aantal gewone aandelen is daardoor gestegen van 287.619.867 naar 287.619.873.

2.2.1.2.2 Core Tier 1 capital securities

De Stichting securities die in 2008 zijn uitgegeven zijn onteigend. De core Tier 1 securities die SNS REAAL in 2008 aan de Staat der Nederlanden (€ 565 miljoen) heeft uitgegeven en de Stichting securities (€ 435 miljoen, balanswaarde per 31 december 2012 € 422 miljoen als gevolg van loss absorption) zijn inmiddels gestort als agio op de gewone aandelen SNS REAAL. In de kamerbrief van de Minister staat dat de omzetting van de core Tier 1 securities een effect op het EMU saldo heeft van € 0,8 miljard. Bij dat bedrag is rekening gehouden met boetes die SNS REAAL bij aflossing verschuldigd zou zijn. SNS REAAL heeft deze toekomstige boete niet als verplichting in haar balans opgenomen.

2.2.1.3 Onteigening achtergestelde obligaties en onderhandse schulden

2.2.1.3.1 Achtergestelde obligaties

De Staat der Nederlanden heeft de onteigende achtergestelde obligaties als agio in SNS REAAL gestort met economische werking per 1 februari 2013. SNS REAAL heeft daarna met economische werking per dezelfde datum de onteigende achtergestelde obligaties die door SNS Bank waren uitgegeven als agio in SNS Bank gestort. Door de schuldvermenging die daardoor ontstond zijn de schuldtitels, inclusief alle daaruit voortvloeiende betalingsverplichtingen aan de Staat, teniet gegaan. De verslaggeving volgt de schuldvermenging. Het bedrag van de onteigende achtergestelde obligaties is grotendeels onbelast toegevoegd aan het eigen vermogen. Het resultaat, afkomstig van het afbouwen van derivaten gerelateerd aan de onteigende stukken is als een belast resultaat aan het eigen vermogen toegevoegd.

2.2.1.3.2 Achtergestelde onderhandse schulden

Er heeft onteigening van de achtergestelde onderhandse schulden plaatsgevonden. De met die schulden corresponderende passieve vermogensbestanddelen van SNS REAAL en SNS Bank zijn ten name van de Stichting Afwikkeling Onderhandse Schulden SNS REAAL onteigend. De hieruit volgende vrijval in de balans is als een belast resultaat aan het eigen vermogen toegevoegd.

In de pro forma balans is geen rekening gehouden met de opgelopen rente op de onteigende achtergestelde leningen over de periode tussen 31 december 2012 en 25 februari 2013, de datum waarop de Raad van State tot het oordeel kwam dat de vermogensbestanddelen rechtmatig zijn onteigend. De belastingeffecten die voortvloeien uit de onteigening van de achtergestelde onderhandse schulden zijn verwerkt.

Hoewel SNS REAAL is aangewezen als bestuurder van de Stichting Afwikkeling Onderhandse Schulden SNS REAAL wordt er gezien het beperkte risico voor SNS REAAL van uitgegaan dat deze stichting niet hoeft te worden geconsolideerd in de cijfers van SNS REAAL. Dit omdat het enige doel van de stichting is het voor eigen rekening en risico beheren en afwikkelen van onderhandse schulden van SNS REAAL N.V. en SNS Bank N.V. De stichting zal geen nieuwe schulden aangaan maar uitsluitend de onteigende onderhandse schulden beheren en afwikkelen.

2.2.1.4 Kapitaalstorting ad € 2,2 miljard

De Minister heeft in de Kamerbrief aangegeven dat SNS REAAL een kapitaalinjectie van in totaal € 2,2 miljard nodig heeft, € 1,9 miljard voor SNS Bank en € 300 miljoen voor SNS REAAL N.V. Op 11 maart 2013 heeft een agiostorting in SNS REAAL N.V. plaatsgevonden van € 2,2 miljard. Een bedrag van € 1,9 miljard is vervolgens op dezelfde dag door SNS REAAL als agio gestort in SNS Bank.

2.2.1.5 Overbruggingskrediet van de Staat aan SNS REAAL ad € 1,1 miljard

De Minister heeft in de Kamerbrief aangegeven, dat DNB verwacht dat SNS REAAL door de onteigening een periode moeilijk aan externe financiering zal kunnen komen. Om dat op te vangen heeft de Staat aan SNS REAAL een lening verstrekt van € 1,1 miljard. Dit bedrag is op 4 maart 2013 ontvangen. Dit krediet is gebruikt om € 485 miljoen externe schuld en € 615 miljoen aan intern opgenomen leningen af te lossen.

2.2.1.6 Ontvlechting Property Finance

De Minister heeft in de Kamerbrief aangekondigd de intentie te hebben Property Finance apart te willen zetten in een vastgoedbeheerorganisatie. De Minister heeft daarbij aangegeven, dat het voor de geloofwaardigheid van deze oplossing nodig is, dat de vastgoedbeheerorganisatie financieel en operationeel volledig separaat opereert van SNS REAAL. Daarbij heeft de Minister aangegeven, dat DNB verwacht dat de vastgoedbeheerorganisatie bij oprichting € 0,5 miljard aan eigen vermogen nodig heeft voor operationele kosten bij oprichting en als buffer voor onverwachte ontwikkelingen. Dit wordt geïnjecteerd door de Staat. De ontvangst van € 0,5 miljard aan eigen vermogen maakt geen onderdeel uit van de pro forma opstelling omdat de vastgoedbeheerorganisatie dan geen onderdeel meer uitmaakt van SNS REAAL. Verder heeft de Minister aangegeven, dat de Staat de intentie heeft een garantie te verstrekken op de financiering van de vastgoedbeheerorganisatie van circa € 5 miljard. Initieel blijft deze financiering van de vastgoedbeheerorganisatie grotendeels verstrekt worden door SNS Bank, zodat SNS Bank een kredietrisico blijft lopen op de portefeuille. De Staatsgarantie vangt voor dit bedrag het risico vervolgens op. Er wordt naar gestreefd om deze financiering geleidelijk te vervangen door financiering door derden. De voorbereidingen voor het opzetten van de vastgoedbeheerorganisatie zijn gestart.

In de tabel hieronder is weergegeven wat het effect is van de ontvlechting van Property Finance op de cijfers van SNS REAAL en SNS Bank. In de eerste kolom is de balans van het segment Property Finance weergegeven. Deze balans komt overeen met de balans van de juridische entiteit SNS Property Finance B.V. In de tweede kolom zijn de effecten als gevolg van reclassificatie en verrekening van concernposten opgenomen en zijn de eliminaties teruggedraaid. De grootste eliminatiepost ten behoeve van de consolidatie is de intercompany financiering van Property Finance door SNS Bank. In de kolom ‘PF Held for Sale’ wordt het verlies geboekt op de overdracht van de portefeuille van Property Finance zoals toegelicht in paragraaf 2.2.1.1. De uitgestelde belastingvordering als gevolg van het verlies door de separatie valt in de entiteit SNS Bank, onderdeel van de fiscale eenheid SNS REAAL. Bij de fiscale eenheid SNS REAAL kan de uitgestelde belastingvordering worden verrekend met de toekomstige winsten. Door het verlies op de portefeuille ontstaat in de entiteit Property Finance een sterk negatief vermogen. Alvorens Property Finance wordt gesepareerd zal het negatieve vermogen worden versterkt en wordt de intercompany funding die is verstrekt aan Property Finance teruggebracht. De kolom ‘Ontvlechting PF’ laat zien dat na ontvlechting van Property Finance bij SNS REAAL en SNS Bank een vordering op banken ontstaat van bijna € 5,0 miljard. Dit is de na ontvlechting uitstaande financiering die door SNS Bank aan Property Finance is verstrekt. De totale bij Property Finance benodigde financiering bedraagt na ontvlechting ongeveer € 5,1 miljard. Het verschil betreft door Property Finance aangetrokken financiering bij andere banken (€ 170 miljoen) die in de kolom ‘Ontvlechting PF’ is opgenomen onder ‘Schulden aan banken’.

Tabel 1B: Uitleg kolom ontvlechting Property Finance

In miljoenen euro's	Segment PF 31-12-2012	Reclassificatie concernposten	PF op Held for sale	Versterking eigen vermogen PF	**Ontvlechting PF**
Activa					
Uitgestelde belastingvorderingen	-8	--	--	--	-8
Vastgoedprojecten	-416	--	118	--	-298
Vorderingen op klanten	-6.605	--	1.906	--	-4.699
Vorderingen op banken	-10	7.376	--	-2.436	4.930
Kas en kasequivalenten	-203	179	--	--	-24
Overige activa	-608	399	--	--	-209
Totaal activa	**-7.850**	**7.954**	**2.024**	**-2.436**	**-308**
Passiva					
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouders	412	--	2.024	-2.436	--
Totaal eigen vermogen	**412**	**--**	**2.024**	**-2.436**	**--**
Participatiecertificaten en achtergestelde schulden	--	--	--	--	--
Schuldbewijzen	--	--	--	--	--
Schulden aan banken	-8.124	7.954	--	--	-170
Overige passiva	-138	--	--	--	-138
Totaal passiva	**-7.850**	**7.954**	**2.024**	**-2.436**	**-308**

2.2.1.7 Bijdrage resolutieheffing

De minister heeft van alle banken een bijdrage gevraagd in de vorm van een eenmalige resolutieheffing. De bijdrage van SNS Bank is naar schatting € 70 miljoen en is opgenomen onder de overige passiva. Deze zal naar verwachting in 2014 verschuldigd zijn en in dat jaar ook ten laste van het resultaat worden gebracht.

2.2.1.8 Effecten vennootschapsbelasting

De maatregelen na de nationalisatie hebben invloed op de te vorderen en te betalen vennootschapsbelasting. De kwantificering in de pro forma balans van het effect op de belastingpositie berust op voorlopige aannames die in onderstaande alinea's staan toegelicht. Het uiteindelijke effect zal in overleg met de Belastingdienst worden vastgesteld. Het management van SNS REAAL is echter van mening dat de aannames met inachtneming van de risico's en onzekerheden een correcte inschatting zijn.

2.2.1.8.1 Belastingvordering door verlies op Property Finance

De (bruto) afboeking op Property Finance ter grootte van € 2.024 miljoen (zie toelichting bij paragraaf 2.2.1.1) is naar schatting voor € 934 miljoen fiscaal aftrekbaar. De belastingvordering van € 233 miljoen die hieruit ontstaat (25% x € 934) wordt in zijn geheel in de pro forma balans opgenomen onder de veronderstelling van voldoende toekomstige fiscale winst om deze fiscaal te kunnen compenseren. Hierbij is rekening gehouden met aannames met betrekking tot toekomstige winsten en is tevens rekening gehouden met onzekerheden over de toekomstige samenstelling van de fiscale eenheid van SNS REAAL.

2.2.1.8.2 Belastingeffecten bij onteigening achtergestelde schulden

De vermogenswinst ten gevolge van de onteigende achtergestelde obligaties is naar inschatting grotendeels niet belastbaar voor vennootschapsbelasting. De via het resultaat in 2013 te verwerken vermogenswinst van onteigende achtergestelde onderhandse leningen is integraal belastbaar voor vennootschapsbelasting. Rekening houdend met voorzieningen, de fiscale winst en het afwikkelen van de met de onteigende effecten samenhangende hedges bedraagt de netto vermogenstoename € 1.058 miljoen.

2.2.2 Pro forma balans SNS Bank

De effecten van de nationalisatie op SNS Bank zijn in onderstaande pro forma balans inzichtelijk gemaakt. Voor de toelichting op de effecten wordt verwezen naar de toelichting op de pro forma balans van SNS REAAL bij paragraaf 2.2.1. De gemaakte aanpassingen voor het opstellen van de pro forma cijfers van SNS Bank wijken op een aantal punten af.

- SNS Bank heeft geen core Tier 1 securities aan de Nederlandse Staat uitgegeven en de aanpassing van de kapitaalsstructuur door omzetting van de core Tier 1 securities is bij SNS Bank niet van toepassing.
- De onteigening van de achtergestelde obligaties en achtergestelde onderhandse schulden betreft alleen die door SNS Bank waren uitgegeven.
- De kapitaalstorting door de Nederlandse Staat in SNS REAAL van € 2,2 miljard is voor € 1,9 miljard doorgezet naar SNS Bank.

Tabel 2: Pro Forma balans SNS Bank na nationalisatie

In miljoenen euro's	**31-12-2012**	PF op held for sale	**Balans na PF op held for sale**	Onteigening achtergestelde stukken	Kapitaal-storting	Ontvlechting PF	Resolutieheffing	**Pro Forma Balans**
Activa								
Uitgestelde belastingvorderingen	337	233	570	--	--	-8	--	562
Vastgoedprojecten	416	-118	298	--	--	-298	--	--
Vorderingen op klanten	61.784	-1.906	59.878	--	--	-4.699	--	55.179
Vorderingen op banken	1.927	--	1.927	--	--	4.930	--	6.857
Kas en kasequivalenten	6.933	--	6.933	--	1.900	-24	--	8.809
Overige activa	9.918		9.918	--	--	-209	--	9.709
Totaal activa	**81.315**	**-1.791**	**79.524**	**--**	**1.900**	**-308**	**--**	**81.116**
Passiva								
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouders	1.311	-1.791	-480	691	1.900	--	-70	2.041
Totaal eigen vermogen	**1.311**	**-1.791**	**-480**	**691**	**1.900**	**--**	**-70**	**2.041**
Participatiecertificaten en achtergestelde schulden	820	--	820	-780	--	--	--	40
Overige passiva	79.184		79.184	89	--	-308	70	79.035
Totaal passiva	**81.315**	**-1.791**	**79.524**	**--**	**1.900**	**-308**	**--**	**81.116**
Core Tier 1 ratio	6,1%		-2,9%					14,9%
RWA SNS Bank	20.592	-2.024	18.568			-5.487		13.081

2.2.3 Pro forma balans SNS REAAL Enkelvoudig

In onderstaande pro forma balans zijn de effecten van de nationalisatie op SNS REAAL enkelvoudig inzichtelijk gemaakt. Voor de toelichting op de effecten wordt verwezen naar de toelichting op de pro forma balans van SNS REAAL (geconsolideerd) in paragraaf 2.2.1. De gemaakte aanpassingen voor het opstellen van de pro forma cijfers van SNS REAAL enkelvoudig wijken op een aantal punten af.

- De last uit hoofde van de afboeking bij separatie van Property Finance alsmede de kosten van de resolutieheffing worden gedragen door SNS Bank. Bij SNS REAAL enkelvoudig worden deze posten verwerkt via het resultaat uit deelnemingen in groepsmaatschappijen.
- Het resultaat van € 685 bij deelnemingen in groepsmaatschappijen door onteigening achtergestelde obligaties en achtergestelde onderhandse leningen betreft de omzetting in vermogen van de onteigende achtergestelde stukken uitgegeven door SNS Bank.
- De afname bij de passiva van de onteigende achtergestelde obligaties ter grootte van € 391 miljoen betreft alleen de achtergestelde obligaties uitgegeven door SNS REAAL.
- De kapitaalstorting door de Nederlandse Staat in SNS REAAL van € 2,2 miljard is voor € 1,9 miljard doorgezet naar SNS Bank.

Tabel 3: Pro Forma balans SNS REAAL Enkelvoudig na nationalisatie

In miljoenen euro's	**31-12-2012**	PF op held for sale	**Balans na PF op held for sale**	Aanpassen kapitaal-structuur	Onteigening achtergestelde stukken	Kapitaal-storting	Overbrug-gingskrediet	Resolutie-heffing	**Pro Forma Balans**
Activa									
Deelnemingen groepsmaatschappijen	4.268	-1.791	2.477	--	685	1.900	--	-70	4.992
Overige activa	963	--	963	--	--	300	-36	--	1.227
Totaal activa	**5.231**	**-1.791**	**3.440**	**--**	**685**	**2.200**	**-36**	**-70**	**6.219**
Passiva									
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouders	2.363	-1.791	572	987	1.058	2.200	--	-70	4.747
Eigen vermogen toe te schrijven aan houders van securities	987	--	987	-987	--	--	--	--	--
Achtergestelde schulden	391	--	391	--	-391	--	--	--	--
Aansprakelijk vermogen	**3.741**	**-1.791**	**1.950**	**--**	**667**	**2.200**	**--**	**-70**	**4.747**
Schuldbewijzen	421	--	421	--	--	--	-485	--	-64
Overige verplichtingen groepsmaatschappijen	825	--	825	--	--	--	-651	--	174
Overige passiva	244	--	244	--	18	--	1.100	--	1.362
Totaal passiva	**5.231**	**-1.791**	**3.440**	**--**	**685**	**2.200**	**-36**	**-70**	**6.219**
Double Leverage SNS REAAL (euro)	918								245
Double Leverage SNS REAAL (%)	127%								105%

3 Profiel en merken

SNS REAAL is een innovatieve dienstverlener op het gebied van bankieren en verzekeren. Met een uitgebalanceerd aanbod van merken richt SNS REAAL zich op de Nederlandse markt voor sparen en beleggen, hypotheken, verzekeringen en pensioenen. Onze klanten zijn vooral particulieren en het midden- en kleinbedrijf (mkb). We zijn er van overtuigd dat er in de Nederlandse financiële sector ruimte is voor een speler die de Nederlandse economie ondersteunt, met een menselijke maat, die producten aanbiedt die transparant, eenvoudig en eerlijk geprijsd zijn, die helder en realistisch is over de rendementen die kunnen worden behaald en een speler die waarmaakt wat hij belooft aan zijn klanten. In haar 200-jarige historie heeft SNS REAAL zich gekenmerkt door bescheidenheid, maar heeft zij tegelijkertijd haar verantwoordelijkheid genomen. SNS REAAL streeft er naar dat te blijven doen, ook nu we genationaliseerd zijn. Daarbij zal eenvoud, transparantie en duurzaamheid voorop staan. Met Eenvoud in geldzaken en GEEF! geven we daar invulling aan.
SNS REAAL heeft een balanstotaal van € 134 miljard en 6.724 medewerkers (fte) en is daarmee een relevante speler op de Nederlandse markt. SNS REAAL heeft haar hoofdkantoor in Utrecht.

3.1 Algemeen

3.1.1 Geworteld in de samenleving

SNS REAAL heeft 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 werden de vakbondsverzekeraars Concordia en de Centrale opgericht die later tot REAAL fuseerden. Tot de voorlopers van SNS REAAL behoren veel regionale spaarbanken.

3.1.2 Eenvoud in geldzaken

SNS REAAL wil geldzaken eenvoudig, begrijpelijk en transparant maken. Dit bereiken we door onze klanten actief te betrekken bij de ontwikkeling van producten en diensten. Maar ook met betrokken medewerkers die geloven in deze producten en diensten.

3.1.3 Het oog op de klant

Onze klanten, zowel particuliere als zakelijke klanten, willen we verdienen. Door goede service en dienstverlening kiezen we voor een optimale relatie met elke klant, toegankelijk, drempelvrij en voor een eerlijke prijs. Ieder merk van SNS REAAL geeft daar zijn eigen invulling aan. Uiteindelijk streven we naar duurzame relaties met klanten, maar ook met de maatschappij.

3.2 Onze merken

Dé klant bestaat niet. Alle mensen zijn anders, in wensen, behoeften en voorkeuren. Wij willen onze klanten van dienst zijn op een manier die bij hen past. We kiezen daarom niet voor één merk voor alle klanten, maar voor verschillende merken die hun klanten van dienst zijn op een manier die bij hen past. Met elk hun eigen werkwijze, uitstraling, mentaliteit en producten, van sparen en beleggen tot verzekeringen. Zo kunnen klanten van SNS Bank terecht in ruim 200 winkels, is ASN Bank de duurzame bank, bepalen klanten bij Proteq Dier & Zorg zelf de dekking die het beste bij hun huisdier past en werkt RegioBank met persoonlijke adviseurs.

3.2.1 SNS Bank

SNS Bank is opgericht in 1817 om de financiële zelfredzaamheid van mensen te vergroten. Deze opdracht en uitdaging zijn nog even relevant als destijds. Als brede, toegankelijke bank voor consumenten en de kleinzakelijke markt laten we klanten zelf kiezen hoe ze hun geldzaken regelen: via de website, telefonisch, met een adviseur aan huis of bij een van de 200 SNS Winkels of via het mobiele kanaal. Producten: betalen, sparen, hypotheken, verzekeren, lenen, beleggen en banksparen. www.snsbank.nl

3.2.2 REAAL

REAAL gelooft dat financiële dienstverlening beter kan en doet er alles aan om de klant vooruit te helpen. Vanuit het belang van de klant, persoonlijk, duidelijk en gelijkwaardig. Of hij nu een huis koopt, een bedrijf runt, of zijn financiële toekomst uitstippelt. We werken daarbij samen met financieel adviseurs die garant staan voor een objectief advies. Producten: sparen, beleggen, verzekeren (leven individueel, schade en arbeidsongeschiktheid). www.reaal.nl

3.2.3 Zwitserleven

Zwitserleven is sinds 1901 dé pensioenverzekeraar van Nederland. Zwitserleven waakt over het pensioenkapitaal van 765.000 mensen en zet haar kennis en kunde in voor een verantwoorde toekomst van haar klanten. Door nu al vooruit te denken wil Zwitserleven haar klanten onbezorgd van hun pensioen laten genieten en het Zwitserleven Gevoel laten ervaren. Producten: pensioenverzekeringen. www.zwitserleven.nl

3.2.4 RegioBank

RegioBank is de regionale bankformule van SNS REAAL waar zo'n 535 zelfstandig adviseurs bij zijn aangesloten. RegioBank is de bank in de buurt, zonder poespas en gedoe. Met veel persoonlijke aandacht, gevoel voor service en alle bankproducten in huis. Producten: hypotheken, sparen, betalen, lenen en beleggen. www.regiobank.nl

3.2.5 ASN Bank

ASN Bank is in Nederland al 50 jaar één van de toonaangevende banken in duurzaam bankieren. Geld wordt geïnvesteerd in projecten en bedrijven die rekening houden met mens, dier en milieu. ASN Bank wil laten zien dat duurzaam bankieren prima samen kan gaan met marktconforme resultaten. Producten: sparen, betalen, beleggen en vermogensbeheer. www.asn.nl

3.2.6 BLG Wonen

BLG Wonen is een financiële dienstverlener die ervoor wil zorgen dat klanten zo comfortabel mogelijk wonen. Als u zorgeloos woont, voelt u zich thuis. Nu en in de toekomst. Dit realiseren wij door woonwensen van klanten te vervullen met heldere diensten en deskundig, persoonlijk advies via de beste onafhankelijke adviseurs. Producten: hypotheken, sparen en verzekeren. www.blg.nl

3.2.7 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

3.2.8 Zelf.nl

Zelf.nl doet er alles aan om de kosten zo laag mogelijk te houden. Dus geen dure commercials en gewoon een eenvoudig kantoor. En bij Zelf.nl sluit u zelf uw verzekering af. Snel en gemakkelijk. Producten: schade- en uitvaartverzekeringen. www.zelf.nl

3.2.9 Route Mobiel

Route Mobiel, 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 aan die naadloos op de pechhulp aansluiten. Producten: pechhulp, auto- en reisverzekeringen. www.routemobiel.nl

3.3 Groepsactiviteiten

3.3.1 SNS Asset Management

SNS Asset Management is de verantwoorde vermogensbeheerder van SNS REAAL en externe partijen. Zij 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 naast financiële prestaties ook het beleggingsbeleid op sociaal, milieu- en bestuurlijk gebied. Producten: vermogensbeheer voor institutionele beleggers. www.snsassetmanagement.nl

4 Het aandeel SNS REAAL

Op 1 februari 2013 vond, als onderdeel van de nationalisatie van SNS REAAL, onteigening plaats van alle gewone aandelen, de B-aandelen en de core Tier 1 capital securities in het kapitaal van SNS REAAL, en van alle achtergestelde schuld van zowel SNS REAAL als SNS Bank.

4.1 Aandelen en notering

Het aandelenkapitaal van SNS REAAL bestond uit gewone aandelen en aandelen B. Tot 1 februari 2013 waren de aandelen B eigendom van Stichting Beheer SNS REAAL (de Stichting). Daarnaast bestonden er twee soorten core Tier 1 capital securities, die eigendom waren van de Nederlandse Staat (de Staat) en van de Stichting. Deze waren ook onderdeel van het eigen vermogen. Voor de gevolgen van de nationalisatie voor de core Tier 1 securities verwijzen wij naar hoofdstuk 2 Nationalisatie.

De notering van gewone aandelen SNS REAAL aan NYSE Euronext Amsterdam is per 1 februari 2013 door de nationalisatie voor onbepaalde tijd opgeschort. Het aandeel maakte sinds 2007 deel uit van de Amsterdam Midkap Index. Het tickersymbool is SR NA en de ISIN-code is NL0000390706. Op 7 februari 2013 werd het aandeel SNS REAAL uit de Amsterdam Midkap Index verwijderd. Vervolgens verviel op 27 maart 2013 de notering van het gewone aandeel SNS REAAL aan NYSE Euronext Amsterdam.

4.2 Aantal aandelen en core Tier 1 capital securities in 2012 ongewijzigd

Het aantal uitstaande aandelen, aandelen B en core Tier 1 capital securities bleef in 2012 ongewijzigd. Eind 2012 bedroeg de kapitaalsteun van de Staat € 565 miljoen en van de Stichting € 435 miljoen. Omdat de kapitaalsteun van de Stichting 'loss absorbing' is, was de balanswaarde van deze kapitaalsteun eind 2012 lager, namelijk € 422 miljoen.

Tabel 4: Overzicht uitstaande aandelen en core Tier 1 capital securities eind 2012

	Aantal stukken	Nominale waarde	Uitgifte prijs
Gewone aandelen	287.619.867	1,63	
Aandelen B	6	1,63	100.000.000
Core Tier 1 capital securities Stichting Beheer SNS REAAL	4.350.000	96,93	100
Core Tier 1 capital securities Nederlandse Staat	107.619.045	1,63	5,25

4.3 Eind 2012: meeste aandelen bij Stichting en instituten

De Stichting bezat eind 2012 50,00001% van de gewone aandelen van SNS REAAL. Voor zover bekend was er op 31 december 2012, naast de Stichting, nog één aandeelhouder die op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft) een (potentieel) belang van 5% of meer had gerapporteerd. BNP Paribas Investment Partners SA meldde per 23 november 2012 een kapitaalbelang van 4,27% en een stemrecht voor 5,18%, inclusief stemrechten op basis van volmachten.

4.4 Koersverloop 2012

De koersontwikkeling van het aandeel SNS REAAL werd sterk bepaald door toegenomen verliezen op de vastgoedfinancieringsactiviteiten, de impact van de kapitaalmarkten op de solvabiliteit van de verzekeringsactiviteiten, de dreigende onmogelijkheid de resterende core Tier 1 capital securities van de Staat terug te kopen en de hieraan gerelateerde strategische heroriëntatie. De koers eind 2012 was € 1,03, 39% lager dan de koers eind 2011 (€ 1,69). Het gemiddelde handelsvolume in het aandeel SNS REAAL nam met 22,6% toe ten opzichte van 2011.

De slotkoers op 31 januari 2013, de laatste handelsdag van het aandeel SNS REAAL, bedroeg € 0,84.

KOERSONTWIKKELING SNS REAAL

4.5 Kengetallen per gewoon aandeel 2012

Tabel 5: Kengetallen per gewoon aandeel

In euro's	2012	2011	2010
Hoogste notering	2,26	4,20	4,99
Laagste notering	0,92	1,35	3,01
Notering ultimo jaar	1,03	1,69	3,19
Winst per aandeel	-3,00	0,37	-0,83
Dividend	--	--	--
Dividendrendement	--	--	--
Beurswaarden ultimo (x € mln.)	296	486	918
Gemiddeld dagelijks handelsvolume (in aandelen)	2.147.450	1.751.992	1.342.596
Totaal aantal uitstaande aandelen ultimo jaar	287.619.867	287.619.867	287.619.867

4.6 Geen dividend over 2012

Gezien het nettoverlies heeft de Raad van Bestuur, met goedkeuring van de Raad van Commissarissen, besloten om over 2012 geen dividend uit te keren.

4.7 Belangrijke data 2013

Tabel 6: Belangrijke data 2013

11 Juni	AvA
15 augustus	Publicatie halfjaarcijfers 2013 (voor beurs)
7 november	Trading update 3e kwartaal 2013 (voor beurs)
14 november	Investor Day 2013
13 februari 2014	Publicatie jaarcijfers 2013

4.8 Investor relations

Voor een bedrijf als SNS REAAL is en blijft optimale transparantie en consistentie in financiële communicatie van groot belang. We blijven publiceren alsof we genoteerde aandelen hebben. 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 15 november 2012 werd voor de zesde 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 één-op-één gesprekken, presentaties en telefonische conferenties. Bij deze gelegenheden wordt alleen informatie verstrekt die al openbaar is.

5 Raad van Bestuur SNS REAAL

Gerard van Olphen, voorzitter RvB

Gerard van Olphen (1962) is sinds februari 2013 voorzitter van de Raad van Bestuur. Hij is daarnaast verantwoordelijk voor de groepstaven Group Audit, Corporate Communicatie, Compliance, Veiligheidszaken & Operationeel Risicomanagement (CV&O), Corporate Strategy en Personeel & Organisatie. Meer over Gerard van Olphen.

Maurice Oostendorp, CFRO

Maurice Oostendorp (1956) is sinds februari 2013 Chief Financial and Risk Officer (CFRO) in de Raad van Bestuur. Daarnaast is hij verantwoordelijk voor Property Finance en de groepstaven Group Risk Management, Investor Relations, Group Finance, Fiscale zaken en Insurance Treasury & Investment Management. Meer over Maurice Oostendorp.

Dick Okhuijsen, COO

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

Wim Henk Steenpoorte, CTO

Wim Henk Steenpoorte (1964) is sinds september 2011 lid van de Raad van Bestuur en richt zich als Chief Technology Officer (CTO) op Information Technology & Change. Daarnaast is hij verantwoordelijk voor de groepsstaven Juridische Zaken en Facilitair bedrijf. Meer over Wim Henk Steenpoorte.

6 Strategie

De missie van SNS REAAL is Eenvoud in Geldzaken. Dat doen we met verantwoorde dienstverlening, die eenvoudig, toegankelijk en veilig is. We willen onze klanten inzicht, overzicht en vooruitzicht bieden, zodat ze de juiste beslissingen kunnen nemen bij grote en kleine financiële keuzes.

6.1 Missie, kernwaarde en verantwoordelijkheid

Met onze missie Eenvoud in Geldzaken sluiten we aan op de oorsprong van ons bedrijf, nu bijna 200 jaar geleden. Openheid, eenvoud en solidariteit vormden toen al de basis voor ons doen. Het gaat ons om fundamentele dingen in het leven van mensen, zoals wonen, onderwijs, een buffer voor onverwachte uitgaven, vergoedingen bij schade en een toereikende oudedagsvoorziening. Met Eenvoud in geldzaken werken we daar aan.

Voor alle belanghebbenden bij ons bedrijf willen we verantwoord handelen. Onze kernwaarde GEEF! staat voor de verantwoordelijkheid die we willen nemen voor onze klanten, voor elkaar en voor de maatschappij.

6.2 Verantwoord ondernemen

Voor Nederlandse financiële instellingen geldt een uitgebreid stelsel van wet- en regelgeving dat de kwaliteit en veiligheid van financiële producten en diensten waarborgt. Correcte naleving van die wetten en regels is vanzelfsprekend. Verantwoord ondernemen (VO) gaat verder. Vanuit onze overtuiging en eigen verantwoordelijkheid en in dialoog met onze stakeholders willen wij duurzame waarde toevoegen door middel van:

- Verantwoorde dienstverlening
  Wij stellen het klantbelang centraal bij het ontwikkelen, verbeteren en aanbieden van onze producten en service. Verantwoord wil ook zeggen dat we ons bij ons dagelijks werk goed rekenschap geven van (mogelijke) positieve of negatieve effecten op mens en milieu. We werken aan een verantwoorde keten binnen de financiële dienstverlening, waarbij onze bedrijfsonderdelen zich vooral richten op:
  - het aanbieden van nuttige producten en diensten met beperkte risico's, gebaseerd op eenvoud en gemak;
  - het benutten van klantervaringen en klachten voor verbeteringen, dat wil zeggen gebaseerd op dialoog met klanten en andere stakeholders;
  - het klanten in staat stellen verantwoorde keuzes te maken, door heldere productinformatie en/of via passend advies;
  - het meten en verbeteren van klanttevredenheid;
  - verantwoorde kredietverlening en verantwoorde beleggingen van klantengelden en eigen gelden;
  - met als vertrekpunt systematische toetsing van klantbelang en klantintegriteit.

  Wij menen dat verantwoorde dienstverlening ons helpt meer klanten voor ons te winnen, waardoor we ook commercieel succesvoller kunnen zijn maar ook dat het uiteindelijk beter is voor onze klanten en voor de maatschappij waarvan we allemaal deel uitmaken. Onze praktische invulling van verantwoorde dienstverlening sluit goed aan op onze strategische pijler Winnen, helpen en houden van klanten.
  SNS REAAL streeft naar een meer verantwoorde balans. Een groot deel van die balans, ruim € 47 miljard, bestaat uit beleggingen van klanten en eigen beleggingen. Met bewuste keuzes en uitsluitingen willen we een verschil maken. SNS Asset Management geeft uitvoering aan dit beleggingsbeleid. Zo willen we via een duurzamere beleggings- en distributieketen zichtbaar bijdragen aan een samenleving die grote problemen kent als klimaatverandering, vervuiling en grondstofschaarste.
  Voor het verder ontwikkelen van verantwoorde dienstverlening is persoonlijk leiderschap van onze mensen, geïnspireerd op onze missie en kernwaarde, cruciaal. Ook daar werken we aan.
- Verantwoorde organisatie
  Verantwoorde dienstverlening en werken aan klantbelang- en tevredenheid is onmogelijk zonder consistente aandacht voor de eigen mensen. Daarom willen we een betrokken werkgever zijn waar onze medewerkers met plezier werken. We willen een goede werk-privébalans bieden en verantwoord belonen en onze mensen stimuleren

zélf verantwoordelijkheid te nemen voor hun werk en hun loopbaan, hun ontwikkeling en het tonen van betrokkenheid bij de gemeenschap.

- Duurzame keten en milieu
  Als grote onderneming maakt SNS REAAL deel uit van vele product- en dienstketens. Als grote afnemer oefenen we invloed uit om samen met onze partners -denk aan onze leveranciers- de keten te verduurzamen. We richten ons onder meer op verantwoord gebruik van energie, huisvesting, afvalverwerking en mobiliteit.

De aansturing van VO vindt plaats door een stuurgroep die bestaat uit twee leden van de Raad van Bestuur, de directies van SNS Bank, REAAL en Zwitserleven en een aantal stafafdelingen. Deze stuurgroep, onder leiding van de voorzitter van de Raad van Bestuur, kwam in 2012 vijfmaal bijeen en besprak onder meer de voortgang bij de bedrijfsonderdelen en de verdere ontwikkeling van groepsbrede thema's zoals onze dialoog met stakeholders en prestatie-indicatoren.

SNS REAAL toetst haar beleid en resultaten regelmatig aan de mening van haar stakeholders. In 2012 voerden we een materialiteitsanalyse, ofwel een stakeholdersconsultatie, uit. De uitkomsten hiervan stellen ons beter in staat om juist die onderwerpen (uitgebreider) te bespreken waar onze stakeholders belang aan hechten en om VO verder te ontwikkelen. Hoofdthema's die naar voren kwamen waren: financiële verantwoording, onze betrokkenheid bij de gemeenschap, productverantwoordelijkheid, ketenverantwoordelijkheid, klanttevredenheid, de dialoog met stakeholders, ethiek en integriteit, en onze rol als werkgever.

SNS REAAL heeft de rapportage over verantwoord ondernemen volledig geïntegreerd in haar jaarverslag. Daarnaast biedt de rapportage volgens de standaarden van het Global Reporting Initiative (GRI) aanvullende informatie. Onze bedrijfsonderdelen zijn, binnen vastgestelde kaders, zelf verantwoordelijk voor het bereiken van resultaten. Onze VO-prestaties zijn daarom vooral terug te vinden in de hoofdstukken 10 t/m 14. Onze VO-ambities zijn opgenomen aan het slot van dit hoofdstuk bij de overige ambities.

Bij het verder ontwikkelen van VO behoort ook het verder verbeteren van onze rapportage. Ons geïntegreerde VO-verslag over 2011 scoorde op de Transparantiebenchmark van het Ministerie van EL&I 162 van de 200 te behalen punten, ten opzichte van 126 punten een jaar eerder. Van de 300 beoordeelde bedrijven behoorde SNS REAAL daarmee tot de top-50 van Nederland.

6.3 Strategie

Het Ministerie van Financiën zal deze zomer een herstructureringsplan voor SNS REAAL indienen bij de Europese Commissie. Dit plan zal in nauw overleg tussen het Ministerie en SNS REAAL worden opgesteld. De Europese Commissie zal deze beoordelen. Samen met de financiële vooruitzichten zijn dit de kaders waarbinnen SNS REAAL zich kan ontwikkelen. Gegeven deze omstandigheden is het op dit moment niet mogelijk om meer te melden over mogelijke nieuwe strategische doelstellingen. In de loop van dit jaar wordt meer duidelijk.

6.3.1 Marktpositionering

SNS REAAL richt zich op de Nederlandse markt voor hypotheken, 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:

- Meerdere merken, zodat we onze klanten het meest geschikte product kunnen aanbieden via hun voorkeursmerk en -distributiekanaal.
- De klant en zijn belang centraal te stellen door het ontwikkelen en aanbieden van eenvoudige en toegankelijke producten gekoppeld aan goede service en advies.
- Sterke marktposities op basis van eenvoudige, nuttige producten met een aantrekkelijke prijs-kwaliteitverhouding.
- Een eenvoudige en kostenefficiënte organisatie.

6.3.2 Strategische prioriteiten 2012

SNS REAAL formuleerde voor 2012 vier strategische prioriteiten: Afbouw van vastgoedfinanciering, Sterk kapitaalsbeleid, Winnen, helpen en houden van klanten en Verlaging van de kostenbasis.

6.3.2.1 Afbouw vastgoedfinanciering

Tot het moment van nationalisatie zette SNS REAAL in op de afbouw van de vastgoedfinanciering van Property Finance. Als gevolg van de nationalisatie zal zo snel mogelijk Property Finance apart worden gezet in een vastgoedbeheerorganisatie. Deze vastgoedbeheerorganisatie zal financieel en operationeel volledig zelfstandig opereren en maakt dan geen onderdeel meer uit van SNS REAAL. SNS Bank zorgt voor de initiële financiering van deze vastgoedbeheerorganisatie, maar de Staat zal garant staan voor deze financiering. Zie 2 Nationalisatie voor meer informatie.

6.3.2.2 Kapitaalsbeleid

De kapitaal- en liquiditeitsdoelstellingen voor 2012 waren:

- Een DNB-Solvabiliteitsratio voor de verzekeraar van minimaal 175%.
- Een core Tier 1 ratio voor de bankactiviteiten van 10%.
- Op termijn een loan-to-deposit-ratio tussen de 125% en 150%.
- Een double leverage voor SNS REAAL van maximaal 115%.

Bij de nationalisatie op 1 februari 2013 werden de door SNS REAAL uitgegeven aandelen, de achtergestelde schulden van SNS Bank en SNS REAAL en de core Tier 1 capital securities van de Stichting Beheer SNS REAAL onteigend en werden SNS REAAL en SNS Bank geherkapitaliseerd. Zie hoofdstuk 2 Nationalisatie. De kapitaalratio's van SNS Bank verbeterden daardoor aanzienlijk. Daarbij verbeterde ook de double leverage. Het risicoprofiel van SNS Bank zal verder verbeteren als Property Finance wordt afgesplitst in een aparte vastgoedbeheerorganisatie.

Ondanks de sterk verbeterde kapitaalspositie blijven we hoge prioriteit geven aan een verdere versterking van financiële buffers en kapitaalsratio's, zowel ter bescherming tegen volatiliteit op de financiële markten als tegen dreigende aantasting van de resultaten op onze kernmarkten als gevolg van de economische recessie.

Na afsluiting van de strategische heroriëntatie worden nieuwe kapitaal- en liquiditeitsdoelstellingen bepaald.

6.3.2.3 Het winnen, helpen en houden van klanten

Hierdoor brengen we de vitaliteit van onze merken en de schaal van onze activiteiten op het niveau dat de uitvoering van onze missie Eenvoud in geldzaken, ook op langere termijn, veilig stelt. We willen onze klanten nuttige en waardevolle producten aanbieden, via het distributiekanaal en merk dat de voorkeur van de klant heeft. Met meerdere merken en kanalen zijn we effectiever in verkoop en marketing en bereiken we onze totale doelgroep beter. Gemeenschappelijke IT-middelen, productie- en servicecentra binnen de groep en staven bevorderen efficiency.

Om klanten te winnen, te helpen en te houden geven we meer aandacht aan klantbelang en klanttevredenheid. We bereiken dat door:

- Continue dialoog met onze klanten, zodat we onze dienstverlening steeds weer kunnen verbeteren.
- Beter en gerichter meten van klanttevredenheid.
- Verbeteren van het klantcontact en serviceniveaus.
- Heldere en relevante producten en passend advies.

Klanten kunnen zelf of met hulp van een adviseur eenvoudig bepalen of een product voldoet aan hun behoeften.

Om klanten te winnen, te helpen en te houden streven we ook naar duurzame groei van onze merken. We bereiken dat door:

- Nieuwe, eenvoudige en nuttige 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 beoordelen we zorgvuldig klantwaarde, het rendement en de risico's. Betrouwbaar en passend advies, ook door onze distributiepartners, willen we waarborgen. Zo werken we aan duurzame waardecreatie voor onze klanten.
- 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 profiteren van gemeenschappelijke productontwikkeling, processen en systemen. Zo kunnen de merken optimaal bijdragen aan de totaalprestatie van SNS REAAL.
- Nieuwe klanten aan te trekken.
  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.

6.3.2.4 Het verlagen van de kostenbasis

Het structureel verlagen van de kosten is onder andere noodzakelijk vanwege: de toenemende vraag naar goedkope, eenvoudige producten, nieuwe markttoetreders, zoals Premie Pensioen Instellingen, toegenomen markttransparantie, en hogere kapitaals- en liquiditeitseisen.

We streven naar een verdere verlaging van de operationele kosten. Het vervallen van arbeidsplaatsen kan hierbij niet worden uitgesloten. We bereiken dit door meer efficiency bij alle kernactiviteiten, inclusief lean programma's. Daarnaast verlagen we de kosten door verminderende inhuur van externe krachten, reductie van het aantal locaties en een structurele aanpassing van de arbeidsvoorwaarden aan de maatschappelijke eisen van vandaag.

6.3.3 Strategie van de bedrijfsonderdelen

De bedrijfsonderdelen SNS Bank, REAAL en Zwitserleven maken bij het uitvoeren van de strategie van SNS REAAL eigen keuzes voor de best mogelijke producten en diensten. Deze keuzes hebben als basis onze missie Eenvoud in Geldzaken. Zie voor de strategie van de bedrijfsonderdelen SNS Retail Bank, REAAL en Zwitserleven.

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

6.4 Initiatieven verantwoord ondernemen

SNS REAAL heeft de ambitie om met VO toonaangevend te zijn in de Nederlandse markt voor financiële dienstverlening. Dat betekent dat SNS REAAL in 2013 inzet op:

- Integratie van VO in de hele bedrijfsvoering. Dat wil zeggen in de managementdoelstellingen en -resultaatafspraken van onze merken en staven.
- Het verder verbeteren van de kwaliteit (eenvoud, gemak) van onze producten, zodat klanten nog beter in staat zijn de keuzes te maken die het beste passen bij hun mogelijkheden en doelen.
- Het verder verduurzamen van de distributieketen, onder meer door uitbreiden van onze contacten met stakeholders als klanten en distributiepartners om (gezamenlijk) verbeteringen te realiseren ook door het beter waarborgen van de advieskwaliteit van de intermediairs waar onze merken mee samenwerken.

- Stichting Geldinzicht, een nieuw maatschappelijk initiatief van SNS REAAL om de zelfredzaamheid van mensen te vergroten op het gebied van geldzaken, met name via educatie. Deze stichting richt zich op mensen tussen circa 25 en 55 jaar die elke maand maar net de eindjes aan elkaar kunnen knopen.

6.4.1 Sturen op meetbare resultaten

We willen het sturen op meetbare resultaten versterken. We hebben primaire prestatie-indicatoren op financieel, commercieel en VO-terrein.
Primaire financiële prestatie-indicatoren omvatten: nettowinst, waardecreatie (Value New Business, VNB), efficiencyratio's, solvabiliteitsratio's, core Tier 1 ratio, liquiditeitsratio's en double leverage.
Primaire commerciële prestatie-indicatoren als marktaandelen, klanttevredenheid (Net Promotor Score) om klantbelang centraal te toetsen.
Om meer gestructureerd en breder te sturen op VO, zijn wij in 2012 gestart met de formulering van een pilot-set van managementdoelstellingen die in 2013 worden geïntegreerd in onze managementrapportages. Het gaat om:

- het vereenvoudigen van de informatievoorziening over onze producten en diensten (verantwoorde dienstverlening), overeenkomend met GRI-indicator FS15: het aantal productvoorwaarden met vereenvoudigde informatievoorziening op basis van eenvoudig taalgebruik is minimaal 80%.
- het percentage medewerkers dat de e-learningmodule Integriteit heeft gevolgd (verantwoorde organisatie), overeenkomend met GRI-indicator SO2/3: het percentage medewerkers dat de e-learningmodule Integriteit heeft gevolgd is minimaal 80%.
- het percentage en aantal bedrijven in portfolio met wie is gecommuniceerd over milieu en sociale aspecten (persoonlijke leiderschap), overeenkomend met GRI-indicator FS10: het aantal stakeholders waarmee we de dialoog voeren over sociale aspecten en milieu is minimaal tien per relevant bedrijfsonderdeel of groepsstafafdeling.
- de totale directe en indirecte emissie van broeikasgassen naar gewicht (duurzame keten milieu), overeenkomend met GRI-indicator EN16: de totale directe en indirecte emissie van broeikasgassen naar gewicht per fte daalt met minimaal 3% voor het energieverbruik in gebouwen, met minimaal 2% voor woonwerk- en zakelijk verkeer, en met minimaal 2% voor de externe datacenters en IT-apparatuur van SNS REAAL.

7 Voortgang in de strategie

SNS REAAL formuleerde voor 2012 vier strategische prioriteiten. In 2012 is structureel gewerkt aan de uitvoering van deze strategie. In dit hoofdstuk wordt beschreven wat de voortgang hiervan in 2012 is geweest.

Met de prioriteiten Afbouw van Property Finance en Sterk kapitaalbeleid werd in 2012 gestreefd naar 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. We doen dit op een naar onze mening verantwoorde manier, waarover we per bedrijfsonderdeel uitleg geven in de hoofdstukken 10 t/m 14.

7.1 Afbouw van Property Finance

De afbouw van Property Finance werd in 2012 ondanks de zeer moeilijke omstandigheden verder doorgezet. De afbouw van de portefeuille leidde tot een daling van de totale kredietlimieten (brutokredieten inclusief niet getrokken kredietlijnen) van € 9,6 miljard tot € 8,0 miljard (-18%) eind 2012. De risicogewogen activa namen fors af. Zie hoofdstuk 11 Property Finance voor meer details.

Het is de intentie om Property Finance apart te zetten in een vastgoedbeheerorganisatie die operationeel en financieel los staat van SNS REAAL. Zie hoofdstuk 2 Nationalisatie van SNS REAAL voor meer informatie.

7.2 Strategische herstructurering en kapitaalherstructurering

De Europese Commissie (EC) heeft in een besluit van 22 februari 2013 de kapitaalstorting van € 2,2 miljard in SNS REAAL, de doorstorting door SNS REAAL van € 1,9 miljard daarvan in SNS Bank en het overbruggingskrediet van de Staat aan SNS REAAL van € 1,1 miljard voorlopig goedgekeurd. De goedkeuring geldt tot het moment dat de EC een finaal besluit neemt op basis van het door het Ministerie van Financiën uiterlijk op 22 augustus 2013 in te dienen herstructureringsplan. Het besluit van 22 februari 2013 bepaalt onder meer dat SNS REAAL tot het moment van het finaal besluit geen acquisities mag doen ("acquisition ban") en geen betalingen mag doen op hybride instrumenten ("hybrid debt call and coupon ban"). Het Ministerie van Financiën overweegt om vooruitlopend op het finaal besluit ook een voorlopige goedkeuring van de Europese Commissie te verzoeken met betrekking tot de onder 2.2.1.6 vermelde ontvlechting van Property Finance, voor deze ontvlechting is aan de Europese Commissie namelijk (nog) geen voorlopige goedkeuring gevraagd.

Voor de kapitaalherstructurering wordt verwezen naar hoofdstuk 2 Nationalisatie.

7.3 Winnen, helpen en houden van klanten

In 2012 hield de onrust op de financiële markten aan. Daarnaast had SNS REAAL te maken met veel negatieve publiciteit, met name als gevolg van de onzekerheid rondom Property Finance. Dit leidde er toe dat, na een stijging van het spaargeld in 2012, in 2013 een materieel deel van het spaargeld bij SNS REAAL weer werd opgenomen. Desondanks bleef de klanttevredenheid ongeveer op hetzelfde niveau als in 2011. Nieuwe initiatieven in 2012 droegen daaraan bij.

Het winnen, helpen en houden van klanten maakt onze merken vitaal en geeft ons de schaalgrootte en kostenbasis waarmee we, ook op langere termijn, de uitvoering van onze missie veilig stellen. We streven permanent naar:

- verbeteringen in onze dienstverlening, met het oog op de betekenis van klantbelang voor onze merken en we doen dat in dialoog met de klant;
- een hogere klanttevredenheid;
- duurzame groei van onze merken.

7.3.1 Klantbelang en klanttevredenheid

Naar onze mening draait het bij klantbelang centraal om oriëntatie op de klant. Dat lijkt vanzelfsprekend maar is het niet altijd. Bij de belangenafweging die we maken tussen die van onze verschillende stakeholders neemt de klant en zijn belang een centrale plaats in. Het gaat dan niet om alles doen wat de klant verlangt. Het gaat om invulling willen geven aan wezenlijke behoeften van de klant op een passende, verantwoorde manier. Dat vergt inbedding in onze werkwijzen en procedures en gestage aandacht. Onze merken toetsen het klantbelang structureel bij alle nieuwe producten en productaanpassingen. Op basis van een groepsbreed normenkader worden in het kader van het Product Approval en Review Process (PARP) producten getoetst op zogenoemde KNVB-criteria: kostenefficiënt, nuttig, veilig en begrijpelijk. Het klantbelang was ook richtinggevend bij de vele verbeteringen die SNS Bank, REAAL en Zwitserleven doorvoerden in de service aan klanten. SNS Bank verbeterde de onlineondersteuning voor doe-het-zelfproducten, via interactieve rekenmodules en vraag- en antwoordschema's. REAAL en Zwitserleven intensiveerden de onlinecommunicatie met polishouders van beleggingsverzekeringen, zodat deze verantwoorde beslissingen konden nemen over hun lopende of aflopende verzekering. Vele initiatieven waren gericht op het toegankelijker maken van informatie, onder meer via het vereenvoudigen van productvoorwaarden en taalgebruik en het doorverwijzen naar en ondersteunen van intermediairs voor advies. Deze verbeteringen maken het klanten gemakkelijker om de productkeuzes te maken die passen bij hun situatie en hun doelstellingen. We willen het belang van de klant nog meer kracht bijzetten door in de beoordeling van onze medewerkers dit punt nog scherper aan de orde te laten komen.

Klantbelang centraal is voor ons en ook voor het toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) een speerpunt. De criteria van de AFM sluiten nauw aan bij de missie, kernwaarde en visie op verantwoord ondernemen van SNS REAAL. De AFM heeft met de Raad van Bestuur klantbelang centraal van SNS REAAL besproken om inzicht te krijgen in de achtergronden en de verschillende spelers in de markt beter te kunnen vergelijken.

Ondanks de grote uitdagingen rondom de kapitaalspositie en de problemen bij Property Finance boekte SNS REAAL in de ogen van de AFM op belangrijke onderwerpen vooruitgang, met name door:

- Expliciete aandacht voor verantwoord ondernemen en de ambitie om in 2015 de meest klantvriendelijke financiële dienstverlener van Nederland te zijn door het klantbelang centraal te stellen.
- Meer coördinatie en consistentie in de verschillende initiatieven gericht op het centraal stellen van het klantbelang.
- Een zelfkritische houding van de Raad van Bestuur, die zich onder meer uitte in de erkenning dat het ambitieniveau voor het centraal stellen van het klantbelang aanvankelijk te laag was, en een proactieve houding, die bleek uit een actieve opvolging van de aanbevelingen van de AFM.

De aandachtspunten die de onderzoeken van de AFM naar voren brachten waren met name: meer best practices groepsbreed delen, strikte uitvoering van procedures en meer gebruik maken van moderne technologie om voorzienbare teleurstellingen bij klanten te voorkomen.

Beter en gerichter meten

Alle merken geven invulling aan dergelijke aanbevelingen en investeerden in systemen en/of werkwijzen om klantinformatie beter te verzamelen, te analyseren en te benutten. Deze informatie is essentieel om de dienstverlening en de klanttevredenheid verder te verbeteren. Ons management stuurt op dit onderwerp door inzet van instrumenten als het KBC-dashboard.

De retailmerken van SNS REAAL gebruiken de NPS-methode (Net Promotor Score) voor het meten van klanttevredenheid. Hierbij wordt het aantal klanten gemeten dat zo enthousiast is over het merk dat 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 uniforme NPS-metingen, op basis van een representatieve steekproef, worden tweemaal per jaar verricht door een extern bureau.

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 2012, waaronder ASN Bank. Uit metingen blijkt dat klanten die recent contact hebben gehad met het merk, bijvoorbeeld via de telefonische helpdesk, gemiddeld meer tevreden zijn dan overige klanten. De deelmetingen bij de bedrijfsonderdelen wijzen hierop. De merken streven daarom naar intensivering van het klantcontact, ook door middel van verschillende dialoogvormen als paneldiscussies.

De NPS score van SNS Bank ging beperkt achteruit van -33 eind 2011 naar -35 eind 2012. De verklaring hiervoor moet vooral worden gezocht in de publiciteit rondom Property Finance. Dat raakte ook het merk SNS Bank.

De NPS score van ASN Bank ging van +33 eind 2011 naar +22 eind 2012.

De NPS score van RegioBank ging van -18 eind 2011 naar -9 eind 2012.

De NPS voor REAAL als geheel nam af van -44 eind 2011 naar -51 eind 2012. De NPS van klanten met een levensverzekering van REAAL is stabiel gebleven op -53 ten opzichte van de meting van 2011. Klanten hechten aan regelmatig contact maar dat contact dient wel relevant te zijn. En klanten willen belangrijk worden gevonden. De NPS van klanten van REAAL met een schadeverzekering is het afgelopen half jaar iets gestegen, maar niet significant, van -35 naar -31. De algemene tevredenheid over REAAL is onder deze klanten stabiel gebleven.

De NPS score van Zwitserleven ging van -47 eind 2011 naar -41 eind 2012 onder deelnemers in pensioenregelingen. De NPS voor werkgevers, een andere belangrijke doelgroep van Zwitserleven steeg van -28 naar -15.

In 2012 breidden SNS Bank, REAAL en Zwitserleven hun klanttevredenheidsmetingen uit. Deze werden vaker en op meer deelterreinen gedaan.

Leren van de dialoog met de klant

Alle merken benutten diverse media en/of evenementen om in dialoog te gaan met de klant. SNS Bank benutte de SNS Community om producten en productinformatie te verbeteren. Het gebruik van feedbackmogelijkheden via webpagina's, Twitter en Facebook nam sterk toe. Met de Klantenraad van SNS Bank, die viermaal per jaar bijeenkomt, werden uiteenlopende fundamentele en actuele onderwerpen besproken. ASN Bank stelt het discussieplatform Voor de wereld van morgen beschikbaar aan klanten en geïnteresseerden. Via diverse evenementen betrok ASN Bank haar klanten bij allerlei duurzaamheidsinitiatieven. De adviseurs van RegioBank leggen een sterk accent op persoonlijk contact en het onderhouden en ontwikkelen van hun lokale netwerk.

REAAL organiseerde interviews en praatsessies met klanten over verschillende onderwerpen. In zogenoemde Stem-van-de-klantsessies werd onder meer gesproken over beleggingsverzekeringen en over de driehoeksverhouding REAAL-klant-intermediair. Zwitserleven betrekt haar klanten doelgericht bij de ontwikkeling van producten en service, met name via enquêtes en discussie- en voorlichtingsavonden met werknemers. In 2012 startte Zwitserleven met het opbouwen van een community.

Verbeteren klantcontact en serviceniveaus

Uit metingen bleek in 2012 dat de meeste serviceniveaus van onze merken verbeterden. SNS Bank verfijnde haar systemen om reacties, vragen en klachten van klanten nog beter te registreren en te analyseren. De bereikbaarheid van SNS Klanten Service was 89%. Het aantal klachten daalde met 21%.

REAAL voerde nieuwe verbeteracties door die de organisatie klantgerichter en efficiënter maakte, zowel op basis van systematische analyse van klantcontacten als persoonlijke inbreng van medewerkers. Mede door deze verbeteringen behield REAAL het Keurmerk Klantgericht Verzekeren, waarvoor de eisen werden aangescherpt. Zwitserleven verbeterde haar klantenservice onder meer door trainingen van medewerkers van de werknemersdesk en door betere registratie en analyse van contacten met werknemers en DGA's. Ook de klachtenregistratie werd verbeterd, waardoor het aantal geregistreerde klachten, ondanks de verbeteringen, toenam.

Eenvoudige, relevante producten en passend advies

Het aanbieden van eenvoudige producten is de opdracht voor al onze bedrijfsonderdelen. Vereenvoudiging is echter een proces dat tijd vergt en is vaak moeilijk of niet mogelijk voor producten die reeds verkocht zijn. Voor het ontwikkelen van nieuwe eenvoudige producten en diensten benutten we ook feedback van onze klanten ten behoeve van het produktiegoedkeuringsproces van bestaande en nieuwe producten. De belangrijkste verbeteringen in 2012 waren:

- verdere vereenvoudiging van het spaarassortiment van SNS Bank;
- vereenvoudiging en vermindering van voorwaarden van de schadeverzekeringen van REAAL, waardoor producten gemakkelijker afgesloten kunnen worden, en automatisering en versnelling van het aanvraagproces;
- het omzetten van tientallen oude AOV-producten van REAAL voor zzp'ers naar moderne eenvoudigere varianten;
- het afschaffen van de budget-AOV van REAAL met uitsluiting van psychische hulpverlening;
- vermindering van het aantal producten voor actieve verkoop en verdere vermindering van het aantal oude producten en systemen bij Zwitserleven.

Alle merken besteedden daarnaast aandacht aan het vereenvoudigen en verhelderen van productinformatie, zodat klanten eenvoudiger verantwoorde keuzes kunnen maken. REAAL en Zwitserleven bieden hun klanten uitgebreide informatie over de inhoud en uitvoering van de compensatieregeling beleggingsverzekeringen en beleggingspensioenen. Ook krijgen klanten tips hoe zij het beste om kunnen gaan met nog lopende beleggingsverzekeringen en beleggingspensioenen.

7.3.2 Duurzame groei van onze merken

Multimerkenstrategie

SNS REAAL onderscheidt zich op de Nederlandse markt met haar 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 kunnen met deze strategie dichter bij de behoeften en belevingswereld van onze klanten komen, waardoor ze zich beter thuis voelen bij hun merk.

In 2012 werd de positionering van de merken ten opzichte van elkaar verder aangescherpt, zodat de merken elkaar nog beter aanvullen in het bereik van potentiële klanten. Het totale klantenbereik wordt zo groter en de overlap minder. De verschillen tussen de merken richten zich op drie hoofdaspecten: persoonlijke waarden, sociale status en de mate van zelfredzaamheid.

SNS REAAL creëert op drie manieren waarde met de multimerkenstrategie gericht op goed afgebakende doelgroepen: door harder te groeien dan met één merk mogelijk zou zijn, door effectievere en dus goedkopere marketing en door prijsdifferentiatie. Deze strategie droeg in 2012 belangrijk bij aan de (winstgevende) groei in sparen en aan de sterke groei van verkopen van REAAL-verzekeringen via SNS Bank.

Nieuwe klanten aantrekken

Het totaal aantal klanten van onze retailbankmerken daalde met ruim 64.500 klanten naar ruim 3,0 miljoen. De totale toevertrouwde spaartegoeden stegen echter en het marktaandeel sparen steeg van 10,0% naar 10,3%. Elk merk ontwikkelde eigen commerciële initiatieven op maat om de doelgroep optimaal te bereiken. SNS Bank was terughoudend in de verkoop van eigen, nieuwe hypotheken in verband met aantasting van de solvabiliteit door verliezen van Property Finance in vastgoedfinanciering. Het marktaandeel in nieuwe hypotheken daalde daardoor van 5,7% naar 2,0%. De verkoop van hypotheken van derden steeg echter sterk van 8% in 2011 naar 29% in 2012, waarbij vele nieuwe klanten werden verwelkomd.

REAAL trok vooral veel nieuwe klanten aan in overlijdensrisicoverzekeringen. Zwitserleven trok in beperkte mate nieuwe mkb- en grootzakelijke klanten aan door moeilijke omstandigheden op de pensioenmarkt.

Klanten behouden en breder bedienen

SNS Bank breidde het aanbod hypotheken van derden verder uit, waarmee de positionering op de markt voor starters werd verbeterd. Het behoud van bestaande hypotheken was hoog. De daling in de nieuwe verkopen had beperkt effect op de omvang van de totale hypotheekportefeuille, die daalde van € 52,8 miljard naar € 50,6 miljard (-4,3%). De verkopen van verzekeringen van REAAL via SNS Bank stegen fors.

REAAL voerde met succes testen uit om het behoud van klanten met levenproducten te verbeteren. Bij sommige testen werd het behoud meer dan verdubbeld. De testen worden uitgebreid.

In 2012 konden we opnieuw goed profiteren van de groeiende markt voor banksparen. REAAL, SNS Bank en RegioBank werken nauw samen bij de productontwikkeling en distributie. De toevertrouwde bankspaartegoeden stegen met 85% tot € 2,4 miljard. Op de pensioenmarkt nam de prijsdruk toe. Het behoud van klanten bleef hoog, maar daalde wel ten opzichte van 2011.

Succesvolle nieuwe producten

De introductie van Zilvervloot Sparen was een groot succes. Vanaf de start in september werden bij SNS Bank en RegioBank ruim 32 duizend rekeningen geopend. De betaalrekening met rente, die SNS Bank als eerste van de grootbanken eind 2011 had ingevoerd, trok veel nieuwe klanten.

7.4 Verlaging van de kostenbasis

Verlaging van de kostenbasis van onze organisatie draagt bij aan de verbetering van het concurrentievermogen en de kapitaalspositie.

De totale gecorrigeerde operationele kosten daalden ten opzichte van 2011 van € 1.060 miljoen naar € 1.024 miljoen (-3%). Een belangrijke factor was een daling van het gemiddeld aantal fte's van 7.002 naar 6.827 (-2,5%). De daling bij SNS Retail Bank bedroeg € 11 miljoen, bij REAAL € 12 miljoen, Zwitserleven € 6 miljoen, Groepsactiviteiten € 4 miljoen en Property Finance € 3 miljoen. Programma's voor meer efficiency in de administratiesystemen van REAAL en SNS Bank droegen belangrijk bij. SNS Bank profiteerde van afbouw van het aantal oude SNS-kantoren, opening van kostenefficiënte SNS-winkels en verdere automatisering van transactieprocessen. REAAL voerde vele klantgerichte procesverbeteringen door die in de meeste gevallen meteen ook tot besparingen leidden. Zwitserleven zette haar programma voor verbetering en vermindering van processen en systemen en productharmonisatie voort.

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 maar ook gericht op duurzame ICT oplossingen. De belangrijkste investeringen in 2012 waren:

- Het Nieuwe Werken, er zijn dit jaar ruim 1.300 medewerkers overgegaan.
- Een nieuw platform voor de administratie van schadeverzekeringen is succesvol in productie genomen.
- Bij Zwitserleven is een nieuw platform ontwikkeld welke gereed is om te gaan testen.
- Voor SNS Bank (en de overige banklabels) heeft een migratie plaatsgevonden naar een modern platform waardoor deze toekomstvast is.

7.5 Realisatie ambities

7.5.1 Nettoresultaat

In november 2011 verliet SNS REAAL haar winstambitie voor de middellange termijn vanwege de omstandigheden op de financiële markten, de verslechterde economische vooruitzichten, stagnerende tot dalende verkoopvolumes en sterk veranderde wet- en regelgeving. Over 2012 is een verlies van € 972 miljoen gerapporteerd. Een organisatie die terugkeert naar gezonde winstgevendheid blijft ons doel.

7.5.2 Kapitaal- en liquiditeitsratio's

Tabel 7: Kapitaal- en liquiditeitsratio's

	2012	Doelstelling 2012
Solvabiliteitsratio verzekeraar volgens DNB	176%	>175%
Core Tier 1 ratio bankactiviteiten	6,1%	>10%
Loan-to-deposit-ratio	142%	tussen 100% en de 125%
Double Leverage SNS REAAL	127,2%	115%

De solvabiliteit van de verzekeringsactiviteiten daalde van 203% eind 2011 naar 176%. Een daling van 19% werd veroorzaakt door een hoger vereist vermogen hoofdzakelijk als gevolg van een verandering van het solvabiliteitsregime van een deel van de 'separate accounts' en door de gedaalde rente waardoor de verplichtingen in waarde zijn gestegen en daarmee tevens het vereiste vermogen. Daarnaast daalde de solvabiliteit voornamelijk door de ingekomen spreads op Frans overheidspapier. Hierdoor zijn de verplichtingen sterker in waarde gestegen dan de beleggingen omdat de waardering van de verplichtingen plaatsvindt op basis van de ECB AAA + UFR rentecurve, waar Frans overheidspapier een groter deel van uitmaakt dan in de beleggingen is vertegenwoordigd. Ten slotte daalde de solvabiliteit door een dividenduitkering van REAAL Schade aan SNS REAAL in de eerste helft van 2012 en door model- en parameteraanpassingen vooral betrekking hebbende op sterfte. Het onderliggend resultaat compenseerde deels de negatieve effecten op de solvabiliteit.

Het gebruik van de nieuwe rentecurve had een positief effect van 20 procentpunten op de solvabiliteit. Op holdingniveau van de verzekeraar werd dit effect echter bijna geheel tenietgedaan door een stringenter standpunt ten aanzien van Tier 2 kapitaal dat meetelt als solvabiliteitskapitaal (-19%).

In de DNB-solvabiliteitsratio van SRLEV, de rechtspersoon waaronder het merendeel van de levensverzekeringsactiviteiten valt, werd het maximum aan het meerekenen van Tier 2 kapitaal in de solvabiliteit al toegepast. Bij SRLEV daalde de solvabiliteit van 223% ultimo 2011 naar 211%.

SNS Bank N.V. publiceert haar solvabiliteitsratio's op basis van de Basel II RWA, rekening houdend met de 80% vloer regels van Basel I. In de tweede helft van 2012 leidde de invoering van voorzichtigere risicobeoordelingmodellen voor leningen in combinatie met een verslechterende kredietrisico-omgeving tot een stijging van het niveau van risicogewogenactiva (RWA) onder Basel II, dat nu het niveau van Basel I met een ondergrens van 80% overtreft. Als gevolg daarvan worden de solvabiliteitsratio's sindsdien berekend met behulp van de RWA van Basel II, terwijl in voorgaande perioden Basel I met een ondergrens van 80% is gebruikt. De RWA onder Basel II stegen van € 19,2 miljard ultimo 2011 tot € 20,6 miljard. Het gebruik van stringentere risicobeoordelingmodellen voor retailhypotheken leidde tot een stijging van € 3,5 miljard aan RWA onder Basel II, die ook werden beïnvloed door de aflossing van schuldbewijzen uitgegeven onder securitisatieprogramma's. Dit werd deels gecompenseerd door de daling van de totale exposure van Property Finance. Vanwege het nettoverlies van SNS Bank N.V. en de toename van de RWA, daalde de core Tier 1 ratio van 9,2% ultimo 2011 naar 6,1%, onder de interne en door DNB vereiste limiet.

Als gevolg van de stijging in spaartegoeden in combinatie met de afname van de vorderingen op klanten, verbeterde de loan-to-deposit ratio van de bankactiviteiten van 159% per ultimo 2011 naar 142%. Gecorrigeerd voor Property Finance,

bedroeg de pro forma loan-to-deposit 126%.

De double leverage van de Groep steeg van 115% naar 127%, voornamelijk als een gevolg van het nettoverlies van de holding en het gedaalde vermogen van de dochters. Vergeleken met ultimo 2011, steeg de nominale leverage met € 147 miljoen naar € 918 miljoen.

7.5.3 Structurele kostenverlagingen

Eind 2012 bedroegen de totale operationele kostenbesparingen ten opzichte van het gecorrigeerde kostenniveau van 2008 € 185 miljoen. In vier jaar daalden de kosten met 15%. Tussen eind 2008 en eind 2012 daalde het aantal fte's met 811 (-11%). De totale operationele kosten zijn gecorrigeerd voor herstructureringslasten, het aandeel van SNS Retail Bank aan het depositogarantiestelsel, advieskosten strategische heroriëntatie en kosten met betrekking tot de afbouw van de portefeuille van Property Finance.

7.5.4 Voortgang verantwoord ondernemen (VO)

In 2012 werd VO beter geïntegreerd in de bestuursstructuur, inclusief management en controle, van de bedrijfsonderdelen. VO-criteria maken naast financiële en overige criteria deel uit van de prestatie- en beoordelingscyclus van medewerkers. De retailmerken hadden een scherpe focus op het klantbelang, dat leidde tot vele verbeteringen in de service aan en de communicatie met klanten. Daarnaast zetten we stappen vooruit in het verduurzamen van de beleggingsketen. Onze vorderingen op VO-gebied worden uitgebreid besproken in de hoofdstukken 10 t/m 14.

7.5.5 Sturen op prestatie-indicatoren

SNS REAAL wil het sturen op meetbare resultaten versterken. In 2012 werden vier nieuwe VO-prestatie-indicatoren ontwikkeld die vanaf 2013 van kracht zijn. Bij SNS Bank, REAAL en Zwitserleven werd de sturing op klanttevredenheid versterkt. Het aantal meetmomenten en meetterreinen werd uitgebreid.

Zie voor kapitaal- en liquiditeitsratio's 7.5.2. Zie voor de overige gerealiseerde financiële ratio's de Kerncijfers. Zie voor . Zie voor klanttevredenheidsscores 7.3.1. Zie voor medewerkerstevredenheid en ziekteverzuim 17.8.

8 Vooruitzichten 2013

Nederland en de rest van de eurozone hebben te maken met een aanhoudende recessie. Hoewel de eurocrisis onder controle lijkt houdt de schaarste op de kapitaalmarkt aan en blijft er sprake van grote onzekerheid en volatiliteitrisico's op de financiële markten. Financiële instellingen houden uit voorzorg en vanwege scherpere eisen nog steeds ruime liquiditeiten en kapitaal aan. Voor kapitaal geldt dat deze markten nog niet volledig open zijn, anders dan voor liquiditeiten. De Nederlandse woningmarkt blijft zwak en het aantal hypotheekbezitters met betalingsproblemen neemt gestaag toe. Er is sprake van een oplopende werkloosheid en het aantal faillissementen van ondernemingen stijgt. Deze omstandigheden zetten de winstgevendheid in onze sector verder onder druk.

8.1 Financiële markten 2013

8.1.1 Algemene toelichting

Stimulering van de wereldeconomie zal vooral uit de Verenigde Staten, China en andere opkomende markten moeten komen. Het lijkt waarschijnlijk dat de groei in de VS aanhoudt, ondanks nieuwe belastingmaatregelen van de federale overheid. De groeivertraging van de Chinese economie lijkt voorbij en de vraag naar producten uit Europa, in het bijzonder Duitsland, zal waarschijnlijk aantrekken. De eurozone gaat nog steeds gebukt onder het herstel van de overheidsfinanciën, de noodzakelijke afbouw van het bankwezen en het incasseren van verliezen als gevolg van waardedalingen van onderpand en toenemende kans op default (werkloosheid en faillissement). De permanente crisisdreiging is wel verminderd, door de bereidheid van de ECB onder voorwaarden onbeperkt staatsobligaties te kopen bij sterk oplopende rentes. In de Zuid-Europese landen zal de druk waarschijnlijk wat afnemen. De milde recessie waar Nederland en veel andere Europese landen mee te maken hebben, houdt aan in 2013.

8.1.2 Rentes laag, risico-opslagen volatiel

In februari 2013 verlaagde de ECB de groeiverwachting voor de eurozone tot nul en hield zij haar belangrijkste rentes op hetzelfde lage niveau. Vanwege de lage groeiverwachting zal de ECB de rente mogelijk laag houden. De lage inflatieverwachting maakt een stimulerend beleid van de ECB mogelijk. De rente spreads van met name de zuidelijke EU landen zijn afgelopen periode fors gedaald maar vanwege de aanhoudende slechte economische omstandigheden blijft het risico bestaan op het uitlopen van de rente spreads waardoor de onrust over landenschulden in Eurozone zich kan herhalen.

8.2 Impact wet- en regelgeving

Nieuwe wet- en regelgeving zorgt voor hogere kosten in de financiële sector, voor het aanhouden van kapitaal, risicobeheer, interne organisatie, resolutieheffing en/of belasting. Vanaf oktober 2012 is een bankenbelasting van kracht. Deze bedroeg voor SNS REAAL in 2012 € 10 miljoen. Het Ministerie van Financiën en DNB werken aan de oprichting van een fonds voor financiering van het deposito-garantiestelsel, waar banken vooraf geld in moeten storten. De kapitaalvereisten en de timing van Basel III en Solvency II kennen nog veel onzekerheden, maar wijzen op hogere kosten, onder meer voor kredietverlening. Tot de voornemens behoren onder meer een verlaging van de Tier 1 leverage ratio's en veel zwaardere kapitaaleisen bij het doorverkopen van gesecuritiseerde hypotheken. Securitisatie is in gezonde marktomstandigheden een belangrijke financieringsbron voor hypotheekverstrekking voor Nederlandse banken.

Sinds januari 2013 geldt een verplichte bankierseed voor bestuurders en commissarissen. Deze wordt mogelijk uitgebreid tot overige functies. SNS REAAL staat positief tegenover de achterliggende gedachte dat medewerkers hun leidinggevenden hierdoor gemakkelijker aan durven spreken op (vermeend) onethisch gedrag. Discussie over ethiek in onze sector draagt bij aan de verdere ontwikkeling van een moderne, klantgerichte en maatschappelijk wenselijke bedrijfscultuur.

8.3 Veranderingen in het distributielandschap

Wet- en regelgeving hebben samen met maatschappelijke trends ook een impact op het distributielandschap in de financiële sector. Hieronder zijn de belangrijkste veranderingen opgenomen.

8.3.1 Vaste adviesvergoeding

Vanaf januari 2013 geldt een provisieverbod voor complexe financiële producten. 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 in de totale kostprijs voor de klant. Toch zullen alle partijen, producent, adviseur en klant, moeten wennen aan de nieuwe situatie. De adviesverstrekkers kunnen verschillende adviesmodellen en verschillende soorten tarieven hanteren. De adviesprijs zal ook vaak afhankelijk zijn van de informatie die klanten zelf kunnen verzamelen en inbrengen. In dit opzicht wordt de markt voor complexe producten dus niet meteen transparant voor de consument. Bovendien zullen veel consumenten proberen kosten te besparen door een complex product zonder advies te kopen, wat kan leiden tot verkeerde keuzes. Doe-het-zelfproducten winnen terrein. De eisen van toezichthouders voor aanbieders van advies worden aangescherpt. Door deze ontwikkelingen, in combinatie met dalende volumes, zal het aantal intermediairs sterk afnemen, in het bijzonder op het gebied van pensioenen, levensverzekeringen en bankspaarproducten.

In de nieuwe marktverhoudingen zullen aanbieders van zowel producten als advies flexibel en heel precies in moeten spelen op de mogelijkheden en beperkingen van de verschillende distributiekanalen. SNS REAAL is hiervoor goed gepositioneerd door:

- een eigen bancair distributie- en advieskanaal voor een groot deel van de complexe verzekeringsproducten;
- de multimerkenstrategie met een mix van directe en indirecte distributiekanalen, uiteenlopende servicemodellen en uiteenlopende merken die verschillende directe-verkoopaanbiedingen en product-adviescombinaties mogelijk maken;
- met SNS Bank als enige in Nederland hypotheken van derden te verkopen en onafhankelijk hypotheekadvies te bieden.

Voor REAAL zijn de gevolgen van het provisieverbod groter dan bij de andere merken omdat REAAL het intermediair als enige distributiekanaal heeft. REAAL wil haar klanten helpen hun weg te vinden in de nieuwe marktsituatie, onder meer door de klantenservice en het klantcontact verder te verbeteren en uit te breiden. REAAL zal zich nadrukkelijker profileren als regisseur in de driehoek REAAL – klant - intermediair en wil betere waarborgen voor de advieskwaliteit van intermediairs.

8.3.2 Toename directe verkoop van eenvoudige producten

De trend dat consumenten steeds vaker kopen zonder tussenkomst van een intermediair bestaat al langere tijd voor eenvoudige producten, zoals sparen en schadeverzekeringen voor particulieren. Deze trend zet zich voort. Zelf informatie inwinnen en producten vergelijken wordt door de verbetering en uitbreiding van websites steeds eenvoudiger. SNS REAAL kan hier met haar multimerkenstrategie en spreiding van distributiekanalen adequaat op inspelen.

8.3.3 Fiscaal voordeel via banksparen

Tot 2008 konden alleen levensverzekeraars fiscaal gefaciliteerde producten voor vermogensvorming aanbieden. Sinds de introductie van banksparen in 2008 heeft de consument bancaire alternatieven. Banksparen groeide sindsdien sterk, ten koste van de complexere levenproducten die vermogensopbouw combineerden met garanties en/of verzekeringen. Bankspaarproducten worden vaak gecombineerd met levenproducten, zoals overlijdensrisico- en direct-ingaande lijfrenteverzekeringen. SNS REAAL is goed gepositioneerd op deze markt door de combinatie van bank- en verzekeringsactiviteiten. De fiscale voordelen van banksparen werden met ingang van 2013 beperkt. Hoewel de groei zal afnemen behoudt deze markt voorlopig een goed groeipotentieel.

8.3.4 Afschaffing distributievergoeding beleggingsfondsen

Het Ministerie van Financiën wil met ingang van 2014 de distributievergoeding van beleggingsfondsaanbieders aan distributiepartners 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. SNS Bank loopt in 2013 al vooruit op deze ontwikkeling. In februari 2013 introduceerde SNS Bank vijf nieuwe profielfondsen zonder distributievergoeding. De risicoprofielen lopen uiteen van zeer defensief tot en met zeer offensief. De distributievergoedingen maken geen deel meer uit van de zogenaamde Total Expense Ratio (TER) van de beleggingsfondsen, maar worden apart aan de klant in rekening gebracht.

8.4 Productmarkten 2013

SNS REAAL verwacht primair groei in de markt voor (bank)sparen. De overige markten zullen, onder invloed van de zwakke economie en nieuwe regelgeving, niet of nauwelijks groeien en sommige markten zullen naar verwachting (verder) krimpen.

Hypotheekmarkt blijft zwak
Verdere groei (bank)sparen
Markt levensverzekeringen krimpt
Schade en AOV relatief stabiel
Pensioenmarkt blijft onder druk

8.4.1 Hypotheekmarkt blijft zwak

Het Ministerie van Financiën beperkt de fiscale aftrekbaarheid van nieuwe en bestaande woninghypotheken de komende jaren met 0,5% per jaar van maximaal 52% tot maximaal 42%. Bovendien is een nieuwe hypotheek vanaf 2013 alleen aftrekbaar als het een annuïteitenhypotheek is, waarbij jaarlijks een deel wordt afgelost. De tijdelijke verlaging van de overdrachtsbelasting tot 2% wordt definitief. De rentebetalingen op een schuld die resteert na een woningverkoop onder de hypotheekwaarde, blijven 10 jaar aftrekbaar. Deze maatregelen leiden met name tot hogere maandlasten voor starters. Het in februari 2013 bereikte woonakkoord tussen de regering en een gelegenheidscoalitie in de Tweede Kamer leidde tot gedeeltelijke compensatie, ten gunste van de maandlasten voor starters en een betere doorstroming op de woningmarkt. Toch verwachten wij voor 2013 aanhoudende stagnatie en lagere prijzen op de woningmarkt. Maar op de langere termijn dragen de maatregelen mogelijk bij aan het gezond maken van de woningmarkt en aan het afbouwen van de te hoge schulden onder Nederlandse consumenten.

Het aantal hypotheekbezitters met betalingsachterstanden zal verder toenemen. Redenen kunnen zijn: lagere inkomsten, bijvoorbeeld door werkloosheid, dubbele hypotheeklasten wanneer de oude woning onverkocht blijft en/of een hypotheekwaarde die hoger is dan de gerealiseerde prijs bij een (gedwongen) woningverkoop. De kredietverliezen zullen daarom naar verwachting toenemen. Door het hoge percentage NHG-hypotheken en een alert en proactief beheer van hypotheken met betalingsachterstanden zullen deze verliezen beheerst moeten worden.

De focus van SNS Bank ligt op het behoud van de bestaande portefeuille en het helpen van bestaande klanten. Daarnaast geeft SNS Bank onafhankelijk advies voor nieuwe hypotheken en verkoopt het zowel eigen hypotheken als die van derden. De marge op hypotheken blijft op een gezond niveau.

8.4.2 Verdere groei (bank) sparen

De onzekere economische situatie bevordert de spaarzin, maar krimpende inkomsten van veel huishoudens zullen de totale groei van de spaarmarkt beperkt houden. Een positieve stimulans gaat uit van aflopende beleggingsverzekeringen, vooral voor de bankspaarmarkt. Deze blijft groeien, al zal het tempo afnemen ten opzichte van voorgaande jaren. Als bank-verzekeraar met een sterk distributienetwerk kunnen we in banksparen onze sterke marktpositie consolideren. Voor beleggen was de animo onder particulieren beperkt de afgelopen jaren. Naar verwachting verandert dit nog niet in 2013.

8.4.3 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 hypotheken, die vaak om aanvullende verzekeringen vragen. We verwachten voor 2013 een continuering van de daling. Voor moderne vermogensopbouwproducten, zoals banksparen, voorzien wij verdere groei. Deze producten zijn eenvoudig en op maat te combineren met overlijdensrisicoverzekeringen.

De verkoop van overlijdensrisicoverzekeringen zal in 2013 beïnvloed worden door de invoering van het provisieverbod. Wij verwachten dat consumenten vaker zullen proberen zelf een overlijdensrisicoverzekering af te sluiten, dus zonder bemiddeling door een intermediair. Prijsvergelijkers op internet zullen hen hierbij helpen. Mede hierdoor blijven de prijzen onder druk staan. REAAL wil concurrerend blijven en richt zich op verdere verbetering van de efficiency in het proces van offerte tot polisafgifte. Verder richt REAAL zich vooral op banksparen, uitbreiding van de distributie via SNS Bank en RegioBank en verdere verlaging van kosten voor administratie en beheer van de bestaande levenportefeuille.

8.4.4 Schade en AOV relatief stabiel

Voor 2013 verwachten wij een relatief stabiele ontwikkeling van de schademarkt. In particuliere schade houdt de verschuiving naar het directe kanaal aan. De forse verhoging van de assurantiebelasting van 9% naar 21% zal de verkopen waarschijnlijk drukken. REAAL verbeterde haar aanbod begin 2013 met de introductie van het Goed Geregeld Pakket voor particulieren. De rol van SNS Bank bij nieuwe verkopen neemt verder toe.

De markt voor arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (AOV) heeft een goed lange termijnpotentieel door het toenemend aantal zelfstandig ondernemers en het toenemend risicobewustzijn van ondernemers. Voor 2013 verwachten we dat de groei zal stagneren door de zwakke economie en de onder druk staande omzet bij ZZP-ers. REAAL wil een AOV voor meer mensen bereikbaar maken en zal op verschillende manieren de toegankelijkheid verbeteren in 2013.

8.4.5 Pensioenmarkt onder druk

Voor 2013 verwachten wij een licht dalende pensioenmarkt. De groei van de premie-inkomsten zal negatief beïnvloed worden door nieuwe fiscale restricties op pensioenopbouw, toenemende werkloosheid, toenemende faillissementen en beperkte salarisverhogingen. De langetermijnrente blijft naar verwachting laag in 2013. Hierdoor blijven de verplichtingen op een hoog niveau en blijven de solvabiliteit en winstgevendheid van pensioenverzekeraars onder druk staan. Zwitserleven ontplooit vele initiatieven om het concurrentievermogen verder te vergroten, waaronder:

- introductie van een Pensioen Premie Instelling, waarmee bedrijven een kostenefficiënte mogelijkheid krijgen voor pensioenopbouw van hun medewerkers waarbij verzekeringstechnische risico's niet zijn afgedekt;
- introductie van spaarproducten en uitbreiding van dienstverleningsconcepten aan werkgevers;
- kostenverlagingen door systeem- en processtandaardisaties en betere kostprijssturing, onder meer door het splitsen van samengestelde producten en diensten;

- verdere verbetering van de service, vooral voor werknemers en DGA's, en het geven van meer inhoud aan verantwoord ondernemen via de gehele dienstverlening.
- het faciliteren van de migratie van 'defined benefit' naar 'benefit contribution' regelingen waardoor pensioenen beter houdbaar en betaalbaar blijven.

8.5 Vooruitzichten SNS REAAL

SNS REAAL rapporteert over het eerste kwartaal van 2013 een nettowinst van € 170 miljoen bij de kernactiviteiten, inclusief een positief effect van € 71 miljoen als gevolg van de nationalisatiemaatregelen. Gecorrigeerd voor incidentele posten en nationalisatiemaatregelen bedraagt de nettowinst van de kernactiviteiten over het eerste kwartaal € 99 miljoen, vergeleken met € 103 miljoen over het eerste kwartaal van 2012. SNS Retail Bank had een goede start in 2013, de nettowinst bij de verzekeringsactiviteiten bleef achter.

Property Finance rapporteerde een netto verlies van € 1,8 miljard in het eerste kwartaal 2013 door het netto-effect van € 1,8 miljard van de € 2,0 miljard afboeking op de vastgoedfinancieringsportefeuille. Met deze afboeking is de netto-exposure in lijn gebracht met de 'aangehouden voor verkoop' waardering zoals bepaald door de Nederlandse Staat.

Door het aanzienlijke verlies van Property Finance over het eerste kwartaal, zal SNS REAAL ook over heel 2013 een verlies rapporteren. Ondanks een verder verslechterde Nederlandse huizenmarkt, verwachten we dat SNS Retail Bank de komende kwartalen bevredigende resultaten zal blijven boeken. We verwachten dat het marktklimaat bij de verzekeringsactiviteiten moeilijk zal blijven. Als gevolg hiervan zullen de nettowinst en solvabiliteit bij de verzekeringsactiviteiten de komende kwartalen onder druk blijven.

9 Financiële hoofdlijnen

9.1 Resultaat

9.1.1 Verandering in segmenten

Gedurende 2012 zijn door SNS REAAL stappen ondernomen om haar kapitaalpositie te versterken en het risicoprofiel te verlagen. In dat kader heeft SNS Bank in de tweede helft van 2012 besloten zich terug te trekken uit de financieringsmarkt voor commercieel vastgoed voor het mkb. Als gevolg van dit besluit wordt de kredietportefeuille van SNS Zakelijk afgebouwd. De core vastgoedfinancieringsportefeuille, onderdeel van de kredietportefeuille, wordt afgebouwd onder aansturing en verantwoordelijkheid van Property Finance. Dit is vorig jaar onder andere gecommuniceerd via de Trading Update van het derde kwartaal 2012.

De overige mkb-activiteiten van SNS Zakelijk (de mkb-hypotheek- en spaarportefeuille) worden voortgezet door en ondergebracht bij het segment SNS Retail Bank. De mkb-hypotheekportefeuille van € 1,3 miljard en mkb-spaartegoeden van € 2,9 miljard zijn samengevoegd met die van SNS Retail Bank, Daarmee verdwijnt het rapportage segment SNS Zakelijk. De wijziging in segmentering sluit aan bij het nieuwe aansturingsmodel en zorgt eveneens voor meer transparantie in het netto resultaat uit in de toekomst voor te zetten activiteiten van SNS REAAL en resultaten die samenhangen met de af te bouwen (en af te splitsen) portefeuille van Property Finance in een aparte vastgoedbeheerorganisatie in 2013.

9.1.2 Resultaat 2012 ten opzichte van 2011

Het nettoverlies van SNS REAAL over 2012 bedroeg € 972 miljoen, ten opzichte van een nettowinst van € 114 miljoen in 2011. Dit negatieve resultaat was hoofdzakelijk het gevolg van een belangrijk verlies van Property Finance van € 813 miljoen. Het nettoverlies van de kernactiviteiten van SNS REAAL, exclusief Property Finance, bedroeg € 159 miljoen ten opzichte van een nettowinst van € 357 miljoen in 2011. Gecorrigeerd voor het effect van eenmalige posten, bedroeg de nettowinst van de kernactiviteiten € 443 miljoen vergeleken met € 485 miljoen in 2011, waarin opgenomen een nettowinst van € 84 miljoen van een lower Tier 2-omruiltransactie van SNS Retail Bank. Zowel 2011 als 2012 werden beide positief beïnvloed door aanzienlijke gerealiseerde winsten op obligaties bij de verzekeringsactiviteiten.

De nettowinst van SNS Retail Bank daalde fors. De belangrijkste factoren voor deze daling waren de afwezigheid van een winst op een lower Tier 2-omruiltransactie, fors hogere bijzondere waardeverminderingen, herstructureringslasten en lagere provisie-inkomsten. Daarnaast is in het 2012 resultaat een last opgenomen voor de nieuwe bankenbelasting.

De nettowinst van REAAL was fors lager als gevolg van incidentele posten, die vooral bestonden uit bijzondere waardeverminderingen op goodwill en een lager onderliggend resultaat bij zowel REAAL Leven als REAAL Schade. Bij REAAL Leven daalde de onderliggende winst vooral door een lager direct beleggingsresultaat en een bijzondere waardevermindering op vastgoed voor eigen gebruik. Bij REAAL Schade werd het onderliggende resultaat negatief beïnvloed door hogere schadequote's bij brand en transportverzekeringen.

Zwitserleven rapporteerde een nettoverlies door een bijzondere waardevermindering van haar merknaam en een bijzondere waardevermindering van een deel van de Value of Business Acquired (VOBA). Het netto resultaat in 2011 werd negatief beïnvloed door een bijzondere waardevermindering op goodwill. De sterke daling van het onderliggende resultaat van Zwitserleven was toe te schrijven aan een lager verzekeringstechnisch resultaat en een lager direct beleggingsresultaat.

Het nettoverlies van Property Finance nam fors toe als gevolg van fors hogere bijzondere waardeverminderingen op kredieten en vastgoedprojecten, het gevolg van de verdere verzwakking van de vastgoedmarkten, en een bijzondere waardevermindering op de resterende goodwill. De bijzondere waardeverminderingen op kredieten en vastgoedprojecten op basis van werkelijke verliezen stegen van € 284 miljoen in 2011 naar € 941 miljoen, waarvan € 776 miljoen in het tweede halfjaar van 2012 (inclusief € 654 miljoen in het vierde kwartaal).

9.2 Invloed incidentele posten

Tabel 8: Effect van incidentele posten op het netto resultaat van SNS REAAL

In miljoenen euro's	2012	2011
Netto resultaat SNS Retail Bank	88	258
Netto resultaat REAAL	-27	280
Netto resultaat Zwitserleven	-120	-87
Netto resultaat Groepsactiviteiten	-100	-94
Totaal netto resultaat SNS REAAL Kernactiviteiten	**-159**	**357**
Netto resultaat Property Finance	-813	-243
Totaal netto resultaat over de periode SNS REAAL	**-972**	**114**
Impact incidentele posten SNS Retail Bank	-36	-20
Impact incidentele posten REAAL	-325	18
Impact incidentele posten Zwitserleven	-224	-107
Impact incidentele posten Groepsactiviteiten	-17	-19
Impact incidentele posten Property Finance	-47	--
Totaal incidentele posten	**-649**	**-128**
Gecorrigeerd netto resultaat SNS Retail Bank	124	278
Gecorrigeerd netto resultaat REAAL	298	262
Gecorrigeerd netto resultaat Zwitserleven	104	20
Gecorrigeerd netto resultaat Groepsactiviteiten	-83	-75
Totaal gecorrigeerd netto resultaat SNS REAAL Kernactiviteiten	**443**	**485**
Gecorrigeerd netto resultaat Property Finance	-766	-243
Totaal gecorrigeerd netto resultaat SNS REAAL	**-323**	**242**

De incidentele posten bedroegen in 2012 € 649 miljoen negatief, waarvan € 634 miljoen in het tweede halfjaar.

Bij SNS Retail Bank bedroeg de netto invloed van incidentele posten € 36 miljoen negatief. Hiervan bestond € 9 miljoen uit een verlies op de omruil van Griekse staatsobligaties in het eerste halfjaar. In het tweede halfjaar, was de netto invloed van incidentele posten € 27 miljoen negatief. Dit bedrag bestond uit een herstructureringslast van SNS Retail Bank zoals aangekondigd op de Investor Day op 15 november 2012. De herstructureringslast is gemaakt voor plannen met als doel het aantal fte met ongeveer 200 te reduceren ultimo 2014 (-8%) en ten behoeve van een verdere verbetering van de operationele efficiency.

Bij REAAL bedroeg de netto invloed van incidentele posten € 325 miljoen negatief. Dit bedrag bestond voornamelijk uit een bijzondere waardevermindering op de gehele goodwill van REAAL Schade van € 110 miljoen netto en een gedeeltelijke bijzondere waardevermindering op de goodwill bij REAAL Leven van € 141 miljoen netto. De bijzondere waardevermindering op goodwill was het gevolg van de toegenomen concurrentie en de voortdurende moeilijke omstandigheden in de leven- en schademarkt. Daarnaast was er een last van € 18 miljoen netto bestaande uit een bijzondere waardevermindering op het distributienetwerk van REAAL Leven op grond van wetswijzigingen met betrekking tot provisievergoedingen voor onafhankelijke financiële adviseurs (overeengekomen beloning in overleg met de klant). Tenslotte werd er ten aanzien van de beleggingsverzekeringen een additionele last van € 56 miljoen netto genomen voor de compensatieregeling die in 2008 werd getroffen. De additionele voorziening is gebaseerd op de ervaring die is opgedaan met berekeningen van de compensatiebedragen voor de verschillende producten onder de regeling.

Bij Zwitserleven bedroeg de netto invloed van incidentele posten € 224 miljoen negatief. Dit bedrag was volledig toe te schrijven aan de bijzondere waardevermindering van de merknaam en een bijzondere waardevermindering van een deel van de VOBA. De bijzondere waardevermindering van de merknaam Zwitserleven van € 95 miljoen netto, was het gevolg van de moeilijke omstandigheden in de pensioenmarkt zoals blijkt uit de voortdurende lage rente, langere levensverwachting, verwachte hogere toekomstige kapitaalseisen en de toegenomen concurrentie door nieuwkomers met een laag kostenprofiel, waardoor druk wordt uitgeoefend op prijzen en marges. Daarnaast impliceert het lagere

risicoprofiel van de beleggingsportefeuille lagere toekomstige beleggingsopbrengsten. De bijzondere waardevermindering van een deel van de VOBA van € 129 miljoen netto was in verband met het tekort van de IFRS-toereikendheidstoets (LAT). Deze LAT vergelijkt de marktwaarde en de IFRS boekwaarde van de verzekeringsverplichtingen en daarmee verbonden activa. Het gebruik van de ECB AAA + UFR curve en de algemene daling van de rente in 2012 leidde tot een IFRS LAT tekort in de verzekeringsverplichtingen van € 1.619 miljoen netto. Door het gebruik van shadow accounting, werd de positieve reële waardereserve van de gerelateerde vastrentende portefeuille gebruikt om de IFRS boekwaarde van de verzekeringsverplichtingen te verhogen met € 1.490 miljoen netto. De reële waardereserve van de gerelateerde vastrentende portefeuille kon het hele LAT tekort echter niet volledig compenseren. Het resterende tekort van € 129 miljoen netto is als bijzondere waardevermindering van een deel van de VOBA geboekt ten laste van de winst- en verliesrekening.

Bij groepsactiviteiten kwam de netto invloed van incidentele posten uit op € 17 miljoen negatief. Dit bedrag bestond uit een bijzondere waardevermindering op de belegging in Van Lanschot N.V.

Bij Property Finance was de netto invloed van incidentele posten € 47 miljoen negatief. Dit bedrag bestond uit een bijzondere waardevermindering op de resterende goodwill uit de acquisitie van Property Finance in 2006 als gevolg van de herpositionering van SNS Zakelijk en de integratie en besluit tot afbouw van de voormalige Core portefeuille in Property Finance.

In 2011 bestonden de incidentele posten van € 128 miljoen negatief uit een bijzondere waardevermindering van de goodwill bij Zwitserleven van € 107 miljoen, een bijzondere waardevermindering op Griekse staatsobligaties van € 20 miljoen netto bij SNS Retail Bank en een bijzondere waardevermindering op de belegging in Van Lanschot N.V. van € 19 miljoen bij groepsactiviteiten. Deze incidentele posten werden deels gecompenseerd door een netto winst bij REAAL Overig van € 18 miljoen uit de verkoop van REAAL Reassurantie S.A., een kleine dochteronderneming en herverzekeraar.

9.3 Operationele lasten

Tabel 9: Totale operationele lasten van SNS REAAL

In miljoenen euro's	2012	2011	Mutatie
Totale operationele lasten SNS REAAL Kernactiviteiten	1.032	1.018	1%
Totale operationele lasten Property Finance	116	106	9%
Totale operationele lasten SNS REAAL	**1.148**	**1.124**	**2%**
Correcties			
Reorganisatiekosten	56	9	
SNS retail Bank's aandeel in depositogarantiestelsel	-15	-1	
Afbouw portefeuille Property Finance	67	56	
Kosten strategische herorientatie	16	--	
Totale correcties	**124**	**64**	
Totaal gecorrigeerde operationele lasten SNS REAAL Kernactiviteiten	**981**	**1.014**	**-3%**
Totaal gecorrigeerde operationele lasten Property Finance	43	46	-7%
Totaal gecorrigeerde operationele lasten SNS REAAL	**1.024**	**1.060**	**-3%**

De totale operationele lasten stegen in 2012 met € 24 miljoen (+2%), onder invloed van incidentele posten. In dit bedrag zijn herstructureringslasten van € 56 miljoen bruto opgenomen, die voornamelijk bestonden uit € 37 miljoen aan kosten bij SNS Retail Bank in verband met efficiencyplannen en kosten van verschillende initiatieven op het gebied van lean- en efficiencyprogramma's bij REAAL (€ 4 miljoen), Zwitserleven (€ 4 miljoen), groepsactiviteiten (€ 5 miljoen) en Property Finance (€ 6 miljoen). Andere incidentele posten hielden verband met de kosten van strategische herstructureringsplannen bij de groepsactiviteiten (€ 16 miljoen) en de afbouw van de Property Finance portefeuille (€ 67 miljoen). Deze incidentele posten werden deels gecompenseerd door een vrijval van € 15 miljoen in verband met de eindberekeningen van de bijdrage van SNS Retail Bank aan het depositogarantiestelsel voor DSB Bank en Icesave.

De totale gecorrigeerde operationele lasten daalden met € 36 miljoen (-3%), ondersteund door een afname van het aantal interne medewerkers met 204 fte naar 6.724 (-3%). Alle bedrijfsonderdelen leverden hieraan een bijdrage: SNS Retail Bank (- € 11 miljoen), REAAL (- € 12 miljoen), Zwitserleven (- € 6 miljoen), groepsactiviteiten (- € 4 miljoen) en Property Finance (- € 3 miljoen).

Vergeleken met het niveau van 2008, zijn de gecorrigeerde operationele lasten eind 2012 met € 185 miljoen (-15%) gedaald. SNS REAAL streeft naar een verdere verlaging van de kosten door voortdurende efficiencyprogramma's en een structurele matiging van collectieve arbeidsovereenkomsten.

9.4 Onderliggend resultaat verzekeringsactiviteiten

Tabel 10: Onderliggend resultaat verzekeringsactiviteiten

	REAAL		Zwitserleven	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011
Netto resultaat over de periode	-27	280	-120	-87
Winsten, verliezen en bijzondere waardeverminderingen op de aandelenportefeuille	16	-20	6	3
Winsten, verliezen en bijzondere waardeverminderingen op de vastrentende portefeuille	75	36	114	9
Resultaat op financiële instrumenten	79	114	-60	21
Mutatie voorziening verzekeringscontracten a.g.v. marktwaardebewegingen	-20	-33	14	-59
Totaal netto resultaat op de beleggingsportefeuille en hedges	**150**	**97**	**74**	**-26**
Impact incidentele posten	-325	18	-224	-107
Netto resultaat exclusief incidentele posten en invloed van beleggingsportefeuille en hedges	**148**	**165**	**30**	**46**
Afschrijving VOBA en overige immateriële vaste activa	-48	-53	-16	-18
Onderliggend netto resultaat	**196**	**218**	**46**	**64**

Met ingang van 1 januari 2012 is de definitie van het onderliggend resultaat aangepast. Het resultaat deelnemingen wordt begrepen in Winsten, verliezen en bijzondere waardeverminderingen op de aandelenportefeuille en ongerealiseerde resultaten van vastrentende waarden tegen reële waarde via de winst en verliesrekening en van vastgoedbeleggingen worden begrepen in Winsten, verliezen en bijzondere waardeverminderingen op de vastrentende portefeuille. Vergelijkende cijfers zijn hiervoor aangepast.

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

Mutatie voorziening verzekeringscontracten a.g.v marktwaardebewegingen 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.

9.4.1 REAAL

In 2012 daalde het netto resultaat van REAAL fors met € 307 miljoen tot € 27 miljoen negatief als gevolg van de negatieve impact van incidentele posten. Het totale netto resultaat van winsten, verliezen en bijzondere waardeverminderingen op de beleggingsportefeuille en hedges steeg naar € 150 miljoen positief (2011: € 97 miljoen positief) als gevolg van hogere gerealiseerde winsten op obligaties en aandelen en lagere bijzondere waardeverminderingen op aandelen, gedeeltelijk gecompenseerd door het effect van shadow accounting, opgenomen in de regel 'Mutatie voorziening verzekeringscontracten a.g.v. marktwaardebewegingen'. Het resultaat op financiële instrumenten was aanzienlijk, maar lager dan in 2011, waarbij beide jaren positief werden beïnvloed door hoge winsten op rentederivaten als gevolg van de sterke daling van de rente.

Het onderliggende resultaat van REAAL daalde met € 22 miljoen tot € 196 miljoen. Bij REAAL Leven was de daling het gevolg van lagere directe beleggingsopbrengsten en een bijzondere waardevermindering op vastgoed voor eigen gebruik. Bij REAAL Schade lag het onderliggende resultaat aanzienlijk lager door een hogere schadequote, met name bij brand en transportverzekeringen.

9.4.2 Zwitserleven

In 2012 daalde Zwitserleven's netto resultaat met € 33 miljoen tot € 120 miljoen negatief, wat meer dan volledig toe te schrijven was aan incidentele posten van € 224 miljoen netto, bestaande uit bijzondere waardeverminderingen op immateriële activa (2011: € 107 miljoen negatief). Het totale netto resultaat uit winsten, verliezen en bijzondere waardeverminderingen op de beleggingsportefeuille en hedges was € 74 miljoen positief (2011: € 26 miljoen negatief) als gevolg van fors hogere gerealiseerde winsten op obligaties en een fors lagere toevoeging aan voorzieningen voor rentegaranties. Dit werd deels tenietgedaan door lagere resultaten op financiële instrumenten, voornamelijk bestaande uit negatieve ongerealiseerde resultaten op derivaten voor het afdekken van renterisico's en inflatie.

Het onderliggende resultaat van Zwitserleven daalde met € 18 miljoen naar € 46 miljoen. De daling was voornamelijk het gevolg van lagere directe beleggingsopbrengsten door risicoverlagende maatregelen en lagere technische resultaten, deels gecompenseerd door lagere operationele lasten.

10 Ontwikkelingen SNS Retail Bank

10.1 Strategie SNS Retail Bank

De merken van SNS Retail Bank willen mensen helpen financieel weerbaar te zijn. Dat wil de bank bereiken met eenvoudige en toegankelijke producten, een klantvriendelijke, efficiënte en robuuste organisatie en een verantwoorde dienstverlening. Onze kernwaarde GEEF! en ons Manifest stimuleren de medewerkers het klantbelang centraal te stellen in de dienstverlening. De belangrijke thema's in het Manifest van SNS Retail Bank zijn:

- Duurzaamheid: onze bijdrage aan de maatschappij
- Nut: onze waarde voor de klant
- Mens voor mens: onze visie op bankieren
- Financiële zelfredzaamheid: ons speerpunt in dienstverlening

Het manifest van SNS Retail Bank beschrijft de verbinding tussen de merken ASN Bank, RegioBank, BLG Wonen en SNS Bank. Vanuit een aantal gemeenschappelijke waarden richten de verschillende merken zich op specifieke klantgroepen. Op deze manier geeft SNS Retail Bank invulling aan de multimerkstrategie.

De vier merken van SNS Retail Bank bedienen voornamelijk particulieren en kleine zelfstandigen in Nederland. De merken verschillen van elkaar in primaire doelgroep, assortiment, distributiekanalen en merkbeleving, maar profiteren van efficiencyvoordelen door gebruik te maken van gemeenschappelijke servicecentra, ICT en facilitaire en stafdiensten. Deze multimerkenstrategie maakt het mogelijk dicht bij onze klanten te staan. Elk merk geeft daaraan een eigen invulling:

- SNS Bank is het brede en toegankelijke consumentenmerk voor bank- en verzekeringsproducten voor mensen die op een moderne manier hun geldzaken willen regelen. SNS Bank bedient haar klanten met service, advies en verkoop via snsbank.nl, mobiel, SNS Klantenservice, SNS Winkels en financieel adviseurs.
- ASN Bank is het merk voor duurzaam sparen, beleggen en betalen. De dienstverlening verloopt via internet, telefoon en post. ASN Bank richt zich primair op particulieren, maar accepteert ook maatschappelijke organisaties en bedrijven als klant als deze handelen volgens de verantwoorde ondernemingsprincipes van ASN Bank.
- RegioBank is de bankformule voor zelfstandig adviseurs buiten de grote steden, gericht op lokale en persoonlijke service zonder poespas.
- BLG Wonen is het merk voor de onafhankelijke adviseur die zijn klanten breed adviseert rondom het thema 'Wonen'.

In 2012 is besloten de kleine mkb-hypotheken en zakelijk verzekeren, sparen en betalen van SNS Zakelijk onder te brengen bij SNS Retail Bank. De resterende kredieten van SNS Zakelijk werden ondergebracht bij de af te bouwen activiteiten van Property Finance.

10.2 Financiële ontwikkelingen SNS Retail Bank

Tabel 11: SNS Retail Bank

In miljoenen euro's	2012	2011	Mutatie
Resultaat			
Rentemarge	702	675	4%
Netto provisie en beheervergoedingen	54	86	-37%
Resultaat uit beleggingen	23	45	-49%
Resultaat financiële instrumenten	47	128	-63%
Overige operationele opbrengsten	9	2	350%
Totaal baten	**835**	**936**	**-11%**
Bijzondere waardeverminderingen vorderingen	224	95	136%
Overige waardeverminderingen	4	31	-87%
Totaal operationele lasten	479	467	3%
Overige lasten	8	--	
Totaal lasten	**715**	**593**	**21%**
Resultaat voor belastingen	**120**	**343**	**-65%**
Belastingen	31	86	-64%
Belang van derden	1	--	0%
Netto resultaat over de periode	**88**	**257**	**-66%**
Incidentele posten	-36	-20	-80%
Gecorrigeerd netto resultaat over de periode	**124**	**277**	**-55%**
Efficiencyratio	57,4%	49,9%	
Bijzondere waardeverminderingen vorderingen als percentage van vorderingen op klanten	0,40%	0,17%	
Risicogewogen activa Basel II	13.081	9.460	38%
Spaargelden	32.815	30.342	8%
Vorderingen op klanten	55.179	55.919	-1%

10.2.1 Resultaat 2012 ten opzichte van 2011

SNS Retail Bank heeft zich in 2012 opnieuw gericht op haar commerciële prestaties. De particuliere spaargelden zijn met € 2,5 miljard (+8%) gestegen ondanks voortdurende berichtgeving in de media in de tweede helft van 2012 over de toekomst van SNS REAAL. De algehele klanttevredenheid is verbeterd of gelijk gebleven. ASN Bank behaalde opnieuw een van de hoogste klanttevredenheidscijfers in de branche en won de prijs voor meest klantvriendelijke bank van Nederland. De in september 2012 door SNS Bank en RegioBank geïntroduceerde nieuwe Zilvervloot-spaarrekening trok 32 duizend klanten. BLG Wonen (het voormalige BLG Hypotheken) is geherpositioneerd als een totaalaanbieder van financiële diensten voor woningbezitters. Voorheen lag de focus alleen op hypotheken. De herpositionering van RegioBank is afgerond, de toegenomen aanwezigheid in kleine gemeenschappen blijft vruchten afwerpen en vertaalt zich in een groeiende klanttevredenheid.

SNS Retail Bank heeft plannen gemaakt om de efficiëntie van de bedrijfsvoering verder te verbeteren. De uitvoering daarvan moet eind 2014 hebben geleid tot een afname van het aantal fte's met ongeveer 200.

Ondanks de commerciële prestaties van SNS Retail Bank is de nettowinst met 66% gedaald naar € 88 miljoen. Het resultaat voor 2012 is inclusief een nettoverlies van € 9 miljoen op de omruil van Griekse staatsobligaties en € 27 miljoen aan reorganisatiekosten in verband met de herpositionering van SNS Retail Bank. De resultaten over 2011 waren beïnvloed door een bijzondere waardevermindering van € 20 miljoen netto op Griekse staatsobligaties. Gecorrigeerd voor deze incidentele posten daalde de nettowinst met € 153 miljoen. Deze daling kwam voort uit de afwezigheid van een nettowinst van € 84 miljoen uit een lower Tier 2 omruiltransactie in 2011, hogere bijzondere waardeverminderingen op leningen, lagere provisie-inkomsten, en lasten in verband met de nieuwe bankbelasting in 2012.

10.3 Baten

Onder invloed van gestegen rentemarge uit hypotheken liet de netto rentemarge een geringe stijging van € 27 miljoen (+4%) zien. De portefeuille woninghypotheken van SNS Retail Bank daalde naar € 49,4 miljard (ultimo 2011: € 51,4 miljard) als gevolg van aflossingen in combinatie met een beperkte verkoop van nieuwe hypotheken. De aflossingen lagen iets lager dan in 2011. Het marktaandeel van SNS Retail Bank in nieuwe hypotheken daalde van 5,8% in 2011 naar 2,1% als gevolg van de focus op verlaging van de risicogewogen activa (RWA). Ondanks de verkleining van de hypotheekportefeuille steeg het totaal aan RWA volgens Basel II echter met € 3,6 miljard naar € 13,1 miljard. Deze stijging hangt samen met de invoering van voorzichtegere risicoanalysemodellen (Internal Rating Based-methode) voor kredieten in combinatie met een verslechterend kredietrisicoklimaat en de aflossing van schuldpapier uitgegeven in het kader van securitisatieprogramma's. Als gevolg van deze forse stijging viel de omvang van de RWA volgens Basel II hoger uit dan die volgens Basel I met een transitievloer van 80%.

Particuliere spaargelden namen met € 2,5 miljard toe tot € 32,8 miljard (+8%). Dit bedrag is inclusief banksparen, dat van € 1,1 miljard naar 2,4 miljard steeg (+85%). SNS Bank, ASN Bank en RegioBank droegen alle drie bij aan de groei van de spaargelden. Het marktaandeel van SNS Retail Bank in sparen steeg naar 10,3% (ultimo 2011: 10,0%). Echter de mkb-spaartegoeden, opgenomen onder 'Overige schulden aan klanten', daalden in belangrijke mate naar € 2,9 miljard, vergeleken met € 3,6 miljard eind 2011 als gevolg van de media-aandacht voor SNS REAAL en door de toegenomen liquiditeitsbehoefte bij onze klanten. De loan-to-deposit ratio van SNS Retail Bank verbeterde naar 126% van 137% ultimo 2011.

De netto inkomsten uit provisies en beheervergoedingen waren € 32 miljoen lager door de overdracht van SNS Beleggingsfondsen Beheer B.V. per 1 januari 2012 van SNS Retail Bank naar groepsactiviteiten, de hogere vergoedingen die na de verlaging van de kredietstatus voor securitisatietransacties verschuldigd waren, en minder vermogensbeheertransacties en -provisies. Bovendien waren de vergoedingen voor hypotheek gerelateerde verzekeringenproducten lager.

De resultaten uit beleggingen daalden met € 22 miljoen, vooral als gevolg van een verlies van € 13 miljoen bruto op de omruil van Griekse staatsobligaties en het teruggelopen handelsresultaat op de vastrentende portefeuille.

Het resultaat op financiële instrumenten daalde fors, met € 81 miljoen, als gevolg van een daling van het resultaat uit de terugkoop van eigen schuldbewijzen naar € 49 miljoen. In 2011 bedroeg dit resultaat € 156 miljoen (inclusief een bate van € 112 miljoen bruto uit een lower Tier 2 omruiltransactie). De daling werd deels gecompenseerd door hogere mutaties in de reële waarde van de hypotheekportefeuille van DBV, die het resultaat van 2011 nadelig hadden beïnvloed.

10.4 Lasten

De totale operationele lasten stegen met € 12 miljoen. In dit bedrag is een reorganisatielast van € 37 miljoen voor belasting inbegrepen in verband met de plannen voor verdere efficiëntieverbetering, waaronder een meer gecentraliseerd gebruik van kantoorruimte. De hogere lasten werden deels gecompenseerd door een vrijval van € 15 miljoen in verband met de definitieve berekening van het aandeel van SNS Retail Bank in de depositogarantieregeling voor DSB Bank en Icesave. In de kosten voor 2011 is een vrijval van € 1 miljoen begrepen. Gecorrigeerd voor deze posten daalden de totale operationele lasten met € 11 miljoen (-2%), door een afname van de personeelsomvang na afronding van het reorganisatieprogramma in 2011.

De efficiencyratio steeg van 49,9% in 2011 naar 57,4% in 2012 als gevolg van zowel lagere baten door de afwezigheid van een bate op de Tier 2-omruiltransactie in 2011, als de genoemde incidentele posten. Gecorrigeerd voor deze posten verbeterde de efficiencyratio van 56,8% naar 54,7% door een daling van de operationele lasten.

De bijzondere waardeverminderingen op vorderingen stegen met € 129 miljoen naar € 224 miljoen. Dit is gelijk aan 40 basispunten van de uitstaande bruto vorderingen, tegenover 17 basispunten in 2011. Zowel particuliere als mkb-leningen hebben aan deze stijging bijgedragen.

Bijzondere waardeverminderingen op particuliere kredieten stegen met € 99 miljoen tot € 181 miljoen. Dit is gelijk aan 33 basispunten van de uitstaande bruto leningen, tegenover 15 basispunten in 2011 (woninghypotheken: 31 basispunten, tegenover 14 basispunten in 2011). Onder bijzondere waardeverminderingen in 2012 is een bedrag van € 11 miljoen opgenomen in verband met de oninbaarheid van een grote debiteur en € 40 miljoen in verband met de toepassing van strengere risicoanalysemodellen. In 2011 was een last van € 22 miljoen aan bijzondere waardeverminderingen opgenomen in verband met de toegenomen voorzichtigheid in kredietrisicomodellen om het marktklimaat weer te geven. Gecorrigeerd voor de invloed van de oninbaarheid van een grote debiteur en risicomodellen, stegen de bijzondere waardeverminderingen met € 70 miljoen. Deze stijging weerspiegelt de verslechterende economische omstandigheden in Nederland en lagere uitwinningresultaten op hypotheken als gevolg van de druk op de huizenprijzen.
Bijzondere waardeverminderingen op mkb-leningen stegen met € 30 miljoen tot € 43 miljoen onder invloed van de verslechterende economische omstandigheden en lagere uitwinningresultaten als gevolg van de druk op de prijs van onderpand.

De overige bijzondere waardeverminderingen bedroegen € 4 miljoen en hadden betrekking op materiële vaste activa. In 2011 bedroegen de overige bijzondere waardeverminderingen € 31 miljoen en had betrekking op Griekse staatsobligaties (€ 27 miljoen) en materiële vaste activa.

Overige lasten bedroegen € 8 miljoen en bestonden uit het aandeel van SNS Retail Bank in de heffing van voor de nieuwe bankenbelasting over het volledige boekjaar 2012 (in totaal € 10 miljoen waarvan het restant is verwerkt in het resultaat van Property Finance).

10.5 Kredietrisico

De huizenprijzen zijn in 2012 verder gedaald. De prijsindex voor bestaande woningen daalde 6,3% op jaarbasis en het aantal verkochte woningen nam opnieuw af, met ongeveer 3%. Door de zwakke huizenmarkt wordt de uitwinningsperiode van leningen met betalingsachterstanden langer en wordt het uiteindelijk uitgewonnen bedrag lager.

De stijgende werkloosheid en afnemende besteedbare inkomens zijn belangrijke factoren in de ontwikkeling van achterstallige leningen. Het bedrag aan leningen met een betalingsachterstand steeg van € 2,0 miljard ultimo 2011 naar € 2,2 miljard. Uitgedrukt als percentage van de bruto leningen stegen ze van 3,56% naar 3,94%. In het huidige marktklimaat benadert SNS Retail Bank hypotheekklanten met een hoger risicoprofiel, bijvoorbeeld door een hoge Loan-to-Value, proactief en verstrekt informatie en tips om te voorkomen dat meerdere betalingen op rij worden gemist. Zo nodig wordt een persoonlijke budgetcoach ingeschakeld.

Daar staat tegenover dat de kwaliteit van de nieuwe hypotheekinstroom verbetert, dankzij de strengere normen en een toename van het aantal hypotheken dat door de Nederlandse Hypotheek Garantie (NHG) worden gedekt. Bij SNS Bank viel in 2012 72% van de hypotheekproductie van nieuwe klanten onder de NHG. Van de totale hypotheekportefeuille valt nu 20% onder de NHG. Ultimo 2012 bedroeg de gewogen gemiddelde geïndexeerde Loan-to-Foreclosure-Value (LtFV) 99% tegenover 93% ultimo 2011.

Voor 2013 blijven de vooruitzichten zeer moeilijk. Macro-economische indicatoren wijzen erop dat de economische bedrijvigheid in Nederland zwak blijft. De koopkracht van de consument neemt naar verwachting verder af, terwijl de werkloosheid zal toenemen. Wij verwachten dat de woningmarkt zwak blijft en dat de omvang van bijzondere waardeverminderingen op leningen om die reden historisch hoog zullen zijn.

Bij SNS Retail Bank verwachten we dat de RWA in omvang toe zal nemen als gevolg van toekomstige aflossingen op schuldpapier dat in het kader van securitisatieprogramma's is uitgegeven. Daar komt bij dat de nadere toepassing van strengere risicoanalysemodellen voor particuliere hypotheken tot een verhoging van de RWA kan leiden.

10.6 Organisatie en distributie

10.6.1 Klantgerichtheid en efficiency

De merken van SNS Retail Bank en de gezamenlijke service centra voerden verschillende verbeteringen door met het oog op klantbelang en efficiency. Deze twee zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden, want alleen met een efficiënte organisatie kunnen de bankmerken hun klanten een goede prijs/kwaliteitverhouding bieden. Alle bankmerken droegen bij aan kostenbesparingen, mede door verdere ontwikkeling van de gemeenschappelijke service centra, ICT en productontwikkeling. Een voorbeeld van centrale productontwikkeling was het platform voor mobiel betalen, dat eind 2012 beschikbaar kwam voor de klanten van SNS Bank. Begin 2013 volgen ASN Bank en RegioBank.

Hoewel SNS Retail Bank veel nieuwe klanten in 2012 mocht verwelkomen liet het aantal unieke klanten een daling zien met 64.500 (-2%). Dit hield verband met het vertrek van klanten met uitsluitend een spaarloonrekening. De fiscaal aantrekkelijke spaarloonregeling werd in 2012 afgeschaft. Tevens hebben de publicaties rondom de ontwikkelingen bij Property Finance effect gehad op het aantal spaarklanten.

10.6.2 SNS Bank: online en offline dichtbij de klant

SNS Bank bleef investeren in de ontwikkeling van de dienstverlening en het merk: het doel is meer eenvoud en gemak voor mensen die op een eigentijdse manier hun geldzaken willen regelen. Daarom breidt SNS Bank ook het aantal SNS Winkels in Nederland uit. Om zo conform haar strategie haar nieuwe en bestaande klanten ook op een persoonlijke manier beter te kunnen helpen en te adviseren.

SNS Bank zoekt naast persoonlijk contact aan de telefoon en in de SNS Winkel ook het contact en dialoog op een gerichte manier met haar klanten via het web. Het werd eenvoudiger voor klanten om online reacties te geven over de manier waarop zij de dienstverlening ervaren. In 2012 gaven klanten gemiddeld ruim 31.000 keer per maand een terugkoppeling via de website. Daarnaast werd gemiddeld ruim 2.500 keer per maand een open terugkoppeling gegeven met onder andere verbetertips voor de website. We zien ook dat onze klanten in toenemende mate gebruik maken van de SNS Community en van Twitter en Facebook. In veel gevallen kan het webcareteam binnen enkele minuten reageren op vragen en discussies. Het aantal klanten dat via onlinekanalen reageerde steeg sterk. Zie Beter luisteren naar de klant, betere dienstverlening voor de verbeteracties die werden gerealiseerd.

Om de toegankelijkheid van haar dienstverlening te vergroten biedt de website van SNS Bank daarnaast hulpmiddelen voor klanten met een visuele handicap, zoals een sprekende digipas. SNS Bank bleef in 2012 de enige bank in Nederland met het predicaat Drempelvrij van de Stichting Waarmerk Drempelvrij voor toegankelijke websites voor mensen met een beperking. Klanten die nog niet vertrouwd zijn met internetbankieren, kunnen zich ook opgeven voor een cursus SNS internetbankieren in een SNS Winkel bij hem of haar in de buurt.

Aanvullende producten versterken klantrelaties

Zoveel mogelijk van je financiële producten onderbrengen bij één bank en beheren via één website, dat is voor veel klanten ook eenvoud in geldzaken. SNS Bank breidde haar assortiment verzekeringen daarom verder uit. We zagen de verkoop van nieuwe verzekeringen opnieuw sterk stijgen, met circa 61%. Met aanvullende financiële producten zoals de in november geïntroduceerde Zorg-op-maatpolis van CZ wil SNS Bank de relatie met haar klanten verder versterken. De CZ-polis biedt exclusieve kortingen en is alleen beschikbaar voor bestaande klanten van SNS Bank.

Verantwoord omgaan met geld

Met haar producten en service wil SNS Bank het beheersen van uitgaven en inkomsten en het bereiken van financiële doelstellingen voor haar klanten eenvoudig maken, maar dat is niet voldoende. Mensen moeten ook zelf de kennis, motivatie en stimulans hebben om verantwoord om te kunnen gaan met hun geld. SNS Bank is maatschappelijk actief om dit te bevorderen. Jaarlijks zetten vele medewerkers van onder andere SNS Bank, RegioBank, ASN Bank en BLG Wonen zich in om in de nationale Week van het Geld kinderen in de leeftijd van 6 tot 12 jaar voor te lichten over geldzaken. In totaal gaven medewerkers van SNS REAAL zo'n 1.200 gastlessen, meer dan enige andere instelling in onze sector.

SNS Bank en SNS REAAL behoren tot de initiatiefnemers en partners van de Stichting Weet Wat Je Besteedt (WWJB). WWJB richt zich op het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van jongeren van 12 tot 25 jaar. WWJB is daarvoor in gesprek met jongeren, zowel offline als online. Belangrijke activiteiten zijn interactieve en doelgroepgerichte workshops, ondersteuning van scholen met lesmateriaal en gastdocenten, en speciale events. In 2012 organiseerde WWJB onder meer MoneySkills, om financiële vaardigheden te testen en te verbeteren, het 2e Jongeren & Geld Event en Edgie The Movie, een crowdsourced speelfilm, met onder meer Wouter Bos, die jongeren aan het denken zet over geld en dilemma's die daarbij spelen. Ook in 2012 droegen SNS Bank en SNS REAAL financieel bij en via gastlessen en workshops door medewerkers. Meer informatie hierover is beschikbaar op www.WWJB.nl.

SNS Bank mengde zich in de maatschappelijke discussie over de lasten en risico's van woningbezitters en de stagnerende woningmarkt. Het blijkt dat bijna 70% van de Nederlanders de woning het liefst zo veel mogelijk zou financieren met eigen spaargeld, om op die manier zo laag mogelijke hypotheeklasten te realiseren. Tegelijkertijd blijkt slechts 3% te sparen voor de aankoop van een woning. SNS Bank pleitte daarom via diverse media voor een systeem van bouwsparen, gebaseerd op de praktijk in Duitsland. De overheid en andere betrokken partijen bij de woningmarkt moeten daarvoor wel in actie komen. Niet lenen maar sparen moet (fiscaal) bevorderd worden. Op 31 oktober organiseerde SNS Bank daarom een symposium over bouwsparen met onder meer vertegenwoordigers uit de politiek, overheid, toezichthouders, bouwsector, banken, verzekeraars en belangenbehartigers als FNV Jong, NVM en Vereniging Eigen Huis.

Met de herintroductie van Zilvervloot Sparen in september willen SNS Bank en RegioBank de spaarzin onder kinderen bevorderen. Dit doel is, in de vorm van een educatieve functie en conform het Manifest, belangrijker dan het direct realiseren van rendement voor SNS Bank en RegioBank. Door Zilvervloot Sparen raken bovendien ook ouders en grootouders positief betrokken bij de spaarzin van hun (klein)kinderen.

Beter luisteren naar de klant, betere dienstverlening

SNS Bank verfijnde haar systemen om reacties, vragen en klachten van klanten nog beter te registreren en te analyseren. Onder meer door meer interactie op de website. Op basis van deze analyses vonden vele verbeteracties plaats. Bovendien werd de tevredenheid van klanten vaker en op meer deelterreinen gemeten. De bereikbaarheid van SNS Klanten Service was 89%.

In juli schafte SNS Klanten Service het systeem van keuzetoetsen voor bellende klanten af. Klanten krijgen meteen een medewerker aan de lijn. Medewerkers werden vooraf getraind om de meeste vragen in een keer te kunnen beantwoorden. Doorschakelen is veel minder vaak nodig dan voorheen. De wachttijden voor klanten zijn hierdoor niet gestegen.

Het totaal aantal klachten nam met circa 21% sterk af. Voor SNS Bank is dit een bewijs dat producten eenvoudiger en begrijpelijker zijn geworden en dat de dienstverlening is verbeterd. Van alle klachten had bijvoorbeeld 25% betrekking op de categorie klantvriendelijkheid en service, 16% op de dienstverlening en 13% op de kasfunctie. SNS Bank verbeterde eveneens de klachtbehandeling zelf. Deze werd meer gericht op het direct vinden van een passende oplossing met meer mandaat voor de medewerker om de klacht op te lossen en op het voorkomen van nieuwe klachten, in plaats van het achterhalen wie (on)gelijk heeft.

De SNS Klantenraad fungeert als klankbord voor de directie van SNS Bank. De raad bestaat uit circa 20 klanten die minimaal vier maal per jaar bijeenkomen met directieleden van SNS Bank voor een open dialoog over tal van onderwerpen. In 2012 kwamen onder meer aan de orde: de SNS Participatie Certificaten, marketingcampagnes, de rol van de SNS Winkels in relatie tot de klantenservice, advies en internet, de rol van SNS Bank bij het vlot trekken van de woningmarkt en de merkidentiteit van SNS Bank.

Het aantal leden van de SNS Community nam toe van circa 900 eind 2011 tot ca 1.500 leden eind 2012. Leden denken actief mee over verbetering van de dienstverlening zoals bij het ontwikkelproces van de mobiele app waarbij gebruikerstesten, onderzoeksresultaten en discussies daadwerkelijk invloed hebben gehad op het uiteindelijke ontwerp van de mobiele app. Ook tips over de vernieuwde Mijn SNS Beleggen-omgeving, de nieuwe functie automatisch saldo aanvullen en de manier van informeren over spaarrentewijzigingen hielpen SNS Bank bij het doorvoeren van verbeteringen. Ook het idee voor de in 2012 ingevoerde servicepas kwam uit de SNS Community. Na kritiek vanuit de SNS Community op de rente op de SNS Jeugdspaarrekening, die lager was dan die voor volwassenen, werden deze tarieven gelijk getrokken.

SNS Bank benutte ook de reacties, vragen en klachten van klanten via andere kanalen, met name de SNS Klantenservice en de webpagina's, voor verbeteracties. Tot de overige verbeteracties in 2012 behoorden onder meer:

- de kosten van een vervangende pas worden niet meer in rekening gebracht
- keuzedeposito's worden per definitie beëindigd in plaats van verlengd op einddatum
- verkorting van de reactietijd bij hypotheekaanvragen en diverse verbeteringen bij verlengen en wijzigen van de hypotheek
- nabestaanden hoeven minder vaak een kostbare verklaring van erfrecht af te geven en kunnen wijzigingen eenvoudiger doorgeven

Klanttevredenheid

SNS Bank versterkte de sturing op klanttevredenheid door vaker en op meer deelterreinen te meten. Naast de Net Promotor Score (NPS) meet SNS Bank ook waarderingen van klanten in rapportcijfers. In 2012 startte SNS Bank met het steekproefsgewijs laten terugbellen van klanten door adviseurs, verkoopadviseurs en medewerkers van SNS Klantenservice nadat een klant een cijfer heeft gegeven. De betrokken medewerker krijgt zo inzicht in de motivatie achter het cijfer. De uitkomst van het gesprek met de klant wordt vastgelegd, besproken met de leidinggevende en wordt benut voor verbeteracties. Desondanks daalde de klanttevredenheid van SNS Bank, op basis van de NPS-score van -33 eind 2011 naar -35 eind 2012, een beperkte verslechtering.

10.6.3 ASN Bank: aantal klanten stijgt tot 588.000

Het aantal klanten van ASN steeg van 575.000 naar 588.000 (+2%), waarbij de groei werd gedrukt door uitstroom van klanten die alleen een spaarloonrekening hadden. Jarenlange consistentie in duurzaamheidsbeleid, productbeleid, klantenservice en marketing zorgen voor een sterke merkreputatie en een hoge klanttevredenheid. ASN Bank hecht grote waarde aan de dialoog met haar klanten en andere belanghebbenden over haar missie en duurzaamheidsthema's. ASN Bank wil dat de gesprekken met klanten vooral daar over gaan, en niet over de kwaliteit van de service. Die moet gewoon goed zijn. Volgens een onderzoek van het bureau MarketResponse slaagde ASN Bank daar opnieuw goed in. Net als in 2011 kwam ASN Bank naar voren als de klantvriendelijkste bank van Nederland. Bovendien was ASN Bank volgens de Eerlijke Bankwijzer opnieuw een koploper in verantwoord bankieren. Het aantal medewerkers (fte's) groeide met circa 10% in verband met toename van het aantal klanten en uitbreiding in duurzaam kredietbeheer.

Dialoog draagt bij aan beleid en versterkt binding

Het beleggingsbeleid van ASN Bank is van groot belang voor de uitvoering van haar missie. De uitgangspunten daarvoor worden neergelegd in issuepapers. Die worden niet alleen aangepast op basis van nieuwe wetenschappelijke publicaties, maar ook via crowdsourcing onder klanten, NGO's en andere betrokkenen. Het issuepaper Klimaat is in concept gereed en wordt in 2013 goedgekeurd door de directie. Op de Dag van het Ethische Beleggen, die ASN Bank in december organiseerde, stond de problematiek rond klimaatverandering eveneens centraal. Naast presentaties van de directie en van externe deskundigen en discussies was er op deze dag ruimte voor ontspanning rondom dit thema. Betrokkenheid bij duurzaamheid organiseert ASN Bank ook via het online platform Voor de Wereld van Morgen. Dit platform staat zowel open voor klanten als andere betrokkenen. Eind 2012 was het aantal leden gestegen tot 51.500. De jaarlijkse algemene aandeelhoudersvergadering van ASN Beleggingsfondsen is voor veel klanten van ASN Bank en voor de directie een belangrijk platform om het beleid van de bank te bespreken. Een van de centrale onderwerpen in 2012 was het beleid en de veranderende regelgeving met betrekking tot het ASN-Novib Microkredietfonds.

Presteert ASN Bank goed, dan profiteren ook de maatschappelijke partners. De bijdrage aan hen, inclusief die van de ASN Foundation, bedroeg € 2,6 miljoen. Dit was 7,4% (2011: 4,0%) van de nettowinst.

Klanttevredenheid

Klanten hebben hoge verwachtingen van ASN Bank als het gaat om service. Vooral de eerste ervaringen van nieuwe klanten zijn hierbij cruciaal. ASN Bank hecht grote waarde aan de Net Promotor Score, want klanten die zo positief zijn dat ze de bank aanbevelen bij anderen dragen sterker bij aan verdere groei dan een grote groep die niet meer dan redelijk positief is. De klanttevredenheid van ASN Bank op basis van de NPS-meetmethode is als een van de weinige Nederlandse banken positief. Deze daalde desondanks van 34 eind 2011 naar 22 eind 2012. De meest waarschijnlijke verklaring daarvoor is de negatieve aandacht in de media voor SNS REAAL en de financiering van woningen via SNS Bank. Meer informatie biedt het ASN Sustainability-rapport voor de discussie over de investeringen van ASN in SNS –hypotheken.

10.6.4 RegioBank: kansen benutten die andere banken laten liggen

Het aantal klanten van RegioBank steeg van 511.000 naar 530.000 (+ 4%). Daarbij bleef het aantal kantoren nagenoeg stabiel op 535. 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. De adviseurs mogen ook bemiddelen in producten van andere aanbieders, maar voor spaar- en betaalproducten geldt exclusiviteit voor de producten van RegioBank.

RegioBank scherpte haar positionering als lokale bank in de regio verder aan. Naast landelijke radiospots waren er ook radiospots in de Friese taal en in zeven regionale dialecten: Gronings, Drents, Twents, Achterhoeks, Limburgs, Brabants en Zeeuws. De campagnes sloegen goed aan en droegen direct bij aan de groei van het aantal klanten en het aantal verkopen. RegioBank heeft een goed groeipotentieel. Adviseurs leerden hoe ze van meer potentiële klanten daadwerkelijke klanten kunnen maken en hoe ze bankproducten beter met hun klanten kunnen bepreken. Het georganiseerde onderlinge contact tussen adviseurs nam toe, zodat zij meer van elkaar kunnen leren.

Klanttevredenheid

De klanttevredenheid van RegioBank, op basis van de NPS-meetmethode, steeg van -18 eind 2011 naar -9 eind 2012. Klanten zijn vooral tevreden over de persoonlijke benadering, de betrokkenheid en de klantvriendelijkheid. Als verbeterpunten noemen klanten onder meer de communicatie en de website. De tevredenheid van de adviseurs over de RegioBank-formule en -organisatie steeg van 75% eind 2011 naar 87% eind 2012.

10.6.5 BLG Wonen: themamerk met nieuwe groeimogelijkheden

In 2012 startte BLG Wonen met de transformatie van hypotheekadvies naar woonadvies. Daarom werd BLG Hypotheken in 2012 BLG Wonen. Hiermee heeft het intermediairmerk een nieuwe positionering die de komende jaren verder wordt ontwikkeld. BLG Wonen biedt voorlopig drie soorten producten: woonlenen, woonsparen en woonverzekeren. Eind 2012 werd ook banksparen toegevoegd aan het aanbod. BLG Wonen presenteerde zich op woonbeurzen om bekendheid te geven aan haar woongerelateerde dienstverlening, die de komende jaren verder wordt uitgebreid. BLG Wonen start in 2013 met klanttevredenheidsonderzoek op basis van de NPS-meetmethode.

10.6.6 Toetsing klantbelang

De producten en dienstverlening van de merken van SNS Retail Bank zijn steeds in ontwikkeling, door veranderingen in klantbehoeften en wijzigingen in wet- en regelgeving. Ook in 2012 toetsten de merken alle producten voor nieuwe verkoop volgens het groepsbrede normenkader van SNS REAAL. Hierbij werd gemeten of het klantbelang voldoende centraal staat volgens zogenoemde KNVB-criteria: kostenefficiënt, nuttig, veilig en begrijpelijk. Ook wordt getoetst of de marketing- en productcommunicatie met klanten aan alle interne en externe regels voldoet.

10.6.7 Onderscheidingen

Onze retailbankmerken werden opnieuw onderscheiden met prijzen, op gebieden als klantenservice, beste bankenwebsite, meest flexibele betaalrekening, beste duurzame beleggingsfondsen en beste reisverzekering. Zie GRI 2.10 voor een overzicht.

10.7 Commerciële ontwikkelingen per productgroep

10.7.1 Sparen en betalen

Verdere groei marktaandeel

De totale Nederlandse spaarmarkt, inclusief banksparen, groeide van € 306 miljard naar € 324 miljard (+5,9%). Het marktaandeel van SNS Retail Bank groeide opnieuw en steeg van 10,0% naar 10,3%. Eind 2012 was het totale spaarobligo € 32,8 miljard. De afhankelijkheid van de kapitaalmarkt voor financiering van de bank werd hierdoor verder beperkt. Vooral in het eerste halfjaar namen de spaartegoeden toe. In het tweede halfjaar hadden de berichten over de toegenomen verliezen op de vastgoedfinancieringsactiviteiten en speculaties over de toekomst van SNS REAAL een negatief effect op de groei.

Het spaarassortiment van SNS Bank werd verder vereenvoudigd. SNS Bank beperkte het aantal direct opvraagbare spaarproducten tot twee: Internetsparen, voor ongelimiteerde inleg, en Maxisparen, voor een maandelijkse inleg. De varianten met hogere rente bij een minimaal tegoed en met een bonus na tijdelijk vastzetten, werden opgeheven.

De introductie van Zilvervloot Sparen was een groot succes. Vanaf de start in september werden bij SNS Bank en RegioBank ruim 32.000 rekeningen geopend. Met Zilvervloot Sparen grijpen beide merken terug naar deze bijzonder populaire spaarvorm voor kinderen en jongeren uit de tweede helft van de vorige eeuw. Toen gaf de overheid een maximale premie van 10% na voltooiing van de totale spaarperiode, nu doen SNS Bank en RegioBank dat. Omdat zij het belangrijk vinden dat kinderen leren sparen. Vanaf de geboorte tot de leeftijd van 18 jaar kan geld worden ingelegd en tot je 16 wordt kan je starten. De maximale inleg is € 600 per jaar en de rentevergoeding was eind 2012 2,3%. Per volgemaakt spaarjaar ontvangen spaarders een premie van 1% over de inleg, met een maximum van 10%.

De betaalrekening met rente, die SNS Bank als eerste van de grootbanken eind 2011 had ingevoerd, trok veel nieuwe klanten. Een nieuwe service is de SNS Servicepas, waarmee klanten met een kapotte, gestolen of verloren bankpas tijdelijk geld kunnen opnemen of betalingen kunnen doen. SNS Bank is de enige bank in Nederland die deze service biedt. Een nieuwe functionaliteit was automatisch saldo aanvullen, waarbij een saldotekort automatisch op weekbasis vanuit de spaarrekening kan worden aangevuld als de klant dat wil. De klant kan ook kiezen voor een roodstandalert, waarna hij eventueel zelf actie kan ondernemen.

Veel SNS Winkels sponsoren lokale activiteiten of zetten zich in voor goede doelen. Enkele voorbeelden: een marketingactie rondom SNS Betalen leverde, via de Stichting Jarige Job, bijna € 50.000 op voor jarige kinderen tussen de 4 en 12 jaar die opgroeien in gezinnen die afhankelijk zijn van de Voedselbank, de organisatie van een Sinterklaasmiddag voor minder bedeelde kinderen in Oss en deelname aan de actie Serious Request in de regio Enschede.

Succesvolle spaaractie voor ASN Bank én Bio Vakantieoord

Aan de totale nettogroei van de spaartegoeden van de retailbankmerken droeg ASN Bank voor circa 30% bij, door groei van het aantal klanten. ASN Bank voerde in het voorjaar een bijzonder succesvolle marketingspaaractie ten behoeve van het Bio Vakantieoord. Deze instelling wil gehandicapte kinderen en hun ouders een fijne en zorgeloze vakantie bieden. Voor iedere klant die een rekening ASN Ideaalsparen opende en voor iedere klant die minstens € 1.500 spaargeld stortte op deze rekening doneerde ASN Bank € 5. Het resulteerde in een donatie van ASN Bank van € 323.785. Een deel van het geld gaat naar energiezuinigere gebouwen en een deel naar meer voorzieningen voor de gasten.

Spaar-op-Maat en Zilvervloot Sparen trekkers bij RegioBank

Aan de totale nettogroei van de spaartegoeden van SNS Retail Bank droeg RegioBank voor circa 24% bij, mede door groei van het aantal klanten. Net als bij SNS Bank sloeg de introductie van het Zilvervloot Sparen bijzonder goed aan. Deze actie droeg bovendien bij aan een positieve merkbeleving, klantenbinding en aanvullende verkoopmogelijkheden. Naast het persoonlijke contact stellen veel klanten van RegioBank ook de kasfunctie van de kantoren op prijs. Circa 80% van de kantoren heeft een kasfunctie. De spaarproducten van RegioBank scoorden opnieuw goed in verschillende onderzoeken, waaronder gedurende het jaar diverse hoogste scores voor Spaar-op-Maat Vrij in de Geldgids van de Consumentenbond.

Aanhoudende groei banksparen

Banksparen steeg met € 1,3 miljard naar € 2,4 miljard. De cijfers zijn exclusief banksparen voor hypotheekaflossing. 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. De verkopen van pensioengerelateerde- en gouden-handdrukproducten namen in 2012 met circa 67% toe. Alle bankspaarproducten binnen SNS REAAL staan op de balans van SNS Bank of RegioBank.

10.7.2 Hypotheken

Omvang hypotheekportefeuille stabiel

Het volume in de markt voor nieuwe particuliere hypotheken in Nederland daalde opnieuw, van € 66 miljard in 2011 naar € 47 miljard in 2012. Het aantal hypotheektransacties verminderde daarbij met circa 19,7% tot 200.000 en de gemiddelde transactieomvang ging zo'n 11% omlaag. De verandering van fiscale regels voor hypotheekrenteaftrek met ingang van 2013 zorgde voor een korte opleving van de verkopen aan het einde van het jaar.

De totale hypotheekportefeuille van SNS Bank, RegioBank en BLG Wonen, met een omvang van € 50,6 miljard, daalde slechts licht, met 4%, door een hoog behoud. Het marktaandeel nieuwe hypotheken daalde fors, van 5,7% in 2011 naar 2,0% in 2012. Ten eerste doordat SNS Bank zich sterker richtte op verkopen van hypotheken van derden. Dit past in het streven om de distributiefunctie te versterken en onafhankelijk hypotheekadvies als betaalde dienst te ontwikkelen. Ten tweede voerde SNS Bank een terughoudend beleid ten aanzien van nieuwe eigen hypotheken om het kapitaalbeslag te beperken. Dit hield verband met de solvabiliteit van de bank, welke door verliezen in vastgoedfinanciering van Property Finance onder druk stond.

Deskundig advies, met oog voor het individuele belang van de klant, is essentieel voor een verantwoorde financiële dienstverlening. SNS Bank introduceerde eind 2011 als eerste bank in Nederland de vaste adviesvergoeding. Vanaf 2013 geldt deze voor alle complexe financiële producten. Als enige Nederlandse bank biedt SNS Bank haar klanten op

basis van het hypotheekadvies een keuze uit verschillende merken. SNS Bank bemiddelt ook in hypotheken van andere aanbieders, zoals Delta Lloyd en Aegon. Syntrus Achmea werd in 2012 toegevoegd aan het assortiment. Daarmee versterkte SNS Bank haar positie in de markt voor NHG-hypotheken. Het aandeel nieuwe hypotheken van derden in de totale verkopen steeg van 8% in 2011 naar 29% in 2012. Daarmee daalde het totale distributieaandeel met slechts 2,8%. De verdere verslechtering op de woningmarkt, in combinatie met toegenomen werkeloosheid, bracht een toegenomen aantal mensen in financiële problemen. Het aantal mensen met een achterstand nam toe en de omvang van de afboekingen steeg. Het aantal afboekingen groeide fors van € 40 miljoen in 2011 tot € 98 miljoen in 2012. Het aantal hypotheken in achterstand steeg met 9,3%. Een hoog aandeel van de nieuwe hypotheken valt onder de Nationale Hypotheek Garantie (NHG). Dit aandeel bedroeg in 2012 48,8%.

Problemen voorkomen en problemen helpen oplossen

Onder de naam Bijzondere Aandacht zetten SNS Bank en RegioBank eind 2012 een nieuwe dienst op om mogelijke betalingsproblemen van klanten te voorkomen. Op basis van klantprofielen zoeken SNS Bank en RegioBank contact met klanten die een verhoogd risico lopen dat de woonlasten een te groot deel van het besteedbaar inkomen gaan uitmaken. Dit zijn bijvoorbeeld klanten met een tophypotheek of met betalingsachterstanden. Ook werd klanten met aflopende rentevaste periodes gewezen op het risico van oplopende rentetarieven vanaf 2013. RegioBank attendeerde haar klanten op de risico's van (het in stand houden) van een te hoge hypotheek via de campagne Oplossing voor uw Aflossing. RegioBank wees haar klanten op de verschillende mogelijkheden om de aflossing veilig te stellen, bijvoorbeeld via een annuïteitenhypotheek, een lineaire hypotheek of via banksparen. De beste oplossing verschilt per klant. Naar aanleiding van het initiatief heeft 2% van de klanten afgelost.

De afdeling Bijzonder Beheer Behoud richt zich op klanten die hun hypotheek wel willen betalen, maar dat niet meer kunnen. De accountmanagers proberen oplossingen te bieden en te helpen. 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. Het aantal gedwongen huisverkopen was in 2012 988, ten opzichte van 906 in 2011.

10.7.3 Beleggen

De animo van klanten om te beleggen bleef laag door de zwakke economische omstandigheden en de volatiliteit op de financiële markten. De voorkeur voor sparen nam toe. Ook het aflopen van beleggingsverzekeringen en beleggingshypotheken speelde hierin een rol. Toch steeg het totale beheerde vermogen van de SNS-beleggingsfondsen tot € 5,1 miljard (+8,1%), vooral door waardestijgingen van obligaties en daarnaast door waardestijgingen van aandelen.

Klanten in staat stellen tot verantwoorde keuzes

SNS Bank streeft naar een overzichtelijk aanbod van beleggingsmogelijkheden en helpt klanten om zelf de keuzes te maken die het best passen bij hun behoeften en hun kennis en ervaring. Via de website kunnen klanten toetsen welke manier van beleggen het beste bij hen past. Vervolgens krijgen zij per manier van beleggingen inzicht in de mogelijkheden en de verschillende soorten kosten.

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.

Verantwoorde beleggingen en verantwoorde prestaties

De SNS-beleggingsfondsen zijn actief beheerde fondsen. Dat wil zeggen dat ze niet automatisch de index volgen van de verschillende sectoren waar ze in beleggen. Daarmee wil SNS Asset Management (SNS AM), de beheerder van SNS Beleggingsfondsen, twee hoofddoelstellingen bereiken:

- door het volgen van onze fundamentele Beleggingsbeginselen sluiten we niet-duurzame beleggingen uit. Met andere woorden we beleggen niet in bedrijven die zogenoemde ESG-criteria (Environment, Social, Governance) schenden en de principes van SNS AM op het gebied van mensenrechten, milieu en behoorlijk bestuur onvoldoende respecteren;
- een gemiddeld betere prestatie realiseren dan zogenoemde indexfondsen, waarmee de iets hogere kosten voor het actieve beheer worden gerechtvaardigd.

SNS Bank geeft op haar website een uiteenzetting van de sociale en milieuaspecten van haar beleggingsbeleid. Ook toont SNS Bank op haar website in welke mate haar beleggingsfondsen voldoen aan de ESG-criteria: 100%, 100-85%, 85-65% of minder dan 65%. De ESG-criteria kunnen niet bij ieder fonds voor 100% gegarandeerd worden aangezien SNS AM een deel van het beleggingsbeheer inkoopt bij derden. SNS Bank publiceert ieder kwartaal een rapportage over uitgesloten bedrijven en actief aandeelhouderschap op haar website. In 2012 werden de rapportages - mede in het kader van Klantbelang Centraal - beter afgestemd op particuliere geïnteresseerden door meer compactheid en door ze voor het eerst in het Nederlands te publiceren.

De Eerlijke Bankwijzer verhoogde de scores van SNS Bank en RegioBank ten opzichte van vorig jaar vanwege een aanscherping van het beleid voor beleggingen voor eigen rekening en zakelijke financieringen op de gebieden klimaat en biodiversiteit. Dit leidde tot verbetering van de scores op natuur, gezondheid, transparantie en de sector bosbouw. De Eerlijke Bankwijzer vergelijkt de elf belangrijkste aanbieders van particuliere betaal- en spaarrekeningen op de Nederlandse markt. Daarbij wordt zowel gekeken naar eigen beleggingen en financieringen als naar het vermogensbeheer voor klanten.

De SNS-beleggingsfondsen presteerden goed in 2012, met hoge absolute rendementen voor de aandelen-, obligatie- en mixfondsen. Vooral in de tweede helft van het jaar, na kalmerende uitspraken van de president van de ECB, stegen de aandelenmarkten en daalden de kapitaalmarktrentes fors, waardoor de koersen van obligatiefondsen opliepen. Van de zestien fondsen behaalden dertien fondsen, meer dan 80%, een rendement van 10% of meer. Zo behaalde het grootste fonds, het SNS Euro Mixfonds met een belegd vermogen van € 1,9 miljard, een rendement van 15,6% op basis van intrinsieke waarde en na aftrek van kosten. Ook ten opzichte van de relevante benchmarks presteerden de fondsen goed. Van de zestien fondsen presteerden twaalf fondsen, ofwel 75%, beter dan hun benchmark op basis van intrinsieke waarde na aftrek van kosten. Zo overtrof het SNS Euro Aandelenfonds de benchmark met 2,5%. Het onderzoeksbureau Morningstar geeft beleggingsfondsen een rating op basis van sterren voor hun rendementsrisicoverhouding. Ook op dit punt scoorden de SNS-beleggingsfondsen goed, met eind 2012:

- drie fondsen met het maximum van vijf sterren;
- zeven fondsen met vier sterren;
- vier fondsen met drie sterren;
- één met twee sterren.

Het SNS Hoog Dividend Aandelenfonds heeft geen rating ontvangen. Oorzaken hiervoor zijn de specifieke regioweging van dit fonds (60% Europa versus 40% US) en het hedgen van alle valuta's naar Euro. De rendementsrisicokarakteristieken van dit fonds kunnen daardoor niet goed vergeleken worden met die van de benchmark.

SNS Participatie Certificaten

Op 1 februari 2013 heeft de Minister van Financiën besloten om SNS REAAL te nationaliseren en om, onder meer, de serie 3 SNS Participatie Certificaten te onteigenen. De eerstmogelijke aflossingsdatum van deze serie was 23 juni 2013. De Raad van State heeft vervolgens op 25 februari 2013 onder andere bepaald dat de nationalisatie en de onteigening van de serie 3 SNS Participatie Certificaten onherroepelijk in stand blijft. Bij de Ondernemingskamer van het Gerechtshof in Amsterdam loopt momenteel een procedure voor het vaststellen van de schadeloosstelling. De Staat heeft voor de SNS Participatie Certificaten een bedrag van € 0 als schadeloosstelling voorgesteld.

De Minister van Financiën heeft SNS Bank gevraagd te onderzoeken of in het verleden mogelijk onjuist is gehandeld of geïnformeerd over de certificaten en indien nodig een compensatievoorstel te doen. Naar aanleiding van de vraag van de Minister richt SNS Bank zich met prioriteit op dit onderzoek. SNS Bank streeft ernaar om uiterlijk 23 juni 2013 meer duidelijkheid te geven. Dit is de eerste de datum waarop SNS Bank de mogelijkheid had gehad om de serie 3 SNS Participatie Certificaten af te lossen. De Minister heeft de toezichthouder Autoriteit Financiële Markten gevraagd om het onderzoek te monitoren. Zodra dit mogelijk is, zal SNS Bank meer informatie geven.

ASN Bank specialist in duurzaam beleggen

De belangstelling voor de ASN-beleggingsfondsen bleef nagenoeg stabiel. De uitstroom bedroeg circa 0,5%. De criteria van ASN Bank voor duurzaam beleggen gaan een stap verder dan de criteria van SNS Bank, REAAL en Zwitserleven. 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. In 2012 bleef ASN Bank medekoploper in de beoordeling door de Eerlijke Bankwijzer.

ASN Bank laat meten hoe groot de CO_2-uitstoot is van de ondernemingen waarin haar beleggingsfondsen investeren. De effectiviteit van haar klimaatbeleid meet ASN Bank door de CO_2-uitstoot van de aandelenfondsen te berekenen. In 2012 heeft ASN Bank een nieuwe berekeningsmethode uitgewerkt. Deze gaat niet meer uit van de relatieve, maar van de absolute CO_2-uitstoot. Doordat ASN Bank per fonds de gemiddelde absolute CO_2-uitstoot berekent, meet zij de echte invloed van haar beleggingen op de draagkracht van de aarde. Na de formele aanpassing van het beleggingsbeleid voert ASN Bank deze manier van berekenen van de CO_2-uitstoot in 2013 door.

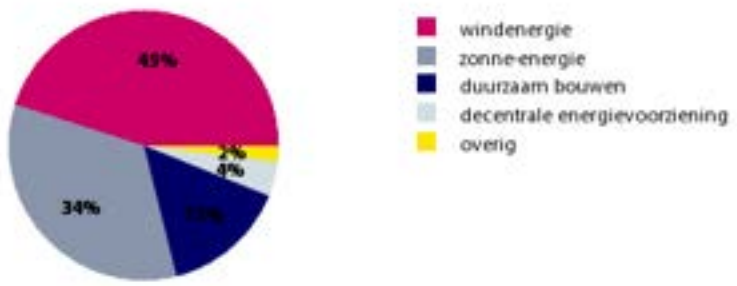
Uitsluiten en toch invloed uitoefenen

Duurzaam beleggen heeft zijn dilemma's. Moet je juist ook beleggen in bedrijven die zich niet (volledig) houden aan verantwoorde principes, zodat je via stembeleid en dialoog kan streven naar verbeteringen? Of moet je deze bedrijven, liefst samen met andere partijen, uitsluiten en proberen via media of politieke lobby's veranderingen af te dwingen? Beide methodes kunnen succesvol zijn. ASN Bank kiest veel vaker voor uitsluitingen dan andere banken. Zo heeft ASN aandacht gegeven aan Philips in haar portefeuille. Philips had een belang in DutchAero, dat betrokken is bij de productie van de Joint Strike Fighter. ASN Bank sluit alle bedrijven die betrokken zijn bij wapenproductie, via handel of -distributie uit. Herhaaldelijk bracht ASN Bank haar standpunt via de VBDO (Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling) in op aandeelhoudersvergaderingen. Philips bouwde haar belang van 20% in DutchAero begin 2012 af. Inmiddels maakt Philips deel uit van het beleggingsuniversum van ASN Bank.

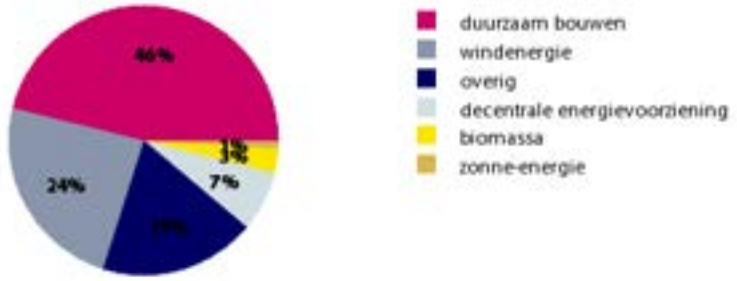
Meer krediet ASN Bank voor bedrijven

In 2012 voerden de Nederlandse banken, net als de meeste banken elders in Europa, een terughoudend kredietbeleid in verband met de economische crisis, de slecht toegankelijke kapitaalmarkt en de toenemende eisen voor bufferkapitaal. Tegen deze trend in kon ASN Bank haar duurzame kredietuitzettingen voor projectontwikkeling in 2012 juist verhogen. Het aantal nieuwe kredieten steeg van € 138 miljoen in 2011 naar € 174 miljoen (+ 26%). Daarvan werd € 110 miljoen direct door ASN Bank uitgezet en vond € 64 miljoen plaats via het ASN Groenprojectenfonds, waar particuliere klanten in kunnen beleggen. De totale kredietportefeuille voor projectontwikkeling van de ASN Bank stegen daarmee van € 287 miljoen tot € 366 miljoen (+ 27,5%) eind 2012. ASN Bank toetst projecten voor kredietverlening op de duurzaamheidscriteria mensenrechten, klimaat en biodiversiteit. Grote projecten worden ook getoetst aan de internationale Equator Principles. Naast de kredietverlening werd er nog € 219 miljoen in onderhandse leningen en € 89 miljoen in bedrijfsobligaties geïnvesteerd.

Directe kredieten ASN Bank (€ 110 miljoen)



ASN Groenprojectenfonds (€ 64 miljoen)



ASN Bank investeert eveneens in betaalbare woningen via NHG-hypotheken of particuliere hypotheken met vergelijkbare karakteristieken. Deze hypotheken geven mensen met een modaal inkomen de kans om op een prettige manier te wonen.

ASN Bank denkt dat mensen in de duurzame samenleving van de toekomst willen wonen in goede, betaalbare, energiezuinige woningen. Hoewel ASN Bank ernaar streeft te investeren in hypotheken voor energiezuinige woningen die zijn gebouwd van duurzame materialen, is dit in de praktijk nog niet op grote schaal mogelijk. Daarom legt ASN Bank nu het accent op het sociale aspect: ASN Bank investeert in hypotheken voor voornamelijk mensen met lagere en middeninkomens. Zoals voor alle investeringen geldt, streeft ASN Bank voortdurend naar verduurzaming van haar investeringen in woningenhypotheken. Daaraan geeft ASN Bank de komende jaren verder invulling in het kader van haar doelstelling op lange termijn voor het klimaat. Samen met SNS Bank, BLG Wonen en RegioBank werkt de ASN Bank

aan een beleidsstuk waarin alle aspecten van een sociaal, duurzaam woonbeleid verder worden uitgewerkt.

In 2012 werd voor € 250 miljoen aan nieuwe kredieten uitgezet voor deze hypotheken. Eind 2012 stond circa € 4,5 miljard aan kredieten uit voor hypotheken. Over de gehele hypotheekportefeuille berekend mag de waarde van de hypotheken volgens de risiconormen van ASN Bank maximaal 110% van de executiewaarde bedragen. Eind 2012 was dit percentage 77,9%.

Het beleggingsbedrijf van ASN Bank werd beheerder van het Energiefonds Overijssel, dat de komende jaren € 250 miljoen wil investeren in energiebesparing en nieuwe energie. Het fonds stelt ondernemers in staat om via leningen, participaties en garanties te investeren in duurzame energie zoals biomassa, zon en aardwarmte en geeft informatie om ondernemers op weg te helpen. Deze opdracht sluit goed aan bij de missie van ASN Bank om duurzaamheid in de samenleving te bevorderen. ASN Bank werkt in deze opdracht samen met Royal HaskoningDHV en Start Green Venture Capital, die technische kennis en beheer van het eigen vermogen inbrengen.

Positieve winstbijdrage SNS Securities

De winstbijdrage van SNS Securities nam af door de uitdagende marktomstandigheden, maar bleef positief. In de markt voor bedrijfsobligaties behield SNS Securities haar sterke positie en werd groei gerealiseerd. SNS Securities verricht ook particulier vermogensbeheer en beleggen met advies voor vermogens vanaf € 250.000. Deze markt stond fors onder druk. Op 19 december 2012 heeft SNS Securities een intentieverklaring getekend om haar private banking activiteiten in de 2e helft van 2013 te verkopen aan Bank ten Cate & Cie.

De overige activiteiten van SNS Securities zijn effectendiensten (aandelen, obligaties en derivaten) voor nationale en internationale professionele beleggers en ondersteuning van het mkb en grotere bedrijven bij onderhandse en openbare kapitaalmarkttransacties. 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 Ontwikkelingen Property Finance

11.1 Financiële ontwikkelingen

Tabel 12: Property Finance

In miljoenen euro's	**2012**	2011	Mutatie
Resultaat			
Rentemarge	98	123	-20%
Resultaat financiële instrumenten	-12	-36	67%
Overige operationele opbrengsten	-2	-9	78%
Totaal baten	**84**	**78**	**8%**
Bijzondere waardeverminderingen	941	284	231%
Bijzondere waardeverminderingen goodwill	47	--	0%
Totale operationele lasten	116	106	9%
Overige lasten	1	--	0%
Resultaat activa en passiva gehouden om te verkopen	--	4	-100%
Totaal lasten	**1.105**	**394**	**180%**
Resultaat voor belastingen	**-1.021**	**-316**	**-223%**
Belastingen	-208	-73	-185%
Netto resultaat over de periode	**-813**	**-243**	**-235%**
Incidentele posten	-47	--	0%
Gecorrigeerd netto resultaat over de periode	**-766**	**-243**	**-215%**
Bijzondere waardeverminderingen vorderingen als percentage van gemiddelde exposure	10,27%	2,50%	
Risicogewogen activa Basel II	7.511	9.724	-23%
Totale exposure	7.031	9.413	-25%
Vastgoedprojecten	416	512	-19%

11.2 Resultaat 2012 ten opzichte van 2011

Het nettoverlies van Property Finance nam fors toe naar € 813 miljoen, vooral door fors hogere bijzondere waardeverminderingen als gevolg van de verdere verslechtering van de vastgoedmarkten en door de afwaardering van de resterende goodwill. Bijzondere waardeverminderingen stegen naar € 941 miljoen, waarvan € 772 miljoen in de tweede helft van 2012 ontstonden. Bovendien daalde de rentemarge, stegen de operationele lasten en daalde het effectieve belastingtarief als gevolg van fiscaal niet-aftrekbare verliezen op bepaalde internationale leningen.

11.3 Baten

De rentemarge daalde met € 25 miljoen (-20%) door de afbouw van de kredietportefeuille. Door de afgenomen kredietportefeuille daalden ook de in de rentemarge opgenomen rentegerelateerde provisies en beheervergoedingen.

Het resultaat op financiële instrumenten van € 12 miljoen negatief verbeterde ten opzichte van 2011 met € 24 miljoen door lagere kortingen op de verkoop van leningen als gevolg van afnemende verkopen van non-default leningen aan derden.

Overige operationele opbrengsten bedroegen € 2 miljoen negatief, tegenover € 9 miljoen negatief in 2011, als gevolg van een teruglopend verlies op deelnemingen na de verkoop van een Noord-Amerikaans vastgoedproject in 2011.

11.4 Lasten

De bijzondere waardeverminderingen stegen met € 657 miljoen tot € 941 miljoen en bestonden voornamelijk uit bijzondere waardeverminderingen op leningen (€ 718 miljoen; 2011: € 196 miljoen). De bijzondere waardeverminderingen op vastgoedprojecten stegen tot € 210 miljoen (2011: € 91 miljoen). De bijzondere waardeverminderingen op deelnemingen bedroegen € 13 miljoen (2011: terugname van € 3 miljoen).
De bijzondere waardeverminderingen op de Nederlandse portefeuille stegen naar € 569 miljoen, vergeleken met € 156 miljoen in 2011, als gevolg van de verslechtering van de Nederlandse vastgoedmarkten. De bijzondere waardeverminderingen op de internationale portefeuille stegen van € 128 miljoen in 2011 naar € 372 miljoen, voornamelijk door hogere bijzondere waardeverminderingen op leningen en vastgoedprojecten in Spanje en Frankrijk.

De bijzondere waardeverminderingen op de Property Finance portefeuille zijn substantieel gestegen ten opzichte van 2011. Hieraan ligt een aantal ontwikkelingen ten grondslag.

Allereerst werd steeds duidelijker dat het economische herstel langer op zich liet wachten. Meerdere gezaghebbende partijen hebben hun verwachtingen eind 2012 en begin 2013 hieromtrent verder neerwaarts bijgesteld. Dit heeft zich ook duidelijk vertaald in een verdere verslechtering van de vooruitzichten voor de vastgoedmarkten, inclusief de Nederlandse markt. Door deze situatie en door het gebrek aan relevante vergelijkbare transacties, zijn taxateurs voorzichtiger in hun waardering. Daarnaast is in een aantal landen, waaronder Nederland en Spanje, de herfinancieringmarkt verder gekrompen of zelfs zo goed als gesloten.

Bij de waardering van de portefeuille met behulp van het schatten van toekomstige kasstromen wordt zo veel mogelijk gebruik gemaakt van in de markt observeerbare en vergelijkbare transacties. Door het toenemende gebrek aan liquiditeit in de huidige markten is het voor taxateurs voor een groot deel van de portefeuille steeds moeilijker om te toetsen aan recente vergelijkbare in de markt waargenomen transacties. Dit betekende dat de aannames en schattingen die Property Finance heeft gemaakt bij de waardering van financieringen bloot stonden aan aanzienlijk grotere onzekerheden dan in normale marktomstandigheden, hetgeen resulteerde in een ruimere bandbreedte voor de waarderingen.

Dit alles vertaalde zich voor de portefeuille in een waarneembare daling van het afbouwtempo, in lagere inschattingen van de verwachte toekomstige cash flows en in een aantal gevallen in een noodzakelijke bijstelling van de gehanteerde exit strategie.

Als gevolg van bovengenoemde ontwikkelingen binnen de portefeuille steeg het aantal posten in default gedurende het tweede halfjaar van 2012 verder en moest dus voor meer posten een voorziening worden gevormd.

Bovendien is het onderpand van de portefeuille gedurende het jaar integraal gehertaxeerd, voor een groot deel van de default portfeuille vond dit plaats in het derde of vierde kwartaal van 2012. Bovenop deze taxaties is als gevolg van de waargenomen ontwikkelingen in de vastgoedmarkten voor een aantal (kritische) objecten gedurende eind vierde kwartaal en begin 2013 een extra toets uitgevoerd op de waarderingen.

Ten slotte hebben zich, als gevolg van het uitstellen van de publicatiedatum van het jaarverslag 2012 van SNS REAAL door de nationalisatie, meer dan in voorgaande jaren, gebeurtenissen na balansdatum voorgedaan. Dit betekent dat uit hoofde van het reguliere revisieproces in 2013 meer geactualiseerde taxaties zijn ontvangen die als gevolg van de eerder geschetste ongunstige economische ontwikkelingen en verder dalende vastgoedmarkten resulteerden in een lagere waardering dan die eerder bij de oorspronkelijke balanswaardering was toegepast. Deze lagere waardering per 31 december 2012 die voortvloeit uit voortschrijdende inzichten uit de in 2013 geactualiseerde taxaties heeft ook zijn weerslag gehad op de hoogte van de bijzondere waardeverminderingen.

De bijzondere waardeverminderingen op goodwill van € 47 miljoen hadden betrekking op de resterende goodwill op de overname van Property Finance in 2006. Deze waardevermindering weerspiegelt de herpositionering van SNS Zakelijk waarbij de voormalige core portefeuille wordt samengevoegd met Property Finance, waarna de doelstelling is deze af te bouwen.

De stijging van de operationele lasten met € 10 miljoen naar € 116 miljoen was toe te schrijven aan hogere juridische en advieskosten voor de afbouw van de kredietportefeuille en aan hogere reorganisatiekosten.

11.5 Ontwikkeling portefeuille

Tabel 13: Verdeling portefeuille Property Finance

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Totale portefeuille		
Kredietlimieten	7.880	9.626
Onbenutte kredietlimiet	48	88
Uitstaande bruto vorderingen	**7.832**	**9.538**
Balansvoorziening	1.217	637
Uitstaande vorderingen	**6.615**	**8.901**
Vastgoedprojecten	416	512
Totaal exposure	**7.031**	**9.413**
Voorziene leningen	2.649	1.769
Voorziene leningen als % van de totale leningportefeuille	33,8%	18,5%
Dekkingsgraad	45,9%	36,0%
Gemiddelde loan-to-value (LtV)	100,9%	88,6%
Nederlandse portefeuille		
Kredietlimieten	6.348	7.469
Onbenutte kredietlimiet	66	61
Uitstaande bruto vorderingen	**6.282**	**7.408**
Balansvoorziening	867	366
Uitstaande vorderingen	**5.415**	**7.042**
Vastgoedprojecten	106	36
Totaal exposure	**5.521**	**7.078**
Voorziene leningen	1.899	1.171
Voorziene leningen als % van de totale leningportefeuille	30,2%	15,8%
Dekkingsgraad	45,7%	31,3%
Gemiddelde loan-to-value (LtV)	101,3%	87,0%
Internationale portefeuille		
Kredietlimieten	1.532	2.157
Onbenutte kredietlimiet	-18	27
Uitstaande bruto vorderingen	**1.550**	**2.130**
Balansvoorziening	350	271
Uitstaande vorderingen	**1.200**	**1.859**
Vastgoedprojecten	310	476
Totaal exposure	**1.510**	**2.335**
Voorziene leningen	750	598
Voorziene leningen als % van de totale leningportefeuille	48,4%	28,1%
Dekkingsgraad	46,7%	45,3%
Gemiddelde loan-to-value (LtV)	99,4%	94,4%
Verdeling internationale portefeuille (geografisch)		
Duitsland	333	592
Spanje	198	403
Frankrijk	145	206
Overig Europa	634	703
Noord Amerika	200	431
Totaal exposure	**1.510**	**2.335**

11.5.1 Totale portefeuille

Ten opzichte van ultimo 2011 is de netto exposure met € 2,4 miljard gedaald naar € 7,0 miljard (-25%). Deze daling was het gevolg van € 0,9 miljard aan bijzondere waardeverminderingen en € 1,5 miljard aan transacties (verkopen en aflossingen). De totale kredietlimieten daalden met € 1,7 miljard naar € 7,9 miljard (-18%).

Het totaal aan voorziene leningen steeg met meer dan € 0,9 miljard naar € 2,6 miljard. De nieuwe instroom, die voor 69% betrekking had op Nederlandse kredieten, werd gedeeltelijk gecompenseerd door verkopen van voorziene leningen en de uitwinning en reclassificatie van voorziene leningen naar vastgoedprojecten. Het totaal aan voorziene leningen uitgedrukt als percentage van de bruto kredieten steeg van 19% naar 34%.

De totale balansvoorzieningen voor leningen stegen met € 580 miljoen naar € 1.217 miljoen als gevolg van toevoegingen, deels gecompenseerd door de afname van de kredietportefeuille en de uitwinning en reclassificatie van voorziene leningen naar vastgoedprojecten. De dekkingsgraad steeg van 36,0% naar 45,9%. De gemiddelde loan-to-value (LtV) van de totale kredietportefeuille steeg van 88,6% ultimo 2011 tot 100,9%.

Vastgoedprojecten (projecten waarover Property Finance zeggenschap heeft gekregen) namen af van € 512 miljoen naar € 416 miljoen, vooral als gevolg van bijzondere waardeverminderingen. In 2012 bestonden de uitwinningen uit twee projecten in Nederland en twee in Spanje.

11.5.2 Nederlandse portefeuille

De netto exposure van de Nederlandse portefeuille daalde ten opzichte van ultimo 2011 met € 1,5 miljard (-22%) naar € 5,5 miljard, voornamelijk als gevolg van bijzondere waardeverminderingen en aflossingen. Het totaal aan kredietlimieten daalde met € 7,5 miljard naar € 6,3 miljard (-15%).

Nederlandse voorziene leningen stegen fors met € 728 miljoen, voornamelijk door nieuwe instroom als gevolg van de verdere verslechtering van de Nederlandse vastgoedmarkt. De totale voorziene leningen uitgedrukt als percentage van de bruto kredietportefeuille stegen van 16% naar 30%. De dekkingsgraad steeg van 31% naar 46%. De gemiddelde LtV van de Nederlandse kredietportefeuille steeg fors, van 87,0% naar 101,3%. Na aftrek van voorzieningen was de LtV van de Nederlandse portefeuille gemiddeld 87,0% (ultimo 2011: 82,7%).

11.5.3 Internationale portefeuille

De netto exposure van de internationale portefeuille daalde van € 2,3 miljard ultimo 2011 naar € 1,5 miljard (-36%) door aflossingen, de verkoop van kredieten, wisselkoerseffecten en bijzondere waardeverminderingen.

De totale kredietlimieten daalden van € 2,2 miljard naar € 1,5 miljard (-29%). Het totaal aan internationale voorziene leningen steeg sterk van € 0,6 miljard naar € 0,8 miljard. De nieuwe instroom van voorziene leningen had betrekking op Spanje, Italië, Duitsland en Frankrijk. De uitstroom had vooral betrekking op Noord-Amerika en Duitsland. Uitgedrukt als percentage van de bruto kredietportefeuille stegen de voorziene leningen van 28% naar 48%.

De dekkingsgraad in Noord-Amerika steeg van 54% naar 74% wegens een afname in voorziene leningen als gevolg van gedeeltelijke aflossingen. De dekkingsgraad in Europa steeg van 38% naar 41%. De gemiddelde LtV van de internationale portefeuille steeg van 94,4% naar 99,4%. Na aftrek van voorzieningen was de LtV van de internationale portefeuille gemiddeld 77,3% (ultimo 2011: 82,4%).

11.6 Herstructurering na de nationalisatie

Als onderdeel van de herstructurering, na de overdracht van de SNS Zakelijk core portefeuille, en na de nationalisatie van SNS REAAL worden de totale vastgoedfinancieringsportefeuille en activiteiten van Property Finance overgedragen aan een aparte vastgoedbeheerorganisatie buiten SNS REAAL. Deze overdracht leidt tot een bruto afwaardering van de totale activa van € 2,8 miljard ten opzichte van de boekwaarde per 30 juni 2012. De afwaardering houdt rekening met de reeds geboekte waardeverminderingen ter grootte van € 772 miljoen in het tweede halfjaar van 2012 en met € 4 miljoen aan kortingen op de verkoop van leningen en bedraagt derhalve € 2.024 miljoen bruto. Deze afwaardering is in het eerste kwartaal van 2013 geëffectueerd door middel van het treffen van een voorziening.
SNS Bank zal de vastgoedbeheerorganisatie blijven financieren, ook na de voorgenomen overdracht.
De Staat is voornemens een garantie van ongeveer € 5 miljard te geven op de financiering. Nadat de garantie is verleend, draagt SNS Bank geen kredietrisico, waardoor de bijbehorende RWA dus ook niet in de kapitaalratio's begrepen zullen zijn.
SNS Bank zal er naar streven om deze financiering geleidelijk te vervangen door financiering door derden.

12 Ontwikkelingen REAAL

Tabel 14: Netto resultaat REAAL

In miljoenen euro's	2012	2011	Mutatie
REAAL Leven	72	247	-71%
REAAL Schade	-84	32	-363%
REAAL Overig	-15	1	-1600%
REAAL	**-27**	**280**	**-110%**

12.1 Strategie REAAL

Het vak van REAAL is klantrisico's kennen en dragen. Als verzekeraar wil REAAL klantzorgen over inkomenscontinuïteit en calamiteiten wegnemen. REAAL doet dat met eenvoudige, heldere en efficiënte dienstverlening. Geïnspireerd door de kernwaarde GEEF! streven de medewerkers van REAAL naar continue verbetering in klantgerichtheid en efficiency. Via eenvoudigere en toegankelijkere producten en via resultaatgerichte projecten, waarbij medewerkers zelf organisatieverbeteringen aandragen.

REAAL produceert en distribueert individuele levensverzekeringen, schadeverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (AOV) en biedt daarnaast bankspaarproducten aan. REAAL richt zich vooral op consumenten die zich voor financiële zaken graag laten adviseren. Voor advies kunnen klanten terecht bij intermediairs waar REAAL mee samenwerkt. REAAL streeft naar duurzame en intensieve samenwerking met intermediairs en werkt doorlopend aan goede borging van de advieskwaliteit. Zelf.nl is het merk voor consumenten die graag zelf hun financiële zaken regelen.

REAAL wil zich verder ontwikkelen tot een efficiënte en gewaardeerde serviceorganisatie, waarin het klantbelang centraal staat. Op basis van haar klantcontacten streeft REAAL doorlopend naar verbetering van de dienstverlening aan klanten en intermediairs. De REAAL Klanten Service, het centrale aanspreekpunt voor klanten, speelt hierin een belangrijke rol.

12.2 Commerciële ontwikkelingen en organisatie

12.2.1 Leven: focus op overlijdensrisico- en bankspaarproducten

REAAL biedt haar klanten een transparant en compleet levenassortiment. De risicoverzekeringen en bankspaarproducten vullen elkaar goed aan. In overlijdensrisicoverzekeringen is REAAL marktleider. De nieuwe verkopen liepen terug, mede door de crisis op de woningmarkt. In december 2012 maakte REAAL de overlijdensrisicoverzekeringen provisieloos en sekseneutraal.

REAAL profiteerde van de sterk toegenomen vraag naar bankspaarproducten. De verkopen stegen met meer dan 100%. 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 en eenvoudige voorwaarden.

REAAL verkoopt een deel van haar risico- en kapitaalsopbouwproducten in combinatie met hypotheken, die ingekocht worden bij derden. Vanwege de crisis op de woningmarkt richtte REAAL zich sterker op de verkoop van risicoverzekeringen aan klanten die hun hypotheek elders betrokken. Daarnaast waren nieuwe methodes om het klantbehoud te verbeteren succesvol. Bij de test op lijfrente werd het behoud vrijwel verdubbeld gedurende 2012. De testen worden uitgebreid.

12.2.2 Beleggingsverzekeringen

In 2012 maakte REAAL significante vooruitgang met de uitvoering van de compensatieregeling voor klanten die in het verleden een beleggingsverzekering hadden gekocht. Daarnaast bood REAAL deze klanten via een gepersonaliseerde website extra service en mogelijkheden om de polis eerder te beëindigen en/of om te ruilen voor een product met betere voorwaarden.

REAAL startte in 2010 de uitvoering van de compensatieregeling met compensatie op einddatum en ging halverwege het jaar 2012 over op een tijdsevenredige compensatie. REAAL berekende tot eind 2012 voor bijna de helft van alle (ex-)polishouders de tot nu toe verdiende compensatie en stortte dat in de polis. In de periode tot de einddatum van de verzekering stort REAAL jaarlijks een gelijkblijvend bedrag in de polis. REAAL heeft in het eerste kwartaal van 2013 ruim 95% van haar klanten geïnformeerd over de compensatie. De compensatieregeling geldt voor klanten van REAAL, SNS Bank, Zwitserleven en alle rechtsvoorgangers. Er zijn ruim één miljoen individuele beleggingsverzekeringen door onze merken verkocht.

REAAL verbeterde de communicatie en service rondom deze beleggingsverzekeringen om klanten verder te helpen. Per brief attendeerde REAAL haar klanten op een Verzekeringscheck die zij via de website van REAAL kunnen doen. De website biedt klanten heldere informatie over hun huidige product, inclusief de compensatie, en alle relevante mogelijkheden en alternatieven. Eind 2012 had REAAL 60% van de klanten aangeschreven. De overige klanten worden in de eerste helft van 2013 aangeschreven. REAAL verbeterde de toegankelijkheid van de informatie, onder meer via video's en animaties. Zo geeft de directeur Leven, Hypotheken en Bancair van REAAL, Seada van den Herik, via videoboodschappen aan wat klanten kunnen doen om mogelijke verbeteringen in hun positie door te voeren. Ongeveer 16% van de aangeschreven klanten maakte in 2012 gebruik van de Verzekeringscheck. Ondanks de inspanningen van REAAL om de drempels te verlagen bleek het moeilijk klanten te motiveren tot het ondernemen van actie, ook al gaat het om hun eigen financiële toekomst. Ook andere verzekeraars constateren dit. In 2013 zal REAAL met nieuwe initiatieven proberen om haar klanten tot actie te bewegen. REAAL heeft een speciale infodesk ingericht voor alle vragen rondom beleggingsverzekeringen, waardoor klantverzoeken zo goed mogelijk afgehandeld kunnen worden.

REAAL wijst klanten op het belang van een goed advies en begeleidt en ondersteunt intermediairs om klanten goed te kunnen helpen. Wanneer een klant geen adviseur meer heeft of een andere adviseur wenst dan vergoedt REAAL de advieskosten tot een bedrag van € 150,-. Klanten die willen overstappen naar een ander product betalen geen kosten voor het beëindigen van de beleggingsverzekering. Ook zijn er geen kosten voor een wijziging van het product of een fondsswitch.

Speciaal voor klanten met een nog lopende polis introduceerde REAAL een nieuwe, alternatieve vermogensverzekering. Dit product is transparant en kent geen hefboom- en inteereffect. Klanten kunnen kiezen uit vijf beleggingsmixen met elk een eigen risicoprofiel. Op basis van een beleggingsmixmeter bepaalt de klant welke beleggingsmix het best bij hem past, bijvoorbeeld de life-cyclevariant, waarbij gedurende de looptijd steeds minder risicovol wordt belegd.

De uitvoering van de compensatieregeling en het aanvullende beleid voor service en productverbetering is een zeer omvangrijk project. Door de vele overnames in het verleden zijn er veel verschillende producten, die bovendien deel uitmaakten van uiteenlopende administratiesystemen. REAAL geeft aan het uitvoeren van deze regeling hoge prioriteit. In 2012 werden hier circa 150 fte's op jaarbasis voor ingezet. Daarbij gaat het niet alleen om het uitrekenen en storten van bedragen. REAAL wil het iedere klant zo eenvoudig mogelijk maken om het huidige product te begrijpen en om de beste vervolgoplossing te kiezen. REAAL heeft de verkoop van nieuwe beleggingsverzekeringen volledig stopgezet.

12.2.3 Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (AOV)

REAAL richt zich met zijn AOV-producten op zzp'ers en hoog opgeleide professionals in loondienst. Na jaren van groei kromp de AOV-markt fors in 2012 door de zwakke economie, die vooral zelfstandige ondernemers terughoudend maakte. Bij REAAL namen de nieuwe AOV-verkopen licht af, maar het marktaandeel steeg licht tot 8,7% eind 2012, ten opzichte van 8,4% eind 2011. Vooruitlopend op het provisieverbod voor complexe producten in 2013 schafte REAAL de portefeuilleprovisie aan intermediairs in 2012 al af.

REAAL onderscheidt zich in de AOV-markt met het preventieprogramma REAAL Lijfwacht, dat bestaat uit diensten die erop gericht zijn om arbeidsongeschiktheid te voorkomen. Arbeidsongeschiktheid heeft een grote impact op het leven van de ondernemer die het treft en kan bovendien bedreigend zijn voor het voortbestaan van zijn onderneming. REAAL Lijfwacht biedt diensten die gericht zijn op het gezond houden van de ondernemer zelf en op het voorkomen of beperken van problemen.

Preventie van belang voor iedereen

REAAL ondersteunt klanten via gespecialiseerde medewerkers het loket en een netwerk van gespecialiseerde dienstverleners. Het initiatief voor ondersteuning kan zowel van REAAL als van de klant uitgaan. REAAL Lijfwacht is voor coaching 24 uur per dag en zeven dagen per week bereikbaar. In 2012 werd het programma verder uitgebreid en meer toegespitst op de doelgroepen. De belangstelling nam vooral toe voor diensten die de klant direct iets opleveren, zoals hulpvragen aan het loket, wachtlijstbemiddeling, een bijdrage aan medische ingrepen die in Nederland niet geheel vergoed worden, ergonomische adviezen en psychologische begeleiding. Voor preventie op langere termijn, door middel van een gezonde levensstijl, nam de belangstelling niet toe. REAAL start daarom testprojecten om ook via deze weg de preventie van arbeidsongeschiktheid te verbeteren. Een gezonde levensstijl en vroege opsporing van factoren die gezondheidsschade kunnen veroorzaken is in het belang van iedereen: de klant, REAAL en de maatschappij. Preventie van arbeidsongeschiktheid kan belangrijk bijdragen aan de beheersing van de zorgkosten in Nederland en aan duurzame inzetbaarheid tot aan de (stijgende) pensioengerechtigde leeftijd.

De deelname aan preventiediensten nam sterk toe na communicatiemomenten. REAAL geeft een Lijfwacht-magazine uit en geeft voorlichting aan intermediairs via het REAAL College en diverse voorlichtingsbijeenkomsten. Via de dienstverlenende partners worden gerichte mailings verstuurd.

REAAL hecht er veel waarde aan dat klanten goed kunnen beoordelen of een product datgene doet waarvoor het bedoeld is. Daarom haalde REAAL zijn AOV met beperkte dekking in april 2012 uit de markt. In dit product was psychische hulp niet meeverzekerd. De portefeuille wordt uitsluitend nog beheerd.

Eenvoudige producten, heldere informatie

In 2012 introduceerde REAAL nieuwe, geactualiseerde productvarianten voor zzp'ers. Dat betekende voor al deze klanten: meer helderheid in de productopbouw, minder en soms betere voorwaarden en eenvoudiger taalgebruik. Niemand ging er op achteruit. Al het begeleidende informatiemateriaal, inclusief de website, werd aangepast. REAAL profiteert van kostenbesparing op de polissenadministratie. REAAL streeft ernaar voor eind 2013 ook de producten van de overige klanten om te zetten naar actuele productvarianten.

12.2.4 Multimerkenstrategie succesvol in moeilijke schademarkt

De omvang van de schademarkt bleef stabiel. De marges bleven onder druk staan, met name in de markt voor particulieren. Het marktaandeel in schade, inclusief directe distributie, steeg licht van 4,3% tot 4,5%. De lichte stijging was vooral te danken aan de sterke toename van de verkopen aan particulieren via SNS Bank. De nieuwe verkopen van schadeverzekeringen via SNS Bank stegen met 86%. SNS Bank verkoopt inmiddels 44% van REAAL's particuliere schadeverzekeringen en heeft een goed potentieel voor verdere groei. REAAL en SNS Bank bewijzen hiermee de slagkracht van de multimerkenstrategie van SNS REAAL. De nieuwe verkopen via Zelf.nl, het eigen directe kanaal van REAAL, stonden onder druk. De verzekering voor honden en katten (Proteq Dier & Zorg) is een product dat meebeweegt met de economische conjunctuur. Door de moeilijke economische situatie maken mensen steeds meer een

afweging of een risico verzekerd moet worden. Het Dier & Zorg product heeft hier in 2012 last van gehad doordat steeds meer bezitters van honden en katten besloten hebben het medische risico niet te verzekeren. Daarnaast is in de zomer van 2012 een wijziging doorgevoerd in de opbouw van het autotarief. De introductie van een nieuw autotarief heeft er tijdelijk toe geleid dat de productie lager is uitgekomen door de noodzakelijke optimalisatie van de verschillende verkoopkanalen.

Bij de verschillende productgroepen waren er geen opvallende verschuivingen. Eind 2011 riep De Nederlandsche Bank verzekeraars op om autoverzekeringen rendabeler te maken. Dit leidde inderdaad tot diverse tariefsverhogingen, maar ook tot vele veranderingen in voorwaarden bij verzekeraars. Dit kwam de transparantie in de markt niet ten goede. De effecten van wijzigingen in tarieven en voorwaarden voor REAAL waren begin 2013 nog onduidelijk, mede door naijleffecten die pas in 2013 zichtbaar worden.

In januari 2013 introduceerde REAAL een nieuw Goed Geregeld Pakket voor de schademarkt, gericht op particulieren en zzp'ers. Voor klanten betekenen de nieuwe producten meer eenvoud, gemak en zekerheid over de dekkingen en geen bijkomende poliskosten of opslag bij termijnbetalingen. De voorwaarden werden inhoudelijk verruimd en verbeterd, voorts werd het aantal keuzemogelijkheden beperkt waardoor klanten minder lastige keuzes hoeven te maken en sneller het aanvraagformulier in kunnen vullen. Voor woonverzekeringen bijvoorbeeld zijn geen ingewikkelde berekeningen van de woninginhoud meer nodig. Onderverzekering is niet meer mogelijk. Het taalgebruik van de voorwaarden werd vereenvoudigd. Het volledig automatische proces van aanvraag tot polisaanmaak verloopt sneller dan voorheen, evenals het uitkeringsproces bij schade.

12.2.5 Klanten helder informeren

REAAL heeft drie speerpunten voor het helder informeren van klanten:

- Heldere producten, opgebouwd volgens een vast en herkenbaar stramien, die duidelijk maken wat een product wel en niet doet voor de klant.
- Heldere productinformatie op basis van de schrijfwijzer van SNS REAAL, zodat REAAL aansluit bij de communicatiewijze van de andere merken.
- Goede bereikbaarheid van de klantenservice via een centraal telefoonnummer, waarbij zoveel mogelijk vragen van klanten in één keer beantwoord worden.

REAAL meet deze drie aspecten frequent, mede op basis van beoordelingen door klanten(panels). REAAL heeft in 2012 de voorbereidingen getroffen om vanaf 2013 te kunnen meten dat minimaal 50% van de boordelingen door klantenpanels positief is over de invulling van het klantbelang in permanent informatiemateriaal, zoals nieuwe brochures en offertemodellen.

12.2.6 Klantenservice en klantcontact

Sturen op duurzame klantwaarde

De serviceorganisatie van REAAL maakt een sterke verandering door. Die was al ingezet in 2011 met de opening van een centrale REAAL Klanten Service. Deze zorgt primair voor een goede bereikbaarheid. Vragen van klanten kunnen beter en sneller beantwoord kunnen worden. Bovendien ervaren klanten het directe contact met REAAL als positief en draagt het belangrijk bij aan het behoud van klanten. REAAL heeft meer dan één miljoen klanten met producten die ze al langere tijd geleden hebben aangeschaft. Klanten die tevreden zijn over de manier waarop REAAL hen helpt zullen eerder geneigd zijn hun producten te behouden en/of nieuwe te kopen dan andere klanten.

Daarnaast verkrijgt REAAL via de REAAL Klanten Service veel waardevolle informatie van klanten om de service, de producten en de processen continu te verbeteren. Het uitgangspunt voor iedere verandering in de procesketen is duurzame klantwaarde, en bijvoorbeeld niet de tot op dat moment beschikbare capaciteit. Dat leidt tot andere vragen op de werkvloer. Hoeveel medewerkers zijn nodig om de nieuwe klantverzoeken binnen de maximale doorlooptijd te verwerken? Hoe organiseren we dat en hoe waarborgen we de kwaliteit, met het juiste inlevingsvermogen voor de klant?

REAAL verwacht van medewerkers persoonlijk leiderschap. REAAL verwacht van hen dat zij zelf ervaren hoe klanten het liefst geholpen willen worden. Zij dragen daarom ook zelf mogelijke verbeteringen aan. Deze worden bij gebleken succes ingevoerd. Zo dragen alle medewerkers van REAAL bij aan permanente verbetering van klantgerichtheid en efficiency in alle processen die te maken hebben met de dienstverlening.

De persoonlijke inbreng van medewerkers en de systematische analyse van klantcontacten samen leidden in 2012 tot vele verbeteracties op praktisch alle afdelingen, waaronder:

- slimmere werkprocessen, vermindering van in te vullen formulieren door klanten, aanpassingen in producten en een sterke reductie van doorlooptijden bij mutaties;
- betere uitleg over producten en werkwijzen op de website;
- proactieve benadering van klanten, waarbij vaker alternatieven worden geboden als een klant ontevreden is over een product;
- het doorgeven van klantcontacten en -informatie aan intermediairs om hen beter in staat te stellen goed te adviseren en te verkopen.

Desondanks nam de gemiddelde doorlooptijd voor correspondentie op lopende schades tussen 2011 en 2012 toe, van gemiddeld 10 naar 30 werkdagen in 2012 voor verkeersverzekeringen, en van gemiddeld 12 naar 19 werkdagen in 2012 voor woonverzekeringen.
Ook nam de gemiddelde doorlooptijd voor het in behandeling nemen van nieuwe schademeldingen toe tussen 2011 en 2012, van gemiddeld 1 naar 3 werkdagen in 2012 voor verkeersverzekeringen en van 3 naar 9 werkdagen in 2012 voor woonverzekeringen.
De doorlooptijd voor het afkopen van een levensverzekering bedroeg gemiddeld 9 werkdagen in 2011, ten opzichte van 10 werkdagen in 2012.
In het laatste kwartaal van 2012 is de doorlooptijd echter verbeterd naar gemiddeld 13 werkdagen voor nieuwe schadeclaims voor woonverzekeringen en gemiddeld 3 werkdagen voor nieuwe verkeersschades.
Voor levensverzekeringen is de doorlooptijd in het laatste kwartaal verbeterd naar gemiddeld 7 dagen.
De kortere doorlooptijden leidden veelal tot verbetering van de klanttevredenheid op de betreffende deelterreinen.

In gesprek met klanten en andere stakeholders

REAAL is op verschillende manieren in dialoog met haar stakeholders. De gesprekken worden benut om het klantbelang nog beter centraal te kunnen stellen, de kwaliteit van producten en service verder te verbeteren en om daarmee uiteindelijk ook commercieel succesvoller te worden. Naast de REAAL Klanten Service krijgt REAAL vooral terugkoppeling van klanten via Stem-van-de-klantsessies, klantenpanels en de NPS-klanttevredenheidsonderzoeken. Ook de terugkoppeling van de Autoriteit Financiële Markten en het Keurmerk Klantgericht Verzekeren benut REAAL hiervoor.

Sinds 2011 organiseert REAAL Stem-van-de-klantsessies. Daarin gaan 15 klanten onder leiding van een gespreksleider in gesprek met 15 leidinggevenden en overige medewerkers van REAAL. Klanten krijgen open en specifieke vragen over REAAL en over de dienstverlening. Deze leiden tot levendige discussies. Van elke sessie wordt een verslag en een filmcompilatie gemaakt. Deze worden intern verspreid. In 2012 werden twee sessies gehouden, een over contact met de REAAL Klanten Service en een over de uitvoering van de compensatieregeling beleggingsverzekeringen.

Voorbereidingen op wettelijk provisieverbod in 2013

Met ingang van 2013 geldt een provisieverbod voor complexe producten, waardoor intermediairs hun klanten bij verkoop een aparte adviesvergoeding in rekening moeten brengen. Tot complexe producten behoren, op grond van de Wet op het financieel toezicht: hypotheken, pensioenverzekeringen, levensverzekeringen en inkomensverzekeringen, waaronder arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor ondernemers, en uitvaartverzekeringen. Veel intermediairs gaven klanten in 2012 al de keuze. Bij consumenten leidde deze keuzemogelijkheid en de verschillende vergoedingsmodellen van intermediairs, op basis van service en prijs, soms tot verwarring. Om hier ordening in te verkrijgen en duidelijkheid te scheppen, vroeg REAAL in 2012 klanten via panels naar hun mening over de naderende wetgeving en bevroeg het tevens intermediairs tijdens een workshop over hun positie in de keten. REAAL voerde in dit kader ook een intensieve discussie met Adfiz, de belangenorganisatie voor intermediairs, over de gevolgen van de nieuwe wetgeving en de effecten daarvan op de uitgekeerde provisie.

Klanttevredenheid

De klanttevredenheid en de serviceniveaus verbeterden op praktisch alle deelterreinen waar sprake was van klantcontact, maar niet voor REAAL in zijn geheel. Zo verbeterde de NPS-score van de REAAL Klanten Service van -11 naar -8 in 2012. De NPS-score voor het afhandelen van een schade zat na een lichte daling in het voorjaar, eind december met 36 weer op het niveau van begin 2012. De gemiddelde klanttevredenheid in rapportcijfer bleef constant op 7,6. De NPS-scores voor AOV en overige schadeproducten zijn hoger dan voor leven- en bankproducten. Elke afdeling heeft een eigen verbeterplan, mede op basis van haar NPS-score.

De algemene NPS daalde van -44 eind 2011 tot -51 eind 2012. Dit cijfer wordt gemeten onder alle klanten, ook onder klanten die nooit contact hebben met REAAL. Onder klanten die wel contact hebben gehad lag de gemiddelde tevredenheid hoger. REAAL gaat mede om die reden door met het uitbreiden van contacten met klanten en het verder verbeteren van de telefonische communicatie.

12.2.7 REAAL behoudt Keurmerk Klantgericht Verzekeren

REAAL behield voor het derde jaar op rij het Keurmerk Klantgericht Verzekeren, dat wordt uitgegeven door de Stichting toetsing verzekeraars. Dit keurmerk garandeert een continue kwaliteit van dienstverlening en klantgerichtheid, maar gaat niet over de inhoud en hoogte van verzekeringspremies. De stichting controleert periodiek alle dragers van het keurmerk. In 2012 werden de eisen voor het keurmerk opnieuw aangescherpt. De aanscherpingen hadden onder meer betrekking op: begrijpelijk taalgebruik (inclusief webteksten en e-mails), heldere voorlichting (klantbelang centraal bij alle schriftelijke uitingen), reactietermijnen, klachtenrapportage, behandeling van letselschade, externe controle op kwaliteitssysteem rechtsbijstandverzekering, fraudebeheersing, telefonisch en -mailcontact, klanttevredenheid en kwaliteitsbeleid. De minimale score op de beloofde maximale reactietermijnen bij klantaanvragen werd verhoogd van 80% naar 90%, conform de eisen van het Kenmerk Klantgericht Verzekeren.

Tot de keurmerkvereisten behoren onder meer een actueel rapport over het productgoedkeuringsproces en recente hertoetsingen van producten. De Autoriteit Financiële Markten toetst alle producten van verzekeraars in actieve verkoop aan haar KNVB-goedkeuringscriteria: kostenefficiënt, nuttig, veilig en begrijpelijk. Vervolgens toetst REAAL zelf minimaal eens in de drie jaar opnieuw of deze producten nog steeds aan de criteria voldoen. Daarnaast hertoetst REAAL producten bij wijzigingen in interne of externe factoren, bijvoorbeeld door veranderingen in wetgeving. Ook wordt getoetst of de marketing- en productcommunicatie met klanten aan alle interne en externe regels voldoet. Dit goedkeurings- en hertoetsingsproces wordt overigens toegepast voor alle producten en alle merken van SNS REAAL.

12.2.8 Maatschappelijke bijdragen

REAAL droeg bij aan de nationale Week van het Geld, gericht op financiële educatie van kinderen. In totaal gaven circa 70 medewerkers 87 lessen op basisscholen.

Medewerkers van REAAL brachten met een zogenoemde overwerkmarathon € 10.500 bij elkaar voor de Stichting Alpe d'Huzes, die mensen met kanker wil faciliteren en inspireren om zo goed, gelukkig en gezond mogelijk te leven met kanker. REAAL verdubbelde het bedrag. Een andere overwerkdag stond in het teken van GEEF! om elkaar en kwam ten goede aan het Fonds Onderlinge Hulp van SNS REAAL. Dit fonds verleent financiële steun aan medewerkers die buiten hun schuld geconfronteerd worden met omvangrijke kosten wegens ziekte. Ook deze opbrengst, van ruim € 39.000, werd door REAAL verdubbeld.

REAAL sponsort een leerstoel aan de faculteit Earth and Life Sciences van de Vrije Universiteit voor onderzoek naar risico's en verzekering in watermanagement. De periode loopt van juli 2007 tot juli 2013. De bijdrage in 2012 was circa € 50.000.

12.2.9 Klantgerichte en efficiënte organisatie

Een aantal van de vele klantgerichte procesverbeteringen vroegen om eenmalige investeringen, maar de meeste verbeteringen leidden meteen tot besparingen. Daarnaast bespaarde REAAL kosten door centrale productontwikkeling in het kader van de multimerkenstrategie van SNS REAAL. In 2012 besteedde REAAL veel capaciteit aan het uitvoeren van de compensatieregeling beleggingsverzekeringen. De focus lag daardoor minder op rationalisatie van de liggende levenportefeuille. REAAL boekte hier lichte vooruitgang mee. Het rationalisatieproces wordt geïntensiveerd in 2013.

De totale operationele kosten van REAAL daalden van € 317 miljoen in 2011 naar € 308 miljoen in 2012.

12.2.10 Ontvangen premies verantwoord belegd

REAAL gaat verantwoord om met het geld dat het van haar klanten ontvangt voor verzekeringspremies. Dat bleek opnieuw uit een onderzoek van de Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling (VBDO) eind 2012 naar verantwoord investeren bij verzekeraars. REAAL was na Zwitserleven de nummer twee van de 30 onderzochte Nederlandse verzekeraars. In 2010 en 2011 behaalde REAAL de nummer één positie. Het verantwoorde beheer van de beleggingen van REAAL en haar klanten vindt plaats door SNS Asset Management.

12.3 Financiële ontwikkelingen REAAL Leven

Tabel 15: REAAL Leven

In miljoenen euro's	2012	2011	Mutatie
Resultaat			
Periodieke premies leven	1.218	1.306	-7%
Premies koopsommen leven	218	381	-43%
Premie-inkomen	**1.436**	**1.687**	**-15%**
Herverzekeringspremies	151	187	-19%
Netto premie-inkomen	**1.285**	**1.500**	**-14%**
Netto provisie en beheervergoedingen	52	49	6%
Resultaat deelnemingen	10	-2	600%
Resultaat uit beleggingen	1.047	1.011	4%
Resultaat uit beleggingen voor rekening en risico van polishouders	694	-241	388%
Resultaat financiële instrumenten	93	155	-40%
Baten belegd onderpand inzake verbruikleen	4	2	700%
Overige operationele opbrengsten	--	3	
Totaal baten	**3.185**	**2.477**	**29%**
Verzekeringstechnische lasten	2.479	1.697	46%
Acquisitiekosten verzekeringsactiviteiten	76	51	49%
Bijzondere waardeverminderingen	228	35	551%
Totale operationele lasten	160	160	0%
Overige rentelasten	126	210	-40%
Overige lasten	--	--	0%
Totaal lasten	**3.069**	**2.153**	**43%**
Resultaat voor belastingen	**116**	**324**	**-64%**
Belastingen	41	76	-46%
Belang van derden	3	1	200%
Netto resultaat over de periode	**72**	**247**	**-71%**
Incidentele posten	-215	--	0%
Gecorrigeerd netto resultaat over de periode	**287**	**247**	**16%**
Bedrijfskosten-premieverhouding	9,2%	8,4%	
New annual premium equivalent levenbedrijf	41	91	-55%

12.3.1 Resultaat 2012 ten opzichte van 2011

REAAL Leven rapporteerde een fors lagere nettowinst van € 72 miljoen, vooral door een gedeeltelijke bijzondere waardevermindering van de goodwill van REAAL Leven van € 141 miljoen netto (€ 162 miljoen voor belasting). De bijzondere waardevermindering van de goodwill was toe te schrijven aan de toegenomen concurrentie en aanhoudend moeilijke marktomstandigheden in de levenmarkt. Verder was er op het distributienetwerk van REAAL Leven een bijzondere waardevermindering van € 18 miljoen (€ 24 miljoen voor belasting) in verband met gewijzigde wetgeving ten aanzien van de provisies voor onafhankelijke financiële adviseurs (met de klant overeengekomen vergoeding). Ten slotte was er een additionele dotatie van € 56 miljoen (€ 75 miljoen voor belasting) aan de voorziening in verband met de in 2008 overeengekomen compensatieregeling beleggingsverzekeringen.

Gecorrigeerd voor incidentele posten is het netto resultaat van REAAL Leven belangrijk gestegen, naar € 287 miljoen. Dit was meer dan volledig toe te schrijven aan het totale netto-effect van de gerealiseerde winsten, verliezen en bijzondere waardeverminderingen op de beleggingsportefeuille en hedges die fors stegen naar € 142 miljoen, omdat een lagere bijdrage van de rentederivaten meer dan gecompenseerd werd door hogere gerealiseerde winsten op obligaties en aandelen.

De onderliggende nettowinst van REAAL Leven gaf een duidelijke daling naar € 183 miljoen te zien als gevolg van een lager direct beleggingsresultaat door risicoverlagende maatregelen en een bijzondere waardevermindering op vastgoed voor eigen gebruik.

Tabel 16: Onderliggend resultaat REAAL Leven

In miljoenen euro's	**2012**	2011	Mutatie
Netto resultaat over de periode	72	247	-71%
Winsten, verliezen en bijzondere waardeverminderingen op de aandelenportefeuille	18	-20	190%
Winsten, verliezen en bijzondere waardeverminderingen op de vastrentende portefeuille	65	32	103%
Resultaat financiële instrumenten	79	114	-31%
Mutatie voorziening verzekeringscontracten a.g.v. marktwaardebewegingen	-20	-33	39%
Totaal netto resultaat op de beleggingsportefeuille en hedges	**142**	**93**	**53%**
Impact incidentele posten	-215	--	0%
Netto resultaat exclusief invloed van incidentele posten en resultaat op de beleggingsportefeuille en hedges	**145**	**154**	**-6%**
Afschrijving VOBA en overige immateriële vaste activa	-38	-43	12%
Onderliggend netto resultaat	**183**	**197**	**-7%**

Met ingang van 1 januari 2012 is de definitie van het onderliggend resultaat aangepast. Het resultaat deelnemingen wordt begrepen in Winsten, verliezen en bijzondere waardeverminderingen op de aandelenportefeuille en ongerealiseerde resultaten van vastrentende waarden tegen reële waarde via de winst en verliesrekening en van vastgoedbeleggingen worden begrepen in Winsten, verliezen en bijzondere waardeverminderingen op de vastrentende portefeuille. Vergelijkende cijfers zijn hiervoor aangepast.

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

Mutatie voorziening verzekeringscontracten als gevolg van marktwaardebewegingen is inclusief vrijval / dotatie aan voorzieningen voor garanties in de beleggingsverzekeringenportefeuille, gesepareerde beleggingsdepots en de impact van shadow accounting.

De winsten, verliezen en bijzondere waardeverminderingen op de aandelenportefeuille bedroegen € 18 miljoen positief, tegen € 20 miljoen negatief in 2011. De stijging was het gevolg van hogere winsten en lagere bijzondere waardeverminderingen, deels tenietgedaan door lagere resultaten uit aandelenopties. De winsten, verliezen en bijzondere waardeverminderingen op de vastrentende portefeuille stegen naar € 65 miljoen positief, tegen € 32 miljoen in 2011.

Rentedalingen in 2012 leidden tot aanzienlijke nettowinsten op rentederivaten, waardoor het resultaat op financiële instrumenten € 79 miljoen positief was. In 2011 veroorzaakten rentedalingen een zelfs nog hogere nettowinst op financiële instrumenten van € 114 miljoen.

De mutatie voorziening verzekeringscontracten als gevolg van marktwaardebewegingen, vooral bestaand uit het netto-effect van shadow accounting, bedroeg € 20 miljoen negatief (in 2011: € 33 miljoen negatief).

De incidentele posten bestonden in 2012 uit het netto-effect van de bijzondere waardeverminderingen van goodwill en van het distributienetwerk, en de dotatie aan de voorziening in verband met de compensatieregeling beleggingspolissen.

12.4 Baten

De periodieke premies leven van REAAL Leven vertoonden een lichte daling. In de krimpende Nederlandse markt lag het marktaandeel van nieuwe, individuele periodieke premies weliswaar lager dan in 2011 (21,8%), maar bleef het met 18,2% hoog. Dit gold vooral voor de markt van overlijdensrisicoverzekeringen, waar REAAL haar marktpositie behield. De aanhoudende focus op bescherming van de winstgevendheid leidde tot een aanzienlijke daling bij de koopsommen en het marktaandeel in dit segment daalde van 8,8% in 2011 naar 5,5%. Als gevolg daarvan is de New Annual Premium Equivalent (NAPE) meer dan gehalveerd, tot € 41 miljoen.

REAAL Leven is bezig de afspraken over de kostendekking van beleggingspolissen uit te voeren. Zo is REAAL in het tweede kwartaal van 2012 begonnen om houders van beleggingspolissen te informeren over hun persoonlijke situatie en over de mogelijkheden om op een ander product over te stappen. Een proces waarin zij klanten actief begeleid. Inmiddels heeft REAAL ongeveer 95% van de polishouders laten weten op welk bedrag aan compensatie zij recht hebben. De extra voorziening van € 75 miljoen voor belasting is gebaseerd op de ervaring met de berekening van de compensatiebedragen voor de verschillende producten die onder de regeling vallen.

Er is minder aan herverzekeringspremie betaald, vooral omdat de portefeuille die proportioneel herverzekerd wordt, kleiner is geworden als gevolg van het aflopen van contracten en lagere koopsommen.

Tabel 17: Verdeling resultaat beleggingen voor eigen rekening en risico REAAL Leven

Bruto bedragen in miljoenen euro's	**2012**	2011	Mutatie
Totaal resultaat uit beleggingen	1.047	1.011	4%
Gerealiseerde winsten/verliezen op aandelen portefeuille	41	11	273%
Gerealiseerde winsten/verliezen op vastrentende portefeuille	107	59	81%
Overige gerealiseerde winsten/verliezen	5	1	400%
Gerealiseerde resultaten	**153**	**71**	**115%**
Ongerealiseerde resultaten	-15	-16	6%
Direct beleggingsresultaat	**909**	**956**	**-5%**

De totale beleggingsbaten voor eigen rekening en risico gaven een lichte stijging te zien, doordat hogere gerealiseerde winsten op vastrentende waarden en aandelen ruimschoots compensatie boden voor de daling van de directe beleggingsbaten als gevolg van risicoverlagende maatregelen (verminderde blootstelling aan perifere Europese landen) en geringere opbrengsten uit herinvesteringen.

De beleggingsbaten voor rekening en risico van polishouders namen fors toe, vooral door de positieve herwaardering van vastrentende waarden als gevolg van de dalende rente. In 2011 werden de beleggingsbaten voor rekening en risico van polishouders negatief beïnvloed door dalende aandelenkoersen.

12.5 Lasten

De verzekeringstechnische lasten stegen door hogere lasten voor rekening en risico van polishouders, die weer het gevolg waren van hogere beleggingsbaten voor rekening en risico van polishouders. Bovendien is in de verzekeringstechnische lasten een aanvullende last opgenomen in verband met de compensatieregeling verzekeringspolissen van € 75 miljoen (voor belasting). Daar staat tegenover dat de daling van het premie-inkomen lagere verzekeringstechnische lasten tot gevolg had.

De acquisitiekosten voor de verzekeringsactiviteiten stegen, voornamelijk door lagere verhaalbare kosten toegerekend aan een herverzekeringstransactie.

Tabel 18: Verdeling bijzondere waardeverminderingen REAAL Leven

In miljoenen euro's	**2012**	2011	Mutatie
Bijzondere waardeverminderingen op aandelen	17	38	-55%
Bijzondere waardeverminderingen op vastrentende portefeuille	9	--	0%
Bijzondere waardeverminderingen op immateriële vaste activa	186	--	
Overige bijzondere waardeverminderingen	16	-3	633%
Totaal bijzondere waardeverminderingen	**228**	**35**	**551%**

Het bedrag aan bijzondere waardeverminderingen was in 2012 hoog als gevolg van de bijzondere waardevermindering op immateriële vaste activa in verband met goodwill (€ 162 miljoen voor belasting) en het distributienetwerk (€ 24 miljoen voor belasting).
Ten opzichte van 2011 daalden de bijzondere waardeverminderingen op aandelen. De bijzondere waardeverminderingen op vastrentende waarden en vastgoed voor eigen gebruik, opgenomen in overige waardeverminderingen, stegen.

De operationele lasten waren in lijn met 2011, omdat het effect van kostenbesparende maatregelen teniet werd gedaan door kostenstijgingen met betrekking tot de uitvoering van de afspraken over kostendekking van beleggingspolissen. De daling van de premie-inkomen en de verschuiving van vermogensopbouw naar overlijdensrisicoproducten leidde echter tot een stijging van de bedrijfskosten-premieratio van 8,4% naar 9,2%.

De overige rentelasten daalden met € 84 miljoen, waarvan € 70 miljoen verband hield met een herverzekeringstransactie. De lagere rentelasten in verband met deze herverzekeringstransactie werden tenietgedaan door andere posten die met deze transactie verband hielden, zoals lagere herverzekeringspremies, hogere verzekeringstechnische lasten en hogere acquisitiekosten, met een netto negatief effect van € 7 miljoen (2011: € 7 miljoen negatief) op het resultaat. Verder daalden de rentelasten door lagere korte termijn financieringslasten van repo's.

12.6 Financiële ontwikkelingen REAAL Schade

Tabel 19: REAAL Schade

In miljoenen euro's	2012	2011	Mutatie
Resultaat			
Premies schade	819	848	-3%
Herverzekeringspremies	66	54	22%
Netto premie-inkomen	**753**	**794**	**-5%**
Netto provisie en beheervergoedingen	1	1	0%
Resultaat deelnemingen	1	1	0%
Resultaat uit beleggingen	67	66	2%
Totaal baten	**822**	**862**	**-5%**
Verzekeringstechnische lasten	473	490	-3%
Acquisitiekosten verzekeringsactiviteiten	180	192	-6%
Bijzondere waardeverminderingen	110	--	0%
Totale operationele lasten	128	130	-2%
Overige rentelasten	7	9	-22%
Overige lasten	--	--	0%
Totaal lasten	**898**	**821**	**9%**
Resultaat voor belastingen	**-76**	**41**	**-285%**
Belastingen	8	9	-11%
Netto resultaat over de periode	**-84**	**32**	**-363%**
Incidentele posten	-110	--	0%
Gecorrigeerd netto resultaat over de periode	**26**	**32**	**-19%**
Combined ratio schadebedrijf	97,3%	96,2%	
Schadequote	59,5%	57,8%	

12.6.1 Resultaat 2012 ten opzichte van 2011

REAAL Schade boekte in 2012 een nettoverlies van € 84 miljoen, tegenover een nettowinst van € 32 miljoen in 2011. Het verlies was het gevolg van een bijzondere waardevermindering van goodwill van € 110 miljoen netto (€ 110 miljoen voor belasting) als gevolg van de toegenomen concurrentie en aanhoudend moeilijke marktomstandigheden op de schademarkt.

Gecorrigeerd voor deze incidentele post daalde de nettowinst met € 6 miljoen naar € 26 miljoen. De daling werd veroorzaakt door een onderliggend resultaat dat € 13 miljoen lager was als gevolg van een hoger bedrag aan schadeclaims, in het bijzonder bij brand en transport. Deze stijging werd deels gecompenseerd door een € 7 miljoen hoger netto-effect van de winsten, verliezen en bijzondere waardeverminderingen op de beleggingsportefeuille en hedges. Het onderliggend resultaat werd in zowel 2012 als 2011 positief beïnvloed door de vrijval van voorzieningen voor niet-verdiende premies (€ 11 miljoen netto) en voor acquisitiekosten voor gevolmachtigde agenten (€ 12 miljoen netto).

Tabel 20: Onderliggend resultaat REAAL Schade

In miljoenen euro's	2012	2011
Netto resultaat over de periode	-84	32
Winsten, verliezen en bijzondere waardeverminderingen op de vastrentende portefeuille	10	3
Totaal netto resultaat op de beleggingsportefeuille en hedges	**10**	**3**
Impact incidentele posten	-110	--
Netto resultaat exclusief invloed van incidentele posten en resultaat op de beleggingsportefeuille en hedges	**16**	**29**
Afschrijving immateriële vaste activa	-6	-6
Onderliggend netto resultaat	**22**	**35**

Gerealiseerde winsten, verliezen en bijzondere waardeverminderingen op de vastrentende portefeuille hadden in 2012 een positief effect van € 10 miljoen, tegen € 3 miljoen in 2011, in het bijzonder dankzij gerealiseerde winsten op obligaties.

De incidentele posten van 2012 bestonden uit de genoemde bijzondere waardevermindering van de goodwill.

12.7 Baten

In een concurrerende schademarkt zag REAAL Schade het bruto premie-inkomen gering dalen.
In zowel 2011 als 2012 werd het premie-inkomen positief beïnvloed door een vrijval van de voorziening voor niet-verdiende premies voor gevolmachtigde agenten. In 2011 wijzigde SNS REAAL de berekening van deze voorziening voor niet-verdiende verzekeringspremies naar een nauwkeuriger methode waarbij rekening wordt gehouden met het feit dat polishouders de laatste jaren steeds meer per maand of per kwartaal in plaats van per jaar betalen. Om die reden is in 2011 een bedrag van € 16 miljoen vrijgevallen ten gunste van het resultaat voor belasting (€ 24 miljoen aan premie-inkomen, gedeeltelijk tenietgedaan door € 8 miljoen aan acquisitiekosten). De door gevolmachtigde agenten verstrekte informatie is in 2012 verbeterd, waardoor zorgvuldiger ramingen mogelijk werden. Die hebben geleid tot een extra vrijval van € 14 miljoen ten gunste van de winst voor belasting (€ 19 miljoen aan premie-inkomen, gedeeltelijk tenietgedaan door € 5 miljoen aan acquisitiekosten).

Het premie-inkomen uit arbeidsongeschiktheidsverzekeringen daalde met 7% naar € 98 miljoen als gevolg van polisverval en vormde 12% van de totale schadepremies. Verder is door de beëindiging van enkele grote contracten het premie-inkomen in de sectoren transport, auto- en ongevallenverzekeringen teruggelopen.

Herverzekeringspremies stegen met € 12 miljoen. De herverzekeringspremies waren in 2011 uitzonderlijk laag door goede resultaten van herverzekeraars als gevolg van minder grote claims in dat jaar en positieve uitloopresultaten uit 2010.

Tabel 21: Verdeling resultaat uit beleggingen REAAL Schade

Bruto bedragen in miljoenen euro's	2012	2011
Totaal resultaat uit beleggingen	67	66
Gerealiseerde winsten/verliezen op aandelen portefeuille	1	--
Gerealiseerde winsten/verliezen op vastrentende portefeuille	14	5
Gerealiseerde resultaten	**15**	**5**
Direct beleggingsresultaat	**52**	**61**

Het direct beleggingsresultaat betreft rente, dividend en huur.

In totaal namen de beleggingsbaten gering toe, dankzij hogere gerealiseerde winsten op vastrentende portefeuille. De directe beleggingsbaten daalden echter doordat de beleggingsportefeuille kleiner werd als gevolg van een dividenduitkering aan de Groep en de aflossing van een intragroepslening.

12.8 Lasten

De verzekeringstechnische lasten stegen door hogere claims bij brand en transport, gedeeltelijk gecompenseerd door een verbetering bij autoverzekeringen. De totale schadequote steeg naar 59,5% (2011: 57,8%).

De acquisitiekostenratio daalde beperkt naar 23,3% tegenover 24,2% in 2011. De acquisitiekosten zijn licht gedaald, enerzijds door het lagere premieniveau en anderzijds omdat REAAL Schade tussenpersonen de keuze bood arbeidsongeschiktheidsverzekeringen op provisievrije basis te verkopen, vooruitlopend op het provisieverbod op complexe producten in 2013. Deze daling werd deels tenietgedaan door een vrijval van opgebouwde acquisitiekosten in het kader van de vrijval van de voorziening voor niet-verdiende premies en acquisitiekosten.

Een afschrijving op goodwill (€ 110 miljoen voor belasting) zorgde voor hoge bijzondere waardeverminderingen.

Door kostenbesparende maatregelen waren de operationele lasten fractioneel lager. Door een relatief forse daling van het premie-inkomen valt de bedrijfskosten-premieratio met 14,5% iets hoger uit dan in 2011 (14,3%). Om die reden en door de hogere schadequote is de combined ratio gestegen naar 97,3% (2011: 96,2%).

12.9 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 € 15 miljoen negatief was € 16 miljoen lager dan in 2011 door de afwezigheid van een winst van € 18 miljoen op de verkoop van dochtermaatschappij REAAL Reassurantie S.A. (de herverzekeringsmaatschappij van REAAL) en door een bijzondere waardevermindering van een niet-geconsolideerde deelneming in 2012. Het onderliggend netto resultaat van REAAL Overig was € 9 miljoen negatief, tegen € 14 miljoen negatief in 2011.

13 Ontwikkelingen Zwitserleven

13.1 Strategie

Zwitserleven voelt zich verantwoordelijk voor de toekomst van mensen en voor de toekomst van haar klanten en hun werknemers in het bijzonder. De klanten van Zwitserleven zijn directeur-grootaandeelhouders (DGA's), mkb-bedrijven en grote bedrijven. Zwitserleven biedt haar klanten 'Het voordeel van vooruitdenken' en roept haar klanten op zelf ook na te denken over de toekomst. Want als je daarnaar handelt, geniet je nu en straks van het bekende Zwitserleven Gevoel.

Met heldere en toegankelijke producten en uitstekende service wil Zwitserleven zich onderscheiden in haar markt. In het dagelijkse werk en bij nieuwe initiatieven stellen de medewerkers, geïnspireerd door de SNS REAAL-kernwaarde GEEF! en de SNS REAAL-missie Eenvoud in geldzaken, het belang van klanten en de maatschappij centraal. De multimerken-strategie van SNS REAAL geeft Zwitserleven de ruimte een eigen invulling te geven aan onze groepsstrategie die relevant is voor pensioenverzekeringen. Zo geeft Zwitserleven op basis van vier duurzaamheidsprincipes invulling aan haar verantwoordelijkheid voor de toekomst van mensen: Mijn geweten, Samen jij & ik, Helder & Goed, en Vrij & Zeker. Zwitserleven staat middenin de maatschappij en heeft oog voor mens en milieu.

Zwitserleven stemt haar organisatie, producten, diensten en service af op de sterk veranderende marktomstandigheden. Dat betekent dat Zwitserleven zich vooral richt op:

- eenvoud en helderheid in producten, onder meer door het splitsen van samengestelde producten en door klanten en hun werknemers realistische verwachtingen te bieden over de kosten en opbrengsten van producten;
- meervoudige distributie op basis van goede samenwerking met klantadviseurs en ontwikkeling van directe verkoop en advies;
- toegevoegde waarde via uitstekende service en communicatie, aanvullende diensten en herkenbare maatschappelijke verantwoordelijkheid;
- forse kostenbesparingen door meer efficiency in processen en systemen.

Zwitserleven wil met haar activiteiten bijdragen aan de financiële zelfredzaamheid van onze klanten en een grotere concrete duurzaamheidsimpact, mede op basis van een actieve dialoog met haar stakeholders, waaronder klanten, adviseurs, toezichthouders en media. Zwitserleven belegt het pensioengeld van haar klanten nagenoeg geheel in bedrijven die voldoen aan onze ESG-criteria (Environmental, Social en Governance).

13.2 Financiële ontwikkelingen

Tabel 22: Zwitserleven

In miljoenen euro's	2012	2011	Mutatie
Resultaat			
Periodieke premies leven	865	820	5%
Premies koopsommen leven	335	341	-2%
Premie-inkomen	**1.200**	**1.161**	**3%**
Herverzekeringspremies	6	5	20%
Netto premie-inkomen	**1.194**	**1.156**	**3%**
Netto provisie en beheervergoedingen	13	14	-7%
Resultaat uit beleggingen	482	359	34%
Resultaat uit beleggingen voor rekening en risico van polishouders	817	202	304%
Resultaat financiële instrumenten	-80	28	-386%
Baten belegd onderpand inzake verbruikleen	1	2	-50%
Overige operationele opbrengsten	--	--	
Totaal baten	**2.427**	**1.761**	**38%**
Verzekeringstechnische lasten	2.272	1.527	49%
Acquisitiekosten verzekeringsactiviteiten	15	19	-21%
Bijzondere waardeverminderingen	134	145	-8%
Totale operationele lasten	137	139	-1%
Rentelasten schuld inzake verbruikleen	--	1	-100%
Overige rentelasten	29	37	-22%
Totaal lasten	**2.587**	**1.868**	**38%**
Resultaat voor belastingen	-160	-107	-50%
Belastingen	-40	-20	-100%
Netto resultaat over de periode	**-120**	**-87**	**-38%**
Incidentele posten	-224	-107	-109%
Gecorrigeerd netto resultaat over de periode	**104**	**20**	**420%**
Bedrijfskosten-premieverhouding	14,5%	15,2%	
New annual premium equivalent levenbedrijf	269	285	-6%

13.2.1 Resultaat 2012 ten opzichte van 2011

Zwitserleven boekte een nettoverlies van € 120 miljoen. Dit verlies is volledig toe te schrijven aan een bijzondere waardevermindering van de merknaam van € 95 miljoen netto en een in de verzekeringstechnische resultaten opgenomen bijzondere waardevermindering van een deel van de 'Value of Business Acquired' (VOBA) van € 129 miljoen netto.

Hoewel de merknaam Zwitserleven in de markt zeer goed staat aangeschreven, bleek de test op bijzondere waardeverminderingen de kapitalisatie niet langer te ondersteunen. De volledige bijzondere waardevermindering van de merknaam met € 95 miljoen (€ 126 miljoen voor belasting) houdt verband met de moeilijke omstandigheden op de pensioenmarkt, die tot uiting kwamen in de aanhoudend lage rente, hogere levensverwachting, verwachte hogere toekomstige kapitaaleisen en toegenomen concurrentie van nieuwe marktpartijen met laag kostenprofiel die de prijzen en marges onder druk zetten. Bovendien is het risicoprofiel van de beleggingsportefeuille afgenomen, wat een daling van de toekomstige beleggingsresultaten betekent.

De bijzondere waardevermindering van een deel van de VOBA houdt verband met het tekort bij de IFRS-toereikendheidstoets (LAT). Voor deze toets wordt de best estimate van de verzekeringsverplichtingen en de daarvoor als zekerheid aangehouden activa vergeleken met hun boekwaarde volgens IFRS. De toepassing van de ECB AAA + UFR-curve en de algemene daling van de rentetarieven in 2012 leidden bij de toereikendheidstoets tot een tekort op de verzekeringstechnische verplichtingen van € 1,619 miljoen netto. Door shadow accounting toe te passen werd de

positieve herwaarderingsreserve van de vastrentende portefeuille gebruikt om de boekwaarde van de verzekeringsverplichtingen volgens IFRS met € 1,986 miljoen te verhogen. De positieve herwaarderingsreserve van de vastrentende portefeuille was echter niet toereikend om het volledige tekort te compenseren. Het resterende tekort van € 129 miljoen netto (€ 172 miljoen voor belasting) is ten laste van de winst- en verliesrekening gebracht in de vorm van een bijzondere waardevermindering van een deel van de VOBA.

Gecorrigeerd voor deze incidentele posten steeg het netto resultaat van Zwitserleven fors door het toegenomen totale netto resultaat op de beleggingsportefeuille en hedges. Het positieve effect van de gerealiseerde winsten op obligaties en aandelen en een lagere dotatie aan voorzieningen voor rentegaranties werd slechts gedeeltelijk tenietgedaan door lagere resultaten op financiële instrumenten.

Het onderliggend netto resultaat van Zwitserleven daalde met 28% naar € 46 miljoen onder invloed van lagere directe beleggingsbaten als gevolg van risicoverlagende maatregelen en lagere verzekeringstechnische resultaten, deels gecompenseerd door lagere operationele lasten.

Tabel 23: Onderliggend resultaat Zwitserleven

In miljoenen euro's	**2012**	2011	Mutatie
Netto resultaat over de periode	-120	-87	-38%
Winsten, verliezen en bijzondere waardeverminderingen op de aandelenportefeuille	6	3	100%
Winsten, verliezen en bijzondere waardeverminderingen op de vastrentende portefeuille	114	9	1167%
Resultaat financiële instrumenten	-60	21	-386%
Mutatie voorziening verzekeringscontracten a.g.v. marktwaardebewegingen	14	-59	124%
Totaal netto resultaat op de beleggingsportefeuille en hedges	**74**	**-26**	**385%**
Impact incidentele posten	-224	-107	-109%
Netto resultaat exclusief invloed van incidentele posten en resultaat op de beleggingsportefeuille en hedges	**30**	**46**	**-35%**
Afschrijving VOBA en overige immateriële vaste activa	-16	-18	11%
Onderliggend netto resultaat Zwitserleven	**46**	**64**	**-28%**

Met ingang van 1 januari 2012 is de definitie van het onderliggend resultaat aangepast. Het resultaat deelnemingen wordt begrepen in Winsten, verliezen en bijzondere waardeverminderingen op de aandelenportefeuille en ongerealiseerde resultaten van vastrentende waarden tegen reële waarde via de winst en verliesrekening en van vastgoedbeleggingen worden begrepen in Winsten, verliezen en bijzondere waardeverminderingen op de vastrentende portefeuille. Vergelijkende cijfers zijn hiervoor aangepast.

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

Mutatie voorziening verzekeringscontracten a.g.v marktwaardebewegingen 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.

De winsten, verliezen en bijzondere waardeverminderingen op obligaties bedroegen € 114 miljoen positief, tegen € 9 miljoen positief in 2011. Om de gemiddelde looptijd van de vastrentende portefeuille te verlengen, zijn vastrentende waarden met een korte looptijd verkocht en vastrentende waarden met een lange looptijd aangekocht, met gerealiseerde winsten als resultaat. Nu de looptijden van de vastrentende portefeuille beter aansluiten bij de bijbehorende verzekeringsverplichtingen is de gevoeligheid voor rentefluctuaties afgenomen.

Het negatieve resultaat van € 60 miljoen op financiële instrumenten is vooral toe te schrijven aan ongerealiseerde verliezen op derivaten die worden gebruikt om renterisico's (€ 38 miljoen) en inflatierisico's (17 miljoen) af te dekken.

De mutatie voorziening verzekeringscontracten als gevolg van marktwaardebewegingen bedroeg € 14 miljoen positief en omvatte het netto-effect van dotaties aan voorzieningen voor rentegaranties voor gesepareerde depots als gevolg van de lage rente (€ 7 miljoen negatief, tegen € 74 miljoen negatief in 2011), het netto-effect van shadow accounting (€ 14 miljoen positief, tegen € 19 miljoen positief in 2011) en lagere verzekeringstechnische lasten als gevolg van de invloed van inflatie (€ 7 miljoen positief, tegen € 4 miljoen negatief in 2011).

13.3 Baten

De periodieke pensioenpremies zijn licht gestegen door grotere prijsdiscipline bij de premiestelling, waarbij rekening werd gehouden met de lage rentestand en het langlevenrisico. Ook het aantal polishouders uit bestaande verzekeringscontracten vertoonde een stijging. Het marktaandeel van nieuwe periodieke premies daalde van 23,5% ultimo 2011 naar 10,9% ultimo 2012. De pensioenpremies koopsommen lieten een fractionele daling zien. Dit leidde ertoe dat het totale premie-inkomen slechts gering hoger was en dat de NAPE (New Annual Premium Equivalent) met € 269 miljoen, lager was.

Zwitserleven is een van de eerste verzekeringsmaatschappijen die de onlangs geïntroduceerde principes voor duurzaam verzekeren van de Verenigde Naties (PSI, Principles for Sustainable Insurance) onderschrijven. Hiermee ondersteunt Zwitserleven haar doel om duurzaamheid in het hart van haar organisatie te verankeren.

Tabel 24: Verdeling resultaat uit beleggingen voor eigen rekening en risico Zwitserleven

Bruto bedragen in miljoenen euro's	2012	2011	Mutatie
Totaal resultaat uit beleggingen	482	359	34%
Gerealiseerde winsten/verliezen op aandelen portefeuille	15	7	-114%
Gerealiseerde winsten/verliezen op vastrentende portefeuille	151	22	586%
Overige gerealiseerde winsten/verliezen	-1	--	0%
Gerealiseerde resultaten	**165**	**29**	**469%**
Ongerealiseerde resultaten	2	-2	200%
Direct beleggingsresultaat	**315**	**332**	**-5%**

Het direct beleggingsresultaat betreft rente, dividend en huur.

De totale beleggingsbaten voor eigen rekening en risico zijn aanzienlijk gestegen, vooral door hogere gerealiseerde winsten op de vastrentende waarden. Het directe beleggingsresultaat viel iets lager uit als gevolg van risicoverlagende maatregelen en lagere dividendbaten.

Het beleggingsresultaat voor rekening en risico van polishouders steeg fors, voornamelijk als gevolg van positieve herwaarderingen van vastrentende waarden als gevolg van de gedaalde rente, waar deze in 2011 negatief werd beïnvloed door de lagere aandelenkoersen en uitgelopen kredietrisico-opslagen.

13.4 Lasten

De verzekeringstechnische lasten stegen door hogere dotaties aan de voorziening voor de compensatieregeling beleggingsverzekeringen, door lagere resultaten op invaliditeit en door de bijzondere waardevermindering van een deel van de VOBA met een bedrag van € 172 miljoen.

De acquisitiekosten voor verzekeringsactiviteiten daalden sterk, omdat Zwitserleven bij de verkoop en verlenging van pensioencontracten is overgeschakeld op provisieloze regelingen op basis van een vergoeding, daarmee vooruitlopend op het overheidsbesluit om provisies op complexe producten per januari 2013 te verbieden.

Tabel 25: Verdeling bijzondere waardeverminderingen Zwitserleven

Bruto bedragen in miljoenen euro's	2012	2011	Mutatie
Bijzondere waardeverminderingen op aandelen	7	2	250%
Bijzondere waardeverminderingen op vastrentende portefeuille	--	8	-100%
Bijzondere waardeverminderingen op immateriële vaste activa	126	131	-4%
Overige bijzondere waardeverminderingen	1	4	-75%
Totaal bijzondere waardeverminderingen	**134**	**145**	**-8%**

De bijzondere waardeverminderingen waren zowel in 2012 als in 2011 hoog als gevolg van bijzondere waardeverminderingen van immateriële vaste activa, en wel op de merknaam (€ 126 miljoen voor belasting) in 2012 en op goodwill (€ 131 miljoen voor belasting) in 2011.
De bijzondere waardeverminderingen op aandelen stegen ten opzichte van 2011, maar anders dan in 2011 waren er in 2012 geen bijzondere waardeverminderingen op de vastrentende portefeuille noodzakelijk.

De operationele lasten daalden fractioneel naar € 137 miljoen. Dit bedrag is inclusief € 4 miljoen aan reorganisatiekosten. De daling is het gevolg van een substantiële daling van het aantal externe fte's en de positieve invloed van kostenreductieprogramma's.

De overige rentelasten daalden sterk vanwege de lagere fundingkosten voor de portefeuille particuliere hypotheken die eind 2010 is verworven.

13.5 Commerciële ontwikkelingen en organisatie

13.5.1 Pensioenmarkt sterk in beweging en onder druk

De markt voor pensioenen stond in 2012 onder forse druk. De belangrijkste oorzaken hiervoor waren een lage lange rente, een stijgende gemiddelde leeftijd van de bevolking, een oplopende werkloosheid en aanhoudende wettelijke onzekerheid. Door de lage rente stegen zowel de waarden van de verplichtingen als van de obligatieportefeuille. Per saldo zette dit de solvabiliteit van verzekeraars onder druk. Net zoals bij andere verzekeraars leidde dit bij Zwitserleven tot premieverhogingen voor met name de middelloon- en eindloonregelingen, die een hoog percentage gegarandeerde opbouw kennen. Het afdekken van het beleggingsrisico op iedere euro uitkering in de verre toekomst werd duurder. Ook de hogere levensverwachting zorgt voor een hogere kostprijs. Zwitserleven verwacht dat deze hogere kostprijzen uiteindelijk leiden tot verdere premiestijgingen.

De pensioenmarkt was in 2012 sterk in beweging, met name door de voorbereidingen op het provisieverbod met ingang van 2013 en de aangescherpte deskundigheidseisen voor nieuwe adviseurs. Aan deze nieuwe eisen moeten met ingang van 2014 ook bestaande adviseurs voldoen. Het aantal adviseurs nam hierdoor af en zal de komende jaren verder afnemen. Zwitserleven speelde op deze ontwikkelingen in door de contracten waarop geen adviseur meer actief is over te dragen aan Zwitserleven Pensioen Services (ZPS). Hiermee biedt Zwitserleven de mkb-werkgever continuïteit in de dienstverlening. Zie 13.5.2 Maatwerk en kwaliteit in dienstverlening voor toelichtingen.

De vraag naar laaggeprijsde producten nam toe. Dit was in het voordeel van aanbieders van producten zonder garanties, zoals Premie Pensioen Instellingen (PPI). De lage credit rating van SNS REAAL was nadelig voor het vertrouwen in de bedrijfscontinuïteit van Zwitserleven op de grootzakelijke markt. Desondanks stegen de totale verkopen van periodieke premies en koopsommen licht, met 2%. Het marktaandeel van Zwitserleven in nieuwe periodieke premies daalde van 23,5% over 2011 tot ongeveer 10,9% over 2012.

13.5.2 Maatwerk en kwaliteit in dienstverlening

De lage rente en de stijgende levensverwachting zorgen ervoor dat pensioenopbouw veel duurder wordt, met name de gegarandeerde opbouw. Van de Zwitserleven-portefeuille heeft 55% een gegarandeerde opbouw. Vanwege de lage rente en de stijgende levensverwachting willen werkgevers dat pensioenkosten voorspelbaar zijn. Steeds vaker kiezen werkgevers daarom voor een basispensioenregeling op een relatief laag niveau. Tegelijkertijd stelt de werkgever de werknemer meestal in de gelegenheid zelf vrijwillig bij te sparen voor extra pensioen. Zwitserleven vindt het van groot belang dat werknemers een helder en realistisch beeld krijgen van hun pensioenopbouw. Alleen dan kunnen ze een verantwoorde keuze maken over mogelijke aanvullingen.

Het populaire Zwitserleven Exclusief Pensioen speelt goed in op de behoefte aan helderheid. De werkgever zegt een beschikbare premie toe die volledig bedoeld is voor het pensioen van werknemers. De werknemer weet daardoor precies waar hij aan toe is. Na aftrek van aankoopkosten wordt 99,5% belegd, minus fondsbeheerkosten (TER) van gemiddeld 0,06% in 2012. De kosten van de overlijdens- en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en de administratiekosten worden apart betaald door de werkgever. Die kosten zijn voor de werkgever volledig transparant. Zwitserleven stimuleert dit soort regelingen, omdat ze in het belang van de werknemer zijn.

In 2012 splitste Zwitserleven haar diensten op, mede om de schaal en expertise van partners te benutten voor het verhogen van kwaliteit en/of het verlagen van kosten. De basisdienstverlening voor werkgevers werd losgekoppeld van een aantal overige diensten, zoals het wijzigen van het pensioenreglement, extra pensioencommunicatie met werknemers of extra (financiële) informatievoorziening voor de werkgever of zijn adviseur of accountant. Deze losse diensten kennen elk een marktconforme prijs. Wie meer afneemt betaalt ook meer. Het splitsen van producten en diensten betekent meer transparantie en maatwerk voor werkgevers. Kostprijs en verkoopprijs moeten per onderdeel dan wel in overeenstemming zijn, waardoor winstgevende producten goedkoper kunnen worden en verlieslatende duurder. Dit gaat ten koste van de solidariteit tussen klanten met verlieslatende en winstgevende producten, maar de transparantie en keuze voor klanten en de efficiency- en kostprijsvoordelen vindt Zwitserleven belangrijker.

Toetsing op klantbelang

Zwitserleven verfijnde haar model voor HorizonBeleggen, ofwel lifecycle-beleggen, dat onderdeel is van de beschikbare-premiepensioenen. Op basis van de leeftijd en de resterende jaren tot aan de pensioenleeftijd belegt Zwitserleven de ontvangen premies in een mix van aandelen, vastgoed en bedrijfs- en staatsobligaties. Deze mix wordt automatisch minder risicovol naarmate de pensioendatum dichterbij komt. Er wordt altijd gezocht naar een optimale balans tussen het behalen van rendement en het beheersen van beleggingsrisico's. Een externe organisatie concludeerde dat we op deze manier meer pensioen en meer zekerheid bieden voor dezelfde kosten dan bij beschikbare-premiepensioenen op basis van een vaste beleggingsmix. De prestaties zijn beter dan de benchmark voor pensioenproducten.

De pensioenproducten van Zwitserleven zijn steeds in ontwikkeling door veranderingen in wet- en regelgeving en in behoeften van klanten en werknemers. Ook in 2012 toetste Zwitserleven alle producten voor nieuwe verkoop volgens het groepsbrede normenkader van SNS REAAL. Hierbij werd gemeten of het klantbelang voldoende centraal staat volgens zogenoemde KNVB-criteria: kostenefficiënt, nuttig, veilig en begrijpelijk.

Beter waarborgen advieskwaliteit

In maart 2012 startte Zwitserleven Pensioen Services, een dienst die zich richt op rechtstreekse verkoop en advies. De aanleiding is de aanscherping van de kwaliteitseisen voor pensioenadviseurs door toezichthouders. De Autoriteit Financiële Markten introduceerde een aparte pensioenadviesvergunning. Adviseurs moesten zich aanmelden en werden verplicht zich in te schrijven voor een opleiding WFT Pensioen. Adviseurs die niet (tijdig) aan de eisen voldeden werden gedwongen hun portefeuille over te dragen aan een andere adviseur of per onderdeel van de portefeuille aan de betreffende pensioenverzekeraar. De impact op de markt voor pensioenadvies was groot. Circa 1.800 adviseurs, 43% van totaal aantal adviseurs, stopten in 2012 met pensioenadvies. Zwitserleven nam circa 1.000 portefeuilles in en stelde werkgevers in de gelegenheid een andere onafhankelijke adviseur aan te dragen. Werkgevers konden ook kiezen voor de het onderdeel Zwitserleven Pensioen Services. Eind 2012 hadden 228 werkgevers hiervoor gekozen.

Zwitserleven Pensioen Services richt zich vooral op het mkb. Zwitserleven ziet de ontwikkeling van directe verkoop en advies als een belangrijke strategische aanvulling. Het rechtstreekse contact met klanten levert belangrijke informatie op die aan alle activiteiten ten goede komt en bijdraagt aan een hogere klanttevredenheid. Zwitserleven kan een acceptabele en concurrerende prijs bieden in combinatie met deskundig advies.

Pensioenoverzicht via persoonlijke video
Uit onderzoek blijkt dat veel Nederlanders hun pensioen slecht begrijpen. Dat kan en moet natuurlijk anders. Want alleen wie goed geïnformeerd is kan verantwoorde beslissingen nemen over zijn financiële toekomst. Daarom introduceerde Zwitserleven in 2012 als allereerste pensioenverzekeraar in Nederland een persoonlijke pensioenvideo voor werknemers. In deze video wordt heel eenvoudig de pensioensituatie van de werknemer uitgelegd. Zie www.zwitserleven.nl/upovoorbeeld. In de video worden de daadwerkelijke bedragen, overeenkomend met de schriftelijke UPO, genoemd en toegelicht. Eind 2012 hadden ruim 25.000 mensen hun persoonlijke video bekeken. Dit betekent dat ruim 16% van de werknemers zich heeft verdiept in zijn financiële toekomst.

DGA's vallen niet onder de Pensioenwet. Pensioenverzekeraars zijn daarom niet verplicht hen een jaarlijkse UPO te sturen. Zwitserleven is eind 2012 begonnen DGA's ieder jaar, als aanvulling op het jaarlijkse waardeoverzicht, een pensioenoverzicht te sturen omdat het belangrijk is dat ook deze doelgroep goed op de hoogte is. De pensioenopbouwproducten van DGA's hebben namelijk vaak lange looptijden, waardoor het voor kan komen dat rendementsinschattingen uit het verleden niet meer gehaald kunnen worden. Door DGA's goed en tijdig te informeren kunnen ze hierop inspelen en hun verzekering indien nodig aanpassen om de opbouw te verbeteren.

13.5.3 Compensatie beleggingspensioenen

Zwitserleven maakte grote voortgang met de uitvoering van de compensatieregeling voor beleggingspensioenen. In totaal dienen circa 400.000 polissen te worden doorgerekend. Eind 2012 was circa de helft van alle (ex-)polishouders geïnformeerd of, en zo ja in welke mate, zij recht hebben op compensatie. De overige 50% krijgt in het eerste halfjaar van 2013 bericht. Uiterlijk binnen twee maanden na berichtgeving over de compensatie stort Zwitserleven het bedrag op de polis. Naar verwachting komt 15 à 20% van de 400.000 polishouders in aanmerking voor compensatie. Door de vele overnames in het verleden is het veel werk om alle polisgegevens om te zetten naar één automatiseringssysteem waarin de compensatie wordt berekend. Het gemiddelde compensatiebedrag bedraagt per (ex-)polishouder enkele honderden euro's. De voorziening voor compensatie pensioencontracten met een beschikbare premieregeling bedraagt ultimo 2012 € 35 miljoen (2011: € 33 miljoen). In 2012 is deze voorziening vanuit de levensverzekeringslasten verhoogd met € 12 miljoen (2011: € 5 miljoen) voor verwachte toekomstige compensatielast. In 2012 is een deel van de portefeuille gecompenseerd en is bijna € 10 miljoen aangewend uit deze voorziening.

13.5.4 Verantwoord beleggen

Zwitserleven wil de premies van haar klanten verantwoord beleggen, met oog voor de gevolgen voor mensenrechten en milieu. Namens Zwitserleven belegt SNS Asset Management (SNS AM) 99,7% in bedrijven die voldoen aan vastgestelde ESG-criteria. De beleggingen in het Zwitserleven Wereld Aandelenfonds voldoen (nog) niet aan deze criteria. Zwitserleven rapporteert ieder kwartaal aan haar klanten over de uitvoering van het beleggingsbeleid. De rapportages bevatten samenvattingen van het stemgedrag en dialogen met bedrijven over het effect van hun beleid op mensenrechten en milieu.

Uit het jaarlijkse onderzoek van de Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling (VBDO) bleek dat Zwitserleven in 2012 het meest verantwoorde beleggingsbeleid voert van alle verzekeraars in Nederland en is daarmee de duurzaamste verzekeraar van Nederland conform de criteria van het VBDO-onderzoek. REAAL eindigde op nummer twee. Bij dit onderzoek worden beleid, implementatie en transparantie over de beleggingen betrokken. Sinds 2011 heeft Zwitserleven 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.

13.5.5 Klantintegriteit

Zwitserleven hanteert de groepsbrede gedragsregels voor klantintegriteit van SNS REAAL en zorgt voor strikte naleving hiervan. SNS REAAL hanteert een klantbeheersingsproces dat bestaat uit klantonderzoek, klantacceptatie en klant- en transactiemonitoring. Zwitserleven kijkt eveneens naar de branche waarin een werkgever werkzaam is. Als die branche een hoger risico met zich mee kan brengen volgt nader onderzoek en adviseert de afdeling Compliance. Ook adviseurs worden over deze regels geïnformeerd. In 2012 hebben we meerdere malen een onderzoek ingesteld naar een aantal klanten. Er is één klant geweigerd omdat onderzoek had uitgewezen dat de klant betrokken was een milieudelict in een Afrikaans land.

13.5.6 Verantwoorde marketingcommunicatie

De economische realiteit en de veranderingen in de pensioenmarkt hebben voor de komende jaren een negatief effect op de kosten en de omvang van (gegarandeerde) pensioenopbouw. Zwitserleven wil daar vanuit verantwoord ondernemen eerlijk over communiceren, zodat klanten en werknemers zelf in staat zijn verantwoorde keuzes te maken. Dit past in de SNS REAAL-missie van Eenvoud in geldzaken. Dit veronderstelt ook dat wij dicht bij de klant blijven voor wat betreft onze communicatie, geen exotische beelden als referentie meer gebruiken, maar een haalbaar en duurzaam (pensioen)doel in Nederland stellen. Om de doelstellingen van verantwoorde communicatie te realiseren zijn in het Product Approval & Review Process (PARP) nieuwe processtappen opgenomen, waarin onze communicatie wordt getoetst aan de KNVB (Kostenefficient, Nuttig, Veilig & Begrijpelijkheid)-normen van de AFM (Autoriteit Financiële Markten). En of een bepaald communicatie-item daadwerkelijk begrijpelijk is, bepalen we niet zelf, de communicatie-middelen worden voorgelegd aan een klantpanel, en die bepaalt of iets begrijpelijk is.

13.5.7 Klantenservice en klantcontact

Klanten beter helpen

De afgelopen jaren hebben de medewerkers van de Werknemersdesk intensieve trainingen gevolgd om klanten beter te helpen. Medewerkers verbeterden zich onder meer door betere vragen te stellen, persoonlijk de klant te benaderen, zoveel mogelijk zelf terug te bellen naar klanten en door alleen beloftes te doen die waargemaakt kunnen worden. De verbeteringen waren in 2012 terug te zien in hogere klanttevredenheidscijfers.

Zwitserleven breidde het relatiemanagement voor grootzakelijke klanten verder uit in de markt van mkb-klanten. Persoonlijk contact maakt het beter mogelijk relaties te verdiepen en de tevredenheid te vergroten.

Klachten oplossen en ervan leren

Zwitserleven verbeterde de registratie en analyse van contacten met werkgevers, werknemers en DGA's en klantadviseurs. Al deze contacten worden nu geregistreerd en geanalyseerd om gerichte verbeteringen door te kunnen voeren. Bovendien wordt elke blijk van ongenoegen als klacht geregistreerd. Ondanks deze wijziging in registratie daalde het aantal geregistreerde klachten van 1.589 in 2011 naar 1.495 in 2012 (-6%). Daarvan was circa driekwart afkomstig van werknemers, de rest van adviseurs en werkgevers.

De klachten hadden onder meer betrekking op: administratiefouten, niet nakomen van afspraken, de rendementen op beleggingen en onduidelijkheden in financiële communicatie en bij mutaties. Klanten die ontevreden zijn over de producten of de service kunnen via hun relatiemanager of via een brief aan de directie een klacht indienen. Het aantal aan de directie gerichte klachten daalde van 244 naar 174. Het grootste deel kwam van werknemers, maar ook adviseurs en het Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening) en de Ombudsman dienden klachten in. Zwitserleven beschouwt elke klacht als een kans om te leren en te verbeteren. Het positieve bij een, uiteraard onwenselijke, klachtenstijging is dat adviseurs, werkgevers en werknemers Zwitserleven makkelijker weten te vinden wanneer ze niet tevreden zijn.

Op basis van een analyse van klachten en klanttevredenheidsonderzoeken in 2011 en 2012 voerde Zwitserleven in 2012 verbeteringen door, waaronder:

- op eigen initiatief werkgevers en DGA's benaderen voor het aanbieden van en het vragen naar relevante pensioeninformatie;
- start gemaakt met het nabellen van DGA's na het versturen nieuwe polis om te checken of alles duidelijk is;
- vaker actualiseren van post- en e-mailadressen;
- bij administratieachterstanden de klanten van de oudste dossiers bellen met uitleg over de vertraging;
- versnelling en vereenvoudiging van het proces van waardeoverdracht bij wisseling van pensioenverzekeraar;
- eenvoudiger taalgebruik in brieven en beperking van het aantal vragen en in te vullen formulieren.

In gesprek met klanten en hun werknemers

Zwitserleven is op verschillende manieren met klanten en hun werknemers in gesprek. De ervaringen worden benut om producten en service nog beter af te stemmen op de behoeften van klanten en werknemers. Zwitserleven organiseerde in 2012 verschillende evenementen:

- Meerdere pensioenavonden voor werknemers die binnenkort met pensioen gaan, waarin alle aspecten van de overgang en de uitkering aan bod komen.
- Pensioen Podium, een evenement voor klanten en hun werknemers op drie locaties in het land waarin informatie en amusement, zoals een Pensioencabaret, gecombineerd werden. Zwitserleven besteedde hier circa 200 mensuren en € 60.000 aan.
- Meerdere UPO-dagen op locatie bij werkgevers (als betaalde dienst) om werknemers uitgebreid voor te lichten over het Uniforme Pensioen Overzicht en alle relevante pensioenaspecten.

Zwitserleven betrekt haar klanten ook doelgericht bij de ontwikkeling van producten en service, met name via enquêtes en discussie- en voorlichtingsavonden met werknemers. In 2012 startte Zwitserleven met klantpanels gericht op het verbeteren van de communicatie en met het opbouwen van een online-community.

Klanttevredenheid

De algemene tevredenheid van werknemers van klanten, de deelnemers, op basis van de NPS-meetmethode steeg relatief van -47 eind 2011 naar -41 eind 2012. De NPS-scores toonden op alle deelterreinen relatieve verbeteringen, met uitzondering van de al hoge score voor de grootzakelijke klanten, die licht daalde naar +6,8. De NPS-scores voor mkb-bedrijven verbeterden relatief, van een score van -38,5 naar -24,9 en die voor DGA's verbeterde relatief nog sterker, van -46,6 naar -7,6. De verbeteracties op basis van analyses van de contacten in 2011 en 2012 laten daarmee verbeteringen zien ten opzichte van vorig jaar, maar in absolute zin liggen er nog uitdagingen. Daarom is Zwitserleven nog niet tevreden en streeft het naar verdere verbetering van de NPS-cijfers door blijvende focus op het klantbelang in de ontwikkeling van de dienstverlening.

13.5.8 In gesprek met overige stakeholders

Zwitserleven wil verantwoord gedrag op het gebied van pensioenen in ruime zin stimuleren. In dat kader worden verschillende partnerships onderhouden en dialogen gevoerd met onze stakeholders met wie wij duurzame waarde creëren, dat wil zeggen met wie wij werken aan financiële zelfredzaamheid van de Nederlanders.

De stichting Weet Wat Je Besteedt (WWJB) werkt in samenwerking met Zwitserleven en PGGM aan de vergroting van de pensioenbeleving onder jongeren. De pensioenbeleving onder jongeren is nu minimaal aanwezig. De aanpak is door, met en voor jongeren en gericht op continu leren en ontwikkelen om jongeren te ondersteunen. Dit betekent dat er in samenwerking met jongeren lesmateriaal wordt ontwikkeld. Dit materiaal kan vervolgens gebruikt worden in lessen door (gast)docenten. Zwitserleven levert tijdens het voortraject gedurende een half jaar twee deskundigen voor een halve dag per week. Bij de gastlessen word ingezet op ca 30 gastcolleges die door de Zwitserleven collega's gegeven worden.

Hierdoor kunnen we volgend schooljaar gastlessen verzorgen en zo de pensioenbeleving onder jongeren vergroten. De ambitie is om pensioen binnen 5 jaar een standaard onderdeel binnen het lespakket van de jongeren te laten zijn.

Zwitserleven intensiveerde ook de samenwerking met Hogiaf, een federatie van lokale Turks-Nederlandse ondernemersverenigingen met ongeveer 5000 aangesloten ondernemingen. Hogiaf wil haar achterban beter informeren over de mogelijkheden om een oudedagsvoorziening veilig te stellen. Zwitserleven draagt hieraan bij met pensioeneducatie.

Zwitserleven sponsorde tevens de Accenture-vakprijs voor de meest duurzame innovatie, mede om zelf ideeën op te doen voor verduurzaming. De inzendingen van de Groene tulp zijn gebruikt als inspiratie voor onze eigen plannen op het gebied van communicatie en co-creation. Zo investeren wij meer in digitale communicatie en duurzame samenwerkingsvormen met klanten en partners.

13.5.9 Bijdragen aan de maatschappij

Bijdragen aan de maatschappij is het uitgangspunt bij de jaarlijkse vrijwilligersactiviteiten van medewerkers. Medewerkers van Zwitserleven mogen één dag per jaar van hun werktijd besteden aan vrijwilligersactiviteiten. Via het project Zorgen met Gevoel werd voor twaalf instanties een mooie of nuttige dag georganiseerd in de regio Amstelveen, waar Zwitserleven is gevestigd. Voor elke instantie organiseren twee zogenoemde ambassadeurs de activiteiten, vooral bij instellingen voor kinderen, zorg en medische en sociale hulp. In 2012 deden 201 werknemers mee, 31% van alle medewerkers. Inclusief de uren van de ambassadeurs besteedden medewerkers circa 2.300 mensuren aan vrijwilligerswerk. Daarnaast gaf Zwitserleven € 29.000 uit aan deze activiteiten.

Zwitserleven droeg ook bij aan de nationale Week van het Geld. In totaal gaven 59 medewerkers 89 lessen op middelbare scholen. In deze lessen werden kinderen bewuster gemaakt van de waarde van geld en kregen zij tips om beter met geld om te gaan.

Vanaf 2013 organiseert Zwitserleven haar maatschappelijke betrokkenheid rondom het thema Samen voor later. Het gaat hierbij om het stimuleren van financiële zelfredzaamheid in ruime zin, zoals micropensioenen in ontwikkelingslanden en financiële educatie.

13.5.10 Verdere ontwikkeling verantwoord ondernemen

Zwitserleven nam in 2012 duidelijk stelling wat betreft verantwoord ondernemen. Onder de noemer Onze Verantwoordelijkheid, een doorvertaling van SNS REAAL's kernwaarde GEEF!, startte Zwitserleven met het stimuleren van medewerkers om zelf het verschil te maken in producten, service en de rol van Zwitserleven in de maatschappij.

Veel mensen hebben onvoldoende inzicht in pensioenen door de complexiteit van de producten. Dat maakt het lastig om keuzes te maken en actie te ondernemen als dat nodig is. Zwitserleven wil hier verandering in brengen, vooral door middel van persoonlijk leiderschap van haar medewerkers. In 2012 gingen de directie en een groep medewerkers daarom intensief in dialoog met klanten, maatschappelijke instellingen en met eigen medewerkers om te ervaren wat er in de maatschappij leeft en ideeën op te doen om de verantwoordelijkheid voor de toekomst van mensen in te vullen. Door middel van workshops kregen afdelingen inzicht hoe zij, vanuit hun discipline, die verantwoordelijkheid kunnen invullen en klanten beter van dienst kunnen zijn. Zwitserleven laat zich bij de veranderingen leiden door vier duurzaamheidsprincipes, die tot stand zijn gekomen in samenspraak met klanten en medewerkers:

- Mijn geweten: Zwitserleven neemt verantwoordelijkheid voor haar relaties en staat midden in de maatschappij.
- Samen jij & ik: Zwitserleven werkt samen met en voor haar klanten en hun werknemers om te verbinden en het verschil te maken.
- Helder & Goed: Zwitserleven voelt zich verantwoordelijk voor het pensioen van haar verzekerden en hun begrip over pensioen.
- Vrij & Zeker: Zwitserleven vindt dat verzekerden zeker moeten kunnen zijn van hun pensioen, zodat ze vrij zijn bij de invulling van hun toekomst.

Zwitserleven gelooft dat Onze Verantwoordelijkheid en deze bijbehorende principes helpen om de klanttevredenheid verder te verbeteren en de maatschappelijke verantwoordelijkheid verder te ontwikkelen.

In juni 2012 ondertekende Zwitserleven op de dag van de start van de klimaatconferentie Rio+20 in Rio de Janeiro de Principles for Sustainable Insurance van de Verenigde Naties, waarmee Zwitserleven zich verbindt aan duurzaamheidscriteria bij haar besluiten. Naast financiële zaken dient Zwitserleven rekening te houden met de effecten op de maatschappij en het milieu. Zwitserleven verbindt zich ook dit beleid actief uit te dragen en samenwerking te zoeken met partners om de keten van diensten en producten verder te verduurzamen. De ondertekening verplicht Zwitserleven minimaal eenmaal per jaar aan de VN te rapporteren over de vooruitgang. Zwitserleven ontving van klanten positieve reacties op deze stap.

13.5.11 Klantgerichte en efficiënte organisatie

Zwitserleven investeerde de afgelopen jaren in een nieuw IT-platform. Het aantal oude systemen is daardoor fors teruggebracht. Door de fusies van Axa, Winterthur en DBV werkten we met veel verschillende systemen. Ook zijn er portefeuilles van REAAL en Zwitserleven uitgewisseld. Door informatie over te zetten naar een beperkt aantal grote systemen konden we in 2012 41 systemen uitschakelen. Het aantal systemen zal in 2013 verder afnemen, wat significante kostenbesparingen oplevert.

Zwitserleven voerde in 2012 diverse projecten uit om de organisatie klantgerichter en efficiënter te maken, vooral in de service aan klanten. Betere service en lagere kosten lijkt een uitdagende combinatie, maar in 2012 slaagde Zwitserleven erin dit te realiseren. Enkele voorbeelden daarvan zijn het digitale pensioenoverzicht, het koppelen van onze systemen aan branchebrede arbeidsvoorwaardenportalen en het nieuwe e-magazine Straks voor de werknemers van onze klanten. De klanttevredenheid verbeterde en de operationele kosten daalden van € 139 miljoen in 2011 naar € 137 miljoen in 2012.

14 Ontwikkelingen 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. Deze activiteiten zijn primair gericht op het ondersteunen van de bedrijfsonderdelen. SNS REAAL Invest en SNS Asset Management maken hiervan onderdeel uit en vanaf 1 januari 2012 valt ook SNS Beleggingsfondsen Beheer onder de groepsactiviteiten. De kosten van stafafdelingen, die gemeenschappelijk worden gevoerd, worden doorbelast op grond van verleende diensten, of waar dat niet goed mogelijk is proportioneel toegerekend aan de bedrijfsonderdelen. De kosten van de Raad van Bestuur en andere specifieke holdingkosten worden niet aan de bedrijfsonderdelen toegerekend.

14.1 Financiële ontwikkelingen

Het netto resultaat van de groepsactiviteiten daalde met € 7 miljoen naar € 100 miljoen negatief. Het effect van incidentele posten was € 17 miljoen negatief vergeleken met € 19 miljoen negatief in 2011, in beide perioden bestaande uit bijzondere waardeverminderingen op de belegging in Van Lanschot N.V.

Gecorrigeerd voor de invloed van incidentele posten, daalde het netto resultaat met € 9 miljoen. Dit was vooral het gevolg van lagere baten uit leningen die naar de verzekeringsactiviteiten waren doorgeplaatst nadat de achtergestelde schulden bij het verzekeringsbedrijf in 2011 waren geherfinancierd, en van hogere operationele lasten in verband met de strategische herstructurering.

14.2 SNS Asset Management

14.2.1 Strategie en activiteiten

De primaire taak van SNS Asset Management is het verantwoord beheer en administreren van de beleggingen van REAAL, Zwitserleven en ASN Bank voor eigen rekening en de beleggingsfondsen van SNS Bank, ASN Bank en Zwitserleven. Daarnaast verricht SNS Asset Managament verantwoord vermogensbeheer voor externe institutionele klanten, zoals pensioenfondsen en verzekeraars, charitatieve en religieuze instellingen. In al deze activiteiten richt SNS AM zich op het realiseren van de beleggingsdoelen voor haar klanten door het leveren van duurzame performance, service en advies.

SNS Asset Management baseert het beheer op integrale bedrijfsanalyses. Naast rendements- en risicocriteria hanteert SNS Asset Mamagement ook ESG-criteria bij de selectie van beleggingen. ESG staat voor Environment, Social en Corporate Governance. Dat betekent dat aspecten als mensenrechten, kinderarbeid, dwangarbeid, corruptie, milieuvervuiling, wapens en algemeen aanvaarde ethische principes nadrukkelijk worden betrokken in het beleggingsbeleid. Dit beleid is gebaseerd op de Fundamentele Beleggingsbeginselen van SNS Asset Management, waarvoor internationale verdragen, conventies en best practices de uitgangspunten vormen. Daarnaast wil SNS Asset Management invloed uitoefenen op het beleid van de ondernemingen waarin belegd wordt. Met actief aandeelhouderschap, via stembeleid en een dialoog over controversiële onderwerpen, streeft SNS Asset Management naar optimale financiële en maatschappelijke waarde voor klanten en andere belanghebbenden.

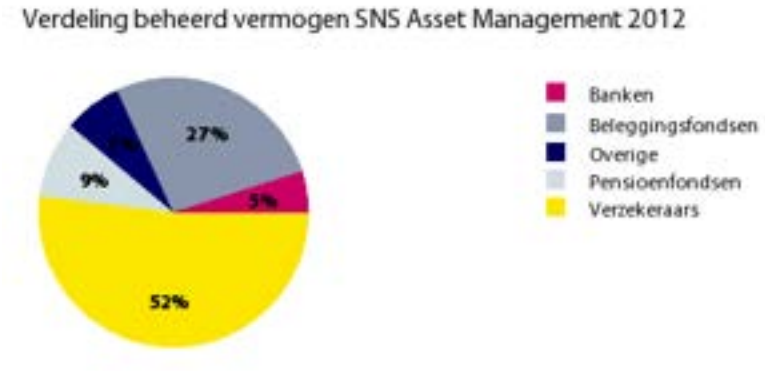
Een klein deel van het vermogensbeheer, circa 5%, besteedt SNS Asset Management uit aan gespecialiseerde externe beheerders. Bij haar keuzes weegt SNS Asset Management criteria voor verantwoord beleggen mee. Zo nodig wordt hierover met de externe beheerder onderhandeld.

Als gespecialiseerde, verantwoorde vermogensbeheerder biedt SNS Asset Management haar externe, institutionele klanten twee soorten fondsen aan:

- verantwoorde indexfondsen op basis van ESG-criteria en actief aandeelhouderschap;
- impact investing, gericht op verbetering van de toegang tot financiële dienstverlening voor mkb-bedrijven en micro-ondernemers in opkomende economieën. Gestreefd wordt naar marktconforme rendementen in combinatie met een meetbare maatschappelijke ontwikkeling.

14.2.2 Organisatie en beleid voor verantwoord beleggen

Het totale beheerde vermogen van SNS Asset Management steeg van € 42,6 miljard tot € 45,9 miljard (+7,7%).



Hiervan had 88% betrekking op vermogen dat beheerd wordt voor de merken van SNS REAAL: REAAL, Zwitserleven, SNS Bank, SNS Beleggingsfondsen, ASN Bank en ASN Beleggingsfondsen. Vooral de waardestijging van de vastrentende portefeuille zorgde voor de vermogensgroei. De groei werd beperkt door aflopende beleggingsverzekeringen en beleggingshypotheken.

Servicegerichte en robuuste organisatie

SNS Asset Management verbeterde de service voor haar interne klanten, onder meer door het opzetten van een klantenadvies- en een bedrijfsbureau. Via haar bedrijfsbureau biedt SNS Asset Management systeem- en operationele ondersteuning bij grote veranderprojecten, zoals het doorvoeren van wijzingen in wet- en regelgeving waar de verzekeraar en beleggingsfondsen mee te maken krijgen. Het klantadviesbureau speelt een actieve rol bij het realiseren van efficiënt kapitaalbeheer bij REAAL en Zwitserleven. SNS Asset Management verbeterde daarom ook haar service om de assetmix van beleggingen voor eigen rekening hier preciezer op af te stemmen, mede met het oog op de regelwijzigingen die Basel III en Solvency II met zich meebrengen.

SNS Asset Management verbeterde de inrichting van de processen om de efficiency en robuustheid van de organisatie op een hoger peil te brengen. De verbetering werd bekrachtigd met het verwerven van een ISAE 3402 type II-kwaliteitscertificatie. Deze geeft ook aan dat materiële risico's voldoende zijn afgedekt door beheersmaatregelen.

Verduurzamen van de beleggingsketen

Om verantwoorde beleggingsprincipes in de praktijk te brengen zijn onderzoek, stembeleid en dialoog essentieel. Het beleggingsuniversum bestaat uit circa 2.000 aandelen- en obligatietitels uit voornamelijk ontwikkelde regio's van de wereld. Eind 2012 waren op basis van onderzoek naar ESG-criteria 37 bedrijven hiervan uitgesloten. Hierbij gaat het om bedrijven die SNS Asset Management's Fundamentele Beginselen duidelijk schenden en waarbij verbetering niet mogelijk is of niet te verwachten is.

Ook voor beleggingen in staatsobligaties hanteert SNS Asset Management ESG-criteria. Landen worden getoetst via instrumenten van supranationale organisaties als het World Economic Forum of de Verenigde Naties. Vanwege een sterke focus op de eurozone hebben de restricties een beperkte impact op het daadwerkelijke beleggingsbeleid.

Invloed uitoefenen via stembeleid

SNS Asset Management kiest voor een terughoudend beleid bij het uitsluiten van bedrijven. Veel bedrijven zijn gevoeliger voor kritiek van een betrokken aandeelhouder dan van een buitenstaander. Daarom kiest SNS Asset Management, waar mogelijk, voor de dialoog wanneer een bedrijf de maatschappelijke normen in beperkte mate overtreedt. Voorwaarde is wel dat het bedrijf blijk geeft open te staan voor kritiek en veranderingen. Om redenen van effectiviteit wordt die dialoog vaak in samenwerking met andere beleggers aangegaan.

In 2012 werden bij circa 2.000 bedrijven stemmen uitgebracht op algemene en bijzondere aandeelhoudersvergaderingen. Bestuursvoorstellen die in stemming komen, worden getoetst aan corporate-governancerichtlijnen. Waar mogelijk heeft SNS Asset Management in deze richtlijnen milieu- en sociale criteria verwerkt, waarmee SNS Asset Managment's Fundamentele Beginselen ook in het stembeleid naar voren komen. Het stembeleid is gebaseerd op internationale 'best practice', zoals bepaald door het gezaghebbende International Corporate Governance Network en specifieke landencodes. Bij tekortschieten maakt SNS Asset Management gebruik van de mogelijkheid om tegen een voorstel van het management te stemmen of juist een alternatieve aandeelhoudersresolutie te ondersteunen. Tot de onderwerpen die in 2012 relatief vaak in stemming kwamen behoorden onder meer: onderzoeken naar bedrijfsethiek, bestuurdersbeloningen, onafhankelijkheid in het toezicht op het bestuur en de deelname van vrouwen in het topmanagement. Een tweetal voorbeelden:

De Britse bank HSBC presenteerde een remuneratierapport met een beloningspakket van € 9,1 miljoen voor de bestuursvoorzitter. Verschillende groepen aandeelhouders, waaronder SNS Asset Management, en vakbonden hadden kritiek. De bank had in het Verenigd Koninkrijk net 2.000 banen geschrapt als onderdeel van een wereldwijd kostenbesparingsprogramma. SNS Asset Management stemde tegen het remuneratierapport omdat het de prestatiedoelstellingen niet ambitieus genoeg vond en de bonus van ruim € 2,7 miljoen voor de bestuursvoorzitter te hoog, mede omdat het aandeel in 2011 met 25% in waarde was gedaald. Helaas was 90% van de uitgebrachte stemmen voor het managementvoorstel.

Bij het Duitse Siemens bracht een groep aandeelhouders een voorstel in stemming om quota voor het aantal vrouwen in het bestuur op te nemen in de statuten. In Europa, en ook bij Siemens, loopt men duidelijk voor op de rest van de wereld. Bij Siemens was al 20% van de commissarissen vrouw, duidelijk meer dan het gemiddelde van 15,6% bij de dertig grootste Duitse ondernemingen. Bovendien gaf het bedrijf zelf aan het aantal vrouwen in het bestuur verder uit te willen breiden. SNS Asset Management steunde dit voorstel, dat niet werd aangenomen, niet. SNS Asset Management acht het zinvol om het bedrijf, dat op de goede weg is, de tijd te geven om meer vrouwen in topposities aan te wijzen.

Proactief de dialoog aangaan

Om effect te hebben met haar inspanningen voor de constructieve dialoog richt SNS Asset Management zich op een beperkt aantal bedrijven. Het gaat dan vooral om bedrijven in de delfstoffenindustrieën, met name olie, gas en mijnbouw, en in de sectoren bosbouw en papier en voedingsmiddelen en dranken. In deze sectoren komen de meeste maatschappelijke controverses en risico's voor. Eind 2012 was SNS Asset Management met 24 bedrijven in dialoog. Een dialoog kan verlopen via individuele gesprekken met het senior management van een bedrijf, zoals relevante experts en/of leden van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen, of via platforms van verschillende samenwerkende aandeelhouders. Vertrouwelijkheid is bij veel bedrijven een belangrijke voorwaarde om succesvol te kunnen zijn. In de dialoog is het voorgenomen of gedane stemgedrag vaak een middel om een standpunt kracht bij te zetten.

Sinds 2012 heeft SNS Asset Management een proactief dialoogbeleid op deze terreinen. Dit houdt in dat SNS Asset Management de dialoog over ESG-principes liefst al aangaat voordat conflictsituaties (kunnen) ontstaan die aandeelhouders- of andere belangen aantasten. Een tweetal voorbeelden:

SNS Asset Management sloot zich aan bij een coalitie van beleggers met een gezamenlijk beheerd vermogen van USD 1.620 miljard. Deze coalitie startte een dialoog met de overheden van Canada en Alberta om hen te wijzen op het belang van betere monitoring van de winning van oliezanden en van onafhankelijk toezicht hierop. Dit soort oliewinning is schadelijker voor het milieu dan conventionele oliewinning. Milieugroeperingen bekritiseren deze methode veelvuldig. Bovendien kunnen de milieurisico's op de langere termijn leiden tot financieel risico voor beleggers. De overheden van Canada en Alberta hebben inmiddels maatregelen genomen om de milieurisico's te beperken.

SNS Asset Management besprak met een mijnbouwbedrijf hun beleid en procedures bij overleg met inheemse gemeenschappen om te toetsen of mensenrechten voldoende nageleefd worden. Het bedrijf gaf uitleg over plannen om mijnen te sluiten en over waterbeheer. Het bedrijf boekt op sommige locaties vooruitgang. SNS Asset Management verwacht de dialoog te kunnen voortzetten over activiteiten op andere locaties.

SNS Asset Management ging eveneens met de Eerlijke Bankwijzer in dialoog over praktijken die vaak als 'landroof' worden omschreven. Westerse bedrijven kopen soms grote stukken vruchtbare grond in minder ontwikkelde regio's van de wereld. Dit kan ten koste gaan van de inheemse, veelal arme, bevolking. Inmiddels heeft SNS Asset Management 'landroof' expliciet opgenomen in haar ESG-beleid, waarmee dit onderwerp vanaf 2013 wordt betrokken in de selectie van en dialogen met bedrijven.

SNS AM levert ieder kwartaal een update van het beleggingsbeleid, met informatie over uitsluitingen, recent stemgedrag, dialogen en casussen, aan SNS Bank, ASN Bank en Zwitserleven, die deze rapportages publiceren op hun website. De rapportages kunnen van elkaar verschillen door specifieke afstemming op de doelgroep en/of een afwijkend beleggingsbeleid.

SNS Asset Management stimuleert kleine innovatieve bedrijven

Voor het SNS Europa Aandelenfonds hanteert SNS Asset Management sinds 2012 een aangepaste beleggingsstrategie waarbij kleinere, innovatieve bedrijven meer kans maken om opgenomen te worden. Voorheen selecteerde SNS Asset Management op basis van research circa 200 bedrijven voor haar beleggingsuniversum, de 40% meest duurzame bedrijven van de 500 bedrijven die deel uitmaken van de benchmark. Nu kijkt SNS Asset Management ook naar kleinere, innovatieve bedrijven die financieel goed presteren maar net (nog) niet aan de vereiste ESG-criteria voldoen. Vaak heeft dat te maken met een ontoereikende rapportage, niet zozeer met achterblijvende prestaties. Door middel van dialoog wil SNS Asset Management deze bedrijven stimuleren om hun ESG-norm te verhogen. Onder de voorwaarde van voortgang in de dialoog kan dan in deze innovatieve bedrijven belegd worden. Inmiddels zijn op deze manier al enkele bedrijven toegevoegd aan het universum, maar eind 2012 nog niet aan de portefeuille.

Richtlijnen en verdragen

Sinds 2006 onderschrijft SNS Asset Management de richtlijnen van de Principles for Responsible Investment Initiative (PRI), die ondersteund worden door de Verenigde Naties. 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 het meest recente vergelijkende onderzoek in 2011 tussen 345 vermogensbeheerders wereldwijd behoorde SNS Asset Management op alle onderwerpen tot de beste 25%, een uitmuntende score. De individuele scores van SNS Asset Management waren beter dan het gemiddelde 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.

14.2.3 Vermogensbeheer voor externe klanten

Het beheerde vermogen van de Responsible Index-fondsen voor externe klanten, nam in 2012 toe van € 1.014 miljoen tot € 1.076 miljoen (+ 6,2%). Het beheerde vermogen in impact investing steeg van € 327 miljoen tot € 387 miljoen (+18,2%).

De Responsible Index-fondsen staan ook open voor beleggingen voor eigen rekening van REAAL en Zwitserleven. REAAL heeft bovendien een Responsible Index-fonds opengesteld voor klanten die over willen stappen naar een goedkoper fonds als onderdeel van hun beleggingsverzekering. Voor deze fondsen geldt hetzelfde ESG-beleid en hetzelfde actief aandeelhouderschap als voor de beleggingsfondsen van de retailmerken.

Het beheerd vermogen van de microfinancieringsfondsen nam vooral toe door het voltrekken van het tweede microfinancieringsfonds. Daarnaast nam de omvang van deze twee fondsen toe door waardestijging van de aandelenparticipaties en rente-inkomsten op de uitstaande leningen van de fondsen. Beide fondsen behaalden een positief resultaat in 2012. Microfinancieringsfondsen waren in 2012 regelmatig in het nieuws, onder andere vanwege de hoogte van de rentetarieven. SNS Asset Management beperkt deze risico's door een selectief landenbeleid en door extern toezicht op locatie.

Naast haar activiteiten op het terrein van microfinanciering ontwikkelde SNS Asset Management in 2012 een nieuw impactfonds samen met FMO, een investeringsbank gericht op ontwikkelingslanden waarin de Nederlandse Staat een meerderheidsbelang heeft. Dit fonds richt zich op verruiming van financiële dienstverlening aan het midden- en klein bedrijf in opkomende markten.

14.3 Duurzame keten en milieu

Als grote werkgever maakt SNS REAAL deel uit van vele product- en dienstketens. 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. Tegelijkertijd willen we de kosten van huisvesting en de inkoop van producten en diensten verder terugdringen.

Het Nieuwe Werken (HNW) is primair gericht op meer productiviteit en een betere balans tussen werk en privé voor onze medewerkers, maar draagt daarnaast sterk bij aan kostenbesparing en verduurzaming. Mede door HNW is de gemiddelde vloeroppervlakte per medewerker voor huisvesting, exclusief SNS Winkels, terug gebracht van 16 m² eind 2009 tot 11 m² eind 2012. Deze zal de komende jaren verder dalen. De exploitatielasten voor huisvesting daalden van € 42 miljoen eind 2011 naar € 38 miljoen eind 2012, en zullen eveneens verder dalen. Hier staan licht hogere ICT-kosten tegenover.

In 2012 werd de ISO-14001-milieucertificering van de vestiging in Alkmaar uitgebreid naar de locaties in Utrecht, Den Bosch, Arnhem en Zoetermeer. Om de certificering te behouden dient SNS REAAL ieder jaar nieuwe verbeteringen door te voeren.

14.3.1 Minder energie, grondstoffen, CO2-uitstoot en afval

In 2012 gebruikten we 27 GJ per fte aan energie, tegenover 30 GJ in 2011. Dit is een daling van 10%. Het absolute elektraverbruik daalde met 12% en het gasverbruik met 13% door energiezorg en energiemonitoring. Het papierverbruik per fte daalde fors met 24%, het waterverbruik per fte bleef gelijk en de hoeveelheid afval per fte daalde met 8,8%. In 2012 was 71% van ons kantoorafval geschikt voor hergebruik, ten opzichte van 74% in 2011. Zie GRI 6.1 EN1-tabel. Door de invoering van HNW wordt een deel van de dalingen bij SNS REAAL teniet gedaan door een stijging in het energieverbruik in de huishoudens van onze medewerkers.

SNS REAAL voert een actief energie- en CO_2-beleid. In 2012 werd 12% minder energie verbruikt in de gebouwen van SNS REAAL dan in 2011. De ambitie van 3% ten opzichte van 2010 werd hiermee ruimschoots gehaald. In de externe datacenters, waar relatief veel energie verbruikt wordt, daalde het verbruik met 37%. Deze significante daling is het resultaat geweest van verkleining van de datacenters. De CO_2-uitstoot op basis van autokilometers daalde met 2%. Met deze prestaties blijft SNS REAAL ruim binnen het energieconvenant MJA-3 dat met de overheid werd overeengekomen. Bij verbouwingen van panden, al dan niet na verhuizing, is er veel aandacht voor verduurzaming van materialen en installaties. Een voorbeeld is de verhuizing in 2012 van ASN Bank naar een groter pand in Den Haag. Dit kantoorpand was zeer gedateerd en stond al lange tijd leeg. Door verduurzaming werd het opgewaardeerd van een G-energielabel naar een B-energielabel. Na voltooiing van een nieuwe energie-installatie krijgt het een A-label. Voor de inrichting werden uitsluitend tweedehands kantoormeubilair en duurzame materialen gebruikt. Een ander voorbeeld is de nieuwbouw van het kantoor van REAAL in Alkmaar, dat wordt gebouwd volgens de richtlijnen van BREEAM. BREEAM staat voor Building Research Establishment Environmental Assessment Method en is een beoordelingsmethode om de duurzaamheidprestatie van gebouwen te bepalen.

14.3.2 Duurzame inkoop

SNS REAAL zette nieuwe stappen in de verduurzaming van de inkoop van producten en diensten. Van alle nieuwe afgesloten contracten in 2012 was in 69% van de gevallen een duurzaamheidsverklaring ondertekend. Voor de categorie Facilitair is bij alle nieuwe contracten de duurzaamheidsverklaring opgenomen. In 2012 hebben we toegewerkt naar 100% inkoop van FSC-gecertificeerd papier. Alleen bij de afdeling Marketing & Communicatie werd nog geen gebruik gemaakt van FSC-gecertificeerd papier (4,7% van het totale papierverbruik). Ook dat volume wordt in 2013 FSC-gecertificeerd ingekocht. Er gingen tevens strengere normen gelden voor nieuwe leaseauto’s op basis van een maximale CO_2-uitstoot. Eind 2012 was de maximale uitstoot 155 gram voor benzineauto's en 145 gram voor dieselauto's. SNS REAAL wil deze normen jaarlijks aanscherpen en in 2015 uitkomen op maximaal 130 gram voor alle nieuwe leaseauto's.

Voor de overige categorieën, primair proces, professionele diensten, P&O en marketing & communicatie, was het percentage duurzaamheidsverklaringen eind 2012 ruim 75%. Voor de categorie ICT was de score 44%. In 2012 werd gestart met voorbereidingen om ook in deze categorieën duurzame inkoop te bevorderen. Eind 2012 organiseerde SNS REAAL een rondetafelconferentie met acht grote leveranciers uit alle inkoopcategorieën om kennis en ideeën uit te wisselen over verduurzaming.

Conclusies van de bijeenkomst, waarin het belang van ethisch gedrag werd benadrukt door de leveranciers waren:

- Benut een duurzaamheidsverklaring vooral als instrument voor de dialoog en betrek je leveranciers bij de invulling van duurzaamheid voor je organisatie;
- Heb oog voor de wederzijdse belangen en zoek de samenwerking; werk aan echte partnerships, waarbij je elkaar leert kennen;

Voor de duurzaamheidscriteria zoeken we zoveel mogelijk aansluiting bij de ESG-criteria die SNS Asset Management hanteert voor vermogensbeheer. SNS REAAL weegt duurzaamheid structureel mee in het selectieproces. Als de leverancier met de beste prijskwaliteitsverhouding geen duurzaamheidsverklaring kan ondertekenen gaat SNS REAAL na afsluiten van het contract met de leverancier in dialoog om de duurzaamheid te verbeteren. Als dit niets oplevert, wordt alsnog afscheid genomen.

15 Risicobeheer en kapitaalmanagement

Reeds in 2011 waren de kapitaalsratio's van SNS Bank een belangrijke bron van aandacht. Zo bleek dat SNS Bank een kapitaaltekort had onder de EBA stress test. Per medio 2012 was de kapitaalratio versterkt, met name door reductie van risicogewogen activa en een kapitaalstorting. Echter, de onderliggende drijvende factoren van de dalende kapitaalsratio's, te weten de waarde mutaties bij vooral Property Finance en hogere kapitaalseisen, waren reden voor zorg. De risico's in de vastgoedfinancieringsportefeuille van SNS REAAL bleken in de loop van 2012 dermate toe te nemen, dat moest worden geconcludeerd dat zonder aanvullende maatregelen de solvabiliteit onvoldoende zou kunnen worden verbeterd om op middellange termijn te kunnen voldoen aan de (interne) kapitaalsnormen voor de bank en de groep in combinatie met de beoogde aflossing van de staatssteun. Daarom werd besloten tot een strategische heroriëntatie, zoals gecommuniceerd in juli 2012. Er werd via diverse scenario's gezocht naar een versterking van de kapitaalbasis.

In de tweede helft van 2012 was SNS Bank genoodzaakt substantieel hogere waardeverminderingen op vastgoedleningen en vastgoedprojecten in de balans te boeken. Hiervoor zijn meerdere oorzaken aan te wijzen. Ten eerste verslechterde de macro-economische omstandigheden. Maar er was vooral sprake van een verslechtering van de onroerend goed markt, waarbij zeker de Nederlandse vastgoedmarkten zich niet positief onderscheidde. Deze verslechterde omstandigheden toonden zich, mede door het gebrek aan referentietransacties, in een toegenomen voorzichtigheid aan de kant van de taxateurs. Tevens was in een aantal landen, waaronder Nederland en Spanje, de herfinancieringsmarkt verder gekrompen of zelfs zo goed als gesloten. Dit alles vertaalde zich voor de vastgoedportefeuille in een waarneembare daling van het afbouwtempo, in lagere inschattingen van de verwachte toekomstige cash flows en in een aantal gevallen in een noodzakelijke bijstelling van de gehanteerde exitstrategie. Als gevolg van bovenstaande ontwikkelingen zagen wij binnen onze portefeuille het aantal posten in default gedurende het tweede halfjaar verder oplopen en moest dus voor meer posten een voorziening worden gevormd.

Property Finance heeft met behulp van een externe partij een gedetailleerd onderzoek uitgevoerd naar de vastgoedleningenportefeuille. Daarbij is per vastgoedobject beoordeeld wat de potentiële verliezen in de komende jaren zouden kunnen zijn. Bij dit onderzoek is rekening gehouden met het land of de regio, het type vastgoed en de staat van het desbetreffende vastgoed. Deze analyses leerden dat de potentiële verliezen hoger waren dan voorheen werd aangenomen. Dit leidde tot meer bijzondere waardervermindering. Ook voor de financieringen van woonhuizen namen de bijzondere waardeverminderingen toe. De waardeverminderingen voor woonhuizen zijn met name gebaseerd op statistische modellen. De recente ontwikkelingen zijn gebruikt om deze statistische modellen opnieuw te bouwen. De nieuwe modellen ramen bij dezelfde kenmerken een aanmerkelijk hoger verwacht verlies.

Door bovengenoemde ontwikkelingen is de financiële positie van SNS REAAL in 2012 verzwakt. De core Tier 1 ratio daalde van 9,2% ultimo 2011 naar 6,1% ultimo 2012, en daarmee tot onder de door DNB vereiste limiet en onder de interne norm van minimaal 9%. De Double Leverage van de Groep steeg van 114% naar 127%, en daarmee tot ver boven de interne limiet van maximaal 115%. De noodzaak te komen met een alles omvattende oplossing nam toe.

Tegen het einde van 2012 kwam SNS REAAL veelvuldig in het nieuws. Dit leidde uiteindelijk tot een wegloop van spaar- en creditgelden bij SNS Bank. In januari 2013 intensiveerde de negatieve publiciteit verder. De hieraan gerelateerde toenemende uitstroom van spaar- en creditgelden vormde aanleiding tot het activeren van het Liquidity Contingency Plan van SNS Bank in januari 2013. De relatief hoge liquiditeitsbuffers van SNS Bank en de goede werking van dit plan bleken afdoende te zijn om de liquiditeitsuitstroom in januari op te vangen.

SNS Bank heeft eind 2012 in haar Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP) geconcludeerd zonder aanvullende maatregelen op termijn over onvoldoende kapitaal te beschikken. Bij voortgaande negatieve economische ontwikkeling zou het onwaarschijnlijk worden dat SNS REAAL op het beoogde tijdstip (uiterlijk ultimo 2013) zonder meer tot terugbetaling van de Staatssteun zou kunnen overgaan. In de aankomende jaren zou zelfs de kapitaalsratio van het bedrijf verder onder druk komen te staan en de -tot dan toe- stijgende kapitalisatie niet verder verbeteren.

De Nederlandsche Bank (DNB) heeft via haar Supervisory Review and Evaluation Process (SREP) aan SNS REAAL gecommuniceerd dat zij verwachtte dat de risico's in de vastgoedfinancieringsportefeuille materiëler waren dan tot dan

toe door SNS REAAL was aangenomen en dat er op korte termijn een verhoging van het kernkapitaal zou moeten komen. Toen SNS REAAL naar de mening van DNB niet tijdig kon voldoen aan de hierbij gestelde eisen, heeft DNB het Ministerie van Financiën laten weten het niet langer verantwoord te achten dat SNS Bank het bankbedrijf zou blijven uitoefenen, waarna op 1 februari 2013 het Ministerie van Financiën besloot tot nationalisatie zoals beschreven in Hoofdstuk 2.

15.1 Risicobeheer in uitzonderlijke omstandigheden

In 2012 en in januari 2013 werd het risicobeheer van SNS REAAL sterk gedreven door de uitzonderlijke omstandigheden waarin de onderneming verkeerde:

- In de tweede helft van 2012 was SNS REAAL veelvuldig in het nieuws, wat leidde tot onzekerheid en speculaties over het voortbestaan van SNS REAAL. SNS Bank heeft in die periode onder meer de beleenbaarheid van haar activaportefeuille verbeterd. Vanaf medio januari 2013 tot het moment van de nationalisatie van SNS REAAL op 1 februari was er een verhoogde uitstroom van spaar- en creditgelden. De liquiditeitsbuffers van SNS Bank (eind 2012 € 11,5 miljard) bleken voldoende om deze uitstroom op te vangen in januari 2013.
- De verliezen bij Property Finance waren groter dan verwacht en namen in de loop van het jaar toe.
- De woningmarkt was in 2012 opnieuw zwak qua volume en prijsontwikkeling. De kansen op wanbetaling en de verliezen bij uitwinning namen toe en SNS Bank intensiveerde in de loop van het jaar daarom het achterstandenbeheer. De combinatie van deze verslechterde kredietrisico-omgeving en de invoering van stringentere risicobeoordelingsmodellen voor leningen in deze markt leidde tot een stijging van de risicogewogen activa onder Basel II, wat een drukkend effect had op de kapitaalratio's.
- Het marktrisico van beleggingen in Europese staatsobligaties bleef in 2012 hoog. Sinds september 2012 nam de spanning op de obligatiemarkt iets af door uitspraken van de ECB dat de euro ‘tegen iedere prijs’ verdedigd zou worden. Dit had effect op de waardering van obligaties, en daarmee de bewegelijkheid van de solvabiliteit.
- Ook in 2012 vereiste het beheren van de balans van de verzekeringsactiviteiten veel aandacht. De lange rente daalde in de aanloop naar juni sterk, hetgeen voor veel verzekeraars in een druk op de solvabiliteitsratio resulteerde. DNB introduceerde per medio 2012 een nieuwe rentecurve voor het waarderen van de verplichtingen, gebaseerd op een zogenaamde Ultimate Forward Rate (UFR). Dit had een positieve invloed op de wettelijke solvabiliteit. Tevens was het hierdoor nodig de balanssturing van de verzekeraar te heroverwegen. De duration van de activa diende verkort te worden om de gevoeligheid van de solvabiliteit voor rentebewegingen te beperken.
- Verdere daling van de solvabiliteit van de verzekeringsentiteiten. De solvabiliteit van de verzekeraar wordt momenteel in belangrijke mate door de volgende onzekerheden bepaald: Lang-leven risico, renterisico, veranderingen in credit spreads en mogelijk zwaardere kostenbeladingen door dalende volumes in de markt. Gegeven de reeds beperkte buffers om schokken in de solvabliteit op te vangen is het solvabiliteitsrisico van de verzekeringsentiteiten materieel.

Door de nationalisatie van SNS REAAL is de uitstroom van spaar- en creditgelden tot stilstand gebracht, de kapitaalbasis van bank en groep versterkt en wordt het risico behorend bij de financiering van commercieel vastgoed buiten het bedrijf geplaatst. SNS REAAL heeft hiermee de mogelijkheid om haar focus weer te leggen op haar kernactiviteiten en het verder versterken van haar kapitaalbasis.

15.2 Belangrijke financiële risico's voor SNS REAAL

De nationalisatie heeft het liquiditeitsrisico en de risico's behorend bij de financiering van commercieel vastgoed weggenomen. Momenteel zijn de belangrijkste financiële risico's voor SNS REAAL:

- Verdere stagnatie en waardedalingen op de woningmarkt, bijvoorbeeld door toenemende werkeloosheid, onzekerheden over economische ontwikkelingen waaronder huizenprijzen en onzekerheden over verdere politieke maatregelen met betrekking tot de woningmarkt. Het bijgestelde regeringsbeleid van februari 2013 neemt een deel van de onzekerheid weg, o.a. over de hypotheekrenteaftrek maar huizenprijzen zouden verder kunnen dalen, wat negatief is voor de verliezen bij uitwinning en daarmee de kredietverliezen op de (woning)hypotheekportefeuille van SNS Bank.
- Aanhoudende risico's rondom de euro, waaronder het risico van een gedeeltelijke wanbetaling van een Europese lidstaat. Zowel de bank als de verzekeraar heeft een aanzienlijke portefeuille staatsobligaties, waarvan de waarde onder druk kan komen.
- Door de economische recessie is het risico op claims en op klanten die in financiële problemen komen toegenomen, met potentieel negatieve gevolgen voor de winstgevendheid.
- Kwetsbaarheid voor renteverschillen tussen landen in Europa en tussen verschillende vastrentende instrumenten, wat zich voornamelijk manifesteert in een potentiële volatiliteit van de marktwaarde van vastrentende beleggingen en de solvabiliteit van de verzekeringsactiviteiten.
- Door de lage marktrente worden afgegeven garanties in de portefeuille van Zwitserleven relevant, waardoor het beleggingsrisico toeneemt.
- De nieuwe, door DNB geïntroduceerde rentecurve (UFR) voor het waarderen van verzekeringsverplichtingen voor solvabiliteitsdoeleinden, waardoor een evenwicht gezocht moet worden tussen het beheersen van het economische kapitaal en de solvabiliteit.
- Negatieve beïnvloeding van de kapitaalspositie van de verzekeringsactiviteiten door toename van levensverwachtingen.
- Wijzigende toezichtregels in de financiële sector en onzekerheden over het implementatietempo van deze regels. Hierdoor is het lastig de balans en de winstgevendheid te beheersen.
- De bij het beroep bij de Raad van State aangevoerde argumenten geven aanleiding te concluderen dat de rechthebbenden van de onteigende effecten en vermogensbestanddelen juridische procedures tegen SNS REAAL overwegen te starten om hun schade vergoed te krijgen.
- De Europese Commissie heeft voorlopige toestemming gegeven voor de noodsteun van de Staat. Voor deze noodsteun en de overige elementen beschreven in de hierna vermelde Kamerbrief zal toestemming worden gevraagd in het herstructureringsplan dat uiterlijk per 22 augustus zal worden ingediend.

Zie voor meer informatie Risicobeheer financiële risico's bankactiviteiten en Risicobeheer financiële risico's verzekeringsactiviteiten.

15.3 Kapitalisatie

15.3.1 Kapitalisatie bancaire activiteiten

De toenemende verliezen op vastgoed waren vanzelfsprekend de belangrijkste bepalende factor voor de verslechterende kapitaalsratio's. De verslechtering van de kapitaalratio's werd versterkt door een aantal ontwikkelingen in het retailbedrijf. Deze werden gedreven door de ontwikkelingen op de Nederlandse hypothekenmarkt. De huizenprijzen daalden, de werkloosheid steeg en de achterstanden en de uitwinningverliezen liepen op. Daardoor nam de kans op wanbetaling (PD) toe, net als de verwachte verliezen indien sprake zou zijn van wanbetaling (LGD). Hierdoor namen de verwachte verliezen en de risicogewogen activa (RWA) toe. Dit alles werd versterkt doordat er een nieuw, maar ook conservatiever intern model voor hypotheken werd geïntroduceerd. De toename van de RWA van het interne hypotheken model droeg er in belangrijke mate aan bij dat niet langer de 80% vloer van Basel I bepalend was voor de kapitaalsratio's, maar de kapitaaleisen onder Basel II.

15.3.2 Kapitalisatie verzekeringsactiviteiten

De solvabiliteit van de verzekeringsactiviteiten daalde van 203% eind 2011 naar 176%. Een daling van 19% werd veroorzaakt door een hoger vereist vermogen hoofdzakelijk als gevolg van een verandering van het solvabiliteitsregime van een deel van de 'separate accounts' en door de gedaalde rente waardoor de verplichtingen in waarde zijn gestegen en daarmee tevens het vereiste vermogen. Daarnaast daalde de solvabiliteit voornamelijk door de ingekomen spreads op Frans overheidspapier. Hierdoor zijn de verplichtingen sterker in waarde gestegen dan de beleggingen omdat de waardering van de verplichtingen plaatsvindt op basis van de ECB AAA + UFR rentecurve, waar Frans overheidspapier een groter deel van uitmaakt dan in de beleggingen is vertegenwoordigd. Ten slotte daalde de solvabiliteit door een dividenduitkering van REAAL Schade aan SNS REAAL in de eerste helft van 2012 en door model- en parameteraanpassingen vooral betrekking hebbende op sterfte. Het onderliggend resultaat compenseerde deels de negatieve effecten op de solvabiliteit.

Het gebruik van de nieuwe rentecurve had een positief effect van 20% op de solvabiliteit. Op holdingniveau van de verzekeraar werd dit effect echter bijna geheel tenietgedaan door een stringenter standpunt ten aanzien van Tier 2 kapitaal dat meetelt als solvabiliteitskapitaal (-19%).

15.3.3 Strategische heroriëntatie

Gedurende het jaar intensiveerde de dialoog tussen de RvC en de RvB over de aard, de omvang en de mogelijke oplossingen van het kapitaaltekort dat zich gaandeweg aan het openbaren was. Hierover is in diverse RvC-vergaderingen gesproken.

15.3.4 Pro forma kapitalisatie

De pro forma kapitalisatie van SNS REAAL en SNS Bank is na de nationalisatie verbeterd. De pro forma core Tier 1 ratio van SNS Bank, per eind 2012 is 14,9%, en de pro forma double leverage van SNS REAAL is 105%. Dit is inclusief de reeds uitgevoerde en de nog voorgenomen steunmaatregelen. De wettelijke solvabiliteit van de verzekeringsactiviteiten (176%) verandert niet als gevolg van de nationalisatie.

In de pro forma solvabiliteitsratios is rekening gehouden met alle bekende effecten die voortkomen uit de nationalisatie inclusief vervolgeffecten, zoals:

- De afwaardering van de vastgoedfinancieringsportefeuille naar de waarde zoals door de Minister bepaald bij overdracht van Property Finance aan een vastgoedbeheerorganisatie. Het verlies op de vastgoedfinancieringsportefeuille bij separatie bedraagt € 2,8 miljard ten opzichte van de boekwaarde van juni 2012 (zie paragraaf 2.2.1.1). Van dit bedrag is € 776 miljoen verwerkt in het tweede halfjaar 2012. Voor het resterende verlies is in het eerste kwartaal 2013 een voorziening gevormd van € 2,0 miljard. Deze voorziening leidt per 1 februari 2013 tot een afname van de risicogewogen activa van SNS Bank, waarna bij de externe overdracht van de

portefeuille de resterende risico gewogen activa vrijvallen (zie 2.2.1.6).

- De core Tier 1 securities uitgegeven aan de Staat en de Stichting Beheer SNS REAAL als agio gestort op gewone aandelen SNS REAAL.
- De onteigening en omzetting in eigen vermogen van de achtergestelde schulden van SNS Bank N.V. en SNS REAAL N.V. en de verwerking in het vermogen van de resultaten uit de afbouw van de derivaten gerelateerd aan de onteigende stukken.
- Een agiostorting van € 2,2 miljard door de Nederlandse Staat in SNS REAAL, waarvan € 1,9 miljard is doorgestort als agio in SNS Bank.
- Een overbruggingskrediet van € 1,1 miljard.
- Het vrijvallen van ongeveer € 5,5 miljard aan risico gewogen activa door het overbrengen van de Property Finance activiteiten naar een nieuw op te richten vastgoedbeheerorganisatie in combinatie met de overheidsgarantie van ongeveer € 5 miljard op de tijdelijke financiering die SNS Bank zal verstrekken aan deze vastgoedbeheerorganisatie.
- De bijdrage van SNS Bank aan de door de Minister opgelegde Resolutieheffing.
- Een inschatting van de te verrekenen vennootschapsbelasting op de bijzondere waardeverminderingen bij Property Finance en de omzetting in eigen vermogen van de achtergestelde schulden.

SNS REAAL streeft naar een verdere reductie van de double leverage en een sterke solvabiliteit van zowel bank als verzekeraar in het licht van verdere implementatie van Basel III respectievelijk Solvency II.

15.4 Liquiditeit

Gezien de onzekerheid en negatieve publiciteit omtrent SNS Bank heeft SNS Bank ook in 2012 een hoge liquiditeitspositie aangehouden. Eind 2012 bedroeg die € 11,5 miljard. Tegen het einde van 2012 kwam SNS REAAL veelvuldig in het nieuws. Het vertrouwen onder consumenten en op de financiële markten in een oplossing voor de versterking van de kapitaalbasis van SNS REAAL nam af. Dit leidde uiteindelijk tot een verhoogde uitstroom van spaar- en creditgelden in januari 2013, wat de aanleiding vormde tot het activeren van het Liquidity Contingency Plan van SNS Bank. De relatief hoge liquiditeitsbuffers van SNS Bank en de goede werking van dit plan bleken afdoende te zijn om de liquiditeitsuitstroom in januari 2013 op te vangen (zie paragraaf 25.7.2 Liquiditeitsrisicobeleid en 25.7.3 ILAAP).

Na de nationalisatie van SNS Bank is de uitstroom van spaar- en creditgelden tot stilstand gekomen. SNS Bank houdt echter nog steeds een hoge liquiditeitspositie aan, aangezien enerzijds de situatie op (interbancaire) geld- en kapitaalmarkt nog niet is genormaliseerd en anderzijds naar verwacht toezichthouders in de toekomst hogere liquiditeitsbuffers vereisen (zoals aangekondigd in de Basel III regelgeving).

In 2012 is de double leverage op groepsniveau in absolute zin opgelopen. SNS REAAL financierde deze double leverage deels intern vanuit haar verzekeringsactiviteiten en deels op de kapitaalmarkt. Een belangrijke deel van de extern gefinancierde double leverage zou in maart 2013 geherfinancierd dienen te worden. Het extern herfinancieren van deze schuld was echter met zeer grote onzekerheden omgeven. Er was geen toestemming om de interne financiering uit te breiden. Dit vormde een belangrijk onderdeel in de totale problematiek van SNS REAAL.

De Nederlandse Staat heeft na de nationalisatie een overbruggingsfinanciering van € 1,1 miljard aan SNS REAAL verstrekt, waarmee de uitstaande schuld van de groep grotendeels is geherfinancierd. Na de nationalisatie is de pro forma double leverage in absolute zin sterk gereduceerd tot € 248 miljoen (van € 918 miljoen).

15.5 Beheersing niet-financiële risico's

De financiële crisis en de daaropvolgende maatschappelijke discussie over de financiële sector hebben duidelijk gemaakt dat cultuur en gedrag essentieel zijn om het vertrouwen in de financiële sector te herstellen. SNS REAAL stelt in haar missie, kernwaarden en strategie het klantbelang centraal. Mede daarom werden in 2012 maatregelen genomen voor een verdere verbetering van de beheersing van niet-financiële risico's. De basis voor deze beheersing is het naleven van wet- en regelgeving en interne regels en het in stand houden en bevorderen van een integere bedrijfscultuur. SNS REAAL heeft een gedragscode en een stelsel van maatregelen om de integere bedrijfsvoering te borgen. Signalen die wijzen op schending van integriteit worden onderzocht.

Ontwikkeling beheersing niet-financiële risico's
Belangrijke nieuwe ontwikkelingen voor de beheersing van niet-financiële risico's waren:

- Het Groep Risico Comité (GRC), opgericht in 2011, kwam in 2012 periodiek bijeen. Het GRC stelt zowel voor financiële risico's als niet-financiële risico's de beleidskaders voor SNS REAAL vast en ziet toe op de uitvoering.
- De uitkomsten van de integriteitmeting in 2011 leidden tot diverse verbeteringen in 2012. Daarnaast werd een aantal onderwerpen dat betrekking heeft op integriteit opgenomen in het medewerkersonderzoek. De uitkomsten van dit onderzoek vormen de basis voor verbeterplannen.
- In 2012 werd een risicobereidheidsdashboard voor niet-financiële risico's in gebruik genomen. Hiermee heeft het management inzicht in de mate waarin binnen de grenzen van de risicobereidheid wordt geopereerd.
- SNS REAAL werd in toenemende mate geconfronteerd met dreigingen als gevolg van cybercrime. SNS REAAL volgt deze ontwikkelingen op de voet en neemt waar nodig passende maatregelen.

Zie voor meer informatie Risicobeheer niet-financiële risico's in de jaarrekening.

15.5.1 Property Finance

Gedurende het boekjaar is een redelijk vermoeden van onregelmatigheden verkregen ten aanzien van de facturen en declaraties inzake de inhuur van derden en samenwerking met derde partijen binnen Property Finance. Dit heeft ten dele plaatsgevonden op bestuurs- en commissariaatfuncties op projecten.

Thans zijn wij deze signalen, die duiden op mogelijke onregelmatigheden, nader aan het onderzoeken. Concrete bewijzen voor onregelmatigheden leiden vervolgens tot het instellen van vorderingen. Deze vorderingen zijn naar hun aard onzeker als gevolg waarvan zij op dit moment niet leiden tot opname en waardering in de balans cq tot vermelden van een contingent asset.

Wij hebben diverse maatregelen getroffen om herhaling te voorkomen. Onder meer zijn de mogelijk betrokken medewerkers niet meer bij Property Finance werkzaam. Indien van toepassing wordt de samenwerking met (aan hen) gelieerde partijen opgezegd. Daarnaast is een aantal managers en medewerkers van Property Finance geschorst, lopende het onderzoek. Voorts is aangifte gedaan van vermoedens van strafbare feiten die voortvloeien uit gedragingen van de betrokken medewerkers. Ook het voortzetten van het door SNS REAAL ingestelde onderzoek vormt onderdeel van de maatregelen die getroffen zijn na het bekend worden van de signalen van mogelijke onregelmatigheden.

Naast het door SNS REAAL ingestelde onderzoek loopt er een onderzoek van de strafrechtelijke autoriteiten. SNS REAAL werkt voor dit onderzoek, binnen de daarvoor geldende grenzen samen met de strafrechtelijke autoriteiten. Het is mogelijk dat bij de afronding van de onderzoeken nog zaken blijken die van invloed zouden kunnen zijn op de waardering van activa en passiva.

Tenslotte bestaat met betrekking tot een beperkt aantal kredietdossiers een vermoeden van onregelmatigheden, die in de periode voor 2010 hebben plaatsgevonden. Deze dossiers worden momenteel met ondersteuning van een externe partij nader onderzocht.

15.6 Nieuwe regelgeving en implementatie daarvan

15.6.1 Nieuwe regelgeving voor bankactiviteiten

De onderhandelingen in Europa over implementatie van Richtlijn Kapitaalvereisten IV, ofwel CRD IV, waren eind 2012 nog niet afgerond. CRD IV is een Europese richtlijn voor de implementatie van in 2011 gepubliceerde Basel III-regelgeving gericht op versterking van kapitaal en liquiditeit van banken en beleggingsondernemingen. DNB heeft de verwachting uitgesproken dat CRD IV en de bijbehorende CRR-verordening op zijn vroegst per 1 januari 2014 in werking zullen treden. SNS Bank anticipeert op de nieuwe kapitaals- en liquiditeitseisen die hieruit voortvloeien of in de nabije toekomst van kracht zullen worden.

15.6.2 Basel III migratieplan

In mei 2012 actualiseerde SNS REAAL haar Basel III- migratieplan, waarin een basisscenario was opgenomen. In dat basisscenario voldeed SNS Bank tijdig aan alle liquiditeits- en solvabiliteitseisen volgens de Basel III-normen. Het plan bevatte tevens de gevolgen van een aantal negatieve scenario's, zoals een verder verslechterende vastgoedmarkt, en mogelijke maatregelen daarop.

Hiervoor is toegelicht dat eind 2012, bij uitvoering van het Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP), geconcludeerd moest worden dat SNS Bank in het gehanteerde stress scenario niet zou voldoen aan de gestelde kapitalisatienormen.

15.6.3 Voorbereiding verzekeringsactiviteiten op inwerkingtreding Solvency II

De inwerkingtreding van de nieuwe Solvency II-regelgeving voor de Europese verzekeringssector wordt naar alle waarschijnlijkheid verder uitgesteld. Aanvankelijk zou Solvency II per 1 januari 2014 in werking treden. SNS REAAL gaat in hetzelfde tempo door met de voorbereidingen voor Solvency II. Diverse onderdelen zijn inmiddels geïmplementeerd en in 2013 en 2014 wil SNS REAAL de overige voorbereidingen afronden, behoudens verdere wijzigingen in het Solvency II-akkoord. De extra tijd die ontstaat door verder uitstel van de invoering benut SNS REAAL om de implementatie te verduurzamen en de baten van deze regelgeving voor de organisatie te verstevigen. Zo behoeven de datakwaliteit en de management informatie systemen nog een significante verbeterslag in de komende jaren.

15.7 Ontwikkelingen in de risicobeheerorganisatie

De risicobeheerorganisatie van SNS REAAL richt zich op versterking van het groepsbeleid en van de kaders waarbinnen het risicobeleid wordt vormgegeven. Daarbij staan continue verbetering van de kwaliteit en de efficiency van de risicobeheersing centraal.

De ontwikkelingen op financiële markten en de economische recessie maken daarnaast een slagvaardige risicobeheerorganisatie noodzakelijk. De cultuuromslag in de financiële sector vereist onder meer versterkte aandacht voor het centraal stellen van het klantbelang in combinatie met de ontwikkeling van verantwoord ondernemen.

Een analyse van de risicobeheerorganisatie leidde tot een aantal structurele verbeteringen, waardoor de eenduidigheid van de risicokaders en de besluitvormingstrajecten beter gewaarborgd zijn. De belangrijkste ontwikkelingen in 2012 zijn:

- Invoering van een verbeterde Risico Governance.
- Revisie (update) van de binnen SNS REAAL gevoerde Risk Management Policies.
- Verbeterde afbakening van taken en verantwoordelijkheden tussen Group Risk Management en BU Risk Management en de invoering van functionele lijnen voor de Risk-functie vanuit Group Risk Management.
- De voorgenomen afsplitsing van de Risk Management activiteiten van Property Finance van die van SNS Retail Bank, leidende tot een afzonderlijke afdeling Risk Management Property Finance per 1 januari 2013.

Zie voor meer informatie de paragraaf Risicobeheerorganisatie.

16 Financiering en credit ratings

De risico-opslagen op de kapitaalmarkt liepen terug in de tweede helft van 2012, maar de toegankelijkheid van SNS REAAL bleef beperkt en de kapitaalschaarste in de Europese banksector hield aan. De toegang tot de financieringsmarkt voor SNS REAAL in 2012 was moeilijk. Enkele publieke financieringen toonden het vertrouwen van de markt in SNS Bank. SNS Bank beperkte de afhankelijkheid van de kapitaalmarkt door verdere groei van spaargelden. De liquiditeitspositie van SNS Bank bleef in 2012 op een hoog niveau.

16.1 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-depositratio. Deze ratio verbeterde licht van 159% eind 2011 tot 142% eind 2012.

16.2 Financieringstransacties in 2012

De totale liquiditeitspositie, inclusief kastegoeden, van de bankactiviteiten bleef hoog in 2012. Deze was eind 2012 € 11,5 miljard, ten opzichte van € 11,1 miljard eind 2011.

In het eerste halfjaar van 2012 bleven de kapitaalmarkten onder druk staan. De voornaamste financieringsbronnen van SNS Bank waren de toename in particuliere spaargelden en de deelname in februari aan een LTRO-tranche, een driejarige lening. Een LTRO (long-term refinancing operation) is een faciliteit met een lage variabele rente, in de praktijk 1% of minder, waarmee de ECB commerciële banken tot ongeveer een kwart van het benodigde herfinancieringsvolume beschikbaar stelde.

In het tweede halfjaar verbeterde het vertrouwen op de kapitaalmarkten door de aankondiging van de ECB om, onder voorwaarden voor steunaanvragen van nationale overheden, ongelimiteerd staatsobligaties op te kopen wanneer de risico-opslagen te hoog zouden oplopen. Dit kalmeerde de markten en de risico-opslagen liepen terug. In dit verbeterde klimaat plaatste SNS Bank in augustus met succes vijfjarige covered bonds ter waarde van € 1 miljard. De inschrijving was ruim overtekend en de risico-opslag van 115 basispunten boven mid-swaps was aanzienlijk beter dan de gemiddelde risico-opslag in 2011. De covered bonds, geprijsd op 99,995 procent, hebben een coupon van 2,125%. De covered bonds, genoteerd aan Euronext Amsterdam en aan de Luxemburgse beurs, hadden eind 2012 een AA+-rating van Fitch en een Aa2-rating van Moody's. Eind januari 2013, vlak voor de nationalisatie en de daarmee gepaard gaande verbetering van de kapitaalpositie, verlaagde Moody's de rating van SNS Bank, waardoor de rating van de covered bonds werd verlaagd tot A1. Eventuele nieuwe uitgiften van covered bonds zijn naar verwachting niet mogelijk zolang deze rating niet is verbeterd.

In september plaatste SNS Bank € 883 miljoen aan securitisaties in het kader van haar Hermes XVIII-securitisatieprogramma. Eén tranche van € 211 miljoen in de A3-klasse en met een looptijd van circa vijf jaar werd geplaatst bij enkele institutionele beleggers. De twee andere tranches, van € 192 miljoen in de A1-klasse en met een looptijd circa twee jaar en van € 480 miljoen in de A2-klasse en met een looptijd circa vijf jaar, waren ruim overtekend. De plaatsing betekende voor SNS Bank een verbetering van zowel liquiditeitpositie als aflossingsprofiel.

De lagere risico-opslagen in de tweede helft van 2012 verbeterden de verhandelbaarheid van waardepapier van SNS Bank. De risico-opslagen van de achtergestelde obligaties, covered bonds en Residential Mortgage Backed Securities (RMBS) daalden. Zo daalden de indicatieve risico-opslagen voor vijfjarige covered bonds van 140 basispunten eind 2011 naar 90 basispunten eind 2012 en van vijfjarige RMBS van 175 basispunten eind 2011 naar 120 eind 2012.

Alle uitgiftes van SNS Bank in 2012 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.

SNS REAAL Groep heeft in 2012 2 transacties gedaan. De eerste betrof een verhoging van een al lopende EURO lening met een coupon van 4,125% die in maart 2013 afliep. De transactie is gedaan in maart 2012: de oorspronkelijk uitstaande € 300 miljoen is verhoogd met € 250 miljoen tot een totaal bedrag van € 550 miljoen. Verder heeft SNS REAAL Groep een transactie gedaan in Noorse Kronen (NOK) met een omvang van NOK 500 miljoen. De waarde in Euro's is ongeveer 67 miljoen. De transactie loopt af in oktober 2015 en heeft een coupon van 5,50%, De opbrengsten van deze uitgifte zijn omgezet in Euro's, en het valutarisico is volledig afgedekt. Met deze beide externe financieringstransacties zijn de interne financieringen verder afgebouwd.

16.3 Onderhandse plaatsingen

Er vond in 2012 een beperkt aantal onderhandse plaatsingen van schuldpapier 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 2012 werd maar zeer beperkt gebruik gemaakt van deze programma's. Het uitstaande bedrag op het Europese programma was eind 2012 circa € 70 miljoen en de financieringen via het Franse programma bedroegen circa € 380 miljoen.

16.4 Credit ratings

In 2012 bleven de credit ratings van veel Europese financiële instellingen sterk onder druk staan. De druk op de credit ratings van SNS Bank in 2012 hield vooral verband met de impact van de verslechterende vastgoedmarkt op de kapitaalspositie. De relatief lage ratings leidden tot relatief hoge financieringskosten. Tegelijkertijd bleef het vertrouwen in SNS Bank, vanuit Europees perspectief hoog, mede door de aanmerking als een van de vier systeembanken van Nederland door DNB. Dit bleek onder meer uit succesvolle publieke financieringstransacties.

Bij het toekennen van credit ratings aan dochterondernemingen houden rating agencies rekening met de onderlinge verwevenheid van de bank- en verzekeringsactiviteiten binnen een financiële groep. Als gevolg daarvan stonden in 2012 ook de credit ratings van de verzekeringsactiviteiten van SNS REAAL onder druk, hoewel minder dan die van de bank.

Op 15 februari 2012 plaatste Moody's alle ratings van SNS REAAL en haar dochterondernemingen 'under review for possible downgrade'. De aanleiding was een omvangrijke herziening van de ratings van Europese banken naar aanleiding van verslechterende macro-economische factoren, hogere financieringskosten en druk op de winstgevendheid. Op 1 maart 2012 verlaagde Standard & Poor's alle ratings van SNS REAAL en haar dochterondernemingen met een notch, waarbij de 'negative outlook' werd vervangen door een 'stable outlook'. De ratings van SNS REAAL en REAAL Verzekeringen kwamen hiermee op BBB en die van SNS Bank, SRLEV en REAAL Schadeverzekeringen op BBB+. De aanleiding was een verlaging van de verwachting over de economische vooruitzichten en de nadelige gevolgen daarvan voor SNS Bank en, in mindere mate, voor de verzekeringsactiviteiten. Op 8 maart 2012 verlaagde Fitch de zogenoemde 'viability rating' van SNS Bank van bbb+ naar bbb-. Deze rating houdt geen rekening met mogelijke steun door de Staat of de verzekeraar van SNS REAAL. Op 15 juni 2012 verlaagde Moody's de ratings van SNS REAAL, SNS Bank , SRLEV en REAAL Schadeverzekeringen met een notch, in het kader van de eerder aangekondigde algemene herziening van ratings voor Europese banken. De outlook voor de ratings werd verhoogd naar 'stable'. De rating van SNS REAAL kwam hiermee op Baa3, die van SNS Bank op Baa2 en de ratings van SRLEV en REAAL Schadeverzekeringen kwamen op Baa1. Vergeleken met de door Moody's op 15 februari 2012 geïndiceerde downgrade van SNS Bank met maximaal vier notches bleef de downgrade beperkt. Op 26 juni 2012 herbevestigde Fitch de lange termijnratings van SNS REAAL, SNS Bank, SRLEV en REAAL Schadeverzekeringen.

De aankondiging op 13 juli 2012 van SNS REAAL's strategische heroriëntatie, in samenhang met de oplopende afboekingen op leningen bij Property Finance, zette de credit ratings in de tweede helft van 2012 verder onder druk. Op 16 juli plaatste Fitch de ratings van SRLEV en REAAL Schadeverzekeringen op Rating Watch Evolving en op 18 juli plaatste het de rating van SNS REAAL en de 'viability rating' van SNS Bank op Rating Watch Negative. Fitch herbevestigde de rating van SNS Bank op een vloerniveau van BBB+ vanwege de AAA-rating van de Nederlandse Staat en de inschatting dat de Staat in geval van nood zal interveniëren. Op 20 juli 2012 plaatste S&P de ratings van REAAL Verzekeringen, SRLEV en REAAL Schadeverzekeringen op Credit Watch developing en de ratings van SNS REAAL en SNS Bank op een 'negative outlook'. Moody's meldde op 2 augustus 2012 in een reactie op de strategische heroriëntatie alle ratings en de outlook ongewijzigd te laten.

Op 9 oktober 2012 herbevestigde Fitch de rating van SNS Bank nogmaals op BBB+ met een 'stable outlook'. Het verlaagde de 'viability rating' van SNS Bank met twee notches van bbb- naar bb en de Rating Watch Negative voor de 'viability rating' van SNS Bank werd opgeheven. Als reden voor de verlaging van de 'viability rating' noemde Fitch de toegenomen risico's in de vastgoedleningenportefeuille. De Rating Watch Negative voor SNS REAAL en de Rating Watch Evolving voor SRLEV en REAAL Schadeverzekeringen bleven gehandhaafd.

Op 16 november 2012 verlaagde S&P alle ratings van SNS REAAL met een notch, waardoor de ratings van SNS REAAL en REAAL Verzekeringen uitkwamen op BBB- en die van SNS Bank, SRLEV en REAAL Schadeverzekeringen op BBB. De voornaamste reden was een verslechterde kwalificatie van het economische risico voor de gehele Nederlandse bankensector door S&P. De stand-alone credit profile (SACP) van SNS Bank werd verlaagd naar bb+.

Op 21 november 2012 plaatste Moody's alle ratings van SNS REAAL op 'Review for Downgrade' en verlaagde het de stand-alone bank financial strength rating (de zogenaamde BFSR) van SNS Bank van D+ naar E+. Als reden noemde Moody's de snelle verslechtering van de Nederlandse markt voor commercieel vastgoed en dat dit waarschijnlijk tot verdere verliezen bij Property Finance zou leiden. Verder was volgens Moody's de kans toegenomen dat SNS REAAL externe steun zou moeten krijgen om de solvabiliteit van SNS Bank te beschermen tegen mogelijke verliezen bij Property Finance.

Door de ratingacties in 2012 zijn de 'stand alone' ratings van SNS Bank bij alle drie de rating agencies tot 'non-investment grade' verslechterd. Aangezien credit ratings van achtergesteld schuldpapier veelal worden afgeleid van de 'stand-alone' ratings kwamen deze met name in de tweede helft van 2012 eveneens onder aanzienlijke druk. De hogere 'stand alone' credit ratings van de verzekeringsactiviteiten en de waarschijnlijkheid van Staatssteun in geval van nood ondersteunden de counterparty credit ratings van SNS Bank echter tot een niveau van nog net 'investment grade'.

Op 29 januari 2013 plaatste S&P de ratings van SNS REAAL en SNS Bank op een 'CreditWatch negative'. Op 31 januari 2013 verlaagde Moody's de BFSR van SNS Bank naar E. En verlaagde het alle ratings met een notch.

Op 4 februari 2013, in reactie op de nationalisatie, plaatste Moody's alle ratings op een 'review for downgrade'. Op 5 februari 2013, eveneens in reactie op de nationalisatie, verhoogde S&P de CreditWatch voor SNS REAAL en SNS Bank van 'negative' naar 'developing' en die van de verzekeringsactiviteiten van 'developing' naar 'positive'. De SACP van SNS Bank werd verlaagd van bb+ naar ccc+, maar wegens de Staatsteun bleef de credit rating van SNS Bank onveranderd op BBB. Eveneens op 5 februari 2013 verhoogde Fitch de 'rating watch negative' op SNS Bank en SNS REAAL naar 'rating watch evolving'. De viability rating van SNS Bank werd door Fitch verlaagd van bb naar f, maar de rating van SNS Bank bleef onveranderd op BBB+.

Op 29 maart 2013 verlaagde S&P de SACP van de verzekeringsactiviteiten van a naar bbb en besloot het de ratings van SNS Bank en de verzekeringsactiviteiten te ontkoppelen. Op 7 mei 2013 werden de ratings voor SRLEV en REAAL Schade door S&P verhoogd van BBB naar A- en die voor REAAL van BBB- naar BBB+, allen met een 'negative outlook'. 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 2012.

Tabel 26: Credit ratings per 31 december 2012

	S&P	Moody's	Fitch
Lange termijn			
SNS REAAL	BBB- (negatief)	Baa3 (review for downgrade)	BBB+ (RWN)
SNS Bank	BBB (negatief)	Baa2 (review for downgrade)	BBB+ (stabiel)
REAAL	BBB- (CWD)		
SRLEV	BBB (CWD)	Baa1 (review for downgrade)	A- (RWE)
REAAL Schade	BBB (CWD)	Baa1 (review for downgrade)	A- (RWE)
Korte termijn			
SNS REAAL	A3	P-3 (review for downgrade)	F2
SNS Bank	A3	P-2 (review for downgrade)	F2

17 Onze mensen

SNS REAAL is een echt mensenbedrijf. Alleen dankzij de inzet van onze medewerkers kunnen we langdurige relaties opbouwen met onze klanten. Zij leggen en onderhouden immers de contacten met klanten. We willen dat onze medewerkers voldoening vinden in hun werk. We stimuleren hun ontwikkeling en ontplooiing, willen een goede werk-privébalans bieden en verantwoord belonen. Ook bij zeer uitdagende marktomstandigheden, zoals in 2012. We bleven investeren in medewerkers via opleidingen, trainingen en Het Nieuwe Werken (HNW). De gemiddelde medewerkerstevredenheid bleef met 7,3 relatief hoog.
De Raad van Bestuur waardeert de inzet en de prestaties die de medewerkers hebben laten zien, ondanks de ingrijpende ontwikkelingen bij SNS REAAL, zeer.

17.1 Persoonlijk leiderschap

Het zijn onze mensen die onze missie Eenvoud in geldzaken uitvoeren. Zij geven vorm aan verantwoord ondernemen, geïnspireerd door onze kernwaarde GEEF!. We vinden het daarom van groot belang dat zij professioneel, betrokken en gemotiveerd zijn. We verwachten van hen persoonlijk leiderschap bij het vormgeven en uitvoeren van hun eigen werk. SNS REAAL heeft een overgangsproces in gang gezet om persoonlijk leiderschap meer ruimte te geven in de organisatie. Onze Personeel & Organisatie-instrumenten, zoals training, opleiding en functioneringsgesprekken, helpen ons daarbij. Persoonlijk leiderschap is essentieel om van verantwoord ondernemen, waarin het belang van de klant centraal staat, dagelijkse realiteit te maken. Het houdt in dat medewerkers handelen vanuit hun eigen motivatie om klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn en om daarmee bij te dragen aan het totaalresultaat van SNS REAAL. Iedere medewerker is zelf verantwoordelijk voor zijn eigen professionaliteit. Van leidinggevenden vraagt dat een moderne manier van leiderschap. Zij moeten hun medewerkers vooral in staat stellen het maximale uit henzelf te halen, door ondersteuning, feedback en discussie. Bij REAAL wordt hier al mee gewerkt in het kader van het zogeheten Darwin-programma. We noemen dit: de omkering van de piramide.

Meer vrijheid betekent meer verantwoordelijkheid en dus ook meer verantwoording afleggen over persoonlijke inzet en prestaties. Wat is bereikt en wat niet? Wat ging goed en wat kan beter? Met die dialoog creëren we een cultuur van continue verbetering in onze organisatie.

In de afgelopen twee jaar heeft SNS REAAL goede ervaringen opgedaan met persoonlijk leiderschap in projecten om het belang van de klant centraal te zetten en het efficiënter maken van de organisatie. Zie onze vorderingen bij SNS Bank, REAAL en Zwitserleven. Vanaf 2013 is persoonlijk leiderschap opgenomen in veranderprogramma's voor onderdelen van de organisatie. Van leidinggevenden wordt ondersteunend leiderschap verwacht. Zij dienen primair ondersteuning te bieden in plaats van controle en sturing. Alleen dan kunnen medewerkers hun persoonlijk leiderschap tonen en ontwikkelen. Waar nodig worden leidinggevenden hiermee geholpen.

17.1.1 Integriteit: naleving interne en externe regels

De professionaliteit die we van onze medewerkers verwachten raakt ook de naleving van interne regels en externe wet-regelgeving. Voor nieuwe medewerkers hebben we een speciaal online opleidingstraject gericht op integriteit. Voor medewerkers die al langer in dienst zijn is in 2012 een programma afgerond waar we gebruik gemaakt hebben van themanummers en nieuwsberichten in interne media, online training en workshops met daarbij aandacht om het klantbelang centraal te zetten, omgang met vertrouwelijke informatie en belangenverstrengeling.Onze regels voor gewenst gedrag zijn vastgelegd in de gedragscode Gezond verstand, gezond geweten. De code is goed bekend onder medewerkers, zo bleek in 2012 opnieuw uit medewerkersonderzoek. SNS REAAL brengt deze gedragscode regelmatig onder de aandacht via e-learnings, (online) workshops, presentaties en publicaties. SNS REAAL kent een meldpunt incidenten waar medewerkers melding kunnen maken van vermoedelijke overtredingen van regels, zoals fraude, ongewenste omgangsvormen en belangenconflicten. Ondanks alle inspanning komt het toch voor dat er dingen gebeuren die niet acceptabel zijn. Daar wordt streng tegen opgetreden. Naar aanleiding van onderzoek naar mogelijke belangenverstrengeling dat in 2012 is gestart, is begin 2013 een aantal medewerkers van Property Finance gedwongen vertrokken of op non-actief gesteld. Het onderzoek wordt in 2013 vervolgd.

17.1.2 GEEF!

Onze kernwaarde GEEF! geeft richting aan ons gedrag. Met GEEF! doet SNS REAAL een oproep aan haar medewerkers om heel bewust de verbinding aan te gaan: met onze klanten, met elkaar, met het resultaat en met de maatschappij waar we deel van uit maken. GEEF! om de maatschappij onderstrepen we met het GEEF! Fonds, dat medewerkers van SNS REAAL financieel steunt als zij zich inzetten voor een goed doel. Op het intranet van SNS REAAL is er een plek waar vraag en aanbod van vrijwilligerswerk elkaar kunnen vinden.

17.1.3 Verantwoord werkgeverschap

Verantwoord werkgeverschap is veel meer dan het bevorderen van persoonlijk leiderschap en het handhaven van integriteit. Het betekent ook: een marktconform pakket arbeidsvoorwaarden bieden, programma's voor medewerkers gericht op hun inzetbaarheid, mogelijkheden voor opleiding en ontwikkeling, diversiteit en een goede balans tussen werk en privé. Voor dat laatste is Het Nieuwe Werken een belangrijk hulpmiddel.

17.2 Aantrekkelijke werkgever

Het Nieuwe Werken (HNW) stimuleert persoonlijk leiderschap. HNW vraagt om eigen regie van medewerkers bij het organiseren van hun werk. Medewerkers sturen nadrukkelijk op resultaat, verrichten een deel van hun werk thuis en communiceren via moderne media met hun collega's. Het aantal medewerkers dat is overgeschakeld op HNW steeg van ruim 2.000 eind 2011 tot ruim 3.200 eind 2012. Met HNW willen we 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 belasting van het milieu neemt af.

17.2.1 Medewerkerstevredenheid blijft hoog

Jaarlijks vraagt SNS REAAL feedback aan haar medewerkers via een medewerkersonderzoek. In 2012 nam van alle medewerkers 84% hier aan deel. De hoge respons is een blijk van grote betrokkenheid bij het bedrijf. De tevredenheid daalde van een 7,5 naar een 7,3, vooral door de impact van de marktomstandigheden en reorganisaties, die onzekerheden meebrengen voor functies en arbeidsplaatsen. De tevredenheid over de werkzaamheden, collega's en de leidinggevende bleef onverminderd hoog. Veel medewerkers vinden SNS REAAL groot en divers genoeg om verschillende uitdagingen te bieden en klein genoeg om als individu zichtbaar bij te dragen aan het geheel.

Op de vraag wat SNS REAAL tot een aantrekkelijke werkgever maakt, was HNW het meest gegeven antwoord. In 2012 waren de arbeidsvoorwaarden een belangrijke inzet van SNS REAAL bij interne discussies en bij overleg met vakbonden. De ontwikkelingen in de financiële sector en de uitdagingen waar de organisatie voor staat zorgden bij sommige functies en afdelingen voor een hoge werkdruk, maar leverden vaak ook unieke leerervaringen op in uitdagende projecten, zo bleek uit het onderzoek. De missie van SNS REAAL, Eenvoud in geldzaken, en de uitvoering daarvan met een sterke focus op het klantbelang, is voor veel medewerkers motiverend. 'Wat je doet, doet er toe', gaf één van de medewerkers als commentaar. Medewerkers gaven ook aan wat beter zou moeten. Het meest genoemd werden duidelijkheid en zekerheid over de toekomst en over de arbeidsvoorwaarden. Ook de samenwerking tussen de verschillende afdelingen en bedrijfsonderdelen kan beter volgens medewerkers. Door de uiteenlopende vestigingslocaties weten medewerkers elkaar niet altijd te vinden, ondanks de HNW-faciliteiten.

17.2.2 Hoge scores in onderzoeken

Het vakblad Intermediair en bureau SatisAction publiceerden in januari 2012 een onderzoek naar flexwerken onder 11.000 hoogopgeleide medewerkers van zeventig (middel)grote Nederlandse bedrijven en organisaties. In de top 40 neemt SNS REAAL een achtste plek in, de hoogste score in de financiële sector. Ook in het LOF onderzoek scoorde SNS REAAL hoog. LOF is een platform voor werkgevers en werknemers met meervoudige ambities, waarmee de combinatie van werk, gezin en maatschappij bedoeld wordt. In oktober 2012 publiceerde LOF een onderzoek naar beste werkgevers voor werkende ouders. SNS REAAL staat in de top-10, zonder rangorde, met hoge scores op de categorieën vrouwelijk leiderschap en balans, steun van de direct leidinggevende en roostermogelijkheden.

17.2.3 Bevorderen diversiteit

De diversiteit van de samenleving wil SNS REAAL terug zien in de samenstelling van haar medewerkersbestand. Het diversiteitsbeleid gaat uit van gelijke kansen voor iedereen. Bij selectie richten we ons op de kwaliteiten, drijfveren en talenten van een potentiële medewerker en niet op sekse of afkomst. Voor werkende ouders biedt HNW veel voordelen om privé en werk te kunnen combineren. We streven naar toename van het aantal vrouwen in topfuncties. Verschillende vrouwelijke directeuren namen in 2012 deel aan het internationale Professional Boards Forum, waar vrouwelijke high potentials contact kunnen leggen met bestuurders van bedrijven en organisaties. Naast verruiming van het netwerk was ook het uitdragen van het diversiteitsbeleid voor SNS REAAL een reden om deel te nemen. Het percentage vrouwen in de top steeg van 16% eind 2011 naar 18% eind 2012. Het percentage vrouwen in de gehele organisatie bleef stabiel op 42%.

Op 1 januari 2013 is de Wet Bestuur en Toezicht in werking getreden. Hierin is onder andere bepaald dat ten minste 30% van de zetels van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen bezet moet worden door vrouwen en ten minste 30% door mannen. Dit is ook van toepassing op directies en raden van commissarissen van andere grote vennootschappen binnen SNS REAAL Groep. SNS REAAL voldoet nog niet aan deze bepaling omtrent evenwichtige zetelverdeling. Deze wet is dan ook recent in werking getreden. In 2012 hebben zowel binnen de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen één herbenoeming plaatsgevonden. Waarvan één man en één vrouw.

Bij de nationalisatie zijn in 2013 twee leden van de Raad van Bestuur en de voorzitter van de Raad van Commissarissen afgetreden en door de Staat - als enig aandeelhouder van SNS REAAL N.V. - zijn twee nieuwe leden van de Raad van Bestuur benoemd, beide man. In aanvulling op hetgeen in deze paragraaf omtrent diversiteit is geschreven, onderzoekt SNS REAAL op welke wijze in de toekomst een evenwichtige verdeling van zetels kan worden gerealiseerd. In het

jaarverslag over 2013 zal hierover meer informatie worden opgenomen.

De gewenste diversiteit betekent ook dat we meer mensen met een handicap willen aannemen. Ondanks de reorganisaties plaatste SNS REAAL in 2012 negen Wajongeren, waaronder een fiscalist bij de afdeling Fiscale Zaken. Om aan de slag te kunnen was niet meer nodig dan een vaste parkeerplaats, een aangepast toetsenbord en een extra hoog bureau. Wajong staat voor de Wet werk arbeidsondersteuning en jonggehandicapten, die als doel heeft dat mensen met een beperking steun krijgen bij het vinden en behouden van betaald werk. Wajongeren zijn vaak erg gemotiveerd om te werken. Zij krijgen passende coaching, maar er worden geen speciale banen voor hen gecreëerd.

17.3 Duurzame inzetbaarheid

Onder duurzame inzetbaarheid verstaan we de mate waarin medewerkers productief, gemotiveerd en gezond willen en kunnen blijven werken binnen en/of buiten SNS REAAL. Duurzame inzetbaarheid is van belang voor alle medewerkers. In de financiële sector vinden grote veranderingen plaats. Klanten vragen om eenvoudigere producten, betere service en een betere prijskwaliteitsverhouding. Dat vraagt om meer klantgerichtheid en meer efficiency. Onze medewerkers hebben een eigen verantwoordelijkheid om bij alle veranderingen hun inzetbaarheid in stand te houden. Daarbij gaat het zowel om het bijhouden en verbreden van (vak)kennis als om vaardigheden en gedrag. Het multimerkenbeleid van SNS REAAL biedt extra mogelijkheden voor loopbaanontwikkeling. Medewerkers die switchen tussen merken delen kennis met nieuwe collega's en kunnen zich verder ontwikkelen.

P&O heeft verschillende instrumenten om de inzetbaarheid van medewerkers te vergroten. De Prestatie- en competentiebeoordelingscyclus richt zich zowel op het huidige functioneren van een medewerker als diens inzetbaarheid en loopbaanmogelijkheden in de toekomst. Indien nodig kan een persoonlijk ontwikkelplan worden opgesteld of (externe) loopbaanbegeleiding worden ingezet. Ook de e-assessments, onze opleidingen en de programma's Talent Development en Management Development passen in dit beleid. Met een instrument voor integrale personeelsplanning krijgen managers zicht op de impact van interne en externe ontwikkelingen op de personeelsbezetting. Zo kunnen zij het aantal medewerkers en hun kennis en competenties tijdig afstemmen op de toekomstige behoefte. Bijvoorbeeld door trainingen tijdig te plannen.

17.3.1 Gezondheidsbeleid

Om (goed) te kunnen blijven werken moet je gezond blijven. SNS REAAL wil dat leidinggevenden in gesprek gaan met medewerkers wanneer zij vermoeden dat hun gezondheid een normaal persoonlijk en professioneel functioneren in de weg staat. P&O geeft handvatten om dit soort gesprekken te voeren. SNS REAAL besteedt veel aandacht aan preventie, waaronder een vergoeding voor een fitnessprogramma en een fietsregeling. Van het Preventiekompas, een driejaarlijkse gezondheidscheck, maken veel medewerkers gebruik. Het intranet heeft een Gezondheidsplein dat onder meer informeert over preventie, de werkwijze van de bedrijfsarts, een gezonde werkplekinrichting en de procedures bij verzuim door ziekte. SNS REAAL werkt samen met een gecertificeerde arbodienst en heeft samen met de Centrale Ondernemingsraad een arboplan ontwikkeld om arbeidsgerelateerd ziekteverzuim, bijvoorbeeld door RSI of stress, te beperken. Werkstress kan sterk uiteenlopende oorzaken hebben. Bij werkstress op een afdeling of bij een medewerker kan de leidinggevende een beroep doen op een P&O-adviseur. Deze kan dan samen met de deskundigen van de arbodienst het probleem bespreekbaar en beheersbaar maken en werken aan een oplossing op maat.

Voor medewerkers die na langdurige ziekte door arbeidsongeschiktheid niet meer kunnen terugkeren in hun oude functie, wordt gezocht naar een reïntegratieplek binnen of buiten SNS REAAL. In 2012 startte SNS REAAL een samenwerking met twee reïntegratiebureaus die deze medewerkers helpen bij het vinden van een externe reïntegratieplek.

Het ziekteverzuim daalde fractioneel in 2012. De verzuimontwikkeling komt overeen met die in de sector. Slechts een klein deel van het verzuim is werkgerelateerd.

17.3.2 Van werk naar werk

In de hele organisatie liepen vele projecten om klantgerichter en efficiënter te werken. Daarnaast vonden reorganisaties plaats, met sterke impact op medewerkers en functies in alle lagen van de organisatie. Het aantal medewerkers (fte's) op de loonlijst van SNS REAAL nam, inclusief natuurlijk verloop, met 203 af van 6.928 tot 6.725 (-2,9%). Soms wijzigden functies dusdanig van inhoud dat medewerkers opnieuw moesten solliciteren. P&O ondersteunt leidinggevenden en medewerkers bij het omgaan met reorganisaties via workshops en richtlijnen.

SNS REAAL heeft met vakbonden afspraken gemaakt voor een nieuw Sociaal Plan voor de periode van 1 januari 2013 tot 1 augustus 2014. Medewerkers die hun baan kwijtraken bij een reorganisatie begeleiden we gedurende een periode van negen maanden bij hun zoektocht naar een nieuwe in- of externe baan. Voor degenen die er niet in slagen binnen SNS REAAL een baan te vinden is er een financiële vertrekregeling. In 2012 zette SNS REAAL voor SNS Retail Bank onder de naam Flexforce een intern detacheringsbureau op dat een centrale rol vervult bij het invullen van tijdelijke functies. Vaste medewerkers van SNS REAAL zetten hun kennis van onze systemen en processen in bij een bedrijfsonderdeel en op een locatie waar zij het hardste nodig zijn. Hiermee kan SNS REAAL eigen medewerkers een perspectief bieden en de inhuur van externe medewerkers terugdringen. Ook door benutting van de Pluspool willen we de inzet van externe medewerkers verminderen. De Pluspool is een intern uitzendbureau voor herplaatsers vanaf 58 jaar en kan een oplossing bieden als het niet lukt om binnen de herplaatstermijn een nieuwe functie te vinden.

In 2012 nam het aantal herplaatsers toe met 108 en stroomden 130 herplaatsers uit. Van de uitgestroomde herplaatsers vond 29% een andere baan binnen SNS REAAL en 10% een baan buiten SNS REAAL. 58% vertrok aan het eind van het herplaatstraject met een beëindigingsvergoeding.

17.4 Opleiding en ontwikkeling

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 competentiebeoordelingscyclus, het generieke opleidingsaanbod, traineeships en Talent Development en Management Development.

17.4.1 GEEF om elkaar, leer van elkaar

Goede voorlichting over de mogelijkheden voor loopbaan- en persoonlijke ontwikkeling is essentieel. Onze loopbaanevents bieden CV-checks, vacature-overzichten en workshops over onderwerpen als personal branding, social media en het managen van je eigen loopbaan. Ook heeft SNS REAAL een community van interne coaches die medewerkers op een laagdrempelige manier in contact brengt met coaching. Medewerkers met financiële functies krijgen ieder kwartaal een loopbaanbulletin dat hen informeert over vacatures en collega's die een nieuwe functie hebben gekregen.

Collega's, in het bijzonder leidinggevenden, spelen een belangrijke rol in de ontwikkeling van medewerkers. Hoe evalueer je een klantgesprek? Hoe zeg je elkaar op een opbouwende manier de waarheid als er iets niet goed is gegaan? En hoe kun je leren van je eigen fouten en fouten van anderen? Een goede leidinggevende 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. In de praktijk kan het bespreken van fouten ook wel eens tot problemen of conflicten leiden. Een ontwikkeladviseur of een in- of externe coach kan dan ingeschakeld worden. Ook kunnen medewerkers een beroep doen op een professionele in- of externe mediator.

17.4.2 Aantrekken en ontwikkelen van talent

Om talent aan te trekken organiseert SNS REAAL workshops en gastcolleges op locatie bij SNS REAAL en op hogescholen en universiteiten. Circa vijf keer per jaar nodigen we studenten uit op ons hoofdkantoor voor lunchsessies om te vertellen over onze traineeships. We werken ook inhoudelijk samen met onderwijsinstellingen. In 2012 sloten de informatica-opleidingen van Hogeschool Inholland Haarlem, Alkmaar en Diemen een overeenkomst met SNS REAAL om op basis van de organisatie van onze financiële dienstverlening een kwaliteitsimpuls te geven aan het ICT-onderwijs. Zo kunnen ze bijvoorbeeld beter inhoud geven aan nieuwe afstudeerrichtingen en zorgen voor een goede aansluiting op ontwikkelingen in het bedrijfsleven.

Voor stagiairs biedt SNS REAAL ruime mogelijkheden. In 2012 organiseerden we verschillende events, waaronder voor het eerst een introductiedag. De events worden voor én door stagiairs georganiseerd, zodat ze elkaar en SNS REAAL goed leren kennen. Daarnaast zijn er aanvullende activiteiten voor stagiairs, zoals speeddates en workshops. Met name de workshop van één van onze recruiters over de do's en don'ts tijdens een sollicatieprocedure vonden veel studenten leerzaam.

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. Zij krijgen een brede opleiding en persoonlijke begeleiding door een mentor uit de top-100 van SNS REAAL. Trainees hebben veel vrijheid in het kiezen van opdrachten bij onze merken. Het management traineeship is een ontwikkeltraject van drie jaar. De trainee wisselt minstens vier 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. In 2012 begonnen 6 nieuwe management trainees en 6 financiële trainees aan hun traineeship.

Voor het Talent Development-programma werden in 2012 48 talentvolle leidinggevenden en specialisten geselecteerd. Het TD-programma is bedoeld voor leidinggevenden en specialisten die zeer goed functioneren en beschikken over doorgroeipotentieel. Inmiddels telt de talentpool ruim 400 medewerkers. Het blijkt dat deze medewerkers vaker dan gemiddeld doorstromen en minder vaak uitstromen. Het programma draagt dus bij aan een belangrijke doelstelling: talentvolle medewerkers verder ontwikkelen, (ver)binden en behouden. Daarnaast hebben we sinds begin 2012 een Talent Community, een platform op ons intranet voor iedereen die het beste uit zichzelf wil halen. Het Management Development-programma richt zich op managers in hogere functies, om ook hier doorstroom te bevorderen. In 2012 namen 18 MD-ers deel aan het programma, dat samen met Nyenrode Business Universiteit is ontwikkeld. Bijzondere aandacht was er voor persoonlijk leiderschap.

Ook voor medewerkers die buiten speciale programma's vallen is een opleidingsbudget beschikbaar. Dit budget bleef met 3% van de bruto loonsom op hetzelfde niveau als in 2011.

17.4.3 Vakbekwaamheid

Onze klanten rekenen op deskundige en vakbekwame medewerkers, zodat wij hun belang centraal kunnen stellen. Sinds 2007 bestaan er eisen voor vakbekwaamheid vanuit de Wet Financieel Toezicht (Wft). De opleidingseisen worden regelmatig aangescherpt. SNS REAAL begeleidt medewerkers zo goed mogelijk om examens, toetsen en modules met goed gevolg af te leggen. Maar wel met de notie dat iedere medewerker primair zelf verantwoordelijk is voor zijn ontwikkeling. Voorwaarde is dat aan de wettelijke eisen voor vakbekwaamheid wordt voldaan.

17.5 Toekomstbestendige arbeidsvoorwaarden

SNS REAAL streeft naar toekomstbestendige arbeidsvoorwaarden die passen bij de economische en maatschappelijke situatie waarin we verkeren, het gewijzigde verdienmodel en de toekomst van ons bedrijf en de medewerkers. Voorafgaand aan de cao-onderhandelingen met vakbonden in 2012 inventariseerde SNS REAAL de meningen onder haar medewerkers, via een enquête en via dialoogsessies in het land. Directieleden gingen in gesprek met de medewerkers om hun mening te horen over verandering van arbeidsvoorwaarden. Reacties van medewerkers gaven aan dat er bereidheid was tot bijstelling van de arbeidsvoorwaarden maar er was onder andere beduchtheid voor ingrepen in het vaste maandsalaris en de 13e maand. 49% van de medewerkers begreep dat de besparingen op de totale kosten van SNS REAAL deels bereikt moeten worden door te besparen op de kosten van arbeidsvoorwaarden. Deze reacties werden meegenomen in de gesprekken met de vakbonden en de COR over de nieuwe cao. Belangrijke uitkomst, gericht op loonmatiging was dat er is afgesproken dat er tijdens de looptijd van de nieuwe cao, van 1 juni 2012 tot 1 januari 2014, geen cao-verhoging over het vaste inkomen wordt gegeven. Net als voor 2011 werd de beoordelingstoeslag over 2012 teruggebracht en wel naar gemiddeld een toeslag van 1,55% van het jaarsalaris.

Gedurende de looptijd van de cao ontwikkelen we een nieuwe pensioenregeling die op 1 januari 2014 wordt ingevoerd. Uitgangspunten zijn: toekomstbestendigheid, passend binnen wettelijke wijzigingen en marktconform. We bespreken tijdens de cao-looptijd ook ons salarissysteem en alle andere beloningselementen met als leidraad de vraag of de beloning nog past bij de veranderende marktomstandigheden en de veranderingen die SNS REAAL doormaakt.

17.5.1 Beloningsbeleid

Het beloningsbeleid van SNS REAAL houdt rekening met alle stakeholders: klanten, werknemers, aandeelhouders en de maatschappij. We willen talentvolle medewerkers aantrekken en behouden zonder een gouden kooi te creëren.

Voor de Raad van Bestuur en het senior management heeft SNS REAAL een beleid van gematigde beloning. Dit beleid werd in 2012 niet aangepast. Zie hoofdstuk 18 Bericht van de Raad van commissarissen voor het remuneratierapport.

In het tweede kwartaal van 2012 sloot SNS REAAL met de vakbonden een akkoord over een nieuwe gematigde variabele beloningsregeling voor de buitendienstmedewerkers van Zwitserleven en REAAL waarbij ook KBC (Klantbelang Centraal) expliciet bestanddeel is van de beloningscriteria.

17.6 SNS REAAL Pensioenfonds

De dekkingsgraad van het pensioenfonds SNS REAAL op basis van de marktrente bedroeg op 31 december 2012 111,9% bij een vereiste dekkingsgraad van 110,5%. Bij de berekening van de dekkingsgraad is rekening gehouden met de toegenomen levensverwachting. In de indexatieregels is vastgelegd dat indexatie pas mogelijk is bij een dekkingsgraad van minimaal 115%. Op 31 oktober 2012 (de peildatum voor het indexatiebesluit) stond de teller op 114,4%; net te laag dus voor het toekennen van (gedeeltelijke) indexatie. Het bestuur van het pensioenfonds heeft besloten de pensioenen per 1 januari 2013 niet te verhogen.
Indien de dekkingsgraad wordt berekend op basis van de rentecurve die DNB in september heeft ingevoerd, bedraagt de dekkingsgraad per eind december 2012 117,6%. Dit percentage is van belang voor de vergelijking van de dekkingsgraad met andere pensioenfondsen.

De vermogensbeheerder van het SNS REAAL Pensioenfonds is SNS Asset Management dat belegt op basis van verantwoorde ESG (Environment, Social en Governance)-criteria.

Het pensioentijdschrift NPN (Nederlands Pensioen- en Beleggingsnieuws), een uitgave van Financial Times, koos het SNS REAAL Pensioenfonds SNS REAAL in november 2012 tot winnaar in de categorie ‘best practice governancebeleid’, waarin 17 pensioenfondsen waren genomineerd. Het pensioenfonds heeft het bestuur aangepast aan de verantwoordelijkheden die bij een CDC-regeling (Corporate Defined Contribution) horen. Bij deze regeling ligt een groot deel van het risico bij de deelnemers. De jury van NPN prijst het dat de werkgever daarom maar beperkte invloed heeft op het bestuur. Het bestuur bestaat uit vijf werknemersleden en slechts één werkgeverlid en de voorzitter heeft geen binding met SNS REAAL.

17.7 Medezeggenschap

De Centrale Ondernemingsraad (COR) vult de medezeggenschap van medewerkers in op groepsbreed niveau, voor zaken die meerdere bedrijfsonderdelen raken. De Ondernemingsraden (OR) behandelen zaken die betrekking hebben op het bedrijfsonderdeel waarvoor de OR is ingesteld. De zes OR-en voor de Groepsstaven, IT&C, Property Finance, SNS Bank, REAAL en Zwitserleven zijn elk vertegenwoordigd in de Centrale Ondernemingsraad.

De COR van SNS REAAL was dit jaar voor het eerst betrokken bij de besprekingen over een nieuwe cao en het Sociaal Plan. We hebben ervoor gekozen om bij de besprekingen met de vakbonden niet het klassieke onderhandelingsmodel te hanteren, maar gebruik te maken van een zogenaamd co-creatie model, waarbij dus ook de COR betrokken werd. Bij deze benadering hebben de betrokken partijen vastgesteld welke belangen voor elk van hen relevant zijn waarbij deze belangen als uitgangspunt en toetssteen dienden om de verdere besprekingen invulling te geven. Deze vorm is ons goed bevallen en zullen we waar mogelijk doorzetten in 2013.

Het accent van de wijzigingstrajecten in 2012 lag op de organisatieontwikkeling van IT&C tot 2015, op herinrichting van de retail- en zakelijke activiteiten van SNS Bank, van de hypotheekactiviteiten en van de afbouworganisatie van Property Finance, en op vernieuwing van producten op basis van onze missie Eenvoud in geldzaken. Tevens heeft de COR een belangrijke rol gespeeld in het proces van het onderzoeken van de toekomstmogelijkheden voor ons bedrijf tot en met de nationalisatie op 1 februari 2013. In samenwerking met de OR-en hield de COR ook in 2012 de vinger aan de pols bij de wijzigingsprocessen en zette zij zich, binnen de mogelijkheden van de Wet op de Ondernemingsraden, in voor het bereiken van sociale en rechtvaardige oplossingen voor klanten en medewerkers.

17.8 Aantal medewerkers (fte's) daalt tot 6.724 (-2,9%)

De uitstroom van medewerkers was in 2012 lager dan in 2011. 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. Procentueel bleef de verhouding man-vrouw gelijk, maar nam het aandeel vrouwelijke leidinggevenden wat af. In opleidingen werd onverminderd geïnvesteerd, de opleidingskosten per fte bleven nagenoeg gelijk. Het ziekteverzuim daalde licht. De respons op het jaarlijkse medewerkersonderzoek bleef vrijwel net zo hoog als het jaar ervoor.

In tabel 27 staan enkele kerncijfers die inzicht geven in ontwikkelingen op personeelsgebied.

Tabel 27: Kerncijfers medewerkers

	2012	2011	2010	2009
Gemiddeld aantal fte's	6.827	7.002	7.301	7.530
Aantal fte's jaarultimo	6.724	6.928	7.113	7.520
Verhouding man-vrouw	58% / 42%	58% / 42%	58% / 42%	58% / 42%
Vrouwelijke leidinggevenden	22%	25%	20%	26%
Fulltime en parttime werkzaam	71% / 29%	71% / 29%	72% / 28%	70% / 30%
Tijdelijk contract	9%	9%	10%	12%
Opleidingskosten (euro's per fte)	1.521	1.554	1.393	1.559
Ziekteverzuim	4,3%	4,4%	4,3%	4,2%
Response medewerkersonderzoek	84%	85%	74%	75%
Instroom	6,1%	7,4%	6,8%	10,6%
Uitstroom	8,3%	8,8%	11,1%	11,1%

18 Bericht van de Raad van Commissarissen

Voor SNS REAAL was 2012 een uitzonderlijk jaar. Door het lastige macro-economische en financiële klimaat bleek het lastig om kapitaal vrij te maken om zowel de solvabiliteit van haar bank- en verzekeringsactiviteiten te versterken in lijn met de toenemende kapitaaleisen, als de kapitaalsteun van de Nederlandse Staat terug te betalen. Het werd steeds duidelijker dat SNS REAAL niet in staat zou zijn om de kapitaalsteun, die SNS REAAL eind 2008 van de Nederlandse Staat had ontvangen, voor eind 2013 terug te betalen zonder een onaanvaardbaar kapitaaltekort op te bouwen. Dit vergrootte de noodzaak om een allesomvattende oplossing te vinden voor de versterking van de kapitaalpositie van SNS REAAL en de portefeuille van Property Finance. Om die reden kondigde SNS REAAL in de zomer van 2012 aan dat zij een breed scala aan scenario's bestudeerde, gericht op zowel strategische herstructurering als de versterking en vereenvoudiging van haar kapitaalbasis. Het vinden van een allesomvattende oplossing voor de portefeuille van Property Finance en de kapitaalpositie van SNS REAAL was daarbij het doel. Inmiddels is duidelijk geworden dat de inzet van alle betrokkenen niet heeft kunnen voorkomen dat de minister van Financiën zich genoodzaakt heeft gezien SNS REAAL te nationaliseren.

18.1 Thema's

18.1.1 Belangrijke onderwerpen en discussies

De aandacht van de Raad van Commissarissen is in 2012 verdeeld geweest over twee hoofdthema's: het ondersteunen en adviseren van en toezicht houden op de Raad van Bestuur bij het bestuderen van scenario's gericht op het vinden van een allesomvattende oplossing voor de portefeuille van Property Finance en de kapitaalpositie van SNS REAAL en het toezien op de ontwikkeling van die scenario's door de Raad van Bestuur aan de ene kant en de reguliere bedrijfsvoering van SNS REAAL aan de andere kant. Gelet op de urgentie en het strategische belang, heeft de Raad van Commissarissen in 2012 de meeste tijd besteed aan het eerstgenoemde thema.

Belangrijke onderwerpen waren de kapitaalpositie van SNS REAAL, Property Finance, risicomanagement en risicobereidheid, het verdienmodel van SNS REAAL, inclusief kostenverlaging, veranderende wet- en regelgeving, zoals Solvency 2 en Basel 3, de grote hoeveelheid aan projecten, de wijziging van het pensioenstelsel, de rekenrente voor (pensioen)verzekeraars en pensioenfondsen, de vastgoedmarkt en het goed bedienen van klanten en het optimaliseren van het centraal stellen van de klant en het klantbelang. Het merendeel van deze thema's komt ook terug in de management letter van de externe en interne accountant.

Visie op de financiële sector

De aanhoudend negatieve financiële en economische ontwikkelingen hebben grote impact op de wereld waarin financiële instellingen zich bewegen. Klanten, investeerders, wetgevers, toezichthouders en andere stakeholders stellen hogere eisen aan de manier waarop financiële instellingen hun werkzaamheden uitoefenen. Ondanks de specifieke situatie waarin SNS REAAL zich bevindt, zijn de Raad van Commissarissen en de Raad van Bestuur zich er voortdurend van bewust dat SNS REAAL als organisatie zich moet blijven aanpassen aan de fundamenteel veranderde visie op de financiële sector. De financiële sector lukte het in 2012 helaas niet om het vertrouwen van de politiek en de maatschappij te herwinnen. Ondanks de goede ontwikkelingen die zich zichtbaar en aantoonbaar hebben voorgedaan, blijkt de sector er nog niet in te slagen de politiek en de maatschappij daarvan te overtuigen en dat zal ook niet met een paar acties worden bereikt. Dat vereist maatschappelijk verantwoord ondernemen in de breedste zin van het woord. Met haar missie, kernwaarde en strategie en het naleven van de Code Banken en Code Verzekeraars probeert SNS REAAL haar verantwoordelijkheid te nemen en haar bijdrage te leveren aan het herstel van het vertrouwen in de Nederlandse financiële sector en een beter functioneren daarvan. Continu bewust zijn van en invulling geven aan het centraal stellen van de klant en het klantbelang is daarbij zeer belangrijk. Op verschillende plekken in dit jaarverslag wordt beschreven hoe SNS REAAL aan deze verantwoordelijkheid invulling geeft, zoals bij de rapportage over de naleving van de Code Banken en de Code Verzekeraars.

Impact van de financiële crisis

Ook in 2012 drukte de Europese schuldencrisis en veranderde wet- en regelgeving een groot stempel op de economie en de financiële sector. Er werd gespeculeerd over het uiteenvallen van de Euro en niet alleen financiële instellingen, maar ook nationale staten kregen te maken met afwaarderingen door rating agencies. Ook Nederland werd geconfronteerd met stagnerende economische groei, toenemende werkloosheid en een verder verslechterende vastgoedmarkt. Dit resulteerde in de noodzaak tot aanzienlijke bezuinigingen. Nederland werd verder geconfronteerd met vervroegde verkiezingen voor de Tweede Kamer. Daarnaast bleef de regel- en toezichtdruk onverminderd hoog en was de politiek en de maatschappij onverminderd kritisch op de financiële sector. De wijze waarop SNS REAAL op deze omstandigheden dient te reageren en op toekomstige ontwikkelingen te anticiperen, kreeg onverminderd aandacht van de Raad van Commissarissen. Daarbij wordt regelmatig aandacht besteed aan de druk die dit legt op de organisatie en de medewerkers.

Door deze omstandigheden is het voor SNS REAAL lastig gebleken om niet alleen kapitaal vrij te maken om de solvabiliteit van haar bank- en verzekeringsactiviteiten te versterken in lijn met de toenemende kapitaaleisen, maar daarnaast ook om de kapitaalsteun van de Nederlandse Staat terug te betalen. Om die reden heeft SNS REAAL in de zomer van 2012 aangekondigd dat zij een breed scala aan scenario's bestudeert, gericht op zowel strategische herstructurering als de versterking en vereenvoudiging van haar kapitaalbasis. Het doel was het vinden van een allesomvattende oplossing voor de portefeuille van Property Finance en de kapitaalpositie van SNS REAAL. Daarbij is gestreefd naar het vinden van oplossingen waarbij de belangen van alle stakeholders van SNS REAAL, inclusief haar aandeelhouders, zou goed mogelijke behartigd zouden worden. Tegelijkertijd is de afbouw van Property Finance doorgezet, welke uiteraard negatief beïnvloed werd door de verslechterende vastgoedmarkt.

De Raad van Commissarissen was hierbij nauw betrokken en heeft de Raad van Bestuur bij zijn activiteiten geadviseerd en heeft deze kritisch getoetst. Onder meer heeft de Raad van Commissarissen een speciale commissie uit zijn midden gevormd om dit proces rond het vinden van een allosomvatgende oplossing nauwgezet te kunnen monitoren en besluitvorming door de Raad van Commissarissen voor te bereiden (zie hierna) In dit proces heeft de Raad van Commissarissen er voortdurend voor gewaakt dat de belangen van alle stakeholders bij SNS REAAL zijn afgewogen en meegenomen. De Raad van Commissarissen heeft zich daarbij laten bijstaan door een externe financieel en een externe juridisch adviseur.

18.1.2 Functioneren Raad van Commissarissen

Jaarlijks evalueert de Raad van Commissarissen zijn functioneren en eenmaal in de drie jaar gebeurt dit door een extern bureau. In 2012 vond een externe evaluatie plaats. Uit deze evaluatie kwam naar voren dat de Raad van Commissarissen tevreden is over het team, de samenstelling van de Raad van Bestuur en van de Raad van Commissarissen en de onderlinge samenwerking. Ook het in 2012 geïnstalleerde RvC comité (zie hieronder Samenwerking met management) werd gewaardeerd. De discussies zijn open en kritisch en ondanks de werk- en tijdsdruk die het gevolg was van de situatie waarin SNS REAAL zich in 2012 bevond, is er ruimte voor goede en uitgebreide discussies. De omvang van de Raad van Commissarissen wordt nog steeds als groot ervaren.

Sinds juli 2012 geldt de geschiktheidtoets ook voor commissarissen. Voor de vier grote banken en verzekeraars in Nederland is bepaald dat alle commissarissen voor 1 januari 2013 getoetst moeten zijn. Alle commissarissen van SNS REAAL zijn in 2012 door DNB en AFM getoetst en geschikt bevonden.

18.1.3 Samenwerking

Samenwerking met commissies

De samenwerking tussen de Raad van Commissarissen en zijn commissies was in 2012 goed, wat ook bevestigd is in de driejaarlijkse externe evaluatie van het functioneren van de Raad van Commissarissen. De overlap in leden en vergaderstukken van de Audit Commissie en Risico Commissie blijft wel een aandachtspunt.

Samenwerking met management

De Raad van Commissarissen houdt toezicht op en adviseert de Raad van Bestuur door zich kritisch op te stellen waar dat moet, te adviseren waar dat nodig is en te ondersteunen waar dat kan. Gelet op de specifieke situatie waarin SNS REAAL zich in 2012 bevond, was het nog belangrijker dat de Raad van Commissarissen zijn rol goed vervult. Dit stelt eisen aan de kwaliteit en de intensiteit van de samenwerking tussen de Raad van Commissarissen en de Raad van Bestuur en vraagt een inspanning van alle partijen.

De vergaderfrequentie nam in 2012 aanzienlijk toe, net als de informatiestroom. De behoefte en noodzaak van zeer regulier contact tussen de Raad van Commissarissen en de Raad van Bestuur als gevolg van de situatie waarin SNS REAAL zich in 2012 bevond en de intensivering van de vergaderfrequentie over dit onderwerp, heeft de Raad van Commissarissen doen besluiten tot de instelling van een RvC comité bestaande uit de toenmalige voorzitter, Rob Zwartendijk, de vicevoorzitter, Piero Overmars, en Jan Nijssen. Dit comité sprak wekelijks en zo nodig vaker (in de laatste fase bijna dagelijks) met de Raad van Bestuur over de ontwikkelingen rond de strategische heroriëntatie. Deze gesprekken werden vervolgens op zeer korte termijn teruggekoppeld aan de voltallige RvC. Het RvC comité heeft namens de Raad van Commissarissen ook regelmatig rechtstreeks contact gehad met het Ministerie van Financiën, DNB en andere betrokken partijen, naast de contacten die de Raad van Bestuur met deze partijen had. De Raad van Commissarissen heeft zich in het kader van de discussies over de strategische heroriëntatie laten adviseren door een eigen financieel en een eigen juridisch adviseur.

De Raad van Commissarissen is van mening dat de Raad van Bestuur als geheel, maar ook de individuele leden, in 2012 een bijzondere inzet en betrokkenheid hebben getoond. De Raad van Bestuur is een goed op elkaar ingespeeld team dat heeft aangetoond ook onder hoge druk en uitzonderlijke omstandigheden goed samen te werken en elkaar uit te dagen. Ieder van hen is goed in staat de individuele verantwoordelijkheden te nemen die voortvloeien uit hun specifieke aandachtsgebied en zij steunen elkaar waar dat nodig is.

Samenwerking met externe deskundigen

Advisering door externe deskundigen is noodzakelijk voor de goede uitoefening van de toezichttaak door de Raad van Commissarissen. Het regelmatige contact tussen de Audit Commissie en Risico Commissie met de externe accountant en actuaris is daar een uitvloeisel van. Daarnaast won de Remuneratie Commissie advies in bij P&O en externe juridische adviseurs bij het in kaart brengen van de gevolgen van de wetsvoorstellen Bestuur en Toezicht en Bonusverbod voor staatsgesteunde instellingen.

SNS REAAL heeft haar externe accountant, KPMG Accountants N.V., voor onbepaalde tijd benoemd. Met de inwerkingtreding van de Wet op het accountantsberoep zal op termijn wisseling van de externe accountant verplicht worden. SNS REAAL zal zich daar tijdig op voorbereiden. SNS REAAL was in het verleden al terughoudend met het inhuren van KPMG voor advieswerkzaamheden. Met de inwerkingtreding van een wettelijke plicht om controle en advieswerkzaamheden te scheiden, zal dit beleid - waar nodig - worden aangepast.

In 2011 is er een adviescommissie vastgoed geïnstalleerd met externe deskundigen op het gebied van vastgoed. Deze commissie heeft de Raad van Bestuur en de directie van Property Finance geadviseerd over de ingezette strategie en hen van reflectie voorzien. Begin 2012 heeft de commissie haar bevindingen aan de Raad van Commissarissen gerapporteerd. Deze bevindingen gaven geen aanleiding tot nadere acties.

18.1.4 Medewerkers

De Raad van Commissarissen en de Remuneratie Commissie bespraken het P&O-beleid en de medewerkers van SNS REAAL veelvuldig. Daarnaast ondersteunt de Raad van Commissarissen 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.

Bovenop het lastige economische, politieke en maatschappelijke klimaat dat ook al in 2011 merkbaar was, was 2012 wederom geen gemakkelijke tijd voor medewerkers in de financiële sector. Het aanhoudende lastige klimaat op de financiële markten, de daaruit voortvloeiende kostenbesparingen, continue wijzigingen van regelgeving, steeds actievere toezichthouders en de regelmatige - vaak negatieve - media-aandacht voor de financiële sector hadden ook in 2012 impact op de prestatie- en werkdruk in de financiële sector. Daarnaast is er druk op de werkgelegenheid in de financiële sector. Gelet op de positie waarin SNS REAAL zich bevindt, kwamen daar voor de medewerkers van SNS REAAL nog twee factoren bij. De Raad van Bestuur, daarin gesteund door de Raad van Commissarissen, is van mening dat de arbeidsvoorwaarden in de financiële sector aanpassing behoeven. Hierover is de Raad van Bestuur in gesprek gegaan met de medewerkers en met de Centrale Ondernemingsraad en de vakbonden, wat eind 2012 tot een nieuwe CAO en nieuw Sociaal Plan heeft geleid. Op dit resultaat mag met tevredenheid worden teruggekeken. De goede samenwerking met en constructieve opstelling van de Centrale Ondernemingsraad heeft daar een grote bijdrage aan geleverd. Daarnaast heeft SNS REAAL vanaf juli 2012 bijna onafgebroken veel aandacht van de media en in een latere fase ook de politiek gekregen. Dat heeft veel van de medewerkers van SNS REAAL en nog eens extra van de medewerkers van Property Finance gevraagd, niet in het minst omdat het vaak om speculaties over de strategische heroriëntatie ging waarover het management van SNS REAAL op dat moment geen verdere duidelijkheid kon geven.

Ondanks deze omstandigheden is de open en directe cultuur binnen SNS REAAL in stand gebleven. De nieuwe CAO en het nieuwe Sociaal Plan zijn daar het bewijs van. Daarnaast is de medewerkertevredenheid in 2012, ondanks de omstandigheden, zo goed als stabiel gebleven. De Raad van Commissarissen waardeert de inzet van de medewerkers van SNS REAAL zeer. Ondanks de ingrijpende ontwikkelingen die SNS REAAL en haar medewerkers hebben doorgemaakt, hebben de medewerkers zich onafgebroken ingezet en vertrouwen in het management getoond. De Raad van Commissarissen vertrouwt er op dat de medewerkers ook in de nieuwe situatie zich zullen inzetten om de verantwoordelijkheid die er op SNS REAAL rust naar de maatschappij een goede invulling te geven, daarbij geïnspireerd door de kernwaarde GEEF!

18.2 Samenstelling Raad van Commissarissen

De samenstelling van de Raad van Commissarissen wijzigde niet in 2012. Wel is tijdens de Algemene Vergadering van Aandeelhouders op 25 april 2012 Herna Verhagen herbenoemd voor een periode van vier jaar met het versterkte recht van aanbeveling van de centrale ondernemingsraad.
Meer informatie over de samenstelling van de Raad van Commissarissen en zijn leden in 2012 staat in hoofdstuk 19. Op 1 februari 2013 is Rob Zwartendijk bij de nationalisatie van SNS REAAL teruggetreden uit de Raad van Commissarissen. Piero Overmars vervult, als vicevoorzitter, tijdelijk de rol als voorzitter.

18.3 Samenstelling Raad van Bestuur

De samenstelling van de Raad van Bestuur is in 2012 niet gewijzigd. Wel werd Ference Lamp na de Algemene vergadering van Aandeelhouders op 25 april 2012 herbenoemd als CFRO van SNS REAAL voor een periode van vier jaar. Meer informatie over de samenstelling van en taakverdeling binnen de Raad van Bestuur en zijn leden in 2012 staat in hoofdstuk 19. Op 1 februari 2013 zijn Ronald Latenstein en Ference Lamp bij de nationalisatie van SNS REAAL teruggetreden uit de Raad van Bestuur. De Nederlandse Staat heeft Gerard van Olphen, respectievelijk Maurice Oostendorp op 4 februari 2013 benoemd als voorzitter van de RvB en CFRO van SNS REAAL.

18.4 Vergaderingen van de Raad van Commissarissen

18.4.1 Belangrijkste onderwerpen

In 2012 heeft de Raad van Commissarissen zestien keer vergaderd: in februari, maart, april (tweemaal), mei, juni, juli, augustus, september (tweemaal), oktober, november (driemaal) en december (driemaal). In 2012 was Robert Jan van de Kraats vijf keer verhinderd, Jos Nijhuis vier keer, Jan Nijssen drie keer, Herna Verhagen twee keer en Piero Overmars en Ludo Wijngaarden een keer. De afwezige commissarissen hebben in de regel hun input op de te bespreken onderwerpen van te voren meegegeven aan de voorzitter van de Raad van Commissarissen, dan wel de voltallige Raad van Commissarissen. Hieronder volgt per maand een overzicht van de belangrijkste onderwerpen die zijn besproken.

Februari

- Update reguliere contacten toezichthouders, inclusief geschiktheidtoets commissarissen.
- Stand van zaken per business unit (REAAL, SNS Bank, inclusief Property Finance, Zwitserleven) en IT&C.
- Jaarresultaten en persbericht jaarresultaten FY 2011.
- Voorbereiding strategische heroriëntatie (scenarioanalyses, gericht op zowel strategische herstructurering als de versterking en vereenvoudiging van de kapitaalbasis van SNS REAAL).
- Key performance indicatoren (KPI's) RvB 2012.
- Actiepunten evaluatie functioneren van Raad van Commissarissen.
- Agenda Algemene vergadering van Aandeelhouders.
- Samenstelling Risico Commissie en Remuneratie Commissie.
- Stelselwijziging uitgestelde acquisitiekosten (DAC).
- Terugkoppeling van vergaderingen van de Audit Commissie, de Remuneratie Commissie en de Risico Commissie.
- Functioneren Raad van Bestuur en zijn individuele leden.

Maart

- Update reguliere contacten toezichthouders, inclusief geschiktheidtoets commissarissen.
- Update Zwitserleven.
- Ontwikkelingen Property Finance en rapportage adviescommissie vastgoed.
- Verslag externe accountant jaarrekeningcontrole 2011.
- Financieel jaarverslag 2011 SNS REAAL, SNS Bank en REAAL.
- Ontwikkelingen en proces Monitoring rapport voor Europese Commissie.
- Voorbereiding strategische heroriëntatie (scenarioanalyses, gericht op zowel strategische herstructurering als de versterking en vereenvoudiging van de kapitaalbasis van SNS REAAL).
- Wetsvoorstel bonusverbod bij staatsgesteunde instellingen.
- Variabele beloning senior management.
- Terugkoppeling van vergaderingen van de Audit Commissie, de Nominatie Commissie en de Remuneratie Commissie.

April (twee vergaderingen)

- Update reguliere contacten toezichthouders, inclusief geschiktheidtoets commissarissen.
- Voorbereiding CAO onderhandelingen.
- Voorbereiding strategische heroriëntatie (scenarioanalyses, gericht op zowel strategische herstructurering als de versterking en vereenvoudiging van de kapitaalbasis van SNS REAAL).
- Voorbereidingen mogelijke downgrade door Moody's.
- Terugkoppeling van vergaderingen van de Audit Commissie, de Nominatie Commissie, de Remuneratie Commissie en de Risico Commissie.
- Terugkoppeling Algemene vergadering van Aandeelhouders.
- Samenstelling Raad van Bestuur.
- Samenstelling Raad van Commissarissen.
- Jaarrekening 2011 SRLEV.

Mei

- Update reguliere contacten toezichthouders, inclusief geschiktheidtoets commissarissen.
- Stand van zaken per business unit (REAAL, SNS Bank, inclusief Property Finance, Zwitserleven), SNS Asset Management en IT&C.
- Formulemanagement.
- Eerste kwartaalcijfers en ontvangst daarvan.
- Jaarprognose 2012.
- Voorbereiding strategische heroriëntatie (scenarioanalyses, gericht op zowel strategische herstructurering als de versterking en vereenvoudiging van de kapitaalbasis van SNS REAAL).
- Terugkoppeling van vergaderingen van de Audit Commissie en de Remuneratie Commissie.

Juni

- Update reguliere contacten toezichthouders, inclusief geschiktheidtoets commissarissen.
- Voorbereiding strategische heroriëntatie (scenarioanalyses, gericht op zowel strategische herstructurering als de versterking en vereenvoudiging van de kapitaalbasis van SNS REAAL).
- Terugkoppeling van vergaderingen van de Remuneratie Commissie en de Risico Commissie.

Juli

- Update strategische heroriëntatie (scenarioanalyses, gericht op zowel strategische herstructurering als de versterking en vereenvoudiging van de kapitaalbasis van SNS REAAL).

Augustus

- Stand van zaken per business unit (SNS Bank, inclusief Property Finance, REAAL, Zwitserleven) en IT&C.
- Halfjaarresultaten en persbericht halfjaarcijfers.
- Update strategische heroriëntatie (scenarioanalyses, gericht op zowel strategische herstructurering als de versterking en vereenvoudiging van de kapitaalbasis van SNS REAAL).
- Terugkoppeling van vergaderingen van de Audit Commissie, de Remuneratie Commissie en de Risico Commissie.

September (twee vergaderingen waarvan een strategiesessie)

- CAO besprekingen.
- Update strategische heroriëntatie (scenarioanalyses, gericht op zowel strategische herstructurering als de versterking en vereenvoudiging van de kapitaalbasis van SNS REAAL).
- Merkportfolio management - prijsdifferentiatie en marketingefficiency.
- Terugkoppeling van vergaderingen van de Audit Commissie, de Remuneratie Commissie en de Risico Commissie.

Oktober

- Update strategische heroriëntatie (scenarioanalyses, gericht op zowel strategische herstructurering als de versterking en vereenvoudiging van de kapitaalbasis van SNS REAAL).

November (drie vergaderingen)

- CAO besprekingen.
- Externe evaluatie functioneren Raad van Commissarissen.
- Stand van zaken per business unit (REAAL, SNS Bank, Zwitserleven) en IT&C.
- Klantbelang centraal.
- Derde kwartaalcijfers en ontvangst daarvan.
- Bespreking uitkomsten analyse vastgoedfinancieringportefeuille Property Finance (aparte vergadering met directie Property Finance).
- Update strategische heroriëntatie (scenarioanalyses, gericht op zowel strategische herstructurering als de versterking en vereenvoudiging van de kapitaalbasis van SNS REAAL).
- Terugkoppeling van vergaderingen van de Audit Commissie, de Nominatie Commissie, de Remuneratie Commissie en de Risico Commissie.

December (drie vergaderingen)

- Update reguliere contacten toezichthouders.
- Stand van zaken per business unit (REAAL, SNS Bank, inclusief Property Finance, Zwitserleven) en IT&C.
- Operationeel plan 2013-2015, kapitalisatie- en fundingplan 2013-2015.
- Update strategische heroriëntatie (scenarioanalyses, gericht op zowel strategische herstructurering als de versterking en vereenvoudiging van de kapitaalbasis van SNS REAAL).
- Continuïteitsbrief van de externe accountant, KPMG.
- Terugkoppeling van vergaderingen van de Audit Commissie, de Remuneratie Commissie en de Risico Commissie.

18.4.2 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 2012 vergaderde de Raad van Commissarissen in februari ook een deel van de vergadering zonder de Raad van Bestuur. Tijdens dat deel van de vergadering werd het functioneren van de Raad van Bestuur en zijn individuele leden besproken en het eigen functioneren. Daarnaast vergaderde de Raad van Commissarissen in september en november ook een deel van zijn vergadering met alleen de CEO. Tijdens dat deel van de vergadering werden de samenstelling van de Raad van Bestuur besproken en de mogelijke consequenties van de strategische heroriëntatie voor de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen.

18.4.3 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 2012 heeft de externe accountant geen vergaderingen van de voltallige Raad van Commissarissen bijgewoond.

18.5 Vergaderingen commissies

De Raad van Commissarissen heeft vier commissies:

- Audit Commissie
- Nominatie Commissie
- Remuneratie Commissie
- Risico Commissie

Hieronder volgt een beschrijving van de werkzaamheden van de verschillende commissies. Meer details over de samenstelling van de commissies en de reglementen van iedere commissie zijn te vinden 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.

18.5.1 Audit Commissie (AC)

De samenstelling van de AC wijzigde niet in 2012. Naast de secretaris woonden de CEO, de CFRO, de directeur Group Audit, de CFO Group Finance en de externe accountant alle AC vergaderingen bij. Daarnaast was de externe actuaris bij een vergadering aanwezig. In 2012 vergaderde de AC zeven keer.

De AC besprak en beoordeelde in 2012 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 voortgang van de verslaglegging over Verantwoord Ondernemen, de rapportages en werkzaamheden van de externe accountant en de externe actuaris, waaronder de continuïteitsbrief van de externe accountant, het afsluitproces en het fiscale controleraamwerk bij Property Finance, Solvency II, het jaarplan, het mandaat van de externe accountant en Group Audit en de management letter. De AC heeft meerdere malen vergaderd over de integriteitissues bij Property Finance. Bij de evaluatie van het functioneren van de AC is in het bijzonder gesproken over de agendaplanning en de personele overlap tussen de AC en de Risico Commissie. Hoewel de onderlinge taakverdeling duidelijk is, signaleert men nog teveel overlap in vergaderstukken tussen beide commissies.

18.5.2 Nominatie Commissie (NC)

De samenstelling van de NC veranderde in 2012 niet. Naast de secretaris, wonen de CEO en de directeur P&O de vergaderingen van deze commissie bij. De commissie vergaderde in 2012 tweemaal.

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 2012 heeft de NC zich onder meer beziggehouden met de herbenoeming van de CFRO van SNS REAAL, de selectie van de nieuwe CCO en COO van REAAL en CFO van Property Finance en de invulling van de management development structuur van de top 100. Verder zijn er opvolgingsscenario's besproken voor de verschillende strategische scenario's. Namens de Raad van Commissarissen heeft de NC de continuïteit in management gemonitord en geborgd.

18.5.3 Remuneratie Commissie (RemunCo)

In 2012 trad Jaap Lagerweij toe tot de RemunCo en nam de rol over van voorzitter van Herna Verhagen. 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 2012 zeven keer.

De RemunCo bereidt de besluitvorming voor op het gebied van het beloningsbeleid van de leden van de Raad van Bestuur en het senior management en op het gebied van de beginselen van het beloningsbeleid voor de overige medewerkers van SNS REAAL. Daarnaast besteedde de RemunCo aandacht aan de implicaties van het wetsvoorstel bonusverbod bij staatsgesteunde instellingen en het wetsvoorstel Bestuur en Toezicht. Meer details over de hoofdlijnen van het beloningsbeleid, inclusief de verantwoording daarvan staan beschreven in het remuneratierapport.

18.5.4 Risico Commissie (RC)

In 2012 is Jan Nijssen toegetreden tot de RC en is Jaap Lagerweij teruggetreden. Naast de RC leden wonen de secretaris, de CEO, de CFRO, de directeur Group Audit, de directeur Group Risk Management en de directeur Compliance, Veiligheidszaken & Operationeel Risicomanagement de RC vergaderingen bij. De externe accountant woont tenminste eenmaal per jaar een vergadering van de RC gedeeltelijk bij. De commissie vergaderde in 2012 zeven 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 2012 heeft de RC aandacht besteed aan de risicobereidheid, het beleggingsbeleid van SNS REAAL, de risicoaspecten van het beloningsbeleid en aan integriteitsissues. Daarnaast is specifieke aandacht besteed aan de huidige en toekomstige kapitaalbehoefte van SNS REAAL, de Separate Accounts bij Zwitserleven, de ratings van de verschillende bedrijfsonderdelen van SNS REAAL, de kapitaal en fundingmarkt, het kredietrisico (inclusief de hypotheekportefeuille en de vastgoedfinancieringportefeuille van Property Finance), het human resources risico, en de integriteitissues bij Property Finance. Bij de evaluatie van het functioneren van de RC is in het bijzonder gesproken over de personele overlap tussen de AC en de RC. Hoewel de onderlinge taakverdeling duidelijk is, signaleert men nog teveel overlap in vergaderstukken tussen beide commissies.

18.6 Jaarrekening en dividend

Op 6 juni 2013 publiceerde SNS REAAL haar jaarcijfers 2012. Deze resultaten, inclusief de jaarrekening 2012 zijn voorafgaand aan de publicatie besproken in diverse vergaderingen van de AC en de Raad van Commissarissen. KPMG, de externe accountant, heeft een goedkeurende controleverklaring bij de jaarrekening afgegeven. De jaarrekening zal aan de Algemene vergadering van Aandeelhouders worden voorgelegd.

Gelet op het gerapporteerde resultaat zal SNS REAAL afzien van het uitkeren van dividend over 2012.

18.7 Remuneratierapport

Het remuneratierapport behandelt de remuneratie van de Raad van Bestuur en van de Raad van Commissarissen van SNS REAAL N.V. Voor informatie over het beloningsbeleid van SNS REAAL in bredere zin verwijzen we naar de website, onder Corporate Governance.

Het huidige beloningsbeleid is in 2011 vastgesteld en heeft als ingangsdatum 1 januari 2011. Dit beleid is op 13 september 2011 goedgekeurd tijdens een buitengewone algemene vergadering van aandeelhouders.
In 2012 is het beloningsbeleid dat per 1 januari 2011 is ingevoerd ongewijzigd voortgezet.
Door de nationalisatie van SNS REAAL per 1 februari 2013 is de Nederlandse Staat per 1 februari 2013 de enig aandeelhouder van SNS REAAL. In lijn met de afspraken die hierover met de Nederlandse Staat zijn gemaakt, zullen er in 2013 wijzigingen worden doorgevoerd in het beloningsbeleid dat op de Raad van Bestuur van toepassing is (zie paragraaf 18.7.4).

In paragraaf 18.7.1 wordt verslag uitgebracht van het beloningsbeleid dat in 2012 op de Raad van Bestuur van toepassing was.
In paragraaf 18.7.2 wordt de feitelijke remuneratie in 2012 van de leden van de Raad van Bestuur samengevat.
In paragraaf 18.7.3 wordt een overzicht gegeven van de vergoedingen aan de Raad van Commissarissen in 2012.
In paragraaf 18.7.4 wordt kort ingegaan op de wijzigingen na 31 december 2012 naar aanleiding van de nationalisatie per 1 februari 2013.

18.7.1 Beloningsbeleid Raad van Bestuur

Binnen SNS REAAL is een governance raamwerk opgesteld waarin de verdeling van taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot het beloningsbeleid voor SNS REAAL zijn opgenomen. Betrokken partijen zijn de Raad van Commissarissen, de Remuneratie Commissie, de Risico Commissie, de Raad van Bestuur en alle controleafdelingen binnen SNS REAAL.

De Remuneratie Commissie van de Raad van Commissarissen is verantwoordelijk voor het beloningsbeleid voor de Raad van Bestuur. De Raad van Commissarissen keurt beleidsvoorstellen goed en legt deze voor aan de aandeelhouders. De Remuneratie Commissie bereidt haar voorstellen onafhankelijk en zorgvuldig voor. De commissie laat zich daarbij ondersteunen door onafhankelijke beloningsdeskundigen en door de afdelingen Personeel & Organisatie (P&O), Group Risk Management (GRM), Compliance, Veiligheidszaken & Operationeel risicomanagement (CV&O), Group Audit (GA) en Group Finance (GF). Tijdens het opstellen van de beleidsvoorstellen worden scenarioanalyses uitgevoerd van de mogelijke uitkomsten van de variabele beloning en de gevolgen voor de totale beloning van de leden van de Raad van Bestuur.

De RC bespreekt eenmaal per jaar het beloningsbeleid van de Vennootschap vanuit het perspectief van risicobeheer.

De Raad van Commissarissen toetst jaarlijks de opzet en werking van het beloningsbeleid en is verantwoordelijk voor de uitvoering en evaluatie van het beloningsbeleid van de Raad van Bestuur. GA verricht periodiek onafhankelijk onderzoek naar de opzet en uitvoering van het beloningsbeleid.

Het remuneratiebeleid voldoet aan relevante juridische vereisten, de Nederlandse Corporate Governance Code, de Code Banken, de Code Verzekeraars, de Regeling beheerst beloningsbeleid Wft 2011 en de Wet bonusverbod staatsgesteunde instellingen.

De uitgangspunten van het beloningsbeleid

De uitgangspunten die gelden voor het beloningsbeleid voor alle onderdelen van SNS REAAL zijn ook van toepassing op het beloningsbeleid voor de Raad van Bestuur:

- Het beloningsbeleid kenmerkt zich door aandacht voor alle stakeholders van de onderneming; waaronder klanten, werknemers, aandeelhouders en de maatschappij.
- Het beleid dient bij te dragen aan de realisatie van de strategie en lange termijn belangen van SNS REAAL.
- Er is sprake van een passende verhouding tussen de vaste en de variabele beloning.
- De beloning is transparant en past binnen de signalen die er vanuit de buitenwereld op SNS REAAL afkomen.
- Het beleid voldoet aan de geldende wet- en regelgeving.
- De beloning past bij het risicoprofiel van SNS REAAL en het risicoprofiel van de betrokken functiehouder.
- Het beleid is in overeenstemming met en draagt bij aan een degelijke en doeltreffende risicobeheersing en moedigt niet aan tot het nemen van meer risico's dan voor de onderneming aanvaardbaar is.
- Het totale beloningspakket doet recht aan de gevraagde output van de betreffende functiehouder.
- Het beleid ondersteunt het aantrekken en behouden van goede mensen, daarbij rekening houdend met de specifieke positie van SNS REAAL.
- Het beleid is zo consistent mogelijk voor de gehele groep om uitwisselbaarheid en doorstroom van medewerkers te bevorderen.

Als gevolg van de toepasselijkheid van de Wet bonusverbod staatsgesteunde instellingen geldt voor leden van de Raad van Bestuur dat aan hen geen variabele beloning wordt toegekend.

Arbeidsmarktvergelijking

Eens per twee jaar beoordeelt de Remuneratie Commissie de marktcompetitiviteit van de beloning van de Raad van Bestuur ten opzichte van een benchmark groep bestaande uit (beursgenoteerde) Nederlandse financiële instellingen, alsmede een groep middelgrote (beursgenoteerde (AMX)) Nederlandse niet-financiële ondernemingen. In oktober 2012 is bovengenoemde vergelijking met de markt voor het laatst uitgevoerd.

Het totale beloningsbeleid (vast en variabel) voor de Raad van Bestuur ligt ruim 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. Variabele beloning is uit hoofde van de Wet bonusverbod staatsgesteunde instellingen niet aan de orde. Aan de hand van deze beloningselementen wordt het beloningsbeleid verder toegelicht.

Vast jaarinkomen

Het vaste jaarinkomen is in 2012 net als voorgaande jaren niet gewijzigd. De CAO verhoging van 1% per 1 januari 2012 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 in 2012 € 570 duizend. Voor de overige leden van de Raad van Bestuur bedraagt het totale vaste jaarinkomen € 468 duizend. 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

Het beloningsbeleid is zodanig opgesteld dat de hoogte en wijze van vaststelling van de variabele beloning niet leiden tot ongewenste prikkels en ongewenst gedrag.

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 wordt voor de helft in contanten en voor de helft in aandelen SNS REAAL uitgekeerd.

Het directe element, waarvan uitbetaling is gebaseerd op een eenjarige prestatieperiode, bedraagt 60% van de totale variabele beloning. De helft wordt uitbetaald in contanten en vindt direct na de eenjarige prestatieperiode plaats. De andere helft wordt uitgekeerd in aandelen SNS REAAL en vindt eveneens direct na de eenjarige prestatieperiode plaats (de aandelen vesten op dat moment). Vervolgens geldt voor de aandelen een retentieperiode van drie jaar. Na deze periode vallen de aandelen SNS REAAL vrij aan de bestuurder.

Het uitgestelde en voorwaardelijke element bedraagt 40% van de totale variabele beloning. De onvoorwaardelijke toekenning is afhankelijk van de (ex post) beoordeling door de Raad van Commissarissen van de prestatie na de prestatieperiode. Na de onvoorwaardelijke toekenning wordt de helft van het bedrag drie jaar na het verstrijken van de eenjarige prestatieperiode in contanten uitbetaald. De andere helft wordt vijf jaar na het verstrijken van de eenjarige prestatieperiode in aandelen uitgekeerd. De bestuurders krijgen deze aandelen direct na de uitstelperiode van vijf jaar in eigendom. Gezien de lange uitstelperiode van vijf jaar is geen retentieperiode toegepast. Die wordt beschouwd onderdeel te zijn van de uitstelperiode.

Het verband tussen beloning en prestaties
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.

Bij de vaststelling van de KPI's worden, indien relevant en mogelijk, alle stakeholders van SNS REAAL in aanmerking genomen, waaronder klanten, werknemers, aandeelhouders, de Nederlandse Staat (zolang de ontvangen kapitaalsteun niet is terugbetaald) en de maatschappij.

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 klantbelang, medewerkertevredenheid en het oplossen van knelpunten op het gebied van operationeel risico en compliance.
Voor de leden van de Raad van Bestuur geldt dat minimaal 30% van de prestatie-indicatoren een niet-financieel karakter heeft.

Het behalen van de KPI's is een voorwaarde voor toekenning van variabele beloning.

Vaststelling van de variabele beloning
Op basis van het gewicht van de KPI en de per KPI gehaalde prestatie wordt de hoogte van de toe te kennen variabele beloning vastgesteld door de Raad van Commissarissen. Er zijn randvoorwaarden gesteld voor toekenning van variabele beloningen, zoals een minimum solvabiliteit.

Indien de gestelde doelstellingen (targets) volledig worden gehaald (at target), bedraagt de variabele beloning 50% van het bruto vaste jaarinkomen. Dit geldt voor zowel de voorzitter als de overige leden van de Raad van Bestuur.
Bij een uitstekende prestatie (de targets worden ruim overtroffen) kan de variabele beloning hoger worden vastgesteld tot maximaal 100% van het bruto vaste jaarinkomen.

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 redelijkheidtoets).

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).

Bij beëindiging van de arbeidsovereenkomst gedurende de prestatieperiode, vervalt het recht op de variabele beloning.

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 2012 (net als over voorgaande jaren) geen variabele beloning is, noch zal worden toegekend aan de Raad van Bestuur. Dit is ook in lijn met de op 1 juli 2012 in werking getreden "Wet aansprakelijkheidsbeperking DNB en AFM en bonusverbod staatsgesteunde ondernemingen".

Pensioen
De leden van de Raad van Bestuur nemen deel aan dezelfde pensioenregeling als de medewerkers van SNS REAAL. De door de deelnemers aan de CAO van SNS REAAL te betalen eigen bijdrage van 4,5% over de pensioengrondslag geldt ook voor de leden van de Raad van Bestuur.
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.

Overig
SNS REAAL heeft voor de leden van de Raad van Bestuur drie verzekeringen afgesloten, een WIA-verzekering, een arbeidsongeschiktheidsverzekering en een overlijdensrisicoverzekering. De premies hiervoor worden door SNS REAAL betaald.
In de tabel met de beloning van de leden van de Raad van Bestuur maken deze premies onderdeel uit van het element 'Pensioen en overig'.

Uit de arbeidsovereenkomsten van de leden van de Raad van Bestuur vloeit voort dat de opzegtermijn bij beëindiging door SNS REAAL 12 maanden bedraagt en bij beëindiging door de bestuurder 6 maanden.

Op grond van de “Wet uitwerking fiscale maatregelen Begrotingsakkoord 2013” betaalt SNS REAAL in 2013 een eenmalige “crisisheffing” van 16% over het loon dat zij in 2012 aan medewerkers heeft betaald, voor zover dat loon (per medewerker) hoger was dan € 150 duizend.
In de tabel met de beloning van de leden van de Raad van Bestuur staat de crisisheffing op een aparte regel vermeld.

18.7.2 Beloning Raad van Bestuur 2012

Beloning zittende bestuurders

Tabel 28 geeft een totaaloverzicht van de beloning per lid van de Raad van Bestuur.

Tabel 28: Bruto beloning Raad van Bestuur 2012

	Vaste beloningen		Pensioen en overig		Variabele beloning		Totaal	
In duizenden euro's	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011
R.R. Latenstein	581	580	117	117	--	--	698	697
F.K.V. Lamp	479	478	96	96	--	--	575	574
D.J. Okhuijsen	477	475	96	96	--	--	573	571
W.H. Steenpoorte	477	139	97	21	--	--	574	160
M.W.J. Hinssen	--	338	--	76	--	--	--	414
Totaal RvB excl crisisheffing	**2.014**	**2.010**	**406**	**406**	**--**	**--**	**2.420**	**2.416**
Crisisheffing							221	--
Totaal RvB							**2.641**	**2.416**

Vaste beloning is inclusief vakantiegeld, 13e maand, bijdrage in de ziektekostenregeling en sociale lasten. De vaste beloning van de heren Latenstein en Lamp is tevens inclusief bruto onkostenvergoeding. De stijging van de vaste beloning wordt veroorzaakt door een stijging van de sociale lasten. Pensioen is inclusief premie WIA, premie arbeidsongeschiktheidsverzekering en premie overlijdensrisicoverzekering. De heer Steenpoorte is per 15 september 2011 toegetreden als lid van de Raad van Bestuur. De heer Hinssen is per 15 september 2011 afgetreden als lid van de Raad van Bestuur. Zie voor de beloning van de heer Hinssen na 15 september 2011 hierna onder "Beloning gewezen bestuurder".

Er is over 2012 geen variabele beloning uitgekeerd aan de leden van de Raad van Bestuur.

Beloning gewezen bestuurder
De heer Hinssen is per 15 september 2011 afgetreden als lid van de Raad van Bestuur. Na zijn terugtreding als lid van de Raad van Bestuur was hij tot 31 december 2012 in dienst van SNS REAAL. In die periode heeft hij advieswerkzaamheden verricht, tegen gelijkblijvende arbeidsvoorwaarden, inclusief de vergoeding bij uitdiensttreding op initiatief van SNS REAAL.
De totale beloning van de heer Hinssen bedroeg in 2012 € 1.122 duizend: € 479 duizend vaste beloningen, € 107 duizend pensioen en premie risicoverzekeringen, € 478 duizend vergoeding bij uitdiensttreding en € 58 duizend crisisheffing.

Totale beloning zittende en gewezen bestuurders 2012
De totale beloning van zittende en voormalige bestuurders in 2012 bedroeg (inclusief vergoeding bij uitdiensttreding voor gewezen bestuurder de heer Hinssen) € 3.763 duizend (2011: € 2.586 duizend).

Aandelenbezit

In het verleden (2006 en 2007) zijn 19.927 aandelen aan de heer Latenstein toegekend op grond van de toen geldende bonusregeling (LTB). In 2012 zijn hiervan 17.380 aandelen vrij ter beschikking gekomen. De resterende 2.547 aandelen zouden in 2013 vrij ter beschikking komen. Met de nationalisatie is dit recht komen te vervallen.
De marktwaarde van deze 2.547 aandelen bedroeg op het moment van toekenning (13 december 2007) € 39 duizend, en op het moment van vesting (28 april 2010) € 11 duizend.

Na 2007 zijn geen aandelen meer toegekend. De LTB is per 1 januari 2010 komen te vervallen. Het per 1 januari 2011 ingevoerde beloningsbeleid voorziet in een gedeeltelijke uitbetaling van de variabele beloning in de vorm van aandelen. Sinds de invoering van dat beleid is echter geen variabele beloning toegekend en zijn geen aandelen toegekend.

Leningen

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de leningen die zijn verstrekt aan leden van de Raad van Bestuur en die op 31 december 2012 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 29: Leningen aan leden van de Raad van Bestuur

	Openstaand per 31 december		Gemiddelde rentevoet		Aflossingen hypothecaire leningen	
In duizenden euro's	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011
W.H. Steenpoorte	1.183	1.193	4,2%	4,1%	10	9
Totaal	**1.183**	**1.193**			**10**	**9**

18.7.3 Beloning Raad van Commissarissen 2012

De vaste jaarlijkse vergoeding bedraagt € 30 duizend voor een lid van de Raad van Commissarissen, € 35 duizend voor de vicevoorzitter en € 45 duizend voor de voorzitter van de Raad van Commissarissen.

De jaarlijkse vergoeding voor lidmaatschap van de 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 per jaar voor de voorzitter van de Raad van Commissarissen.

De leden van de Raad van Commissarissen houden geen aandelen in SNS REAAL N.V.
In 2012 zijn geen leningen verstrekt aan de leden van de Raad van Commissarissen en op 31 december 2012 stonden geen leningen aan leden van de Raad van Commissarissen open.

Onderstaande tabel geeft een totaaloverzicht van de vergoedingen aan de individuele leden van de Raad van Commissarissen.

Tabel 30: Bruto bezoldiging Raad van Commissarissen

	Als lid van de Raad van Commissarissen		Als lid van een commissie		Totaal	
In duizenden euro's	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011
R. Zwartendijk (vz)	45	45	12	12	57	57
P. S. Overmars (vvz)	35	33	12	18	47	51
C. Insinger	30	30	12	12	42	42
R.J. van de Kraats	30	30	12	12	42	42
J.E. Lagerweij	30	30	8	8	38	38
J. A. Nijhuis	30	30	9	9	39	39
J.A. Nijssen (vanaf 13-09-2011)	30	9	4	--	34	9
H.W.P.M.A. Verhagen	30	30	8	8	38	38
L. Wijngaarden	30	30	12	12	42	42
H.M. van de Kar (tot 20-4-2011)	--	11	--	5	--	16
H. Muller (tot 20-4-2011)	--	9	--	3	--	12
Totaal	**290**	**287**	**89**	**99**	**379**	**386**

De heren Van de Kar en Muller zijn per 20 april 2011 afgetreden als lid van de RvC. De heer Overmars is sinds 20 april 2011 vicevoorzitter van de RvC. De heer Nijssen is sinds 13 september 2011 lid van de RvC.

18.7.4 Gebeurtenissen na 31 december 2012 naar aanleiding van de nationalisatie per 1 februari 2013

Wijzigingen in het beloningsbeleid

Door de nationalisatie van SNS REAAL per 1 februari 2013 is de Nederlandse Staat per die datum de enig aandeelhouder van SNS REAAL. In lijn met de afspraken die hierover met de Nederlandse Staat zijn gemaakt, zullen er in 2013 wijzigingen worden doorgevoerd in het beloningsbeleid dat op de Raad van Bestuur van toepassing is.
In dit kader heeft de Nederlandse Staat op 4 februari 2013 het volgende besloten:

- De totale vaste beloning van de voorzitter van de Raad van Bestuur bedraagt € 550 duizend bruto per jaar.
- Voor de overige leden van de Raad van Bestuur bedraagt de totale vaste beloning maximaal 80% van de totale vaste beloning van de voorzitter van de Raad van Bestuur.
- Bij eventuele beëindiging van de aanstelling op initiatief van SNS REAAL ontvangen de leden van de Raad van Bestuur een vergoeding van maximaal eenmaal de totale vaste beloning per jaar.
- Daarnaast heeft de Nederlandse Staat expliciet benadrukt dat de leden van de Raad van Bestuur geen recht hebben op variabele beloning zolang SNS REAAL onder de werking van de “wet aansprakelijkheidsbeperking DNB en AFM en bonusverbod staatsgesteunde ondernemingen” valt. Dit gold overigens ook al voor de nationalisatie.

Terugtreden leden Raad van Bestuur

Per de datum van terugtreden uit de RvB op 1 februari 2013 is de beloning van Ronald Latenstein en Ference Lamp beëindigd. Er is geen vertrekvergoeding betaald noch enige andere vergoeding over de periode na 1 februari.

18.8 Slotwoord

De Raad van Commissarissen wenst zijn dank en waardering uit te spreken voor alle medewerkers van SNS REAAL, en in het bijzonder voor hun betrokkenheid en inzet. In de afgelopen periode is zowel extern als intern veel van hen gevraagd. Dat is voor alle betrokkenen niet altijd gemakkelijk 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 waardering uit te spreken.

Ook van het management van SNS REAAL is dit jaar een uitzonderlijke inspanning gevraagd. Ondanks alles is de samenwerking met de Raad van Commissarissen goed 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 onafgebroken inzet en toewijding waarmee Rob Zwartendijk, Ronald Latenstein en Ference Lamp zich de afgelopen periode, maar ook daarvoor, voor SNS REAAL hebben ingezet. De Raad van Commissarissen betreurt hun vertrek, maar respecteert hun keuze.

Utrecht, 4 juni 2013
Namens de Raad van Commissarissen
Piero Overmars, waarnemend voorzitter

19 Corporate Governance

Dit hoofdstuk bevat informatie over een waaier van onderwerpen op het gebied van corporate governance.

19.1 De Raad van Bestuur

19.1.1 Samenstelling en functioneren

De Raad van Bestuur van SNS REAAL bestaat op de datum van publicatie van het jaarverslag uit:

- Gerard van Olphen (voorzitter)
- Maurice Oostendorp (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 voor 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 en de algemene vergadering van aandeelhouders zijn onderworpen.

De Raad van Bestuur vormt samen met de directievoorzitters van SNS Bank, REAAL, Zwitserleven en SNS Asset Management en de directeur P&O het Management Comité van SNS REAAL.

19.1.2 Verantwoordelijkheden, curricula vitae en nevenfuncties

Gerard van Olphen

Gerard van Olphen (1962) is sinds 4 februari 2013 voorzitter van de Raad van Bestuur. Hij is daarnaast verantwoordelijk voor de groepstaven Group Audit, Corporate Communicatie, Compliance, Veiligheidszaken & Operationeel Risicomanagement (CV&O), Corporate Strategy en Personeel & Organisatie.

Voordat Gerard van Olphen in dienst trad bij SNS REAAL vervulde hij verschillende functies bij Achmea. Waaronder die van CFRO en lid van de Raad van Bestuur. Eerder was Gerard van Olphen al werkzaam bij REAAL. Hij was ondermeer van 2000-2001 CFO van de SNS REAAL Groep en voorzitter van de hoofddirectie van REAAL Verzekeringen.

Maurice Oostendorp

Maurice Oostendorp (1956) is sinds 4 februari 2013 Chief Financial and Risk Officer in de Raad van Bestuur. Daarnaast is hij verantwoordelijk voor Property Finance en de groepstaven Group Risk Management, Investor Relations, Group Finance, Fiscale zaken en Insurance Treasury & Investment Management.

Voordat Maurice Oostendorp bij SNS REAAL in dienst kwam, vervulde hij verschillende functies bij Coöperatie VGZ en ABN AMRO. Waaronder die van Chief Financial Officer en lid van de Raad van Bestuur bij Coöperatie VGZ en Directeur Generaal Group Finance bij ABN AMRO.

Nevenfuncties: Vicevoorzitter van de Centrale Commissie voor de Statistiek (plus Voorzitter Audit Commissie) van het CBS. Lid Raad van Commissarissen van NWB Bank. Lid Raad van Advies Women in Financial Services (WIFS). Lid Board of Inspiration NIBE-SVV.

Dick Okhuijsen

Dick Okhuijsen (1965) is sinds 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.

Nevenfuncties: bestuurslid Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), bestuurslid Stichting Management Studies en bestuurslid Stichting Geldinzicht.

Wim Henk Steenpoorte

Wim Henk Steenpoorte (1964) is sinds september 2011 lid van de Raad van Bestuur en richt zich als Chief Technology Officer op IT & Change. Daarnaast is hij verantwoordelijk voor de groepstaven 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., Lid Raad van Toezicht SIVI.

19.2 De Raad van Commissarissen

19.2.1 Samenstelling, benoeming en functioneren

De Raad van Commissarissen van SNS REAAL bestaat op de datum van publicatie van dit jaarverslag uit:

- Piero Overmars (plaatsvervangend voorzitter)
- Charlotte Insinger
- Robert Jan van de Kraats
- Jaap Lagerweij
- Jos Nijhuis
- Jan Nijssen
- Herna Verhagen (vicevoorzitter)
- 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 vergadert minstens zes keer per jaar volgens een jaarlijks op te stellen schema. 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. In dit reglement staan onder andere aanvullende bevoegdheden. 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. SNS REAAL is een zogenoemde structuurvennootschap. Dit betekent onder andere dat de Raad van Commissarissen in 2012 alle bevoegdheden had die in het Burgerlijk Wetboek aan de Raad van Commissarissen van een structuurvennootschap worden toegekend, zoals de bevoegdheid leden van de Raad van Bestuur te benoemen. Na de nationalisatie zijn de statuten van SNS REAAL N.V. gewijzigd, waarbij (onder andere) de bevoegdheid van de Raad van Commissarissen de leden van de Raad van Bestuur te benoemen, is komen te vervallen. Wij verwijzen naar de inhoud van de huidige statuten zoals die op onze website zijn geplaatst.

Op 11 december 2008 heeft SNS REAAL in ruil voor financiële steun core Tier 1 securities uitgegeven aan de Nederlandse Staat. In 2012 golden afspraken die bij deze uitgifte zijn gemaakt en die 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. Deze commissarissen hadden de bevoegdheid belangrijke besluiten goed te keuren, 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. Voor de gevolgen van de nationalisatie van SNS REAAL voor de core Tier 1 securities verwijzen wij naar hoofdstuk 2 Nationalisatie.

De Raad van Commissarissen heeft uit zijn midden vier commissies ingesteld die per 31 december 2012 bestonden uit de volgende leden:

- de Audit Commissie, bestaande uit Robert Jan van de Kraats (voorzitter), Charlotte Insinger, Jos Nijhuis, Piero Overmars en Ludo Wijngaarden.
- de Nominatie Commissie, bestaande uit Rob Zwartendijk (voorzitter), Jaap Lagerweij en Herna Verhagen.
- de Remuneratie Commissie, bestaande uit Jaap Lagerweij (voorzitter), Herna Verhagen, Ludo Wijngaarden en Rob Zwartendijk.

- de Risico Commissie. Deze bestaat uit Piero Overmars (voorzitter), Charlotte Insinger, Robert Jan van de Kraats, Jan Nijssen en Rob Zwartendijk.

Zoals beschreven in hoofdstuk 2 is Rob Zwartendijk per 1 februari 2013 afgetreden. De samenstelling van bovenstaande commissies is daardoor gewijzigd en is nu als volgt:

- 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 Herna Verhagen (voorzitter), Charlotte Insinger en Piero Overmars.
- de Remuneratie Commissie. Deze bestaat uit Jaap Lagerweij (voorzitter), Piero Overmars, Herna Verhagen en Ludo Wijngaarden.
- de Risico Commissie. Deze bestaat uit Piero Overmars (voorzitter), Charlotte Insinger, Robert Jan van de Kraats en Jan Nijssen.

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.

19.2.2 Curricula vitae, benoemingstermijnen en nevenfuncties

Piero Overmars

Piero Overmars (1964) is voorzitter van de Stichting Nyenrode (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 en van de Raad van Toezicht van het AMC. 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 AVvA 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 van de raad van toezicht van Rijnland zorggroep en lid van de raad van toezicht van Luchtverkeersleiding Nederland. Daarvoor werkte zij voor het Erasmus MC, de Robeco Groep en Shell.

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 AVvA na 15 april 2013.

Robert Jan van de Kraats

Robert Jan van de Kraats (1960) is vicevoorzitter 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 voor de eerste keer als commissaris benoemd op 12 oktober 2006. Hij treedt af uiterlijk op de eerste AVvA na 20 april 2015.

Jaap Lagerweij

Jaap Lagerweij (1947) is associate partner bij Gwynt. 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 supermarktorganisaties. Lagerweij is commissaris bij de Nederlandse Staatsloterij, Rituals, Coolcat Fashion, HG International, en Beerensgroep. 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 AVvA 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 PriceWaterhouseCoopers (PWC). Nijhuis is lid van de Raad van Toezicht van het Muziektheater Amsterdam 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 AVvA 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 Enviu en lid van de commissie Intern Toezicht van Shell Pensioenfonds.

Nijssen is voor de eerste keer als commissaris benoemd op 13 september 2011. Hij treedt af uiterlijk op de eerste AVvA na 13 september 2015.

Herna Verhagen

Herna Verhagen (1966) is bestuursvoorzitter 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 Commissarissen van Nutreco en van het dagelijks bestuur van VNO-NCW.

Verhagen is voor de eerste keer als commissaris benoemd op 12 juni 2008. Zij treedt af uiterlijk op de eerste AVvA na 25 april 2016.

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 De Nederlandsche Bank. 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 AVvA na 15 april 2013.

19.3 Voorschriften betreffende benoeming en ontslag van bestuurders en commissarissen

Ingevolge het Besluit artikel 10 overnamerichtlijn moet onder andere van de voorschriften betreffende benoeming en ontslag van bestuurders en commissarissen in het jaarverslag mededeling worden gedaan. Tot de nationalisatie van SNS REAAL was dit Besluit van toepassing op SNS REAAL. In deze paragraaf hebben wij daarom de voorschriften zoals die tot de nationalisatie golden uiteengezet.

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 (AVvA) over het ontslag is gehoord.

Leden van de RvC worden op voordracht van de RvC benoemd door de AVvA. De AVvA en de ondernemingsraad kunnen aan de RvC personen aanbevelen om als commissaris te worden voorgedragen. Indien voor de vacature het versterkte recht van aanbeveling van de ondernemingsraad geldt, laat de RvC dat ook weten. Dit versterkte recht van aanbeveling ziet op een derde van het aantal leden van de RvC. Hiervoor 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 AVvA kan met een volstrekte 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 volstrekte 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 SNS REAAL kan worden verlangd. Een commissaris kan worden geschorst door de RvC. De AVvA kan bij een volstrekte 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 AVvA bij volstrekte 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.

Na de nationalisatie zijn de statuten van SNS REAAL N.V. gewijzigd, waardoor ook bovenstaande voorschriften zijn gewijzigd. Wij verwijzen naar de inhoud van de huidige statuten zoals die op onze website zijn geplaatst.

19.4 Aandeelhouders, aandelen en core Tier 1 securities

19.4.1 Informatie over aandeelhouders van SNS REAAL

Tot de nationalisatie van SNS REAAL werd 50,00001% van de aandelen in SNS REAAL gehouden door Stichting Beheer SNS REAAL ('Stichting Beheer'). Voor zover wij weten was er op 31 december 2012, naast Stichting Beheer, 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:

a. BNP Paribas Investment Partners SA per 23 november 2012 een kapitaalbelang van 4,27% en een stemrecht voor 5,18%.

Tot de nationalisatie waren alle gewone aandelen van SNS REAAL beursgenoteerd aan Euronext NYSE in Amsterdam. Er waren geen bijzondere zeggenschapsrechten verbonden aan de gewone aandelen SNS REAAL. Door SNS REAAL werden geen beperkingen gesteld aan de overdracht van de gewone aandelen. De statuten van SNS REAAL bevatten geen blokkeringsregeling voor de gewone aandelen en er was geen overeenkomst tussen de vennootschap en een aandeelhouder waaruit een beperking van de overdracht voortvloeit.

Op 28 april 2008 heeft SNS REAAL zes aandelen B ('aandelen B') uitgegeven aan Stichting Beheer in verband met de overname van Zwitserleven. De aandelen B waren niet beursgenoteerd. Aan de aandelen B waren geen bijzondere zeggenschapsrechten verbonden en gaven geen aanspraak op opgebouwde of toekomstige winstreserves. De aandelen B gaven recht op een dividend dat afhankelijk was van het dividend dat uitgekeerd werd op gewone aandelen op een dusdanige wijze dat het dividendrendement van de aandelen B negentig procent (90%) zou bedragen van het dividendrendement van de gewone aandelen. De aandelen B waren niet vrij overdraagbaar. De aandelen B konden slechts geleverd worden met voorafgaande goedkeuring van de RvB onder goedkeuring van de RvC.

Tengevolge van de nationalisatie is de Staat der Nederlanden per 1 februari 2013 enig aandeelhouder van SNS REAAL.

19.4.2 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 Stichting Beheer en € 185 miljoen bij de Staat.

Voor de gevolgen van de nationalisatie voor de core Tier 1 securities verwijzen wij naar hoofdstuk 2 Nationalisatie.

19.5 Diverse codes

19.5.1 Code Corporate Governance

De Code Corporate Governance (de 'Code') is van toepassing op alle Nederlandse beursgenoteerde vennootschappen. Als gevolg van de nationalisatie is de Code formeel per 1 februari 2013 niet meer van toepassing op SNS REAAL N.V.. SNS REAAL zal er toch naar blijven streven de principes en best-practicebepalingen van de Code zoveel mogelijk na te leven. In het jaarverslag zullen wij dus mededeling doen 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. In dit jaarverslag doen wij mededeling over de naleving van de Code in 2012. De tekst van de Code is beschikbaar op www.commissiecorporategovernance.nl.

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.' Ronald Latenstein was voor onbepaalde duur benoemd. Dit was in overeenstemming met de geldende wettelijke bepalingen op het moment van zijn benoeming, voordat de Code tot stand kwam. Ronald Latenstein is in verband met de nationalisatie per 1 februari 2013 afgetreden. De huidige leden van de Raad van Bestuur (Gerard van Olphen, Maurice Oostendorp, Dick Okhuijsen en Wim Henk Steenpoorte) zijn voor een periode van maximaal vier jaar benoemd, waarna 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 is Herna Verhagen daarom als voorzitter afgetreden en is Jaap Lagerweij tot voorzitter van de Remuneratie Commissie benoemd.

Afwijking op best-practicebepaling IV.1.5

De derde 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 Stichting Beheer ter financiering van de acquisitie van Zwitserleven, zijn de statuten van SNS REAAL op 28 april 2008 gewijzigd. Door deze statutenwijziging werd onder andere het maatschappelijk kapitaal van SNS REAAL uitgebreid met zes aandelen B en werden de bepalingen in de statuten over winst, verlies en dividend aangepast. De statuten per 28 april 2008 bepaalden 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 vloeide daarom voort dat met de vaststelling van de jaarrekening het dividend vaststond en bovendien uitkeerbaar was.
In verband met de nationalisatie zijn de statuten van SNS REAAL gewijzigd en zal er geen sprake meer zijn van een afwijking van best-practicebepaling IV.1.5.

19.5.2 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).

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. SNS REAAL onderneemt doorlopend initiatieven om het vertrouwen in de financiële sector te herstellen en het functioneren van de sector te verbeteren. Ook in 2012.

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 1 januari 2011 van kracht geworden. Al voor beide data, in 2009, startte SNS REAAL met het toepassen van de Codes. Vanaf dat moment streeft 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. 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 senior management voldoet aan de Codes en de toepasselijke wet- en regelgeving.
- De Raad van Bestuur en het senior management van SNS REAAL hebben de moreel-ethische verklaring in februari 2010 ondertekend en recent ook de zogenaamde bankierseed afgelegd, conform de nieuwe regelgeving daarover. De principes die in deze verklaring zijn opgenomen, gelden als leidraad voor het handelen van alle medewerkers van SNS REAAL.
- Er is een programma voor permanente educatie 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 15 wordt nader ingegaan op de relevante ontwikkelingen op het gebied van risicomanagement.
- De interne auditfunctie is op groepsniveau georganiseerd, voldoet aan de Codes en is doorlopend in ontwikkeling.

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 de Codes zo goed als volledig na. Op enkele punten heeft de Raad van Commissarissen de Codes in 2012 door omstandigheden niet nageleefd:

- Aanbeveling 2.1.8: als gevolg van de focus op het vinden van een allesomvattende oplossing voor de portefeuille van Property Finance en de kapitaalpositie van SNS REAAL heeft de Raad van Commissarissen in 2012 niet volledig aan de permanente educatie verplichting voldaan.
- Aanbeveling 2.1.9: als gevolg van de externe evaluatie van het functioneren van de Raad van Commissarissen in combinatie met de focus op het vinden van een allesomvattende oplossing voor de portefeuille van Property Finance en de kapitaalpositie van SNS REAAL heeft de Raad van Commissarissen in 2012 de effectiviteit van de permanente educatie niet geëvalueerd.

Daarnaast heeft een aantal medewerkers dat valt binnen de reikwijdte van de Regeling Beheerst Beloningsbeleid Wft 2011, het voor hen vastgestelde beloningsbeleid nog niet schriftelijk geaccepteerd. Het beleid is wel volledig toegepast en uitgevoerd.

Op het niveau van de entiteiten onder de belangrijkste werkmaatschappijen van SNS REAAL is verdere verbetering van de toepassing van de Codes mogelijk. Daarbij kan gedacht worden aan de evaluatie van de raden van commissarissen van deze entiteiten (aanbeveling 2.1.10), het vaststellen dat de directieleden voldoen aan de deskundigheidseisen van DNB (aanbeveling 3.1.4), het maximeren van ontslagvergoedingen van enkele bestuursleden (aanbeveling 6.3.2) als gevolg van al bestaande contractuele afspraken, en het instellen van een audit en risico commissie bij de raden van commissarissen van deze entiteiten.

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 productgoedkeuringsproces 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
- Verantwoord ondernemen
- Marktpositionering
- Het winnen, helpen en houden van klanten
- Verantwoord ondernemen
- Winnen, helpen en houden van klanten
- Strategie SNS Retail Bank
- Organisatie en distributie
- Commerciële ontwikkelingen per productgroep
- Strategie REAAL
- Commerciële ontwikkelingen en organisatie

- Strategie
- Commerciële ontwikkelingen en organisatie

Permanente educatie en deskundigheid Raad van Commissarissen, Raad van Bestuur en seniormanagement

In 2012 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 internal audit, cybercrime, omgang met toezichthouders, fiscale ontwikkelingen, ethisch handelen en governance, economisch kapitaal, beloningsbeleid, embedded value en Solvency II en klantbelang centraal. 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 beoordelingtraject.

19.6 Bestuursverklaringen

De leden van de Raad van Bestuur verklaren als volgt:

19.6.1 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 zoals beschreven in het hoofdstuk Risicobeheer- en Organisatie. 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 wezenlijke risico's geïdentificeerd waarbij acties zijn of worden genomen om deze risico's te mitigeren:

- De executie van het besluit tot nationalisatie van SNS REAAL heeft ingrijpende gevolgen voor de organisatie en is vanwege het veranderingsproces complex. De voorgenomen afsplitsing van Property Finance en de gevolgen van de verwachte EC beoordeling van de nationalisatie zijn hiervan voorbeelden.
- Bij Property Finance zijn tekortkomingen in de interne beheersing nadrukkelijker zichtbaar geworden, als gevolg van de moeilijke omstandigheden in de vastgoedmarkt en de druk op de afbouw van RWA. Deze tekortkomingen hebben ondermeer betrekking op de dossiervorming, externe inhuur en aansturing van deelnemingen waarin uitgewonnen zekerheden worden beheerd. Daarnaast was de uitkomst van de periodieke integriteitmeting zoals deze jaarlijks binnen het gehele concern wordt uitgevoerd voor dit bedrijfsonderdeel negatief. Naar aanleiding van de vanuit deze meting en andere onderzoeken toegenomen zorg rondom mogelijke belangenverstrengeling, is in het najaar 2012 een diepgaand intern onderzoek gestart. Dit onderzoek loopt door in 2013 en heeft tot diverse maatregelen geleid en ook tot aangifte van vermoedens van strafbare feiten. Naast het interne onderzoek loopt ook een onderzoek van de strafrechtelijke autoriteiten. De onderzoeksresultaten, tekortkomingen en genomen maatregelen zijn in de relevante governance commités besproken. Op het gebied van interne beheersing van Property Finance zijn in 2012 en worden in 2013 verdere risico mitigerende maatregelen getroffen, om herhaling te voorkomen. De effectiviteit daarvan zal worden gemeten.
- 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.
- Media reageren vrijwel direct op ontwikkelingen in de financiële sector. De exposure in de (social) media is fors toegenomen waarbij met name het lopende fraude onderzoek bij Property Finance de aandacht trekt. Negatieve media aandacht schaadt het imago van de merken van SNS REAAL.
- De executie van de compensatieregelingen voor beleggingsverzekeringen en beleggingspensioenen die een gevolg

zijn van onvolledige kostentransparantie in het verleden.

- SNS REAAL heeft in 2012 het productmanagementproces aangevuld met een periodieke review op haar producten. In lijn met onze missie Eenvoud in Geldzaken en als gevolg van veranderde wet- en regelgeving en een veranderde publieke opinie blijft onze productportfolio en de duurzame waardecreatie voor onze klanten onze aandacht houden.
- Het beroep op de loyaliteit van medewerkers van SNS REAAL is toegenomen vanwege de noodzaak tot het verduurzamen van arbeidsvoorwaarden, de afgenomen baanzekerheid en de vele organisatieveranderingen.

19.6.2 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 Commissie.
- Het onderzoek naar de werking van dit systeem door de interne en de externe accountant. De externe accountant rapporteert hierover voor zover dat voorvloeit uit zijn werkzaamheden voor de jaarrekeningcontrole. De bevindingen worden besproken met het Financial Committee, de Raad van Bestuur en de Audit Commissie.

Wij zijn van oordeel dat de maatregelen leiden tot een voldoende beheersing van de financiële verslaggeving.

19.6.3 Getrouw-beeldverklaring

De leden van de Raad van Bestuur verklaren het volgende: “De geconsolideerde en enkelvoudige jaarrekening 2012 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 2012 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, 4 juni 2013

Gerard van Olphen voorzitter RvB
Maurice Oostendorp CFRO
Wim Henk Steenpoorte CTO
Dick Okhuijsen COO

20 Geconsolideerde jaarrekening

20.1 Geconsolideerde balans

Geconsolideerde balans

Voor resultaatverdeling en in miljoenen euro's	*Toelichting*	**31-12-2012**	31-12-2011
Activa			
Immateriële vaste activa	*1*	1.000	1.728
Materiële vaste activa	*2*	298	341
Geassocieerde deelnemingen	*3*	49	56
Vastgoedbeleggingen	*4*	181	197
Beleggingen	*5*	34.175	31.435
Beleggingen voor rekening en risico van polishouders	*6*	13.227	12.420
Belegd onderpand inzake verbruikleen	*7*	--	117
Derivaten	*8*	4.139	3.893
Uitgestelde belastingvorderingen	*9*	1.338	655
Herverzekeringscontracten	*18*	3.185	3.426
Vastgoedprojecten	*10*	416	512
Vorderingen op klanten	*11*	64.334	67.552
Vorderingen op banken	*12*	2.313	2.171
Vennootschapsbelasting		101	299
Overige activa	*13*	1.231	1.525
Kas en kasequivalenten	*14*	7.654	5.509
Totaal activa		**133.641**	**131.836**
Passiva			
Aandelenkapitaal		469	469
Overige reserves		2.866	3.527
Onverdeeld resultaat		-972	114
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouders	***15***	**2.363**	**4.110**
Eigen vermogen toe te schrijven aan houders van securities	*15*	987	979
Belang van derden		2	1
Totaal eigen vermogen		**3.352**	**5.090**
Participatiecertificaten en achtergestelde schulden	*16*	1.744	2.129
Schuldbewijzen	*17*	22.212	27.429
Verzekeringscontracten	*18*	41.769	38.827
Voorziening voor personeelsverplichtingen	*19*	438	440
Overige voorzieningen	*20*	129	86
Schuld ontvangen onderpand inzake verbruikleen	*7*	--	120
Derivaten	*8*	3.643	3.618
Uitgestelde belastingverplichtingen	*9*	1.219	1.038
Spaargelden	*21*	32.815	30.341
Overige schulden aan klanten	*22*	10.983	12.142
Schulden aan banken	*23*	11.639	7.245
Vennootschapsbelasting		1	177
Overige verplichtingen	*24*	3.697	3.154
Totaal passiva		**133.641**	**131.836**

De bij de balansposten vermelde nummers verwijzen naar de toelichting op de geconsolideerde balans vanaf paragraaf 30.1

De presentatie van de vergelijkende cijfers is op een aantal onderdelen aangepast voor vergelijkingsdoeleinden. Zie voor meer informatie paragraaf 21.3.4 Veranderingen in grondslagen, schattingen en presentatie voor de geconsolideerde jaarrekening.

Pro forma cijfers

In deze paragraaf wordt ingegaan op wat de nationalisatie in financieel opzicht voor SNS REAAL betekent. Onderstaande pro forma balans geeft inzicht in de belangrijkste financiële effecten van de nationalisatie en na uitvoering van bepaalde vervolgstappen die de Minister heeft aangekondigd in zijn brief van 1 februari 2013 aan de Voorzitter van

de Tweede Kamer der Staten-Generaal gezonden brief (hierna: de Kamerbrief). Deze pro forma balans is opgesteld door uitsluitend de vermelde gebeurtenissen of handelingen in de balans per 31 december 2012 te verwerken om inzicht te geven in het uiteindelijke effect van de vervolgstappen van de nationalisatie. De vervolgstappen die resulteren in de pro forma balans representeren niet in alle gevallen historische feitelijke transacties. Een aantal vervolgstappen moet nog geëffectueerd worden. De werkelijke uitvoering kan afwijken, bijvoorbeeld als gevolg van de reactie van de Europese Commissie op het herstructureringsplan, hetgeen invloed kan hebben op de hierna gepresenteerde pro forma's. Onderstaande effecten staan in de pro forma balans per kolom aangegeven en worden in de daaropvolgende paragrafen nader toegelicht:

- De afwaardering van de vastgoedfinancieringsportefeuille naar de waarde zoals door de Minister bepaald bij overdracht van Property Finance aan een vastgoedbeheerorganisatie. Het verlies op de vastgoedfinancieringsportefeuille bij separatie bedraagt € 2,8 miljard ten opzichte van de boekwaarde van juni 2012 (zie paragraaf 2.2.1.1). Van dit bedrag is € 776 miljoen verwerkt in het tweede halfjaar 2012. Voor het resterende verlies is in het eerste kwartaal 2013 een voorziening gevormd van € 2,0 miljard. Deze voorziening leidt per 1 februari tot een afname van de risicogewogen activa van SNS Bank, waarna bij de externe overdracht van de portefeuille de resterende risico gewogen activa vrijvallen (zie 2.2.1.6).
- De core Tier 1 securities uitgegeven aan de Staat en de Stichting Beheer SNS REAAL zijn als agio gestort op gewone aandelen SNS REAAL.
- De onteigening en omzetting in eigen vermogen van de achtergestelde schulden van SNS Bank N.V. en SNS REAAL N.V. en de verwerking in het vermogen van de resultaten uit de afbouw van de derivaten gerelateerd aan de onteigende stukken.
- Een agiostorting van € 2,2 miljard door de Nederlandse Staat in SNS REAAL, waarvan € 1,9 miljard is doorgestort als agio in SNS Bank.
- Een overbruggingskrediet van € 1,1 miljard.
- Het vrijvallen van ongeveer € 5,5 miljard aan risico gewogen activa door het overbrengen van de Property Finance activiteiten naar een nieuw op te richten vastgoedbeheerorganisatie in combinatie met de overheidsgarantie van ongeveer € 5 miljard op de tijdelijke financiering die SNS Bank zal verstrekken aan deze vastgoedbeheerorganisatie.
- De bijdrage van SNS Bank aan de door de Minister opgelegde Resolutieheffing.
- Een inschatting van de te verrekenen vennootschapsbelasting op de bijzondere waardeverminderingen bij Property Finance en de omzetting in eigen vermogen van de achtergestelde schulden.

Pro Forma balans SNS REAAL na nationalisatie

In miljoenen euro's	31-12-2012	PF op held for sale	Balans na PF op held for sale	Aanpassen kapitaal-structuur	Onteigening achter-gestelde stukken	Kapitaal-storting	Over-brug-gings-krediet	Ontvlech-ting PF	Resolutie-heffing	Pro Forma Balans
Activa										
Immateriële vaste activa	1.000	--	1.000	--	--	--	--	--	--	1.000
Materiële vaste activa	298	--	298	--	--	--	--	-2	--	296
Geassocieerde deelnemingen	49	--	49	--	--	--	--	-3	--	46
Vastgoedbeleggingen	181	--	181	--	--	--	--	--	--	181
Beleggingen	34.175	--	34.175	--	--	--	--	--	--	34.175
Beleggingen voor rekening en risico van polishouders	13.227	--	13.227	--	--	--	--	--	--	13.227
Derivaten	4.139	--	4.139	--	--	--	--	--	--	4.139
Uitgestelde belastingvorderingen	1.338	233	1.571	--	--	--	--	-8	--	1.563
Herverzekeringscontracten	3.185	--	3.185	--	--	--	--	--	--	3.185
Vastgoedprojecten	416	-118	298	--	--	--	--	-298	--	--
Vorderingen op klanten	64.334	-1.906	62.428	--	--	--	--	-4.699	--	57.729
Vorderingen op banken	2.313	--	2.313	--	--	--	--	4.930	--	7.243
Vennootschapsbelasting	101	--	101	--	--	--	--	-3	--	98
Overige activa	1.231	--	1.231	--	--	--	--	-201	--	1.030
Kas en kasequivalenten	7.654	--	7.654	--	--	2.200	615	-24	--	10.445
Totaal activa	**133.641**	**-1.791**	**131.850**	**--**	**--**	**2.200**	**615**	**-308**	**--**	**134.357**
Passiva										
Aandelenkapitaal	469	--	469	--	--	--	--	--	--	469
Overige reserves	2.866	-1.791	1.075	987	1.058	2.200	--	--	-70	5.250
Onverdeeld resultaat	-972	--	-972	--	--	--	--	--	--	-972
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouders	**2.363**	**-1.791**	**572**	**987**	**1.058**	**2.200**	**--**	**--**	**-70**	**4.747**
Eigen vermogen toe te schrijven aan houders van securities	987	--	987	-987	--	--	--	--	--	--
Belang van derden	2	--	2	--	--	--	--	--	--	2
Totaal eigen vermogen	**3.352**	**-1.791**	**1.561**	**--**	**1.058**	**2.200**	**--**	**--**	**-70**	**4.749**
Participatiecertificaten en achtergestelde schulden	1.744	--	1.744	--	-1.163	--	--	--	--	581
Schuldbewijzen	22.212	--	22.212	--	--	--	-485	--	--	21.727
Verzekeringscontracten	41.769	--	41.769	--	--	--	--	--	--	41.769
Voorziening voor personeelsverplichtingen	438	--	438	--	--	--	--	--	--	438
Overige voorzieningen	129	--	129	--	53	--	--	-9	--	173
Derivaten	3.643	--	3.643	--	--	--	--	--	--	3.643
Uitgestelde belastingverplichtingen	1.219	--	1.219	--	72	--	--	-8	--	1.283
Spaargelden	32.815	--	32.815	--	--	--	--	--	--	32.815
Overige schulden aan klanten	10.983	--	10.983	--	--	--	--	--	--	10.983
Schulden aan banken	11.639	--	11.639	--	--	--	--	-170	--	11.469
Vennootschapsbelasting	1	--	1	--	--	--	--	--	--	1
Overige verplichtingen	3.697	--	3.697	--	-20	--	1.100	-121	70	4.726
Totaal passiva	**133.641**	**-1.791**	**131.850**	**--**	**--**	**2.200**	**615**	**-308**	**--**	**134.357**

20.1.1 Property Finance op held for sale

In de pro forma balans wordt het effect verwerkt van de voorgenomen overdracht van Property Finance naar een vastgoedbeheerorganisatie. Property Finance zal worden gesepareerd tegen een aanzienlijk lagere waarde dan de boekwaarde. De totale activa van Property Finance worden met ongeveer € 2,8 miljard afgeboekt ten opzichte van de boekwaarde per 30 juni 2012. De Minister van Financiën heeft tot deze afboeking besloten. In de pro forma cijfers is een afboeking op Property Finance van bruto € 2.024 miljoen (netto € 1.791 miljoen) verwerkt. Dit bedrag is afgeleid uit de totale afboeking van € 2,8 miljard ten opzichte van de boekwaarde per 30 juni 2012 minus de reeds geboekte waardeverminderingen ter grootte van € 772 miljoen die in het tweede halfjaar van 2012 zijn genomen en € 4 miljoen verstrekte kortingen op de afbouw. De afboeking is deels fiscaal aftrekbaar (zie toelichting onder paragraaf 2.2.1.8.2). In de toelichting op het nationalisatiebesluit is aangegeven dat de vastgoedprojecten van Property Finance een waarde hebben tussen de € 185 en € 265 miljoen. In de pro forma balans is, naar analogie van de totale afboeking op heel Property Finance op basis van de gemiddelde uitkomst, uitgegaan van een afwaardering van de vastgoedprojecten naar de gemiddelde waarde van € 225 miljoen. De portefeuille aan vastgoedprojecten is in het tweede halfjaar 2012 door uitwinning toegenomen. De gemiddelde overdrachtswaarde, rekening houdend met deze toename is per 31 december 2012 € 298 miljoen. De in de pro forma balans verwerkte afboeking van € 2.024 miljoen heeft naar schatting voor € 1.906 miljoen betrekking op de door Property Finance verstrekte vastgoedfinancieringen en naar schatting voor € 118 miljoen op de vastgoedprojecten. Voor de afboeking die in de pro forma balans is opgenomen is in het eerste kwartaal van 2013 ten laste van het resultaat een voorziening gevormd omdat door het besluit van de minister een feitelijke verplichting is ontstaan om Property Finance tegen de vastgestelde waarde over te dragen.

In de waardering van de vastgoedfinancieringsportefeuille van Property Finance bestaan aanzienlijke verschillen tussen de overdrachtswaarde bij separatie van SNS REAAL, de reële waarde die is opgenomen in hoofdstuk 27.1 en de balanswaardering per 31 december 2012.

De balanswaardering van de vastgoedfinancieringen is € 6.605 miljoen en heeft conform de verslaggevingsregels de geamortiseerde kostprijs als grondslag. Hierop wordt alleen voorzien na neerwaartse aanpassing van de verwachte kasstromen die het gevolg is van een daadwerkelijke tot verlies leidende gebeurtenis op balansdatum. Dit betekent dat de voorzieningen alleen betrekking hebben op posten die als gevolg van deze gebeurtenissen in ‘in default’ zijn verklaard en waarop een verlies (incurred loss) is geleden.
Ter bepaling van de hoogte van de voorziening worden de verwachte kasstromen contant gemaakt tegen de oorspronkelijke effectieve rentevoet van de desbetreffende post. Discontering van de kasstromen vindt dus plaats tegen de rente die bij de start van de lening met de klant was afgesproken. Verliezen die het gevolg zijn van verwachte toekomstige ontwikkelingen of gebeurtenissen mogen, hoe waarschijnlijk deze verwachtingen ook zijn, niet worden voorzien (expected loss).

De reële waarde van de vastgoedfinancieringen is in de jaarrekening opgenomen in paragraaf 27.1. De opstelling in paragraaf 27.1 betreft alleen de reële waarde van financiële instrumenten en omvat daardoor wel de reële waarde van de vastgoedfinancieringen, maar niet van de vastgoedprojecten. De reële waarde gaat uit van de marktprijs en deze is gedefinieerd als de prijs die tot stand komt tussen geïnformeerde partijen die tot een transactie bereid zijn (geen gedwongen transacties). Op dit moment is er geen sprake van een actieve markt voor vastgoedfinancieringen en referentieprijzen (afgeleid van vergelijkbare transacties) zijn daardoor niet beschikbaar. Het management heeft geoordeeld dat de uitkomsten van het interne onderzoek naar de verwachte onderdekking van de financieringen de beste inschatting is van de reële waarde. Dit onderzoek is gebaseerd op de door Property Finance gehanteerde afbouwstrategie waarbij uitgegaan wordt van waardemaximalisatie zonder tijdsdruk op de afbouw. Voor zover als mogelijk is bij de waardering rekening gehouden met in de markt waarneembare referentietransacties. In tegenstelling tot de balanswaardering is in het onderzoek rekening gehouden met verwachte verliezen op posten die op 31 december 2012 (nog) niet in default zijn. De disconteringsvoet waartegen de kasstromen contant worden gemaakt bevat bovendien opslagen ontleend aan de marktrente boven de oorspronkelijke effectieve rentevoet om uitdrukking te geven aan het ten opzichte van de verstrekkingsdatum gestegen risico. Het interne onderzoek naar de waarde van de portefeuille is onder 3 scenario’s doorgerekend (optimistic, base, bare). De uitkomst op basis van het neutrale scenario is als reële waarde opgenomen.

De overdrachtsprijs waartegen de vastgoedfinancieringsportefeuille zal worden gesepareerd is gebaseerd op het besluit van de Minister op basis van een in zijn opdracht uitgevoerd onderzoek.

20.1.2 Aanpassen kapitaalstructuur

20.1.2.1 Aandelen B

Op 4 februari 2013 heeft een wijziging van de statuten van SNS REAAL plaatsgevonden waardoor de aandelen B die op 1 februari door de Staat der Nederlanden waren onteigend bij Stichting Beheer SNS REAAL, zijn omgezet in 6 gewone aandelen. Het aantal gewone aandelen is daardoor gestegen van 287.619.867 naar 287.619.873.

20.1.2.2 Core Tier 1 capital securities

De Stichting securities die in 2008 zijn uitgegeven zijn onteigend. De core Tier 1 securities die SNS REAAL in 2008 aan de Staat der Nederlanden (€ 565 miljoen) heeft uitgegeven en de Stichting securities (€ 435 miljoen, balanswaarde per 31 december 2012 € 422 miljoen als gevolg van loss absorption) zijn inmiddels als agio gestort op de gewone aandelen SNS REAAL. In de kamerbrief van de Minister staat dat de omzetting van de core Tier 1 securities een effect op het EMU saldo heeft van € 0,8 miljard. Bij dat bedrag is rekening gehouden met boetes die SNS REAAL bij aflossing verschuldigd zou zijn. SNS REAAL heeft deze toekomstige boete niet als verplichting in haar balans opgenomen.

20.1.3 Onteigening achtergestelde obligaties en onderhandse schulden

20.1.3.1 Achtergestelde obligaties

De Staat der Nederlanden heeft de onteigende achtergestelde obligaties als agio in SNS REAAL gestort met economische werking per 1 februari 2013. SNS REAAL heeft daarna met economische werking per dezelfde datum de onteigende achtergestelde obligaties die door SNS Bank waren uitgegeven als agio in SNS Bank gestort. Door de schuldvermenging die daardoor ontstond zijn de schuldtitels, inclusief alle daaruit voortvloeiende betalingsverplichtingen aan de Staat, teniet gegaan. De verslaggeving volgt de schuldvermenging. Het bedrag van de onteigende achtergestelde obligaties is grotendeels onbelast toegevoegd aan het eigen vermogen. Het resultaat, afkomstig van het afbouwen van derivaten gerelateerd aan de onteigende stukken is als een belast resultaat aan het eigen vermogen toegevoegd.

20.1.3.2 Achtergestelde onderhandse schulden

Er heeft onteigening van de achtergestelde onderhandse schulden plaatsgevonden. De met die schulden corresponderende passieve vermogensbestanddelen van SNS REAAL en SNS Bank zijn ten name van de Stichting Afwikkeling Onderhandse Schulden SNS REAAL onteigend. De hieruit volgende vrijval in de balans is als een belast resultaat aan het eigen vermogen toegevoegd.

In de pro forma balans is geen rekening gehouden met de opgelopen rente op de onteigende achtergestelde leningen over de periode tussen 31 december 2012 en 25 februari 2013, de datum waarop de Raad van State tot het oordeel kwam dat de vermogensbestanddelen rechtmatig zijn onteigend. De belastingeffecten die voortvloeien uit de onteigening van de achtergestelde onderhandse schulden zijn verwerkt.

Hoewel SNS REAAL is aangewezen als bestuurder van de Stichting Afwikkeling Onderhandse Schulden SNS REAAL wordt er gezien het beperkte risico voor SNS REAAL van uitgegaan dat deze stichting niet hoeft te worden geconsolideerd in de cijfers van SNS REAAL. Dit omdat het enige doel van de stichting is het voor eigen rekening en risico beheren en afwikkelen van onderhandse schulden van SNS REAAL N.V. en SNS Bank N.V. De stichting zal geen nieuwe schulden aangaan maar uitsluitend de onteigende onderhandse schulden beheren en afwikkelen.

20.1.4 Kapitaalstorting ad € 2,2 miljard

De Minister heeft in de Kamerbrief aangegeven dat SNS REAAL een kapitaalinjectie van in totaal € 2,2 miljard nodig heeft, € 1,9 miljard voor SNS Bank en € 300 miljoen voor SNS REAAL N.V. Op 11 maart 2013 heeft een agiostorting in SNS REAAL N.V. plaatsgevonden van € 2,2 miljard. Een bedrag van € 1,9 miljard is vervolgens op dezelfde dag door SNS REAAL als agio gestort in SNS Bank.

20.1.5 Overbruggingskrediet van de Staat aan SNS REAAL ad € 1,1 miljard

De Minister heeft in de Kamerbrief aangegeven, dat DNB verwacht dat SNS REAAL door de onteigening een periode moeilijk aan externe financiering zal kunnen komen. Om dat op te vangen heeft de Staat aan SNS REAAL een lening verstrekt van € 1,1 miljard. Dit bedrag is op 4 maart 2013 ontvangen. Dit krediet is gebruikt om € 485 miljoen externe schuld en € 615 miljoen aan intern opgenomen leningen af te lossen.

20.1.6 Ontvlechting Property Finance

De Minister heeft in de Kamerbrief aangekondigd de intentie te hebben Property Finance apart te willen zetten in een vastgoedbeheerorganisatie. De Minister heeft daarbij aangegeven, dat het voor de geloofwaardigheid van deze oplossing nodig is, dat de vastgoedbeheerorganisatie financieel en operationeel volledig separaat opereert van SNS REAAL. Daarbij heeft de Minister aangegeven, dat DNB verwacht dat de vastgoedbeheerorganisatie bij oprichting € 0,5 miljard aan eigen vermogen nodig heeft voor operationele kosten bij oprichting en als buffer voor onverwachte ontwikkelingen. Dit wordt geïnjecteerd door de Staat. De ontvangst van € 0,5 miljard aan eigen vermogen maakt geen onderdeel uit van de pro forma opstelling omdat de vastgoedbeheerorganisatie dan geen onderdeel meer uitmaakt van SNS REAAL. Verder heeft de Minister aangegeven, dat de Staat de intentie heeft een garantie te verstrekken op de financiering van de vastgoedbeheerorganisatie van circa € 5 miljard. Initieel blijft deze financiering van de vastgoedbeheerorganisatie grotendeels verstrekt worden door SNS Bank, zodat SNS Bank een kredietrisico blijft lopen op de portefeuille. De Staatsgarantie vangt voor dit bedrag het risico vervolgens op. Er wordt naar gestreefd om deze financiering geleidelijk te vervangen door financiering door derden. De voorbereidingen voor het opzetten van de vastgoedbeheerorganisatie zijn gestart.

In de tabel hieronder is weergegeven wat het effect is van de ontvlechting van Property Finance op de cijfers van SNS REAAL en SNS Bank. In de eerste kolom is de balans van het segment Property Finance weergegeven. Deze balans komt overeen met de balans van de juridische entiteit SNS Property Finance B.V. In de tweede kolom zijn de effecten als gevolg van reclassificatie en verrekening van concernposten opgenomen en zijn de eliminaties teruggedraaid. De grootste eliminatiepost ten behoeve van de consolidatie is de intercompany financiering van Property Finance door SNS Bank. In de kolom ‘PF Held for Sale’ wordt het verlies geboekt op de overdracht van de portefeuille van Property Finance zoals toegelicht in paragraaf 2.2.1.1. De uitgestelde belastingvordering als gevolg van het verlies door de separatie valt in de entiteit SNS Bank, onderdeel van de fiscale eenheid SNS REAAL. Bij de fiscale eenheid SNS REAAL kan de uitgestelde belastingvordering worden verrekend met de toekomstige winsten. Door het verlies op de portefeuille ontstaat in de entiteit Property Finance een sterk negatief vermogen. Alvorens Property Finance wordt gesepareerd zal het negatieve vermogen worden versterkt en wordt de intercompany funding die is verstrekt aan Property Finance teruggebracht. De kolom ‘Ontvlechting PF’ laat zien dat na ontvlechting van Property Finance bij SNS REAAL en SNS Bank een vordering op banken ontstaat van bijna € 5,0 miljard. Dit is de na ontvlechting uitstaande financiering die door SNS Bank aan Property Finance is verstrekt. De totale bij Property Finance benodigde financiering bedraagt na ontvlechting ongeveer € 5,1 miljard. Het verschil betreft door Property Finance aangetrokken financiering bij andere banken (€ 170 miljoen) die in de kolom ‘Ontvlechting PF’ is opgenomen onder ‘Schulden aan banken’.

Tabel 1B: Uitleg kolom ontvlechting Property Finance

In miljoenen euro's	Segment PF 31-12-2012	Reclassificatie concernposten	PF op Held for sale	Versterking eigen vermogen PF	**Ontvlechting PF**
Activa					
Uitgestelde belastingvorderingen	-8	--	--	--	-8
Vastgoedprojecten	-416	--	118	--	-298
Vorderingen op klanten	-6.605	--	1.906	--	-4.699
Vorderingen op banken	-10	7.376	--	-2.436	4.930
Kas en kasequivalenten	-203	179	--	--	-24
Overige activa	-608	399	--	--	-209
Totaal activa	**-7.850**	**7.954**	**2.024**	**-2.436**	**-308**
Passiva					
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouders	412	--	2.024	-2.436	--
Totaal eigen vermogen	**412**	**--**	**2.024**	**-2.436**	**--**
Participatiecertificaten en achtergestelde schulden	--	--	--	--	--
Schuldbewijzen	--	--	--	--	--
Schulden aan banken	-8.124	7.954	--	--	-170
Overige passiva	-138	--	--	--	-138
Totaal passiva	**-7.850**	**7.954**	**2.024**	**-2.436**	**-308**

20.1.7 Bijdrage resolutieheffing

De minister heeft van alle banken een bijdrage gevraagd in de vorm van een eenmalige resolutieheffing. De bijdrage van SNS Bank is naar schatting € 70 miljoen en is opgenomen onder de overige passiva. Deze zal naar verwachting in 2014 verschuldigd zijn en in dat jaar ook ten laste van het resultaat worden gebracht.

20.1.8 Effecten vennootschapsbelasting

De maatregelen na de nationalisatie hebben invloed op de te vorderen en te betalen vennootschapsbelasting. De kwantificering in de pro forma balans van het effect op de belastingpositie berust op voorlopige aannames die in onderstaande alinea's staan toegelicht. Het uiteindelijke effect zal in overleg met de Belastingdienst worden vastgesteld. Het management van SNS REAAL is echter van mening dat de aannames met inachtneming van de risico's en onzekerheden een correcte inschatting zijn.

20.1.8.1 Belastingvordering door verlies op Property Finance

De (bruto) afboeking op Property Finance ter grootte van € 2.024 miljoen (zie toelichting bij paragraaf 2.2.1.1) is naar schatting voor € 934 miljoen fiscaal aftrekbaar. De belastingvordering van € 233 miljoen die hieruit ontstaat (25% x € 934 miljoen) wordt in zijn geheel in de pro forma balans opgenomen onder de veronderstelling van voldoende toekomstige fiscale winst om deze fiscaal te kunnen compenseren. Hierbij is rekening gehouden met aannames met betrekking tot toekomstige winsten en is tevens rekening gehouden met onzekerheden over de toekomstige samenstelling van de fiscale eenheid van SNS REAAL.

20.1.8.2 Belastingeffecten bij onteigening achtergestelde schulden

De vermogenswinst ten gevolge van de onteigende achtergestelde obligaties is naar inschatting grotendeels niet belastbaar voor vennootschapsbelasting. De via het resultaat in 2013 te verwerken vermogenswinst van onteigende achtergestelde onderhandse leningen is integraal belastbaar voor vennootschapsbelasting. Rekening houdend met voorzieningen, de fiscale winst en het afwikkelen van de met de onteigende effecten samenhangende hedges bedraagt de netto vermogenstoename € 1.058 miljoen.

20.2 Geconsolideerde winst- en verliesrekening

Geconsolideerde winst- en verliesrekening

In miljoenen euro's	Toelichting	2012	2011
Baten			
Rentebaten		2.536	2.753
Rentelasten		1.648	1.866
Rentemarge	28	**888**	**887**
Premie-inkomen		3.455	3.696
Herverzekeringspremies		223	246
Netto premie-inkomen	29	**3.232**	**3.450**
Provisie en beheervergoedingen		205	217
Verschuldigde provisie en beheervergoedingen		65	58
Netto provisie en beheervergoedingen	30	**140**	**159**
Resultaat deelnemingen	31	11	-2
Resultaat uit beleggingen	32	1.520	1.375
Resultaat uit beleggingen voor rekening en risico van polishouders	33	1.510	-40
Resultaat financiële instrumenten	34	48	275
Baten belegd onderpand inzake verbruikleen		5	4
Overige operationele opbrengsten	35	--	-3
Resultaat activa en passiva gehouden om te verkopen	36	--	14
Totaal baten		**7.354**	**6.119**
Lasten			
Verzekeringstechnische lasten	37	2.958	2.624
Lasten voor rekening en risico van polishouders	38	2.266	1.090
Acquisitiekosten verzekeringsactiviteiten	39	268	257
Personeelskosten	40	769	758
Afschrijvingen op materiële en immateriële vaste activa	1	69	75
Overige operationele lasten	41	310	291
Bijzondere waardeverminderingen	42	1.709	615
Rentelasten schuld inzake verbruikleen		--	1
Overige rentelasten	43	161	243
Overige lasten	44	10	--
Totaal lasten		**8.520**	**5.954**
Resultaat voor belastingen		**-1.166**	**165**
Belastingen	45	-198	50
Netto resultaat uit voortgezette activiteiten		**-968**	**115**
Netto resultaat beëindigde bedrijfsactiviteiten		--	--
Netto resultaat over de periode		**-968**	**115**
Verdeling:			
Netto resultaat toewijsbaar aan aandeelhouders		-863	107
Netto resultaat toewijsbaar aan houders van securities		-109	7
Netto resultaat over de periode toewijsbaar aan aandeelhouders en houders van securities		**-972**	**114**
Netto resultaat toewijsbaar aan belang derden		4	1
Netto resultaat over de periode		**-968**	**115**

De bij de resultaatposten vermelde nummers verwijzen naar de toelichting op de geconsolideerde winst- en verliesrekening vanaf paragraaf 30.28

De presentatie van de vergelijkende cijfers is op een aantal onderdelen aangepast voor vergelijkingsdoeleinden. Zie voor meer informatie paragraaf 21.3.4 Veranderingen in grondslagen, schattingen en presentatie voor de geconsolideerde jaarrekening.

Netto resultaat per aandeel / security

In euro's	Toelichting	2012	2011
Netto resultaat per gewoon aandeel			
Netto resultaat per gewoon aandeel voortgezette bedrijfsactiviteiten	46	-3,00	0,37
Netto resultaat per gewoon aandeel niet-voortgezette bedrijfsactiviteiten	46	--	--
Netto resultaat per gewoon aandeel	46	-3,00	0,37
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	-25,08	1,74
Netto resultaat per security geplaatst bij Stichting Beheer SNS REAAL niet-voortgezette bedrijfsactiviteiten	46	--	--
Netto resultaat per security geplaatst bij Stichting Beheer SNS REAAL	46	-25,08	1,74
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	-3,00	0,27
Verwaterd netto resultaat per gewoon aandeel niet-voortgezette bedrijfsactiviteiten	46	--	--
Verwaterd netto resultaat per gewoon aandeel	46	-3,00	0,27
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 30.28.

De presentatie van de vergelijkende cijfers is op een aantal onderdelen aangepast voor vergelijkingsdoeleinden. Zie voor meer informatie paragraaf 21.3.4 Veranderingen in grondslagen, schattingen en presentatie voor de geconsolideerde jaarrekening.

20.3 Geconsolideerd totaalresultaat

Geconsolideerd totaalresultaat

In miljoenen euro's	2012	2011
Netto resultaat over de periode	-968	115
Ongerealiseerde herwaarderingen materiële vaste activa	--	-5
Bijzondere waardeverminderingen materiële vaste activa	-1	3
Mutatie herwaarderingsreserve	**-1**	**-2**
Ongerealiseerde herwaarderingen uit hoofde van cash flow hedges	7	91
Uitgesteld renteresultaat cash flow hedges	--	-6
Realisatie herwaarderingen via de winst- en verliesrekening	-6	-12
Mutatie shadow accounting	-64	--
Mutatie cash flow hedge reserve	**-63**	**73**
Ongerealiseerde herwaarderingen beleggingen voor verkoop beschikbaar	1.171	820
Bijzondere waardeverminderingen reële-waardereserve	25	55
Realisatie herwaarderingen via de winst- en verliesrekening	-274	-111
Mutatie shadow accounting	-1.625	-214
Mutatie reële-waardereserve	**-703**	**550**
Mutatie overige reserves	-1	1
Mutatie securities capital	1	--
Mutatie belang derden	-3	-2
Mutatie overig totaalresultaat (na belastingen)	**-770**	**620**
Totaalresultaat over de periode	**-1.738**	**735**

Verdeling:

Totaalresultaat toewijsbaar aan aandeelhouders	-1.634	729
Totaalresultaat toewijsbaar aan houders van securities	-108	7
Totaalresultaat over de periode toewijsbaar aan aandeelhouders en houders van securities	**-1.742**	**736**
Totaalresultaat toewijsbaar aan belang derden	4	-1
Totaalresultaat over de periode	**-1.738**	**735**

De presentatie van de vergelijkende cijfers is op een aantal onderdelen aangepast voor vergelijkingsdoeleinden. Zie voor meer informatie paragraaf 21.3.4 Veranderingen in grondslagen, schattingen en presentatie voor de geconsolideerde jaarrekening.

20.4 Geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen

Geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen 2012

In miljoenen euro's	Geplaatst kapitaal	Agioreserve	Som herwaar-derings-reserves	Som overige reserves	Eigen vermogen toe te schrijven aan aan-deelhouders	Securities capital	Belang derden	Totaal eigen vermogen
Stand per 1 januari 2012	469	1.363	1.065	1.551	4.448	979	1	5.428
Stelselwijziging activering acquisitiekosten	--	--	--	-338	-338	--	--	-338
Aangepaste stand per 1 januari 2011	**469**	**1.363**	**1.065**	**1.213**	**4.110**	**979**	**1**	**5.090**
Overboeking netto resultaat 2011	--	--	--	-7	-7	7	--	--
Overboekingen 2011	**--**	**--**	**--**	**-7**	**-7**	**7**	**--**	**--**
Ongerealiseerde herwaarderingen uit hoofde van cash flow hedges	--	--	7	--	7	--	--	7
Uitgesteld renteresultaat uit hoofde van cash flow hedges	--	--	--	--	--	--	--	--
Ongerealiseerde herwaarderingen	--	--	1.171	--	1.171	--	--	1.171
Bijzondere waardeverminderingen	--	--	24	--	24	--	--	24
Realisatie herwaarderingen via de winst- en verliesrekening	--	--	-280	--	-280	--	--	-280
Mutatie shadow accounting	--	--	-1.689	--	-1.689	--	--	-1.689
Overige mutaties	--	--	--	-1	-1	1	-3	-3
Rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen	**--**	**--**	**-767**	**-1**	**-768**	**1**	**-3**	**-770**
Netto resultaat 2012	--	--	--	-972	-972	--	4	-968
Totaal resultaat 2012	**--**	**--**	**-767**	**-973**	**-1.740**	**1**	**1**	**-1.738**
Transacties met aandeelhouders en houders van securities capital	**--**	**--**	**--**	**--**	**--**	**--**	**--**	**--**
Totaal mutaties eigen vermogen 2012	**--**	**--**	**-767**	**-980**	**-1.747**	**8**	**1**	**-1.738**
Stand per 31 december 2012	**469**	**1.363**	**298**	**233**	**2.363**	**987**	**2**	**3.352**

Het geplaatste kapitaal en agioreserve bestaat uit gewone aandelen en aandelen B.

Overzicht herwaarderingsreserve en overige reserves 2012

In miljoenen euro's	Herwaardering materiële vaste activa	Cash flow hedge reserve	Reële- waarde-reserve	Som her-waarderings-reserves	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	Som overige reserves
Stand per 1 januari 2012	46	162	857	1.065	1.464	87	1.551
Stelselwijziging activering acquisitiekosten	--	--	--	--	-365	27	-338
Aangepaste stand per 1 januari 2012	**46**	**162**	**857**	**1.065**	**1.099**	**114**	**1.213**
Overboeking netto resultaat 2011	--	--	--	--	107	-114	-7
Overboekingen 2011	**--**	**--**	**--**	**--**	**107**	**-114**	**-7**
Ongerealiseerde herwaarderingen uit hoofde van cash flow hedges	--	7	--	7	--	--	--
Uitgesteld renteresultaat uit hoofde van cash flow hedges	--	--	--	--	--	--	--
Ongerealiseerde herwaarderingen	--	--	1.171	1.171	--	--	--
Bijzondere waardeverminderingen	-1	--	25	24	--	--	--
Realisatie herwaarderingen via de winst- en verliesrekening	--	-6	-274	-280	--	--	--
Mutatie shadow accounting	--	-64	-1.625	-1.689	--	--	--
Overige mutaties	--	--	--	--	-1	--	-1
Rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen	**-1**	**-63**	**-703**	**-767**	**-1**	**--**	**-1**
Netto resultaat 2012	--	--	--	--	--	-972	-972
Totaal resultaat 2012	**-1**	**-63**	**-703**	**-767**	**-1**	**-972**	**-973**
Transacties met aandeelhouders en houders van securities capital	--	--	--	--	--	--	--
Transacties met aandeelhouders en houders van securities capital	**--**	**--**	**--**	**--**	**--**	**--**	**--**
Totaal mutaties eigen vermogen 2012	**-1**	**-63**	**-703**	**-767**	**106**	**-1.086**	**-980**
Stand per 31 december 2012	**45**	**99**	**154**	**298**	**1.205**	**-972**	**233**

Voor een toelichting op de samenstelling van het kapitaal van SNS REAAL N.V. wordt verwezen naar paragraaf 19.4 Aandeelhouders, aandelen en core 1 Tier securities in het hoofdstuk Corporate Governance van het jaarverslag.

SNS REAAL N.V. heeft besloten over 2012 geen dividend uit te keren.

Voor een toelichting op het overzicht mutaties eigen vermogen wordt verwezen naar paragraaf 21.5.7 Eigen vermogen in het hoofdstuk Grondslagen voor de geconsolideerde jaarrekening.

Geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen 2011

In miljoenen euro's	Geplaatst kapitaal	Agioreserve	Som herwaar-derings-reserves	Som overige reserves	EV toe te schrijven aan aan- deelhouders	Securities capital	Belang derden	Totaal eigen vermogen
Stand per 1 januari 2011	469	1.363	444	1.442	3.718	999	2	4.719
Stelselwijziging activering acquisitiekosten	--	--	--	-365	-365	--	--	-365
Aangepaste stand per 1 januari 2011	**469**	**1.363**	**444**	**1.077**	**3.353**	**999**	**2**	**4.354**
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	--	--	--	114	114	--	1	115
Totaal resultaat 2011	**--**	**--**	**621**	**115**	**736**	**--**	**-1**	**735**
Transacties met aandeelhouders en houders van securities capital	**--**	**--**	**--**	**--**	**--**	**1**	**--**	**1**
Totaal mutaties eigen vermogen 2011	**--**	**--**	**621**	**136**	**757**	**-20**	**-1**	**736**
Aangepaste stand per 31 december 2011	**469**	**1.363**	**1.065**	**1.213**	**4.110**	**979**	**1**	**5.090**

Overzicht herwaarderingsreserve en overige reserves 2011

In miljoenen euro's	Herwaardering materiële vaste activa	Cash flow hedge reserve	Reële- waarde-reserve	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
Stelselwijziging activering acquisitiekosten	--	--	--	--	-365	--	-365
Aangepaste stand per 1 januari 2011	**48**	**89**	**307**	**444**	**1.337**	**-260**	**1.077**
Overboeking netto resultaat 2010	--	--	--	--	-239	260	21
Overboekingen 2010	**--**	**--**	**--**	**--**	**-239**	**260**	**21**
Ongerealiseerde herwaarderingen uit hoofde van cash flow hedges	--	91	--	91	--	--	--
Uitgesteld renteresultaat uit hoofde van cash flow hedges	--	-6	--	-6	--	--	--
Ongerealiseerde herwaarderingen	-5	--	820	815	--	--	--
Bijzondere waardeverminderingen	3	--	55	58	--	--	--
Realisatie herwaarderingen 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	--	--	--	--	--	114	114
Totaal resultaat 2011	**-2**	**73**	**550**	**621**	**1**	**114**	**115**
Transacties met aandeelhouders en houders van securities capital	**--**	**--**	**--**	**--**	**--**	**--**	**--**
Totaal mutaties eigen vermogen 2011	**-2**	**73**	**550**	**621**	**-238**	**374**	**136**
Aangepaste stand per 31 december 2011	**46**	**162**	**857**	**1.065**	**1.099**	**114**	**1.213**

20.5 Geconsolideerd kasstroomoverzicht

Geconsolideerd kasstroomoverzicht

In miljoenen euro's	2012	2011
Kasstroom uit bedrijfsactiviteiten		
Resultaat voor belastingen	-1.166	165
Resultaat beëindigde bedrijfsactiviteiten	--	--
Aanpassingen voor:		
Afschrijving materiële en immateriële vaste activa	308	270
Mutaties in verzekeringscontracten eigen rekening	2.509	-2.727
Mutaties in overige voorzieningen	-461	51
Bijzondere waardeverminderingen	1.709	615
Ongerealiseerde resultaten beleggingen via de winst- en verliesrekening	-145	-8
Niet uitgekeerd aandeel in resultaat van geassocieerde deelnemingen	-8	2
(Betaalde) / ontvangen belastingen	-8	-1
Mutaties in operationele activa en passiva:		
Mutatie vorderingen op en schulden aan klanten	2.059	4.440
Mutatie vorderingen op en schulden aan banken	4.252	575
Mutatie spaargelden	2.474	2.944
Mutatie handelsportefeuille	-589	51
Mutatie overige operationele activiteiten	-3.232	-1.477
Netto kasstroom uit bedrijfsactiviteiten	**7.702**	**4.900**
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		
Verkoop van materiële vaste activa	9	19
Verkoop van geassocieerde deelnemingen	1	121
Verkoop van vastgoedbeleggingen	32	195
Verkoop en aflossingen van beleggingen en derivaten	17.519	20.621
Verwerving van immateriële vaste activa	-18	-107
Verwerving van materiële vaste activa	-33	-63
Verwerving van geassocieerde deelnemingen	-1	-6
Verwerving van vastgoedbeleggingen	-11	--
Verwerving van beleggingen en derivaten	-17.153	-19.942
Netto kasstroom uit investeringsactiviteiten	**345**	**838**
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		
Uitgifte van achtergestelde leningen	49	540
Uitgifte van schuldbewijzen	4.870	1.556
Aflossing van achtergestelde leningen	-513	-934
Aflossing van schuldbewijzen	-10.308	-6.055
Netto kasstroom uit financieringsactiviteiten	**-5.902**	**-4.893**
Geldmiddelen en kasequivalenten op 1 januari	5.509	4.671
Effect van valutakoersverschillen op gehouden geldmiddelen	--	-7
Mutatie van geldmiddelen en kasequivalenten	2.145	845
Geldmiddelen en kasequivalenten op 31 december	**7.654**	**5.509**
Bijkomende toelichting inzake kasstromen uit bedrijfsactiviteiten:		
Ontvangen rentebaten	3.658	3.885
Ontvangen dividenden	143	163
Betaalde rentelasten	2.010	1.998

De presentatie van de vergelijkende cijfers is op een aantal onderdelen aangepast voor vergelijkingsdoeleinden. Zie voor meer informatie paragraaf 21.3.4 Veranderingen in grondslagen, schattingen en presentatie in de geconsolideerde jaarrekening.

21 Grondslagen voor de geconsolideerde jaarrekening

21.1 Vaststelling jaarrekening

De geconsolideerde jaarrekening van SNS REAAL N.V. voor het jaar eindigend op 31 december 2012 is door de Raad van Bestuur vrijgegeven voor publicatie na instemming van de Raad van Commissarissen op 4 juni 2013. De jaarrekening wordt op 11 juni 2013 ter vaststelling voorgelegd aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders. Met ingang van 1 februari 2013 is de Nederlandse Staat enig aandeelhouder van SNS REAAL N.V.

21.2 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 had op 31 december 2012 een belang van 50,00001% in SNS REAAL. Zie paragraaf 30.27 voor meer informatie over gebeurtenissen na balansdatum en paragraaf 2.2 voor pro forma cijfers.

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.

In 2012 was er sprake van een kwetsbare kapitaalspositie bij SNS REAAL en haar dochter SNS Bank. In de tweede helft van het jaar heeft SNS REAAL nauw samengewerkt met onder andere De Nederlandsche Bank, het Ministerie van Financiën en adviseurs om tot een allesomvattende oplossing te komen voor de kapitaalspositie en de portefeuille van Property Finance. De kwetsbare kapitaalspositie heeft uiteindelijk geresulteerd in de nationalisatie van SNS REAAL op 1 februari 2013 waardoor de Nederlandse Staat de enige aandeelhouder is geworden van SNS REAAL. Na de nationalisatie heeft de Minister in een door hem aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal gezonden brief vervolgstappen aangekondigd om de kapitaalspositie van SNS REAAL te versterken en de portefeuille van Property Finance te isoleren. De nationalisatie en de vervolgstappen zijn verder toegelicht in hoofdstuk 2 Nationalisatie van SNS REAAL . Op grond van de hiervoor vermelde gebeurtenissen en de door de Minister van Financiën aangekondigde maatregelen is de jaarrekening op basis van continuïteit opgesteld.

21.3 Gehanteerde grondslagen

21.3.1 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 (zie ook paragraaf 31.3 Grondslagen voor de enkelvoudige jaarrekening voor toepassing artikel 2:402 BW) volgens dezelfde grondslagen als die welke worden gebruikt in de geconsolideerde jaarrekening.

21.3.2 Wijzigingen in gepubliceerde standaarden en interpretaties effectief in 2012

Nieuwe of gewijzigde standaarden worden effectief op de datum zoals vermeld in de betreffende IFRS, waarbij eerdere toepassing soms wordt toegestaan. In 2012 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 – Severe Hyperinflation and Removal of Fixed Dates for First Time Adopters.
- Aanpassing van IFRS 7 Financial Instruments Disclosures – Transfers of Financial Assets.
- Aanpassing van IAS 12 Income Taxes – Recovery of Tax Assets.

21.3.3 Interpretaties van bestaande standaarden of wijzigingen in standaarden, maar nog niet effectief in 2012

De volgende nieuwe standaarden, wijzigingen in bestaande standaarden en interpretaties, gepubliceerd voor 1 januari 2013 en effectief vanaf het verslagjaar 2013 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 – ‘Offsetting Financial Assets and Financial Liabilities’.
- Aanpassing van IAS 32 Financial Instruments: Presentation – ‘Offsetting Financial Assets and Financial Liabilities’.
- Aanpassing van IFRS 1 First-Time Adoption of International Financial Reporting Standards – ‘Government Loans’.
- 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.

Toelichting belangrijkste wijzigingen:

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.

IFRS 10 Consolidated Financial Statements, van toepassing voor verslagjaren die aanvangen op of na 1 januari 2014, introduceert een enkel consolidatiemodel, gebaseerd op zeggenschap (control), ongeacht het type entiteit dat geconsolideerd wordt. Hoewel deze nieuwe vereiste momenteel nog onderzocht wordt, verwacht SNS REAAL op basis van de eerste uitkomsten geen significante impact op de geconsolideerde jaarrekening bij inwerkingtreding van deze nieuwe standaard in 2014.

IAS 19 Employee Benefits. In juni 2011 is het amendement op IAS 19 Personeelsverplichtingen gepubliceerd en inmiddels door de EU aanvaard. SNS REAAL past dit amendement toe vanaf het verslagjaar 2013. Omdat het grootste gedeelte van het personeel van SNS REAAL deelneemt aan de toegezegde bijdrage pensioenregeling (Pensioenfonds

SNS REAAL), heeft het amendement een relatief gering effect op het vermogen en resultaat van SNS REAAL. De financiële verslaggeving voor deze toegezegde bijdrageregeling wijzigt niet.

Voor wat betreft de toegezegde pensioenregelingen van SNS REAAL, waaraan vrijwel alleen nog zogenaamde slapende deelnemers en gepensioneerden deelnemen, zijn de voornaamste veranderingen dat:

- De corridor methode wordt afgeschaft. Actuariële resultaten, die het gevolg zijn van verwachte uitkomsten, de gehanteerde disconteringvoet en de werkelijke realisatie, worden direct in het eigen vermogen (overig totaalresultaat) verantwoord en kunnen niet langer worden uitgesteld via de corridor methode. Eind 2012 was per saldo € 103 miljoen en eind 2011 € 75 miljoen aan uitgestelde verliezen in de corridor opgenomen.
- Toekomstige administratiekosten worden niet meer in de IAS 19 Personeelsverplichtingen opgenomen. De jaarlijkse administratiekosten worden voortaan direct onder de pensioenlasten in het resultaat verantwoord. De verplichting voor administratiekosten bedraagt eind 2012 € 19 miljoen (eind 2011 € 18 miljoen).
- Het rendement van kwalificerende pensioenbeleggingen wordt voortaan anders bepaald. Dit rendement wordt met ingang van 2013 gelijkgesteld aan het rentepercentage waarmee de personeelsverplichtingen worden verhoogd. Tot en met 2012 is er een geschat rendement op deze beleggingen verantwoord.

Overeenkomstig dit amendement wordt in het begin van het verslagjaar 2013 in totaal € 89 miljoen overgeheveld vanuit het eigen vermogen naar de voorziening voor personeelsverplichtingen. De vergelijkende cijfers van het jaar 2012 worden eveneens aangepast. Daarbij wordt per 1 januari 2012 € 61 miljoen retrospectief verwerkt in het vermogen en de voorziening voor personeelsverplichtingen. In de berekeningen is het effect van asset ceiling van de fondsbeleggingen meegenomen. Het effect op de winst- en verliesrekening blijft beperkt.

21.3.4 Veranderingen in grondslagen, schattingen en presentatie

21.3.4.1 Grondslagwijziging

Activering acquisitiekosten bij de verzekeringsactiviteiten

Economische en maatschappelijke omstandigheden zijn veranderd en 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. Dit heeft impact op het verdienmodel van de verzekeringsactiviteiten. Het in de lasten opnemen van acquisitiekosten wanneer zij zich voordoen in plaats van spreiden over de periode van premiebetalingen verbetert de transparantie van de jaarrekening.

SNS REAAL heeft daarom besloten om met ingang van 1 januari 2012 een stelselwijziging door te voeren en de interne en externe acquisitiekosten niet langer te activeren, maar direct ten laste van de winst- en verliesrekening te brengen.

Als gevolg van de stelselwijziging neemt het aangepaste netto groepsresultaat 2011 toe met € 27 miljoen, waarvan € 23 miljoen bij REAAL en € 4 miljoen bij Zwitserleven. Het aangepaste groepsvermogen ultimo 2011 neemt af met € 338 miljoen.

De effecten van de stelselwijziging op het netto groepsresultaat 2012 is een toename van € 18 miljoen, waarvan € 15 miljoen bij REAAL en € 3 miljoen bij Zwitserleven. Het effect op het groepsvermogen ultimo 2012 is een afname van € 286 miljoen.

Gerapporteerde 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
Uitgestelde belastingvorderingen	136	137	3	6	--	282
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**
Totaal passiva	**17.569**	**35.135**	**2.618**	**1.554**	**-2.518**	**54.358**

Aangepaste gesegmenteerde balans verzekeringsactiviteiten 31 december 2011

In miljoenen euro's	Zwitserleven	REAAL Leven	REAAL Schade	REAAL Overige	Eliminatie	Totaal
Activa						
Immateriële vaste activa	398	959	199	2	--	1.558
Uitgestelde belastingvorderingen	166	216	3	10	--	395
Totaal activa	**17.478**	**34.898**	**2.604**	**1.558**	**-2.518**	**54.020**
Passiva						
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouders	1.711	2.379	721	-1.171	--	3.640
Eigen vermogen toe te schrijven aan houders van securities	17	41	--	342	--	400
Belang van derden	--	2	--	--	--	2
Totaal eigen vermogen	**1.728**	**2.422**	**721**	**-829**	**--**	**4.042**
Totaal passiva	**17.478**	**34.898**	**2.604**	**1.558**	**-2.518**	**54.020**

Gerapporteerde gesegmenteerde winst- en verliesrekening verzekeringsactiviteiten 2011

In miljoenen euro's	Zwitserleven	REAAL Leven	REAAL Schade	REAAL Overige	Eliminatie	Totaal
Totaal baten	**1.761**	**2.477**	**862**	**47**	**-26**	**5.121**
Lasten						
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
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**

Aangepaste gesegmenteerde winst- en verliesrekening verzekeringsactiviteiten 2011

In miljoenen euro's	Zwitserleven	REAAL Leven	REAAL Schade	REAAL Overige	Eliminatie	Totaal
Totaal baten	**1.761**	**2.477**	**862**	**47**	**-26**	**5.121**
Lasten						
Acquisitiekosten verzekeringsactiviteiten	19	51	192	-1	--	261
Personeelskosten	71	70	59	21	--	221
Afschrijvingen op materiële en immateriële vaste activa	6	18	13	1	--	38
Overige operationele lasten	62	72	58	6	--	198
Totaal lasten	**1.868**	**2.153**	**821**	**52**	**-26**	**4.868**
Resultaat voor belastingen	**-107**	**324**	**41**	**-5**	**--**	**253**
Belastingen	-20	76	9	-6	--	59
Netto resultaat uit voortgezette activiteiten	**-87**	**248**	**32**	**1**	**--**	**194**
Netto resultaat beëindigde bedrijfsactiviteiten	--	--	--	--	--	--
Netto resultaat over de periode	**-87**	**248**	**32**	**1**	**--**	**194**
Belang van derden	--	1	--	--	--	1
Netto resultaat toewijsbaar aan de aandeelhouders en houders van securities	**-87**	**247**	**32**	**1**	**--**	**193**

De gevolgen met betrekking tot het niet activeren van de acquisitiekosten voor de groepsgesegmenteerde balans en winst en verliesrekening van de groep zijn opgenomen in paragraaf 21.3.4.3 Presentatiewijziging.

21.3.4.2 Schattingswijziging

Rentecurve toereikendheidstoets

In het afgelopen jaar is onderzoek gedaan naar de gebruikte rentecurves voor de toereikendheidstoetsen. Op 2 juli 2012 heeft DNB besloten om de extrapolatiemethodiek voor de rentecurve gebruikt in de DNB solvabiliteit aan te passen op basis van de Smith-Wilson methodiek en gebruik te maken van een Ultimate Forward Rate (UFR). De éénjarige forward rates vanaf looptijd 20 jaar convergeren bij deze methode in 40 jaar naar een UFR van 4,2%. Vanaf jaar 60 blijft de forward rate vervolgens gelijk aan de UFR (4.2%).
Het gevolg van de methodiek is een meer stabiele rente voor lange looptijden, waardoor de solvabiliteitspositie van verzekeraars minder fluctueert. Hiermee anticipeert DNB op Solvency II voor verzekeraars.

De toereikendheid van de verzekeringstechnische verplichtingen in de jaarrekening wordt elke rapportageperiode getoetst met de IFRS toereikendheidtoets (IFRS-LAT). Met ingang van 1 januari 2012 is besloten om voor de LAT-toets dezelfde rentecurve te gebruiken die ook gebruikt wordt in de bepaling van de DNB solvabiliteit. Vanaf 2012 is dat de ECB-AAA rentecurve inclusief de Ultimate Forward Rate (UFR). De overstap naar deze curve beïnvloedde de overwaarde in de IFRS-LAT met € 0,6 miljard negatief ten opzichte van de ECB All Government curve per 1 januari 2012.
Voor meer informatie over de verwerking van IFRS toereikendheidstekorten, zie paragraaf 30.1 Immateriële vaste activa.
Een daling in de rentecurve kan een negatieve impact hebben op de winst- en verliesrekening van de verzekeringsactiviteiten, als een verhoging van de waarde van de verzekeringsverplichtingen niet volledig gecompenseerd kan worden door een positieve ontwikkeling van de reële-waarde-reserve en cash flow hedge reserve van de vastrentende portefeuille.

Rentecurve pensioenverplichtingen eigen personeel

SNS REAAL heeft enkele toegezegde pensioenregelingen voor (oud) medewerkers van in het verleden overgenomen bedrijven. De geschatte toekomstige kasstromen van deze pensioenverplichtingen moeten worden verdisconteerd met een rentecurve die wordt afgeleid van de actuele marktrente van hoogwaardige ondernemingsobligaties. De valuta en de looptijd van de ondernemingsobligaties moet consistent zijn met de valuta en geschatte looptijd van de pensioenverplichtingen.

Tot en met 2011 gebruikte SNS REAAL een externe rentecurve die afgeleid was van een mandje van

ondernemingsobligaties. De samenstelling van dit mandje is in 2012 zodanig gewijzigd dat dit mandje nu onvoldoende obligaties met lange looptijden bevat en daarmee niet meer aansluit bij de langlopende pensioenverplichtingen.

In 2012 heeft SNS REAAL daarom besloten over te stappen op een andere, in de branche gebruikelijke externe rentecurve, die ook is gebaseerd op een samenstelling van hoogwaardige ondernemingsobligaties, maar waarvan de looptijd wel consistent is met de geschatte looptijd van de pensioenverplichtingen.

Onder de discontering met de nieuwe rentecurve komt de corridor ultimo 2012 uit op € 103 miljoen negatief (2011: € 126 miljoen positief). Onder de oude rentecurve bedroeg de corridor eind 2011 € 75 miljoen negatief. Omdat het effect van deze wijziging in de disconteringsvoet als onderdeel van de actuariële resultaten in de corridor is opgenomen, heeft dit geen effect op het resultaat en vermogen over het verslagjaar 2012 en 2011.

Per 1 januari 2013 wordt het bedrag van de corridor verwerkt in het eigen vermogen als gevolg van het verplicht worden van de door de EU goedgekeurde herzieningen op IAS 19 (zie paragraaf 21.3.3).

Risicobeoordelingsmodel particuliere woninghypotheken

In 2012 heeft SNS REAAL haar bestaande risicobeoordelingsmodel voor de particuliere woninghypotheken en overbruggingskredieten onderworpen aan een reguliere revisie. In het nieuwe model wordt gewerkt met een aangepaste default definitie en is aangesloten op marktontwikkelingen door gebruik van meer recente data en een verbeterde credit risk database. In het model is de PD, de LGD en de best estimate LGD herijkt. De invoering van het nieuwe model en de herijking van de parameters leidde in 2012 tot een additionele toename van de voorzieningen op woninghypotheken met € 40 miljoen.

21.3.4.3 Presentatiewijziging

Gedurende 2012 zijn door SNS REAAL stappen ondernomen om haar kapitaalpositie te versterken en het risicoprofiel te verlagen. In dat kader heeft SNS Bank in de tweede helft van 2012 besloten zich terug te trekken uit de financieringsmarkt voor commercieel vastgoed voor het mkb. Als gevolg van dit besluit wordt de kredietportefeuille van SNS Zakelijk afgebouwd. De Core vastgoedfinancieringsportefeuille, onderdeel van de kredietportefeuille, wordt afgebouwd onder aansturing en verantwoordelijkheid van Property Finance. Dit is vorig jaar aangekondigd in de Trading Update van het derde kwartaal 2012.

De overige mkb activiteiten van SNS Zakelijk (de mkb hypotheek- en spaarportefeuille) worden voortgezet door en ondergebracht bij het segment SNS Retail Bank; daarmee verdwijnt het segment SNS Zakelijk. De wijziging in segmentering sluit aan bij het nieuwe aansturingsmodel en zorgt eveneens voor meer transparantie voor de gebruiker van de jaarrekening in het netto resultaat uit in de toekomst voor te zetten activiteiten van SNS REAAL en resultaten die samenhangen met de af te bouwen (en af te splitsen) portefeuille van Property Finance in een separate vastgoedbeheerorganisatie in 2013.

In onderstaande overzichten wordt de impact van bovenstaande wijzigingen gepresenteerd op de gesegmenteerde balans per 31 december 2011 en de gesegmenteerde winst- en verliesrekening over 2011 van de bankactiviteiten.

Als gevolg van de nieuwe segmentering is de tenaamstelling van het primaire segment SNS Bank gewijzigd in SNS Retail Bank.

Gerapporteerde 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**

Aangepaste gerapporteerde gesegmenteerde balans bankactiviteiten 31 december 2011

In miljoenen euro's	SNS Retail Bank	Property Finance	Eliminatie	Totaal
Activa				
Immateriële vaste activa	106	47	--	153
Materiële vaste activa	88	2	--	90
Geassocieerde deelnemingen	--	17	--	17
Vastgoedbeleggingen	1	--	--	1
Beleggingen	4.106	--	--	4.106
Derivaten	3.321	--	--	3.321
Uitgestelde belastingvorderingen	218	7	--	225
Vastgoedprojecten	--	512	--	512
Vorderingen op klanten*	55.919	8.890	--	64.809
Vorderingen op banken	11.200	11	-9.530	1.681
Vennootschapsbelasting	112	13	--	125
Overige activa*	908	276	-104	1.080
Kas en kasequivalenten	5.109	476	-457	5.128
Activa aangehouden voor verkoop	--	--	--	--
Totaal activa	**81.088**	**10.251**	**-10.091**	**81.248**
Passiva				
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouders	1.298	401	--	1.699
Eigen vermogen toe te schrijven aan houders van securities	156	--	--	156
Belang van derden	--	--	--	--
Totaal eigen vermogen	**1.454**	**401**	**--**	**1.855**
Participatiecertificaten en achtergestelde schulden	1.121	--	--	1.121
Schuldbewijzen	27.361	--	--	27.361
Overige voorzieningen	30	5	--	35
Derivaten	3.606	--	--	3.606
Uitgestelde belastingverplichtingen	296	7	--	303
Spaargelden	30.342	--	--	30.342
Overige schulden aan klanten	10.035	180	--	10.215
Schulden aan banken	5.174	9.529	-9.987	4.716
Vennootschapsbelasting	--	--	--	--
Overige verplichtingen	1.669	129	-104	1.694
Totaal passiva	**81.088**	**10.251**	**-10.091**	**81.248**

** Er heeft een verschuiving plaats gevonden van € 18 miljoen van de overige activa naar vorderingen op klanten.*

* Er heeft een verschuiving van € 18 miljoen plaats gevonden van de overige activa naar vorderingen op klanten.

Gerapporteerde 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**

Aangepaste winst- en verliesrekening bankactiviteiten 2011

In miljoenen euro's	SNS Retail Bank	Property Finance	Eliminatie	Totaal
Baten				
Rentebaten	2.648	417	-309	2.756
Rentelasten	1.973	294	-309	1.958
Rentemarge	**675**	**123**	**--**	**798**
Provisie en beheervergoedingen	139	--	--	139
Verschuldigde provisie en beheervergoedingen	53	--	--	53
Netto provisie en beheervergoedingen	**86**	**--**	**--**	**86**
Resultaat deelnemingen	--	-1	--	-1
Resultaat uit beleggingen	45	--	--	45
Resultaat financiële instrumenten	128	-36	--	92
Overige operationele opbrengsten	2	-8	--	-6
Resultaat activa en passiva gehouden om te verkopen	--	-4	--	-4
Totaal baten	**936**	**74**	**--**	**1.010**
Lasten				
Personeelskosten	215	43	--	258
Afschrijvingen op materiële en immateriële vaste activa	29	1	--	30
Overige operationele lasten	223	62	--	285
Bijzondere waardeverminderingen	126	284	--	410
Totaal lasten	**593**	**390**	**--**	**983**
Resultaat voor belastingen	**343**	**-316**	**--**	**27**
Belastingen	86	-73	--	13
Netto resultaat uit voortgezette activiteiten	**257**	**-243**	**--**	**14**
Netto resultaat beëindigde bedrijfsactiviteiten	--	--	--	--
Netto resultaat over de periode	**257**	**-243**	**--**	**14**
Belang van derden	--	--	--	--
Netto resultaat toewijsbaar aan de aandeelhouders en houders van securities	**257**	**-243**	**--**	**14**

21.3.5 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.

21.3.5.1 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.

21.3.5.2 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.

21.3.6 Belangrijkste waarderingsgrondslagen, schattingen en veronderstellingen

21.3.6.1 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 beoordeelt het management situaties op basis van beschikbare informatie en financiële gegevens die in de toekomst kunnen wijzigen. Hoewel deze schattingen naar beste weten van het management worden gemaakt, kunnen de feitelijke uitkomsten afwijken van die schattingen en het gebruik van andere veronderstellingen of gegevens kan resulteren in materieel andere resultaten.

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.

21.3.6.2 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 spaarhypotheken 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

De toets

Conform IFRS wordt een IFRS-toereikendheidstoets uitgevoerd, waarbij wordt getoetst of de balansvoorziening, inclusief effecten van shadow accounting, minus de gerelateerde Value of Business Acquired (VOBA) toereikend is om, op basis van actuele veronderstellingen, 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. In deze kasstromen is waardering van de in de toekomst verwachte winstdeling en de tijdswaarde van de in de verzekeringscontracten besloten opties en garanties 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 tegen de risicovrije rentetermijnstructuur. Indien de aldus berekende toetsvoorziening hoger uitkomt dan de boekwaarde van de technische voorziening, vermeerderd met de waarderingsverschillen van beleggingen (voor zover niet op marktwaarde gewaardeerd), is er sprake van een tekort.

Verwerking van een tekort in de IFRS toereikendheidstoets

Wanneer de uitkomst van de IFRS toets een tekort aangeeft, wordt beoordeeld of er sprake is van een shadow loss (zie hierna). Na de verwerking van een shadow loss, wordt een eventueel resterend tekort ten laste van de winst- en verliesrekening gebracht, door eerst bestaande VOBA af te boeken, (verantwoord als een verzekeringstechnische last) en vervolgens, indien geen VOBA meer resteert, een dotatie aan de technische voorziening te doen.

Indien geen VOBA meer resteert en er direct een tekort is verantwoord in de winst-en verliesrekening, wordt bij een toetsoverschot in opeenvolgende verslaggevingsperiode een bate verantwoord tot aan het niveau waarbij de toetsvoorziening gelijk is aan de balansvoorziening (inclusief shadow accounting voorzieningen).

Shadow loss

Voor zover de ontoereikendheid van de technische voorziening in de IFRS toets verband houdt met de toename van de toetsvoorziening als gevolg van een rentedaling, wordt de benodigde aanvulling van de voorziening via een shadow loss verrekend met de herwaarderingsreserve en cash flow hedge reserve. De herwaarderingsreserve wordt alleen benut voor zover deze voortkomt uit vastrentende waarden en gerelateerd is aan de verzekeringstechnische verplichtingen. Een tekort als gevolg van andere verzekeringstechnische uitgangspunten wordt niet via een shadow loss verwerkt. Indien er in een opeenvolgende verslaggevingsperiode sprake is van een toetsoverschot, wordt het eerder in de voorziening verwerkte shadow loss bedrag ten gunste van de herwaarderingsreserve verantwoord voor de omvang van het surplus. Er kan geen negatieve herwaarderingsreserve ontstaan. Zie ook toelichting 3.2 voor meer informatie over de effecten van shadow (loss) accounting.

Toetsniveau en frequentie

Iedere reporting period wordt de IFRS toereikendheidstoets op de totale portefeuille voor levensverzekeringsverplichtingen uitgevoerd en verwerkt om te beoordelen of de verantwoorde technische voorziening op basis van de meest actuele veronderstellingen nog toereikend is.

Gehanteerde veronderstellingen

Bij de IFRS-toereikendheidstoets per 31 december 2012 zijn de volgende actuele veronderstellingen gehanteerd:

- Disconteringsvoet: ECB (European Central Bank) AAA-staatscurve inclusief de UFR (de DNB curve).
- Winsttoekenning conform de vigerende winstdelingsregelingen.
- Kostentoedeling en verdeling efficiency voordelen gebaseerd op intern onderzoek.
- Verwachte sterfte op prognosetafels voor de gehele bevolking (CBS-data tot en met 2011), 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.
- Cost of capital van 4%.

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 het AG2012 model van het Actuarieel Genootschap waarbij het model dat SNS REAAL hanteert om de ontwikkeling in de sterfte te prognotiseren is bijgewerkt met de CBS sterftewaarnemingen tot en met 2011. Tot 2011 werd gebruik gemaakt van de zogenaamde PLT-modellen van het Verbond van Verzekeraars.

De gebruikte sterftekansen in de projectie van de verplichtingen is de kans volgens de bevolkingssterfte vermenigvuldigd met een portefeuillefactor. De portefeuillefactor 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 portefeuillefactor 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 voorzieningen voor schadeverzekeringen. 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 kasstromen van de arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (AOV) worden gedisconteerd met de ECB-AAA rentecurve inclusief de UFR. De risicomarge wordt bepaald volgens de Cost of Capital methode.

De toets wordt uitgevoerd op afzonderlijke portefeuilles. De indeling in portefeuilles (naar branches en distributiekanalen) is dusdanig tot stand gekomen dat er qua risico sprake is van homogene portefeuilles.

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.

21.3.6.3 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 leninggroepen met een kleinere omvang per individuele lening (en overeenkomstig kredietrisico) zoals hypotheken 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 hypotheken 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.

21.3.6.4 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 (inclusief de verwachte verkoopopbrengst aan het einde van de exitperiode) contant gemaakt worden tegen de weighted average cost of capital (WACC) van SNS Bank N.V.

De geschatte verkoopopbrengst 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 externe taxateurs.

21.3.6.5 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.

21.3.6.6 Bijzondere waardeverminderingen van immateriële vaste activa en beleggingen in 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.

Value of Business acquired (VOBA)

De VOBA wordt tegelijk getoetst met de IFRS-toereikendheidstoets voor verzekeringscontracten. Indien op balansdatum de boekwaarde van de VOBA 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 door eerst de VOBA af te boeken (verantwoord als een verzekeringstechnische last) en vervolgens indien nodig een dotatie aan de technische voorziening te doen.

Software en overige immateriële activa

De geactiveerde kosten voor software, distributiekanalen 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).

Terugname bijzondere waardeverminderingsverliezen

Met uitzondering van goodwill en VOBA 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 iedere rapportagedatum of er objectieve aanwijzingen bestaan dat de beleggingen die zijn geclassificeerd als leningen en vorderingen en als 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 worden 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 die 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.

21.4 Gehanteerde grondslagen voor de consolidatie

21.4.1 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.

21.4.2 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.

21.4.3 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.

21.4.4 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.

21.4.5 Vreemde valuta

Transacties in vreemde valuta worden bij de eerste verwerking omgerekend naar euro's tegen de wisselkoers op de transactiedatum. Monetaire 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-waardereserve 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.

21.4.6 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.

21.4.7 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.

21.4.8 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 op balansdatum 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.

21.4.9 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 uitoefent. 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 Retail Bank
- Property Finance
- Zwitserleven
- REAAL
- Groepsactiviteiten

Het segment REAAL is onderverdeeld in de subsegmenten REAAL Leven, REAAL Schade en REAAL Overige. Een nadere toelichting per segment is te vinden in paragraaf 22.1 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.

21.4.10 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 21.5.10 Verzekeringscontracten en de Toelichting op de geconsolideerde jaarrekening.

21.5 Specifieke grondslagen balans

21.5.1 Immateriële vaste activa

21.5.1.1 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 21.3.6.6 Bijzondere waardeverminderingen van immateriële vaste activa en financiële instrumenten).

21.5.1.2 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 vijf jaar. Op elke verslagdatum wordt beoordeeld of er een indicatie is die wijst op mogelijke bijzondere waardeverminderingen.

21.5.1.3 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 boekwaarde van de onderliggende portefeuilles. De afschrijvingslast sluit hierdoor aan bij de vrijval van deze overwaarde uit de boekwaarde van de onderliggende portefeuilles.

Op iedere balansdatum wordt er een toereikenheidstoets uitgevoerd op de balanswaarde van de verzekeringsverplichtingen, na aftrek van de geactiveerde VOBA. Voor een nadere toelichting hierop zie de paragrafen 21.3.6.2 Voorziening verzekeringscontracten en 21.3.6.6 Bijzondere waardeverminderingen van immateriële vaste activa en financiële instrumenten.

21.5.1.4 Overige immateriële vaste activa

De overige immateriële vaste activa omvatten activa met bepaalde en onbepaalde gebruiksduur, zoals distributiekanalen, 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.

21.5.2 Materiële vaste activa

21.5.2.1 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, onafhankelijke 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, afhankelijk van de situatie, gewaardeerd op reële waarde in onverhuurde of (gedeeltelijk) verhuurde 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 herwaarderingen 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 herwaarderingen van 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.

21.5.2.2 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 bijzondere 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.

21.5.3 Vastgoedbeleggingen

De vastgoedbeleggingen, bestaande uit winkel- en kantoorpanden, woningen en terreinen, worden aangehouden om lange termijnhuuropbrengsten te genereren en/of een waardestijging te realiseren. 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 (gedeeltelijk) verhuurde staat. De reële waarde is gebaseerd op jaarlijkse taxaties, uitgevoerd door externe, onafhankelijke taxateurs met voldoende vakbekwaamheid en ervaring in de specifieke locaties en categorieën van vastgoed. Deze taxaties zijn voor zover als mogelijk mede gebaseerd op recente markttransacties. De bepaling van de reële waarde van de vastgoedbeleggingen is onder meer afhankelijk van (verwachte) markthuurwaarden, huurincentives, disconteringsvoet en leegstandsverwachting, alsmede 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 paragraaf 30.32 Resultaat uit beleggingen.

21.5.4 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.

21.5.4.1 Beleggingen

Leningen en vorderingen (geamortiseerde kostprijs)

De post leningen en vorderingen bevat niet-beursgenoteerde beleggingen met een vaste looptijd, en de spaardelen van spaarhypotheken 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 waardevermindering.

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.

21.5.4.2 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 paragraaf 21.5.10.3 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.

21.5.4.3 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 21.5.13.1 Schuld ontvangen onderpand inzake verbruikleen). Deze beleggingen zijn geclassificeerd als voor verkoop beschikbaar, en worden overeenkomstig behandeld.

21.5.4.4 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 cash flow hedge accounting (zie paragraaf 27.2.2) 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 het voorheen afgedekte financiële instrument.

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 variabiliteit van de toekomstige 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.

Vanaf 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 volledig 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.

21.5.4.5 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.

Kredietverzekeringen

SNS REAAL heeft een kredietverzekering afgesloten voor het kredietrisico van een deel van de hypotheekportefeuille. Hierdoor worden bijzondere waardeverminderingen van de betreffende hypotheekportefeuille verhaald op de verstrekker van de kredietverzekering. Bijzondere waardeverminderingen op hypotheken en de vordering uit hoofde van de kredietverzekering 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.

Voorzieningen vorderingen 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 21.3.6.3 Voorziening op vorderingen.

21.5.4.6 Vorderingen op banken

Dit betreft vorderingen op banken met een resterende looptijd van een maand of langer, 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.

21.5.4.7 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 N.V. op andere kredietinstellingen zijn opgenomen onder vorderingen op banken. De waardering van deze vorderingen geschiedt tegen geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve-rentemethode onder aftrek van bijzondere waardeverminderingen.

21.5.5 Belastingen

21.5.5.1 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 belastingbate wordt 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.

21.5.5.2 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.

21.5.5.3 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.

21.5.6 Overige activa

21.5.6.1 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.

21.5.6.2 Vastgoedprojecten

Vastgoedprojecten bestaan uit onroerend goed waarvoor nog geen specifieke verkoopovereenkomst 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.

21.5.6.3 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 N.V. op klanten en het clearinghuis inzake optieposities.

21.5.7 Eigen vermogen

21.5.7.1 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.

De nationalisatie heeft impact op de aandelen B. Deze zijn per 1 februari 2013, conform de statuten, omgezet in gewone aandelen.

21.5.7.2 Dividend op gewone aandelen en aandelen B

De verwerking van dividend over een boekjaar, dat na de balansdatum wordt gedeclareerd, wordt behandeld in paragraaf 34.1 Regeling inzake de winst- en verliesbestemming onder de Overige gegevens.

21.5.7.3 Herwaarderingsreserve

De herwaarderingen van onroerend goed voor eigen gebruik worden opgenomen in de herwaarderingsreserve (zie paragraaf 21.5.2.1 Terreinen en gebouwen in eigen gebruik)

21.5.7.4 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 27.2.2 Hedge accounting.

21.5.7.5 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 waardereserve is verwerkt, overgeboekt naar de winst- en verliesrekening (zie paragraaf 21.5.4.1 Beleggingen). Tevens worden valutakoersverschillen op niet-monetaire financiële activa die worden geclassificeerd als voor verkoop beschikbaar opgenomen in deze reserve.

21.5.7.6 Overige reserves

De overige reserves bestaan met name uit de ingehouden winsten van SNS REAAL.

21.5.7.7 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.

Het securities capital en de gevormde agioreserve op het securities capital zijn onderdeel van het onteigeningsbesluit van de Nederlandse Staat en worden in de proforma balans onder de agioreserve verantwoord.

21.5.7.8 Dividend op securities

Het dividend op securities over een boekjaar, dat na de balansdatum wordt gedeclareerd, wordt toegelicht in de paragraaf 34.1 Regeling inzake de winst- en verliesbestemming.

21.5.8 Participatiecertificaten, achtergestelde schulden en slotbonusrekening

21.5.8.1 Participatiecertificaten

Participatiecertificaten zijn door SNS Bank N.V. uitgegeven certificaten aan derden. Deze hebben een oneindige looptijd waarbij SNS Bank N.V. het recht heeft om na tien jaar 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.

De participatiecertificaten vallen onder het onteigeningsbesluit van de Nederlandse Staat en worden in de proforma balans toegevoegd aan de agioreserve.

21.5.8.2 Achtergestelde schulden

Onder de achtergestelde leningen worden opgenomen de achtergestelde en onderhandse (obligatie)leningen uitgegeven door SNS Bank N.V., SRLEV N.V. en SNS REAAL N.V. Deze leningen worden voor de solvabiliteitstoetsing door DNB bij SNS Bank N.V. in aanmerking genomen als Tier 1 en/of Tier 2 vermogen, en bij SRLEV N.V. 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.

De achtergestelde schulden van SNS Bank N.V. en SNS REAAL. N.V. zijn een onderdeel van het onteigeningsbesluit van de Nederlandse Staat. In de proforma balans zijn de achtergestelde obligatieleningen ten gunste van de agioreserve verantwoord en komen de achtergestelde onderhandse leningen ten gunste van het resultaat uit financiële instrumenten (winst- & verliesrekening).

21.5.8.3 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 actuarieel bepaald op basis van dezelfde grondslagen zoals die worden toegepast voor de waardering 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.

21.5.9 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 hypotheken 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.

21.5.10 Verzekeringscontracten

21.5.10.1 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 spaarhypotheken, 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. 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 reeds toegekende 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.

21.5.10.2 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 begunstigden, 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 21.3.6.2 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 langlevenrisico 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 kortlevenrisico'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 en 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 claimgedrag. De grondslagen voor waardering van ingegane arbeidsongeschiktheidsdekkingen, waaronder premievrijstellingen, zijn gelijk aan de grondslagen van de hoofdverzekering.

21.5.10.3 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.

21.5.10.4 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.

21.5.10.5 In verzekeringscontracten besloten derivaten

SNS REAAL neemt in verzekeringscontracten besloten Derivaten, zoals 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.

21.5.10.6 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.

21.5.10.7 Shadow accounting

SNS REAAL past in overeenstemming met IFRS 4 shadow accounting toe, 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, bezien op portefeuille niveau.
- Bepaalde rentegerelateerde opties en garanties besloten in de verzekeringscontracten voor rekening en risico van de polishouder.

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.

21.5.11 Personeelsverplichtingen

21.5.11.1 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 toekomende rechten per periode-einde niet hebben opgenomen, wordt hiervoor een verplichting gevormd voor het nominale bedrag.

21.5.11.2 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 gedisconteerd 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.

21.5.11.3 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 verplichting 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 verplichting opgenomen 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.

21.5.11.4 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.

Door de nationalisatie wordt de regeling beheerst beloningsbeleid in 2013 opnieuw beoordeeld.

21.5.12 Overige voorzieningen

21.5.12.1 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.

In 2013 wordt een feitelijke verplichting gevormd ten behoeve van de voorgenomen ontvlechting van Property Finance in een separate vastgoedbeheerorganisatie. De feitelijke verplichting is opgenomen in de proforma gegevens.

21.5.12.2 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.

21.5.12.3 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.

21.5.13 Financiële verplichtingen

21.5.13.1 Schuld ontvangen onderpand inzake verbruikleen

De verplichting tot terugbetaling van het verstrekte onderpand in geld (zie paragraaf 21.5.4.3 Belegd onderpand inzake verbruikleen) is in de balans opgenomen onder de post schuld inzake verbruikleen. Deze verplichtingen zijn gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs.

21.5.13.2 Derivaten

Zie de paragraaf 21.5.4.4 Derivaten.

21.5.13.3 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.

21.5.14 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.

De lopende rente op achtergestelde schulden zijn onderdeel van het onteigeningsbesluit. De lopende rente op achtergestelde obligatieleningen is in de proforma balans ten gunste van het eigen vermogen verantwoord. De lopende rente op achtergestelde onderhandse leningen is in de proforma winst- & verliesrekening onder het resultaat op overige financiële instrumenten verantwoord.

21.6 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.

Een aantal stafafdelingen van SNS REAAL is gemeenschappelijk. De kosten van de concernstaf worden doorbelast aan de segmenten 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.

21.6.1 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.

21.6.1.1 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.

21.6.1.2 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.

21.6.1.3 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 verzekeringstechnische lasten.

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.

21.6.1.4 Herverzekeringspremies

Deze post omvat de premies op uitgaande herverzekeringscontracten. Deze worden naar evenredigheid van de looptijd van het contract als last opgenomen in de winst- en verliesrekening.

21.6.1.5 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.

21.6.1.6 Verschuldigde provisie en beheervergoedingen

Onder verschuldigde provisie en beheervergoedingen worden de betaalde provisies en beheervergoedingen opgenomen die verschuldigd zijn. De kosten worden opgenomen in de verslagperiode waarin de dienstverlening is ontvangen.

21.6.1.7 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.

21.6.1.8 Resultaat uit beleggingen

Het resultaat uit beleggingen bestaat uit: rente, dividend, huur en waardestijgingen en -dalingen.

Rente

De post rente omvat de rentebaten uit hoofde van groepsgerelateerde activiteiten en 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.

Waardestijgingen en -dalingen

Voor de beleggingen in de categorie reële waarde via de winst- en verliesrekening worden hieronder zowel de ongerealiseerde als de gerealiseerde waardestijgingen 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 waardestijgingen en –dalingen opgenomen, zijnde het verschil tussen de verkoopprijs en de geamortiseerde kostprijs.

21.6.1.9 Resultaat uit beleggingen 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. Waardestijgingen 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.

21.6.1.10 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 volwaardige kredieten onder deze post verantwoord.

21.6.1.11 Overige operationele opbrengsten

Deze omvatten alle baten die niet onder andere hoofden kunnen worden verantwoord.

21.6.2 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.

21.6.2.1 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, royement en sterfte en de afschrijvingskosten van de VOBA.

21.6.2.2 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 21.5.10.3 Levensverzekeringen voor rekening en risico polishouder). Tevens worden uitkeringen aan polishouders hieronder verantwoord.

21.6.2.3 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. 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.

21.6.2.4 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 paragraaf 21.5 Specifieke grondslagen balans bij de van toepassing zijnde posten.

21.6.2.5 Personeelskosten

Deze kosten betreffen alle op het personeel betrekking hebbende kosten. Hieronder vallen onder andere salarissen, sociale lasten en pensioenlasten.

21.6.2.6 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 paragraaf 21.5 bij de van toepassing zijnde posten.

21.6.2.7 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 blijkende verplichting. Onder deze post vallen het gehuurde onroerend goed in eigen gebruik en het wagenpark.

21.6.2.8 Overige operationele lasten

Hieronder worden kantoor-, huisvestings- en andere bedrijfskosten verantwoord.

21.6.2.9 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.

21.6.2.10 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.

21.7 Niet uit de balans blijkende 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.

21.8 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.

Investeringen 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.

22 Segmentering

22.1 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: hypotheken 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 Retail Bank, REAAL en Zwitserleven en verloopt via verschillende distributiekanalen.

De bedrijfsstructuur bestaat uit vijf segmenten: SNS Retail 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 paragraaf 30.26 Verbonden partijen. Bij transacties tussen bedrijfsonderdelen waarbij portefeuilles en deelnemingen worden overgedragen die zich classificeren als common control-transacties wordt book value accounting toegepast.

22.1.1 SNS Retail Bank

Dit segment biedt bancaire producten aan op het gebied van hypotheken, vermogensvorming en -bescherming voor de particuliere en MKB-markt. Tot het segment SNS Retail Bank behoren naast het merk SNS Bank onder meer de onderdelen ASN Bank, RegioBank, BLG Hypotheken en SNS Securities. Samen met het segment Property Finance vormt het segment SNS Retail Bank de juridische entiteit SNS Bank N.V.

Het op 1 januari 2011 opgerichte segment SNS Zakelijk dat bestond uit de voormalige MKB activiteiten van SNS Retail Bank en het kernbedrijf van Property Finance is opgeheven en gesplitst. Per 1 januari 2012 zijn de voormalige MKB activiteiten van SNS Retail Bank weer toegevoegd aan het segment SNS Retail Bank en het kernbedrijf Property Finance bij Property Finance. Zie voor meer informatie paragraaf 21.3.4.3 Presentatiewijziging.

22.1.2 Property Finance

Dit segment bestaat uit de voormalige Property Finance internationale en Nederlandse vastgoedprojecten en vastgoedfinancieringsportefeuille die worden afgebouwd.

Zie voor meer informatie paragraaf 21.3.4.3 Presentatiewijziging.

22.1.3 Zwitserleven

Dit segment biedt gespecialiseerde pensioen producten aan die zijn gericht op inkomen voor later. De klanten van Zwitserleven zijn directeur-grootaandeelhouders (DGA's), mkb-bedrijven en grote bedrijven.

22.1.4 REAAL

Het segment REAAL kan onderverdeeld worden in de onderdelen REAAL Leven, REAAL Schade en REAAL Overige.

22.1.4.1 REAAL Leven

Dit segment biedt individuele levensverzekeringen aan voor de particuliere en mkb-markt. Tot dit segment behoren REAAL Levensverzekeringen en Proteq Levensverzekeringen.

22.1.4.2 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 en tot en met juni 2012 Proteq Schadeverzekeringen. Op 2 juli 2012 heeft een juridische fusie plaatsgevonden van REAAL Schadeverzekeringen N.V. en haar zustermaatschappij Proteq Schadeverzekeringen N.V. Bij deze juridische fusie is Proteq Schadeverzekeringen N.V. opgehouden te bestaan. De activiteiten van Proteq Schadeverzekeringen N.V. worden voortgezet door REAAL Schadeverzekeringen N.V. onder de handelsnamen Proteq, Zelf.nl, Route Mobiel en Proteq Dier & Zorg.

22.1.4.3 REAAL Overig

Onder dit segment zijn de activiteiten opgenomen die niet direct door REAAL Leven en REAAL Schade worden aangestuurd. Dit betreft bijvoorbeeld het onderdeel SNS Verzekeringen.

22.1.5 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. Vanaf 1 januari 2012 maakt SNS Beleggingsfondsen Beheer onderdeel uit van het segment Groepsactiviteiten in plaats van SNS Retail Bank.

22.2 Gesegmenteerde balans

Gesegmenteerde balans 31 december 2012

In miljoenen euro's	SNS Retail Bank	Property Finance	REAAL	Zwitserleven	Groeps-activiteiten	Eliminatie	Totaal
Activa							
Immateriële vaste activa	98	--	798	87	17	--	1.000
Materiële vaste activa	69	2	125	29	21	52	298
Geassocieerde deelnemingen	--	3	45	--	2	-1	49
Vastgoedbeleggingen	--	--	200	33	--	-52	181
Beleggingen	5.302	--	21.849	10.049	35	-3.060	34.175
Beleggingen voor rekening en risico van polishouders	--	--	5.764	7.501	--	-38	13.227
Belegd onderpand inzake verbruikleen	--	--	--	--	--	--	--
Derivaten	3.617	--	310	170	36	6	4.139
Uitgestelde belastingvorderingen	329	8	225	715	61	--	1.338
Herverzekeringscontracten	--	--	3.183	2	--	--	3.185
Vastgoedprojecten	--	416	--	--	--	--	416
Vorderingen op klanten	55.179	6.605	2.303	750	474	-977	64.334
Vorderingen op banken	9.867	10	358	94	40	-8.056	2.313
Vennootschapsbelasting	125	3	--	37	101	-165	101
Overige activa	498	600	677	187	87	-818	1.231
Kas en kasequivalenten	6.909	203	1.310	253	106	-1.127	7.654
Totaal activa	**81.993**	**7.850**	**37.147**	**19.907**	**980**	**-14.236**	**133.641**
Passiva							
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouders	1.723	-412	2.536	422	-1.906	--	2.363
Eigen vermogen toe te schrijven aan houders van securities	--	--	--	--	987	--	987
Belang van derden	--	--	3	--	--	-1	2
Totaal eigen vermogen	**1.723**	**-412**	**2.539**	**422**	**-919**	**-1**	**3.352**
Participatiecertificaten en achtergestelde schulden	820	--	812	222	391	-501	1.744
Schuldbewijzen	21.990	--	--	--	552	-330	22.212
Verzekeringscontracten	--	--	25.433	16.669	--	-333	41.769
Voorziening voor personeelsverplichtingen	--	--	9	--	96	333	438
Overige voorzieningen	73	9	25	11	11	--	129
Schuld ontvangen onderpand inzake verbruikleen	--	--	--	--	--	--	--
Derivaten	3.599	--	16	22	--	6	3.643
Uitgestelde belastingverplichtingen	295	8	627	289	--	--	1.219
Spaargelden	32.815	--	--	--	--	--	32.815
Overige schulden aan klanten	9.529	--	3.876	394	681	-3.497	10.983
Schulden aan banken	8.691	8.124	2.665	1.080	--	-8.921	11.639
Vennootschapsbelasting	--	--	126	--	40	-165	1
Overige verplichtingen	2.458	121	1.019	798	128	-827	3.697
Totaal passiva	**81.993**	**7.850**	**37.147**	**19.907**	**980**	**-14.236**	**133.641**

Gesegmenteerde balans 31 december 2011

In miljoenen euro's	SNS Retail Bank	Property Finance	REAAL	Zwitserleven	Groeps-activiteiten	Eliminatie	Totaal
Activa							
Immateriële vaste activa	106	47	1.160	398	17	--	1.728
Materiële vaste activa	88	2	139	32	21	59	341
Geassocieerde deelnemingen	--	17	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	218	7	229	166	35	--	655
Herverzekeringscontracten	--	--	3.424	2	--	--	3.426
Vastgoedprojecten	--	512	--	--	--	--	512
Vorderingen op klanten	55.919	8.890	2.235	808	471	-771	67.552
Vorderingen op banken	11.200	11	466	33	140	-9.679	2.171
Vennootschapsbelasting	112	13	196	18	113	-153	299
Overige activa	908	276	335	46	95	-135	1.525
Kas en kasequivalenten	5.109	476	1.036	152	18	-1.282	5.509
Totaal activa	**81.088**	**10.251**	**36.813**	**17.478**	**1.007**	**-14.801**	**131.836**
Passiva							
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouders	1.298	401	1.929	1.711	-1.229	--	4.110
Eigen vermogen toe te schrijven aan houders van securities	156	--	383	17	423	--	979
Belang van derden	--	--	2	--	--	-1	1
Totaal eigen vermogen	**1.454**	**401**	**2.314**	**1.728**	**-806**	**-1**	**5.090**
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	30	5	33	6	12	--	86
Schuld ontvangen onderpand inzake verbruikleen	--	--	--	120	--	--	120
Derivaten	3.606	--	15	38	2	-43	3.618
Uitgestelde belastingverplichtingen	296	7	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	5.174	9.529	2.193	961	73	-10.685	7.245
Vennootschapsbelasting	--	--	311	1	18	-153	177
Overige verplichtingen	1.669	129	940	458	97	-139	3.154
Totaal passiva	**81.088**	**10.251**	**36.813**	**17.478**	**1.007**	**-14.801**	**131.836**

De presentatie van de vergelijkende cijfers is op een aantal onderdelen aangepast voor vergelijkingsdoeleinden. Zie voor meer informatie paragraaf 21.3.4 Veranderingen in grondslagen, schattingen en presentatie in de geconsolideerde jaarrekening.

22.3 Gesegmenteerde winst- en verliesrekening

Gesegmenteerde winst- en verliesrekening 2012

In miljoenen euro's	SNS Retail Bank	Property Finance	REAAL	Zwitserleven	Groeps-activiteiten	Eliminatie	Totaal
Baten							
Rentebaten externe partijen	2.268	268	--	--	--	--	2.536
Rentebaten groepsonderdelen	194	19	--	--	--	-213	--
Rentelasten externe partijen	1.648	--	--	--	--	--	1.648
Rentelasten groepsonderdelen	112	189	--	--	--	-301	--
Rentemarge	**702**	**98**	**--**	**--**	**--**	**88**	**888**
Premie-inkomen	--	--	2.255	1.200	--	--	3.455
Herverzekeringspremies	--	--	217	6	--	--	223
Netto premie-inkomen	**--**	**--**	**2.038**	**1.194**	**--**	**--**	**3.232**
Provisie en beheervergoedingen externe partijen	90	--	54	-8	69	--	205
Provisie en beheervergoedingen groepsonderdelen	16	--	20	22	28	-86	--
Verschuldigde provisie en beheervergoedingen externe partijen	38	--	7	1	19	--	65
Verschuldigde provisie en beheervergoedingen groepsonderdelen	14	--	8	--	23	-45	--
Netto provisie en beheervergoedingen	**54**	**--**	**59**	**13**	**55**	**-41**	**140**
Resultaat deelnemingen	--	--	11	--	--	--	11
Resultaat uit beleggingen	23	--	1.121	482	39	-145	1.520
Resultaat uit beleggingen voor rekening en risico van polishouders	--	--	694	817	--	-1	1.510
Resultaat financiële instrumenten	47	-12	93	-80	--	--	48
Baten belegd onderpand inzake verbruikleen	--	--	4	1	--	--	5
Overige operationele opbrengsten	9	-2	--	--	1	-8	--
Resultaat activa en passiva gehouden om te verkopen	--	--	--	--	--	--	--
Totaal baten	**835**	**84**	**4.020**	**2.427**	**95**	**-107**	**7.354**
Lasten							
Verzekeringstechnische lasten	--	--	1.799	1.159	--	--	2.958
Lasten voor rekening en risico van polishouders	--	--	1.153	1.113	--	--	2.266
Acquisitiekosten verzekeringsactiviteiten	--	--	256	15	--	-3	268
Personeelskosten	231	43	140	67	288	--	769
Afschrijvingen op materiële en immateriële vaste activa	26	--	25	7	11	--	69
Overige operationele lasten	222	73	144	63	-161	-31	310
Bijzondere waardeverminderingen	228	988	341	134	18	--	1.709
Rentelasten schuld inzake verbruikleen	--	--	--	--	--	--	--
Overige rentelasten	--	--	140	29	65	-73	161
Overige lasten	8	1	1	--	--	--	10
Resultaat activa en passiva gehouden om te verkopen	--	--	--	--	--	--	--
Totaal lasten	**715**	**1.105**	**3.999**	**2.587**	**221**	**-107**	**8.520**
Resultaat voor belastingen	**120**	**-1.021**	**21**	**-160**	**-126**	**--**	**-1.166**
Belastingen	31	-208	45	-40	-26	--	-198
Netto resultaat uit voortgezette activiteiten	**89**	**-813**	**-24**	**-120**	**-100**	**--**	**-968**
Netto resultaat beëindigde bedrijfsactiviteiten	--	--	--	--	--	--	--
Netto resultaat over de periode	**89**	**-813**	**-24**	**-120**	**-100**	**--**	**-968**
Belang van derden	1	--	3	--	--	--	4
Netto resultaat toewijsbaar aan de aandeelhouders en houders van securities	**88**	**-813**	**-27**	**-120**	**-100**	**--**	**-972**

Gesegmenteerde winst- en verliesrekening 2011

In miljoenen euro's	SNS Retail Bank	Property Finance	REAAL	Zwitserleven	Groeps-activiteiten	Eliminatie	Totaal
Baten							
Rentebaten externe partijen	2.351	402	--	--	--	--	2.753
Rentebaten groepsonderdelen	298	15	--	--	--	-313	--
Rentelasten externe partijen	1.866	--	--	--	--	--	1.866
Rentelasten groepsonderdelen	107	294	--	--	--	-401	--
Rentemarge	**676**	**123**	**--**	**--**	**--**	**88**	**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	-58	--
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**	**40**	**-37**	**159**
Resultaat deelnemingen	--	-1	-1	--	--	--	-2
Resultaat uit beleggingen	45	--	1.080	359	53	-162	1.375
Resultaat uit beleggingen voor rekening en risico van polishouders	--	--	-241	202	--	-1	-40
Resultaat financiële instrumenten	128	-36	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	**937**	**74**	**3.366**	**1.761**	**93**	**-112**	**6.119**
Lasten							
Verzekeringstechnische lasten	--	--	2.020	604	--	--	2.624
Lasten voor rekening en risico van polishouders	--	--	167	923	--	--	1.090
Acquisitiekosten verzekeringsactiviteiten	--	--	242	19	--	-4	257
Personeelskosten	215	43	150	71	279	--	758
Afschrijvingen op materiële en immateriële vaste activa	29	1	32	6	7	--	75
Overige operationele lasten	223	62	136	62	-169	-23	291
Bijzondere waardeverminderingen	126	284	35	145	25	--	615
Rentelasten schuld inzake verbruikleen	--	--	--	1	--	--	1
Overige rentelasten	--	--	224	37	66	-84	243
Overige lasten	--	--	--	--	--	--	--
Totaal lasten	**593**	**390**	**3.006**	**1.868**	**208**	**-111**	**5.954**
Resultaat voor belastingen	**344**	**-316**	**360**	**-107**	**-115**	**-1**	**165**
Belastingen	86	-73	79	-20	-22	--	50
Netto resultaat uit voortgezette activiteiten	**258**	**-243**	**281**	**-87**	**-93**	**-1**	**115**
Netto resultaat beëindigde bedrijfsactiviteiten	--	--	--	--	--	--	--
Netto resultaat over de periode	**258**	**-243**	**281**	**-87**	**-93**	**-1**	**115**
Belang van derden	--	--	1	--	--	--	1
Netto resultaat toewijsbaar aan de aandeelhouders en houders van securities	**258**	**-243**	**280**	**-87**	**-93**	**-1**	**114**

De presentatie van de vergelijkende cijfers is op een aantal onderdelen aangepast voor vergelijkingsdoeleinden. Zie voor meer informatie paragraaf 21.3.4 Veranderingen in grondslagen, schattingen en presentatie in de geconsolideerde jaarrekening.

22.4 Gesegmenteerde balans bankactiviteiten

Gesegmenteerde balans bankactiviteiten 31 december 2012

In miljoenen euro's	SNS Retail Bank	Property Finance	Eliminatie	Totaal
Activa				
Immateriële vaste activa	98	--	--	98
Materiële vaste activa	69	2	--	71
Geassocieerde deelnemingen	--	3	--	3
Beleggingen	5.302	--	--	5.302
Derivaten	3.617	--	--	3.617
Uitgestelde belastingvorderingen	329	8	--	337
Vastgoedprojecten	--	416	--	416
Vorderingen op klanten	55.179	6.605	--	61.784
Vorderingen op banken	9.867	10	-7.950	1.927
Vennootschapsbelasting	125	3	--	128
Overige activa	498	600	-399	699
Kas en kasequivalenten	6.909	203	-179	6.933
Totaal activa	**81.993**	**7.850**	**-8.528**	**81.315**
Passiva				
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouders	1.723	-412	--	1.311
Eigen vermogen toe te schrijven aan houders van securities	--	--	--	--
Belang van derden	--	--	--	--
Totaal eigen vermogen	**1.723**	**-412**	**--**	**1.311**
Participatiecertificaten en achtergestelde schulden	820	--	--	820
Schuldbewijzen	21.990	--	--	21.990
Overige voorzieningen	73	9	--	82
Derivaten	3.599	--	--	3.599
Uitgestelde belastingverplichtingen	295	8	--	303
Spaargelden	32.815	--	--	32.815
Overige schulden aan klanten	9.529	--	--	9.529
Schulden aan banken	8.691	8.124	-8.129	8.686
Vennootschapsbelasting	--	--	--	--
Overige verplichtingen	2.458	121	-399	2.180
Totaal passiva	**81.993**	**7.850**	**-8.528**	**81.315**

Gesegmenteerde balans bankactiviteiten 31 december 2011

In miljoenen euro's	SNS Retail Bank	Property Finance	Eliminatie	Totaal
Activa				
Immateriële vaste activa	106	47	--	153
Materiële vaste activa	88	2	--	90
Geassocieerde deelnemingen	--	17	--	17
Vastgoedbeleggingen	1	--	--	1
Beleggingen	4.106	--	--	4.106
Derivaten	3.321	--	--	3.321
Uitgestelde belastingvorderingen	218	7	--	225
Vastgoedprojecten	--	512	--	512
Vorderingen op klanten	55.919	8.890	--	64.809
Vorderingen op banken	11.200	11	-9.530	1.681
Vennootschapsbelasting	112	13	--	125
Overige activa	908	276	-104	1.080
Kas en kasequivalenten	5.109	476	-457	5.128
Totaal activa	**81.088**	**10.251**	**-10.091**	**81.248**
Passiva				
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouders	1.298	401	--	1.699
Eigen vermogen toe te schrijven aan houders van securities	156	--	--	156
Belang van derden	--	--	--	--
Totaal eigen vermogen	**1.454**	**401**	**--**	**1.855**
Participatiecertificaten en achtergestelde schulden	1.121	--	--	1.121
Schuldbewijzen	27.361	--	--	27.361
Overige voorzieningen	30	5	--	35
Derivaten	3.606	--	--	3.606
Uitgestelde belastingverplichtingen	296	7	--	303
Spaargelden	30.342	--	--	30.342
Overige schulden aan klanten	10.035	180	--	10.215
Schulden aan banken	5.174	9.529	-9.987	4.716
Vennootschapsbelasting	--	--	--	--
Overige verplichtingen	1.669	129	-104	1.694
Totaal passiva	**81.088**	**10.251**	**-10.091**	**81.248**

De presentatie van de vergelijkende cijfers is op een aantal onderdelen aangepast voor vergelijkingsdoeleinden. Zie voor meer informatie paragraaf 21.3.4 Veranderingen in grondslagen, schattingen en presentatie in de geconsolideerde jaarrekening.

22.5 Gesegmenteerde winst- en verliesrekening bankactiviteiten

Gesegmenteerde winst- en verliesrekening bankactiviteiten 2012

In miljoenen euro's	SNS Retail Bank	Property Finance	Eliminatie	Totaal
Baten				
Rentebaten	2.462	287	-208	2.541
Rentelasten	1.760	189	-208	1.741
Rentemarge	**702**	**98**	**--**	**800**
Provisie en beheervergoedingen	106	--	--	106
Verschuldigde provisie en beheervergoedingen	52	--	--	52
Netto provisie en beheervergoedingen	**54**	**--**	**--**	**54**
Resultaat deelnemingen	--	--	--	--
Resultaat uit beleggingen	23	--	--	23
Resultaat financiële instrumenten	47	-12	--	35
Overige operationele opbrengsten	9	-2	--	7
Resultaat activa en passiva gehouden om te verkopen	--	--	--	--
Totaal baten	**835**	**84**	**--**	**919**
Lasten				
Personeelskosten	231	43	--	274
Afschrijvingen op materiële en immateriële vaste activa	26	--	--	26
Overige operationele lasten	222	73	--	295
Bijzondere waardeverminderingen	228	988	--	1.216
Overige lasten	8	1	--	9
Totaal lasten	**715**	**1.105**	**--**	**1.820**
Resultaat voor belastingen	**120**	**-1.021**	**--**	**-901**
Belastingen	31	-208	--	-177
Netto resultaat uit voortgezette activiteiten	**89**	**-813**	**--**	**-724**
Netto resultaat beëindigde bedrijfsactiviteiten	--	--	--	--
Netto resultaat over de periode	**89**	**-813**	**--**	**-724**
Belang van derden	1	--	--	1
Netto resultaat toewijsbaar aan de aandeelhouders en houders van securities	**88**	**-813**	**--**	**-725**

Gesegmenteerde winst- en verliesrekening bankactiviteiten 2011

In miljoenen euro's	SNS Retail Bank	Property Finance	Eliminatie	Totaal
Baten				
Rentebaten	2.648	417	-309	2.756
Rentelasten	1.973	294	-309	1.958
Rentemarge	**675**	**123**	**--**	**798**
Provisie en beheervergoedingen	139	--	--	139
Verschuldigde provisie en beheervergoedingen	53	--	--	53
Netto provisie en beheervergoedingen	**86**	**--**	**--**	**86**
Resultaat deelnemingen	--	-1	--	-1
Resultaat uit beleggingen	45	--	--	45
Resultaat financiële instrumenten	128	-36	--	92
Overige operationele opbrengsten	2	-8	--	-6
Resultaat activa en passiva gehouden om te verkopen	--	-4	--	-4
Totaal baten	**936**	**74**	**--**	**1.010**
Lasten				
Personeelskosten	215	43	--	258
Afschrijvingen op materiële en immateriële vaste activa	29	1	--	30
Overige operationele lasten	223	62	--	285
Bijzondere waardeverminderingen	126	284	--	410
Overige lasten				
Totaal lasten	**593**	**390**	**--**	**983**
Resultaat voor belastingen	**343**	**-316**	**--**	**27**
Belastingen	86	-73	--	13
Netto resultaat uit voortgezette activiteiten	**257**	**-243**	**--**	**14**
Netto resultaat beëindigde bedrijfsactiviteiten	--	--	--	--
Netto resultaat over de periode	**257**	**-243**	**--**	**14**
Belang van derden	--	--	--	--
Netto resultaat toewijsbaar aan de aandeelhouders en houders van securities	**257**	**-243**	**--**	**14**

De presentatie van de vergelijkende cijfers is op een aantal onderdelen aangepast voor vergelijkingsdoeleinden. Zie voor meer informatie paragraaf 21.3.4 Veranderingen in grondslagen, schattingen en presentatie in de geconsolideerde jaarrekening.

22.6 Gesegmenteerde balans verzekeringsactiviteiten

Gesegmenteerde balans verzekeringsactiviteiten 31 december 2012

In miljoenen euro's	Zwitserleven	REAAL Leven	REAAL Schade	REAAL Overige	Eliminatie	Totaal
Activa						
Immateriële vaste activa	87	713	80	5	--	885
Materiële vaste activa	29	95	--	30	--	154
Geassocieerde deelnemingen	--	40	5	--	--	45
Vastgoedbeleggingen	33	200	--	--	--	233
Beleggingen	10.049	19.822	1.827	669	-665	31.702
Beleggingen voor rekening en risico van polishouders	7.501	5.764	--	--	--	13.265
Belegd onderpand inzake verbruikleen	--	--	--	--	--	--
Derivaten	170	310	--	--	--	480
Uitgestelde belastingvorderingen	715	259	4	8	-46	940
Herverzekeringscontracten	2	3.019	164	--	--	3.185
Vorderingen op klanten	750	2.299	4	--	--	3.053
Vorderingen op banken	94	358	--	--	--	452
Vennootschapsbelasting	37	63	1	136	-237	--
Overige activa	187	1.338	411	309	-1.741	504
Kas en kasequivalenten	253	1.270	11	29	--	1.563
Totaal activa	**19.907**	**35.550**	**2.507**	**1.186**	**-2.689**	**56.461**
Passiva						
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouders	422	2.762	624	-850	--	2.958
Eigen vermogen toe te schrijven aan houders van securities	--	--	--	--	--	--
Belang van derden	--	3	--	--	--	3
Totaal eigen vermogen	**422**	**2.765**	**624**	**-850**	**--**	**2.961**
Participatiecertificaten en achtergestelde schulden	222	726	86	--	--	1.034
Schuldbewijzen	--	--	--	--	--	--
Verzekeringscontracten	16.669	24.177	1.256	--	--	42.102
Voorziening voor personeelsverplichtingen	--	--	--	9	--	9
Overige voorzieningen	11	4	--	21	--	36
Schuld ontvangen onderpand inzake verbruikleen	--	--	--	--	--	--
Derivaten	22	16	--	--	--	38
Uitgestelde belastingverplichtingen	289	607	59	7	-46	916
Overige schulden aan klanten	394	3.667	28	651	-665	4.075
Schulden aan banken	1.080	1.914	--	751	--	3.745
Vennootschapsbelasting	--	--	--	326	-237	89
Overige verplichtingen	798	1.674	454	271	-1.741	1.456
Totaal passiva	**19.907**	**35.550**	**2.507**	**1.186**	**-2.689**	**56.461**

Gesegmenteerde balans verzekeringsactiviteiten 31 december 2011

In miljoenen euro's	Zwitserleven	REAAL Leven	REAAL Schade	REAAL Overige	Eliminatie	Totaal
Activa						
Immateriële vaste activa	398	959	199	2	--	1.558
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	166	216	3	10	--	395
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	**17.478**	**34.898**	**2.604**	**1.558**	**-2.518**	**54.020**
Passiva						
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouders	1.711	2.379	721	-1.171	--	3.640
Eigen vermogen toe te schrijven aan houders van securities	17	41	--	342	--	400
Belang van derden	--	2	--	--	--	2
Totaal eigen vermogen	**1.728**	**2.422**	**721**	**-829**	**--**	**4.042**
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	46	7	--	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	**17.478**	**34.898**	**2.604**	**1.558**	**-2.518**	**54.020**

De presentatie van de vergelijkende cijfers is op een aantal onderdelen aangepast voor vergelijkingsdoeleinden. Zie voor meer informatie paragraaf 21.3.4 Veranderingen in grondslagen, schattingen en presentatie in de geconsolideerde jaarrekening.

22.7 Gesegmenteerde winst- en verliesrekening verzekeringsactiviteiten

Gesegmenteerde winst- en verliesrekening verzekeringsactiviteiten 2012

In miljoenen euro's	Zwitserleven	REAAL Leven	REAAL Schade	REAAL Overige	Eliminatie	Totaal
Baten						
Premie-inkomen	1.200	1.436	819	--	--	3.455
Herverzekeringspremies	6	151	66	--	--	223
Netto premie-inkomen	**1.194**	**1.285**	**753**	**--**	**--**	**3.232**
Provisie en beheervergoedingen	14	54	1	19	--	88
Verschuldigde provisie en beheervergoedingen	1	2	--	13	--	16
Netto provisie en beheervergoedingen	**13**	**52**	**1**	**6**	**--**	**72**
Resultaat deelnemingen	--	10	1	--	--	11
Resultaat uit beleggingen	482	1.047	67	24	-24	1.596
Resultaat uit beleggingen voor rekening en risico van polishouders	817	694	--	--	--	1.511
Resultaat financiële instrumenten	-80	93	--	--	--	13
Baten belegd onderpand inzake verbruikleen	1	4	--	--	--	5
Overige operationele opbrengsten	--	--	--	--	--	--
Resultaat activa en passiva gehouden om te verkopen	--	--	--	--	--	--
Totaal baten	**2.427**	**3.185**	**822**	**30**	**-24**	**6.440**
Lasten						
Verzekeringstechnische lasten	1.159	1.326	473	--	--	2.958
Lasten voor rekening en risico van polishouders	1.113	1.153	--	--	--	2.266
Acquisitiekosten verzekeringsactiviteiten	15	76	180	--	--	271
Personeelskosten	67	73	58	9	--	207
Afschrijvingen op materiële en immateriële vaste activa	7	14	11	--	--	32
Overige operationele lasten	63	73	59	12	--	207
Bijzondere waardeverminderingen	134	228	110	3	--	475
Rentelasten schuld inzake verbruikleen	--	--	--	--	--	--
Overige rentelasten	29	126	7	24	-24	162
Overige lasten	--	--	--	1	--	1
Totaal lasten	**2.587**	**3.069**	**898**	**49**	**-24**	**6.579**
Resultaat voor belastingen	**-160**	**116**	**-76**	**-19**	**--**	**-139**
Belastingen	-40	41	8	-4	--	5
Netto resultaat uit voortgezette activiteiten	**-120**	**75**	**-84**	**-15**	**--**	**-144**
Netto resultaat beëindigde bedrijfsactiviteiten	--	--	--	--	--	--
Netto resultaat over de periode	**-120**	**75**	**-84**	**-15**	**--**	**-144**
Belang van derden	--	3	--	--	--	3
Netto resultaat toewijsbaar aan de aandeelhouders en houders van securities	**-120**	**72**	**-84**	**-15**	**--**	**-147**

Gesegmenteerde winst- en verliesrekening verzekeringsactiviteiten 2011

In miljoenen euro's	Zwitserleven	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	19	51	192	-1	--	261
Personeelskosten	71	70	59	21	--	221
Afschrijvingen op materiële en immateriële vaste activa	6	18	13	1	--	38
Overige operationele lasten	62	72	58	6	--	198
Bijzondere waardeverminderingen	145	35	--	--	--	180
Rentelasten schuld inzake verbruikleen	1	--	--	--	--	1
Overige rentelasten	37	210	9	25	-26	255
Overige lasten	--	--	--	--	--	--
Totaal lasten	**1.868**	**2.153**	**821**	**52**	**-26**	**4.868**
Resultaat voor belastingen	**-107**	**324**	**41**	**-5**	**--**	**253**
Belastingen	-20	76	9	-6	--	59
Netto resultaat uit voortgezette activiteiten	**-87**	**248**	**32**	**1**	**--**	**194**
Netto resultaat beëindigde bedrijfsactiviteiten	--	--	--	--	--	--
Netto resultaat over de periode	**-87**	**248**	**32**	**1**	**--**	**194**
Belang van derden	--	1	--	--	--	1
Netto resultaat toewijsbaar aan de aandeelhouders en houders van securities	**-87**	**247**	**32**	**1**	**--**	**193**

De presentatie van de vergelijkende cijfers is op een aantal onderdelen aangepast voor vergelijkingsdoeleinden. Zie voor meer informatie paragraaf 21.3.4 Veranderingen in grondslagen, schattingen en presentatie in de geconsolideerde jaarrekening.

23 Acquisities en verkopen

Op 19 december 2012 heeft SNS Securities N.V. een intentieverklaring getekend om haar private banking activiteiten in de 2e helft van het jaar 2013 te verkopen aan Bank ten Cate & Cie. De transactie is onder voorbehoud van een verklaring van geen bezwaar van DNB. De verkoop heeft geen materiële invloed op het vermogen en het resultaat.

24 Risicobeheer en -organisatie

24.1 Belangrijkste ontwikkelingen risicoprofiel

Aan de commerciële activiteiten van SNS REAAL, zoals het aanbieden van toegankelijke bank- en verzekeringsproducten, zijn risico's verbonden, waarbij de blootstelling aan handel voor eigen rekening, complexe producten of vreemde valuta beperkt is.

Hieronder volgt een samenvatting van de ontwikkelingen in het risicoprofiel en kapitaal van SNS REAAL, die in de volgende hoofdstukken verder worden toegelicht.

Kapitaalmanagement

De core Tier 1 ratio daalde van 9,2% ultimo 2011 naar 6,1%, onder de interne en door DNB vereiste limiet, vanwege het nettoverlies van SNS Bank N.V. en de toename van de risicogewogen activa.

De solvabiliteit van de verzekeringsactiviteiten bedroeg 176% tegenover 203% eind 2011. Deze daling laat zich verklaren door diverse factoren en gebeurtenissen. Halverwege 2012 is de Ultimate Forward Rate (UFR) ingevoerd met een stijging van 20% solvabiliteit als gevolg. Deze stijging is vrijwel geheel teniet gedaan (-19%) door de invoering van restricties op de achtergestelde schulden, waardoor een deel niet meer in het solvabiliteitsvermogen meetelt. Een forse daling van 19% laat zich verklaren door een verzwaring van het vereist vermogen. Dit is voornamelijk toe te schrijven aan een verandering van solvabiliteitsregime van een deel van de 'separate accounts' en aan een gedaalde rente waardoor de verplichtingen in waarde zijn gestegen en daarmee tevens het vereiste vermogen. De overige daling van de solvabiliteit komt hoofdzakelijk door de ingekomen spreads op Frans overheidspapier. Hierdoor zijn de verplichtingen sterker in waarde gestegen dan de beleggingen. De waardering van de verplichtingen vindt plaats op basis van de ECB AAA + UFR rentecurve, waar Frans overheidspapier een groter deel van uitmaakt dan in de beleggingen is vertegenwoordigd. Ten slotte daalde de solvabiliteit door een dividenduitkering van REAAL Schade aan SNS REAAL in de eerste helft van 2012 en door model- en parameteraanpassingen vooral betrekking hebbende op sterfte.

De double leverage van de Groep steeg van 115% naar 127%, voornamelijk als een gevolg van het nettoverlies van de holding en het gedaalde vermogen van de dochters.

Een verdere uiteenzetting van het kapitaalmanagement is te vinden in hoofdstuk 29 Kapitaalmanagement.

Balans en risicobeheer

Onder invloed van de deelname aan de tweede tranche van de LTRO-faciliteit en hogere spaartegoeden die een stijging van de kas en kasequivalenten teweegbracht, groeide de balans van SNS REAAL met € 1,8 miljard naar € 133,6 miljard (+ 1%).

De vorderingen op klanten daalden met € 3,2 miljard door de afbouw van € 2,3 miljard bij Property Finance als gevolg van aflossingen, bijzondere waardeverminderingen en de verkoop van leningen. Gecorrigeerd voor Property Finance daalden de vorderingen op klanten met € 0,9 miljard naar € 57,7 miljard. De portefeuille woninghypotheken van SNS Bank daalde met € 2,0 miljard naar € 49,4 miljard als gevolg van aflossingen. De verkoop van nieuwe hypotheken was beperkt. De daling in woninghypotheken werd deels gecompenseerd door een stijging van overige leningen met € 1,3 miljard voornamelijk door hogere kasgeldleningen aan overheden als onderdeel van liquiditeitsbeheer.

Marktrisico bankactiviteiten
In 2012 daalden de rentes van alle looptijden belangrijk. De volatiliteit van de rente bleef groot.

Een belangrijke maatstaf om het renterisico van de bankactiviteiten te beoordelen is de duration van het eigen vermogen. Om een lage rentegevoeligheid te handhaven, werd de duration van het eigen vermogen gedurende 2012 op een laag niveau, tussen 1 en 4, gehouden. Ultimo 2012 was de duration van het eigen vermogen 3,7 (ultimo 2011: 3,8).

Een andere maatstaf om het renterisico te beheersen is de Value at Risk (VaR). De gemiddelde VaR met een betrouwbaarheidsniveau van 99%, was over 2012 € 180 miljoen ten opzichte van een gemiddelde van € 210 miljoen over 2011. Ultimo 2012, was de VaR € 176 miljoen tegenover € 227 miljoen ultimo 2011.

Marktrisico verzekeringsactiviteiten
De verzekeringsactiviteiten gingen in 2012 onverminderd door met het verkleinen van hun exposure op renterisico. Dit werd voornamelijk bewerkstelligd door de additionele aankoop van rentederivaten. De gevoeligheid voor kredietrisico-opslagen werd verkleind door de verkoop van perifere Europese en Oostenrijkse staatsobligaties. Opbrengsten uit deze verkopen werden herbelegd in Duitse en Franse staatsobligaties. Hoewel AAA-staatsobligaties risicoloos geacht werden, heeft 2012 aangetoond dat zelfs deze obligaties gevoelig kunnen zijn voor de perceptie van landenspecifieke en eurozone-gerelateerde kredietrisico's.

De verzekeringsactiviteiten maken gebruik van een VaR-benadering om renterisico's en andere ALM-risico's te beheersen. De relatieve VaR, die rekening houdt met alle relevante marktrisico's en wordt uitgedrukt als percentage van de marktwaarde van het eigen vermogen, steeg van 25% ultimo 2011 naar 32%, nog steeds ruimschoots onder de interne limiet van 45%.

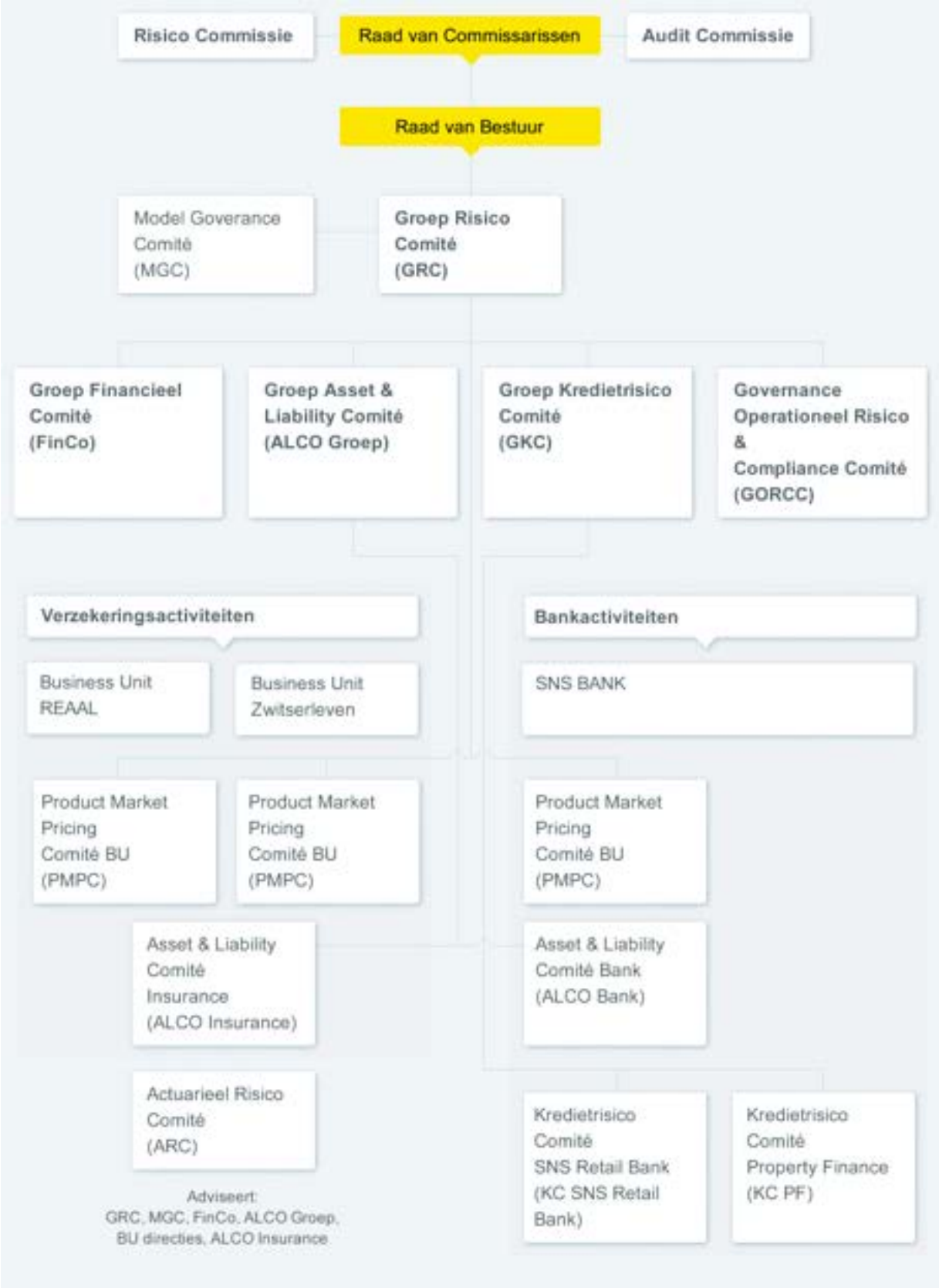
De solvabiliteit van de verzekeringsactiviteiten is gevoelig voor renteschommelingen, de vorm van de rentecurve, kredietrisico-opslagen en aandelenkoersen. De rentegevoeligheid veranderde in 2012, voornamelijk door een wijziging in de disconteringscurve (invoering van de Ultimate Forward Rate per 30 juni 2012).

24.2 Risicobeheerorganisatie

Centraal in de Business en Risk Governance van SNS REAAL staat het verder verbeteren van de kwaliteit van het risicobeheer en het realiseren van efficiency in risicobeheersing. Het stelsel van risicobeheersing is gericht op verdere versterking van het beleid en de implementatie daarvan in de bedrijfsvoering.

De risicobeheersingactiviteiten van de juridische eenheden SNS Bank N.V. en REAAL N.V. zijn georganiseerd in de drie desbetreffende bedrijfsonderdelen. Voor de bank is dit SNS Retail Bank. Voor de verzekeraar zijn dit REAAL en Zwitserleven.

Tot en met 31 december 2012 was Risk Management Property Finance onderdeel van Risk Management SNS Bank N.V. Vanaf 1 januari 2013 hangt Risk Management Property Finance hiërarchisch onder de CFO van Property Finance. Voor meer informatie verwijzen wij naar 25.5 Kredietrisico Property Finance.



De directies van de bedrijfsonderdelen zijn verantwoordelijk voor het realiseren van hun eigen commerciële, operationele en financiële doelstellingen door het kiezen van de best mogelijke producten, diensten, productmarktcombinaties,

labeling en distributiemethoden. Dit doen zij binnen de op groepsniveau vastgestelde kaders voor onder meer kredietrisico, verzekeringsrisico, integriteitrisico en operationeel risico. Het balansbeheer (Asset & Liability management) wordt bestuurd op groepsniveau. De (risico)beleidskaders worden vastgesteld in het Groep Risico Comité (GRC).

Verantwoordelijkheidsniveaus in risicobeheer
Ten behoeve van het risicobeheer onderscheidt SNS REAAL drie verantwoordelijkheden, gebaseerd op het binnen de financiële sector als best practice gehanteerde 'three lines of defence' model. Deze indeling zorgt voor heldere verantwoordelijkheden en waarborgt dat risicobeheer onderwerp is voor de gehele organisatie:

- de **eerste lijn** betreft de lijnorganisatie, verantwoordelijk voor het risico en de besturing hiervan.
- de **tweede lijn** wordt gevormd door de risicobeheerafdelingen, die de eerste lijn ondersteunen bij het onderkennen en monitoren van risicoposities, het formuleren van beleid en die een bewakende functie hebben van relevante risicoposities en de kwaliteit van 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. Aanvullend is Group Audit verantwoordelijk voor de uitvoering van verbijzonderde interne controlewerkzaamheden ten behoeve van de Business Unit-directies en het lijnmanagement.

De verantwoordelijkheden binnen de risicobeheerorganisatie zijn eenduidig vastgesteld, waarbij het GRC het hoogste aan de 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 eigenaren zijn ieder voor zich 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 als volgt geformuleerd:
- Eén gemeenschappelijke groepsbrede classificatie van risicotypes.
- Een vooraf vastgestelde risicotolerantie ('Risk Appetite') 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.

24.3 Risicobeheersingscomités

De Raad van Bestuur van SNS REAAL N.V. en de statutaire directies van SNS Bank N.V. en REAAL N.V. zijn eindverantwoordelijk voor de risicobeheersing binnen de groep, bank en verzekeraar. De binnen SNS REAAL ingestelde risicocomités zijn uitvoerend en waar nodig kaderstellend binnen het mandaat vanuit het GRC. De Raad van Commissarissen heeft eigen commissies ingesteld.

Risico Commissie
De Risico Commissie wordt gevormd door ten minste drie leden van de Raad van Commissarissen. Deze commissie beoordeelt onder meer het profiel van de financiële en niet-financiële risico's van SNS REAAL. In het bijzonder wordt getoetst of op strategisch niveau de kapitaalallocatie, het beleggingsbeleid en het liquiditeitsbeslag in overeenstemming zijn met de goedgekeurde risicobereidheid. 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, evenals de toepassing van informatietechnologie in de risicobeheersing.

Groep Risico Comité (GRC)
In het GRC zijn de 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, Compliance, Veiligheidszaken & Operationeel Risico Management en Group Audit). 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 risicobeheersingsraamwerk vast voor SNS REAAL en haar onderdelen. Voorts keurt het GRC het liquiditeitsplan en het kapitaalplan goed.

Overige Risicocomités op groepsniveau
De groepscomités hebben een onderling gelijkwaardige status in de risicocomitéstructuur. Hun primaire focus is optimalisatie van risico en rendement, binnen de gestelde kaders. In hun 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 naast 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.

SNS REAAL kent de volgende 'Overige Risicocomités' op groepsniveau:

- **Model Governance Comité (MGC)** voor de goedkeuring van interne modellen;
- **Groep Financieel Comité (FinCo)** voor de sturing van de financiële en actuariële administratie, consolidatie, processen en infrastructuur, daaruit volgende management informatie en financiële interne/externe verslaglegging;
- **Groep Asset & Liability Comité (ALCO Groep)** voor de sturing van alle financiële risico's. Onder ALCO Groep functioneren ALCO Bank en 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 Retail Bank en het Kredietrisico Comité Property Finance;
- **Governance, Operationeel Risico & Compliance Comité (GORCC)** voor de sturing van de niet-financiële risico's.

Risicobeheersingcomités op businessunit niveau
Binnen de bedrijfsonderdelen zijn lokale risicocomités ingericht die opereren binnen de gedelegeerde beleidskaders vanuit de groepscomités, danwel uitsluitend een adviesrol hebben. De risicocomités op Businessunit niveau (BU-niveau) zijn:

- **Product Market Pricing Comité (PMPC)** voor de formele goedkeuring van producten. Er is één PMPC per BU (BU SNS Retail Bank, BU REAAL en BU Zwitserleven) en daarnaast een PMPC voor SNS Securities en SNS Asset Management. De PMPC's hebben een rechtstreekse escalatielijn naar het GRC;
- **Asset & Liability Comité Insurance (ALCO Insurance)** voor de sturing van financiële risico's in de verzekeringsbalans (met uitzondering van kredietrisico op cliënten);
- **Asset & Liability Comité Bank (ALCO Bank)** voor de sturing van de ALM-risico's in de bankbalans;
- **Kredietrisico Comité SNS Retail Bank (KC SNS Retail Bank)** voor de sturing van alle vormen van kredietrisico's in de bancaire balans, (met uitzondering van het kredietrisico op cliënten in Property Finance);
- **Kredietrisico Comité Property Finance (KC PF)** voor de sturing van kredietrisico op cliënten van Property Finance.

Parallel hieraan is er het adviesorgaan voor de groep en de BU's REAAL en Zwitserleven, het Actuarieel Risico Comité (ARC). Dit comité adviseert onder andere over de invloed van parameters op tarieven en modellen, hedging en het verzekeringstechnisch risico.

Besluitvormingsproces
Besluitvorming komt tot stand bij meerderheid van aanwezige stemmen, mits sprake is van het voor het betreffende comité vastgestelde 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.

24.4 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)
- Groepsactuariaat en BU Actuariaten
- Compliance, Veiligheidszaken & Operationeel risico management (CV&O)
- Juridische Zaken (JZ)
- Risk Management SNS Retail Bank en Property Finance
- Insurance Treasury & Investment Management (IT&IM)
- Group Audit (GA)

Group Risk Management (GRM)
GRM ondersteunt SNS REAAL in het aangaan en bewaken van verantwoorde risico's ten behoeve van alle stakeholders. De primaire taak van GRM is invulling geven aan haar tweedelijns rol op basis van het door SNS REAAL gehanteerde 'three lines of defence' model.

GRM ondersteunt in dit kader de Raad van Bestuur, de BU directies en overige stakeholders bij:

- Het formuleren en bewaken van het risicoprofiel;
- Het stellen van kaders waarbinnen de risiconemers (kunnen) opereren;
- De signalering van veranderende marktomstandigheden en regelgeving op het gebied van Risk Management, van belang voor strategie en beleid;
- Zorgdragen voor en 'control' over efficiënte risicobeheersingprocessen;
- Het realiseren van samenhang in de risicobeheersingorganisatie van SNS REAAL;
- De waardering van de portefeuilles voor sturing op structurele waardecreatie;
- Coördinatie van strategische projecten gerelateerd aan het managen van financiële risico's (zoals stresstesten, Basel III en Solvency II-programma's);
- Modelbouw;
- Modelvalidatie (inclusief escalatielijn naar de CFRO).

Groepsactuariaat en BU Actuariaten
De actuariële taken zijn verdeeld over het Groepsactuariaat (Group Actuarial Risk Management) binnen GRM en de actuariaten van REAAL en Zwitserleven. Het Groepsactuariaat verzorgt op geconsolideerd niveau de kaderstelling en monitoring van de verzekeringstechnische risico's en zij vervult hierbij voor het actuariële domein de centrale regierol. Tevens identificeert, meet en rapporteert (inclusief adviezen) het Groepsactuariaat over de verzekeringsrisico's aan de verschillende belanghebbenden. Primaire focus hierbij is de impact van de verzekeringsrisico's op het risicoprofiel en de waardemaatstaven (Value New Business, Embedded Value, etc.). Op business unit niveau zijn deze taken belegd bij de actuariaten van REAAL en Zwitserleven. Naast verslaglegging bestaan deze taken uit: modelleren en uitvoeren van analyses, adviseren over verzekeringstechnisch risicomanagement aan de bedrijfsonderdelen en het implementeren van vastgesteld beleid.

Daarnaast worden de aandachtsgebieden Herverzekering en Economisch Kapitaal vanuit GRM ingevuld: opstellen van beleid en kaders, modelleren, uitvoeren en monitoren/adviseren.

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 comités waarin afgevaardigden van de directies van de verzekeringsactiviteiten en de financiële en actuariële afdelingen zijn vertegenwoordigd. Voor het levenbedrijf wordt daarbij de ontwikkeling van kosten, interest en omzet gevolgd. Voor het schadebedrijf worden 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, het geven van advies en ondersteuning bij vraagstukken betreffende niet-financiële risico's, het verzorgen van training & awarenessprogramma's, monitoring en rapportages 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.

Risk Management SNS Retail Bank en Property Finance
Kredietrisicomanagement is ondergebracht in drie aparte en onafhankelijke afdelingen (Service Centre Hypotheken, Service Centre Bijzonder Beheer en Risk Management). In 2012 is verder gewerkt aan het versterken van eerste lijns ALM en balansrisico management. In 2013 zijn deze taken ondergebracht bij de afdeling Finance, Risk & Control van SNS Bank. In 2012 is tevens verder gewerkt aan de afsplitsing van de Risk Management activiteiten van Property Finance van die van SNS Retail Bank, leidende tot een afzonderlijke afdeling Risk Management Property Finance per 1 januari 2013.

Het Service Centre Hypotheken, Service Centre Bijzonder Beheer, Risk Management SNS Retail Bank en Risk Management Property Finance hebben een belangrijke rol in de volgende taken:

Service Centre Hypotheken:

- Bindend advies over particuliere woninghypotheken.
- Administratie en beheer van kredietfaciliteiten en particuliere zekerheden.

Service Centre Bijzonder Beheer:

- Behandelt kredieten die in achterstand zijn geraakt of waarbij sprake is van wanbetaling (default);
- Verzorgt rapportages over het operationele management op het gebied van kredietrisico.

Risk Management SNS Retail Bank:

- Adviseren over het kredietrisicobeleid.
- Onafhankelijke analyse van en advisering over kredietvoorstellen.
- Bindend advies over zakelijke posten.
- Administratie en beheer van kredietfaciliteiten en zakelijke zekerheden.
- Voeren van het secretariaat van de Kredietcommissie SNS Retail Bank.
- Zitting nemen in de kredietcommissie als stemlid.
- Voorbereiden voorstel over de hoogte van kredietvoorziening ter fiattering voor aan de directie.

Risk Management Property Finance:

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 fiattering voor aan de directie.

Insurance Treasury & Investment Management (IT&IM)
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. De directeur van IT&IM is lid van ALCO Insurance en ALCO Groep.

De belangrijkste taken van IT&IM zijn:

- Opstellen van het beleggingsbeleid voor de verzekeringsentiteiten van SNS REAAL.
- Operationeel aansturen van de executie van het strategisch beleggingsbeleid via de vermogensbeheerders.
- Verantwoordelijk voor beleggingen buiten de reguliere mandaten zoals hypotheken en direct vastgoed.
- Toezicht houden op handelen van vermogensbeheerders binnen de mandaten en beoordelen van de performance.
- Uitvoeren van het hedgebeleid uit hoofde van balansmanagement voor de verzekeringsentiteiten van SNS REAAL.
- Cashmanagement en overige treasury activiteiten.
- Monitoren van security lending- en repo-activiteiten in de verzekeringsportefeuilles waarvan de uitvoering is uitbesteed aan professionele en gespecialiseerde partijen.
- Eerste lijns investment risk management.

Group Audit

Group Audit (GA) ressorteert onder de voorzitter van de Raad van Bestuur en heeft tevens een rapportagelijn 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.

24.5 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.

24.6 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.
- De risicobereidheid en het hiervan afgeleide risicoprofiel dat limieten bevat voor het nemen van risico en de beheersing met inachtneming 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.
- Processen die zijn ingericht voor sturing op voorspelbaarheid van prestaties, het voorkomen van onvoorziene verliezen en betrouwbaarheid van informatie.

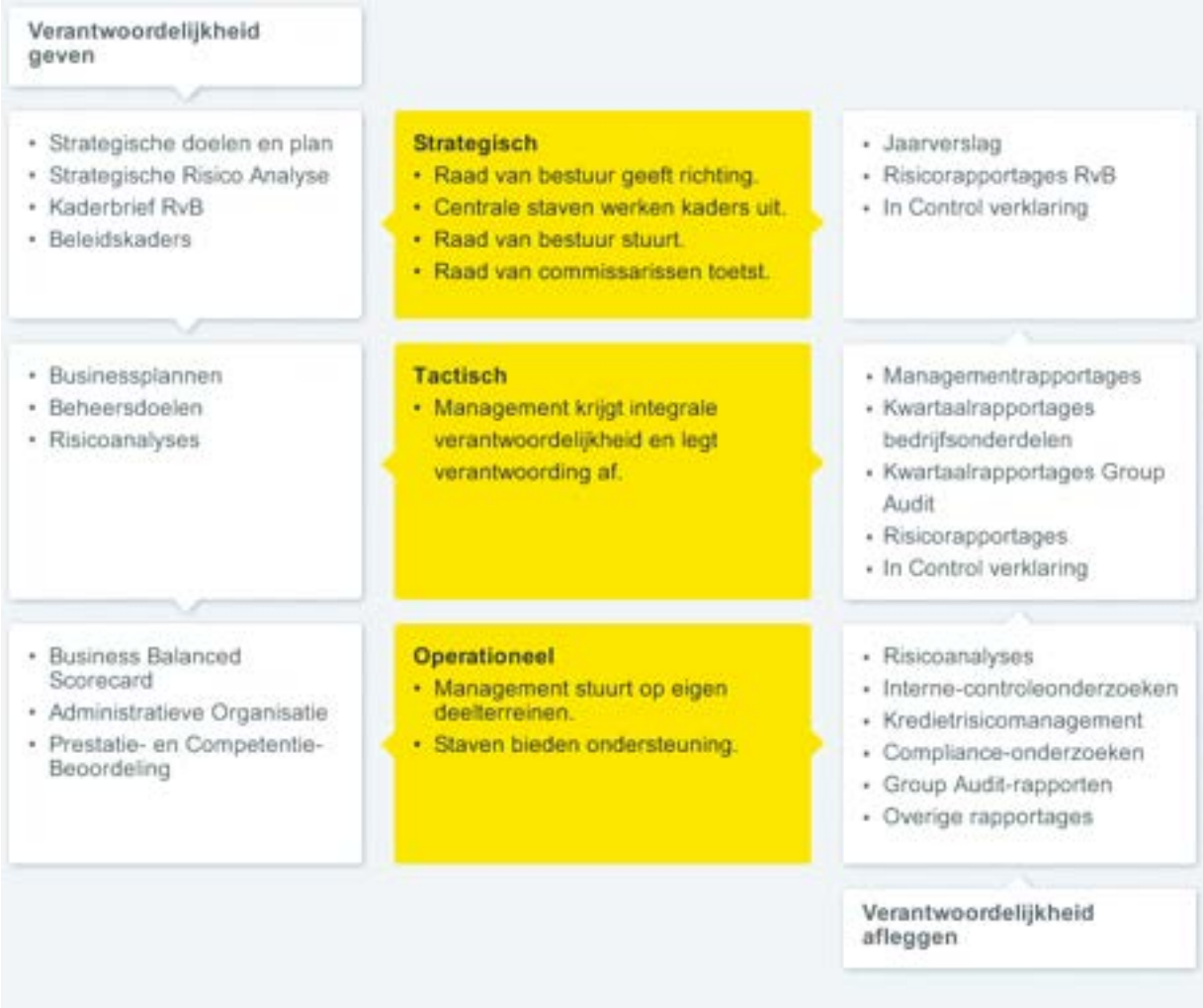
De directies van de bedrijfsonderdelen zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse bedrijfsvoering binnen deze kaders en stellen jaarlijks operationele plannen op die goedgekeurd worden door de Raad van Bestuur.

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 bestuursverklaringen die zijn opgenomen in het jaarverslag van SNS REAAL (zie hoofdstuk 19.6 Bestuursverklaringen).

Raamwerk voor business control



De directies en leden van de Raad van Bestuur verklaren in een in-controlverklaring, met inachtneming van veranderingen in interne en externe omgeving, of zij met redelijke zekerheid de wezenlijke risico's en bijbehorende beheersmaatregelen hebben 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. Tevens verklaren zij of zij verwachten dat het risicobeheersysteem naar behoren blijft werken.

De Raad van Bestuur bespreekt de in-controlverklaringen en stelt vast of additionele maatregelen moeten worden genomen om risico's in te perken. De verklaringen worden mede gebruikt om de bestuursverklaring op te stellen voor het jaarverslag (zie hoofdstuk 19.6 Bestuursverklaringen). De rapportage over de in-controlverklaring wordt tevens aangeboden aan de Audit Commissie.

25 Risicobeheer financiële risico's bankactiviteiten

25.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de financiële risico's behandeld die zich voordoen binnen de bankactiviteiten.

Deze financiële risico's betreffen voornamelijk kredietrisico, marktrisico en liquiditeitsrisico en kapitaalrisico.

Het kredietrisico wordt in de eerste vijf paragrafen behandeld. Paragraaf 25.2 geeft een totaaloverzicht van het kredietrisicoprofiel en -beheer van de bankactiviteiten. De kredietrisico's van SNS Retail Bank en Property Finance worden uiteengezet in paragraaf 25.4 en paragraaf 25.5.

Het marktrisico wordt behandeld in paragraaf 25.6 waarbij naast de definitie en beheersing van het marktrisico tevens in aparte subparagrafen het spreadrisico, valutarisico, gevoeligheidstest voor renterisico's en aandelen, effectieve rente bankactiviteiten en als laatste marktrisico voor de handelsportefeuille binnen de bankactiviteiten worden beschreven.

Het liquiditeitsrisico wordt behandeld in paragraaf 25.7 waarbij naast de definitie en het beheer van het liquiditeitsrisico, de Internal Liquidity Adequacy Assesment Process (ILAAP) afzonderlijk worden beschreven.

Het kapitaalrisico wordt besproken in paragraaf 29.5.

De mkb-activiteiten van SNS Retail Bank, die voorheen in het zakelijke segment werden gepresenteerd, vallen nu onder het segment SNS Retail Bank, zie voor meer informatie paragraaf 21.3.4.3 Presentatiewijziging.

25.2 Kredietrisico bankactiviteiten - overzicht

Kredietrisico is het risico dat een kredietnemer en/of tegenpartij een financiële of andere contractuele verplichting niet nakomt. Het kredietrisico is onderverdeeld naar debiteurenrisico, tegenpartijrisico en transferrisico. De beheersing van het kredietrisico binnen de bedrijfsonderdelen van SNS Retail Bank wordt beschreven in paragraaf 25.4 .

De bankactiviteiten kennen verschillende vormen van kredietrisico. De belangrijkste zijn vorderingen op klanten, vorderingen op banken en beleggingen. Ruim 92% 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 kredietportefeuille van SNS Retail Bank heeft haar focus op de Nederlandse markt. De markt voor koopwoningen was in 2012, net als in 2011, zwak. Ondanks overheidsmaatregelen, zoals een verlaagde 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 vierde achtereenvolgende jaar. De dalende huizenprijzen en de stagnerende huizenmarkt zorgen voor langere uitwinperiodes en hogere verliezen bij de uitwinning van onderpand.

De kredietportefeuille van Property Finance is overwegend commercieel vastgoed in Nederland. Steeds duidelijker wordt dat het economische herstel langer op zich laat wachten. Dit heeft zich ook duidelijk vertaald in een verdere verslechtering van de vooruitzichten voor de vastgoedmarkten, waarbij zeker de Nederlandse vastgoedmarkten zich niet positief onderscheiden. Als gevolg van deze ontwikkelingen zien wij binnen onze portefeuille daarnaast het aantal posten in default gedurende het tweede halfjaar van 2012 verder oplopen en moet voor meer posten een voorziening worden gevormd.

De bedragen waarover de bankactiviteiten kredietrisico lopen (exclusief zekerheidstelling en andere kredietverbetering) zijn als volgt verdeeld:

Kredietrisico bankactiviteiten

	SNS Retail Bank		Property Finance		Eliminaties		Totaal	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011
Beleggingen	5.302	4.106	--	--	--	--	5.302	4.106
Derivaten	3.617	3.321	--	--	--	--	3.617	3.321
Vorderingen op klanten	55.535	56.151	7.822	9.527	--	--	63.357	65.678
Vorderingen op banken	9.867	11.200	10	11	-7.950	-9.530	1.927	1.681
Overige activa, geen kredietverlening	1.119	1.432	1.352	984	-399	-104	2.072	2.312
Kas en kas- equivalenten	6.909	5.109	203	476	-179	-457	6.933	5.128
Totaal	**82.349**	**81.319**	**9.387**	**10.998**	**-8.528**	**-10.091**	**83.208**	**82.226**
Niet uit de balans blijkende verplichtingen								
Verplichtingen wegens verstrekte borgtochten en garanties	20	35	115	142	--	--	135	177
Verplichtingen uit hoofde van onherroepelijke faciliteiten	612	729	134	191	--	--	746	920
Totaal	**82.981**	**82.083**	**9.636**	**11.331**	**-8.528**	**-10.091**	**84.089**	**83.323**

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 en 100% voor de overige vorderingen.

Kredietrisico bankactiviteiten op basis van wegingspercentages Basel II

	Risicogewogen activa		Kapitaalvereisten	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011
Gestandaardiseerde methode				
Centrale overheden en centrale banken	17	20	1	2
Banken	1.098	1.056	88	85
Ondernemingen	7.733	9.660	619	773
Particulieren	1.095	1.181	88	94
Aandelen	13	26	1	2
Overige en niet-financiële activa	1.267	1.606	101	128
Interne rating benadering				
Particuliere hypotheken	6.319	2.991	506	239
Securitisatie	1.030	763	82	61
Subtotaal	**18.572**	**17.303**	**1.486**	**1.384**
Marktrisico	317	107	25	9
Operationeel risico	1.703	1.773	136	142
Kapitaalvereisten in verband met overgangsregeling *	--	1.350	--	108
Totaal	**20.592**	**20.533**	**1.647**	**1.643**

** SNS Bank publiceert haar solvabiliteitsratio's op basis van risico-gewogen activa, berekend onder Basel II, rekening houdend met de Basel I 80%-Floor regels.*

Uit bovenstaande tabel blijkt dat de belangrijkste ontwikkelingen ten opzichte van vorig jaar de posten ondernemingen, particuliere hypotheken en securitisaties betreffen. De afname van de ondernemingen met € 1.927 miljoen naar € 7.733 miljoen eind 2012 wordt veroorzaakt door de afbouw van de Property Finance portefeuille. De toename van de particuliere hypotheken met € 3.327 miljoen naar € 6.319 miljoen eind 2012 is veroorzaakt doordat PD's en LGD's stegen door de verslechterde economie en doordat in 2012 een conservatiever intern risico model in gebruik is genomen voor woninghypotheken. De toename van de securitisaties met € 267 miljoen naar € 1.030 miljoen eind 2012 is veroorzaakt doordat in 2012 securitisaties in eigen positie zijn genomen. Dit betreft onder andere de nieuwe securitisatie

Hermes XVIII.

25.3 Kredietrisicoprofiel en -beheer

Het beheer van de SNS Retail Bank portefeuille verloopt via de afdeling Risk Management SNS Retail Bank. Het beheer van achterstanden en defaults wordt uitgevoerd door het Service Centre Bijzonder Beheer.

Het beheer van defaultposten van Property Finance (en posten waarvoor een mogelijke default situatie aannemelijk is) wordt door de afdeling Restructuring en Recovery (R&R) uitgevoerd.

25.3.1 Kredietrisicoprofiel en -beheer SNS Retail Bank

De kans dat een kredietnemer in een situatie van wanbetaling raakt (PD) is een belangrijke risico-indicator. Hierbij wordt een inschatting gemaakt van de kans dat de verplichtingen het komende jaar structureel niet worden nagekomen.

In de onderstaande tabel is, naar hoofdsom gewogen, de spreiding van particuliere woninghypotheken (inclusief gesecuritiseerde hypotheken) over PD-risicoklasses weergegeven.

PD-risicoklasse particuliere woninghypotheken SNS Retail Bank

Probability of Default %	2012	2011
<= 1	74,7%	83,2%
>1 - <= 4	14,4%	5,3%
>4 - <= 7	4,1%	3,8%
>7 - <= 10	0,0%	0,0%
>10 - <= 13	0,0%	4,1%
>13 - <= 17	2,6%	0,0%
>17 - < 100	1,7%	1,9%
100	2,5%	1,7%
Totaal	**100,0%**	**100,0%**

De mutatie in de PD klassen wordt in belangrijke mate verklaard door de toepassing van een nieuwe modellering van kredietrisico voor retail hypotheken die SNS Retail Bank in 2012 heeft ingevoerd.

De kredietkwaliteit van de hypotheekportefeuille van SNS Retail Bank is verslechterd in 2012 wanneer deze vergeleken wordt met de hypotheekportefeuille in 2011. De zwakke economische groei, toenemende werkeloosheid, moeilijke markt voor koopwoningen en dalende huizenprijzen in Nederland waren daar debet aan. Daar staat tegenover dat de nieuwe instroom in de portefeuille in kwaliteit verbetert, door strengere acceptatie normen en een hoger aandeel van door Nationale Hypotheek Garantie (NHG) gedekte posten.

Bijzonder Beheer SNS Retail Bank

Een essentieel onderdeel van het risicobeleid vormt de tijdige inzet van het Service Centre Bijzonder Beheer. Voor Bijzonder Beheer wordt een onderscheid gemaakt naar particuliere kredieten en kredieten aan het midden- en kleinbedrijf (MKB). Bijzonder Beheer heeft een uniforme werkwijze gericht op het herkennen van risicovolle posten.

De beheersing van de achterstanden bij vorderingen op particuliere en MKB-klanten 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 aanschrijven, telefonisch contact zoeken, bezoeken of inzet van budget coaches. 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.

In 2012 hebben met betrekking tot particuliere woonhuizen 207 executoriale verkopen plaatsgevonden. De stagnerende Nederlandse huizenmarkt resulteerde in vergelijking met voorgaande jaren in een daling van de onderpandswaarde en daardoor van de dekkingsgraad. Daarnaast maakt SNS Retail Bank gebruik van betalingsregelingen voor klanten die niet aan hun hypothecaire 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-default posten kunnen voortvloeien (IBNR).

Het defaultpercentage van de woninghypotheken steeg van 1,15% naar 1,55% (op aantallen gebaseerd). De infectiegraad van de portefeuille nam toe van 1,93% in 2011 tot 2,71% in 2012 (ook op aantallen gebaseerd). Infectiegraad is gedefinieerd als achterstanden plus defaults.

25.3.2 Kredietrisicoprofiel en -beheer Property Finance

Zoals eerder vermeld heeft de Minister van Financiën aangekondigd Property Finance apart te willen zetten in een vastgoedbeheerorganisatie en deze vervolgens af te willen splitsen van SNS REAAL. Zie hiervoor hoofdstuk 2 Nationalisatie van SNS REAAL en paragraaf 20.1.1 Property Finance op held for sale en volgende paragrafen.

In 2012 is de netto exposure van Property Finance teruggebracht met € 2,4 miljard, van € 9,4 miljard naar € 7,0 miljard. Deze daling wordt verklaard door een combinatie van reguliere aflossingen, verkoop van leningen, herstructureringen en waardeverminderingen op de portefeuille.

De ontwikkeling van het kredietrisicoprofiel van 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's 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. Property Finance kent als onderdeel van het revisiebeleid een taxatierichtlijn. Deze richtlijn voldoet aan de DNB richtlijnen voor taxaties van zakelijk onroerend goed. De onderpandswaarden van de default leningen worden minimaal eenmaal per jaar getaxeerd, waarbij een groot deel van de portefeuille wordt getaxeerd in het vierde kwartaal. Hiermee wordt beoogd om waarderingen van default posten op balansdatum te toetsen aan actuele externe taxaties. Ook voor onderpanden van de niet default leningen groter dan € 10 miljoen en voor projectfinancieringen vindt jaarlijks een taxatie plaats. Kleinere onderpanden worden minimaal eenmaal per drie jaar getaxeerd.

Verder heeft Property Finance in 2012 een diepgaande portefeuilleanalyse uitgevoerd op vrijwel de gehele portefeuille. Dit betrof zowel de voormalige Core als Non-Core portefeuille. Deze analyse had tot doel om de actuele stand van zaken van de portefeuille in kaart te brengen en een scenarioanalyse voor toekomstige ontwikkelingen te kunnen uitvoeren (onder een base, bear en optimistic scenario). De portefeuilleanalyse is uitgevoerd onder leiding van de directie van Property Finance, waarbij specialisten van Property Finance en Group Risk Management betrokken zijn geweest.

De uitkomsten van de portefeuilleanalyse zijn gevalideerd door een onafhankelijke externe partij. Tevens zijn de uitkomsten en inzichten in de actuele stand van de portefeuille betrokken in de ICAAP van SNS Bank.

Tevens zijn op basis van een branchebrede brief van DNB van 23 november 2012, waarin wordt gesteld dat de marktomstandigheden voor zakelijk onroerend goed significant zijn veranderd, op basis van een risicogebaseerde analyse op de vastgoedwaardes waar nodig onafhankelijke taxatie's uitgevoerd.

De taxatie van een object kan door een deskundige interne of door een externe taxateur worden uitgevoerd. Voor de defaultleningen en leningen groter dan € 10 miljoen wordt gebruik gemaakt van externe gerenomeerde taxateurs. De taxaties worden zoveel mogelijk uitgevoerd conform de RICS (Royal Institution of Chartered Surveyors) waarderingsstandaard. Voor de overige leningen wordt ook gebruik gemaakt van interne taxateurs. Deze interne taxateurs zijn gecertificeerd en opereren onafhankelijk. Ontvangen concept taxaties worden alvorens deze definitief worden gemaakt intern getoetst en gechallenged.

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 (andere) interne en externe signalen. In default verklaarde financieringen worden overgedragen aan de afdeling Restructuring & Recovery (R&R).

Kredietvoorzieningen
Voor de in default verklaarde financieringen wordt minimaal één maal per jaar een scenario-analyse opgesteld waarin een optimistisch, realistisch en pessimistisch scenario wordt uitgewerkt. Tijdens zogenaamde expertsessies worden zowel de gekozen exitstrategiën als de uitkomsten van de scenario's beoordeeld door Risk Management van SNS Bank. Indien ontwikkeling van de aan de betreffende post verbonden risico's hiertoe aanleiding geven, vindt een herbeoordeling van de laatste scenario-analyse plaats. 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 tegen de originele contractrente van het krediet 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.

In verband met de verdere verslechtering van de marktomstandigheden zijn in 2012 ook voor het merendeel van de niet defaultleningen scenario-analyses opgesteld.

Bij de waardebepaling van de financieringen en vastgoedprojecten zijn de afdelingen R&R, Kredietvoorzieningen, Risk Management en Finance & Control betrokken. De scenario's voor defaultposten met een voorziening worden ieder kwartaal herbeoordeeld. Bij dit proces zijn de afdelingen R&R, Kredietvoorzieningen en Risk Management betrokken. De scenarioanalyses en de op basis hiervan voorgestelde waarderingen, inclusief de commentaren van Risk Management, worden behandeld in het kredietcomité Property Finance, vastgesteld in het directieoverleg en vervolgens ter ratificatie voorgelegd aan een speciale bijeenkomst van het Krediet Comité.

Vastgoedprojecten
Door de ongunstige ontwikkelingen op de Nederlandse en internationale vastgoedmarkten is het noodzakelijk gebleken van een aantal financieringen de zekerheden, die ten gunste van Property Finance waren gesteld, uit te winnen. Hierdoor heeft Property Finance effective control verkregen over enkele vastgoedprojecten, die daarmee de facto op de balans van Property Finance zijn genomen.

Waardering van het vastgoed op de balans van Property Finance vindt plaats tegen kostprijs of lagere netto opbrengstwaarde. De netto opbrengstwaarde wordt bepaald op basis van de verwachte contante waarde van de kasstromen zoals Property Finance die verwacht te kunnen realiseren onder het realistische 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 default leningen en vastgoedprojecten van 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 toenemende gebrek aan liquiditeit in de huidige markt is het voor een groot deel van de portefeuille zeer moeilijk om te toetsen aan recente vergelijkbare in de markt waargenomen transacties. Dit betekent dat de aannames en schattingen die Property Finance maakt bij de waardering van financieringen bloot staan aan aanzienlijk grotere onzekerheden dan in normale marktomstandigheden. Dit resulteert in een ruimere bandbreedte voor de waarderingen.

25.4 Kredietrisico SNS Retail Bank

25.4.1 Vorderingen op klanten

In het kredietbeheer is een onderscheid gemaakt tussen 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 Comité (PMPC) 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	2012	2011
Hypotheken < 75% van executiewaarde	14.876	18.430
Hypotheken > 75% van executiewaarde	4.355	4.116
Hypotheken met Nationale Hypotheekgarantie	7.384	7.829
Gesecuritiseerde hypotheken	22.742	20.900
Woningen gelegen in Nederland	**49.357**	**51.275**
Woningen gelegen in het buitenland	90	100
Woningen gelegen in het buitenland	**90**	**100**
Hypothecaire dekking	1.409	1.541
Verstrekt aan de overheid	2.291	1.204
Blanco kredieten	2.158	1.876
Niet woningen in Nederland	**5.858**	**4.621**
Overige zekerheden en blanco kredieten	230	155
Niet woningen in het buitenland	**230**	**155**
Vorderingen op klanten	**55.535**	**56.151**
Specifieke voorziening	-339	-222
IBNR voorziening	-17	-10
Voorzieningen voor oninbaarheid	**-356**	**-232**
Totaal	**55.179**	**55.919**

De vorderingen op klanten van SNS Retail Bank waren € 55 miljard eind 2012, waarvan € 49 miljard woninghypotheken betreft. Hiervan valt 15% onder de Nationale Hypotheek Garantie (NHG) regeling. Dit percentage is exclusief gesecuritiseerde hypotheken met een NHG regeling.

In bovenstaande tabel zijn gesecuritiseerde hypothecaire vorderingen opgenomen, waarvoor de securitisatie-entiteiten obligaties aan derden hebben uitgegeven. Door middel van securitisatie kan een bank het kredietrisico van zijn vorderingen aan derde partijen overdragen. De onderliggende hypothecaire vorderingen van in eigen positie gehouden securitisatie notes (€ 12,0 miljard, 2011: € 9,0 miljard) zijn opgenomen onder de post gesecuritiseerde hypotheken.

De gesecuritiseerde hypotheken zijn verkocht op basis van een zogenaamde uitgestelde verkoopprijs. Dit betekent dat SNS Retail 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. Uit stresstesten is gebleken dat het achterblijvend kredietrisico voor SNS Retail Bank zich manifesteert bij de uitgestelde verkoopprijs en de eventueel niet geplaatste E-notes. Alle E-notes zijn door SNS Retail Bank extern geplaatst (waarvan € 76 miljoen is verkocht aan de verzekeringsactiviteiten). De omvang van de uitgestelde verkoopprijzen bedraagt ultimo december 2012 nihil (2011: € 6 miljoen).

SNS Retail Bank is ook originator van een synthetische securitisatie die in 2004 is gestart en in maart 2014 haar eerste call datum heeft. In deze structuur heeft SNS Retail Bank door middel van een credit default swap (CDS) kredietprotectie gekocht ten aanzien van een referentieportefeuille van circa € 319 miljoen woninghypotheken. De tegenpartij in de CDS is een triple A bank met een 0% weging. Deze heeft op haar beurt het met de CDS aangegane kredietrisico doorgeplaatst aan investeerders waarbij het mezzanine deel van het risico is afgedekt door de uitgifte van credit linked notes.

Vorderingen op klanten SNS Retail Bank naar sector

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Particulieren	51.237	53.032
Overheid	2.291	1.204
Dienstverlenende bedrijven	819	663
Nijverheid	195	205
Landbouw	29	36
Overig zakelijk	608	779
Totaal	**55.179**	**55.919**

Vorderingen op klanten SNS Retail Bank naar regio

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Nederland	53.508	55.772
Europese monetaire unie	1.644	142
Verenigd Koninkrijk	24	1
Verenigde Staten	1	2
Overig	2	2
Totaal	**55.179**	**55.919**

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 Retail Bank. De CFRO van SNS Retail Bank bekrachtigt het voorzieningenvoorstel.

Achterstanden vorderingen op klanten SNS Retail Bank

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Geen achterstand	53.346	54.151
< 3 maanden	1.247	1.190
3 - 6 maanden	287	215
6 - 12 maanden	265	196
> 1 jaar	390	399
Voorziening	-356	-232
Totaal	**55.179**	**55.919**

Voorziene vorderingen op klanten SNS Retail Bank

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Balanswaarde niet-voorziene leningen	53.346	54.151
Balanswaarde voorziene leningen (bruto)	2.189	2.000
Specifieke voorziening	-339	-222
IBNR voorziening	-17	-10
Totaal balanswaarde niet-voorziene en voorziene leningen	**55.179**	**55.919**

Loan to Foreclosure Value (LtFV)

De gewogen gemiddelde LtFV ultimo 2012 van de hypotheekportefeuille van SNS Retail Bank met NHG bedroeg 99% (2011: 93%). 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 2011 naar december 2012 gedaald met 6,3 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	2012		2011	
Hypothecaire vorderingen	49.782	90%	51.742	93%
Overig	5.397	10%	4.177	7%
Totaal vorderingen op klanten	**55.179**	**100%**	**55.919**	**100%**
Hypothecaire vorderingen op klanten SNS Retail Bank naar LtFV buckets				
NHG	10.437	21%	10.095	20%
LtFV <= 75%	12.682	25%	15.177	30%
LtFV >75 <=100%	9.139	18%	9.583	19%
LtFV >100 <=125%	8.509	17%	10.955	21%
LtFV > 125%	9.015	18%	5.932	11%
Totaal	**49.782**	**100%**	**51.742**	**100%**

25.4.2 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 gebruikelijke cashmanagementtransacties. Onder cashmanagement vallen ook transacties die aangemerkt worden als valutatermijntransacties. Deze transacties worden gezien als derivatentransacties. Het is beleid deze valutatermijntransacties én overige over-the-counter derivaten aan te gaan met partijen waarmee een overkoepelende raamovereenkomst is gesloten, te weten een ISDA (International Swaps and Derivatives Association) Master Agreement en Credit Support Annex. Onder de Credit Support Annex worden zekerheden uitgewisseld op basis van frequente vergelijking van de waarde van de uitstaande transacties onder de ISDA Master Agreement en het saldo van de reeds overgedragen zekerheden onder de Credit Support Annex, eventueel boven een bepaalde drempel. Dit kan er toe leiden dat aanvullende zekerheden moeten worden gestort dan wel teruggestort.

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.

25.4.3 Beleggingen

Als reactie op de eurozone crisis zijn in 2012 risico's in de beleggingsportefeuille verminderd door beleggingen in staatsleningen uit perifere landen verder af te bouwen. Zie onderstaande tabellen voor verdere informatie.

Overzicht beleggingen SNS Retail Bank 2012

	Reële waarde via de winst- en verliesrekening			
In miljoenen euro's	**Handels-doeleinden**	**Aangewezen**	**Voor verkoop beschikbaar**	**Totaal**
Aandelen en vergelijkbare beleggingen	1	--	11	12
Rentedragende waarden	847	103	4.340	5.290
Totaal	**848**	**103**	**4.351**	**5.302**

Als gevolg van een hoge liquiditeitspositie is ervoor gekozen de gelden kortlopend uit te zetten in liquide instrumenten bij hoog gerate tegenpartijen.

Overzicht beleggingen SNS Retail Bank 2011

	Reële waarde via de winst- en verliesrekening			
In miljoenen euro's	Handelsdoeleinden	Aangewezen	Voor verkoop beschikbaar	Totaal
Aandelen en vergelijkbare beleggingen	7	--	11	18
Rentedragende waarden	123	98	3.867	4.088
Totaal	**130**	**98**	**3.878**	**4.106**

Verdeling rentedragende beleggingen (geografisch)

In miljoenen euro's	2012		2011	
Ierland	121	2%	165	4%
Griekenland	--	0%	26	1%
Italië	326	6%	284	7%
Spanje	--	0%	30	1%
Subtotaal GIIPS	**447**	**8%**	**505**	**13%**
Duitsland	1.468	28%	1.561	38%
Frankrijk	456	9%	220	5%
Nederland	1.690	32%	1.179	29%
Oostenrijk	303	6%	310	7%
België	241	4%	164	4%
Japan	528	10%	--	0%
Overig	157	3%	149	4%
Totaal	**5.290**	**100%**	**4.088**	**100%**

Verdeling rentedragende beleggingen (sector)

In miljoenen euro's	2012		2011	
Staatsobligaties	4.444	84%	3.522	86%
Bedrijfsobligaties financiële sector	352	7%	196	5%
Hypotheken	--	0%	--	0%
Bedrijfsobligaties niet-financiële sector	105	2%	28	1%
Mortgage backed securities	211	4%	273	6%
Overige	178	3%	69	2%
Totaal	**5.290**	**100%**	**4.088**	**100%**

Verdeling rentedragende beleggingen (looptijd)

In miljoenen euro's	2012		2011	
< 3 maanden	820	16%	82	2%
< 1 jaar	683	13%	48	1%
< 3 jaar	659	12%	1.236	30%
< 5 jaar	455	9%	274	7%
< 10 jaar	1.735	33%	1.505	37%
< 15 jaar	99	2%	237	6%
> 15 jaar	839	16%	706	17%
Geen looptijd	--	0%	--	0%
Totaal	**5.290**	**100%**	**4.088**	**100%**

Verdeling rentedragende beleggingen (rating)

In miljoenen euro's	2012		2011	
AAA	2.522	48%	3.232	79%
AA	1.279	24%	220	5%
A	807	15%	376	9%
BBB	662	13%	227	6%
< BBB	--	0%	26	1%
Geen rating	20	0%	7	0%
Totaal	**5.290**	**100%**	**4.088**	**100%**

Exposure in rentedragende overheidspapieren beleggingsportefeuille (geografisch)

In miljoenen euro's	2012		2011	
Ierland	121	3%	165	5%
Griekenland	--	0%	26	1%
Italië	320	7%	270	8%
Spanje	--	0%	29	1%
Subtotaal GIIPS	**441**	**10%**	**490**	**15%**
Duitsland	1.437	32%	1.551	44%
Frankrijk	402	9%	195	5%
Nederland	1.053	24%	733	21%
Oostenrijk	302	7%	310	8%
België	236	5%	164	5%
Japan	528	12%	--	0%
Overig	45	1%	49	2%
Totaal	**4.444**	**100%**	**3.492**	**100%**

Verdeling vastrentende GIIPS-staatsobligaties (looptijd)

	Reële waarde		Nominaal	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011
< 3 maanden	--	26	--	50
< 1 jaar	1	--	1	--
< 3 jaar	1	24	1	25
< 5 jaar	--	--	--	--
< 10 jaar	82	130	78	153
< 15 jaar	43	45	40	61
> 15 jaar	314	265	310	332
Geen looptijd	--	--	--	--
Totaal	**441**	**490**	**430**	**621**

25.5 Kredietrisico Property Finance

Bij het lezen van deze paragraaf dienen tevens hoofdstuk 2 Nationalisatie van SNS REAAL en paragraaf 30.27 Gebeurtenissen na balansdatum in ogenschouw te worden genomen.

Het totale bedrag aan kredietlimieten daalde met € 1,7 miljard van € 9,6 miljard tot € 7,9 miljard (-18%). De netto exposure is in 2012 teruggebracht met € 2,4 miljard (25%) tot € 7,0 miljard.

Netto exposure Property Finance

	2012	2011
Kredietlimieten	7.880	9.626
Onbenutte kredietlimiet / overstand	48	88
Bruto uitstaande leningen	**7.832**	**9.538**
Voorzieningen	1.217	637
Netto uitstaande leningen	**6.615**	**8.901**
Vastgoedprojecten	416	512
Totale netto exposure	**7.031**	**9.413**

De afname van de netto exposure en van de kredietlimieten werd in 2012 gerealiseerd door een combinatie van reguliere inlossingen, verkoop van leningen, herstructureringen en door het uitwinnen van hypothecaire zekerheden met een daarop volgende opname als vastgoedprojecten.

Onderverdeling netto exposure Property Finance naar regio

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Nederland	5.521	7.078
Overig Europa	1.310	1.904
Noord-Amerika	200	431
Totaal	**7.031**	**9.413**

De afbouw in 2012 van € 2,4 miljard is in absolute zin het grootst in Nederland (€ 1,5 miljard). De netto exposure in Noord Amerika is in 2012 met € 0,2 miljard teruggebracht, waarmee deze portefeuille nog slechts € 0,2 miljard bedraagt.

Waardeverminderingen

De ontwikkeling van het kredietrisicoprofiel van Property Finance wordt doorlopend gemonitord. Verder heeft Property Finance in 2012 een diepgaande portefeuilleanalyse uitgevoerd op vrijwel de gehele portefeuille. Dit betrof zowel de

voormalige Core als Non-Core portefeuille. Deze analyse had tot doel om de actuele stand van zaken van de portefeuille in kaart te brengen en een scenarioanalyse voor toekomstige ontwikkelingen te kunnen uitvoeren (onder een base, bear en optimistic scenario). De uitkomsten van de portefeuilleanalyse zijn gevalideerd door een onafhankelijke externe partij.

Waardeverminderingen Property Finance

In miljoenen euro's	2012	2011
Nederland	537	159
Overig Europa	172	17
Noord-Amerika	9	20
Leningen	**718**	**196**
Nederland	26	--
Overig Europa	180	68
Noord-Amerika	4	23
Vastgoedprojecten	**210**	**91**
Goodwill	47	--
Deelnemingen	13	-3
Totaal	**988**	**284**

De waardeverminderingen op de Property Finance portefeuille zijn in het tweede halfjaar van 2012 substantieel hoger uitgekomen dan over het eerste halfjaar van 2012 en 2011. Hieraan ligt een aantal ontwikkelingen ten grondslag.

Allereerst wordt steeds duidelijker dat het economische herstel langer op zich laat wachten. Meerdere gezaghebbende partijen hebben hun verwachtingen eind 2012 en begin 2013 hieromtrent verder neerwaarts bijgesteld. Dit heeft zich ook duidelijk vertaald in een verdere verslechtering van de vooruitzichten voor de vastgoedmarkten, waarbij zeker de Nederlandse vastgoedmarkten zich niet positief onderscheiden. Daarnaast is in een aantal landen, waaronder Nederland en Spanje, de herfinancieringmarkt verder gekrompen of inmiddels zelfs zo goed als gesloten.

Bij de waardering van onze portefeuille met behulp van het schatten van toekomstige kasstromen wordt zo veel mogelijk gebruik gemaakt van taxaties die gebaseerd zijn op in de markt observeerbare en vergelijkbare transacties. Door het toenemende gebrek aan liquiditeit in de huidige markt is het voor onze taxateurs voor een groot deel van de portefeuille steeds moeilijker om te toetsen aan recente vergelijkbare in de markt waargenomen transacties. Dit betekent dat de aannames en schattingen die Property Finance maakt bij de waardering van financieringen bloot staan aan aanzienlijk grotere onzekerheden dan in normale marktomstandigheden, hetgeen resulteert in een ruimere bandbreedte voor de waarderingen.

Dit alles vertaalt zich voor onze portefeuille in een waarneembare daling van het afbouwtempo, in lagere inschattingen van de verwachte toekomstige cash flows en in een aantal gevallen in een noodzakelijke bijstelling van de gehanteerde exitstrategie.

Als gevolg van bovenstaande ontwikkelingen zien wij binnen onze portefeuille daarnaast ook het aantal posten in default gedurende het tweede halfjaar van 2012 verder oplopen en moet dus voor meer posten een voorziening worden gevormd.

Verder dient te worden opgemerkt dat het onderpand van de portefeuille gedurende het jaar integraal is gehertaxeerd waarbij dit voor een groot deel van de default portfeuille in het derde en vierde kwartaal heeft plaatsgevonden. Bovenop deze taxaties hebben wij als gevolg van de waargenomen ontwikkelingen in de vastgoedmarkten voor een aantal (kritische) objecten gedurende eind vierde kwartaal en begin 2013 een extra toets uitgevoerd op onze waarderingen van het vastgoed in de portefeuille.

Ten slotte hebben zich, als gevolg van het uitstellen van de publicatiedatum van het jaarverslag 2012 van SNS REAAL door de nationalisatie, meer dan in voorgaande jaren, gebeurtenissen na balansdatum voorgedaan. Dit betekent dat uit hoofde van het reguliere revisieproces in 2013 meer geactualiseerde taxaties zijn ontvangen die als gevolg van de

eerder geschetste aanhoudende ongunstige economische ontwikkelingen en verder dalende vastgoedmarkten resulteerden in een lagere waardering dan die eerder bij de oorspronkelijke balanswaardering was toegepast. Deze lagere waardering per 31 december 2012 die voortvloeit voortschrijdende inzichten uit in 2013 de geactualiseerde taxaties heeft een significante weerslag gehad op de hoogte van de getroffen voorziening bij posten in default.

De waardeverminderingen op leningen hebben voor 73% betrekking op Nederland, 25% op Overig Europa en 2% op Noord Amerika.

SNS Bank heeft in de tweede helft van 2012 besloten zich terug te trekken uit de financieringsmarkt voor commercieel vastgoed voor het midden- en kleinbedrijf en zich in de toekomst op particuliere klanten te richten. Als gevolg van dit besluit is het segment SNS Zakelijk opgeheven en wordt de oorspronkelijke Core vastgoedfinancieringportefeuille afgebouwd onder verantwoordelijkheid van Property Finance. Als gevolg van deze beslissing heeft een bijzondere waardevermindering plaatsgevonden van de resterende goodwill van Property Finance.

De waardeverminderingen bij deelnemingen in 2012 worden veroorzaakt door afwaardering van belangen in een vijftal projectvennootschappen.

Leningen Property Finance

Vorderingen Property Finance naar aard van zekerheid

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Hypotheken < 75% van executiewaarde	100	368
Hypotheken > 75% van executiewaarde	1.181	1.263
Woningen gelegen in Nederland	**1.281**	**1.631**
Woningen gelegen in het buitenland	480	836
Woningen gelegen in het buitenland	**480**	**836**
Hypothecaire dekking	4.496	5.266
Overige zekerheden en blanco kredieten	497	501
Niet woningen in Nederland	**4.993**	**5.767**
Hypothecaire dekking	1.056	1.282
Overige zekerheden en blanco kredieten	22	22
Niet woningen in het buitenland	**1.078**	**1.304**
Vorderingen	**7.832**	**9.538**
Specifieke voorziening	-1.214	-625
IBNR voorziening	-3	-12
Voorzieningen voor oninbaarheid	**-1.217**	**-637**
Totaal	**6.615**	**8.901**

Onderverdeling leningen Property Finance naar soort vastgoed

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Woningen *	2.181	2.867
Kantoren	2.391	2.511
Winkels	1.312	1.994
Bedrijfspanden	911	1.119
Overig	1.037	1.047
Bruto uitstaande leningen	**7.832**	**9.538**

** Inclusief leaseconstructies en woningen in ontwikkeling*

De afbouw in 2012 van € 1,7 miljard bestaat voor 40% uit afbouw van woningfinancieringen, 40% winkelfinancieringen, 7% kantoren, 12% bedrijfshalfinancieringen en 1% overig.

Loan to value

De Loan to Value (LtV) van de kredietportefeuille bedraagt eind 2012 100,9% (2011: 88,6%). Ultimo 2012 bedraagt de gemiddelde LtV van de voorziene leningen 169,0% (2011: 139,2%). De LtV van de Nederlandse kredietportefeuille is in 2012 gestegen van 87,0% eind 2011 naar 101,3% en de LtV van de internationale kredietportefeuille bedraagt eind 99,4% (2011: 94,4%). 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 Property Finance naar LtV buckets

In miljoenen euro's	2012		2011	
Vorderingen	7.832	118%	9.538	107%
Voorziening vorderingen	-1.217	-18%	-637	-7%
Totaal vorderingen	**6.615**	**100%**	**8.901**	**100%**
Vorderingen Property Finance naar LtV buckets				
LtV <= 75%	1.298	17%	2.310	24%
LtV >75 <=100%	2.129	27%	3.633	38%
LtV >100 <=125%	1.830	23%	2.151	23%
LtV > 125%	2.575	32%	1.444	15%
Totaal	**7.832**	**100%**	**9.538**	**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 25.3.2 ‘Kredietrisicoprofiel en - beheer Property Finance’.

Defaults Property Finance

	Uitstaand saldo		Loan to Value	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011
Niet in default	4.711	6.792	82,3%	79,3%
Default, niet voorzien	472	977	96,6%	102,8%
Default, voorzien	2.649	1.769	169,0%	139,2%
Totaal in default	**3.121**	**2.746**	**151,5%**	**123,5%**
Totaal	**7.832**	**9.538**	**100,9%**	**88,6%**

Het uitstaand saldo van de voorziene financieringen in default bedroeg ultimo 2012 € 2.649 miljoen (2011: € 1.769 miljoen). Uitgedrukt in een percentage van de totale portefeuille stegen de defaults van 28,8% naar 39,8%.

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 met name voordoen bij projectfinancieringen.

Achterstanden in vorderingen op klanten Property Finance

	Uitstaand saldo		Loan to Value	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011
Niet achterstallig, niet voorzien	4.258	6.147	83,0%	79,2%
Achterstallig, maar niet voorzien	925	1.622	85,8%	92,6%
Voorzien	2.649	1.769	169,0%	139,2%
Totaal	**7.832**	**9.538**	**100,9%**	**88,6%**

De daling van de achterstallige, maar niet voorziene leningen van € 697 miljoen wordt voornamelijk veroorzaakt door een verschuiving naar de voorziene leningen (€ 858 miljoen), ingelopen achterstanden (€ 317 miljoen) en gerealiseerde afbouw van deze financieringen (€ 117 miljoen). Dit wordt deels gecompenseerd door nieuwe instroom van leningen met een achterstand (€ 595 miljoen).

Ouderdomsanalyse achterstallige, maar niet voorziene vorderingen Property Finance

	Uitstaand saldo		Loan to Value	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011
< 30 dagen	334	336	82,6%	80,0%
30 - 60 dagen	97	347	65,8%	103,1%
60 - 90 dagen	49	161	69,9%	72,0%
> 90 dagen	445	778	97,8%	101,7%
Totaal	**925**	**1.622**	**85,8%**	**92,6%**

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 2012

In miljoenen euro's	Nederland	Overig Europa	Noord-Amerika	Totaal
Balanswaarde voorziene leningen (bruto)	1.899	619	131	2.649
Voorziening	-867	-253	-97	-1.217
Balanswaarde voorziene leningen (netto)	**1.032**	**366**	**34**	**1.432**
Dekkingsgraad	45,7%	40,9%	74,0%	45,9%
Reële waarde onderpand voorziene leningen	1.146	377	44	1.567
Loan to Value voorziene leningen	167,7%	164,1%	244,2%	169,0%

Voorzieningen vorderingen Property Finance 2011

In miljoenen euro's	Nederland	Overig Europa	Noord-Amerika	Totaal
Balanswaarde voorziene leningen (bruto)	1.171	337	261	1.769
Voorziening	-366	-129	-142	-637
Balanswaarde voorziene leningen (netto)	**805**	**208**	**119**	**1.132**
Dekkingsgraad	31,3%	38,3%	54,4%	36,0%
Reële waarde onderpand voorziene leningen	883	254	125	1.262
Loan to Value voorziene leningen	130,9%	135,0%	206,2%	139,2%

De dekkingsgraad (= voorzieningen als percentage van het saldo van de voorziene leningen) bedraagt 45,9%. De dekkingsgraad eind 2012 is in alle regio's gestegen ten opzichte van 2011.

Property projects Property Finance

Het totaal van de vastgoedprojecten op de balans van Property Finance per 31 december 2012 bedraagt € 416 miljoen (ultimo 2011: € 512 miljoen). Dit betreft voor € 107 miljoen Nederland (2011: € 36 miljoen), € 284 miljoen Overig Europa (2011: € 451 miljoen) en € 25 miljoen Noord-Amerika (2011: € 25 miljoen).

De balanswaarde van de projecten ultimo 2012 is volledig gebaseerd op de lagere netto opbrengstwaarde.

Cumulatieve waardeverminderingen vastgoedprojecten

	Vastgoedprojecten	
In miljoenen euro's	**2012**	2011
Bruto waarde	1.134	985
Cumulatieve waardeverminderingen	-718	-473
Boekwaarde (netto opbrengstwaarde)	**416**	**512**

De stijging van de bruto waarde wordt voornamelijk veroorzaakt door de instroom van nieuwe vastgoedprojecten in Nederland (€ 100 miljoen), Spanje (€ 25 miljoen) en Noord-Amerika (€ 3 miljoen). Daarnaast is de bruto waarde toegenomen door geactiveerde projectkosten. De cumulatieve waardeverminderingen zijn toegenomen door met name

afwaarderingen van de Spaanse projecten (€ 147 miljoen) en in Luxemburg (€ 31 miljoen).

25.6 Marktrisico bankactiviteiten

Marktrisico is het risico van bewegingen in het niveau van en/of volatiliteit in marktprijzen. De volgende paragrafen bevatten een toelichting op het marktrisico van het bankboek. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen renterisico, spreadrisico, (aandelen)koersrisico en valutarisico. Verder is in dit hoofdstuk nog opgenomen een gevoeligheidsanalyse van het rente- en aandelenrisico en een overzicht met de gemiddelde effectieve rentepercentages. Ten slotte wordt in een aparte paragraaf aandacht besteed aan het markrisico van de handelsportefeuille.

25.6.1 Beheersing marktrisico

Het marktrisico van de bankactiviteiten, inclusief Property Finance, wordt beheerd door het ALM Comité SNS Bank. Binnen het 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 marktrisico 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.

25.6.2 Renterisico bankactiviteiten

In 2012 is de rentecurve over alle looptijden gedaald onder invloed van de economische ontwikkelingen. Tegelijkertijd was de rente in 2012 volatiel. 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. Bij de sturing van het renterisico wordt niet naar afzonderlijke balansposten gekeken, maar naar het totaal van rentedragende activa en passiva inclusief rentederivaten. Deze derivaten worden gebruikt om de rentegevoeligheid terug te brengen. Zie paragraaf 27.2 Hedging en hedge accounting voor een verdere toelichting.

De belangrijkste indicator van het renterisico is duration van het eigen vermogen. Gedurende 2012 was de strategische bandbreedte voor de duration van het eigen vermogen 0 tot 8. De strategische bandbreedte wordt jaarlijks herijkt door ALCO Groep. Vanwege de volatiliteit in de kapitaalmarktrente en het willen beperken van de gevoeligheid voor renteveranderingen is de duration in 2012 op een laag niveau gehouden, tussen 1 en 4. Ultimo 2012 was de duration van het eigen vermogen 3,7 (ultimo 2011: 3,8).

De Value-at-Risk (VaR) en de Earnings-at-Risk (EaR) worden met scenarioanalyses bepaald. 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 VaR was gedurende 2012 gemiddeld € 181 miljoen, met een maximum van € 207 miljoen eind september 2012, en een minimum van € 142 miljoen eind mei 2012. Ultimo 2012 was de VaR € 193 miljoen.

De EaR meet onder een aantal begrijpelijke rentescenario's van grote renteschokken wat de maximale derving in renteresultaat is binnen een jaar. Deze derving in renteresultaat treedt op als gevolg van herfinanciering van de rentegaps onder die rentescenario's.

De EaR bedroeg in 2012 gemiddeld € 6 miljoen. De EaR was in 2012 het hoogst in april, namelijk € 7 miljoen. Ultimo 2012 was de EaR € 4 miljoen. De limiet voor de EaR bedraagt € 56 miljoen.

De VaR-cijfers zijn voor belasting, de EaR-cijfers zijn na belasting.

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 gapprofiel. Het gapprofiel 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 gapprofiel van de bankactiviteiten opgenomen, gebaseerd op de verwachte resterende rentetypische looptijd. Hierin zijn schattingen voor het vervroegde aflossingsgedrag in de hypotheken- en leningenportefeuilles verwerkt. Tevens wordt een inschatting gemaakt van het rentetypisch verval van de dagelijks opvraagbare spaar- en creditgelden.

Netto vervallende nominale bedragen per rentelooptijd bankactiviteiten 2012

In miljoenen euro's	< 1 maand	1 - 3 maanden	3 - 12 maanden	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Voorziening	Totaal
Activa							
Beleggingen (rentedragend)	960	856	578	712	2.184	--	5.290
Derivaten	739	1.222	564	630	463	--	3.617
Vorderingen op klanten	22.160	2.484	7.756	19.470	11.486	-1.572	61.784
Vorderingen op banken	1.923	4	1	--	--	-2	1.927
Overige activa	1.765	--	--	--	--	--	1.765
Kas en kasequivalenten	6.933	--	--	--	--	--	6.933
Subtotaal	**34.480**	**4.566**	**8.899**	**20.812**	**14.133**	**-1.574**	**81.316**
Off balance producten	10.500	17.350	8.010	8.942	7.190	--	51.992
Totaal activa	**44.980**	**21.916**	**16.909**	**29.754**	**21.323**	**-1.574**	**133.308**
Passiva							
Participatiecertificaten en achtergestelde schulden	--	--	483	--	337	--	820
Schuldbewijzen	6.854	13.161	612	990	373	--	21.990
Derivaten	1.072	637	722	608	560	--	3.599
Spaargelden	5.598	1.514	1.136	19.054	5.513	--	32.815
Overige schulden aan klanten	4.491	921	429	1.286	2.402	--	9.529
Schulden aan banken	8.680	6	--	--	--	--	8.686
Overige passiva	2.565	--	--	--	--	--	2.565
Subtotaal	**29.260**	**16.239**	**3.382**	**21.938**	**9.185**	**--**	**80.004**
Off balance producten	9.561	10.776	10.661	11.126	9.869	--	51.993
Totaal passiva	**38.821**	**27.015**	**14.043**	**33.064**	**19.054**	**--**	**131.997**
Rentegevoeligheid gap	**6.159**	**-5.099**	**2.866**	**-3.310**	**2.269**	**-1.574**	**1.311**

Netto vervallende nominale bedragen per renteloopijd bankactiviteiten 2011

In miljoenen euro's	< 1 maand	1 - 3 maanden	3 - 12 maanden	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	13.475	-903	64.809
Vorderingen op banken	1.680	2	--	--	--	-1	1.681
Overige activa	2.238	--	--	--	--	--	2.238
Kas en kasequivalenten	5.128	--	--	--	--	--	5.128
Subtotaal	**30.012**	**7.401**	**8.758**	**20.263**	**15.735**	**-904**	**81.265**
Off balance producten	10.610	17.465	9.093	6.684	10.935	--	54.787
Totaal activa	**40.622**	**24.866**	**17.851**	**26.947**	**26.670**	**-904**	**136.052**
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	4.712	4	--	--	--	--	4.716
Overige passiva	2.032	--	--	--	--	--	2.032
Subtotaal	**24.319**	**18.595**	**5.736**	**17.964**	**12.779**	**--**	**79.393**
Off balance producten	7.735	9.558	13.093	13.218	11.183	--	54.787
Totaal passiva	**32.054**	**28.153**	**18.829**	**31.182**	**23.962**	**--**	**134.180**
Rentegevoeligheid gap	**8.568**	**-3.287**	**-978**	**-4.235**	**2.708**	**-904**	**1.872**

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 hypotheken is gelimiteerd met een VaR limiet van € 14,3 miljoen (2% van de begrote bruto rentemarge). Gemiddeld bedroeg de offerte VaR voor rentevaste hypotheken gedurende 2012 € 1,2 miljoen. Ultimo 2012 was de offerte VaR € 1,5 miljoen. De offerte VaR is gedurende geheel 2012 ruimschoots binnen de limiet gebleven.

De hypotheekproductie lag in 2012 op een laag niveau. De bruto productie van hypotheken in 2012 bestond voornamelijk uit variabele hypotheken en een deel rentevaste hypotheken. Plafondhypotheken zijn in 2012 maar weinig verstrekt. Vanwege de lage hypotheekproductie is alleen in het eerste kwartaal het renterisico vanuit offertes op vastrentende hypotheken met swaps gedeeltelijk afgedekt.

25.6.3 Spreadrisico GIIPS-landen

Om risico's te beperken heeft SNS Bank haar positie in staatsobligaties van GIIPS-landen (Griekenland, Ierland, Italië, Portugal, Spanje) in 2012 verder teruggebracht. Er is een resterende positie in Italië van € 316 miljoen nominaal en in Ierland van € 115 miljoen nominaal.

25.6.4 Aandelenrisico bankactiviteiten

Het koersrisico bij de bankactiviteiten is zeer beperkt. Er is slechts een positie van € 11 miljoen in aandelen die hoofdzakelijk een belegging van ASN Bank in duurzame fondsen betreft.

25.6.5 Valutarisico bankactiviteiten

Vreemde valutaposities bankactiviteiten (netto exposure)

	Saldo		Hedge derivaten	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011
Amerikaanse dollar	-533	-520	508	535
Japanse yen	493	-79	-489	84
Engelse pond	51	-559	-54	555
Zwitserse frank	-14	-14	9	-2
Canadese dollar	139	135	-119	-123
Australische dollar	1	-1	-1	2
Hongkong dollar	-106	-204	103	196
Deense kronen	78	57	-63	-65
Overige	-24	-85	21	88
Totaal	**85**	**-1.270**	**-85**	**1.270**

Alle valutaposities van de bankactiviteiten worden dagelijks gemeten en afgedekt. Hierdoor is de netto valuta exposure zeer klein.

25.6.6 Gevoeligheidstest renterisico's en aandelen bankactiviteiten

Het renterisico van de bankactiviteiten kan geïllustreerd worden door een gevoeligheidsanalyse. Hierbij wordt het effect van een directe parallelle verschuiving van de rentecurve met +100 basispunten of -100 basispunten (bp) 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

	Reële waarde eigen vermogen		Resultaat		Eigen vermogen	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011
Rente + 1%	-21	-195	23	36	-156	-72
Rente - 1%	27	128	45	-15	151	81
Aandelen +10%	1	1	--	--	1	1
Aandelen -10%	-1	-1	--	--	-1	-1

In de kolom "Reële waarde eigen vermogen" staat de gevoeligheid van de reële waarde van het eigen vermogen inclusief embedded opties, indien de rente onmiddellijk met 100bp stijgt of daalt (parallelle verschuiving) en de aandelenprijzen met 10% stijgen of dalen.

De gevoeligheid van de Reële waarde van het eigen vermogen voor rentemutaties ligt substantieel lager dan vorig jaar. Dit wordt vooral veroorzaakt door de hypotheekportefeuille die door een afgenomen omvang minder gevoelig is voor rentemutaties. De gevoeligheid voor een rentedaling is minder sterk gedaald dan voor een rentestijging als gevolg van de bijzonder lage stand van de rente ultimo 2012. De impact van het rentedalingsscenario (-100bp) is hierdoor beperkt, omdat in het scenario namelijk wordt verondersteld dat de rente niet verder kan dalen dan 0%.

In de kolom “Resultaat” staat de gevoeligheid van het resultaat voor rentebewegingen weergegeven. Deze wordt op de volgende manier berekend: voor de bedragen die rentetypisch gedurende de eerste 12 maanden vervallen, inclusief de verwachte nieuwe productie in 2013, worden de veranderingen in het renteresultaat berekend indien de rente onmiddellijk met 100bp stijgt of daalt (parallelle verschuiving). Ten opzichte van vorig jaar is de berekeningsmethodiek enigszins aangepast. In plaats van het verkleinen van de balans in de methodiek doordat liquiditeitstypisch vervallende posten niet werden vervangen, worden deze in de nieuwe methodiek wel vervangen door posten met een zelfde rentetype. Hiermee blijft de balans constant in omvang wat een getrouwere weergave geeft van de werkelijkheid. Daarnaast wordt rekening gehouden met het sneller inprijzen van rentestijgingen in het klanttarief van direct opvraagbare spaar- en creditgelden.

Het positieve effect op het renteresultaat bij een rentestijging is kleiner geworden. Dit wordt met name veroorzaakt door een lager gemiddeld volume aan liquiditeiten voor de komende 12 maanden en door een lager volume aan ALM swaps, waarop SNS Bank de variabele rente ontvangt. Bij een rentedaling zorgt bovengenoemde balansontwikkeling voor een minder groot negatief effect op het renteresultaat. Ook de ontwikkeling van de rentecurve, die ultimo 2012 bijzonder laag ligt, speelt een belangrijke rol. De lage rente zorgt ervoor dat het negatieve effect vanuit het rentedalingsscenario (-100bp) zeer beperkt is. Er wordt in het scenario namelijk verondersteld dat de rente niet verder kan dalen dan 0%.

In de kolom “Eigen vermogen” komt tot uitdrukking wat de gevoeligheid is vanuit de beleggingsportefeuilles beschikbaar voor verkoop en de derivaten onder cashflow hedging voor een directe parallelle 100bp rentestijging of -daling en vanuit de aandelenportefeuille bij een directe 10% stijging of daling van de aandelenprijzen.

De waarde van de beleggingsportefeuilles is in 2012 gestegen door additionele beleggingen in staatsobligaties. Hierdoor is de gevoeligheid van deze beleggingsportefeuilles en daarmee de directe impact op het eigen vermogen toegenomen.

25.6.7 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

In procenten	**2012**	2011
Activa		
Beleggingen aangehouden voor verkoop (rentedragend)	2,0%	2,9%
Hypotheken	4,5%	4,7%
Vastgoedfinancieringen	3,2%	3,8%
Vorderingen op klanten overig	4,4%	3,9%
Vorderingen op banken	0,2%	1,0%
Passiva		
Participatiecertificaten en achtergestelde schulden	7,5%	7,5%
Schuldbewijzen	2,4%	2,8%
Spaargelden	3,1%	3,0%
Overige schulden aan klanten	2,7%	2,3%
Schulden aan banken	0,0%	0,2%

25.6.8 Marktrisico handelsportefeuille bankactiviteiten

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 € 2,3 miljoen (2011: € 2,4 miljoen). Er werd in 2012 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)

	Value-at-Risk (99% op dagbasis)		Stresstest	
In duizenden euro's	**2012**	2011	**2012**	2011
Limiet				
Klantendesk	200	100	600	300
Geldmarktdesk vreemde valuta	500	500	1.500	1.500
Geldmarktdesk euro	150	75	450	225
Kapitaalmarktdesk	75	300	225	900
Repurchase Obligations (Repo's)	300	--	900	--
Kredietportefeuille financiële instellingen	200	400	600	1.200
Rentedesk	250	250	750	750
Off balance-desk	200	200	600	600
Aandelendesk	150	250	450	750
Obligatiedesk	300	350	900	1.050
Totaal	**2.325**	**2.425**	**6.975**	**7.275**

25.7 Liquiditeitsrisico bankactiviteiten

Liquiditeitsrisico is 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.

25.7.1 Beheersing liquiditeitsrisico

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.

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 2011 en 2012 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 hypotheken wordt de contractuele looptijd aangehouden, zonder rekening te houden met vervroegde aflossingen.

Liquiditeitsrisico bankactiviteiten 2012

In miljoenen euro's	< 1 maand	1 - 3 maanden	3 - 12 maanden	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Voorziening	Totaal
Activa							
Beleggingen (rentedragend)	543	276	683	1.114	2.674	--	5.290
Derivaten	75	28	22	1.364	2.128	--	3.617
Vorderingen op klanten	4.791	679	909	2.014	54.963	-1.572	61.784
Vorderingen op banken	1.875	43	1	10	--	-2	1.927
Overige activa	8.105	28	--	148	416	--	8.697
Totaal activa	**15.389**	**1.054**	**1.615**	**4.650**	**60.181**	**-1.574**	**81.315**
Passiva							
Eigen vermogen	--	--	--	--	1.311	--	1.311
Participatiecertificaten en achtergestelde schulden	--	--	57	--	763	--	820
Schuldbewijzen	176	95	793	8.705	12.221	--	21.990
Derivaten	39	43	142	838	2.537	--	3.599
Spaargelden	27.807	1.181	184	2.672	971	--	32.815
Overige schulden aan klanten	5.683	115	460	425	2.846	--	9.529
Schulden aan banken	1.942	10	--	6.704	30	--	8.686
Overige passiva	2.559	--	6	--	--	--	2.565
Totaal passiva	**38.206**	**1.444**	**1.642**	**19.344**	**20.679**	**--**	**81.315**
Netto liquiditeitstypische gap	**-22.817**	**-390**	**-27**	**-14.694**	**39.502**	**-1.574**	**--**

Liquiditeitsrisico bankactiviteiten 2011

In miljoenen euro's	< 1 maand	1 - 3 maanden	3 - 12 maanden	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**	**--**

Ontwikkeling liquiditeitspositie SNS Bank

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. De marktomstandigheden zijn echter moeilijk. Sinds een aantal jaren heeft SNS Bank het beleid om de afhankelijkheid van wholesale financiering te verminderen.

In 2012 is voor € 5,3 miljard aan nieuwe Wholesale financiering aangetrokken, de resterende financieringsbehoefte werd ingevuld door het aantrekken van spaartegoeden. De spaartegoeden stegen met € 2,5 miljard (+8%), vergeleken met ultimo 2011 door een grote instroom aan nieuwe tegoeden, terwijl de retentiegraad hoog bleef. De kaspositie is in het eerste kwartaal van 2012 verhoogd door het aantrekken van een 3-jaars lening bij de ECB (LTRO). Dit leidde voor hetzelfde bedrag tot een verlaging van de bij de ECB beleenbare activa.

Ontwikkeling liquiditeitspositie SNS Bank

In miljoenen euro's	**December 2012**	September 2012	Juni 2012	Maart 2012	December 2011
Kasmiddelen	6.691	7.247	7.651	7.788	4.217
Liquide activa	4.818	3.391	3.797	4.075	6.861
Totale liquiditeitspositie	**11.509**	**10.638**	**11.448**	**11.863**	**11.078**

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 in de liquiditeitspositie opgenomen liquide activa bestaan grotendeels uit intern gehouden securitisatieposities en beleggingen in staatsobligaties. In de kasmiddelen zijn de middelen opgenomen die deel uitmaken van de liquiditeitsmonitoring door de afdeling Financial Markets van SNS Bank. Hierin zijn begrepen de direct en niet-direct opeisbare tegoeden bij De Nederlandsche Bank (DNB), rekening courant tegoeden die via Financial Markets uitstaan bij andere banken en deposito's met een oorspronkelijke looptijd van maximaal 10 dagen. Het saldo kasmiddelen wijkt hierdoor af van het in de balans opgenomen saldo kas en kasequivalenten van de bankactiviteiten.

De totale liquiditeit van de bankactiviteiten is op een hoog niveau gebleven. Deze was eind 2012 € 11,5 miljard, ten opzichte van € 11,1 miljard eind 2011. De liquiditeitspositie werd positief beïnvloed door de stijging van de spaartegoeden in combinatie met een beperkte groei in hypotheken en de afname van kredietlimieten bij SNS Retail Bank en Property Finance. Dit werd deels tenietgedaan door aflossingen van financieringen.

De loan-to-deposit ratio van de bankactiviteiten verbeterde van 159% ultimo 2011 naar 146%. Zonder Property Finance bedroeg de pro forma loan-to-deposit ratio 126%.

SNS Bank voldeed in 2012 ruim aan zowel de interne als de wettelijke normen voor liquiditeitsrisico. Hoewel het financieringsprofiel van SNS Bank de laatste jaren meer retail-georiënteerd is (de Loan-to-Deposit Ratio is gedaald) is er nog steeds sprake van verschillende vormen van wholesalefinanciering. Ook in de toekomst zal SNS Retail Bank blijven streven naar een gediversifieerd financieringsprofiel, waarbij het zwaartepunt bij retailfinanciering ligt. De interne normen zijn hierbij significant strenger dan de wettelijke normen.

Tegen het einde van 2012 kwam SNS REAAL veelvuldig in het nieuws. Dit leidde uiteindelijk tot een wegloop van spaar- en creditgelden bij SNS Bank. In januari 2013 intensiveerde de negatieve publiciteit verder. De hieraan gerelateerde toenemende uitstroom van spaar- en creditgelden vormde aanleiding tot het activeren van het Liquidity Contingency Plan van SNS Bank in januari 2013. De relatief hoge liquiditeitsbuffers van SNS Bank en de goede werking van dit plan bleken afdoende te zijn om de liquiditeitsuitstroom op te vangen (zie ook 25.7.2 Liquiditeitsrisicobeleid).

Na de nationalisatie van SNS REAAL is de uitstroom van spaar- en creditgelden tot stilstand gekomen. SNS Bank houdt nog steeds een hoge liquiditeitspositie aan, aangezien enerzijds de situatie op (interbancaire) geld- en kapitaalmarkt nog niet is genormaliseerd en toezichthouders in de toekomst steeds hogere liquiditeitsbuffers vereisen (zoals aangekondigd in de Basel III regelgeving).

Voor meer informatie wordt verwezen naar hoofdstuk 16 Financiering en credit ratings van het jaarverslag.

25.7.2 Liquiditeitsrisicobeleid

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 planning voor onvoorziene gebeurtenissen is onderdeel van het jaarlijks terugkerende ILAAP proces (zie paragraaf 25.7.3 ILAAP). SNS Bank heeft een liquidity contingency planning, SNS Bank sluit hierbij aan bij de bestaande crisismanagementstructuur.

In januari is voor wat betreft de liquiditeit het Liquidity Contingency Plan in werking getreden. Zo werd de frequentie van de informatievoorziening over de uitstroom van spaargeld en de ontwikkeling van de kaspositie opgehoogd naar meerdere malen per dag. Tevens werd dagelijks door het Crisis Liquidity Team (CLT) overlegd over te nemen stappen en werd DNB hiervan op de hoogte gehouden. Door de verhoogde uitstroom van spaargelden is de liquiditeitspositie weliswaar teruggelopen, maar was deze op 31 januari nog ruim met € 7,3 miljard. Naast de uitstoom van spaargeld is deze afname voor € 2,3 miljard veroorzaakt door een afname in liquide activa vanwege de beëindiging van het securitisatieprogramma Hermes XVII. Ook in de eerste week na de nationalisatie is het CLT gehandhaafd. Na 1 februari is de uitstroom van spaargeld gestopt en is een gestage instroom ingezet.

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 2012 is door SNS Bank per saldo een bedrag van € 0,6 miljard gestort. In relatie tot de totale financieringsbehoefte is dit risico beperkt.

25.7.3 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 2012 voor de tweede maal 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 een extreme uitloop van spaar- en creditgeld, het opdrogen van de funding op geld- en kapitaalmarkt, negatieve liquiditeitseffecten uit trager dan verwachte afbouw van Property Finance en een daling van de marktwaarde van liquide activa.

26 Risicobeheer financiële risico's verzekeringsactiviteiten

26.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de financiële risico's behandeld die zich voordoen binnen de verzekeringsactiviteiten. Deze financiële risico's betreffen voornamelijk verzekeringstechnische risico's (paragraaf 26.2.2 en 26.3.2), marktrisico (paragraaf 26.5), kredietrisico (paragraaf 26.6) en liquiditeitsrisico (paragraaf 26.7).

De paragrafen beginnen met een definitie van het betreffende risico. Vervolgens wordt uiteengezet op welke wijze deze risico's worden beheerd.

26.2 Verzekeringsrisico Leven

26.2.1 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). De portefeuille individuele levensverzekeringsportefeuille bestaat voornamelijk uit unit-linked verzekeringen, hypotheek-gerelateerde kapitaalverzekeringen en lijfrenteverzekeringen met een periodieke uitkering bij in leven zijn. Bij de individuele levensverzekeringen ligt de focus op de particuliere en MKB-markt in Nederland.

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. Bij de collectieve levensverzekeringen focust SNS REAAL zich op de gehele zakelijke markt in Nederland.

Categorieën levens-verzekeringen	Belangrijke condities	Hoofdrisico's	Garanties polishouders	Winstdelingen / rentestandkortingen polishouders
Individuele verzekeringen in geld				
Spaar-hypotheken	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 één-malige 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-deling; 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 contracts-datum kan het contract premievrij achtergelaten worden	Nee

26.2.2 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 voorgecalculeerd (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 voorgecalculeerd (langlevenrisico). De financiële impact van de afwijking tussen de voorgecalculeerde sterfte en de gerealiseerde sterfte kan aanzienlijk zijn, vooral bij het langlevenrisico.

Andere verzekeringstechnische risico's die van invloed zijn op de levenportefeuille zijn het invalideringsrisico (verzekerde raakt arbeidsongeschikt) en risico's met betrekking tot het gedrag van de polishouder, zoals onnatuurlijk verval risico (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 paragraaf 26.3.2 Verzekeringstechnische risico's schadeverzekeringsportefeuille.

Daarnaast loopt de verzekeraar kostenrisico als de werkelijke kosten hoger uitvallen dan ontvangen wordt uit de in de tariefstelling ingecalculeerde kostendekking.

26.2.3 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. In beperkte mate is bij individuele beleggingsverzekeringen een rentegarantie afgegeven. 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. De verzekeraar garandeert de uitkering van de verzekerde pensioenaanspraken. De contractant is de instelling die het contract tot verzekeren van de pensioenverplichtingen van zijn werknemers met de verzekeraar heeft afgesloten. Er dient echter minimaal een beleggingswaarde ter dekking van de voorziening aanwezig te zijn voor de opgebouwde aanspraken 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 deze buffer ontoereikend blijkt, is het restant tekort voor risico van de verzekeraar, inclusief ontwikkelingen in de overlevingstafels.

26.2.4 Beheersing verzekeringsrisico's van de levensverzekeringsportefeuille

De risico's worden beheerst door risicobeleid (zie ook paragraaf 26.4 Verzekeringsrisico Herverzekering en paragraaf 26.5 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 herverzekeringsbeleid plaats.

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 solvabiliteit van de levensverzekeringsportefeuille is gevoelig voor veranderingen in de parameters die worden gehanteerd voor de actuariële berekeningen. Om inzicht te verkrijgen in deze gevoeligheid is het effect van veranderingen in sterftekansen, afkoopkansen (inclusief premievrijmaking), en (doorlopende) kosten separaat doorgerekend.

Hierbij zijn de wijzigingen in de parameters doorgerekend voor de gehele leven portefeuille en uitgedrukt in de solvabiliteit van REAAL N.V.

De gevoeligheid van de solvabiliteit voor wijzigingen in de verzekeringtechnische parameters zijn redelijk beperkt in vergelijking met vorig jaren, 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	**2012**	2011
Solvabiliteitsratio	176%	203%
Impact van de gevoeligheden:		
- 50% hogere afkoop	-4%	-3%
- 15% hogere sterfte (kort-leven risico)	-3%	-4%
- 20% lagere sterfte (lang-leven risico)	-32%	-30%
- 10% hogere doorlopende kosten + 1% hogere kosteninflatie	-19%	-18%

Mutaties in de parameters hebben een effect op het resultaat. De gevoeligheid van de solvabiliteit van de verzekeringsactiviteiten voor veranderingen in de financiële markten is toegelicht in hoofdstuk 29 Kapitaalmanagement.

Levensverwachting

Voor het prognosticeren van de overlevingskansen van de gehele bevolking maakt SNS REAAL vanaf 2012 gebruik van het model dat het Actuarieel Genootschap hierover publiceert (AG 2012). Tot op heden hanteerde SNS REAAL hiervoor het model dat de commissie Pensioen- en LijfrenteTafels (PLT) van het Verbond van Verzekeraars publiceerde. Echter, in 2012 is door het Verbond van Verzekeraars aangegeven dat dit zogenaamde PLT-model niet meer onderhouden zal worden. Naast deze grondslag voor de bevolkingsterfte heeft SNS REAAL eveneens de ervaringscijfers voor portefeuillesterfte en onnatuurlijk verval geüpdatet. Het actualiseren van deze data leidde tot een verhoging van de best estimate van de verzekeringsverplichtingen en had daarmee een negatief effect op de uitkomsten van de TRT.

26.2.5 Overige verzekerings risico's Leven

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 2012 deels afgedekt door herverzekering. Zie voor meer informatie paragraaf 26.4 Verzekeringsrisico Herverzekering.

Omvang categorieën levensverzekeringen 2012

In miljoenen euro's	**Standpremie**	**Verzekerd kapitaal**	**Verzekerde rente**	**Voorziening verzekerings-verplichtingen**	**Risico kapitaal**
Spaarhypotheken	387	20.556	6	5.375	14.517
Lijfrente	1	--	521	3.978	320
Risico	168	42.435	11	403	44.080
Traditioneel Spaar	154	10.244	49	6.758	3.118
Uitvaart	37	2.408	--	1.038	1.670
Individuele verzekeringen in geld	**747**	**75.643**	**587**	**17.552**	**63.705**
Individuele verzekeringen in beleggingseenheden	557	36.403	489	6.317	37.410
Collectieve verzekeringen in geld	300	11.805	2.020	7.174	27.990
Collectieve verzekeringen in beleggingseenheden	542	27.483	926	7.359	29.728
Subtotaal	**2.146**	**151.334**	**4.022**	**38.402**	**158.833**
Herverzekering Risico	-6	-75	-5	--	-1.734
Herverzekering Evenredig	-143	-4.589	--	-3.021	-70.824
Totaal	**1.997**	**146.670**	**4.017**	**35.381**	**86.275**

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**	**641**	**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**

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 € 127 miljoen (2011: € 139 miljoen). Gezien het geringe belang en de spreiding over meerdere verzekeraars is hier sprake van een beperkt risico.

26.3 Verzekeringsrisico Schade

26.3.1 Schadeverzekeringsportefeuille

De schadeportefeuille vertegenwoordigt alle gangbare schadebranches. Daarbinnen ligt de nadruk op de hoofdbranches Brand, Motorrijtuigen en Arbeidsongeschiktheid. De verzekeringen worden voornamelijk via gevolmachtigde agenten, assurantietussenpersonen en het distributiekanaal van SNS Retail Bank afgezet aan particulieren en klanten uit het midden- en kleinbedrijf (MKB). De portefeuille is geografisch vrijwel volledig geconcentreerd in Nederland. De arbeidsongeschiktheidsverzekeringen in de portefeuille bestaan zowel uit individuele dekkingen voor zelfstandigen als semicollectieve dekkingen voor werknemers. 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.

Voor meer informatie over eigen behoud en inkomende herverzekering zie paragraaf 26.4 Verzekeringsrisico herverzekering.

26.3.2 Verzekeringstechnische risico's schadeverzekeringsportefeuille

Voor de onderverdeling in verzekeringstechnische risico's binnen de schadeverzekeringsportefeuilles maken we een onderscheid tussen: arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en overige schadeverzekeringen.

Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen zijn verzekeringen tegen de financiële gevolgen van (gedeeltelijke) arbeidsongeschiktheid van de verzekerde. De indeling in risico's van levensverzekeringen is ook van toepassing op deze verzekeringen, waarbij het invaliderings- en revalideringsrisico het voornaamste risico is. Dit zijn gerelateerde risico's, die zich manifesteren wanneer een verzekerde arbeidsongeschikt raakt en hij een uitkering verkrijgt gedurende de tijd dat hij arbeidsongeschikt blijft. De risico's hebben betrekking op de duur en het tijdstip van uitkeren van de verzekerde kasstromen. Het invalideringsrisico wordt gevormd door het feit dat de verzekerde vaker dan voorgecalculeerd arbeidsongeschikt wordt, het revalideringsrisico doordat hij langer dan voorgecalculeerd arbeidsongeschikt blijft.

De risico's van overige schadeverzekeringen zijn in te delen in risico's die samenhangen met toekomstige schadeclaims die voortvloeien uit lopende contracten (premierisico en catastroferisico) en risico's die samenhangen met schadeclaims die reeds hebben plaatsgevonden (reserverisico). Verzekeringsgedragrisico speelt een beperkte rol vanwege de doorgaans korte contractduur van schadeverzekeringen.

Het verzekeringstechnisch risico voor schade valt uiteen in:

- **Premierisico.** Dit is het risico dat de toekomstige premiebetalingen ontoereikend zijn om alle schadeclaims en bijbehorende kosten te kunnen voldoen.
- **Catastroferisico.** Dit is het risico op verliezen door extreme of uitzonderlijke gebeurtenissen. Dit kunnen zowel natuurrampen zijn als gebeurtenissen die ontstaan door menselijk handelen.
- **Reserverisico**. Dit is het risico dat de gevormde schadereserves ontoereikend zijn om alle schadeclaims die reeds hebben plaatsgevonden af te wikkelen.

26.3.3 Beheersing verzekeringsrisico's van de schadeverzekeringsportefeuille

De risico's worden beheerst door risicobeleid (zie ook paragraaf 26.4 Verzekeringsrisico Herverzekering en 26.5 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 is een actief herverzekeringsbeleid geïmplementeerd.

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

	Resultaat		Eigen vermogen	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011
Schade +10%	-35	-37	-35	-37
Schade -10%	35	37	35	37

De IBNR en de voorziening afwikkelingskosten worden minimaal tweemaal per jaar geëvalueerd en indien nodig bijgesteld.

Tweemaal per jaar wordt een toets uitgevoerd op de toereikendheid van de gevormde voorzieningen van schadeverzekeringen.

Beheersing van frauderisico's schadeverzekeringsportefeuille
Onrechtmatig claimgedrag 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 binnen het Schadebedrijf, waarbij een afzonderlijk team van fraudecoördinatoren toegewezen fraudezaken begeleidt alsmede het beleid rondom fraude schrijft en uitdraagt binnen het Schadebedrijf. Daarnaast wordt ook geautomatiseerd middels patroonherkenning decentraal toezicht gehouden op fraude bij afdelingen als acceptatie en schaderegeling.

Beheersing 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.

Beheersing 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

	Levensverzekeringen		Schadeverzekeringen		Totaal	
In duizenden euro's	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011
Voorziening Periodieke Uitkeringen	34.812	55.825	258.072	253.802	292.884	309.626
Aantal ingegane renten	898	995	3.881	4.110	4.779	5.105
Gemiddelde verzekerde jaarrente	8,3%	10,0%	20,8%	19,5%	18,5%	17,6%

Beheersing risico van het volmachtkanaal

Het volmachtkanaal staat momenteel binnen het intermediaire landschap meer dan ooit in de belangstelling van de toezichthouders. Medio 2011 heeft de AFM bij zeven grote verzekeraars een uitgebreid onderzoek gedaan naar de beheersing van het volmachtkanaal. De uitkomst van dit onderzoek was dat verzekeraars doorgaans de werkzaamheden van het volmachtkanaal voldoende beheersen. REAAL is daarop geen uitzondering. Een belangrijke aanbeveling die de AFM aan de markt doet in het kader van risicogeoriënteerde audits bestond al binnen de bestaande bedrijfsvoering van REAAL. Tevens sluit REAAL zich volledig aan bij het standpunt van de AFM dat bepaalde soorten producten zoals arbeidsongeschiktheidsverzekeringen onvoldoende geschikt zijn voor het volmachtkanaal. De mede aan REAAL gerichte aanbeveling, het jaarlijks uitvragen van klachtenrapportages, is door REAAL overgenomen en voor zover mogelijk al geïmplementeerd. REAAL voert in samenwerking met Group Audit geregeld onderzoeken uit naar de risicobeheersing van alle aspecten van het volmachtkanaal.

26.3.4 Overige verzekeringsrisico's Schade

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 beiden voor de helft risicodrager; de administratie wordt verzorgd door de andere verzekeraar. Zie paragraaf 26.4 Verzekeringsrisico herverzekering voor informatie over het eigen behoud en herverzekering van deze risico's.

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 2012 een bruto verdiende premie-inkomen van € 96 miljoen (2011: € 108 miljoen).

Catastrofe

Catastrofeschaden als gevolg van natuurgevaren, zoals storm, of terrorisme zijn door de verzekeraar herverzekerd (zie paragraaf 26.4 Verzekeringsrisico Herverzekering). Catastrofen als gevolg van geweldpleging, nucleaire incidenten of overstroming zijn standaard uitgesloten onder de polisvoorwaarden.

26.3.5 Schadevoorziening en resultaat

Technisch resultaat schadeverzekeringen

Onderstaande tabel geeft het verzekeringstechnische schaderesultaat weer:

Analyse technisch resultaat schadeverzekeringen 2012

In miljoenen euro's	Brand	Ziekte en ongevallen	Motorrijtuigen	Transport	Overige branches	Totaal
Verdiende brutopremies	222	130	280	65	122	819
Brutoschadelast	131	52	211	48	61	503
	91	**78**	**69**	**17**	**61**	**316**
Saldo herverzekering	-16	-3	-1	-4	-12	-36
	75	**75**	**68**	**13**	**49**	**280**
Bedrijfskosten en winstverdeling	-85	-56	-107	-22	-37	-307
Bedrijfsresultaat	**-10**	**19**	**-39**	**-9**	**12**	**-27**
Opbrengst beleggingen	3	18	10	2	7	40
Technisch resultaat	**-7**	**37**	**-29**	**-7**	**19**	**13**

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
Bedrijfsresultaat	**2**	**25**	**-44**	**-5**	**8**	**-14**
Opbrengst beleggingen	8	23	14	4	9	58
Technisch resultaat	**10**	**48**	**-30**	**-1**	**17**	**44**

In 2012 bedraagt de verdiende herverzekeringspremie € 67 miljoen (2011: € 54 miljoen). Dit is 8,1% (2011: 6,4%) van de verdiende bruto premie.

Bruto premie en schadevoorzieningen

De totale bruto geboekte premie van de schadeverzekeraar in 2012 bedraagt € 819 miljoen (2011: € 848 miljoen). De daling wordt met name veroorzaakt door premieverlaging van arbeidsongeschiktheidsverzekeringen in de branche Ziekte & ongevallen en lagere premie-inkomsten in de branche Transport. De bruto schadevoorzieningen bedraagt eind 2012 € 1.091 miljoen (2011: € 1.134 miljoen).

De bruto premie en schadevoorzieningen zijn als volgt verdeeld over de verschillende branches:

Schadevoorziening

In miljoenen euro's	2012 Netto schade-voorziening	2012 % Netto schade-voorziening	2012 % Verdiende brutopremie	2011 Netto schade-voorziening	2011 % Netto schade-voorziening	2011 % Verdiende brutopremie
Brand	106	10%	27%	122	11%	26%
Ziekte en ongevallen	395	36%	16%	399	35%	17%
Motorrijtuigen	357	33%	34%	361	32%	34%
Transport	69	6%	8%	74	7%	9%
Overig	165	15%	15%	178	16%	14%
Totaal	**1.092**	**100%**	**100%**	**1.134**	**100%**	**100%**

Het premievolume en de schadevoorzieningen voor de branche Transport zijn vrijwel geheel afkomstig uit co-assurantie. In de tabel is verhoudingsgewijs een grote schadevoorziening opgenomen voor de branche Ziekte en Ongevallen als gevolg van de langlopende schadeverplichtingen van arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (AOV). AOV heeft echter een beperkt aandeel in de verdiende bruto premie. 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.

Ontwikkeling schadeverloop

Onderstaand overzicht geeft een samenvatting van de uitloop op de schadevoorzieningen voor oude schadejaren.

Ontwikkeling schadeverloop 2012

In duizenden euro's	Voorziening per 1 januari	Toevoeging interest	Betalingen	Voorziening per 31 december	Schadeuitloop-resultaat
Schadejaren:					
2003 en eerder	266.880	4.692	22.163	238.668	10.741
2004	26.044	254	4.696	20.190	1.412
2005	29.032	303	4.155	23.613	1.567
2006	33.193	300	6.490	28.157	-1.154
2007	57.003	617	8.541	45.401	3.678
2008	70.183	649	10.725	55.748	4.359
2009	93.240	802	16.474	64.085	13.483
2010	139.046	1.061	34.550	97.208	8.349
2011	285.612	1.471	133.411	144.004	9.668
Totaal t/m 2011	**1.000.233**	**10.149**	**241.205**	**717.074**	**52.103**
Totaal 2012	--	789	256.985	258.230	--
Totaal na herverzekering	**1.000.233**	**10.938**	**498.190**	**975.304**	**52.103**

Ontwikkeling schadeverloop 2011

In duizenden euro's	Voorziening per 1 januari	Toevoeging interest	Betalingen	Voorziening per 31 december	Schadeuitloop-resultaat
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**

Uit bovenstaande tabellen komt naar voren dat het uitloopresultaat met ruim € 7 miljoen is toegenomen. Deze toename wordt verklaard door een aanpassing in de toewijzing van de totale IBNR naar schadejaren en heeft geen invloed op de toereikendheid van de technische voorzieningen van de schadeactiviteiten.

26.4 Verzekeringsrisico Herverzekering

26.4.1 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 zijn er vanuit deze doelstelling twee proportionele herverzekeringen van kracht 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.

26.4.2 Herverzekering REAAL Leven

De verzekeringsactiviteiten kennen een grotendeels geïntegreerd herverzekeringsprogramma voor de overlijdens- en arbeidsongeschiktheidsportefeuille. Gelijk aan vorig jaar zijn voor 2012 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.

De structuur van het herverzekeringsprogramma is voor 2013 ten opzichte van 2012 niet 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 2013 verhoogd naar € 1,5 miljoen risicokapitaal.

Er zijn 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 levensherverzekeringscontracten zijn afgesloten bij minimaal AA- rated (S&P) herverzekeraars.

Eigen behoud levensverzekeringen

		2012		2011	
In duizenden euro's		**REAAL**	**Zwitserleven**	REAAL	Zwitserleven
Dekking:					
Sterfte (quota share - risicokapitaal)	per risico; spaarhypotheken, risico en unit linked portefeuille	19%	0%	19%	--
Sterfte (quota share - bruto)	per risico; spaar traditioneel portefeuille	19%	0%	19%	--
Sterfte (risicokapitaal)	per risico; individuele portefeuille	1.500	1.500	1.500	1.500
Sterfte (risicokapitaal)	per risico; collectieve portefeuille	1.200	1.200	900	900
Arbeidsongeschiktheid (risicokapitaal)	per risico; individuele portefeuille	1.500	1.500	1.500	1.500
Arbeidsongeschiktheid (risicokapitaal)	per risico; collectieve portefeuille	1.200	1.200	900	900
Catastrofe	per gebeurtenis	15.000	2.000	15.000	2.000

26.4.3 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.

Het herverzekeringsprogramma 2013 is grotendeels een continuatie van het programma zoals van kracht in 2012. De capaciteit van het catastrofeprogramma is verder uitgebreid als gevolg van een toegenomen onderliggende exposure. Het externe eigen behoud van het catastrofeprogramma is voor 2013 wederom € 35 miljoen. De eigen behouden bij de overige contracten zijn ongewijzigd ten opzichte van 2012. Bij Ongevallen is de herverzekeringscapaciteit verder

uitgebreid in verband met de onderliggende exposure. Bij de overige branches blijft de herverzekeringscapaciteit voor 2013 gelijk aan de capaciteit in 2012.

Omdat Proteq Schade zelf geen risicodrager meer is, is besloten met ingang van 1 januari 2013 geen separate herverzekering meer in te kopen voor Proteq Schade. Deze portefeuille blijft herverzekerd binnen het herverzekeringsprogramma van REAAL Schade.

Eigen behoud schadeverzekeringen

In duizenden euro's		2012	2011
Dekking:			
Brand	per risico	1.000	2.500
Motor WA	per risico	2.500	2.500
Algemene Aansprakelijkheid	per risico	1.000	1.000
Ongevallen	per risico	750	750
Transport (t/m 2006 NHL)	per risico	1.000	1.000
Arbeidsongeschiktheid (risicokapitaal)	per risico	1.500	1.500
Catastrofe	per gebeurtenis	35.000	45.000

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 het herverzekeringspanel is A-.

26.4.4 Inkomende arbeidsongeschiktheidsherverzekering

REAAL 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 bruto schadevoorziening ultimo 2012 bedraagt € 59 miljoen (2011: € 65 miljoen), na retrocessie bedraagt de voorziening € 34 miljoen (2011: € 25 miljoen).

26.5 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, zoals:

- Kwetsbaarheid voor renteverschillen tussen landen in Europa en tussen verschillende vastrentende instrumenten, wat zich voornamelijk manifesteert in een potentiële volatiliteit van de marktwaarde van vastrentende beleggingen en de solvabiliteit van de verzekeringsactiviteiten.
- Door de lage marktrente worden afgegeven garanties in de portefeuille van Zwitserleven relevant, waardoor het beleggingsrisico toeneemt.
- Door de nieuwe, door DNB geïntroduceerde rentecurve (UFR) voor het waarderen van verzekeringsverplichtingen voor solvabiliteitsdoeleinden, moet een evenwicht gezocht worden tussen het stabiliseren van de waarde van het eigen vermogen en de stand van de solvabiliteit. Beide maatstaven tegelijkertijd stabiliseren kan niet.

Zie voor een definitie van het marktrisico paragraaf 24.5 Risicoclassificatie.

Hierdoor hebben veranderingen op de financiële markten impact op het resultaat en de vermogenspositie van de verzekeraar. In de onderstaande tabel staan de activa vermeld op basis van IFRS waarde, waarover de verzekeringsactiviteiten marktrisico lopen.

Portefeuille verzekeringsactiviteiten

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Vastgoedbeleggingen	233	255
Rentedragende beleggingen	30.458	28.542
Aandelen en opties	1.244	1.217
Belegd onderpand inzake verbruikleen	--	117
Derivaten	480	572
Herverzekeringscontracten	3.185	3.426
Vorderingen op klanten	3.059	3.047
Vorderingen op banken	452	499
Overige activa, geen kredietverlening	2.528	3.056
Kas en kasequivalenten	1.563	1.188
Totaal	**43.202**	**41.919**

26.5.1 Beheersing marktrisico

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 ALCO Groep. Hoofddoelstelling in 2012 was het marktrisico van de verzekeraar verder terug te brengen. Ook zijn verdere stappen gezet in de richting van Solvency II.

Vertrekpunt 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), wet- en regelgeving, solvabiliteit en het IFRS-resultaat. De ALM studie is in het najaar van 2012 uitgevoerd. De concretisering hiervan vindt in 2013 plaats in de vorm van een nieuw Solvency at Risk raamwerk. In dit nieuwe raamwerk wordt in tegenstelling tot de oude methodiek ook rekening gehouden met volatiliteitsrisico en basisrisico in verdisconteringscurves.

Onderstaande tabel toont hoe de beleggingen van de verzekeringsactiviteiten eind 2012 op basis van het ALM-beleid zijn verdeeld:

Beleggingsmix verzekeringsactiviteiten

In miljoenen euro's	2012		2011	
Rentedragende beleggingen	30.458	87%	28.542	86%
Aandelen en opties	1.244	4%	1.217	4%
Vastgoed	233	1%	255	1%
Hypotheken	3.059	9%	3.047	9%
Totaal	**34.994**	**100%**	**33.061**	**100%**

Verdisconteringscurven

Halverwege het jaar heeft voor de verzekeringsbranche een majeure wijziging in wet- en regelgeving plaatsgevonden. DNB heeft een wijziging in de verdisconteringscurve voor de verzekeringsverplichtingen verordend. Met ingang van juni 2012 heeft SNS REAAL daarom de waardering van de verzekeringsverplichtingen voor de IFRS en DNB toereikendheidstoets gebaseerd op een verdisconteringscurve die geëxtrapoleerd wordt met gebruikmaking van een Ultimate Forward Rate (UFR) van 4,2%. Als gevolg hiervan leidt een typische parallelle beweging in de rentecurve ertoe dat de ECB-AAA-curve alleen de eerste 20 jaar parallel beweegt, waarna de beweging wordt gematigd door de UFR. Hierdoor is de gevoeligheid van de verplichtingen voor renteschommelingen afgenomen, terwijl het geen impact heeft op de rentegevoeligheid van de assets. De gevoeligheid van de wettelijke solvabiliteit is hierdoor significant gewijzigd. Voor introductie van de UFR leidde een daling van de marktrente tot verlies aan solvabiliteit, nu leidt een rentestijging (bij

verder gelijke marktomstandigheden) tot verlies aan solvabiliteit. Invoering van de UFR heeft echter geen impact op de economische waarde gevoeligheid. Als gevolg hiervan is een dilemma ontstaan tussen sturen op wettelijke solvabiliteit en sturen op economische waarde. Binnen ALM is de focus economische waarde, waarbij stabilisatie van de wettelijke solvabiliteit randvoorwaardelijk is. Om deze reden zijn er twee belangrijke stuurgrootheden, namelijk Value at Risk (VaR) en Solvency at risk.

VaR systematiek

Voor de economische waarde 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 onder economische aannames. Ultimo 2011 bedroeg deze VaR, die wordt uitgedrukt als een percentage van de marktwaarde van het eigen vermogen, 25%. In 2012 is de VaR licht gestegen van 25% ultimo 2011 naar 32% ultimo 2012. De stijging werd mede veroorzaakt door verkorting in de beleggingsportefeuille. Deze verkorting is uitgevoerd ter bescherming van de wettelijke solvabiliteitsgevoeligheid, die als gevolg van de invoering van de UFR is omgeslagen. Op de economische gevoeligheid heeft de verkorting echter een averechts effect gehad, vandaar de toegenomen VaR. Met 32% blijft de VaR echter ruim binnen de huidige limiet van 45%.

Solvency at Risk

Een andere belangrijke stuurgrootheid is de Solvency at Risk waarmee de gevoeligheid van de wettelijke solvabiliteit wordt berekend onder een combinatie van stressscenario's van de verschillende marktrisico's. De limiet voor deze maatstaf is een solvabiliteit na stress van 125%. De Solvency at Risk komt ultimo 2012 op basis van een schok van -59% uit op 119% en ligt daarmee onder de interne limiet van 125%. Deze limietoverschrijding is met het risicocomité van de RvC besproken. Voor de limietoverschrijding is een tijdelijke goedkeuring gegeven. Het zoeken naar een juiste balans tussen het handhaven van een noodzakelijk beleggingsrendement enerzijds, en het beschermen van de solvabiliteit voor schokken in de financiële markten anderzijds, is een onderwerp dat veel aandacht heeft gekregen in Groep ALCO, de RvB en het Risicocomité van de RvC. Het zoeken naar de juiste balans tussen rendement en risico in de verzekeringsbalans staat ook in 2013 op de agenda.

26.5.2 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 marktrentes schommelen. De verwachte vaste kasstromen uit hoofde van verzekeringsverplichtingen worden zoveel mogelijk gematched met vastrentende beleggingen. Een resterende bron van renterisico zijn de aan de polishouders afgegeven winstdelings- en 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 paragraaf 27.2 Hedging en hedge accounting voor een verdere toelichting.

Onderstaande tabel geeft de onderverdeling voorziening voor eigen rekening en risico naar soort winstdeling.

Onderverdeling voorziening voor eigen rekening en risico

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Met winstdeling (maatschappij en overrente)	10.365	8.172
Met rentestandkorting	5.194	5.664
Zonder winstdeling	3.788	5.654
Saldo spaarhypotheken	2.358	1.814
Totaal	**21.705**	**21.304**

Duration eigen vermogen

De duration van het eigen vermogen meet hoeveel de reële waarde van het eigen vermogen muteert bij een kleine parallelle verschuiving van de rentecurve. 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 economische waarde en solvabiliteit. Daarnaast is in 2012 tooling geïmplementeerd om key rate durations van de verplichtingen te meten, waardoor meer inzicht en grip op de gevoeligheden per looptijdsegment is verkregen.

Duration vastrentende activa en verplichtingen verzekeringsactiviteiten

	2012	2011
Duration van vastrentende activa	9,3	8,5
Duration van verzekeringsverplichtingen	12,9	11,6

Rentegevoeligheid reële waarde eigen vermogen (na belasting)

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 € 581miljoen (2011: daalt met € 155 miljoen) en stijgt bij een rentestijging van 1% met € 65 miljoen (2011: stijgt met € 87 miljoen).

Rentegevoeligheid reële waarde eigen vermogen verzekeringsactiviteiten

	Rente +1%		Rente -1%	
In miljoenen euro's	2012	2011	2012	2011
Beleggingen	-1.876	-1.766	2.130	1.926
Verzekeringstechnische voorzieningen	1.911	1.647	-2.681	-2.304
Overige activa en passiva	30	206	-30	222
Eigen vermogen	**65**	**87**	**-581**	**-155**

Rentegevoeligheid IFRS resultaat en vermogen

Het boekhoudkundig resultaat en eigen vermogen veranderen als gevolg van waardeveranderingen van rentederivaten en de vastrentende portefeuille geclassificeerd als beschikbaar voor verkoop. Bij een rentedaling leidt de toepassing van shadow loss accounting bovendien tot een negatief effect op het eigen vermogen, omdat de boekwaarde van de voorzieningen moeten worden verhoogd. Bij een rentestijging wordt de afname van het shadow loss tekort eerst ten gunste van het eigen vermogen verwerkt.

Rentegevoeligheid IFRS resultaat en vermogen verzekeringsactiviteiten

	Rente +1%		Rente -1%	
In miljoenen euro's	2012	2011	2012	2011
Resultaat	--	-20	--	112
Eigen vermogen	-188	-1.787	126	2.259

Het effect van een rentestijging of -daling met 1% op het resultaat is nihil. Op het eigen vermogen bedraagt dit bij een rentestijging van 1% € 188 miljoen negatief (2011: € 1.787 miljoen negatief). Een rentedaling van 1% heeft een effect van € 126 miljoen positief (2011: € 2.259 miljoen positief). De ontwikkeling van het effect van een rente stijging of daling ten opzichte van 2011 is het gevolg van het toepassen van shadow loss accounting.

Gemiddelde effectieve rentepercentages

Het volgende overzicht toont op balansdatum de gemiddelde effectieve rente percentages van de financiële activa, de financiële verplichtingen en verzekeringstechnische voorzieningen van de verzekeringsactiviteiten. Omdat na het toepassen van shadow loss accounting in 2012 geen saldo resteert in de herwaarderingsreserve, zullen toekomstige IFRS-LAT tekorten ten laste van het resultaat komen.

Gemiddelde effectieve rentepercentages verzekeringsactiviteiten

In procenten	2012	2011
Financiële activa (niet gewaardeerd tegen reële waarde via winst- en verliesrekening):		
Beleggingen voor eigen rekening en risico:		
- Beschikbaar voor verkoop (exclusief aandelen)	4,5%	4,3%
- Leningen en vorderingen	3,9%	4,1%
Vorderingen op klanten	4,9%	4,9%
Financiële verplichtingen tegen geamortiseerde kostprijs:		
Achtergestelde schulden	7,8%	7,8%
Verzekeringstechnische voorziening voor eigen rekening en risico:	3,9%	4,0%
Individuele verzekeringen in geld:	3,9%	4,0%
- Spaarhypotheken	5,2%	5,3%
- Lijfrente	3,1%	3,1%
- Overig	3,6%	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.

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 waardoor ook bij deze contracten sprake is van rente-, prijs- en valutarisico's die voor rekening en risico komen van de verzekeraar. De waarde van de garanties binnen de portefeuille 'voor rekening en risico polishouders' wordt periodiek gemeten.

Onderverdeling voorziening voor rekening en risico van polishouders

In miljoenen euro's	2012	2011
Zonder garantie	9.304	8.518
Met garantie	4.372	4.479
Totaal	**13.676**	**12.997**

26.5.3 Kredietopslagen en marktwaarde obligaties

Het kredietrisico voor de verzekeringsactiviteiten materialiseert zich enerzijds in de vastrentende beleggingsportefeuille waar obligaties van bedrijven en landen gevoelig zijn voor verandering in kredietopslag. Het uitlopen van kredietopslagen heeft een negatief effect op de marktwaarde van onderliggende obligaties.

Anderzijds vormt kredietopslag ook een bron van basisrisico bij de verdiscontering van kasstromen. Voor het bepalen van de marktwaarde van de verzekeringsverplichtingen wordt verdisconteerd met de ECB AAA curve aangepast voor UFR. Deze curve is opgebouwd uit de rentecurves van de vijf AAA landen uit de eurozone. Een verandering in kredietopslag van deze landen heeft een direct effect op de verdisconteringscurve en vormt daardoor een bron van onzekerheid als de weging in de beleggingsportefeuille afwijkt van de weging in de ECB AAA curve aangepast voor UFR. Vanwege de huidige overweging in Duitsland en Nederland en de onderweging in Frankrijk in de beleggingsportefeuille ontstaat een basisrisico als de kredietopslagen van deze landen nivelleren.

26.5.4 Aandelen- en vastgoedrisico verzekeringsactiviteiten

De omvang van de aandelen en vergelijkbare beleggingen van de verzekeringsactiviteiten bedraagt ultimo 2012 € 1.244 miljoen (2011: € 1.217 miljoen). De stijging in 2012 wordt met name veroorzaakt door stijging van de aandelenmarkten.

In de IFRS-classificatie aandelen zijn ook participaties in fondsen met beleggingen anders dan in aandelen inbegrepen. In het ALM-beleid en de marktgevoeligheden 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

	Resultaat		Eigen vermogen	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011
Aandelen +10%	--	--	93	79
Aandelen -10%	-71	-80	-93	-79
Vastgoed +10%	23	25	17	19
Vastgoed -10%	-23	-25	-17	-19

26.5.5 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)

	Saldo		Hedge derivaten	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011
Amerikaanse dollar	81	100	-91	-93
Engelse pond	44	59	-44	-58
Zwitserse frank	-78	-71	77	72
Australische dollar	-33	-33	33	46
Overige	2	3	--	--
Totaal	**16**	**57**	**-25**	**-34**

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

	Resultaat		Eigen vermogen	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011
Valuta +10%	-1	2	-1	2
Valuta -10%	1	-2	1	-2

26.6 Kredietrisico verzekeringsactiviteiten

De verzekeringsactiviteiten kennen verschillende vormen van kredietrisico. Het kredietrisico in de beleggingsportefeuille en in de leningenportefeuille aan tussenpersonen (tegenpartijrisico) 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 laag kan worden genoemd. Zie voor een definitie van het kredietrisico paragraaf 24.5 Risicoclassificatie.

Per risicotype kredietrisico zijn taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden voor functionarissen en comités met getrapte beslissingsbevoegdheden vastgelegd in de beleidsdocumenten voor het desbetreffende kredietrisicotype.

26.6.1 Beheersing 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, met uitzondering van de Duitse en de Nederlandse Staat, een belang van meer dan 5% in de vastrentende beleggingsportefeuille inneemt.

Overzicht beleggingen verzekeringsactiviteiten 2012

In miljoenen euro's	**Aangewezen als reële-waarde via de winst- en verliesrekening**	**Voor verkoop beschikbaar**	**Leningen en vorderingen**	**Totaal**
Aandelen en vergelijkbare beleggingen	--	1.244	--	1.244
Rentedragende waarden	1.032	22.656	6.770	30.458
Totaal	**1.032**	**23.900**	**6.770**	**31.702**

Overzicht beleggingen verzekeringsactiviteiten 2011

In miljoenen euro's	Aangewezen als reële-waarde via de winst- en verliesrekening	Voor verkoop beschikbaar	Leningen en vorderingen	Totaal
Aandelen en vergelijkbare beleggingen	--	1.217	--	1.217
Rentedragende waarden	1.017	21.352	6.173	28.542
Totaal	**1.017**	**22.569**	**6.173**	**29.759**

De volgende tabel toont de verdeling van de vastrentende beleggingsportefeuille naar sector.

Verdeling rentedragende beleggingsportefeuille (sector)

In miljoenen euro's	2012		2011	
Staatsobligaties	17.724	58%	16.351	58%
Bedrijfsobligaties financiële sector	5.089	17%	4.730	17%
Beleggingen behorende bij spaarhypotheken	5.131	17%	4.895	17%
Bedrijfsobligaties niet-financiële sector	1.460	5%	1.246	4%
Mortgage backed securities	926	3%	1.231	4%
Overige	128	0%	89	0%
Totaal	**30.458**	**100%**	**28.542**	**100%**

Het volgende overzicht toont de verdeling over de diverse ratingcategorieën van de vastrentende beleggingen (exclusief hypotheken). 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 rentedragende beleggingsportefeuille (rating)

In miljoenen euro's	2012		2011	
AAA	17.533	58%	18.031	62%
AA	3.187	10%	1.333	5%
A	2.233	7%	2.465	9%
BBB	1.461	5%	857	3%
< BBB	166	1%	221	1%
Geen rating	5.878	19%	5.635	20%
Totaal	**30.458**	**100%**	**28.542**	**100%**

Onderstaande tabel bevat de verdeling van de vastrentende beleggingsportefeuille naar looptijd.

Verdeling rentedragende beleggingsportefeuille (looptijd)

In miljoenen euro's	2012		2011	
< 3 maanden	660	2%	472	2%
< 1 jaar	926	3%	1.108	4%
< 3 jaar	2.325	8%	2.229	8%
< 5 jaar	2.220	7%	2.379	8%
< 10 jaar	4.980	16%	6.230	22%
< 15 jaar	3.903	13%	3.025	11%
> 15 jaar	15.444	51%	13.099	45%
Geen looptijd	--	0%	--	0%
Totaal	**30.458**	**100%**	**28.542**	**100%**

Onderstaande tabel bevat de verdeling van de vastrentende beleggingsportefeuille naar geografisch gebied.

Verdeling rentedragende beleggingsportefeuille (geografisch)

In miljoenen euro's	2012		2011	
Ierland	234	1%	317	1%
Portugal	6	0%	25	0%
Italië	456	1%	370	1%
Spanje	398	1%	403	1%
Subtotaal GIIPS	**1.094**	**4%**	**1.115**	**3%**
Duitsland	10.238	34%	7.000	25%
Frankrijk	1.640	5%	1.342	5%
Nederland	13.254	44%	14.264	50%
Oostenrijk	997	3%	1.696	6%
België	323	1%	253	1%
Overig	2.912	10%	2.872	10%
Totaal	**30.458**	**100%**	**28.542**	**100%**

De volgende tabellen tonen de verdeling van rentedragend overheidspapier, die onderdeel zijn van de beleggingsportefeuille van SRLEV en de verdere verdeling naar GIIPS landen.

Verdeling rentedragende overheidspapieren beleggingsportefeuille verzekeringsactiviteiten (voor eigen rekening)

In miljoenen euro's	2012		2011	
Ierland	--	0%	47	0%
Italië	338	2%	232	2%
Spanje	54	0%	50	0%
Subtotaal GIIPS	**392**	**2%**	**329**	**2%**
Duitsland	9.603	54%	6.470	40%
Frankrijk	1.095	6%	804	5%
Nederland	4.922	28%	6.515	40%
Oostenrijk	986	6%	1.684	10%
België	287	2%	226	1%
Overig	439	2%	323	2%
Totaal	**17.724**	**100%**	**16.351**	**100%**

Verdeling vastrentende GIIPS staatsobligaties (looptijd)

	Reële waarde		Nominaal	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011
< 3 maanden	2	--	2	--
< 1 jaar	1	1	1	1
< 3 jaar	3	--	3	--
< 5 jaar	35	--	40	--
< 10 jaar	87	135	111	198
< 15 jaar	19	--	40	--
> 15 jaar	245	193	589	623
Geen looptijd	--	--	--	--
Totaal	**392**	**329**	**786**	**822**

Het kredietrisico in de staatsobligatieportefeuille is nauwelijks gewijzigd. De grootste verschuivingen hebben plaatsgevonden tussen de landen met een AAA rating. Er heeft afbouw plaatsgevonden van Nederlandse en Oostenrijkse staatsobligaties en dat is voornamelijk herbelegd in Duitse staatsobligaties en in mindere mate in Franse staatsobligaties. De toename in blootstelling aan Zuid-Europese overheidsschulden is voornamelijk het gevolg van stijgende obligatiekoersen. Het overgrote deel van de positie in overheidsschulden van de verzekeringsactiviteiten betreft

nog altijd Duitsland en Nederland.

26.6.2 Beheersing kredietrisico 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. Zie tevens paragraaf 27.2 Hedging en hedge accounting, waarin wordt beschreven hoe derivaten worden ingezet voor hedgedoeleinden.

26.6.3 Beheersing overige kredietrisico's

Beheersing kredietrisico vorderingen op herverzekeraar

De verzekeringsactiviteiten maken bij de schade herverzekeringscontracten gebruik van een panel dat bestaat uit herverzekeraars met een minimale rating van A-. Voor herverzekering van Leven en Arbeidsongeschiktheid geldt eveneens deze ondergrens van A- maar het huidige herverzekeraarspanel bestaat uit minimaal AA- gerate herverzekeraars.

Beheersing kredietrisico hypotheekportefeuille

De verzekeringsactiviteiten lopen een beperkt kredietrisico op haar hypotheekportefeuille. Van een deel van de hypotheken is de aflossing gegarandeerd via de Nationale Hypotheek Garantie. De waardestijgingen 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.

Hypotheken verzekeringsactiviteiten naar aard van zekerheid

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Hypotheken < 75% van executiewaarde	1.165	1.231
Hypotheken > 75% van executiewaarde	729	781
Hypotheken met Nationale Hypotheekgarantie	1.163	1.029
Woningen gelegen in Nederland:	**3.057**	**3.041**
Zakelijke hypotheken	2	5
Specifieke voorzieningen voor oninbaarheid	-6	-4
Totaal	**3.053**	**3.043**

Het kredietrisico van de verzekeringsactiviteiten hypotheken 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 portefeuille van de verzekeringsactiviteiten naar gesecuritiseerd en niet gesecuritiseerd:

Securitisatie hypotheken verzekeringsactiviteiten

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Gesecuritiseerd	130	--
Niet gesecuritiseerd	2.923	3.043
Totaal	**3.053**	**3.043**

Beheersing 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.

26.7 Liquiditeitsrisico verzekeringsactiviteiten

De verzekeringsactiviteiten dienen voldoende kasmiddelen ter beschikking te hebben om claims te kunnen uitbetalen die voortvloeien uit de verzekeringsportefeuille. Zie voor een definitie van het liquiditeitsrisico de paragraaf 24.5 Risicoclassificatie.

Beheersing liquiditeitsrisico, liquiditeitenmanagement

In de volgende tabel worden nominale kasstromen uit hoofde van beleggingen, derivaten (activa) en verzekeringsverplichtingen na herverzekering (passiva) per looptijdsegment gepresenteerd. De cijfers geven inzicht in het liquiditeitenmanagement dat voor ALM-doeleinden wordt gevoerd.

Liquiditeitsrisico verzekeringsactiviteiten 2012

In miljoenen euro's	< 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	599	257	59	35	24	497	1.471
- Voor verkoop beschikbaar	1.299	5.381	5.712	4.342	4.993	8.273	30.000
- Leningen en vorderingen:	394	616	196	165	105	688	2.164
Derivaten	37	152	177	46	58	289	759
Vorderingen op klanten	266	647	977	239	91	100	2.320
Totaal	**2.595**	**7.053**	**7.121**	**4.827**	**5.271**	**9.847**	**36.714**
Verzekeringsverplichtingen Leven	2.237	4.386	4.779	4.413	3.765	12.212	31.792
Verzekeringscontracten Schade	152	566	275	120	53	35	1.201
Totaal	**2.389**	**4.952**	**5.054**	**4.533**	**3.818**	**12.247**	**32.993**
Verschil in verwachte kasstromen	**206**	**2.101**	**2.067**	**294**	**1.453**	**-2.400**	**3.721**

Liquiditeitsrisico verzekeringsactiviteiten 2011

In miljoenen euro's	< 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**
Verschil in verwachte kasstromen	**1.588**	**2.227**	**2.546**	**70**	**1.746**	**-3.490**	**4.686**

In de tabel is alleen de portefeuille voor eigen rekening en risico meegenomen. De portefeuille voor rekening en risico van polishouders is voor deze analyse niet relevant omdat de opgebouwde waarde in de beleggingsfondsen uitgekeerd wordt op de einddatum van de polis. De opgebouwde saldi van spaarpolissen en spaarhypotheken 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 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 met uitzondering van de verplichtingen met een looptijd van langer dan 20 jaar. 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 probleem te gelde gemaakt kunnen worden, loopt de verzekeraar slechts een beperkt liquiditeitsrisico.

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 2012 is per saldo een bedrag van € 481 miljoen (2011: € 551 miljoen) ontvangen van tegenpartijen. In relatie tot de totale financieringsbehoefte is dit risico beperkt.

27 Financiële instrumenten en hedge accounting

27.1 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 2012

In miljoenen euro's	Bank-activiteiten	Verzekerings-activiteiten	Groeps-activiteiten	Eliminatie	Totaal
Financiële activa					
Beleggingen					
- Reële waarde via de winst- en verliesrekening: Handelsdoeleinden	848	--	--	-138	710
- Reële waarde via de winst- en verliesrekening: Aangewezen	103	1.032	--	--	1.135
- Voor verkoop beschikbaar	4.351	23.900	35	-128	28.158
- Leningen en vorderingen	--	6.933	--	-2.661	4.272
Beleggingen voor rekening en risico van polishouders	--	13.265	--	-38	13.227
Belegd onderpand inzake verbruikleen	--	--	--	--	--
Derivaten	3.617	480	36	6	4.139
Vorderingen op klanten	61.496	3.048	334	-971	63.907
Vorderingen op banken	1.927	452	29	-106	2.302
Overige activa	699	504	87	-59	1.231
Kas en kasequivalenten	6.934	1.563	106	-948	7.655
Totaal financiële activa	**79.975**	**51.177**	**627**	**-5.043**	**126.736**
Financiële passiva					
Participatiecertificaten en achtergestelde schulden	637	865	276	-397	1.381
Schuldbewijzen	22.172	--	558	-333	22.397
Schuld ontvangen onderpand inzake verbruikleen	--	--	--	--	--
Derivaten	3.599	38	--	6	3.643
Spaargelden	33.222	--	--	--	33.222
Overige schulden aan klanten	9.536	4.075	681	-3.304	10.988
Schulden aan banken	8.680	3.745	--	-792	11.633
Overige verplichtingen	2.180	1.456	128	-67	3.697
Totaal financiële passiva	**80.026**	**10.179**	**1.643**	**-4.887**	**86.961**

Balanswaarde van financiële activa en verplichtingen SNS REAAL 2012

In miljoenen euro's	Bank-activiteiten	Verzekerings-activiteiten	Groeps-activiteiten	Eliminatie	Totaal
Financiële activa					
Beleggingen					
- Reële waarde via de winst- en verliesrekening: Handelsdoeleinden	848	--	--	-138	710
- Reële waarde via de winst- en verliesrekening: Aangewezen	103	1.032	--	--	1.135
- Voor verkoop beschikbaar	4.351	23.900	35	-128	28.158
- Leningen en vorderingen	--	6.770	--	-2.598	4.172
Beleggingen voor rekening en risico van polishouders	--	13.265	--	-38	13.227
Belegd onderpand inzake verbruikleen	--	--	--	--	--
Derivaten	3.617	480	36	6	4.139
Vorderingen op klanten	61.784	3.053	474	-977	64.334
Vorderingen op banken	1.927	452	40	-106	2.313
Overige activa	699	504	87	-59	1.231
Kas en kasequivalenten	6.934	1.563	106	-948	7.655
Totaal financiële activa	**80.262**	**51.019**	**778**	**-4.986**	**127.073**
Financiële passiva					
Participatiecertificaten en achtergestelde schulden	820	1.034	391	-501	1.744
Schuldbewijzen	21.990	--	552	-330	22.212
Schuld ontvangen onderpand inzake verbruikleen	--	--	--	--	--
Derivaten	3.599	38	--	6	3.643
Spaargelden	32.815	--	--	--	32.815
Overige schulden aan klanten	9.529	4.075	681	-3.302	10.983
Schulden aan banken	8.686	3.745	--	-792	11.639
Overige verplichtingen	2.180	1.456	128	-67	3.697
Totaal financiële passiva	**79.619**	**10.348**	**1.752**	**-4.986**	**86.733**

Reële waarde van financiële activa en verplichtingen SNS REAAL 2011

In miljoenen euro's	Bank-activiteiten	Verzekerings-activiteiten	Groeps-activiteiten	Eliminatie	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	Eliminatie	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**

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.

27.1.2 Toelichting waardering financiële activa en passiva

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 gepubliceerde koersen of beschikbare marktinformatie. 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 waarden van bijna alle derivaten zijn gebaseerd op marktprijzen. Voor een beperkt aantal niet-openbaar verhandelde derivaten is de reële waarde afhankelijk van het type instrument en wordt gebaseerd op een 'contante waarde'-model of een optiewaarderingsmodel.

Vorderingen op klanten

De reële waarde van vorderingen op klanten is vastgesteld door middel van het bepalen van de contante waarde van de verwachte toekomstige kasstromen. 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.

- ***Hypotheken***
  De marktwaarde van de hypotheken wordt bepaald op basis van een contante waarde methode. De rentecurve, die wordt gebruikt om de kasstromen van hypothecaire vorderingen contant te maken, is de swaprente vermeerderd met een risico-opslag. Deze risico-opslag is herleid uit de ontwikkeling van hypotheektarieven ten opzichte van de swaprente. Vaste kosten en opslagen voor embedded opties worden niet in deze spread meegenomen. De waarde van embedded opties wordt separaat berekend. Bij het bepalen van de verwachte kasstromen wordt rekening gehouden met verwachte mogelijk toekomstige vervroegde aflossingen.

- ***Vastgoedfinancieringen***
  De reële waarde gaat uit van de marktprijs en deze is gedefinieerd als de prijs die tot stand komt tussen geïnformeerde partijen die tot een transactie bereid zijn (geen gedwongen transacties). Op dit moment is er geen sprake van een actieve markt voor vastgoedfinancieringen en referentieprijzen (afgeleid van vergelijkbare transacties) zijn daardoor niet beschikbaar. Het management heeft geoordeeld dat de uitkomsten van het interne onderzoek naar de verwachte onderdekking van de vastgoedfinancieringen de beste inschatting is van de reële waarde. Dit onderzoek is gebaseerd op de door Property Finance gehanteerde afbouwstrategie waarbij uitgegaan wordt van waardemaximalisatie zonder tijdsdruk op de afbouw. Voor zover als mogelijk is bij de waardering rekening gehouden met in de markt waarneembare referentietransacties. In tegenstelling tot de balanswaardering is in het onderzoek rekening gehouden met verwachte verliezen op posten die op 31 december 2012 (nog) niet in default zijn. De disconteringsvoet waartegen de kasstromen contant worden gemaakt bevat bovendien opslagen ontleend aan de marktrente boven de oorspronkelijke effectieve rentevoet om uitdrukking te geven aan het ten opzichte van de verstrekkingsdatum gestegen risico. Het interne onderzoek naar de waarde van de portefeuille is onder 3 scenario's doorgerekend (optimistic, base, bare). De uitkomst op basis van het neutrale scenario is als reële waarde opgenomen.

  De overdrachtsprijs waartegen de vastgoedportefeuille zal worden gesepareerd is gebaseerd het besluit van de Minister op basis van een in zijn opdracht uitgevoerd onderzoek.

Vorderingen op banken
Voor vorderingen op banken wordt, gezien het kortlopende karakter van de hieronder vallende leningen, de reële waarde van de bank- en de verzekeringsactiviteiten gelijkgesteld aan de balanswaarde.

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.

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 reële waarde van achtergestelde schulden is geschat op basis van de contante waarde van de geldstromen, gebruikmakend van de interestvoet plus een risico-opslag. De risico-opslag is afgeleid van de laatst bekende marktprijzen van 2012 voor achtergesteld papier.

Zie tevens de paragraaf 30.27 Gebeurtenissen na balansdatum.

Schuldbewijzen
De reële waarde van de schuldbewijzen is geschat op basis van de contante waarde van de geldstromen, gebruik makend van de interestvoet plus een risico-opslag voor SNS REAAL.

Schulden aan klanten en kredietinstellingen
Voor direct opvraagbare spaargelden en spaargelden met looptijd wijkt de reële waarde af van de nominale waarde vanwege het feit dat de rente niet dagelijks wordt aangepast en de klant de spaargelden in de praktijk voor langere tijd op de rekening laat staan. De reële waarde van deze spaargelden is berekend door de rentetypische kasstromen van deze portefeuilles contant te maken met een specifieke disconteringscurve. Voor het spaargeld gedekt door het Deposito Garantie Stelsel (DGS) is de curve gebaseerd op de gemiddelde huidige tarieven van verschillende Nederlandse aanbieders. Voor het spaargeld niet gedekt door het DGS is de Cost of Fund-curve (COF) van SNS Bank gebruikt. Vorig jaar werd het spaargeld volledig met de COF-curve gewaardeerd. Door het aanpassen van de waardering van het spaargeld is de reële waarde van het spaargeld sterk gestegen.

De reële waarde van de schulden aan banken is 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 disconteringsvoeten gehanteerd bij bepaling van de reële waarde zijn gebaseerd op marktrente per balansdatum.

27.1.3 Hiërarchie reële waardebepaling bij financiële instrumenten

Een belangrijk deel van de financiële instrumenten wordt in de balans opgenomen tegen reële waarde. 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

	Level 1		Level 2		Level 3		Totaal	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011
Financiële activa								
Beleggingen	22.795	20.270	7.125	7.225	83	87	30.003	27.582
Beleggingen voor rekening en risico van polishouders	5.429	7.571	7.798	4.849	--	--	13.227	12.420
Belegd onderpand inzake verbruikleen	--	--	--	117	--	--	--	117
Derivaten	--	-16	4.139	3.910	--	--	4.139	3.893
Vorderingen op klanten	--	--	2.256	2.329	--	--	2.256	2.329
Financiële passiva								
Schuldbewijzen tegen reële waarde via de winst en verliesrekening	--	--	1.482	1.601	--	--	1.482	1.601
Derivaten	--	--	3.643	3.618	--	--	3.643	3.618

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 obligaties.

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.

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 waarderingsbureaus 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	17	70	87
Totaal opbrengsten en verliezen verwerkt via winst- en verliesrekening	-3	-1	-4
Ongerealiseerde herwaarderingen	--	3	3
Verkoop/afwikkeling	--	-3	-3
Balanswaarde aan het eind van het boekjaar	**14**	**69**	**83**
Totale baten en lasten verantwoord in de winst- en verliesrekening	-3	-1	-4

Onderverdeling financiële instrumenten level 3

In miljoenen euro's	2012	2011
Obligaties van financiële instellingen	14	17
Collateralised debt obligation	28	31
Collateralised loan obligation	41	39
Totaal	**83**	**87**

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 doorgerekend. 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

	Level 1		Level 2		Level 3		Totaal	
In miljoenen euro's	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011
Aandelen	32	51	13	13	--	--	45	64
Obligaties	--	7	4	27	4	--	8	34
Totaal	**32**	**58**	**17**	**40**	**4**	**--**	**53**	**98**

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.

Mutaties tussen level 1, 2 en 3 onderling

Ten opzichte van vorig boekjaar heeft er geen verschuiving plaatsgevonden in de level indeling.

27.1.4 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 2012

In miljoenen euro's	< 1 maand	1 - 3 maanden	3 - 12 maanden	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Participaticertificaten en achtergestelde schulden	--	-	-116	-179	-1.475	-1.770
Schuldbewijzen	-284	-1.563	-925	-9.853	-11.999	-24.624
Schuld inzake verbruikleen	--	--	--	--	--	--
Spaargelden	-27.880	-1.223	-349	-2.919	-998	-33.369
Overige schulden aan klanten	-5.447	-225	-984	-1.594	-3.984	-12.234
Schulden aan banken	-3.422	-1.538	-158	-6.604	-33	-11.755
Totaal	**-37.033**	**-4.549**	**-2.532**	**-21.149**	**-18.489**	**-83.752**

Liquiditeitsvervalkalender financiële verplichtingen SNS REAAL 2011

In miljoenen euro's	< 1 maand	1 - 3 maanden	3 - 12 maanden	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Participaticertificaten 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**

In onderstaande tabel zijn van alle derivatencontracten de niet verdisconteerde kasstromen voortvloeiend uit deze instrumenten uitgesplitst naar vervaldatum.

Liquiditeitsvervalkalender derivaten SNS REAAL 2012

In miljoenen euro's	< 1 maand	1 - 3 maanden	3 - 12 maanden	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Rentederivaten	-52	-105	-470	-1.500	-1.438	-3.565
Valutacontracten	-30	-6	-18	-15	--	-69
Totaal	**-82**	**-111**	**-488**	**-1.515**	**-1.438**	**-3.634**

Liquiditeitsvervalkalender derivaten SNS REAAL 2011

In miljoenen euro's	< 1 maand	1 - 3 maanden	3 - 12 maanden	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**

Voor nadere toelichting met betrekking tot het liquiditeitsbeheer van de bankactiviteiten en de verzekeringsactiviteiten wordt verwezen naar paragraaf 25.7 Liquiditeitsrisico bankactiviteiten en 26.7 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 2012 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 2012

	Nominale waarden				Reële waarde	
In miljoenen euro's	**< 1 jaar**	**1 - 5 jaar**	**> 5 jaar**	**Totaal**	**Positief**	**Negatief**
Rentecontracten						
- Swaps en FRA's	30.850	69.095	40.892	140.837	3.421	-3.357
- Opties	755	6.211	4.177	11.143	329	-29
Indexcontracten						
- Opties	16	--	--	16	1	--
Valutacontracten						
- Swaps	71	1.106	276	1.453	127	-33
- Forwards	112	--	--	112	3	--
Totaal	**31.804**	**76.412**	**45.345**	**153.561**	**3.881**	**-3.419**

Derivaten voor hedgedoeleinden SNS REAAL 2011

	Nominale waarden				Reële waarde	
In miljoenen euro's	< 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**

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 nominale waarden 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 afdekken van basisrisico;
- Het managen van de duration van het rentedragend eigen vermogen. Het beleid is dat deze tussen de 0 en 8 ligt;
- Het indekken van specifieke embedded opties in hypotheken. Het gaat hierbij om hypotheken 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 hypotheken wanneer er sprake is van substantiële productie in rentevaste hypotheken;
- 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 wettelijke solvabiliteit tegen ongewenste marktontwikkelingen te beschermen. Voorbeelden hiervan zijn:

- Het afdekken van het renterisico als gevolg van afgegeven rendementsgaranties aan polishouders.
- Het afdekken van het renterisico als gevolg van overrentedelende verplichtingen aan polishouders.
- Het afdekken van het valutarisico op het saldo van beleggingen en verplichtingen luidend in vreemde valuta.

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. SNS REAAL heeft een deel van de funding (€ 432 miljoen) geswapt van een vaste naar een variabele coupon door middel van renteswaps. De marktwaarde van deze renteswaps bedroeg ultimo 2012 € 36 miljoen (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 reële waarde 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 hypotheken van SNS Retail Bank. Dit zijn hypotheken die als rentetype een rentevaste periode hebben van meer dan 6 maanden. De hedging instrumenten zijn renteswaps die zijn aangegaan in het kader van renterisico sturing 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 hypotheken (macro hedge)

De hypotheekportefeuille bevat hypotheken 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 (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)
Het renterisico op vastrentende beleggingen (staatsobligaties) wordt afgedekt 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 hypotheken
Het offerterisico van hypotheken wordt ingedekt 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 2012 € 7,4 miljoen negatief.

Hedging van variabele rentestromen
Het risico van variabele rentecashflows op kaspositie, variabele hypotheken, vastgoedleningen en funding wordt ingedekt 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 2012 € 97,7 miljoen.

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 forward starting swaps. 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 2012 staan 12 van deze combinaties uit (ultimo 2011: 5 combinaties). Vanwege het verbreken van de hedge relatie, is een (positief) resultaat van € 0,8 miljoen in de winst- en verliesrekening verantwoord.

Herbeleggingsmomenten renteswaps SNS REAAL (nominale waarden)

In miljoenen euro's	**2012**	2011
< 1 jaar	--	--
1 - 5 jaar	136	58
> 5 jaar	472	550
Totaal	**608**	**607**

Ultimo 2012 is een positieve gerealiseerde en ongerealiseerde marktwaarde en uitgestelde renteopbrengst opgebouwd in het vermogen van € 54 miljoen (2011: € 52 miljoen). Deze positieve marktwaarde en rente vallen vanaf de hierboven aangegeven herbeleggingmomenten 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 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) is één van de afdelingen die monitort en adviseert over de beheersing van deze niet-financiële risico's.

28.1 Beheersing van niet financiële risico's

SNS REAAL heeft verschillende maatregelen genomen om niet-financiële risico's te beheersen. De belangrijkste componenten zijn:

- Een duidelijke governancestructuur inclusief heldere belegging van taken en verantwoordelijkheden en escalatiepaden, versterkt met een heldere 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. De afdeling Compliance, Veiligheidszaken en Operationeel Risico Management (CV&O) heeft samen met een aantal andere groepsstaven als tweede verdedigingslinie een belangrijke monitoringrol en heeft de mogelijkheid te escaleren indien daartoe noodzaak is. De derde "line of defense" is Group Audit die onafhankelijk van de lijn de opzet en de werking van het gehele stelsel van beheersmaatregelen toetst.
- Het door CV&O geformuleerde groepsbeleid, waaronder het operationeel risicoraamwerk, op het gebied van integere bedrijfsvoering voor niet-financiële risico's. CV&O adviseert desgewenst over de vertaalslag naar de inrichting binnen de bedrijfsonderdelen en monitort op de naleving.
- Het training & awarenessprogramma om management en medewerkers bewust te maken van niet-financiële risico's. Onder andere informatiebijeenkomsten, e-learnings, presentaties en train the trainer workshops maken hiervan deel uit.
- De adviesfunctie van stafafdelingen die onafhankelijk van de lijn opereren bij de ontwikkeling en goedkeuring van producten. Vanaf 2012 is de periodieke review van productportfolios hier ook onderdeel van.
- Het centrale meldpunt waar medewerkers diverse vormen van incidenten kunnen melden zoals fraude, ongewenste omgangsvormen en informatiebeveiligingsincidenten. Hiermee beogen we dat risico's tijdig worden gemeld om gevolgschade te voorkomen of te beperken en om adequate maatregelen te treffen ter voorkoming van soortgelijke incidenten. Medewerkers kunnen als klokkenluider ook anoniem incidenten via het meldpunt melden.
- Signalen van fraude worden altijd onderzocht. Onderzoeken naar fraude worden risicogebaseerd uitgevoerd, eventueel met specialistische externe ondersteuning. Zie ookparagraaf 28.2 .
- Het monitoringprogramma dat jaarlijks door CV&O in afstemming met Group Audit wordt uitgevoerd. Op basis van een risicogebaseerde analyse wordt jaarlijks bepaald welke middelen worden ingezet op relevante onderwerpen.
- De kwartaalrapportage over niet-financiële risico. Deze kwartaalrapportage biedt de directies, de Raad van Bestuur en de Risicocommissie van de RvC een overzicht van de belangrijkste ontwikkelingen in niet-financiële risico's, voortgang in de opvolging van actiepunten, de implementatie van nieuwe/gewijzigde wet- en regelgeving, inbedding van klantbelang centraal in de organisatie en een analyse van de ontwikkelingen in incidenten. Tevens bevat deze rapportage een beeld van de mate waarin SNS REAAL in overeenstemming met haar risicobereidheid handelt.
- De periodieke in-control verklaringen door de directies van de bedrijfsonderdelen en de leden van de Raad van Bestuur. In deze verklaring rapporteren zij over de belangrijkste risico's en bijbehorende beheersmaatregelen, de verbeteringen die ten opzichte van de vorige periode zijn gerealiseerd en welke verbeteracties onderhanden zijn. In de in-control verklaring zijn de meest wezenlijke risico's benoemd.

28.2 Property Finance

Gedurende het boekjaar is een redelijk vermoeden van onregelmatigheden verkregen ten aanzien van de facturen en declaraties inzake de inhuur van derden en samenwerking met derde partijen binnen Property Finance. Dit heeft ten dele plaatsgevonden op bestuurs- en commissariaatfuncties op projecten.

Thans zijn wij deze signalen, die duiden op mogelijke onregelmatigheden, nader aan het onderzoeken. Concrete bewijzen voor onregelmatigheden leiden vervolgens tot het instellen van vorderingen. Deze vorderingen zijn naar hun aard onzeker als gevolg waarvan zij op dit moment niet leiden tot opname en waardering in de balans cq tot vermelden van een contingent asset.

Wij hebben diverse maatregelen getroffen om herhaling te voorkomen. Onder meer zijn de mogelijk betrokken medewerkers niet meer bij Property Finance werkzaam. Indien van toepassing wordt de samenwerking met (aan hen) gelieerde partijen opgezegd. Daarnaast is een aantal managers en medewerkers van Property Finance geschorst, lopende het onderzoek. Voorts is aangifte gedaan van vermoedens van strafbare feiten die voortvloeien uit gedragingen van de betrokken medewerkers. Ook het voortzetten van het door SNS REAAL ingestelde onderzoek vormt onderdeel van de maatregelen die getroffen zijn na het bekend worden van de signalen van mogelijke onregelmatigheden.

Naast het door SNS REAAL ingestelde onderzoek loopt er een onderzoek van de strafrechtelijke autoriteiten. SNS REAAL werkt voor dit onderzoek, binnen de daarvoor geldende grenzen samen met de strafrechtelijke autoriteiten. Het is mogelijk dat bij de afronding van de onderzoeken nog zaken blijken die van invloed zouden kunnen zijn op de waardering van activa en passiva.

Tenslotte bestaat met betrekking tot een beperkt aantal kredietdossiers een vermoeden van onregelmatigheden, die in de periode voor 2010 hebben plaatsgevonden. Deze dossiers worden momenteel met ondersteuning van een externe partij nader onderzocht.

28.3 Kapitaalbeslag Operationeel risico

Voor de berekening van het kapitaal dat als buffer voor het optreden van operationele risico's moet worden aangehouden, wordt zowel voor bancaire- als de verzekeringsactiviteiten gebruik gemaakt van de standardised approach. De toereikendheid van het bancaire kapitaal voor operationeel risico wordt jaarlijks getoetst op basis van het ICAAP; voor de verzekeringsactiviteiten is in 2011 een eerste opzet ontwikkeld voor de ORSA. Die is in 2012 nader verfijnd.

29 Kapitaalmanagement

29.1 Kapitaalmanagement in bijzondere tijden

Reeds in 2011 waren de kapitaalsratio's van SNS Bank een belangrijke bron van aandacht. Zo bleek dat SNS Bank een kapitaaltekort had onder de EBA stress test. Per medio 2012 was de kapitaalratio versterkt met name door reductie van risicogewogen activa. Echter, de onderliggende drijvende factoren van de dalende kapitaalsratio's, te weten de waarde mutaties bij vooral Property Finance en hogere kapitaalseisen, waren zorgelijk. De risico's in de vastgoedfinancieringsportefeuille van SNS REAAL bleken in de loop van 2012 dermate toe te nemen, dat moest worden geconcludeerd dat zonder aanvullende maatregelen de solvabiliteit onvoldoende zou kunnen worden verbeterd om op middellange termijn te kunnen voldoen aan de (interne) kapitaalsnormen voor de bank en de groep. Ook voor de financieringen van woonhuizen steeg het risico gewicht. De risico gewogen activa voor woonhuizen is met name gebaseerd op statistische modellen. De recente ontwikkelingen zijn gebruikt om deze statistische modellen opnieuw te bouwen. Met name de verliezen in een periode van recessie, een zogenoemde downturn, zijn hoger ingeschat. De nieuwe modellen ramen bij dezelfde kenmerken een aanmerkelijk hoger verwacht verlies en leiden tot een hogere risico gewogen activa.

Door bovengenoemde ontwikkelingen is de financiële positie van SNS REAAL in 2012 verzwakt. De core Tier 1 ratio daalde van 9,2% ultimo 2011 naar 6,1% ultimo 2012, en daarmee tot onder de door DNB vereiste limiet en onder de interne norm van minimaal 9%. De Double Leverage van de Groep steeg van 114% naar 127%, en daarmee tot ver boven de interne limiet van maximaal 115%. Als gevolg van deze ontwikkelingen werd besloten tot een strategische heroriëntatie, zoals gecommuniceerd in juli 2012. Er werd via diverse scenario's gezocht naar een versterking van de kapitaalbasis.

Tegen het einde van 2012 kwam SNS REAAL veelvuldig in het nieuws. Het vertrouwen onder consumenten en op de financiële markten in een oplossing voor de versterking van de kapitaalbasis van SNS REAAL nam af.

SNS Bank heeft eind 2012 in haar Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP) geconcludeerd zonder aanvullende maatregelen op termijn over onvoldoende kapitaal te beschikken. Bij voortgaande negatieve economische ontwikkeling zou het onwaarschijnlijk worden dat SNS REAAL op het beoogde tijdstip (uiterlijk per ultimo 2013) zonder meer tot aflossing van de Staatssteun uit 2008 zou kunnen overgaan. In de aankomende jaren zou nar verwachting zelfs de kapitaalsratio van het bedrijf verder onder druk komen te staan en de -tot dan toe- geprognosticeerde stijgende kapitalisatie niet verder verbeteren.

De Nederlandsche Bank (DNB) heeft via haar Supervisory Review and Evaluation Process (SREP) aan SNS REAAL gecommuniceerd dat de risico's in de vastgoedfinancieringsportefeuille veel materiëler waren dan tot dan toe was aangenomen en dat er op korte termijn een verhoging van het kernkapitaal zou moeten komen. Toen SNS REAAL naar de mening van DNB niet tijdig kon voldoen aan de hierbij gestelde eisen, heeft DNB het Ministerie van Financiën laten weten het niet langer verantwoord te achten dat SNS Bank het bankbedrijf zou blijven uitoefenen waarna op 1 februari 2013 het Ministerie van Financiën besloot tot nationalisatie zoals beschreven in Hoofdstuk 2 Nationalisatie van SNS REAAL .

SNS REAAL heeft hiermee de mogelijkheid om haar focus weer te leggen op haar kernactiviteiten en het verder versterken van haar kapitaalbasis.

De pro forma kapitalisatie van SNS REAAL en SNS Bank is na de nationalisatie verbeterd. De pro forma core Tier 1 ratio van SNS Bank, per eind 2012 is 14,9%, en de pro forma double leverage van SNS REAAL is 107%. De wettelijke solvabiliteit van de verzekeringsactiviteiten (176%) verandert niet als gevolg van de nationalisatie. Zie voor de proforma cijfers tevens hoofdstuk 20.1 Geconsolideerde balans.

In de pro forma solvabiliteitsratios is rekening gehouden met alle bekende effecten die voortkomen uit de nationalisatie inclusief vervolgeffecten, zoals:

- De afwaardering van de vastgoedfinancieringsportefeuille naar de waarde zoals door de Minister bepaald bij overdracht van Property Finance aan een vastgoedbeheerorganisatie. Het verlies op de vastgoedfinancieringsportefeuille bij separatie bedraagt € 2,8 miljard ten opzichte van de boekwaarde van juni 2012 (zie paragraaf 2.2.1.1). Van dit bedrag is € 776 miljoen verwerkt in het tweede halfjaar 2012. Voor het resterende verlies is in het eerste kwartaal 2013 een voorziening gevormd van € 2,0 miljard. Deze voorziening leidt per 1 februari tot een afname van de risicogewogen activa van SNS Bank, waarna bij de externe overdracht van de portefeuille de resterende risico gewogen activa vrijvallen (zie 2.2.1.6).
- De conversie van de core Tier 1 securities uitgegeven aan de Staat en de Stichting Beheer SNS REAAL in agio op gewone aandelen SNS REAAL.
- De onteigening en omzetting in eigen vermogen van de achtergestelde schulden van SNS Bank N.V. en SNS REAAL N.V. en de verwerking in het vermogen van de resultaten uit de afbouw van de derivaten gerelateerd aan de onteigende stukken.
- Een agiostorting van € 2,2 miljard door de Nederlandse Staat in SNS REAAL, waarvan € 1,9 miljard is doorgestort als agio in SNS Bank.
- Een overbruggingskrediet van € 1,1 miljard.
- Het vrijvallen van ongeveer € 5,5 miljard aan risico gewogen activa door het overbrengen van de Property Finance activiteiten naar een nieuw op te richten vastgoedbeheerorganisatie in combinatie met de overheidsgarantie van ongeveer € 5 miljard op de tijdelijke financiering die SNS Bank zal verstrekken aan deze vastgoedbeheerorganisatie.
- De bijdrage van SNS Bank aan de door de Minister opgelegde Resolutieheffing.
- Een inschatting van de te verrekenen vennootschapsbelasting op de bijzondere waardeverminderingen bij Property Finance en de omzetting in eigen vermogen van de achtergestelde schulden.

SNS REAAL streeft naar een verdere reductie van de double leverage en een sterke solvabiliteit van zowel bank als verzekeraar in het licht van verdere implementatie van Basel III respectievelijk Solvency II.

29.2 Going concern kapitaalmanagement

29.2.1 Planning

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 wordt de verwachte ontwikkeling van het aanwezige kapitaal en funding afgezet tegen het vereiste kapitaal en de fundingbehoefte, voortvloeiend uit de operationele plannen. Bij de sturing worden zowel instrumenten ingezet om de risico's te verlagen als instrumenten om het beschikbare kapitaal en liquiditeit te verhogen. Voor meer informatie over funding wordt verwezen naar het hoofdstuk 16 Financiering en credit ratings.

Naast de meerjarige planning in het Kapitalisatie- en Fundingplan wordt voor de bankactiviteiten maandelijks een 12-maands 'rolling forecast' van de ontwikkeling van de kapitalisatie gemaakt, die behandeld wordt in ALCO Bank. Op basis van deze prognose kan desgewenst worden bijgestuurd. 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 interne 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.

Voor de verzekeraar wordt op maandbasis een gevoeligheidsanalyse van de solvabiliteit uitgevoerd en besproken in ALCO Insurance.

ALCO Groep 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.

29.2.2 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. ICAAP wordt verder toegelicht in paragraaf 29.5.2 Kapitaaltoereikendheid bancaire activiteiten (ICAAP).
- Als onderdeel van het ICAAP 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 ALCO Groep. Maandelijks worden gevoeligheden en prognoses gemaakt van de kapitaalontwikkeling.
- Voor de verzekeringsactiviteiten wordt proefgedraaid met een jaarlijks ORSA, daarnaast wordt de stuurgrootheid Solvency at Risk gebruikt.
- Middels het Supervisory Review & Evaluation Process (SREP) wordt een dialoog gevoerd met DNB over de kapitaaltoereikendheid. Voor de uitkomsten van dit proces wordt verwezen naar paragraaf 2.1 Nationalisatie van SNS REAAL.

29.3 Doelstellingen en normenkader

29.3.1 Doelstellingen

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, nationale en Europese regelgeving, de rating agencies en de interne eisen ten aanzien van de kapitaaltoereikendheid.

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.

29.3.2 Normenkader

SNS REAAL stuurde in 2012 intern op de doelstellingen voor de solvabiliteit, zoals vermeld in onderstaand schema.

Solvabiliteitsnormen SNS REAAL

	Maatstaf	Doelstellingen	Realisatie	
in procenten			**2012**	2011
SNS REAAL	Double leverage	< 115%	127,4%	115,1%
Verzekeringsactiviteiten	DNB-solvabiliteit	> 175%	176%	203%
Bankactiviteiten	Tier 1 ratio	> 10%	7,7%	12,2%
	core Tier 1 ratio	> 9%	6,1%	9,2%

De double leverage doelstelling beperkt de mate waarin vreemd vermogen, dat door de groep is aangetrokken, als eigen vermogen kan worden doorgegeven aan de dochters.

Voor de berekening van de solvabiliteitsratio's past SNS Bank N.V. het Basel II toezichtskader toe. Hierin zijn de risicotypes kredietrisico, marktrisico handelsboeken en operationeel risico inbegrepen en wordt voor kredietrisico voor particuliere hypotheken de Internal Rating Based-methode toegepast.

Voor de berekening van de solvabiliteit voor de verzekeringsactiviteiten wordt het Solvency I toezichtskader toegepast. Het aanwezig kapitaal is hierbij voornamelijk gebaseerd op het saldo van marktwaarde van activa en passiva, gecorrigeerd voor immateriële activa en opgehoogd met achtergesteld schulden. DNB heeft in 2012 een aanpassing doorgevoerd in de verdisconteringscurve voor verzekeringsverplichtingen, gebaseerd op de Ultimate Forward Rate. Het vereist kapitaal is gerelateerd aan de omvang van de verzekeringstechnische voorziening.

29.4 Kapitaalpositie

29.4.1 Kapitaalpositie SNS REAAL

Kapitalisatie

In miljoenen euro's	2012	2011
SNS REAAL		
Totaal eigen vermogen	3.352	5.090
Double leverage	127,4%	115,1%
Bankactiviteiten		
core Tier 1 ratio	6,1%	9,2%
Tier 1 ratio	7,7%	12,2%
BIS ratio	9,3%	14,4%
core Tier 1 kapitaal	1.253	1.879
Tier 1 kapitaal	1.584	2.505
BIS kapitaal	1.908	2.961
Risico gewogen activa	20.592	20.534
Verzekeringsactiviteiten		
DNB-solvabiliteitspercentage verzekeringsactiviteiten	176%	203%
DNB-solvabiliteitspercentage leven	211%	234%
DNB-solvabiliteitspercentage schade	490%	464%
Aanwezig toetsingskapitaal	2.630	2.715
Vereiste solvabiliteit	1.491	1.337

SNS Bank publiceert haar solvabiliteitsratio's op basis van risico-gewogen activa, berekend onder Basel II, rekening houdend met de Basel I-Floor regels.

In 2012 nam het totaal eigen vermogen van SNS REAAL met € 1.738 miljoen af tot € 3.352 miljoen, als gevolg van het nettoverlies van € 972 miljoen en de daling van de reële waardereserve van de vastrentende portefeuille met € 747 miljoen tot € 50 miljoen positief. De reële waardereserve werd negatief beïnvloed door shadow accounting (-€ 1.689 miljoen), voornamelijk bestaande uit het tekort van € 1.490 miljoen in de LAT en door gerealiseerde herwaarderingen via de winst- en verliesrekening (-€ 233 miljoen), deels gecompenseerd door het positieve effect van de dalende rente.

De reële waardereserve van de aandelenportefeuille daalde met € 20 miljoen tot € 140 miljoen als gevolg van verkopen en als gevolg van een lagere waardering van het belang in Q-Park.

De DAC-stelselwijziging in 2012 had een negatief effect op het totaal eigen vermogen van € 338 miljoen. Vergelijkende cijfers zijn aangepast.

De double leverage van de Groep steeg van 115% naar 127%, voornamelijk als een gevolg van het nettoverlies van de holding en het gedaalde vermogen van de dochters. Vergeleken met ultimo 2011, steeg de nominale leverage met € 147 miljoen naar € 918 miljoen.

29.4.2 Solvabiliteit bankactiviteiten

SNS Bank N.V. publiceert haar solvabiliteitsratio's op basis van de Basel II risicogewogen activa, rekening houdend met de 80% vloer regels van Basel I. In de tweede helft van 2012 leidde de invoering van voorzichtigere risicobeoordelingmodellen voor leningen in combinatie met een verslechterende kredietrisico-omgeving tot een stijging van het niveau van risicogewogen activa onder Basel II, dat nu het niveau van Basel I met een ondergrens van 80% overtreft. Als gevolg daarvan worden de solvabiliteitsratio's sindsdien berekend met behulp van de risicogewogen activa van Basel II, terwijl in voorgaande perioden Basel I met een ondergrens van 80% is gebruikt. De risicogewogen activa onder Basel II stegen van € 19,2 miljard ultimo 2011 tot € 20,6 miljard. Het gebruik van stringentere risicobeoordelingmodellen voor retailhypotheken leidde tot een stijging van € 3,5 miljard aan risicogewogen activa onder Basel II, die ook werden beïnvloed door de aflossing van schuldbewijzen uitgegeven onder securitisatieprogramma's. Dit werd deels gecompenseerd door de daling van de totale exposure van Property Finance. Vanwege het nettoverlies van SNS Bank N.V. en de toename van de risicogewogen activa, daalde de core Tier 1 ratio van 9,2% ultimo 2011 naar 6,1%, onder de interne en door DNB vereiste limiet.

29.4.3 Solvabiliteit verzekeringsactiviteiten

De solvabiliteit van de verzekeringsactiviteiten daalde van 203% eind 2011 naar 176%. Een daling van 19% werd veroorzaakt door een hoger vereist vermogen hoofdzakelijk als gevolg van een verandering van het solvabiliteitsregime van een deel van de 'separate accounts' en door de gedaalde rente waardoor de verplichtingen in waarde zijn gestegen en daarmee tevens het vereiste vermogen. Daarnaast daalde de solvabiliteit voornamelijk door de ingekomen spreads op Frans overheidspapier. Hierdoor zijn de verplichtingen sterker in waarde gestegen dan de beleggingen omdat de waardering van de verplichtingen plaatsvindt op basis van de ECB AAA + UFR rentecurve, waar Frans overheidspapier een groter deel van uitmaakt dan in de beleggingen is vertegenwoordigd. Ten slotte daalde de solvabiliteit door een dividenduitkering van REAAL Schade aan SNS REAAL in de eerste helft van 2012 en door model- en parameteraanpassingen vooral betrekking hebbende op sterfte. Het onderliggend resultaat compenseerde deels de negatieve effecten op de solvabiliteit.

Het gebruik van de nieuwe rentecurve had een positief effect van 20 procentpunten op de solvabiliteit. Op holdingniveau van de verzekeraar werd dit effect echter bijna geheel tenietgedaan door een stringenter standpunt ten aanzien van Tier 2 kapitaal dat meetelt als solvabiliteitskapitaal (-19%).

In de DNB-solvabiliteitsratio van SRLEV, de rechtspersoon waaronder het merendeel van de levensverzekeringsactiviteiten valt, werd het maximum aan het meerekenen van Tier 2 kapitaal in de solvabiliteit al toegepast. Bij SRLEV daalde de solvabiliteit van 223% ultimo 2011 naar 211%.

29.4.4 Toereikendheidstoets (LAT en TRT)

IFRS Toereikendheidstoets (LAT)

De toereikendheid van de verzekeringstechnische voorzieningen wordt in elke verslagperiode getoetst door middel van de IFRS-toereikendheidstoets (LAT). Deze LAT vergelijkt de marktwaarde en de IFRS boekwaarde van de verzekeringsverplichtingen en de daarmee gerelateerde activa. In 2012 veranderde SNS REAAL de rentecurve die gebruikt wordt om de marktwaarde van de verzekeringsverplichtingen in de IFRS LAT te berekenen van de ECB All Government curve naar de ECB AAA + UFR curve. Deze aanpassing betekende een belangrijk lagere disconteringsvoet waardoor de overwaarde in de IFRS LAT negatief werd beïnvloed.

Het gebruik van de ECB AAA + UFR curve en de algemene daling van de rente in 2012 leidden tot een IFRS LAT tekort van de verzekeringsverplichtingen van € 2.158 miljoen bruto ultimo 2012. Door het gebruik van shadow accounting, werd de positieve reële waardereserve van de vastrentende portefeuille gebruikt om de IFRS boekwaarde van de verzekeringsverplichtingen met € 1.986 miljoen te verhogen. Na aftrek van belastingen, had dit in 2012 een negatief effect op het totale eigen vermogen van € 1.490 miljoen. Het resterende tekort van € 172 miljoen bruto (€ 129 miljoen netto) werd als een bijzondere waardevermindering van een deel van de VOBA ten laste gebracht van de winst- en verliesrekening.

Het effect op vermogen en resultaat van de wijziging van de rentecurve voor de toereikendheidstoets, wordt beschreven in paragraaf 21.3.4.2 Schattingswijziging.

Toereikendheidstoets (TRT)
In de aanwezige solvabiliteit neemt SNS REAAL de over- of onderwaarde van de technische voorzieningen mee ten opzichte van de bij behorende toetsvoorzieningen. Deze over- of onderwaarde van de technische voorzieningen stelt SNS REAAL vast door het uitvoeren van de Wft toereikendheidstoets (TRT).

Het resultaat van de toets werd in 2012 per saldo negatief beïnvloed door non-economische factoren zoals onder meer aanpassingen van de verwachte toekomstige sterftegrondslagen door het gebruik van andere prognosetafels met nieuwe sterftetrend (zie tevens paragraaf Levensverwachting in paragraaf 26.2.4 Beheersing verzekeringsrisico's van de levensverzekeringsportefeuille).

29.4.5 Marktgevoeligheid DNB-solvabiliteitspercentage

In onderstaande tabel zijn de DNB solvabiliteitsgevoeligheden van de verzekeringsactiviteiten weergegeven. De belangrijkste risicodrijvers zijn rente en spread.

Marktgevoeligheid DNB-solvabiliteitspercentage

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Rente -1%	18%	-26%
Rente +1%	-11%	8%
Kredietrisico-opslag bedrijfsobligaties +0,5%	-11%	-10%
Kredietrisico-opslag staatsobligaties +0,5%	-2%	-2%
Aandelenkoersen -10%	-2%	-2%

De gevoeligheid van de verzekeringsactiviteiten voor rentedalingen is in 2012 omgeslagen van -26% ultimo 2011 bij een rentedaling naar -11% ultimo 2012 bij een rentestijging. De oorzaak van deze verandering ligt voornamelijk in de door DNB geïntroduceerde UFR methode. Zie voor een nadere uiteenzetting van de verdisconteringcurve paragraaf 25.6.1 Beheersing marktrisico.

De verzekeringsactiviteiten gingen in 2012 door met het actief verkleinen van hun exposure op renterisico. Dit werd voornamelijk bewerkstelligd door de aankoop van additionele rentederivaten in de vorm van swaptions om de winstdelings- en rendementgaranties in de verplichtingen verder te matchen. Anderzijds hebben als gevolg van de introductie van de UFR swaptransacties plaatsgevonden om de rentetypische looptijd van de assetportefeuille te verkorten.

De gevoeligheid voor spread werd verkleind door de verkoop van perifere en Oostenrijkse staatsobligaties. Opbrengsten uit deze verkopen werden herbelegd in Duitse en Franse staatsobligaties. Hoewel AAA staatsobligaties worden verondersteld risico vrij te zijn, heeft dit jaar aangetoond dat zelfs deze obligaties gevoelig zijn voor landspecifieke- en eurozone- gerelateerde kredietrisico's.

29.5 Kapitaaltoereikendheid

29.5.1 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/III danwel Solvency I toezichtraamwerk en economisch-kapitaalberekeningen. 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/ORSA) en het op peil houden van de hoeveelheid aanwezig kapitaal.

SNS REAAL beoordeelt periodiek de kapitaaltoereikendheid van haar bankactiviteiten door middel van het Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP). De kapitaaltoereikendheid van de verzekeringsactiviteiten zal onder het Solvency II toezichtkader worden beoordeeld in het Own Risk and Solvency Assessment (ORSA). Voor het ORSA geldt dat er nog onzekerheid is rond deze nieuwe regelgeving.

29.5.2 Kapitaaltoereikendheid bancaire activiteiten (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 tevens door middel van stresstesten op de proef gesteld. SNS REAAL voerde in 2012 een interne stresstest voor de bankactiviteiten uit als onderdeel van het ICAAP 2012. 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 kapitaalbeheersing beoordeeld. De uitkomsten van het ICAAP 2012 laten zien dat SNS REAAL voor haar bankactiviteiten zowel in het base case scenario als in een stressscenario niet voldoet aan de intern gestelde normen. SNS REAAL heeft in het kader van het Supervisory Review and Evaluation Process (SREP) een continue dialoog met DNB gevoerd over de ICAAP-uitkomsten.

De Nederlandsche Bank (DNB) heeft via haar Supervisory Review and Evaluation Process (SREP) aan SNS REAAL gecommuniceerd dat de risico's in de vastgoedportefeuille veel materiëler waren dan tot dan toe was aangenomen en dat er op korte termijn een verhoging van het kernkapitaal zou moeten komen. Toen SNS REAAL naar de mening van DNB niet tijdig kon voldoen aan de hierbij gestelde eisen, heeft DNB het Ministerie van Financiën laten weten het niet langer verantwoord te achten dat SNS Bank het bankbedrijf zou blijven uitoefenen waarna op 1 februari 2013 het Ministerie van Financiën besloot tot nationalisatie zoals beschreven in Hoofdstuk 2 Nationalisatie van SNS REAAL.

29.5.3 Kapitaaltoereikendheid verzekeringsactiviteiten (ORSA)

De kapitaaltoereikendheid voor de verzekeringsactiviteiten wordt geëvalueerd binnen het Solvency I toezichtskader.

SNS REAAL is actief met de implementatie van toekomstige regelgeving, die bekend staat onder de naam Solvency II. Onderdeel van Solvency II is de Own Risk & Solvency Assessment (ORSA). SNS REAAL heeft in 2012 geen volledig ORSA doorlopen. Eind 2012/begin 2013 heeft SNS REAAL een ORSA Light doorlopen met Senior Management.

29.5.4 Economisch kapitaal

SNS REAAL gebruikt economisch kapitaal (oftewel onverwachte verliezen) 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. 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 éénjaars horizon gebruikt op een zekerheidsniveau van 99,96%. Dit zekerheidsniveau is 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. Verder worden diversificatie-effecten tussen de bank en de verzekeraar meegenomen in de berekeningen voor SNS REAAL. 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 dus ook 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. De cijfers over het economisch kapitaal worden ook gedeeld met DNB. Verder wordt economisch kapitaal gebruikt in het ICAAP, de ORSA en in de specificatie en toetsing van de risico bereidheid. Bij de bankactiviteiten wordt het economisch kapitaal gebruikt in de bepaling van de waarde van onze klanten.

29.5.5 Stresstesting

DNB Stresstest bankactiviteiten

SNS REAAL heeft op verzoek van DNB in het derde kwartaal van 2012 twee (macro) stresstesten uitgevoerd op de bankactiviteiten van SNS REAAL; een firm-wide stresstest voor geheel SNS Bank N.V. en een huizenmarkt stresstest op de retail hypotheken. Beide stresstesten hebben als uitgangspunt een core Tier 1 ratio van 9,6%, de situatie ultimo juni 2012.

De firm-wide stresstest heeft een horizon van 2 jaar, waarvoor DNB een basis- en een stress-scenario heeft opgesteld. 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 o.a. een aanzienlijke daling van de waarde van woningen (circa 30% in 2 jaar) en bedrijfspanden en een oplopende werkloosheid meegenomen.

De resultaten lieten zien dat de solvabiliteit daalt in het stress-scenario als gevolg van hoge impairments op de portefeuille van Property Finance en de correctie voor de herwaarderingsreserve. De solvabiliteit kwam hiermee onder de interne 2012 norm van 5,125% core Tier 1 ratio na stress.

De DNB huizenmarkt stresstest heeft een horizon van 5 jaar en bestaat alleen uit een, door DNB voorgeschreven, stress scenario. In dit scenario wordt rekening gehouden met een verdere verslechtering van de economie, gecombineerd met wijzigingen in de (fiscale) wetgeving. Het scenario gaat uit van aanpassingen in de fiscale wetgeving voor het aangaan van hypotheekschuld. Het scenario gaat verder dan de in het voorjaarsakkoord aangekondigde maatregelen die de Loan to Value ratio en renteaftrekbaarheid van nieuwe leningen beperkt.

In het economische scenario wordt een aanzienlijke daling van de huizenprijzen (ruim 40% in 5 jaar) en een oplopende werkloosheid meegenomen. Het economische scenario is echter niet in overeenstemming met het scenario van de firm-wide stresstest, waardoor deze beide stresstesten moeilijk te vergelijken zijn.

Voor een nadere uiteenzetting omtrent stresstesting wordt verwezen naar hoofdstuk 29.5.2 Kapitaaltoereikendheid bancaire activiteiten (ICAAP).

EBA stresstest bankactiviteiten

De European Banking Authority (EBA) heeft in 2012 geen verzoek gedaan aan SNS REAAL om een stresstest op de bankactiviteiten uit te voeren. Inmiddels is gepubliceerd dat in 2013 geen EBA stresstest op de bankactiviteiten uitgevoerd zal worden, maar dat deze is doorgeschoven naar 2014.

Voor een nadere uiteenzetting omtrent stresstesting wordt verwezen naar hoofdstuk 29.5.2 Kapitaaltoereikendheid bancaire activiteiten (ICAAP).

Stresstest ICAAP bankactiviteiten

SNS REAAL heeft in het derde kwartaal 2012 in het kader van haar Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP) een interne stresstest uitgevoerd voor de bankactiviteiten. Deze interne stresstest is grotendeels gebaseerd op de DNB firm wide stresstest. De resultaten laten zien dat de solvabiliteit daalt in het stress-scenario als gevolg van hoge impairments op de portefeuille van Property Finance en van SNS Zakelijk. De solvabiliteit kwam hiermee onder de interne 2012 norm van 5.125% core Tier 1 ratio na stress.

Voor een nadere uiteenzetting omtrent stresstesting wordt verwezen naar hoofdstuk 29.5.2 Kapitaaltoereikendheid bancaire activiteiten (ICAAP).

EIOPA stresstest

In 2012 heeft de European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA) geen verzoek gedaan aan SNS REAAL om een stresstest op de verzekeringsactiviteiten uit te voeren. Verder heeft SNS REAAL in 2012 besloten een ‘light’-versie van het ORSA uit te voeren. Voor dit ORSA-light wordt een vereenvoudigde versie van de stresstest uitgevoerd.

30 Toelichting op de geconsolideerde jaarrekening

30.1 Immateriële vaste activa

Specificatie immateriële vaste activa

	Bankactiviteiten		Verzekeringsactiviteiten		Groepsactiviteiten		Totaal	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011
Goodwill	67	114	150	422	17	17	234	553
Software	16	21	32	31	--	--	48	52
Value of business acquired (VOBA)	--	--	623	863	--	--	623	863
Overige immateriële vaste activa	15	18	80	242	--	--	95	260
Totaal	**98**	**153**	**885**	**1.558**	**17**	**17**	**1.000**	**1.728**

De boekwaarde van de software ultimo 2012 bestaat voor € 24 miljoen (2011: € 44 miljoen) uit intern ontwikkelde software.

Door een wijziging in de waarderingsgrondslagen per 1 januari 2012 worden geen acquisitiekosten meer geactiveerd. De per 31 december 2011 geactiveerde acquisitiekosten (netto € 338 miljoen) zijn ten laste van het eigen vermogen gebracht. Zie voor meer informatie de paragraaf 21.3.4.1 Grondslagwijziging.

Verloop immateriële vaste activa 2012

In miljoenen euro's	**Goodwill**	**Software**	**VOBA**	**Overige immateriële vaste activa**	**Totaal**
Cumulatieve aanschaffingswaarden	679	109	1.221	326	2.335
Cumulatieve afschrijving en bijzondere waardeverminderingen	-445	-61	-598	-231	-1.335
Balanswaarde eind van het jaar	**234**	**48**	**623**	**95**	**1.000**
					--
Balanswaarde begin van het jaar	553	52	863	260	1.728
Geactiveerde kosten	--	6	--	--	6
Aankopen	--	12	--	--	12
Afschrijvingen geactiveerde kosten	--	-13	--	--	-13
Afschrijvingen aankopen	--	-9	-68	-15	-92
Bijzondere waardeverminderingen	-319	--	-172	-150	-641
Balanswaarde eind van het jaar	**234**	**48**	**623**	**95**	**1.000**

Verloop immateriële vaste activa 2011

In miljoenen euro's	Goodwill	Software	Geactiveerde acquisitie- kosten	VOBA	Overige immateriële vaste activa	Totaal
Cumulatieve aanschaffingswaarden	810	105	--	1.224	326	2.465
Cumulatieve afschrijving en bijzondere waardeverminderingen	-257	-53	--	-361	-66	-737
Balanswaarde eind van het jaar	**553**	**52**	**--**	**863**	**260**	**1.728**
Balanswaarde begin van het jaar	685	57	486	939	274	2.441
Stelselwijziging	--	--	-486	--	--	-486
Geactiveerde kosten	--	5	--	--	--	5
Aankopen	--	15	--	--	--	15
Afschrijvingen geactiveerde kosten	--	-14	--	--	--	-14
Afschrijvingen aankopen	--	-7	--	-77	-14	-98
Bijzondere waardeverminderingen	-131	-4	--	--	--	-135
Overig	-1	--	--	1	--	--
Balanswaarde eind van het jaar	**553**	**52**	**--**	**863**	**260**	**1.728**

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 14 jaar.

Per 31 december 2012 is een tekort in de IFRS-toereikendheidstoets geconstateerd van € 172 miljoen, na onttrekking uit de reële waarde reserve uit hoofde van shadow accounting. Dit is onder meer het gevolg van de lage rentestand en de hogere levensverwachtingen. Dit tekort komt ten laste van de winst- en verliesrekening via een verhoging van de verplichting uit hoofde van verzekeringscontracten, of een afboeking van de VOBA via een gedeeltelijke bijzondere waardevermindering. Besloten is voor dit laatste, gezien de moeilijke marktomstandigheden en daardoor afnemende winstcapaciteit van met name de aangekochte Zwitserleven portefeuille.

Onder overige immateriële vaste activa worden de klantrelaties, merknamen en distributiekanalen verantwoord.

SNS REAAL heeft eind 2012 € 80 miljoen (2011: € 215 miljoen) aan klantrelaties en merknamen geactiveerd. Het betreft de schade klantenportefeuilles van AXA, Winterthur en DBV acquisities, welke bij de verzekeringsactiviteiten zijn opgenomen. De resterende looptijd van de lineaire afschrijvingen op klantrelaties is 9 jaar.

De situatie op de markt voor pensioenverzekeringen is in toenemende mate verslechterd, zoals blijkt uit de voortdurend lage rentestanden, de hogere levensverwachtingen, de verwachte toenemende kapitaaleisen en de toegenomen concurrentie van nieuwe toetreders met een laag kostenprofiel, met als gevolg druk op de prijzen en marges. Tevens impliceert het lagere risicoprofiel van de beleggingsportefeuille lagere toekomstige beleggingsresultaten. De uitkomst van de op basis van deze ontwikkelingen gemaakte analyses geven aan dat de merknaam Zwitserleven onder de huidige marktomstandigheden niet meer de waarde vertegenwoordigt die bij de acquisitie verondersteld was. Daarom is per 31 december 2012 deze merknaam volledig afgewaardeerd (€ 126 miljoen).

SNS REAAL heeft ultimo 2012 € 12 miljoen (2011: € 40 miljoen) aan distributiekanalen geactiveerd. Per 1 januari 2013 is het verbod op provisies op complexe producten van kracht geworden. Dit had tot gevolg dat SNS REAAL het gebruik van haar distributiekanalen heeft geëvalueerd. Dit heeft er toe geleid het distributiekanaal van REAAL Leven volledig af te waarderen (€ 24 miljoen).

30.1.1 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. De value-in-use berekeningen worden met hulp van een onafhankelijk extern adviesbureau opgesteld. Er vindt geen toerekening plaats van de double leverage op groepsniveau aan de kasstroomgenererende eenheden.

Goodwill kasstroomgenererende eenheden

In miljoenen euro's	**2012**	2011
SNS Retail Bank	67	67
Property Finance	--	47
REAAL Leven	150	312
REAAL Schade	--	110
Groepsactiviteiten	17	17
Totaal	**234**	**553**

De goodwill van de kasstroomgenererende eenheid Property Finance is in 2012 volledig afgewaardeerd (€ 47 miljoen). De afwaardering van de goodwill is het gevolg van het besluit van SNS Bank om zich terug te trekken uit de financieringsmarkt voor commercieel vastgoed voor het mkb en de portefeuille verder af te bouwen.

Bij de toetsing van de waarde van de goodwill van REAAL Leven en REAAL Schade is vastgesteld dat de value-in-use waarde onder de boekwaarde is gekomen. IFRS vereist om de toetsing uit te voeren op basis van een realistische inschatting van toekomstige kasstromen. De voortdurend slechte marktomstandigheden voor levens- en schadeverzekeringen en de toegenomen concurrentie hebben geleid tot een negatieve bijstelling van de inschatting van de toekomstige kasstromen.

Het voorgaande heeft tot het besluit geleid de goodwill van REAAL Leven met € 162 miljoen af te waarderen en de goodwill van REAAL Schade volledig af te waarderen (€ 110 miljoen).

De impairment testen geven geen aanleiding tot een afwaardering van de goodwill bij de overige kasstroomgenererende eenheden.

30.1.2 Uitgangspunten value-in-use berekeningen

Specificatie uitgangspunten value-in-use berekeningen

	SNS Retail Bank	**REAAL Leven**	**Groeps-activiteiten**
Baten na de budgetperiode per jaar	1,4%	1,5%	1,4%
Aanwezige solvabiliteit	10,0%	175,0%	--
Disconteringsvoet vóór belastingen 2012 *	13,7%	12,3%	12,5%
Disconteringsvoet vóór belastingen 2011	12,8%	11,0%	12,5%

** De stijging van de disconteringsvoet vóór belastingen 2012 wordt voornamelijk gedreven door hogere beta's van vergelijkbare ondernemingen.*

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 premiebaten en (her)beleggingsrendement.
- Lange termijn rentemarge vastgoedfinancieringsportefeuille.
- (Krediet)voorzieningen en risicogewogen activa.
- (Operationele) kosten (inclusief doorbelaste groepskosten).
- 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 2013-2015. De aannames zijn gebaseerd op verwachte toekomstige marktontwikkelingen en ervaringen uit het verleden, en op de lange-termijn kenmerken van de markten waarin de verschillende kasstroomgenererende eenheden van SNS REAAL opereren. Naast de doorbelaste groepskosten die reeds in het operationeel plan zijn opgenomen, wordt in de goodwill impairment test van 2012 ook rekening gehouden met andere, niet direct toegerekende holdingkosten (zie paragraaf 21.6 Specifieke grondslagen winst- en verliesrekening).

Bij REAAL Leven zijn de voornaamste waardestuwers van de realiseerbare waarde de cost of equity (CoE), de lange termijn batengroei, de margeontwikkeling, de krimpende markt, het herbeleggingsrendement in combinatie met het technisch resultaat op beleggingen voor eigen rekening en risico en de aanwezige minimum solvabiliteit. Een verslechtering in de inschatting van bovenstaande parameters kan een oorzaak zijn dat een verdere impairment noodzakelijk is.

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.

30.2 Materiële vaste activa

Specificatie materiële vaste activa 2012

In miljoenen euro's	Bank-activiteiten	Verzekerings-activiteiten	Groeps-activiteiten	Consolidatie aanpassingen	Totaal
Terreinen en gebouwen in eigen gebruik	40	127	--	52	219
Informatieverwerkende apparatuur	1	--	21	--	22
Overige roerende bedrijfsmiddelen	30	27	--	--	57
Totaal	**71**	**154**	**21**	**52**	**298**

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**

Een aantal beleggingspanden van de verzekeringsactiviteiten zijn in gebruik bij andere groepsonderdelen. Hiervoor wordt in de geconsolideerde balans voor € 52 miljoen (2011: € 59 miljoen) gereclassificeerd van vastgoedbeleggingen naar terreinen en gebouwen in eigen gebruik.

Verloop materiële vaste activa 2012

In miljoenen euro's	Terreinen en gebouwen	Informatie-verwerkende apparatuur	Overige roerende bedrijfsmiddelen	Totaal
Cumulatieve aanschaffingswaarden	264	69	92	425
Cumulatieve herwaarderingen	13	--	--	13
Cumulatieve afschrijving en bijzondere waardeverminderingen	-58	-47	-35	-140
Balanswaarde eind van het jaar	**219**	**22**	**57**	**298**
Balanswaarde begin van het jaar	271	30	40	341
Herclassificaties	-35	--	26	-9
Herwaarderingen	-2	--	--	-2
Investeringen	19	8	6	33
Desinvesteringen	-7	-2	--	-9
Afschrijvingen	-4	-14	-13	-31
Bijzondere waardeverminderingen	-21	--	--	-21
Overig	-2	--	-2	-4
Balanswaarde eind van het jaar	**219**	**22**	**57**	**298**

Onder Terreinen en gebouwen is in 2012 een post van € 26 miljoen opgenomen voor de herinrichting van kantoorpanden in verband met Het Nieuwe Werken. Na gereedkoming is deze post geherclassificeerd naar Overige roerende bedrijfsmiddelen. Tevens is in 2012 € 9 miljoen (2011: € 9 miljoen) geherclassificeerd van Terreinen en gebouwen in eigen gebruik naar vastgoedbeleggingen.

Eind 2012 is € 21 miljoen (2011: € 45 miljoen) in aanbouw bij SNS REAAL voor nieuwe kantoren. Hierop heeft in 2012 een bijzondere waardevermindering plaatsgevonden van € 21 miljoen. Tevens zijn voor € 8 miljoen (2011: € 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
Investeringen	27	18	18	63
Desinvesteringen	-12	-2	-5	-19
Afschrijvingen	-5	-18	-16	-39
Bijzondere waardeverminderingen	-7	--	--	-7
Overige	4	--	--	4
Balanswaarde eind van het jaar	**271**	**30**	**40**	**341**

30.2.1 Huuropbrengsten

Onder de terreinen en gebouwen zijn 32 panden (2011: 24 panden) begrepen die gedeeltelijk zijn verhuurd.

Toekomstige huuropbrengsten operationele leasecontracten

In miljoenen euro's	**2012**	2011
< 1 jaar	2	2
1 - 5 jaar	2	1
> 5 jaar	--	--
Totaal	**4**	**3**

30.2.2 Taxatie terreinen en gebouwen in eigen gebruik

Vanaf 2009 worden door de economische ontwikkelingen alle panden met een reële waarde groter dan € 1 miljoen jaarlijks door een externe taxateur gewaardeerd. De overige panden worden minimaal eens in de drie jaar getaxeerd.

Balanswaarde getaxeerde terreinen en gebouwen in eigen gebruik

In miljoenen euro's	**2012**	2011	2010
Bankactiviteiten	28	39	48
Verzekeringsactiviteiten	110	137	133
Groepsactiviteiten	52	59	59
Totaal	**190**	**235**	**240**
% van de totale balanswaarde dat is getaxeerd	87%	87%	87%

30.3 Geassocieerde deelnemingen

Specificatie geassocieerde deelnemingen

	Deelnemingen		Joint ventures		Totaal	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011
Bankactiviteiten	2	11	1	6	3	17
Verzekeringsactiviteiten	45	38	--	--	45	38
Groepsactiviteiten	2	2	--	--	2	2
Eliminatie	-1	-1	--	--	-1	-1
Totaal	**48**	**50**	**1**	**6**	**49**	**56**

Het boekjaar van alle deelnemingen is gelijk aan de rapportagedatum van SNS REAAL.

Verloop geassocieerde deelnemingen

In miljoenen euro's	2012	2011
Balanswaarde begin van het jaar	56	60
Herclassificaties	--	12
Aankopen en uitbreidingen	1	6
Verkopen en verminderingen	-1	-3
Resultaat deelnemingen	11	-2
Herwaarderingen	--	-17
Uitgekeerd dividend	-3	--
Bijzondere waardeverminderingen	-13	3
Overige mutaties	-1	-3
Balanswaarde eind van het jaar	**49**	**56**

De bijzondere waardeverminderingen in geassocieerde deelnemingen en joint ventures bedraagt € 13 miljoen (2011: € 3 miljoen terugname).

Overzicht belangrijkste deelnemingen 2012

In miljoenen euro's	Land	Belang	Waarde belang	Aandeel in het resultaat	Activa	Verplichtingen	Opbrengsten
Beleggingsfonds Ducatus	NL	35%	40	10	106	--	34
CED Holding B.V.	NL	23%	5	1	59	31	106
Überseequartier Project BV	DE	45%	--	--	66	74	6
Prospect Village LP	US	30%	--	--	41	31	--
The Park at Brushy Creek Ltd	US	12%	1	--	22	16	-1
Koppelenweg I BV	NL	0%	1	--	35	33	--
Overige	Divers	20-50%	1	--	112	92	--
Totaal			**48**	**11**	**441**	**277**	**145**

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 Project BV	DE	45%	5	--	37	45	8
Prospect Village LP	US	30%	3	--	41	31	--
Overige	Divers	20-50%	4	1	184	156	28
Totaal			**50**	**-1**	**452**	**257**	**157**

Aan de deelnemingen is een totaalbedrag van € 63 miljoen (2011: € 113 miljoen) aan leningen verstrekt. De leningen zijn opgenomen onder de vorderingen op klanten. De investeringsverplichting van de deelnemingen eind 2012 is nihil (2011: nihil). 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 2012

					Activa		Verplichtingen			
In miljoenen euro's	**Land**	**Belang**	**Waarde belang**	**Aandeel resultaat**	**Vlottend**	**Vast**	**Kort**	**Lang**	**Baten**	**Lasten**
Homburg LP	CA	50%	--	--	60	--	61	--	14	16
Heyen VG Beleggingen B.V.	NL	50%	--	--	--	40	1	30	2	2
Overige	Divers	15-75%	1	--	140	248	240	183	19	39
Totaal			**1**	**--**	**200**	**288**	**302**	**213**	**35**	**57**

Overzicht belangrijkste joint ventures 2011

					Activa		Verplichtingen			
In miljoenen euro's	Land	Belang	Waarde belang	Aandeel resultaat	Vlottend	Vast	Kort	Lang	Baten	Lasten
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**

Aan de joint ventures is een totaalbedrag van € 819 miljoen (2011: € 1.017 miljoen) aan leningen verstrekt. Deze leningen zijn opgenomen onder de vorderingen op klanten. De investeringsverplichting van de joint ventures eind 2012 is € 46 miljoen (2011: € 52 miljoen). De zeggenschap over de joint ventures wordt door SNS REAAL gezamenlijk met andere deelnemers uitgeoefend, zonder overheersende zeggenschap van één van de partijen.

30.4 Vastgoedbeleggingen

Specificatie vastgoedbeleggingen

	Bankactiviteiten		Verzekeringsactiviteiten		Consolidatie aanpassingen		Totaal	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011
Terreinen en gebouwen in gebruik derden	--	1	233	255	-52	-59	181	197

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 (2012: € 52 miljoen; 2011: € 59 miljoen).

Verloop vastgoedbeleggingen

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Balanswaarde begin van het jaar	197	194
Herclassificaties	9	9
Investeringen uit activering van nagekomen uitgaven	2	--
Desinvesteringen	-5	-1
Herwaarderingen	-22	-5
Balanswaarde eind van het jaar	**181**	**197**

30.5 Beleggingen

Beleggingen specificatie 2012

	Reële waarde via de W&V				
In miljoenen euro's	**Handel**	**Aangewezen**	**Voor verkoop beschikbaar**	**Leningen en vorderingen**	**Totaal**
Bankactiviteiten	848	103	4.351	--	5.302
Verzekeringsactiviteiten	--	1.032	23.900	6.770	31.702
Groepsactiviteiten	--	--	35	--	35
Eliminatie	-138	--	-128	-2.598	-2.864
Totaal	**710**	**1.135**	**28.158**	**4.172**	**34.175**

Beleggingen specificatie 2011

	Reële waarde via de W&V				
In miljoenen euro's	Handel	Aangewezen	Voor verkoop beschikbaar	Leningen en vorderingen	Totaal
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**

Een deel van de beleggingen is uitgeleend. De boekwaarde van de uitgeleende beleggingen bedraagt op 31 december 2012 voor REAAL N.V. € 2,1 miljard (2011: € 0,6 miljard).

Een ander deel van de beleggingen is in onderpand gegeven bij schulden aan banken (repo's) en achtergestelde schulden (obligatieleningen). De boekwaarde van de in onderpand gegeven beleggingen bedraagt op 31 december 2012 voor REAAL N.V. € 5,5 miljard (2011: € 6,1 miljard) en voor SNS Bank N.V. € 1,1 miljard (2011: € 1,2 miljard).

De boekwaarde van de beleggingen die in onderpand zijn gegeven bij het Europese Stelsel van Centrale Banken (ESCB) is € 12,7 miljard (2011: € 10,1 miljard). Dit onderpand wordt tevens aangehouden voor de driejaarslening met de ESCB (LTRO).

Reële waarde via de winst- en verliesrekening

	Handelsdoeleinden				Aangewezen					
	Aandelen en vergelijkbare beleggingen		Rentedragende waarden		Aandelen en vergelijkbare beleggingen		Rentedragende waarden		Totaal	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011
Bankactiviteiten	1	7	847	123	--	--	103	98	951	228
Verzekeringsactiviteiten	--	--	--	--	--	--	1.032	1.017	1.032	1.017
Eliminatie	--	--	-138	--	--	--	--	--	-138	--
Totaal	**1**	**7**	**709**	**123**	**--**	**--**	**1.135**	**1.115**	**1.845**	**1.245**

Reële waarde via de winst- en verliesrekening: notering

	Handelsdoeleinden				Aangewezen					
	Aandelen en vergelijkbare beleggingen		Rentedragende waarden		Aandelen en vergelijkbare beleggingen		Rentedragende waarden		Totaal	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011
Ter beurze genoteerd	1	7	709	121	--	--	1.114	1.080	1.824	1.208
Niet ter beurze genoteerd	--	--	--	2	--	--	21	35	21	37
Totaal	**1**	**7**	**709**	**123**	**--**	**--**	**1.135**	**1.115**	**1.845**	**1.245**

Reële waarde via de winst- en verliesrekening: verloop

	Handelsdoeleinden				Aangewezen					
	Aandelen en vergelijkbare beleggingen		Rentedragende waarden		Aandelen en vergelijkbare beleggingen		Rentedragende waarden		Totaal	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011
Balanswaarde begin van het jaar	7	12	123	143	--	10	1.115	1.136	1.245	1.301
Aankopen	--	--	--	--	--	--	806	892	806	892
Verkopen	--	--	--	--	--	-1	-794	-893	-794	-894
Herwaarderingen	--	--	35	25	--	--	11	-16	46	9
Mutatie handelsportefeuille	-6	-5	595	-46	--	--	--	--	589	-51
Overige	--	--	-44	1	--	-9	-3	-4	-47	-12
Balanswaarde eind van het jaar	**1**	**7**	**709**	**123**	**--**	**--**	**1.135**	**1.115**	**1.845**	**1.245**

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 2012 is deze portefeuille afgenomen tot € 27 miljoen (2011: € 52 miljoen; 2010: € 220 miljoen; 2009: € 341 miljoen; 2008: € 562 miljoen) als gevolg van verkoop en herwaarderingen. De positieve reële waardeverandering over 2012 bedroeg € 2 miljoen positief (2011: € 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 gunste gebracht van het resultaat.

Voor verkoop beschikbaar

	Aandelen en vergelijkbare beleggingen		Rentedragende waarden		Totaal	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011
Bankactiviteiten	11	11	4.340	3.867	4.351	3.878
Verzekeringsactiviteiten	1.244	1.217	22.656	21.352	23.900	22.569
Groepsactiviteiten	35	52	--	--	35	52
Eliminatie	--	--	-128	-162	-128	-162
Totaal	**1.290**	**1.280**	**26.868**	**25.057**	**28.158**	**26.337**

Voor verkoop beschikbaar: notering

	Aandelen en vergelijkbare beleggingen		Rentedragende waarden		Totaal	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011
Ter beurze genoteerd	774	520	26.820	24.968	27.594	25.488
Niet ter beurze genoteerd	516	760	48	89	564	849
Totaal	**1.290**	**1.280**	**26.868**	**25.057**	**28.158**	**26.337**

Voor verkoop beschikbaar: verloop

	Aandelen en vergelijkbare beleggingen		Rentedragende waarden		Totaal	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011
Balanswaarde begin van het jaar	1.280	1.421	25.057	24.200	26.337	25.621
Aankopen	865	220	9.574	11.570	10.439	11.790
Verkopen	-853	-291	-9.303	-11.866	-10.156	-12.157
Herwaarderingen	43	-26	1.609	1.250	1.652	1.224
Bijzondere waardeverminderingen	-45	-45	-8	--	-53	-45
Amortisatie	--	--	-50	3	-50	3
Overige	--	1	-11	-100	-11	-99
Balanswaarde eind van het jaar	**1.290**	**1.280**	**26.868**	**25.057**	**28.158**	**26.337**

Voor verkoop beschikbaar: waardering 2012

	Aandelen en vergelijkbare beleggingen		Rentedragende waarden			
In miljoenen euro's	**Kostprijs**	**Herwaardering**	**(Geamortiseerde) kostprijs**	**Herwaardering**	**Lopende rente**	**Totaal**
Bankactiviteiten	10	1	4.152	131	57	4.351
Verzekeringsactiviteiten	1.077	167	19.458	2.721	477	23.900
Groepsactiviteiten	35	--	--	--	--	35
Eliminatie	--	--	-34	--	-94	-128
Totaal	**1.122**	**168**	**23.576**	**2.852**	**440**	**28.158**

Voor verkoop beschikbaar: waardering 2011

	Aandelen en vergelijkbare beleggingen		Rentedragende waarden			
In miljoenen euro's	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**

Leningen en vorderingen

	Verzekeringsactiviteiten		Eliminatie		Totaal	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011
Onderhandse leningen inzake spaarhypotheken	5.131	4.895	-1.460	-1.234	3.671	3.662
Overige onderhandse leningen	1.640	1.279	-1.138	-1.086	502	193
	6.771	**6.174**	**-2.598**	**-2.320**	**4.173**	**3.855**
Voorziening voor waardeverminderingen	-1	-2	--	--	-1	-2
Totaal	**6.770**	**6.172**	**-2.598**	**-2.320**	**4.172**	**3.853**

Leningen en vorderingen: verloop

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Balanswaarde begin van het jaar	3.855	4.089
Aankopen	644	166
Verkopen	-664	-501
Oprenting	273	274
Amortisatie	5	3
Overige	60	-176
Balanswaarde eind van het jaar	**4.173**	**3.855**
Balanswaarde voorziening begin van het jaar	-2	-10
Onttrekking	1	7
Vrijval / dotatie	--	1
Balanswaarde voorziening eind van het jaar	**-1**	**-2**
Totaal	**4.172**	**3.853**

30.6 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

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Aandelen en vergelijkbare beleggingen:		
- Ter beurze genoteerd	4.047	4.980
- Niet ter beurze genoteerd	7.467	4.340
Rentedragende waarden:		
- Ter beurze genoteerd	1.382	2.590
- Niet ter beurze genoteerd	331	510
Totaal	**13.227**	**12.420**

Verloop beleggingen voor rekening en risico van polishouders

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Balanswaarde begin van het jaar	12.420	12.637
Aankopen	5.035	6.952
Verkopen	-5.487	-6.848
Herwaarderingen	1.320	-282
Overige mutaties	-61	-39
Balanswaarde eind van het jaar	**13.227**	**12.420**

30.7 Belegd onderpand en schuld inzake verbruikleen

Specificatie belegd onderpand en schuld inzake verbruikleen

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Belegd onderpand inzake verbruikleen	--	117
Schuld inzake verbruikleen	--	-120
Totaal (schuld)	**--**	**-3**

Verloop belegd onderpand inzake verbruikleen

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Balanswaarde begin van het jaar	117	176
Verkopen en aflossingen	-117	-62
Herwaardering	--	3
Balanswaarde eind van het jaar	**--**	**117**

Verloop schuld inzake verbruikleen

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Balanswaarde begin van het jaar	120	182
Verkopen en aflossingen	-120	-62
Balanswaarde eind van het jaar	**--**	**120**

SNS REAAL heeft de programma's betreffende belegd onderpand en schulden inzake verbruikleen in 2012 afgebouwd.

30.8 Derivaten

Specificatie derivaten

	Positieve waarde		Negatieve waarde		Saldo	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011
Derivaten aangehouden voor cash flow hedging	185	188	61	55	124	133
Derivaten aangehouden voor fair value hedging	2.642	2.105	2.555	2.343	87	-238
Derivaten aangehouden in het kader van balansbeheer die niet classificeren voor hedge accounting	1.054	1.365	803	994	251	371
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	258	235	224	226	34	9
Totaal	**4.139**	**3.893**	**3.643**	**3.618**	**496**	**275**

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 27.2 Hedging en hedge accounting van het hoofdstuk Risicobeheer.

Verloop derivaten

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Balanswaarde begin van het jaar	275	-389
Aankopen	229	142
Verkopen	-301	-162
Herwaarderingen	298	641
Valutakoersverschillen	-5	32
Overige	--	11
Balanswaarde eind van het jaar	**496**	**275**

30.9 Uitgestelde belastingvorderingen en -verplichtingen

Specificatie uitgestelde belastingvorderingen en -verplichtingen

In miljoenen euro's	2012	2011
Uitgestelde belastingvorderingen	1.338	655
Uitgestelde belastingverplichtingen	-1.219	-1.038
Totaal	**119**	**-383**

Oorsprong uitgestelde belastingvorderingen en -verplichtingen 2012

In miljoenen euro's	1 januari	Mutatie via W&V	Mutatie via vermogen	Overige mutaties	31 december
Immateriële vaste activa	-42	59	--	--	17
Value of business acquired	-174	33	--	--	-141
Geactiveerde acquisitiekosten uit hoofde van verzekeringsactiviteiten	135	-30	--	--	105
Materiële vaste activa en vastgoedbeleggingen	-45	9	1	--	-35
Beleggingen	-365	-3	-324	--	-692
Derivaten	-3	181	3	-3	178
Vorderingen op klanten	-301	24	--	--	-277
Schuldbewijzen	108	-108	--	--	--
Verzekeringscontracten	201	60	563	--	824
Voorziening voor personeelsverplichtingen	84	-33	--	-3	48
Fiscaal compensabele verliezen	15	74	--	--	89
Overige	4	-3	--	2	3
Totaal	**-383**	**263**	**243**	**-4**	**119**

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
Geactiveerde acquisitiekosten uit hoofde van verzekeringsactiviteiten	22	-9	122		135
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	-12	16	--	--	4
Totaal	**-332**	**291**	**-342**	**--**	**-383**

Specificatie belastingeffect mutaties eigen vermogen

In miljoenen euro's	2012	2011
Mutatie herwaarderingsreserve	-1	-9
Mutatie cash flow hedge reserve	-2	7
Mutatie reële-waardereserve	-240	466
Mutatie overige reserves	--	-122
Totaal	**-243**	**342**

De uitgestelde belastingvordering uit hoofde van de fiscaal compensabele verliezen bedraagt € 89 miljoen (2011: € 15 miljoen). Dit bedrag betreft 25% van de totale fiscale compensabele verliezen van € 355 miljoen. Een latentie voor een verrekenbaar verlies wordt alleen opgenomen wanneer met voldoende zekerheid verwacht wordt dat het verlies binnen negen jaar na het ontstaan ervan gecompenseerd kan worden met positieve resultaten.

30.10 Vastgoedprojecten

Specificatie vastgoedprojecten

In miljoenen euro's	2012	2011
Vastgoedprojecten	736	622
Cumulatieve bijzondere waardeverminderingen	-320	-110
Totaal	**416**	**512**

Dit betreft vastgoedprojecten waarover Property Finance zeggenschap heeft.

Verloop vastgoedprojecten

In miljoenen euro's	2012	2011
Balanswaarde begin van het jaar	512	467
Herclassificaties	--	22
Uitwinningen	128	160
Investeringen	9	--
Desinvesteringen	-27	-61
Bijzondere waardeverminderingen	-211	-91
Valutakoersverschillen	-1	8
Overige mutaties	6	7
Balanswaarde eind van het jaar	**416**	**512**

Het overgrote deel van de portefeuille is gewaardeerd op basis van externe taxaties. Door de onzekerheid in de markt zijn de bandbreedtes in de waardering ruim. De bijzondere waardeverminderingen hebben plaatsgevonden naar beste schatting van het management.

30.11 Vorderingen op klanten

Specificatie vorderingen op klanten 2012

In miljoenen euro's	Bank-activiteiten	Verzekerings-activiteiten	Groeps-activiteiten	Eliminatie	Totaal
Hypotheken	50.642	3.053	--	--	53.695
Vastgoedfinancieringen:					
- Projectfinanciering	2.299	--	--	--	2.299
- Beleggingsfinanciering	3.932	--	--	--	3.932
Financiële leases	311	--	--	--	311
Overige	4.600	--	474	-977	4.097
Totaal	**61.784**	**3.053**	**474**	**-977**	**64.334**

Specificatie vorderingen op klanten 2011

In miljoenen euro's	Bank-activiteiten	Verzekerings-activiteiten	Groeps-activiteiten	Eliminatie	Totaal
Hypotheken	52.809	3.043	--	--	55.852
Vastgoedfinancieringen:					
- Projectfinanciering	3.493	--	--	--	3.493
- Beleggingsfinanciering	4.843	--	--	--	4.843
Financiële leases	465	--	--	--	465
Overige	3.199	--	471	-771	2.899
Totaal	**64.809**	**3.043**	**471**	**-771**	**67.552**

Verdeling vorderingen op klanten

	Vorderingen		Voorziening		Balanswaarde	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011
Hypotheken	53.913	55.980	-218	-128	53.695	55.852
Vastgoedfinancieringen:						
- Projectfinanciering	3.219	4.008	-920	-515	2.299	3.493
- Beleggingsfinanciering	4.179	4.963	-247	-120	3.932	4.843
Financiële leases	316	468	-5	-3	311	465
Overige	4.285	3.008	-188	-109	4.097	2.899
Totaal	**65.912**	**68.427**	**-1.578**	**-875**	**64.334**	**67.552**

SNS REAAL heeft een deel van de hypothecaire vorderingen gesecuritiseerd. De uitstaande hoofdsom van de gesecuritiseerde portefeuille bedraagt € 22,7 miljard (2011: € 20,9 miljard), waarvan voor een bedrag van € 11,9 miljard (2011: € 9,0 miljard) aan obligaties op eigen boek wordt gehouden. Een verdere toelichting op de securitisatietransacties is opgenomen onder de post 30.17 Schuldbewijzen.

Tevens is voor € 308 miljoen (2011: € 584 miljoen) aan hypotheken als onderpand verschaft bij een onderhandse lening. Daarnaast is een synthetische securitisatie in de vorm van kredietverzekering afgesloten, waarbij kredietrisicoprotectie is gekocht voor een hypotheekportefeuille van € 319 miljoen (2011: € 345 miljoen).

Van de hypotheken is € 17,3 miljard (2011: € 18,2 miljard) als onderpand aan derden verstrekt via de securitisatieprogramma's Hermes, Pearl en Holland Homes waarvan obligaties zijn verkocht aan derden. Deze verpandingen hebben onder normale marktcondities plaatsgevonden.

Voorts is van de hypotheken € 6,1 miljard (2011: € 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 € 7,4 miljard (2011: € 9,0 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

	Bruto		Onverdiende rente		Balanswaarde	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011
Overzicht looptijden						
- Korter dan één jaar	86	131	-11	-17	75	114
- Van één jaar tot vijf jaar	177	281	-24	-37	153	244
- Langer dan vijf jaar	95	122	-12	-15	83	107
Totaal	**358**	**534**	**-47**	**-69**	**311**	**465**

Verloop vorderingen op klanten 2012

In miljoenen euro's	**Hypotheken**	**Vastgoed-financieringen**	**Financiële leases**	**Overig**	**Totaal**
Balanswaarde begin van het jaar	55.980	8.971	468	3.008	68.427
Herclassificaties	-9	-49	--	-118	-176
Uitwinningen	--	-150	--	--	-150
Verstrekkingen	1.456	83	--	463	2.002
Aflossingen	-3.397	-1.456	-152	-176	-5.181
Amortisatie (dis) agio	-62	--	--	--	-62
Mutatie marktwaarde als gevolg van hedge accounting	-86	--	--	--	-86
Valutakoersverschillen	--	-1	--	--	-1
Reële waardemutatie hypotheken via resultaat	28	--	--	--	28
Mutatie rekening-courant	--	--	--	1.109	1.109
Overige mutaties	3	--	--	-1	2
Balanswaarde eind van het jaar	**53.913**	**7.398**	**316**	**4.285**	**65.912**

De mutatie rekening courant van € 1.109 miljoen (2011: € 187 miljoen) betreft kortlopende uitzettingen.

Verloop vorderingen op klanten 2011

In miljoenen euro's	Hypotheken	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
Verstrekkingen	3.999	290	--	435	4.724
Aflossingen	-3.512	-2.166	-141	-206	-6.025
Amortisatie (dis) agio	--	--	--	--	--
Mutatie marktwaarde als gevolg van hedge accounting	-88	--	--	--	-88
Valutakoersverschillen	--	-20	--	--	-20
Reële waardemutatie hypotheken via resultaat	-35	--	--	--	-35
Mutatie rekening-courant	--	--	--	187	187
Overige mutaties	-34	-2	--	16	-20
Balanswaarde eind van het jaar	**55.980**	**8.971**	**468**	**3.008**	**68.427**

In 2009 en 2011 kocht SNS Retail Bank een deel van de hypotheken 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 hypotheken 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 2012 een waarde van € 363 miljoen (2011: € 371 miljoen). De in 2009 geherclassificeerde portefeuille heeft per 31 december 2012 een waarde van € 604 miljoen (2011: € 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 met betrekking tot de portefeuille geherclassificeerd in 2011 en € 700 miljoen voor de portefeuille geherclassificeerd in 2009.

Verloop voorziening vorderingen op klanten specifiek 2012

In miljoenen euro's	**Hypotheken**	**Vastgoed-financieringen**	**Financiële leases**	**Overig**	**Totaal**
Stand begin van het jaar	118	629	3	106	856
Herclassificaties	33	-52	2	44	27
Uitwinningen	--	-33	--	--	-33
Onttrekking	-96	-128	--	-29	-253
Dotatie	170	797	--	77	1.044
Vrijval	-23	-72	--	-13	-108
Overige mutaties	--	23	--	--	23
Stand eind van het jaar	**202**	**1.164**	**5**	**185**	**1.556**

Verloop voorziening vorderingen op klanten specifiek 2011

In miljoenen euro's	Hypotheken	Vastgoed-financieringen	Financiële leases	Overig	Totaal
Stand begin van het jaar	120	726	2	105	953
Herclassificaties	-34	-18	--	--	-52
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	**118**	**629**	**3**	**106**	**856**

Verloop voorziening vorderingen op klanten IBNR 2012

In miljoenen euro's	Hypotheken	Vastgoed-financieringen	Financiële leases	Overig	Totaal
Stand begin van het jaar	10	6	--	3	19
Herclassificaties	-2	6	--	--	4
Dotatie	15	--	--	1	16
Onttrekking	-7	--	--	--	-7
Vrijval	--	-9	--	-1	-10
Overige mutaties	--	--	--	--	--
Stand eind van het jaar	**16**	**3**	**--**	**3**	**22**

Verloop voorziening vorderingen op klanten IBNR 2011

In miljoenen euro's	Hypotheken	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**

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 onder de post vastgoedprojecten. Voor een toelichting op deze projecten wordt verwezen naar de post 30.10 Vastgoedprojecten.

30.12 Vorderingen op banken

Dit betreffen vorderingen op banken, voor zover niet in de vorm van rentedragende waardepapieren, met een 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 € 1,7 miljard (2011: € 1,6 miljard).

30.13 Overige activa

Specificatie overige activa

In miljoenen euro's	2012	2011
Verzekeringsnemers	75	162
Tussenpersonen	164	114
Herverzekeraars	71	3
Vorderingen uit directe verzekering	**310**	**279**
Lopende rente	251	271
Overige overlopende activa	321	664
Overlopende activa	**572**	**935**
Overige belastingen	10	6
Overige vorderingen	339	305
Totaal	**1.231**	**1.525**

De overige vorderingen bestaan onder meer uit het door SNS Bank aan DNB betaalde voorschot van € 175 miljoen (2011: € 183 miljoen) onder het depositogarantiestelsel voor haar aandeel in het faillissement van DSB Bank. Dit voorschot is verminderd met de voorziening van € 27 miljoen (2011: € 40 miljoen). De voorziening is de inschatting van het verwachte tekort van SNS Bank na uitwinning van de boedel.

30.14 Kas en kasequivalenten

Specificatie kas en kasequivalenten

In miljoenen euro's	2012	2011
Direct opeisbare tegoeden bij DNB	5.902	2.294
Niet-direct opeisbare tegoeden bij DNB	--	2.000
Kortlopende banktegoeden	1.672	1.145
Kasmiddelen	80	70
Totaal	**7.654**	**5.509**

De niet-direct opeisbare tegoeden bij DNB zijn niet beschikbaar voor gebruik in de dagelijkse bedrijfsvoering van SNS REAAL.

De stijging van de direct opeisbare tegoeden bij DNB wordt verklaard door in 2012 gebruik te maken van een nieuwe driejaarslening van de ESCB (LTRO).

30.15 Eigen vermogen

Specificatie eigen vermogen

In miljoenen euro's	2012	2011
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouders	2.363	4.448
Eigen vermogen toe te schrijven aan houders van securities	987	979
Belang van derden	2	1
Totaal	**3.352**	**5.428**

Voor een nadere toelichting op het eigen vermogen wordt verwezen naar paragraaf 20.4 Geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen.

30.16 Participatiecertificaten en achtergestelde schulden

Specificatie participatiecertificaten en achtergestelde schulden

In miljoenen euro's	2012	2011
Participatiecertificaten	57	298
Achtergestelde schulden	1.687	1.831
Totaal	**1.744**	**2.129**

30.16.1 Participatiecertificaten

Hieronder zijn opgenomen de door SNS Bank aan derden uitgegeven achtergestelde participatiecertificaten. De certificaten zijn uitgegeven in 2003.

In 2012 zijn twee tranches participatiecertificaten vervroegd afgelost. Als gevolg daarvan staat ultimo 2012 alleen nog de derde tranche open voor een boekwaarde van € 57 miljoen. De Nederlandsche Bank heeft in de tweede helft van 2012 aangegeven dat participatiecertificaten geen onderdeel meer vormen van het core Tier 1 vermogen. Derhalve zijn deze instrumenten vanaf dat moment niet meer meegenomen in de berekening van het toetsingsvermogen in de solvabiliteitsrapportages aan DNB door SNS Bank.

Met de nationalisatie in februari 2013 zijn de participatiecertificaten onteigend ten gunste van de Nederlandse Staat. De certificaten zijn door de Nederlandse Staat als agiostorting ingebracht in het eigen vermogen van SNS REAAL. Vervolgens is door SNS REAAL de participatiecertificaten die door SNS Bank waren uitgegeven als agio in SNS Bank gestort. Zie voor meer informatie paragraaf 2.2.1.3 Onteigening achtergestelde obligaties en onderhandse schulden.

30.16.2 Achtergestelde schulden

Specificatie achtergestelde schulden

In miljoenen euro's	2012	2011
Obligatieleningen	1.609	1.739
Onderhandse leningen	62	74
Slotbonusrekening	16	18
Totaal	**1.687**	**1.831**

Met de nationalisatie van SNS REAAL op 1 februari 2013 (zie paragraaf 30.27 Gebeurtenissen na balansdatum) zijn de achtergestelde schulden onteigend, met uitzondering van de achtergestelde obligatieleningen die door SRLEV N.V. zijn uitgegeven (€ 489 miljoen), alsmede de achtergestelde slotbonusrekening verplichtingen die zijn aangegaan door SRLEV N.V.

Zie ook de tabel in paragraaf 2.2.1 Pro Forma balans SNS REAAL Geconsolideerd onder de kolom ‘Onteigening achtergestelde stukken’.

30.16.2.1 Obligatieleningen

Met de nationalisatie in februari 2013 zijn de achtergestelde obligatieleningen van SNS REAAL N.V. en SNS Bank N.V. onteigend ten gunste van de Nederlandse Staat. De onteigende obligaties zijn door de Nederlandse Staat als agiostorting ingebracht in het eigen vermogen van SNS REAAL. De onteigende achtergestelde obligaties die door SNS Bank waren uitgegeven zijn door SNS REAAL vervolgens als agio in SNS Bank gestort. Zie voor meer informatie paragraaf 2.2.1.3 Onteigening achtergestelde obligaties en onderhandse schulden.

De achtergestelde obligatieleningen van SNS Bank N.V. werden vóór de nationalisatie betrokken in het toetsingsvermogen en maakten onderdeel uit van de solvabiliteitspositie van SNS Bank N.V.

Op een deel van de onteigende obligaties was fair value hedge accounting van toepassing. Deze hedge is beëindigd in februari 2013. De marktwaarde aanpassing op de obligaties van € 83 miljoen wordt ten gunste van het resultaat in het verslagjaar 2013 geboekt.

Zie ook de tabel in paragraaf 2.2.1 Pro Forma balans SNS REAAL Geconsolideerd onder de kolom 'Onteigening achtergestelde stukken'.

SRLEV N.V. heeft in april 2011 € 400 miljoen aan achtergestelde obligaties met een vervaldatum in 2041 uitgegeven. De uitgiftevoorwaarden zijn opgenomen in een prospectus d.d. 12 april 2011. De Europese Commissie heeft besloten SRLEV N.V. geen toestemming te geven de op deze achtergestelde obligaties verschuldigde coupon op de rentebetaaldatum (15 april 2013) uit te keren. Om die reden heeft SRLEV N.V. krachtens Voorwaarde 4(e) van de uitgiftevoorwaarden gebruik gemaakt van haar optionele recht tot uitstel van deze couponbetaling.

Obligatieleningen

	Rente	Looptijd	**Balanswaarde**	**Nominale waarde**	Balanswaarde	Nominale waarde
In miljoenen euro's			**2012**	**2012**	2011	2011
In 2013 onteigend:						
SNS Bank N.V.	4,238%	1999-2019	5	5	5	5
SNS Bank N.V.	5,750%	2003-2049	11	11	10	10
SNS REAAL N.V.	Floating	2005-2012	--	--	200	200
SNS REAAL N.V.	6,258%	2007-2049	248	250	248	250
SNS Bank N.V.	6,625%	2008-2018	36	37	36	37
SNS REAAL N.V.	8,450%	2008-2018	75	76	68	75
SNS Bank N.V.	11,250%	2009-2049	312	320	317	320
SNS Bank N.V.	6,250%	2010-2020	259	262	260	262
Mutatie marktwaarde als gevolg van hedge accounting			98	--	59	--
Subtotaal onteigende stukken			**1.044**	**961**	**1.203**	**1.159**
Niet onteigend in 2013:						
SRLEV N.V.	9,000%	2011-2041	396	400	397	400
SRLEV N.V.	7,010%	2011-2049	87	87	86	86
Mutatie marktwaarde als gevolg van hedge accounting			82	--	53	--
Subtotaal niet onteigende stukken			**565**	**487**	**536**	**486**
Totaal			**1.609**	**1.448**	**1.739**	**1.645**

30.16.2.2 Achtergestelde onderhandse leningen

Met de nationalisatie in februari 2013 zijn de met de achtergestelde onderhandse leningen corresponderende passieve vermogensbestanddelen onteigend ten name van Stichting Afwikkeling Onderhandse Schulden SNS REAAL (Stichting AOS). Het saldo van de achtergestelde onderhandse leningen van SNS Bank bedraagt € 12 miljoen (2011: € 12 miljoen) met een gemiddeld rentepercentage van 6,8% (2011: 6,8%). Het saldo van de achtergestelde onderhandse leningen van SNS REAAL bedraagt € 50 miljoen (2011: € 60 miljoen) met een gemiddeld rentepercentage van 6,7% (2011: 6,6%).

Aangezien SNS REAAL en SNS Bank geen partij meer zijn, zijn de schulden vanuit het perspectief van SNS REAAL en SNS Bank teniet gegaan, en is de boekwaarde ten gunste van het resultaat in het verslagjaar 2013 gebracht.

30.16.2.3 Slotbonusrekening

De achtergestelde slotbonusrekening verplichtingen vormen onderdeel van het beschikbare vermogen bij de solvabiliteitspositie van SRLEV N.V. De slotbonusrekening heeft overwegend een langlopend karakter.

30.17 Schuldbewijzen

Specificatie schuldbewijzen

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Medium Term Notes	11.747	15.670
Certificates of Deposit	162	163
Schuldbewijzen uitgegeven onder securitisatieprogramma's Hermes, Pearl en Lowlands	8.821	9.995
Schuldbewijzen geclassificeerd tegen reële waarde met waardemutaties via de winst- en verliesrekening (securitisatieprogramma Holland Homes)	1.482	1.601
Balanswaarde eind van het jaar	**22.212**	**27.429**

Onder schuldbewijzen zijn opgenomen de niet-achtergestelde obligaties en andere schuldbewijzen met een vaste of van de rentestand afhankelijke rente.

30.17.1 Medium Term Notes

Specificatie Medium Term Notes

	Rente	**Balanswaarde**	**Nominale waarde**	Balanswaarde	Nominale waarde
In miljoenen euro's		**2012**	**2012**	2011	2011
SNS Bank N.V.	Fixed	8.118	7.748	10.138	9.884
SNS Bank N.V.	Structured	900	825	1.038	1.017
SNS Bank N.V.	Floating	2.185	2.188	3.792	3.805
SNS Bank N.V.	Zero	151	165	457	484
SNS REAAL N.V.	Fixed	421	553	302	300
Totaal		**11.775**	**11.479**	**15.727**	**15.490**
In eigen positie*		28	29	57	59
Totaal		**11.747**	**11.450**	**15.670**	**15.431**

** Stukken in eigen positie worden geëlimineerd*

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 € 2,8 miljard (2011: € 5,4 miljard).

30.17.2 Certificates of Deposit

Specificatie Certificates of Deposit

In miljoenen euro's	Balanswaarde 2012	Nominale waarde 2012	Balanswaarde 2011	Nominale waarde 2011
SNS Bank N.V.	162	162	163	164

30.17.3 Schuldbewijzen uitgegeven onder securitisatieprogramma's Hermes, Pearl en Lowlands

SNS REAAL N.V 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 N.V. 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, Pearl en Lowlands

In miljoenen euro's	Oorspronkelijke hoofdsom bij aanvang	Aanvang securitisatie	Balanswaarde Obligaties 2012	Balanswaarde Obligaties 2011	Eerste call-optie datum	Contractuele expiratie
Hermes VIII	1.269	05-2004	461	493	18-11-2013	01-05-2038
Hermes IX	1.529	05-2005	818	878	18-02-2014	01-02-2039
Hermes X	1.528	09-2005	920	987	18-03-2015	01-09-2039
Hermes XI	1.528	02-2006	1.047	1.123	18-09-2015	01-09-2040
Hermes XII	2.241	10-2006	1.295	1.429	18-03-2016	01-12-2038
Hermes XIII	2.800	02-2007	--	1.878	18-08-2012	01-08-2039
Hermes XIV	2.000	09-2007	1.385	1.489	18-02-2013	01-11-2039
Hermes XV*	1.618	04-2008	1.384	1.481	18-04-2015	01-04-2042
Hermes XVI	3.000	09-2008	3.000	3.000	18-10-2013	01-10-2045
Hermes XVII*	2.844	05-2009	2.513	2.670	18-01-2013	01-04-2042
Hermes XVIII	960	10-2012	933	--	18-09-2017	01-09-2044
Pearl I*	1.014	09-2006	1.014	1.014	18-09-2026	01-09-2047
Pearl II*	852	05-2007	747	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
Lowlands I	3.793	01-2012	3.449	--	18-03-2014	01-03-2036
Totaal	**34.857**		**20.773**	**19.057**		
In eigen positie**			11.952	9.062		
Totaal			**8.821**	**9.995**		

** Na herstructurering*

*** Stukken in eigen positie worden geëlimineerd*

SNS Bank N.V. heeft in 2012 obligaties, uitgegeven door de securitisatie programma's, met een geamortiseerde kostprijs

van € 11,8 miljard in positie genomen (2011: € 8,9 miljard) en daarnaast achtergestelde obligaties, uitgegeven door verschillende Pearl B.V.'s, met een geamortiseerde kostprijs van € 98 miljoen gekocht (2011: € 98 miljoen).

REAAL N.V. heeft in 2012 obligaties, uitgegeven door verschillende Hermes B.V.'s, met een geamortiseerde kostprijs van € 74 miljoen (2011: € 77 miljoen) in positie genomen.

De senior tranches van Hermes XIV tot en met XVIII en Pearl IV werden grotendeels op eigen boek gehouden en kwalificeren als beleenbare activa bij de Europese Centrale Bank.

Bij transacties waarbij spaarhypotheken worden gesecuritiseerd heeft REAAL N.V. een (sub)participatie voor de omvang van de opgebouwde spaardelen. Eind 2012 bedroeg het totaal van deze participaties € 407 miljoen (2011: € 258 miljoen).

30.17.4 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.

30.17.5 Overzicht securitisatieprogramma's Holland Homes

Specificatie securitisatieprogramma's Holland Homes

	Oorspronkelijke hoofdsom bij aanvang	Datum van securitisatie	**Balanswaarde Obligaties**	Balanswaarde Obligaties	Datum put-optie	Contractuele afloopdatum
In miljoenen euro's			**2012**	2011		
Holland Homes (MBS 2000-1)	350	11-2000	125	133	-	24-09-2030
Holland Homes (MBS 2003-1)	435	12-2003	194	216	30-12-2013	31-12-2080
Holland Homes (MBS 2005-1)	757	11-2005	539	568	20-12-2015	31-12-2083
Holland Homes (MBS (Oranje) 2005-1)	1.601	04-2006	718	784	20-01-2018	31-12-2083
Totaal	**3.143**		**1.576**	**1.701**		
In eigen positie*			94	100		
Totaal			**1.482**	**1.601**		

** Stukken in eigen positie worden geëlimineerd*

Het contractuele niet-verdisconteerde bedrag dat afgelost zal moeten worden aan het einde van de looptijd van de hierboven vermelde obligaties bedraagt in totaal € 1.542 miljoen (2011: € 1.662 miljoen).

30.18 Verzekerings- en herverzekeringscontracten

Specificatie verzekeringscontracten en herverzekeringscontracten naar segment

	Bruto		Herverzekering	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011
REAAL Leven, voor eigen rekening en risico	17.605	17.955	3.019	3.248
Zwitserleven, voor eigen rekening en risico	9.312	6.524	2	2
Leven, voor eigen rekening en risico	**26.917**	**24.479**	**3.021**	**3.250**
REAAL Leven, voor rekening en risico polishouders	6.572	6.434	--	--
Zwitserleven, voor rekening en risico polishouders	7.357	6.821	--	--
Leven, voor rekening en risico polishouders	**13.929**	**13.255**	**--**	**--**
Schade	1.256	1.311	164	176
Herclassificatie naar voorziening voor personeelsverplichtingen	-333	-218	--	--
Totaal	**41.769**	**38.827**	**3.185**	**3.426**

Specificatie verzekeringscontracten en herverzekeringscontracten naar soort contract

		Bruto		Herverzekering	
In miljoenen euro's	*Toelichting*	**2012**	2011	**2012**	2011
Levensverzekeringsverplichtingen	*a*	27.202	24.792	3.021	3.250
Nog af te schrijven Rentestandkortingen	*b*	-400	-445	--	--
Winstdeling, bonussen en kortingen	*c*	115	132	--	--
Leven, voor eigen rekening en risico		**26.917**	**24.479**	**3.021**	**3.250**
Levensverzekeringsverplichtingen	*d*	13.929	13.255	--	--
Leven, voor rekening en risico polishouders		**13.929**	**13.255**	**--**	**--**
Premietekorten en lopende risico's	*e*	16	7	--	--
Niet-verdiende premies	*f*	102	128	2	1
Te betalen schaden	*g*	849	882	122	131
Niet gemelde schaden (IBNR)	*h*	289	294	40	44
Schade		**1.256**	**1.311**	**164**	**176**
Herclassificatie naar voorziening voor personeelsverplichtingen		-333	-218	--	--
Totaal		**41.769**	**38.827**	**3.185**	**3.426**

Verzekeringscontracten hebben overwegend een langlopend karakter.

De toegezegde pensioenregeling van een aantal medewerkers van SNS REAAL N.V., die deelnemen aan de Zwitserleven regeling, is verzekerd bij SRLEV N.V. SRLEV N.V. verantwoordt deze verzekeringsverplichting onder verzekeringscontracten. Omdat het voor de SNS REAAL N.V. een pensioenverplichting betreft, is deze verzekeringsverplichting van € 333 miljoen (2011: € 218 miljoen) in de consolideerde jaarrekening geherclassificeerd naar de voorziening voor personeelsverplichtingen.

SNS REAAL heeft op 17 november 2010 met de Stichting Verliespolis een definitief akkoord gesloten over de compensatieregeling. Onder de levensverzekeringsverplichtingen is per 31 december 2012 een bedrag van € 329 miljoen (2011: € 277 miljoen) opgenomen ten behoeve van de compensatie van houders van beleggingspolissen. Onder de levensverzekeringslasten is in 2012 een bedrag van € 100 miljoen opgenomen ten behoeve van de compensatie van houders van beleggingspolissen, bestaande uit de jaarlijkse oprenting van € 25 miljoen (2011: € 22 miljoen) en een additionele dotatie van € 75 miljoen. De mutaties in de voorzieningen zijn een inschatting op basis van de nu op dit moment beschikbare polisinformatie. De uiteindelijk compensatie kan hiervan afwijken.

De voorziening voor compensatie van pensioencontracten met een beschikbare premieregeling bedraagt ultimo 2012 € 35 miljoen (2011: € 33 miljoen). In 2012 is deze voorziening vanuit de levensverzekeringslasten verhoogd met € 12 miljoen (2011: € 5 miljoen) voor verwachte toekomstige compensaties. 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. In 2012 is een deel van de portefeuillle gecompenseerd en is bijna € 10 miljoen aangewend uit deze voorziening.

a. Verloop levensverzekeringsverplichtingen voor eigen rekening en risico

	Bruto		Herverzekering	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011
Balanswaarde begin van het jaar	24.792	24.435	3.250	151
Herclassificatie portefeuille	350	56	--	--
Herverzekeringscontracten	--	--	--	3.295
Uitkeringen	-2.143	-2.208	-416	-465
Ontvangen premies	1.360	1.506	157	246
Rentetoevoeging	947	1.041	127	122
Technisch resultaat	-201	-122	-157	-65
Vrijval van kostendekking	-173	-213	62	-34
Mutatie shadow accounting	2.268	296	--	--
Overige mutaties	2	1	-2	--
Balanswaarde eind van het jaar	**27.202**	**24.792**	**3.021**	**3.250**

In 2012 is voor een bedrag van € 350 miljoen (2011: € 56 miljoen) aan levensverzekeringsverplichtingen portefeuilles geherclassificeerd van rekening en risico polishouders naar eigen rekening en risico.

Onderstaande tabel toont de mutatie uit hoofde van shadow accounting, tegenover eenzelfde mutatie in de balanspost verzekeringscontracten.

Herkomst mutaties shadow accounting in levensverzekeringsverplichtingen

	Via overig totaalresultaat, herwaarderingsreserves		Via winst- en verliesrekening, verzekeringstechnische lasten		Totaal	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011
Resultaten op gealloceerde beleggingen en rentederivaten*	--	--	-33	-13	-33	-13
Winstdeling	265	285	49	24	314	309
Shadow loss accounting	1.987	--	--	--	1987	--
Totaal mutaties shadow accounting in levensverzekeringsverplichtingen	**2.252**	**285**	**16**	**11**	**2.268**	**296**
Belastingen	563	71	4	3	567	74
Totaal mutaties, netto	1.689	214	12	8	1.701	222

** Dit betreft in de winst- en verliesrekening verantwoorde resultaten van rentederivaten en voor verkoop beschikbare vastrentende beleggingen, voor zover deze zijn aangehouden ter dekking van in de voorzienig verzekeringscontracten besloten rentegerelateerde opties en garanties in de verzekeringscontracten voor rekening en risico van de polishouder.*

b. Verloop nog af te schrijven Rentestandkortingen

	Leven eigen risico	
In miljoenen euro's	**2012**	2011
Balanswaarde begin van het jaar	445	471
In het boekjaar verleende kortingen	1	28
Afgeschreven ten laste van het resultaat	-46	-51
Overige mutaties	--	-3
Balanswaarde eind van het jaar	**400**	**445**

c. Verloop voorziening voor winstdeling, bonussen en kortingen

	Leven eigen risico	
In miljoenen euro's	**2012**	2011
Balanswaarde begin van het jaar	132	142
In het boekjaar verleende winstdeling, bonussen en kortingen	-17	-10
Balanswaarde eind van het jaar	**115**	**132**

d. Verloop levensverzekeringsverplichtingen voor rekening en risico polishouders

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Balanswaarde begin van het jaar	13.255	13.433
Herclassificatie portefeuille	-350	-56
Ontvangen premies	1.276	1.342
Uitkeringen	-1.371	-1.100
Rentetoevoeging	563	-62
(Valuta)koersverschillen	682	-87
Technisch resultaat	41	-62
Vrijval van kostendekking	-141	-176
Overige mutaties	-26	23
Balanswaarde eind van het jaar	**13.929**	**13.255**

e. Verloop voorziening voor premietekorten en lopende risico's

	Bruto	
In miljoenen euro's	**2012**	2011
Balanswaarde begin van het jaar	7	7
Herclassificatie	8	--
Toevoegingen gedurende het jaar	1	--
Balanswaarde eind van het jaar	**16**	**7**

De reclassificatie van € 8 miljoen betreft een verschuiving van een post gepresenteerd in 2011 onder de voorziening niet-verdiende premies, die onder de voorziening voor premietekorten en lopende risico's valt.

f. Verloop voorziening voor niet-verdiende premies

	Bruto		Herverzekering	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011
Balanswaarde begin van het jaar	128	142	1	2
Herclassificatie	-8	--	--	--
Toevoegingen gedurende het jaar	102	128	2	1
Toegevoegd aan het resultaat	-120	-142	-1	-2
Balanswaarde eind van het jaar	**102**	**128**	**2**	**1**

g. Verloop voorziening voor te betalen schaden

	Bruto		Herverzekering	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011
Balanswaarde begin van het jaar	882	898	131	138
Gemelde schades, huidige periode	465	492	31	26
Gemelde schades, voorgaande perioden	29	29	1	-4
Uitgekeerde schades, huidige periode	-274	-270	-17	-18
Uitgekeerde schades, voorgaande perioden	-269	-281	-27	-14
Rentetoevoeging	14	14	3	3
Overige mutaties	2	--	--	--
Balanswaarde eind van het jaar	**849**	**882**	**122**	**131**

h. Verloop voorziening voor niet-gemelde schaden

	Bruto		Herverzekering	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011
Balanswaarde begin van het jaar	294	326	44	64
Toevoegingen gedurende het jaar	86	75	6	4
Toegevoegd aan het resultaat	-91	-107	-10	-24
Balanswaarde eind van het jaar	**289**	**294**	**40**	**44**

30.19 Voorziening voor personeelsverplichtingen

Specificatie voorziening voor personeelsverplichtingen

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Pensioenverplichtingen	410	410
Overige personeelsverplichtingen	28	30
Totaal	**438**	**440**

30.19.1 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 2013 in totaal naar verwachting circa € 20 miljoen (2012: € 18 miljoen).

De niet-opgenomen actuariële winsten en verliezen bedragen € 103 miljoen negatief (2011: € 75 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 (amortisatielasten 2012 € 3 miljoen). Na 1 januari 2013 worden actuariële winsten en verliezen conform IAS 19 Revised voortaan in de post Overig totaalresultaat gepresenteerd. Zie tevens paragraaf 21.3.3 voor een nadere uiteenzetting van het effect van de wijziging van de IAS 19 Richtlijn.

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.

30.19.1.1 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 2013 zal circa € 71 miljoen bedragen (2012: € 70 miljoen).

30.19.1.2 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 2013 bedraagt afgerond € 1 miljoen (2012: € 2 miljoen).

30.19.1.3 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 € 5 miljoen negatief (2011: € 3 miljoen negatief).

Bij de overname van AXA zijn tevens oude pensioenregelingen van UAP, Equity & Law (E&L) en Guardian overgenomen. De regelingen van UAP en E&L zijn ondergebracht bij REAAL, waarbij de beleggingen niet zijn opgenomen in een gesepareerd depot. De regeling van Guardian is extern verzekerd. Voor deze pensioenregeling is na saldering met de reële waarde van de beleggingen een bedrag van € 61 miljoen (2011: € 60 miljoen) opgenomen in de pensioenvoorziening.

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 (2011: € 84 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 2013 naar verwachting € 8 miljoen (2012: € 5 miljoen).

30.19.1.4 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 voorwaardelijke indexatie van de pensioenaanspraken van inactieve deelnemers wordt toegekend vanuit het rendement op beleggingen en eventuele technische resultaten. Indien het rendement niet voldoende is, kan de indexatie lager zijn dan de indexatie bij de Stichting Pensioenfonds SNS REAAL. Vanaf 2025 is de indexatie in principe 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 € 198 miljoen (2011: € 194 miljoen). Er is geen gesepareerd depot met beleggingen. De bijdrage van SNS REAAL aan de toegezegde-pensioenregeling van Zwitserleven bedraagt voor 2013 naar verwachting circa € 9 miljoen (2012: € 10 miljoen).

30.19.1.5 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 2013 naar verwachting € 3 miljoen (2012: € 3 miljoen).

Opbouw van de pensioenverplichtingen

In miljoenen euro's	**2012**	2011	2010	2009	2008
Contante waarde pensioenaanspraken	790	747	684	612	614
Reële waarde beleggingen van pensioenregelingen	293	262	293	285	271
Contante waarde van netto verplichtingen	**497**	**485**	**391**	**327**	**343**
Mutatie overwaarde beleggingen boven asset ceiling	16	--	--	--	--
Niet-opgenomen actuariële winsten en verliezen	-103	-75	-18	54	16
Totaal	**410**	**410**	**373**	**381**	**359**

Bij de pensioenregeling van voormalig AXA personeel is de overwaarde van de beleggingen ten opzichte van de pensioenverplichting € 16 miljoen, waarmee een actiefpost zou ontstaan. IAS 19 heeft echter een plafond voor deze actiefpost ingesteld, waarboven activering niet is toegestaan (de asset ceiling). Dit plafond is eind 2012 overschreden, waardoor € 16 miljoen ten laste van het resultaat is afgewaardeerd. Daartegenover is een winst van per saldo € 12 miljoen uit financiële en niet financiële actuariële winsten en verliezen direct in de winst- en verliesrekening verantwoord in plaats van deze uit te stellen via de corridor methode.

Verloop contante waarde pensioenverplichtingen

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Contante waarde begin van het jaar	747	684
Toename en oprenting	28	30
Uitkeringen	-21	-22
Overige mutaties	-2	-25
Verwachte waarde eind van het jaar	**752**	**667**
Mutatie niet-opgenomen actuariële winsten en verliezen	38	80
Contante waarde eind van het jaar	**790**	**747**

In 2011 is onder de overige mutaties 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	**2012**	2011
Reële waarde begin van het jaar	262	293
Rendement	14	26
Premies	16	22
Uitkeringen	-21	-21
Overige mutaties	2	-81
Verwachte waarde eind van het jaar	**273**	**239**
Mutatie niet-opgenomen actuariële winsten en verliezen	20	23
Reële waarde eind van het jaar	**293**	**262**

In 2011 is onder de overige mutaties een bedrag verantwoord van € 33 miljoen als gevolg van de settlement van Pensioenfonds Nieuw Rotterdam en € 50 miljoen doordat de pensioenregeling van UAP en E&L zijn ondergebracht bij REAAL, waarbij de beleggingen in een gesepareerd depot zijn opgenomen.

Onderverdeling beleggingen

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Aandelen en vergelijkbare beleggingen	46	50
Rentedragende waarden	209	178
Overig	38	34
Totaal	**293**	**262**

Verloop niet-opgenomen actuariële winsten en verliezen

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Balanswaarde begin van het jaar	-75	-18
Pensioenaanspraken	-38	-80
Reële waarde van de beleggingen	20	23
Afschrijvingen	2	--
Direct verantwoorde actuariële resultaten asset ceiling	-12	--
Balanswaarde eind van het jaar	**-103**	**-75**

In het verloop van de niet-opgenomen actuariële winsten en verliezen is een mutatie van € 12 miljoen opgenomen als gevolg van het overschrijden van de asset ceiling, waardoor dit bedrag direct in de winst- en verliesrekening is verantwoord.

Ervaringsaanpassingen van de pensioenverplichtingen

In procenten	**2012**	2011	2010	2009	2008
Ervaringsaanpassingen als % van de pensioenaanspraken	1%	-1%	1%	-2%	-1%
Ervaringsaanpassingen als % van de beleggingen	4%	-2%	-2%	-3%	-2%

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 ultimo boekjaar

In procenten	**2012**	2011	2010	2009	2008
Disconteringsvoet	3,5%	3,8%	4,7%	4,9%	5,1%
Verwachte salarisstijging	0% - 1,8%	1,5% - 2,2%	2,3%	2,3%	2,5%
Verwacht rendement op beleggingen	--	4,1% - 5,6%	3,2%-6,1%	3,8%-3,9%	5,5-5,7%

Het rendement in de winst- en verliesrekening is tot en met 2012 gebaseerd op het verwachte rendement dat ultimo vorig boekjaar is vastgesteld. Vanaf 2013 wordt het rendement op kwalificerende pensioenbeleggingen gelijkgesteld met de disconteringsvoet, waarmee de pensioenverplichtingen worden opgerent. Het verwacht rendement eind 2012 is daarom niet meer opgenomen in de tabel hierboven.

30.19.2 Overige personeelsverplichtingen

Verloop overige personeelsverplichtingen

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Balanswaarde begin van het jaar	30	31
Dotatie / vrijval overige personeelsverplichtingen	--	-4
Overige mutaties	-2	3
Balanswaarde eind van het jaar	**28**	**30**

30.20 Overige voorzieningen

Specificatie overige voorzieningen

	Bankactiviteiten		Verzekeringsactiviteiten		Groepsactiviteiten		Totaal	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011
Reorganisatievoorziening	52	22	25	26	11	10	88	58
Overige voorzieningen	30	13	11	13	--	2	41	28
Totaal	**82**	**35**	**36**	**39**	**11**	**12**	**129**	**86**

De reorganisatievoorziening heeft betrekking op reorganisaties behorend bij kostenbesparingsprogramma's. Het is de verwachting dat het grootste gedeelte van de reorganisaties in de komende jaren worden afgewikkeld.

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.

Eind januari 2013 is SNS Bank N.V. aansprakelijk gesteld inzake de claim van Stichting Claim SNS/Bos & Partners in verband met het beleggen in niet bij de AFM geregistreerde buitenlandse beleggingsfondsen voor excecution-only

klanten. Inmiddels is met 70% van de klanten een compensatievoorstel overeengekomen. Ten behoeve van de claim is ultimo 2012 een voorziening gevormd ter grootte van € 20 miljoen (2011: € 4 miljoen).

Verloop overige voorzieningen

	Reorganisatievoorziening		Overige voorzieningen		Totaal	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011
Balanswaarde begin van het jaar	58	62	28	21	86	83
Dotatie / vrijval	56	24	18	6	74	30
Onttrekking	-25	-28	-4	-2	-29	-30
Overige mutaties	-1	--	-1	3	-2	3
Balanswaarde eind van het jaar	**88**	**58**	**41**	**28**	**129**	**86**

30.21 Spaargelden

Specificatie spaargelden

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Direct opvraagbaar	24.882	22.289
Overige	7.933	8.052
Totaal	**32.815**	**30.341**

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 € 2.393 miljoen (2011: € 1.297 miljoen) aan banksparen en voor € 331 miljoen (2011: € 298 miljoen) aan levensloop sparen opgenomen.

30.22 Overige schulden aan klanten

Specificatie overige schulden aan klanten 2012

In miljoenen euro's	**Bank-activiteiten**	**Verzekerings-activiteiten**	**Groeps-activiteiten**	**Eliminatie**	**Totaal**
Langlopende schulden	2.186	4.023	681	-1.516	5.374
Direct opvraagbare tegoeden	5.745	--	--	-293	5.452
Hypotheekdepots	91	--	--	--	91
Spaardepots	1.507	52	--	-1.493	66
Totaal	**9.529**	**4.075**	**681**	**-3.302**	**10.983**

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**

30.23 Schulden aan banken

Specificatie schulden aan banken 2012

In miljoenen euro's	Bank-activiteiten	Verzekerings-activiteiten	Groeps-activiteiten	Eliminatie	Totaal
Direct opvraagbaar	1.096	1.298	--	-792	1.602
Deposito's en certificaten	5.921	2.447	--	--	8.368
Onderhandse leningen	1.656	--	--	--	1.656
Overige schulden aan klanten	13	--	--	--	13
Totaal	**8.686**	**3.745**	**--**	**-792**	**11.639**

Specificatie schulden aan banken 2011

In miljoenen euro's	Bank-activiteiten	Verzekerings-activiteiten	Groeps-activiteiten	Eliminatie	Totaal
Direct opvraagbaar	545	687	23	-648	607
Deposito's en certificaten	1.884	2.467	50	-50	4.351
Onderhandse leningen	1.897	--	--	--	1.897
Overige schulden aan klanten	390	--	--	--	390
Totaal	**4.716**	**3.154**	**73**	**-698**	**7.245**

De schulden aan banken bestaat onder meer uit verplichtingen uit hoofde van repo-contracten ter waarde van € 2,9 miljard (2011: € 2,9 miljard). Tevens bestaan de schulden aan banken uit 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.

Verder betreffen de schulden aan banken bij SNS Bank N.V. een tweetal driejaarsleningen met de ESCB (LTRO).

30.24 Overige verplichtingen

Specificatie overige verplichtingen

In miljoenen euro's	2012	2011
Schulden uit directe verzekering	554	490
Herverzekeraars	58	-47
Overige belastingen	78	75
Overige schulden	1.797	1.383
Lopende rente	1.210	1.253
Totaal	**3.697**	**3.154**

30.25 Niet uit de balans blijkende verplichtingen

30.25.1 Voorwaardelijke verplichtingen

Specificatie voorwaardelijke verplichtingen

In miljoenen euro's	2012	2011
Verplichtingen wegens verstrekte borgtochten en garanties	173	200
Verplichtingen uit hoofde van onherroepelijke faciliteiten	757	933
Terugkoopverplichtingen	1.585	1.713

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 hypotheken van 5% per jaar (2011: 7%). 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	2012	2011
< 1 jaar	194	221
1 - 5 jaar	491	623
> 5 jaar	900	869
Totaal	**1.585**	**1.713**

30.25.2 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.

30.25.3 Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden

SNS REAAL zal in 2013 voor 13,85% (2012: 14,36%) deelnemen aan de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. in het cluster leven en voor 5,45% (2012: 5,35%) in het cluster schade. In 2013 is de omvang van de garantstelling € 77 miljoen (2012: € 79 miljoen) en bedraagt de premie-afdracht € 1 miljoen (2012: € 1 miljoen).

30.25.4 Leaseverplichtingen

Looptijd toekomstige minimale betalingsverplichtingen operationele leasecontracten

In miljoenen euro's	**2012**	2011
< 1 jaar	23	26
1 - 5 jaar	53	59
> 5 jaar	78	51
Totaal	**154**	**136**

Bij het opstellen van de omvang van de leaseverplichtingen wordt ervan uit gegaan dat per peildag (laatste dag van het boekjaar) de leaseovereenkomst wordt opgezegd. Op basis van deze opzegging wordt per leaseovereenkomst bepaald per welke eerstkomende datum de opzegging kan plaatsvinden. Over de periode vanaf peildatum tot aan de eerst mogelijke opzegdatum wordt de totale leaseverplichting berekend. De totale leaseverplichting bestaat uit de conform de leaseovereenkomst nominaal verschuldigde huursom over genoemde periode. De belangrijkste overeenkomsten hebben verlengingsmogelijkheden. Er bestaan geen opties tot het verwerven van eigendom en geen opgelegde beperkingen uit hoofde van de leaseovereenkomsten.

30.25.5 Juridische procedures

30.25.5.1 Nationalisatie

Op 1 februari 2013 heeft de Minister van Financiën heeft op grond van de artikelen 6:2 en 6:4 van de Wet op het Financieel toezicht besloten tot onteigening van:

- alle geplaatste aandelen in het kapitaal van SNS REAAL N.V. (hierna: SNS REAAL)
- alle door SNS REAAL aan Stichting Beheer SNS REAAL uitgegeven core Tier 1 capital securities (‘Stichting securities’)
- alle achtergestelde obligaties van SNS REAAL en SNS Bank N.V.
- achtergestelde onderhandse schulden van SNS REAAL en SNS Bank N.V.

Tegen het besluit is door een groot aantal belanghebbenden beroep ingesteld bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State. De Raad van State heeft op 25 februari 2013 de beroepen grotendeels ongegrond verklaard en het onteigeningsbesluit in stand gelaten met dien verstande dat de Raad van State vond dat de Minister de effecten en vermogensbestanddelen wel rechtmatig heeft onteigend, maar de daarmee verband houdende verplichtingen of aansprakelijkheden niet.

De rechthebbenden ten aanzien van de hiervoor genoemde effecten en vermogensbestanddelen hebben recht op een schadeloosstelling ter hoogte van de werkelijke waarde. De hoogte van de schadeloosstelling wordt vastgesteld door de Ondernemingskamer van het Gerechtshof te Amsterdam. De minister heeft inmiddels een schadeloosstelling van 0 euro

aangeboden. Indien de Ondernemingskamer zou bepalen dat wel een schadeloosstelling verschuldigd is dan wordt deze voldaan door de Staat der Nederlanden. Dat heeft dus geen consequenties voor SNS REAAL.

De mogelijkheid bestaat dat de oorspronkelijke rechthebbenden van de onteigende effecten en vermogensbestanddelen juridische procedures zullen starten om hun schade vergoed te krijgen. Op dit moment is geen inschatting te maken van zowel de kans dat mogelijke juridische procedures tot een verplichting zullen leiden alsmede de hoogte van de financiële impact op SNS REAAL N.V. Om die reden zijn ten aanzien van mogelijke juridische procedures door rechthebbenden van de onteigende effecten en vermogensbestanddelen geen voorzieningen gevormd. Aangezien de uitkomst van mogelijke juridische procedures niet met zekerheid bepaald kan worden, valt niet uit te sluiten dat een negatieve uitkomst daarvan een materiële negatieve financiële impact zou kunnen hebben op de vermogenspositie, resultaten of kasstromen van SNS REAAL N.V.

30.25.5.2 Claims en rechtszaken

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.

Madoff

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 2011 is gemeld, heeft SNS Bank klanten in voorkomende gevallen een passende schadevergoeding aangeboden. Hiervoor zijn voorzieningen getroffen. In de procedure bij de rechtbank is in januari 2013 vonnis gewezen. De rechter heeft geoordeeld dat SNS Bank fouten heeft gemaakt en daarmee contractuele verplichtingen niet is nagekomen. SNS Bank beraadt zich op haar positie en onderzoekt mogelijke vervolgstappen, waaronder het instellen van hoger beroep.

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. Op de BVI is tot tweemaal toe een uitspraak gedaan die in het voordeel is van SNS Bank, maar waartegen beroep is ingesteld. SNS Bank zal zich krachtig verdedigen en kan op dit moment geen betrouwbare inschatting maken van een eventuele voorziening als gevolg van deze vorderingen.

Effectenkrediet

SNS Bank is in juni 2012 een gerechtelijke procedure gestart tegen een klant wegens niet-terugbetaling van een bedrag (€ 11,3 miljoen.) uit hoofde van een door SNS Bank verstrekt effectenkrediet. SNS Bank heeft het volledige bedrag van de vordering reeds voorzien in het eerste halfjaar 2012. Deze klant vordert in dezelfde procedure dat wordt vastgesteld dat SNS Bank en SNS Securities onrechtmatig jegens hem hebben gehandeld en hij derhalve schade heeft geleden. De klant vordert geen specifiek bedrag, maar verzoekt de rechtbank om de schade in een aparte procedure, te mogen vaststellen. SNS Bank en SNS Securities verdedigen zich tegen deze vorderingen. Vooralsnog achten wij de kansen van de vorderingen van klant beperkt. Om deze reden en het feit dat er geen duidelijkheid is over de hoogte van een eventuele schadevordering is er geen aanleiding om hiervoor een voorziening op te nemen.

Onregelmatigheden Property Finance
Gedurende het boekjaar is een redelijk vermoeden van onregelmatigheden verkregen ten aanzien van de facturen en declaraties inzake de inhuur van derden en samenwerking met derde partijen binnen Property Finance. Dit heeft ten dele plaatsgevonden op bestuurs- en commissariaatfuncties op projecten.

Thans zijn wij deze signalen, die duiden op mogelijke onregelmatigheden, nader aan het onderzoeken. Concrete bewijzen voor onregelmatigheden leiden vervolgens tot het instellen van vorderingen. Deze vorderingen zijn naar hun aard onzeker als gevolg waarvan zij op dit moment niet leiden tot opname en waardering in de balans dan wel tot vermelden van een contingent asset.

Wij hebben diverse maatregelen getroffen om herhaling te voorkomen. Onder meer zijn de mogelijk betrokken medewerkers niet meer bij Property Finance werkzaam. Indien van toepassing wordt de samenwerking met (aan hen) gelieerde partijen opgezegd. Daarnaast is een aantal managers en medewerkers van Property Finance geschorst, lopende het onderzoek. Voorts is aangifte gedaan van vermoedens van strafbare feiten die voortvloeien uit gedragingen van de betrokken medewerkers. Ook het voortzetten van het door SNS REAAL ingestelde onderzoek vormt onderdeel van de maatregelen die getroffen zijn na het bekend worden van de signalen van mogelijke onregelmatigheden.

Naast het door SNS REAAL ingestelde onderzoek loopt er een onderzoek van de strafrechtelijke autoriteiten. SNS REAAL werkt voor dit onderzoek, binnen de daarvoor geldende grenzen samen met de strafrechtelijke autoriteiten. Het is mogelijk dat bij de afronding van de onderzoeken nog zaken blijken die van invloed zouden kunnen zijn op de waardering van activa en passiva.

Tenslotte bestaat met betrekking tot een beperkt aantal kredietdossiers een vermoeden van onregelmatigheden, die in de periode voor 2010 hebben plaatsgevonden. Deze dossiers worden momenteel met ondersteuning van een externe partij nader onderzocht.

Property Finance is geconfronteerd met een aantal claims. De meest belangrijke worden hierna toegelicht.

Union de Sociedad The Key en Colmar Group Spain
De heer R. Ras, een projectonwikkelaar die destijds betrokken was bij de bouw en ontwikkeling van een aantal Spaanse vastgoedprojecten die door SNS Property Finance B.V. gefinancierd werden, beweert een vordering van ruim € 408 miljoen te hebben op Property Finance wegens beweerdelijke schade geleden op deze projecten door toedoen van Property Finance. Deze vordering is niet onderbouwd met argumenten. De heer Ras toonde NOS Televisie op 10 januari jl. een Spaans betalingsverzoek ("acto de conciliacion") gericht aan Property Finance, waarin Property Finance werd opgeroepen om voor een Spaanse rechter te verschijnen om te bevestigen dat het voormeld bedrag verschuldigd is. Property Finance heeft dit betalingsverzoek tot op heden nog niet ontvangen. Property Finance ontkent met kracht dat zij gehouden is tot betaling van het bedrag van € 408 miljoen. De zaak is formeel nog niet aanhangig gemaakt, maar door de heer Ras wel breed uitgemeten in de pers.

Océanis
Océanis S.A.S. is een Franse joint-venture, waarin Property Finance (door middel van een aan haar gelieerde vennootschap) tot juni 2010 indirect aandeelhouder was. Apollonia was een van de makelaars die door Océanis werd ingeschakeld om een deel van het door haar in Frankrijk ontwikkelde vastgoed te verkopen. In 2008 is een juridisch strafrechtelijk onderzoek gestart tegen Apollonia voor de Rechtbank van Marseille nadat er klachten waren ingediend door verschillende klanten van Apollonia wegens beweerdelijk frauduleus handelen van deze makelaar. Property Finance en de aan haar gelieerde vennootschap zijn niet in deze zaak betrokken. In de Nederlandse pers is eind december 2012 over deze zaak geschreven. Het Océanis dossier is één van de projecten die momenteel binnen Property Finance onderzocht worden op mogelijke onregelmatigheden en eventuele verhaalsmogelijkheden. Bovendien wordt onderzocht in hoeverre er eventueel strafrechtelijke en /of civielrechtelijke aansprakelijkheid van personen binnen Property Finance c.q. Property Finance en aan haar gelieerde vennootschappen zou kunnen bestaan in verband met het Franse strafrechtelijke onderzoek gericht tegen Apollonia.

Nawon
Nawon International Estates II B.V., Nawon International Estates III B.V. en Nawon Holding B.V. (hierna: “Nawon”) hebben Property Finance per brief van 11 december 2012 aansprakelijk gesteld voor door hen reeds geleden en nog te lijden schade ten bedrage van ca. € 50 miljoen. Nawon heeft DNB op 31 januari 2013 verzocht een onderzoek in te stellen bij Property Finance terzake dit dossier. Volgens Nawon zou Property Finance als financier van Nawon’s Duitse vastgoed portefeuille haar zorgplicht jegens Nawon hebben geschonden. Op 26 februari 2013 heeft Property Finance elke aansprakelijkheid van de hand gewezen. Nawon heeft nog geen dagvaarding tegen Property Finance uitgebracht. Nawon Holding B.V. is inmiddels failliet verklaard en de curator heeft de beide andere Nawon partijen gevraagd met bewijzen te komen ter onderbouwing van hun beweerdelijke claim tegen Property Finance. Tot op heden zijn deze stukken nog niet verstrekt aan de curator.

Belval Plaza
Eén van de vastgoed projecten van Property Finance dat veel aandacht in de pers gekregen heeft betreft het project Belval Plaza in Luxemburg. Property Finance was de financier, en de bouw en ontwikkeling was in handen van een joint venture tussen de Multiplan groep en een aan Property Finance gelieerde vennootschap. Aangezien de financieringen niet conform de afspraken werden terugbetaald ging Property Finance in 2009 over tot het uitwinnen van haar zekerheidsrechten, waardoor Belval Plaza inmiddels volledig in handen is van Property Finance (en de aan haar gelieerde vennootschap).

Diverse (onder)aannemers en leveranciers hebben juridische procedures aangespannen tegen de Belval Plaza vennootschappen wegens betaling van openstaande facturen en vermeende schadevergoeding. Property Finance bestrijdt deze vorderingen met kracht. Voorts hebben 14 huurders van de commerciële centra Belval Plaza I Mall en Belval Plaza II in de tweede helft van maart 2013 een inleidende dagvaarding ingediend tegen de Belval vennootschappen en vier vennootschappen behorend tot de SNS REAAL groep (waaronder Property Finance) terzake een vermeende schadeclaim van ruim € 16 miljoen. De huurders verwijten Belval en Property Finance onder meer een gebrek aan voldoende financiële en administratieve middelen om het project succesvol te maken, slechte technische installaties in de shopping mall, en slecht shopping center management. De Luxemburgse rechter heeft nog geen datum bepaald voor de inleidende zitting. De kans van slagen van deze claim wordt klein geacht. Property Finance en de overige gedaagde partijen zullen zich krachtig verweren.

Tot slot hebben Multiplan Group N.V., S.A. Circle EU Holding, en de heer C. van Erp woonachtig te Zwitserland medio april 2013 een verzoekschrift ingediend bij de rechtbank Utrecht om een voorlopig getuigenverhoor te mogen houden. Het verzoek is erop gericht om ruim dertig werknemers, ex-werknemers, externe medewerkers, bestuurders en ex-bestuurders van Property Finance (en haar rechtsvoorganger) alsmede derden (onderaannemers) te kunnen horen met betrekking tot hun betrokkenheid bij het Belval Plaza-project. In eerste instantie zal het verzoek op 25 juni 2013 worden behandeld door de rechtbank Utrecht. Property Finance ziet geen enkele noodzaak voor dit voorlopig getuigenverhoor en zal dit ook duidelijk kenbaar maken tijdens de behandeling van het verzoek.

30.26 Verbonden partijen

30.26.1 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. 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 enIII.6.4 van de Nederlandse Corporate Governance Code.

30.26.2 Posities en transacties tussen SNS REAAL N.V., deelnemingen en joint ventures

Posities en transacties SNS REAAL N.V. met deelnemingen en joint ventures

	Deelnemingen		Joint ventures	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011
Posities				
Vorderingen	63	113	819	1.017
Voorziening voor waardeverminderingen	--	--	--	3
Transacties				
Mutatie vorderingen	-50	-288	-198	-128
Mutatie voorziening voor waardeverminderingen	--	--	-3	-8
Ontvangen opbrengsten	--	1	--	-1

De belangrijkste transacties tussen geconsolideerde maatschappijen in deze rapportageperiode betreffen de inbreng van € 63 miljoen van SNS REAAL N.V. als agiostortingen in het eigen vermogen van SNS Bank N.V. Tevens heeft SNS REAAL N.V. € 22 miljoen ingebracht als agiostorting in het eigen vermogen van SNS REAAL Invest N.V.

SNS REAAL N.V. heeft per 1 januari 2012 zeggenschap over SNS Beleggingsfondsen Beheer B.V. (SBB) en consolideert SBB. SNS Bank N.V. deconsolideert SBB vanaf die datum. De omhanging SBB van SNS Bank N.V. naar SNS REAAL N.V. is een common control transactie. SNS REAAL N.V. past hierbij bookvalue accounting toe.

In 2012 heeft een overheveling plaatsgevonden van de voorziening voor pensioenverplichtingen (€ 26 miljoen) van SRLEV N.V. naar SNS REAAL N.V.

30.26.3 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	**2012**	2011
Posities		
Securities capital	422	414
Transacties		
Loss absorption / make-whole addition	7	-21
Transacties met houders van securities capital	--	1

Gedurende het boekjaar is er geen dividend uitgekeerd.

Een eventueel verlies van SNS REAAL N.V. gedurende de looptijd van de core Tier 1 capital securities uitgegeven aan Stichting Beheer SNS REAAL worden deels gedragen door de Stichting. De kenmerken van de loss absorption / make-whole addition van Stichting Beheer SNS REAAL en de kenmerken van de core Tier 1 capital securities worden nader toegelicht in de paragraaf 19.4.2 Securities Stichting Beheer en Nederlandse Staat van het hoofdstuk Corporate Governance in het jaarverslag. Deze informatie maakt deel uit van de geconsolideerde jaarrekening.

Met de nationalisatie van SNS REAAL op 1 februari 2013 (zie paragraaf 30.27 Gebeurtenissen na balansdatum) zijn de core Tier 1 capital securities die aan Stichting Beheer SNS REAAL waren uitgegeven, onteigend.

30.26.4 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	**2012**	2011
Securities capital	565	565

De kenmerken van de core Tier 1 capital securities uitgegeven aan de Nederlandse Staat worden nader toegelicht in de paragraaf 19.4.2 Securities Stichting Beheer en Nederlandse Staat van het hoofdstuk Corporate Governance in het jaarverslag. Deze informatie maakt deel uit van de geconsolideerde jaarrekening.

De relaties met de Nederlandse Staat komen verder voort uit de reguliere bedrijfsvoering. Een materiële positie betreft de beleggingen van de bank- en verzekeringsactiviteiten in door de Nederlandse Staat uitgegeven staatsobligaties. De omvang daarvan is toegelicht in de risicoparagraaf (25.4.3 Beleggingen en 26.6.1 Beheersing kredietrisico binnen de vastrentende beleggingsportefeuille).

30.26.5 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 directeur P&O en de directies van de bedrijfsonderdelen (SNS Retail Bank, SNS Asset Management, REAAL en Zwitserleven). Het topkader bestond op 31 december 2012 uit 22 personen (31 december 2011: 24).

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de totale beloning van het topkader.

Specificatie beloning topkader

In duizenden euro's	**2012**	2011
Korte termijn personeelsbeloning	7.681	7.996
Vergoeding na uitdiensttreding	1.120	1.205
Andere lange termijn personeelsbeloningen	98	110
Ontslagvergoeding	242	1.108
Totaal	**9.141**	**10.419**

Onder korte termijn personeelsbeloning wordt de vaste beloning, inclusief vakantiegeld, dertiende maand, bijdrage in de ziektekostenverzekering en sociale lasten verstaan. SNS REAAL heeft voor de leden van het topkader drie verzekeringen afgesloten: een WIA-verzekering, een arbeidsongeschiktheidsverzekering en een overlijdensrisicoverzekering. De premies hiervoor worden door SNS REAAL betaald. Deze premies maken ook onderdeel uit van de korte termijn personeelsbeloning.

Op grond van de Wet uitwerking fiscale maatregelen Begrotingsakkoord 2013 betaalt SNS REAAL in 2013 een eenmalige “crisisheffing” van 16% over het loon dat zij in 2012 aan medewerkers heeft betaald, voor zover dat loon (per medewerker) hoger was dan € 150.000. De crisisheffing maakt ook onderdeel uit van de korte termijn personeelsbeloning. Van alle 22 personen die op 31 december 2012 onderdeel uitmaakten van het topkader was het loon in 2012 hoger dan € 150.000. De totale crisisheffing voor het topkader bedraagt € 642.000.

Onder vergoeding na uitdiensttreding wordt de door de werkgever betaalde pensioenpremie verstaan, na aftrek van de door de werknemer betaalde eigen bijdrage.

Onder andere lange termijn personeelsbeloningen wordt de reservering voor beloning op grond van retentie-afspraken verstaan. Tevens wordt onder andere lange termijn personeelsbeloningen de beloning verstaan op grond van de Lange Termijn Beloningsregeling (LTB) die per 1 januari 2011 is afgeschaft. De op grond van deze oude regeling bestaande rechten zijn conform de oude regeling jaarlijks berekend in de vorm van een vordering die recht geeft op uitbetaling in

contanten. Drie jaar na de voorwaardelijke toekenning wordt de beloning conform de oude regeling definitief vastgesteld en uitgekeerd. In 2011 vond de definitieve toekenning en uitkering plaats van de beloning die in 2008 voorlopig is toegekend. In 2012 vond de definitieve toekenning en uitkering plaats van de beloning die in 2009 voorlopig is toegekend. Dit was tevens de laatste toekenning en uitkering op grond van deze oude regeling.

Onder ontslagvergoeding wordt de vergoeding in het kader van de beëindiging van de arbeidsovereenkomst verstaan.

Er is over 2012 geen variabele beloning uitgekeerd aan het topkader.

Leningen
Onderstaande tabel geeft een overzicht van de leningen die zijn verstrekt aan leden van het topkader en die op 31 december 2012 openstonden. Het betreft uitsluitend hypothecaire geldleningen, verstrekt onder de normale bedrijfsuitoefening en voorwaarden die ook gelden voor andere personeelsleden.

Specificatie leningen topkader

	Openstaand per 31 december		Gemiddelde rentevoet		Aflossingen		Verstrekkingen	
In duizenden euro's	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011
Hypothecaire geldleningen	9.403	11.311	3,60%	3,87%	564	710	--	2.980

De beloning van de individuele leden van de Raad van Bestuur en de leden van de Raad van Commissarissen wordt verder toegelicht in paragraaf 18.7 Remuneratierapport van het Bericht van de Raad van Commissarissen. Deze informatie maakt deel uit van de geconsolideerde jaarrekening.

30.27 Gebeurtenissen na balansdatum

Nationalisatie
De Minister van Financiën heeft na raadpleging van De Nederlandsche Bank op 1 februari 2013 op grond van de artikelen 6:2 en 6:4 van de Wet op het Financieel toezicht besloten tot onteigening van:

- alle geplaatste aandelen in het kapitaal van SNS REAAL
- alle door SNS REAAL aan Stichting Beheer SNS REAAL uitgegeven core Tier 1 capital securities (‘Stichting securities’)
- alle achtergestelde obligaties van SNS REAAL en SNS Bank N.V.
- achtergestelde onderhandse schulden van SNS REAAL en SNS Bank N.V.

De bestuurders Ronald Latenstein CEO en Ference Lamp CFRO en de voorzitter van de Raad van Commissarissen de heer Rob Zwartendijk zijn bij de onteigening teruggetreden uit hun functies. Vervolgens is op 4 februari Gerard van Olphen in functie getreden als Voorzitter van de Raad van Bestuur en Maurice Oostendorp als CFRO. De vice voorzitter van de Raad van Commissarissen, Piero Overmars, heeft de rol van voorzitter van de Raad van Commissarissen voorlopig op zich genomen.

De Minister heeft aangegeven dat SNS REAAL na de nationalisatie door de onteigening, naar inschatting van DNB, de eerste tijd moeilijk aan financiering zal kunnen komen. Om dat op te vangen heeft de Staat aan SNS REAAL een lening verstrekt van € 1,1 miljard. Dit bedrag is op 4 maart 2013 ontvangen. Dit krediet is gebruikt om € 485 miljoen senior schuld en € 615 miljoen aan interne leningen af te lossen. Tevens heeft er een kapitaalinjectie plaatsgevonden voor € 2,2 miljard op 11 maart 2013. Een bedrag van € 1,9 miljard is vervolgens door SNS REAAL als agio gestort in SNS Bank.

Zie voor meer informatie over de nationalisatie hoofdstuk 2 Nationalisatie van SNS REAAL en hoofdstuk 20 Geconsolideerde jaarrekening.

Coupons achtergestelde schuld SRLEV
SRLEV heeft in april 2011 € 400 miljoen aan achtergestelde obligaties met een vervaldatum in 2041 uitgegeven. De uitgiftevoorwaarden zijn opgenomen in een prospectus d.d. 12 april 2011. De Europese Commissie heeft besloten SRLEV geen toestemming te geven de op deze achtergestelde obligaties verschuldigde coupon op de rentebetaaldatum (15 april 2013) uit te keren. Om die reden heeft SRLEV krachtens Voorwaarde 4(e) van de uitgiftevoorwaarden gebruik gemaakt van haar optionele recht tot uitstel van deze couponbetaling.

Resolutieheffing
Bij het besluit tot nationalisatie is door de minister van Financiën bekend gemaakt dat aan de bancaire sector een bijdrage wordt gevraagd in de vorm van een eenmalige resolutieheffing van in totaal € 1 miljard. De heffing zal in 2014 worden geheven bij alle banken die deelnemen aan het Nederlandse Deposito Garantiestelsel met als grondslag de depositobasis op 1 februari 2013. Naar verwachting zal SNS Bank voor een bedrag van € 70 miljoen moeten bijdragen. Aangezien de resolutieheffing onderdeel is van de nationalisatie op 1 februari 2013 is besloten om de geschatte last op te nemen in de pro forma cijfers (hoofdstuk 2) waarin alle effecten van de nationalisatie zijn verwerkt.

30.28 Rentemarge

Specificatie rentemarge bancaire activiteiten

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Rentebaten	2.536	2.753
Rentelasten	1.648	1.866
Rentemarge	**888**	**887**

Onder rentebaten zijn opgenomen de 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 de 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	**2012**	2011
Hypotheken	2.091	2.063
Vastgoedfinancieringen	262	395
Overige vorderingen op klanten	114	123
Vorderingen op banken	20	53
Beleggingen	46	115
Overig	3	4
Totaal	**2.536**	**2.753**

Onder de rentebaten is een bedrag van € 2.396 miljoen (2011: € 3.073 miljoen) opgenomen uit financiële activa die niet tegen reële waarde zijn gewaardeerd.

De verantwoorde rentebaten op voorziene leningen bedragen € 67 miljoen (2011: € 72 miljoen).

Specificatie rentelasten

In miljoenen euro's	2012	2011
Schuldbewijzen	388	667
Participatiecertificaten en achtergestelde schulden	71	105
Spaargelden	997	912
Schulden aan klanten	113	120
Schulden aan banken	79	62
Totaal	**1.648**	**1.866**

30.29 Netto premie-inkomen

Het netto premie-inkomen betreft de verzekeringspremies na aftrek van herverzekeringspremies.

Specificatie netto premie-inkomen

	Eigen rekening		Rekening en risico polishouders		Totaal	
In miljoenen euro's	2012	2011	2012	2011	2012	2011
Periodieke premies REAAL Leven	736	752	482	554	1.218	1.306
Periodieke premies Zwitserleven	295	299	570	521	865	820
Totaal bruto periodieke premies leven	**1.031**	**1.051**	**1.052**	**1.075**	**2.083**	**2.126**
Premies koopsommen REAAL Leven	214	374	4	7	218	381
Premies koopsommen Zwitserleven	115	93	220	248	335	341
Totaal bruto premies koopsommen leven	**329**	**467**	**224**	**255**	**553**	**722**
Totaal bruto premies	**1.360**	**1.518**	**1.276**	**1.330**	**2.636**	**2.848**
Herverzekeringspremies REAAL Leven en Zwitserleven	157	192		--	157	192
Totaal netto premie-inkomen leven	**1.203**	**1.326**	**1.276**	**1.330**	**2.479**	**2.656**
Netto premie-inkomen schade					753	794
Totaal netto premie-inkomen					**3.232**	**3.450**

Specificatie periodieke premies leven

	Eigen rekening		Rekening en risico polishouders		Totaal	
In miljoenen euro's	2012	2011	2012	2011	2012	2011
Individueel						
Zonder winstdeling	543	538	482	554	1.025	1.092
Met winstdeling	193	214	--	--	193	214
Totaal individueel	**736**	**752**	**482**	**554**	**1.218**	**1.306**
Collectief						
Zonder winstdeling	--	--	570	521	570	521
Met winstdeling	295	299	--	--	295	299
Totaal collectief	**295**	**299**	**570**	**521**	**865**	**820**
Totaal bruto periodieke premies leven	**1.031**	**1.051**	**1.052**	**1.075**	**2.083**	**2.126**

Specificatie premies koopsommen leven

	Eigen rekening		Rekening en risico polishouders		Totaal	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011
Individueel						
Zonder winstdeling	207	365	4	7	211	372
Met winstdeling	7	9	--	--	7	9
Totaal individueel	**214**	**374**	**4**	**7**	**218**	**381**
Collectief						
Zonder winstdeling	--	--	220	248	220	248
Met winstdeling	115	93	--	--	115	93
Totaal collectief	**115**	**93**	**220**	**248**	**335**	**341**
Totaal bruto premies koopsommen leven	**329**	**467**	**224**	**255**	**553**	**722**

Specificatie premies schade

	Bruto		Herverzekering		Totaal	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011
Brand	222	224	21	9	201	215
Ziekte en ongevallen	130	143	6	6	124	137
Motorrijtuigen	280	286	4	7	276	279
Transport	65	75	10	5	55	70
Overige branches	122	120	25	27	97	93
Netto premie-inkomen schade	**819**	**848**	**66**	**54**	**753**	**794**

30.30 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 2012

In miljoenen euro's	**Bank-activiteiten**	**Verzekerings-activiteiten**	**Groeps-activiteiten**	**Eliminatie**	**Totaal**
Inkomsten uit provisie en beheervergoedingen:					
Betalingsverkeer	37	--	--	--	37
Effectenbedrijf	12	2	--	--	14
Assurantiebedrijf	21	18	--	-12	27
Beheervergoedingen	31	50	96	-68	109
Overige activiteiten	5	18	1	-6	18
Totaal inkomsten uit provisie en beheervergoedingen:	**106**	**88**	**97**	**-86**	**205**
Verschuldigde provisie en beheervergoedingen	42	16	42	-45	55
Provisie franchise en advisering	10	--	--	--	10
Totaal	**54**	**72**	**55**	**-41**	**140**

Specificatie netto provisie en beheervergoedingen 2011

In miljoenen euro's	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**

30.31 Resultaat deelnemingen

Hieronder wordt het aandeel in het resultaat van geassocieerde deelnemingen opgenomen. In 2012 bedraagt het resultaat € 11 miljoen (2011: € 2 miljoen negatief).

30.32 Resultaat uit beleggingen

Specificatie resultaat uit beleggingen 2012

	Reële waarde via de winst- en verliesrekening		**Voor verkoop beschikbaar**	**Leningen en vorderingen**	**Vastgoed-beleggingen**	**Totaal**
In miljoenen euro's	**Handels-doeleinden**	**Aangewezen**				
Bankactiviteiten	--	-32	55	--	--	23
Verzekeringsactiviteiten	--	33	1.057	512	-6	1.596
Groepsactiviteiten	--	--	4	35	--	39
Eliminatie	--	--	16	-146	-8	-138
Totaal	**--**	**1**	**1.132**	**401**	**-14**	**1.520**

Specificatie resultaat uit beleggingen 2011

	Reële waarde via de winst- en verliesrekening		Voor verkoop beschikbaar	Leningen en vorderingen	Vastgoed-beleggingen	Totaal
In miljoenen euro's	Handels-doeleinden	Aangewezen				
Bankactiviteiten	1	-32	69	7	--	45
Verzekeringsactiviteiten	--	23	908	488	14	1.433
Groepsactiviteiten	--	--	1	52	--	53
Eliminatie	--	--	12	-160	-8	-156
Totaal	**1**	**-9**	**990**	**387**	**6**	**1.375**

Verdeling resultaat uit beleggingen 2012

In miljoenen euro's	Reële waarde via de winst- en verliesrekening					
	Handels-doeleinden	Aangewezen	Voor verkoop beschikbaar	Leningen en vorderingen	Vastgoed-beleggingen	Totaal
Rente	--	22	707	400	--	1.129
Dividend	--	--	43	--	--	43
Huur	--	--	--	--	8	8
Totaal rente dividend en huur	**--**	**22**	**750**	**400**	**8**	**1.180**
Gerealiseerde waardeveranderingen	--	-53	371	1	--	319
Ongerealiseerde waardeveranderingen	--	32	11	--	-22	21
Totaal waardeveranderingen	**--**	**-21**	**382**	**1**	**-22**	**340**
Totaal	**--**	**1**	**1.132**	**401**	**-14**	**1.520**

Verdeling resultaat uit beleggingen 2011

In miljoenen euro's	Reële waarde via de winst- en verliesrekening					
	Handels-doeleinden	Aangewezen	Voor verkoop beschikbaar	Leningen en vorderingen	Vastgoed-beleggingen	Totaal
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	1	-31	148	1	--	119
Ongerealiseerde waardeveranderingen	--	-13	23	--	-5	5
Totaal waardeveranderingen	**1**	**-44**	**171**	**1**	**-5**	**124**
Totaal	**1**	**-9**	**990**	**387**	**6**	**1.375**

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 € 10 miljoen (2011: € 7 miljoen).

De verantwoorde rentebaten op afgewaardeerde beleggingen bedragen € 2 miljoen (2011: € 2 miljoen).

In 2012 is er een negatief resultaat van € 13 miljoen geleden op de omruiltransactie van Griekse staatsobligaties.

30.33 Resultaat uit beleggingen voor rekening en risico polishouders

Specificatie resultaat uit beleggingen voor rekening en risico van polishouders

In miljoenen euro's	2012	2011
Rente	88	85
Dividend	101	126
Totaal rente en dividend	**189**	**211**
Waardeveranderingen	1.321	-251
Totaal	**1.510**	**-40**

30.34 Resultaat financiële instrumenten

Specificatie resultaat financiële instrumenten

	Bankactiviteiten		Verzekeringsactiviteiten		Groepsactiviteiten		Totaal	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011
Koersresultaat overgeboekt uit eigen vermogen	--	--	3	12	--	--	3	12
Renteresultaat overgeboekt uit het eigen vermogen	--	--	5	4	--	--	5	4
Resultaat derivaten aangehouden voor cash flow hedge accounting	**--**	**--**	**8**	**16**	**--**	**--**	**8**	**16**
Marktwaarde mutatie afdekkingsinstrument	250	255	-1	-2	--	6	249	259
Marktwaarde mutatie afgedekte positie toe te rekenen aan het afgedekte risico	-263	-274	-1	5	--	-6	-264	-275
Marktwaarde mutatie derivaten aangehouden voor fair value hedge accounting	**-13**	**-19**	**-2**	**3**	**--**	**--**	**-15**	**-16**
Marktwaarde mutatie derivaten aangehouden in het kader van balansbeheer niet te classificeren voor hedge accounting	49	118	22	162	--	--	71	280
Marktwaarde mutatie derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	-1	-7	--	--	--	--	-1	-7
Opties op aandelen	--	--	-15	2	--	--	-15	2
Totaal	**35**	**92**	**13**	**183**	**--**	**--**	**48**	**275**

De ineffectiviteit die is verwerkt in de winst- en verliesrekening en die het gevolg is van kasstroomafdekkingen bedraagt € 0,4 miljoen (2011: € 0,5 miljoen).

Property Finance heeft kredieten verkocht aan derden waarop een verlies is gemaakt van € 12 miljoen (2011: € 37 miljoen).

30.35 Overige operationele opbrengsten

De overige operationele opbrengsten zijn nihil (2011: € 3 miljoen negatief). In 2011 bestond dit bedrag voornamelijk uit een verlies op vastgoedprojecten.

30.36 Resultaat activa en passiva gehouden om te verkopen

Het resultaat activa en passiva gehouden om te verkopen is nihil (2011: € 4 miljoen negatief). In 2011 bestond dit bedrag voornamelijk uit verliezen aan aangehouden voor verkoop / verkochte activa van Property Finance.

30.37 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

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Uitkeringen en afkopen voor eigen rekening	1.971	1.820
Wijziging levensverzekeringsverplichtingen voor eigen rekening bruto	188	27
Wijziging levensverzekeringsverplichtingen voor eigen rekening herverzekering	230	196
Winstdeling en kortingen	81	81
Mutatie shadow accounting	15	10
Levensverzekeringslasten	**2.485**	**2.134**
Schaden voor eigen rekening	498	524
Wijziging voorziening te betalen schaden	-25	-30
Wijziging voorziening nog niet gemelde schaden	--	-4
Schadeverzekeringslasten	**473**	**490**
Totaal	**2.958**	**2.624**

In de uitkeringen en afkopen voor eigen rekening is een bedrag aan afschrijvingen en gedeeltelijke impairments op VOBA begrepen van € 240 miljoen (2011: € 77 miljoen). Dit bedrag is inclusief het geconstateerde tekort na toepassing van shadow loss accounting van € 172 miljoen in de IFRS-toereikendheidstoets als gevolg van de lage rentestand en de hogere levensverwachtingen. Gezien de moeilijke marktomstandigheden en daardoor afnemende winstcapaciteit is besloten dit ten laste van het resultaat gebrachte tekort daartegenover in mindering te brengen op de VOBA.

In de winstdeling en kortingen is een bedrag aan afschrijvingen rentestandkortingen begrepen van € 33 miljoen (2011: € 65 miljoen).

Onder de post wijziging levensverzekeringsverplichtingen voor eigen rekening bruto zijn de lasten opgenomen ten behoeve van de compensatie van houders van beleggingspolissen en ten behoeve van de compensatie van pensioencontracten met een beschikbare premieregeling. Zie paragraaf 30.18 Verzekerings- en herverzekeringscontracten voor een verdere toelichting op de compensatieregeling.

30.38 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	**2012**	2011
Uitkeringen en afkopen levensverzekeringsverplichtingen voor rekening en risico van polishouders	1.371	1.100
Wijziging levensverzekeringsverplichtingen voor rekening en risico van polishouders	895	-10
Totaal	**2.266**	**1.090**

30.39 Acquisitiekosten verzekeringsactiviteiten

Specificatie acquisitiekosten verzekeringsactiviteiten

	Verzekeringsactiviteiten		Eliminatie		Totaal	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011
REAAL Leven	76	51	-3	-4	73	47
Zwitserleven	15	19	--	--	15	19
Herverzekering Leven	-1	-1	--	--	-1	-1
Totaal Leven	**90**	**69**	**-3**	**-4**	**87**	**65**
REAAL Schade	191	205	--	--	191	205
Herverzekering Schade	-10	-12	--	--	-10	-12
Totaal Schade	**181**	**193**	**--**	**--**	**181**	**193**
REAAL Overig	--	-1	--	--	--	-1
Totaal	**271**	**261**	**-3**	**-4**	**268**	**257**

30.40 Personeelskosten

Specificatie personeelskosten

	Bankactiviteiten		Verzekeringsactiviteiten		Groepsactiviteiten		Totaal	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011
Salarissen	122	141	119	120	147	144	388	405
Pensioenkosten	25	25	38	37	26	26	89	88
Sociale lasten	19	17	18	16	19	16	56	49
Op aandelen gebaseerde beloningen	1	3	--	--	--	1	1	4
Overige personeelskosten	107	72	32	48	96	92	235	212
Totaal	**274**	**258**	**207**	**221**	**288**	**279**	**769**	**758**

Overige personeelskosten bestaan grotendeels uit kosten van tijdelijk ingehuurd personeel, het wagenpark, reiskosten en opleidingskosten. De lease verplichtingen voor het wagenpark bedragen € 10 miljoen (2011: € 11 miljoen) en inhuur personeel € 123 miljoen (2011: € 121 miljoen). Onder de overige personeelskosten zijn tevens reorganisatielasten begrepen van € 56 miljoen (2011: € 10 miljoen).

De beloning van de individuele leden van de Raad van Bestuur en de leden van de Raad van Commissarissen wordt toegelicht in paragraaf 18.7 Remuneratierapport van het Bericht van de Raad van Commissarissen. Deze informatie maakt deel uit van de geconsolideerde jaarrekening.

Specificatie pensioenkosten

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Pensioenregelingen op basis van toegezegde bijdrage	71	71
Pensioenregelingen op basis van toegezegd pensioen	18	17
Totaal	**89**	**88**

Samenstelling pensioenkosten

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Pensioenpremies toegezegde bijdrageregelingen	87	83
Deelnemersbijdrage	-13	-13
Toename contante waarde toegezegd pensioenregelingen	29	30
Rendement beleggingen	-14	-12
Totaal	**89**	**88**

Gemiddeld aantal medewerkers op basis van fulltime equivalenten

In aantallen	**2012**	2011
Bankactiviteiten	2.236	2.426
Verzekeringsactiviteiten	2.254	2.322
Groepsactiviteiten	2.235	2.254
Totaal	**6.725**	**7.002**

Alle medewerkers zijn in dienst van SNS REAAL N.V.

Aandelenregeling

SNS REAAL kent een aandelenregeling waarbij aan een aantal leidinggevende medewerkers (leden van de Raad van Bestuur alsmede senior management) en door de Raad van Bestuur aangewezen medewerkers aandelen worden toegekend. De aandelenregeling maakt onderdeel uit van het beloningsbeleid binnen SNS REAAL. Dit beloningsbeleid is zodanig opgesteld dat de hoogte en wijze van vaststelling van de aandelenbeloning niet leiden tot ongewenste prikkels en gedrag. Het doel van de aandelenregeling is, naast het bijdragen aan de realisatie van de strategie en lange termijn doelstellingen van SNS REAAL, het aantrekken, behouden en motiveren van (leidinggevende) medewerkers.

De aandelenregeling kent een direct en een uitgesteld deel.
Het directe deel bedraagt 60% van de aandelen beloning. Uitbetaling van het directe deel vindt plaats na het verstrijken van een eenjarige prestatieperiode. De aandelen komen na de prestatieperiode in bezit van de medewerker. Voor de aandelen van het directe deel geldt een retentieperiode van één jaar (voor de Raad van Bestuur 3 jaar). Pas na deze retentieperiode mag de medewerker de aandelen verkopen, rekening houdend met de insider regelingen binnen SNS REAAL inzake de (ver)koop van aandelen SNS REAAL.

Het uitgestelde deel bedraagt 40% van de aandelen beloning. De aandelen van het uitgestelde deel van de variabele beloning zijn voorwaardelijk en worden 4 jaar (voor de Raad van Bestuur 5 jaar) na afloop van de relevante prestatieperiode onvoorwaardelijk. Onder de voorwaarden dat:

- na verstrijken van deze periode de deelnemer nog in dienst is en/of lid is van de Raad van Bestuur.
- er een positieve uitkomst is van de zogenaamde ex-post risicoanalyse. Uitgangspunt bij deze ex-post risico analyse is de beoordeling van eventuele gevolgen van handelingen van de medewerker die zich in de uitstelperiode (‘deferral period’) openbaren, die een nieuw licht werpen op de handelingen in de prestatieperiode. Aan de hand hiervan wordt bepaald of de aandelen beloning onvoorwaardelijk worden toegekend of neerwaarts aangepast moet worden.

- dit verenigbaar is met de financiële toestand van SNS REAAL op het moment van onvoorwaardelijk worden, te beoordelen ter discretie van de competente autoriteit.

Voor leden van de Raad van Bestuur geldt, naast de voornoemde voorwaarden, dat geen variabele beloning wordt toegekend als SNS REAAL verlies heeft gemaakt gedurende de relevante prestatieperiode.
Na de onvoorwaardelijke toekenning komen de aandelen van het uitgestelde deel na afloop van de uitstelperiode van 4 jaar (Raad van Bestuur 5 jaar) in bezit van de medewerker. Voor deze aandelen geldt geen retentieperiode.

De beloning wordt (voorwaardelijk) toegekend als nominaal bedrag. Het aantal aandelen wordt berekend door het (voorwaardelijk) toegekende nominale bedrag om te rekenen naar een aantal aandelen tegen de gemiddelde beurskoers van het aandeel SNS REAAL over de laatste vijf handelsdagen van de relevante prestatieperiode.

In 2012 zijn geen (2011: nihil) aandelen toegekend aan de leden van de Raad van Bestuur en overige leden van het Topkader. Aan leidinggevende functionarissen en overig personeel zijn 860.073 (2011: nihil) aandelen toegekend. Dit betreft de aandelenbeloning over 2011.

Toegekende aandelen

	Aandelen (in aantallen)		Gewogen gemiddelde reële waarde bij toekenning per aandeel (in euro's)	
	2012	2011	**2012**	2011
Totaal	**860.073**	**--**	**1,74**	**--**
waarvan voorwaardelijk	477.149	--	1,74	--

Verloop van de voorwaardelijk toegekende aandelen

	Aandelen (in aantallen)	
	2012	2011
Begin van het jaar	--	--
Voorwaardelijk toegekend	477.149	--
Onvoorwaardelijk geworden	--	--
Vervallen	--	--
Eind van het jaar	**477.149**	**--**
Marktwaarde toekenningsdatum	811.153	--
Marktwaarde 31 december 2012 (in euro's)	491.463	--

SNS REAAL is in 2011 gestart met de aanpassing van het beloningsbeleid aan de Regeling Beheerst Beloningsbeleid van DNB. Deze regeling schrijft voor dat een deel van de variabele beloning in aandelen moet plaatsvinden.

Op grond van de 'Wet uitwerking fiscale maatregelen Begrotingsakkoord 2013' moet SNS REAAL in 2013 een eenmalige crisisheffing betalen van 16% over het loon uit tegenwoordige dienstbetrekking dat zij in 2012 aan een medewerker hebben betaald, voor zover dat loon hoger was dan € 150.000. Voor SNS REAAL bedraagt deze heffing € 2,5 miljoen.

30.41 Overige operationele lasten

Specificatie overige operationele lasten 2012

In miljoenen euro's	Bank-activiteiten	Verzekerings-activiteiten	Groeps-activiteiten	Eliminatie	Totaal
Huisvestingskosten	35	20	-9	-8	38
Automatiseringskosten	101	128	-172	--	57
Kosten marketing en public relations	28	11	3	--	42
Kosten externe adviseurs	62	7	28	--	97
Overige kosten	69	41	-11	-23	76
Totaal	**295**	**207**	**-161**	**-31**	**310**

Specificatie overige operationele lasten 2011

In miljoenen euro's	Bank-activiteiten	Verzekerings-activiteiten	Groeps-activiteiten	Eliminatie	Totaal
Huisvestingskosten	39	19	-7	-9	42
Automatiseringskosten	101	121	-161	--	61
Kosten marketing en public relations	31	13	3	--	47
Kosten externe adviseurs	47	9	15	--	71
Overige kosten	67	36	-19	-14	70
Totaal	**285**	**198**	**-169**	**-23**	**291**

In de automatiseringskosten bij de groepsactiviteiten wordt de doorbelasting van de IT activiteiten verantwoord.

De overige kosten bestaan voor € 18 miljoen (2011: € 19 miljoen) uit kosten uit hoofde van leaseverplichtingen.

30.42 Bijzondere waardeverminderingen (terugnemingen)

Specificatie bijzondere waardeverminderingen (terugnemingen) per asset categorie

	Waardeverminderingen		Terugnemingen		Totaal	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011
Via de winst- en verliesrekening						
Immateriële vaste activa	469	135	--	--	469	135
Materiële vaste activa	21	7	--	--	21	7
Geassocieerde deelnemingen	13	3	--	6	13	-3
Beleggingen	58	89	5	--	53	89
Vastgoedprojecten	211	91	--	--	211	91
Vorderingen op klanten	1.060	496	118	200	942	296
Vorderingen op banken	--	--	--	--	--	--
Totaal via de winst- en verliesrekening	**1.832**	**821**	**123**	**206**	**1.709**	**615**
Via het eigen vermogen						
Materiële vaste activa	--	3	1	--	-1	3
Beleggingen	28	55	3	--	25	55
Totaal via het eigen vermogen	**28**	**58**	**4**	**--**	**24**	**58**

Specificatie bijzondere waardeverminderingen (terugnemingen) per segment

	Waardeverminderingen		Terugnemingen		Totaal	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011
Via de winst- en verliesrekening						
SNS Retail Bank	264	204	36	45	228	126
Property Finance	1.070	404	82	153	988	284
REAAL	346	43	5	8	341	35
Zwitserleven	134	145	--	--	134	145
Groepsactiviteiten	18	25	--	--	18	25
Totaal via de winst- en verliesrekening	**1.832**	**821**	**123**	**206**	**1.709**	**615**
Via het eigen vermogen						
SNS Retail Bank	--	22	--	--	--	22
Property Finance	--	--	--	--	--	--
REAAL	--	28	--	--	--	28
Zwitserleven	--	8	--	--	--	8
Groepsactiviteiten	28	--	4	--	24	--
Totaal via het eigen vermogen	**28**	**58**	**4**	**--**	**24**	**58**

In de groepsactiviteiten is een waardevermindering van € 16 miljoen (2011: € 19 miljoen) opgenomen betreffende de belegging Van Lanschot N.V.

30.43 Overige rentelasten

Hieronder zijn opgenomen aan het boekjaar toe te rekenen rentelasten die verband houden met niet-bancaire activiteiten.

Specificatie overige rentelasten

	Verzekeringsactiviteiten		Groepsactiviteiten		Eliminatie		Totaal	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011
Obligatieleningen	42	28	46	39	-7	--	81	67
Onderhandse leningen	56	66	11	13	-53	-64	14	15
Rente depot herverzekeraars	50	121	--	--	--	--	50	121
Overige rentelasten en kosten beleggingen	14	39	8	14	-6	-13	16	40
Totaal	**162**	**254**	**65**	**66**	**-66**	**-77**	**161**	**243**

De rente op het depot herverzekeraars is in 2012 gedaald naar € 50 miljoen. In 2011 was een herverzekeringstransactie van € 106 miljoen de oorzaak van de grote toename.

30.44 Overige lasten

In overeenstemming met de nieuwe regelgeving is er in de overige lasten een bedrag van € 10 miljoen opgenomen voor de nieuwe bankenbelasting.

30.45 Belastingen

Specificatie belastingen

In miljoenen euro's	2012	2011
Verslagjaar	42	344
Correcties voorgaande jaren	23	-3
Verschuldigde winstbelasting	**65**	**341**
Ontstaan en afwikkeling van tijdelijke verschillen	-263	-291
Uitgestelde belasting	**-263**	**-291**
Totaal	**-198**	**50**

De correcties voorgaande jaren van € 23 miljoen bestaan voornamelijk uit correcties in verband met buitenlandse dochters van € 17 miljoen en € 4 miljoen in verband met deelnemingen.

Aansluiting tussen het nominale en effectieve belastingpercentage

In miljoenen euro's	2012	2011
Nominaal belastingpercentage	25,0%	25,0%
Resultaat voor belasting	-1.166	165
Nominaal belastingbedrag	-291	41
Effect deelnemingsvrijstelling	10	-4
Correcties voorgaande jaren (inclusief mutatie belastingvoorziening)	23	-3
Permanente verschillen	59	8
Overige, met name niet-aftrekbare lasten	1	8
Totaal	**-198**	**50**
Effectief belastingpercentage	17,0%	30,5%

30.46 Netto resultaat per aandeel / core Tier 1 capital security

Verdeling netto resultaat over aandelen en securities

In miljoenen euro's	2012	2011
Netto resultaat		
Toewijsbaar aan gewone aandelen	-863	107
Toewijsbaar aan core Tier 1 capital securities Stichting Beheer SNS REAAL	-109	7
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	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011
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	
In aantallen	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011
Gewogen gemiddeld aantal uitgegeven aandelen / capital securities op 1 januari	287.619.867	287.619.867	6	6	4.350.000	4.350.000	107.619.045	107.619.045
Effect van het bonusplan CRD III	131.291	--	--	--	--	--	--	--
Gewogen gemiddeld aantal uitgegeven aandelen / capital securities op 31 december	287.751.158	287.619.867	6	6	4.350.000	4.350.000	107.619.045	107.619.045
Effect van unvested shares bonusplan CRD III	79.700	--	--	--	--	--	--	--
Effect van conversierecht capital securities (jaar 2012)	107.619.045	107.619.045	--	--	--	--	--	--
Gewogen gemiddeld aantal verwaterde aandelen / capital securities op 31 december	395.449.903	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	
In euro's	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011
Netto resultaat per gewogen gemiddeld aantal uitgegeven aandelen / capital securities	-3,00	0,37	--	--	-25,08	1,74	--	--
Netto resultaat per gewogen gemiddeld aantal verwaterde aandelen / capital securities	-3,00	0,27	--	--	--	--	--	--

De core Tier 1 capital securities van de Nederlandse Staat kunnen worden geconverteerd naar gewone aandelen. Dit conversierecht leidt in het boekjaar 2012 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 2012, omdat er geen dividend uitgekeerd wordt aan gewone aandeelhouders.

Zie de paragraaf 15.3 Kapitalisatie voor een verdere toelichting op het kapitaal van SNS REAAL.

Utrecht, 4 juni 2013

Raad van Commissarissen
P.S. Overmars (vicevoorzitter en fungerend voorzitter)
H.W.P.M.A. Verhagen (tweede vice-voorzitter)
C.M. Insinger
R.J. van de Kraats
J.E. Lagerweij
J.A. Nijhuis
J.A. Nijssen
L.J. Wijngaarden

Raad van Bestuur
G. van Olphen
M.B.G.M. Oostendorp
D.J. Okhuijsen
W.H. Steenpoorte

31 Enkelvoudige jaarrekening

31.1 Enkelvoudige balans

Enkelvoudige balans

Voor resultaatverdeling en in miljoenen euro's	*Toelichting*	**2012**	2011
Activa			
Immateriële vaste activa		17	17
Materiële vaste activa		21	21
Deelnemingen in groepsmaatschappijen	*1*	4.268	5.860
Vorderingen op groepsmaatschappijen	*2*	666	716
Beleggingen	*3*	32	48
Derivaten		--	--
Uitgestelde belastingvorderingen		60	35
Vorderingen op klanten		14	14
Vorderingen op banken		--	--
Vennootschapsbelasting		68	70
Overige activa		84	6
Kas en kasequivalenten		1	--
Totaal activa		**5.231**	**6.787**
Passiva			
Geplaatst aandelenkapitaal		469	469
Agioreserve		1.363	1.363
Wettelijke reserve deelnemingen		313	1.388
Overige wettelijke reserve		49	162
Overige reserves		1.141	614
Onverdeeld resultaat		-972	114
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouders	***4***	**2.363**	**4.110**
Eigen vermogen toe te schrijven aan houders van securities	*4*	987	979
Achtergestelde schulden	*5*	391	604
Aansprakelijk vermogen		**3.741**	**5.693**
Schuldbewijzen	*6*	421	302
Voorziening voor personeelsverplichtingen		96	77
Overige voorzieningen		11	10
Derivaten		--	2
Overige schulden aan klanten	*7*	30	30
Schulden aan banken		--	1
Overige verplichtingen	*8*	932	672
Totaal passiva		**5.231**	**6.787**

De bij de balansposten vermelde nummers verwijzen naar de toelichting op de enkelvoudige balans vanaf paragraaf 32.1

Zie paragraaf 2.2.3 Pro Forma balans SNS REAAL Enkelvoudig voor meer informatie.

31.2 Enkelvoudige winst- en verliesrekening

Enkelvoudige winst- en verliesrekening

In miljoenen euro's	2012	2011
Resultaat groepsmaatschappijen na belasting	-843	235
Overige resultaten na belasting	-129	-121
Netto resultaat over de periode	**-972**	**114**

31.3 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 jaarrekening.

Het overzicht als bedoeld in de artikelen 2:379 BW en 2:414 BW, is gedeponeerd 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 van de deelnemingen worden 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.

32 Toelichting op de enkelvoudige jaarrekening

32.1 Deelnemingen in groepsmaatschappijen

Specificatie deelnemingen in groepsmaatschappijen

In miljoenen euro's	**2012**	2011
SNS Bank N.V.	1.341	1.877
REAAL N.V.	2.929	4.018
Overig	-2	-35
Totaal	**4.268**	**5.860**

Verloop deelnemingen in groepsmaatschappijen

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Balanswaarde begin van het jaar	5.860	5.444
Terugstorting securities capital en agio storting	-556	-404
Kapitaalstorting	641	454
Herwaarderingen	-767	598
Resultaat	-843	235
Ontvangen dividend	-63	-102
Overige mutaties	-4	-365
Balanswaarde eind van het jaar	**4.268**	**5.860**

32.2 Vorderingen op groepsmaatschappijen

Specificatie vorderingen op groepsmaatschappijen

	SNS Bank		REAAL		Overige groepsmaatschappijen		Totaal	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011
Derivaten	36	43	--	--	--	--	36	43
Vorderingen op klanten	--	--	452	452	39	--	491	452
Vorderingen op banken	40	140	--	--	--	--	40	140
Overige activa	--	1	14	13	2	--	16	14
Rekening courant met groepsmaatschappijen	2	10	--	54	--	1	2	65
Kas en kasequivalenten	81	2	--	--	--	--	81	2
Totaal	**159**	**196**	**466**	**519**	**41**	**1**	**666**	**716**

32.3 Beleggingen

Specificatie beleggingen

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Beleggingen voor verkoop beschikbaar	32	48
Totaal	**32**	**48**

Verloop beleggingen

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Balanswaarde begin van het jaar	48	67
Bijzondere waardeverminderingen	-16	-19
Balanswaarde eind van het jaar	**32**	**48**

De waardevermindering van € 16 miljoen (2011: € 19 miljoen) betreft de belegging Van Lanschot N.V.

32.4 Eigen vermogen

Overzicht mutaties eigen vermogen 2012

In miljoenen euro's	Geplaatst kapitaal	Agio-reserve	Reële-waarde-reserve	Wettelijke reserve deel-nemingen	Overige wettelijke reserves	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	EV toe te schrijven aan aandeel-houders	Securities capital
Stand per 1 januari 2012	469	1.363	--	1.388	162	979	87	4.448	979
Stelselwijziging activering acquisitiekosten	--	--	--	--	--	-365	27	-338	--
Aangepaste stand per 1 januari 2012	**469**	**1.363**	**--**	**1.388**	**162**	**614**	**114**	**4.110**	**979**
Overboeking netto resultaat 2011	--	--	--	--	--	107	-114	-7	7
Overboeking uitgekeerde coupon op securities capital 2011	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Overboekingen 2011	**--**	**--**	**--**	**--**	**--**	**107**	**-114**	**-7**	**7**
Ongerealiseerde herwaarderingen uit hoofde van cash flow hedges	--	--	--	7	--	--	--	7	--
Uitgesteld renteresultaat uit hoofde van cash flow hedges	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Ongerealiseerde herwaarderingen	--	--	--	1.171	--	--	--	1.171	--
Bijzondere waardeverminderingen	--	--	--	24	--	--	--	24	--
Realisatie van herwaarderingen via de winst- en verliesrekening	--	--	--	-280	--	--	--	-280	--
Aanvulling negatieve herwaarderingsreserves deelnemingen	--	--	--	--	-113	113	--	--	--
Mutatie shadow accounting	--	--	--	-1.689	--	--	--	-1.689	--
Overige mutaties	--	--	--	-308	--	307	--	-1	1
Rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen	**--**	**--**	**--**	**-1.075**	**-113**	**420**	**--**	**-768**	**1**
Netto resultaat 2012	--	--	--	--	--	--	-972	-972	--
Totaal resultaat 2012	**--**	**--**	**--**	**-1.075**	**-113**	**420**	**-972**	**-1.740**	**1**
Transacties met aandeelhouders en houders van securities capital	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Totaal mutaties eigen vermogen 2012	**--**	**--**	**--**	**-1.075**	**-113**	**527**	**-1.086**	**-1.747**	**8**
Stand per 31 december 2012	**469**	**1.363**	**--**	**313**	**49**	**1.141**	**-972**	**2.363**	**987**

Het geplaatste kapitaal bestaat uit gewone aandelen en aandelen B.

Overzicht mutaties eigen vermogen 2011

In miljoenen euro's	Geplaatst kapitaal	Agio-reserve	Reële-waarde-reserve	Wettelijke reserve deel-nemingen	Overige wettelijke reserves	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	EV toe te schrijven aan aandeel- houders	Securities capital
Stand per 1 januari 2011	469	1.363	--	755	116	1.275	-260	3.718	999
Stelselwijziging activering acquisitiekosten	--	--	--	--	--	-365	--	-365	--
Aangepaste stand per 1 januari 2011	**469**	**1.363**	**--**	**755**	**116**	**910**	**-260**	**3.353**	**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	--	--	--	--	--	--	114	114	--
Totaal resultaat 2011	**--**	**--**	**--**	**633**	**46**	**-57**	**114**	**736**	**--**
Transacties met aandeelhouders en houders van securities capital	--	--	--	--	--	--	--	--	1
Totaal mutaties eigen vermogen 2011	**--**	**--**	**--**	**633**	**46**	**-296**	**374**	**757**	**-20**
Aangepaste stand per 31 december 2011	**469**	**1.363**	**--**	**1.388**	**162**	**614**	**114**	**4.110**	**979**

Het geplaatste kapitaal bestaat uit gewone aandelen en aandelen B.

32.4.1 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 op 31 december 2012 is respectievelijk 287.619.867 gewone aandelen en 6 aandelen B. Zie voor meer informatie paragraaf 30.27 Gebeurtenissen na balansdatum en paragraaf 2.2 Pro forma cijfers.

Specificatie geplaatst kapitaal

	Aantal gewone aandelen		Bedrag gewone aandelen (in € miljoenen)		Aantal aandelen B		Bedrag aandelen B (in € miljoenen)	
	2012	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011
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)	
	2012	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011
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**	**--**	**--**

32.4.2 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 2012. De nominale waarde van de securities is € 96,93 (2011: € 95,19). Het aantal geplaatste stukken bij de Nederlandse Staat is 107.619.045 op 31 december 2012. De nominale waarde van de securities is € 1,63. Zie voor meer informatie paragraaf 30.27 Gebeurtenissen na balansdatum en paragraaf 2.2 Pro forma cijfers.

Specificatie securities capital

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Securities capital Stichting Beheer SNS REAAL	423	415
Securities capital Nederlandse Staat	564	564
Totaal	**987**	**979**

Verloop securities capital

	Securities capital Stichting Beheer SNS REAAL		Securities capital Nederlandse Staat	
In miljoenen euro's	**2012**	2011	**2012**	2011
Balanswaarde begin van het jaar	415	435	564	564
Loss absorption	7	-21	--	--
Overige mutaties	1	1	--	--
Balanswaarde eind van het jaar	**423**	**415**	**564**	**564**

32.5 Achtergestelde schulden

Specificatie achtergestelde schulden

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Obligatielening variabele rente 2005/2012	--	200
Obligatielening 6,258% 2007/2049	249	249
Obligatielening 8,45% 2008/2018	92	95
Onderhandse leningen	50	60
Totaal	**391**	**604**

Het saldo van de achtergestelde schulden met een looptijd langer dan vijf jaar bedraagt € 371 miljoen (2011: € 374 miljoen). De onderhandse leningen hebben een gemiddeld contractueel rentepercentage van 6,7% (2011: 6,6%).

Met de nationalisatie van SNS REAAL op 1 februari 2013 (zie paragraaf 30.27 Gebeurtenissen na balansdatum) zijn de achtergestelde schulden onteigend.

32.6 Schuldbewijzen

Specificatie schuldbewijzen

In miljoenen euro's	**2012**	2011
EMTN leningen	421	302
Totaal	**421**	**302**

De European Medium Term Notes hebben een looptijd korter dan vijf jaar. Het rentepercentage bedraagt 4,3% (2011: 4,1%).

32.7 Overige schulden aan klanten

Specificatie overige schulden aan klanten

In miljoenen euro's	**2012**	2011
Onderhandse leningen	30	30
Kasgeldleningen	--	--
Totaal	**30**	**30**

Looptijd overige schulden aan klanten

In miljoenen euro's	2012	2011
< 3 maanden	--	--
3 maanden - 1 jaar	30	--
1 - 5 jaar	--	30
Totaal	**30**	**30**

De onderhandse lening heeft een rentepercentage van 6,1% (2011: 6,1%).

32.8 Overige verplichtingen

Specificatie overige verplichtingen

In miljoenen euro's	2012	2011
Schulden aan groepsmaatschappijen	827	573
Vennootschapsbelasting	--	40
Overige	105	59
Totaal	**932**	**672**

Specificatie schulden aan groepsmaatschappijen

	SNS Bank		REAAL		Overige groepsmaatschappijen		Totaal	
In miljoenen euro's	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011
Schuldbewijzen	131	--	--	--	--	--	131	--
Overige schulden aan klanten	--	--	651	492	--	--	651	492
Schulden aan banken	--	74	--	--	--	--	--	74
Overige verplichtingen	4	--	5	8	-2	-1	7	7
Rekening courant met groepsmaatschappijen	22	--	16	--	--	--	38	--
Totaal	**157**	**74**	**672**	**500**	**-2**	**-1**	**827**	**573**

32.9 Niet uit de balans blijkende verplichtingen

32.9.1 Garanties

Voor SNS Bank N.V., SNS Asset Management N.V., SNS Beleggingsfondsen Beheer B.V. en SNS REAAL Invest N.V. heeft SNS REAAL N.V. garanties gesteld in de zin van artikel 2:403 BW. Ook voor een aantal dochtermaatschappijen van SNS Bank N.V. heeft SNS REAAL N.V. een 403-verklaring verstrekt. REAAL N.V. heeft voor enkele dochtermaatschappijen 403-verklaringen verstrekt, met dien verstande dat de 403-verklaring voor SNS Verzekeringen B.V. verstrekt is door SNS REAAL N.V.

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.

32.9.2 Overige niet uit de balans blijkende verplichtingen

Zie voor meer informatie over de overige niet uit de balans blijkende verplichtingen paragraaf 30.25 Niet uit de balans blijkende verplichtingen van de geconsolideerde jaarrekening.

32.10 Gebeurtenissen na balansdatum

Zie voor informatie over de gebeurtenissen na balansdatum in paragraaf 30.27 Gebeurtenissen na balansdatum van de geconsolideerde jaarrekening.

32.11 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	
In duizenden euro's, exclusief van toepassing zijnde btw	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011
Onderzoek van de jaarrekening, waaronder de controle van de statutaire jaarrekeningen en overige statutaire controles van dochtervennootschappen en andere geconsolideerde maatschappijen	3.803	2.720	--	--	3.803	2.720
Andere controlediensten	1.179	917	--	--	1.179	917
Adviesdiensten op fiscaal terrein	--	--	639	628	639	628
Andere niet-controlediensten	--	125	830	410	830	535
Totaal	**4.982**	**3.762**	**1.469**	**1.038**	**6.451**	**4.800**

In deze opstelling zijn inbegrepen de kosten die extra zijn gemaakt naar aanleiding van integriteitsonderzoeken en nationalisatie.

Utrecht, 4 juni 2013

Raad van Commissarissen:
P.S. Overmars (vicevoorzitter en fungerend voorzitter)
H.W.P.M.A. Verhagen (tweede vicevoorzitter)
C.M. Insinger
R.J. van de Kraats
J.E. Lagerweij
J.A. Nijhuis
J.A. Nijssen
L.J. Wijngaarden

Raad van Bestuur:
G. van Olphen (voorzitter)
M.B.G.M. Oostendorp
D.J. Okhuijsen
W.H. Steenpoorte

33 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
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
SNS Beleggingsfondsen Beheer B.V.	Utrecht

Overige kapitaalbelangen

Voor de belangrijkste overige kapitaalbelangen wordt verwezen naar het hoofdstuk Toelichting op de geconsolideerde balans bij de paragraaf 30.3 Geassocieerde deelnemingen.

Het overzicht als bedoeld in de artikelen 2:379 BW en 2:414 BW, is gedeponeerd bij het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Utrecht.

34 Overige gegevens

34.1 Regeling inzake de winst- en verliesbestemming

Resultaat 2012: € 972 miljoen verlies

34.1.1 Statutaire regeling inzake de winst- en verliesbestemming per 31 december 2012

De verliesverdeling zal worden bepaald in overeenstemming met artikel 34.4 lid a van de statuten van SNS REAAL N.V. zoals geldend per 31 december 2012.
Hierin is bepaald dat verliezen (voor zover mogelijk) ten laste worden gebracht van de winstreserves.

34.1.2 Regeling inzake de winst- en verliesbestemming core Tier 1 capital securities per 31 december 2012

Loss absorption core Tier 1 capital securities Stichting Beheer SNS REAAL (hieronder: Stichting Securities)

Het verlies van SNS REAAL N.V. gedurende de looptijd van de Stichting Securities wordt deels gedragen door de Stichting. Het bedrag van deze vermindering bedraagt een deel van de verliezen, voor zover deze verliezen meer bedragen dan de nettowinst reserves 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 waarden van de uitstaande Stichting Securities voor toepassing van de loss absorption, (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 het verlies ten bedrage van € 109 miljoen is ten laste gegaan van de nominale waarde van de Stichting Securities.

De core Tier 1 capital securities van de Nederlandse Staat kennen geen loss absorption.

34.1.3 Winstbestemming

Het verlies over het boekjaar 2012 komt ten laste van de winstreserves van SNS REAAL N.V. en de nominale waarde van de Stichting Securities.

34.2 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de Aandeelhouder van SNS REAAL N.V.

Verklaring betreffende de jaarrekening

Wij hebben de in dit verslag in hoofdstuk 20 tot en met 33 opgenomen jaarrekening over 2012 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 2012, de geconsolideerde winst- en verliesrekening, het geconsolideerd totaalresultaat, het geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen, het geconsolideerd kasstroomoverzicht over 2012 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 2012 en de enkelvoudige winst- en verliesrekening over 2012 en de toelichting, waarin zijn opgenomen een overzicht van de belangrijkste grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen.

Verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur

De Raad van 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. De Raad van Bestuur is tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als de Raad van Bestuur 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 inrichten 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 de Raad van 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 2012 en van het resultaat en de kasstromen over 2012 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 2012 en van het resultaat over 2012 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, 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, 4 juni 2013

KPMG Accountants N.V.

P.A.M. de Wit RA

34.3 Onafhankelijk assurance rapport

Aan de lezers van het Jaarverslag 2012 van SNS REAAL N.V.

Introductie

De Raad van Bestuur van SNS REAAL N.V. heeft ons verzocht zekerheid te verstrekken over de informatie inzake verantwoord ondernemen zoals gedefinieerd in hoofdstuk 6 en voorts opgenomen in de hoofdstukken 10, 12, 13, 14 en 17 (hierna: 'de hoofdstukken') in het Jaarverslag 2012. De Raad van Bestuur van SNS REAAL N.V. is verantwoordelijk voor het opstellen van de hoofdstukken, inclusief het bepalen van de te rapporteren materiële onderwerpen. Het is onze verantwoordelijkheid een assurance-rapport bij de hoofdstukken 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, in alle van materieel belang zijnde aspecten, juist is weergegeven uitgaande van de door SNS REAAL N.V. gehanteerde verslaggevingscriteria. De in de hoofdstukken opgenomen verwijzingen naar andere delen van het Jaarverslag en de informatie besloten in deze verwijzingen maken geen deel uit van onze assurance-opdracht.

Wij verstrekken geen zekerheid bij de haalbaarheid van de doelstellingen, verwachtingen en ambities van SNS REAAL N.V.. 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.

Welke verslaggevingscriteria heeft SNS REAAL N.V. gebruikt?

SNS REAAL N.V. hanteert de Sustainability Reporting Guidelines (G3.1) van de Global Reporting Initiative (GRI), in samenhang met interne richtlijnen, voor het opstellen van de hoofdstukken, zoals toegelicht in de GRI sectie van het Jaarverslag. De informatie in de hoofdstukken 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 assurance-team 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 de volgende werkzaamheden uitgevoerd:

- Het uitvoeren van een media– en internetanalyse naar milieu, veiligheid– en sociale issues voor SNS REAAL N.V. ter verdieping van ons inzicht in de relevante duurzaamheidonderwerpen en vraagstukken in de rapportageperiode.
- Het afnemen van interviews met relevante medewerkers op concernniveau die verantwoordelijk zijn voor het leveren van de informatie in de hoofdstukken.
- 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.
- Evalueren van interne en externe documentatie, op basis van deelwaarnemingen, om te bepalen of de informatie in de hoofdstukken adequaat is onderbouwd.

Tijdens ons onderzoek hebben wij de noodzakelijke wijzigingen in de hoofdstukken besproken met SNS REAAL N.V. 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, in alle van materieel belang zijnde aspecten, onjuist is weergegeven uitgaande van de door SNS REAAL N.V. gehanteerde verslaggevingscriteria.

Amstelveen, 4 juni 2013

KPMG Accountants N.V.

P.A.M. de Wit RA

1 GRI Tabel

Het jaarverslag is gebaseerd op de G3.1-richtlijnen voor MVO-verslaggeving van het Global Reporting Initiative (GRI). Het bevat tevens het Financial Services Sector Supplement (FSSS). Dit zijn aanvullende verslaggevingscriteria voor de financiële sector. Het GRI hanteert 'application levels' voor de mate waarin zijn verslaggevingsprincipes en richtlijnen toegepast zijn. SNS REAAL rapporteert over haar VO-beleid en –prestaties op B+ niveau conform de G3.1-richtlijnen. Dat wil zeggen dat assurance (met beperkte zekerheid) wordt gegeven over de informatie zoals die door SNS REAAL in de betreffende delen van dit jaarverslag is verstrekt (zie tabel indicator 3.13). In onderstaande tabel is aangegeven waar in het jaarverslag conform de GRI-richtlijnen wordt gerapporteerd.

GRI Tabel

DMA indicator	Omschrijving	Toelichting	Verantwoordelijk
EC	Economische prestaties en markten	Zie voorwoord hoofdstuk 1 en hoofdstuk 9.	Voorzitter RvB en Directeuren Business Units SNS Bank, REAAL andZwitserleven
EN	Emissies, energie, papierverbruik en afval	Verantwoorde bedrijfsvoering is verankerd in ons VO speerpunt 'Duurzame keten en Milieu'. We geven structureel aandacht aan de milieu-impact van ons handelen en borgen dit d.m.v. een ISO 14001 certificaat. Ons milieubeleid is gericht op het verduurzamen van de bedrijfsvoering en vastgelegd in een milieubeleidsverklaring (opgenomen in het handboek ISO 14001). De GRI milieu-indicatoren hanteren we als leidraad voor onze milieuprestatie-indicatoren. Onze milieu-ambities en -doelstellingen worden jaarlijks vastgesteld. Monitoring en analyse van de resultaten zijn opgenomen in een reguliere managementrapportage. De verantwoordelijkheid voor het milieubeleid ligt bij de directies van de betreffende bedrijfsonderdelen. Informatie over en de resultaten van het milieubeleid zijn voor alle medewerkers beschikbaar op het intranet.	Directeur Facilitair Bedrijf en Directeur IT & Change
LA	Werknemers, relatie werkgever/werknemer, trainingen en opleiding en diversiteit	Zie hoofdstuk 17	Directeur Personeel & Organisatie
HR	Investerings- en inkoopbeleid, verbod op discriminatie, collectieve arbeidsverhoudingen en overige thema's mbt mensenrechten	Investeringsbeleid en inkoopbeleid inclusief onze visie op thema's met betrekking tot mensenrechten: zie paragraaf 14.2 en 14.3.	Directeur SNS Asset Management en Directeur Group Finance
SO	Gemeenschap	Onze kernactiviteiten hebben effect op maatschappelijke activiteiten doordat ze gericht zijn op het beheer van financiële middelen van de Nederlandse consument en het centraal stellen van financiële zelfredzaamheid van elk individu in de Nederlandse samenleving.	Directeuren Business Units

	Corruptie	Anti-corruptie is impliciet verwoord in de gedragscode, in het bijzonder in de gedragsregel voor belangenverstrengeling: "Houd werk en privé gescheiden en voorkom de schijn van belangenverstrengeling. Dit geldt ook voor alle zakelijke relaties, zoals klanten, leveranciers en intermediairs." SNS REAAL heeft in 2012 expliciet aandacht besteed aan het bevorderen van de dialoog in de organisatie over ethisch gedrag van medewerkers en over een beheerste en integere bedrijfsvoering. Daarvoor zijn groepsbreed workshops georganiseerd en zijn medewerkers uitgenodigd te participeren op het integriteitforum. In zowel de workshops als op het forum is aandacht besteed aan de normen en waarden uit de gedragscode, klantintegriteit, omgang met dilemma's en de afhandeling van incidenten. Alle medewerkers zijn in het verslagjaar bereikt.	Directeur Compliance, Veiligheidszaken & ORM
	Publiek beleid	SNS REAAL is lid van het Verbond van Verzekeraars (VvV) en de Nederlandse Vereniging van Banken. Deze beide branchevereningingen behartigen onze belangen in Nederland en waar nodig daarbuiten (Brussel). Ook richting de overheid. Onze voormalige CEO, Ronald Latenstein van Voorst was tot eind 2012 voorzitter van het bestuur van het VvV en in die hoedanigheid lid van het algemeen bestuur van de werkgeversorganisatie VNO-NCW. In 2012 heeft SNS REAAL zich hard gemaakt voor een integrale aanpak van de hervorming van de Nederlandse woningmarkt. Zie paragraaf 10.6.2.	Directeur Corporate Communicatie
	Concurrentiebelemmerend gedrag en naleving	Zie paragraaf 17.1.1 en 18.5.4	Directeur Compliance, Veiligheidszaken & ORM en Directeur Group Risk Management
PR	Gezondheid en veiligheid van consumenten, etikettering van producten en diensten, marketingcommunicatie, privacy van klanten en naleving	Zie paragraaf 7.3	Directeur Juridische Zaken, Directeur Compliance, Veiligheidszaken & ORM en Directeur Fiscale Zaken

GRI Tabel

Indicator	Omschrijving indicator	Toelichting	Gerapporteerd
Strategie en analyse			
1.1	Statement van de CEO over de VO visie en -strategie	Zie voorwoord hoofdstuk 1	Volledig
1.2	Beschrijving van belangrijke gevolgen, risico's en mogelijkheden voor VO	Zie paragraaf 6.2, 6.4 en 7.3.1	Volledig
Oganisatieprofiel			
2.1	Naam van de (verslaggevende) organisatie	SNS REAAL N.V.	Volledig
2.2	Voornaamste merken, producten en/of diensten	Zie paragraaf 3.2	Volledig
2.3	Operationele structuur van de organisatie	Zie paragraf 22.1	Volledig
2.4	Locatie van het hoofdkantoor	Utrecht, Nederland	Volledig
2.5	Landen waar de organisatie actief is	Alle merken van SNS REAAL zijn uitsluitend actief in Nederland, behalve Property Finance. De buitenlandse kredieten van Property Finance maakten eind 2012 3,1% (2011 3,6%) van de totale kredieten van SNS REAAL uit.	Volledig
2.6	Eigendomsstructuur en de rechtsvorm	Naamloze vennootschap en zie paragraaf 4.3 e.v.	Volledig
2.7	Afzetmarkten	Zie paragraaf 3.2 e.v.	Volledig
2.8	Omvang van de organisatie	Zie Kerncijfers	Volledig
2.9	Significante veranderingen tijdens de verslagperiode wat betreft omvang, structuur en eigendom	Zie paragraaf 21.3.4.3. De situatie na de verslagperiode is beschreven in hoofdstuk 2.	Volledig

2.10	Onderscheidingen toegekend tijdens de verslagperiode	Bijlage GRI, paragraaf 2.1	Volledig
Verslagparameters			
	Profiel		
3.1	Verslagperiode	1 januari 2012 tot en met 31 december 2012	Volledig
3.2	Datum van het meest recente verslag	8-3-2012	Volledig
3.3	Verslaggevingscyclus	Jaarlijks	Volledig
3.4	Contactpunt voor vragen over het verslag	corporatecommunicatie@snsreaal.nl, verantwoord.ondernemen@snsreaal.nl	Volledig
	Reikwijdte en afbakening		
3.5	Proces voor het bepalen van de inhoud van het verslag	Zie paragraaf 6.2	Volledig
3.6	Afbakening van het verslag	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
3.7	Specifieke beperkingen	SNS REAAL rapporteert over haar kernactiviteiten en Property Finance.	Volledig
3.8	Basis voor verslaglegging over entiteiten die de vergelijkbaarheid tussen verschillende verslagperioden aanzienlijk beïnvloeden	Alle gerapporteerde cijfers zijn vergelijkbaar met vorig jaar. Indien andere waarderingsgrondslagen zijn gebruikt, zijn de vergelijkende cijfers hierop aangepast. Zie paragraaf 21.3.4.	Volledig
3.9	Technieken en berekeningsgrondslagen voor gegevensmetingen	Zie paragraaf 6.2, 21.3 t/m 21.6 SNS REAAL rapporteert in lijn met de GRI G3.1-richtlijnen op niveau B+.	Volledig
3.10	Herformuleringen van eerder versterkte informatie	Zie paragraaf 21.3.4	Volledig
3.11	Verandering in reikwijdte, afbakening of meetmethoden	Zie paragraaf 21.3.4	Volledig
	GRI inhoudsopgave		
3.12	Tabel met de standaardonderdelen van de informatievoorziening van het verslag	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
	Assurance		
3.13	Beleid en praktijk m.b.t. het betrekken van externe validatie van het verslag	Zie paragraaf 34.3. Over het verslagjaar is door KPMG een assurance-rapport afgegeven voor de hoofdstukken 6, 10, 12, 13, 14 en 17 en deze GRI-tabel, inclusief het Financial Services Sector Supplement. Afdeling Group Audit geeft zelf geen verklaring af maar verricht hiertoe wel controlewerkzaamheden.	Volledig
Bestuur, verplichtingen en betrokkenheid			
	Bestuur		
4.1	De bestuursstructuur van de organisatie	De RvB is verantwoordelijk voor de bedrijfsstrategie van SNS REAAL, met inbegrip van VO. De aansturing van VO vindt plaats via een stuurgroep onder leiding van de voorzitter van de RvB, directieleden van SNS Retail Bank, REAAL en Zwitserleven en directeuren van stafafdelingen als P&O, Finance en Asset management. Het Management Comité bevordert efficiënte en effectieve uitvoering van de (VO-)strategie, en de directies van de bedrijfsonderdelen vertalen de (VO-)bedrijfsstrategie naar de operationele activiteiten.	Volledig
4.2	Onafhankelijkheid van voorzitter van hoogste bestuurslichaam	Zie paragraaf 19.2.2 e.v.	Volledig
4.3	Onafhankelijkheid enkelvoudige bestuursstructuur	Niet van toepassing	Volledig
4.4	Aanbevelings- en medezeggenschapsmogelijkheden	Zie paragraaf 17.7 en paragraaf 19.4.	Volledig
4.5	Beloning topkader (koppeling met sociale en milieuprestaties)	Zie paragraaf 17.5.1 en paragraaf 18.7. In paragraaf 18.7.1 onder 'Het verband tussen beloning en prestaties' wordt de koppeling van beloning met sociale en milieuprestaties toegelicht.	Volledig
4.6	Controle op belangenverstrengeling	Zie gedragscode SNS REAAL www.snsreaal.nl/corporate-governance-1/statuten-en-reglementen.html	Volledig
4.7	Proces voor bepalen van kwalificaties en expertise leden hoogste bestuurslichaam	Zie paragraaf 19.5.2	Volledig
4.8	Intern ontwikkelde missie- of beginselverklaringen, gedragscodes en uitgangspunten	Inleiding hoofdstuk 6 en paragraaf 6.1 en 6.2. Zie voor gedragscode paragraaf 17.1.1.	Volledig

4.9	Controleprocedures van het hoogste bestuurslichaam ten aanzien van VO prestaties en risico's	De RvB heeft de implementatie van VO gedelegeerd aan de directeur VO. Hij werkt daarin samen met een stuurgroep VO waaraan directeuren van de business units en groepsstaven deelnemen. Samen zijn zij verantwoordelijk voor de voortgang op de integratie van VO en het beheersen van risico's. De stuurgroep VO komt 5x p/jr samen.	Volledig
4.10	Evaluatieprocessen voor prestaties van hoogste bestuursorgaan	Zie paragraaf 18.1.2 en paragraaf 18.7.1 e.v. en www.snsreaal.nl/corporate-governance-1/statuten-en-reglementen.html	Volledig
	Verplichtingen i.v.m. externe initiatieven		
4.11	Toepassing van het voorzorgsprincipe	Zie paragraaf 7.3.1. Klantacceptatiebeleid zie FS3 vederop in deze tabel. Beleggingscriteria ASN Bank en SNS Asset management.	Volledig
4.12	Extern ontwikkelde initiatieven die de organisatie onderschrijft	Bijlage GRI, paragraaf 2.2	Volledig
4.13	Lidmaatschap van verenigingen en/of belangenorganisaties	Bijlage GRI, paragraaf 2.3	Volledig
	Overleg met belanghebbenden		
4.14	Overzicht van relevante stakeholders	Bijlage GRI, paragraaf 2.4	Volledig
4.15	Inventarisatie en selectie van relevante stakeholders	Relevante stakeholders zijn voor ons de groepen die impact uit kunnen oefenen op onze bedrijfsvoering of waar wij invloed op uit kunnen oefenen. In workshops hebben we al onze stakeholders in kaart gebracht en bepaald welke groepen relevant zijn. Zie inleiding bijlage GRI 2.4	Volledig
4.16	Benadering, aard en frequentie van de stakeholderdialoog	Voor de frequentie geldt dat we tenminste eenmaal per jaar contact hebben met relevante stakeholders; met klanten, intermediairs en toezichthouders is de frequentie aanzienlijk hoger. Bijlage GRI 2.4, kolom 3, 4 en 5.	Volledig
4.17	Resultaten van de stakeholderdialoog en de hierop volgende activiteiten	De gesprekken die wij voeren leiden ertoe dat wij onze producten en dienstverlening richting de consument verder kunnen optimaliseren tegen zo laag mogelijke kosten. Bijlage GRI 2.4, kolom 1 en 2.	Volledig

GRI Tabel

Indicator	Omschrijving indicator	Toelichting	Gerapporteerd
Economische prestaties			
EC1	Directe economische waarden	Zie kerncijfers en toelichting geconsolideerde jaarrekening, hoofdstuk 30 e.v.	Volledig
EC2	Financiële implicaties, risico's en kansen klimaatverandering	Klimaatverandering is een maatschappelijk relevant issue. SNS REAAL deelt de zorg daarover en voert een actief klimaatbeheersings- en CO2-reductiebeleid op basis van scope 1, 2 en 3 van het Green House Gas Protocol. Het energiezorgsysteem voor onze gebouwen, het mobiliteitsbeleid waarbij medewerkers worden gestimuleerd om meer met het OV en de fiets te reizen en minder met de auto, een actief energiereductiebeleid voor de datacenters en Het Nieuwe Werken dragen bij aan het realiseren van onze jaarlijkse klimaatdoelstelling. Het investeringsbeleid van SNS Asset Management is gebaseerd op zogenaamde Fundamentele beleggingsprincipes. Klimaatverandering is hierin niet als afzonderlijk thema opgenomen, omdat het thema niet tot een kernaandachtsgebied is benoemd. Klimaatverandering krijgt wel expliciet aandacht in de uitwerking van sector papers.	Volledig
EC3	Dekking van vastgestelde uitkeringsplannen	Zie paragraaf 17.6 e.v.	Volledig
EC4	Significante financiële overheidssteun	Zie hoofdstuk 2, paragraaf 4.2 en paragraaf 19.4	Volledig
	Marktaanwezigheid		
EC5	Verhouding tussen het standaard aanvangssalaris en het lokale minimumloon	Onze aanvangssalarissen liggen boven het lokale minimumloon. Aangezien de aanvangssalarissen sterk uiteen lopen door de grote diversiteit in functies, kunnen we geen exacte verhouding aangeven ten opzichte van het lokale minimumloon.	Volledig
EC6	Beleid, methoden en uitgaven aan lokale leveranciers	SNS REAAL is uitsluitend gevestigd in Nederland. Daarom is dit onderwerp niet van toepassing.	Volledig
EC7	Procedures voor lokale personeelswerving	SNS REAAL is uitsluitend gevestigd in Nederland. Daarom is dit onderwerp niet van toepassing.	Volledig
	Indirecte economische aspecten		
EC8	Investeringen in infrastructuur en diensten voornamelijk voor algemeen nut	Niet van toepassing	Volledig
EC9	Inzicht in en beschrijving van significante economische gevolgen	Zie hoofdstuk 1 en hoofdstuk 2	Volledig

GRI Tabel

Indicator	Omschrijving indicator	Toelichting	Gerapporteerd
Materialen			
EN1	Hoeveelheid gebruikte materialen	Bijlage GRI, paragraaf 2.5	Volledig
EN2	Percentage van de gebruikte materialen dat bestaat uit afval uit externe bronnen	Niet van toepassing	Volledig
	Energie		
EN3	Direct energieverbruik	Bijlage GRI, paragraaf 2.6	Volledig
EN4	Indirect energieverbruik naar bron	Niet van toepassing	Volledig
EN5	Gerealiseerde energiebesparingen en efficiëntieverbeteringen	Zie paragraaf 14.3.1. Naast het beleid op energie/CO2-reductie in scope 1 en 2 volgens het Green House Gas Protocol, is er voor SNS REAAL d.m.v. een ketenbenadering in scope 3 ook energie/CO2-reductie te realiseren. Enkele voorbeelden zijn ons afvalscheidingsbeleid en energiereductie in de externe datacenters.	Volledig
EN6	Initiatieven t.b.v. energie efficiëntie of op duurzame energie gebaseerde producten en diensten	Zie EN5	Volledig
EN7	Initiatieven ter verlaging van het indirecte energieverbruik en gerealiseerde verlaging	Zie EN5	Volledig
	Water		
EN8			

Wateronttrekking per bron	Bijlage GRI, paragraaf 2.7

Volledig

EN9	Waterbronnen waarvoor wateronttrekking significante gevolgen heeft	Niet van toepassing	Volledig
EN10	Gerecycled en hergebruikt water	Niet van toepassing	Volledig
	Biodiversiteit		
EN11	Locatie en oppervlakte van land in of grenzend aan beschermde gebieden	SNS REAAL is uitsluitend gevestigd in Nederland. Daarom is dit onderwerp niet van toepassing.	Volledig
EN12	Beschrijving van significante gevolgen van activiteiten, producten en diensten op de biodiversiteit in beschermde gebieden	Zie ook toelichting FS1. Investeringen in bedrijven die activiteiten uitoefenen in beschermde gebieden (bijv. UNESCO World Heritage en IUCN gebieden) zijn uitgesloten. Ook de investering in staatsobligaties wordt op basis van dergelijke uitsluitingsgronden beoordeeld.	Volledig
EN13	Beschermde of herstelde habitats	Niet van toepassing	Volledig
EN14	Strategieën en maatregelen voor het beheersen van de gevolgen van de biodiversiteit	Niet van toepassing	Volledig
EN15	Aantal beschermde soorten met habitats in gebieden binnen de invloedsfeer van bedrijfsactiviteiten	Niet van toepassing	Volledig
	Luchtemissie, afvalwater en afvalstoffen		
EN16	Directe en indirecte emissie van broeikasgassen	Bijlage GRI, paragraaf 2.8	Volledig
EN17	Andere relevante emissie van broeikasgassen	Niet van toepassing	Volledig
EN18	Initiatieven om broeikasemissies te reduceren en gerealiseerde verlagingen	Zie EN5	Volledig
EN19	Emissie van ozonafbrekende stoffen	Niet van toepassing	Volledig
EN20	Andere significante luchtemissies	Niet van toepassing	Volledig
EN21	Waterafvoer naar kwaliteit en bestemming	Niet van toepassing	Volledig
EN22	Totaalgewicht afval naar type	Bijlage GRI, paragraaf 2.9	Volledig
EN23	Significante lozingen	Niet van toepassing	Volledig
EN24	Gewicht van getransporteerd of verwerkt afval dat als gevaarlijk geldt	Niet van toepassing	Volledig
EN25	Benoeming van wateren en gerelateerde habitats die significante gevolgen ondervinden van de waterafvloeiing	Niet van toepassing	Volledig
	Producten en diensten		
EN26	Initiatieven ter compensatie van de milieugevolgen van producten en diensten	Niet van toepassing	Volledig
EN27	Percentage producten dat is verkocht en waarvan de verpakking is ingezameld	Niet van toepassing	Volledig
	Naleving		
EN28	Monetaire waarde van significante boetes wegens het niet-naleven van milieuregelgeving	In 2012 zijn er geen significante boetes of sancties opgelegd wegens het niet naleven van de milieuwet- en regelgeving.	Volledig
	Transport		
EN29	Significante milieu-impact van het transport van producten en medewerkers	Bijlage GRI, paragraaf 2.10	Volledig
	Algemeen		
EN30	Uitgaven aan en investeringen in milieubescherming	Investeringen in milieubescherming vinden plaats via de beleggingen van SNS Asset Management (SAM). SAM belegt € 3 miljard via een best-inclass fonds in milieutechnologie en innovaties.	Volledig

GRI Tabel

Indicator	Omschrijving indicator	Toelichting	Gerapporteerd
Werkgelegenheid			
LA1	Personeelsbestand	Zie kerncijfers en paragraaf 17.8. Aantal medewerkers (incl externe medewerkers) per hoofdtaak 2012: Staf 3.321, Verkoop 1.838, Back Office 2.466	Volledig
LA2	Personeelsverloop	Zie Kerncijfers en paragraaf 17.8.	Volledig
LA3	Uitkeringen aan voltijdmedewerkers die niet beschikbaar zijn voor deeltijdmedewerkers	Uitkeringen/arbeidsvoorwaarden zijn zowel beschikbaar voor vol- als deeltijdmedewerkers.	Volledig
LA15	Terugkeer en retentie na ouderschapsverlof, onderverdeeld naar geslacht	In 2012 keerde 11,3% van de mannelijke medewerkers na ouderschapsverlof terug in vergelijkbare functie en voor gelijk aantal uren. Bij de vrouwelijke medewerkers was dat 9%.	Volledig
	Verhouding tussen werkgever en werknemer		
LA4	Medewerkers die onder een collectieve arbeidsovereenkomst vallen	100%	Volledig
LA5	Minimale opzegtermijn(en) in verband met operationele veranderingen	SNS REAAL informeert medewerkers in een zo vroeg mogelijk stadium over toekomstige ontwikkelingen die gevolgen (kunnen) hebben voor hun inzetbaarheid. Medewerkers ontvangen uiterlijk 4 weken na het definitieve besluit over de organisatie-inrichting een brief over plaatsingsbesluit.	Volledig
	Gezondheid en veiligheid		
LA6	Percentage van het personeelsbestand dat is vertegenwoordigd in formele gezamenlijke arbo-commissies	100%, De arbo-commissies vertegenwoordigen het gehele personeelsbestand van SNS REAAL.	Volledig
LA7	Letsel-, beroepsziekte-, uitvaldagen- en verzuimcijfers en werkgerelateerde sterfgevallen	Zie paragraaf 17.3.1 en tabel 17.8.	Volledig
LA8	Programma's t.b.v. personeelsleden en hun families i.v.m. ernstige ziekten	Het Fonds Onderlinge Hulp van SNS REAAL is een specifiek programma om ons personeel te ondersteunen bij ernstige ziekten. Het fonds verleent financiële steun aan medewerkers van SNS REAAL die buiten hun schuld worden geconfronteerd met ziekte of een (tijdelijke) voorziening behoeven.	Volledig
LA9	Afspraken over arbo-onderwerpen vastgelegd in formele overeenkomsten met vakbonden	Zie paragraaf 17.3.1 en 17.3.2	Volledig
	Opleiding en onderwijs		
LA10	Gemiddeld aantal opleidingsuren per medewerker per jaar	SNS REAAL registreert het aantal opleidingsuren per medewerker per jaar niet, wel de opleidingskosten per medewerker per jaar. In totaal gaat het hier om 3% van de loonsom. Zie tabel 17.8.	Gedeeltelijk
LA11	Programma's voor competentiemanagement en levenslang leren	Zie inleiding paragraaf 17.3 en 17.4	Volledig
LA12	Percentage medewerkers dat regelmatig wordt ingelicht over prestatie- en loopbaanontwikkeling	100%, Alle medewerkers worden ingelicht over prestatie- en loopbaanontwikkeling tijdens de plannings-, functionerings- en beoordelingsgesprekken met hun leidinggevende.	Volledig
	Diversiteit en kansen		
LA13	Samenstelling van bestuurslichamen	Zie paragraaf 17.2.3 en bijlage GRI paragraaf 2.11.	Volledig
LA14	Verhouding tussen beloning van mannen en vrouwen	Vrouwen en mannen met gelijke werkervaring, niveau en potentieel worden gelijkwaardig beloond.	Volledig

GRI Tabel

Indicator	Omschrijving indicator	Toelichting	Gerapporteerd
Mensenrechten			
	Investerings- en inkoopbeleid		
HR1	Percentage en totaal aantal investeringsovereenkomsten waarin clausules over mensenrechten zijn opgenomen of waarvan naleving is getoetst	Zie paragraaf 10.7.3 en 14.2	Volledig
HR2	Toetsing van belangrijke leveranciers en aannemers op naleving van de mensenrechten en getroffen maatregelen	Vanaf medio 2012 betrekt SNS REAAL bij alle inkooptrajecten (dus onafhankelijk van omvang) de duurzaamheidsverklaring. Het thema Mensenrechten is in onze duurzaamheidsverklaring opgenomen en is daarmee onderdeel van het contracteren van leveranciers. De afspraak is om een audit uit te voeren indien er twijfel bestaat aan invulling hiervan bij de leverancier. Voor dit thema is dat nog niet aan de orde geweest. Eind 2012 was 63% van onze leveranciers getoetst.	Volledig
HR3	Aantal opleidingsuren over beleid en procedures betreffende mensenrechtenaspecten die relevant zijn voor het werk van medewerkers	Dit wordt niet geregistreerd	Niet
	Verbod op discriminatie		
HR4	Aantal gevallen van discriminatie en getroffen maatregelen	Er waren geen gevallen van discriminatie in 2012.	Volledig
	Vrijheid van vereniging en collectieve arbeidsonderhandelingen		
HR5	Activiteiten waarvan is vastgesteld dat daarbij een aanzienlijk risico kan gelden m.b.t. vrijheid van vereniging en collectieve onderhandelingen	SNS Asset Management volgt in haar beleggingsbeleid de zogeheten Fundamentele Beleggingsbeginselen (FBB) die ESG-criteria met betrekking tot mensen- en arbeidsrechten, kinderarbeid, andere vormen van gedwongen arbeid en effecten van projecten op lokale gemeenschappen behelzen. Deze principes zijn van toepassing op alle investeringen onder eigen beheer.	Volledig
	Kinderarbeid		
HR6	Activiteiten waarvan is vastgesteld dat daarbij een aanzienlijk risico kan gelden m.b.t. kinderarbeid	Zie HR5	Volledig
	Gedwongen arbeid		
HR7	Activiteiten waarvan is vastgesteld dat daarbij een aanzienlijk risico kan gelden m.b.t. gedwongen arbeid	Zie HR5	Volledig
	Veiligheidsbeleid		
HR8	Percentage van beveiligingspersoneel dat opgeleid is over aspecten van de mensenrechten die relevant zijn voor hun werkzaamheden	Niet van toepassing	Volledig
	Rechten van de inheemse bevolking		
HR9	Aantal gevallen van overtreding van de rechten van de inheemse bevolking	Niet van toepassing	Volledig
	Beoordeling		
HR10	Percentage en totaal aantal activiteiten dat beoordeeld is met betrekking tot de impact op mensenrechten	Zie HR5	Volledig
	Remediatie		
HR11	Aantal klachten ingediend, gerelateerd aan mensenrechten en opgelost via formele klachtencommissies	Niet van toepassing	Volledig

GRI Tabel

Indicator	Omschrijving indicator	Toelichting	Gerapporteerd
Maatschappij			
	Gemeenschap		
SO1	Aard en effectiviteit van programma's die de effecten van de activiteiten op gemeenschappen bepalen	Onze kernactiviteiten hebben effect op maatschappelijke activiteiten, doordat ze gericht zijn op het beheer van financiële middelen van de Nederlandse consument en het centraal stellen van financiële zelfredzaamheid van elk individu in de Nederlandse samenleving. Zie paragraaf 10.6.2, 12.2.8 en 13.5.9. Via het SNS REAAL Fonds is in 2012 € 14 miljoen geïnvesteerd in maatschappelijke projecten.	Volledig
SO9	Activiteiten met significante potentiële of reële negatieve invloed op lokale gemeenschappen	Dergelijke beleggingsactiviteiten zijn op basis van de FFB van SAM uitgesloten. Zie HR5 en paragraaf 14.2.1	Volledig
SO10	Preventie- en mitigatiemaatregelen ingevoerd voor activiteiten met significante potentiële of reële negatieve invloed op lokale gemeenschappen	Zie paragraaf 14.2.1	Volledig
FS13	Toegangspunten in dunbevolkte gebieden met een economische achterstand	Zie paragraaf 10.7.1 en 10.6.4	Volledig
FS14	Initiatieven om mensen met een beperking betere toegang tot financiële diensten te verschaffen	Zie paragraaf 10.6.2	Volledig
	Corruptie		
SO2	Percentage bedrijfseenheden geanalyseerd op corruptiegerelateerde risico's	20%, dit heeft betrekking op Property Finance. Zie paragraaf 15.5.1, 17.1.1 en 19.6.1.	Volledig
SO3	Percentage van personeel dat training in anticorruptiebeleid van de organisatie heeft gevolgd	Alle medewerkers zijn getraind in het verslagjaar.	Volledig
SO4	Getroffen maatregelen n.a.v. corruptie	SNS REAAL heeft op basis van de klokkenluidersregeling twee meldingen van mogelijke incidenten ontvangen. Deze twee meldingen waren in 2012 nog in onderzoek.	Volledig
	Publiek beleid		
SO5	Standpunten betreffende publiekbeleid en deelname aan de ontwikkeling ervan, evenals lobbyen	Zie management benadering voor dit thema en bouwsparen paragraaf 10.6.2.	Volledig
SO6	Financiële en in-natura bijdragen aan politieke partijen en politici	Geen bijdragen	Volledig
	Concurrentiebelemmerend gedrag		
SO7	Aantal rechtszaken vanwege concurrentiebelemmerend gedrag	Geen rechtszaken	Volledig
	Naleving		
SO8	Monetaire waarde van significante boetes wegens het niet naleven van regelgeving	Geen boetes	Volledig

GRI Tabel

Indicator	Omschrijving indicator	Toelichting	Gerapporteerd
Productverantwoordelijkheid			
	Gezondheid en veiligheid van consumenten		
FS15	Beleid voor eerlijke ontwikkeling en verkoop van financiële producten en diensten	Producten voor nieuwe verkoop worden getoetst volgens het groepsbrede normenkader van SNS REAAL. Hierbij wordt beoordeeld of het klantbelang voldoende centraal staat volgens zogenoemde KNVB- criteria; kostenefficiënt, nuttig, veilig en begrijpelijk. Zie paragraaf 7.3.1, 10.1, 10.7.2, 12.1 en 13.1.	Volledig
PR1	Beoordeling van gevolgen voor gezondheid en veiligheid van producten en diensten	Zie FS15	Volledig
PR2	Aantal gevallen van niet-naleving van regelgeving en vrijwillige codes betreffende gevolgen voor gezondheid en veiligheid van producten en diensten	Niet bekend. In 2012 is door Juridische Zaken in samenwerking met Compliance, Security & Operationeel Risk Management en business units verder gewerkt aan het normenkader voor producten die thans worden gevoerd. Vanaf 2013 begint SNS REAAL met een review proces van zogenaamde non-selling producten	Gedeeltelijk
	Etikettering van producten en diensten		
PR3	Producten en diensten onderhevig aan procedures over verplichte informatievoorziening	Al onze producten en diensten wordt geraakt door procedures over verplichte informatievoorziening. Bijv. via de Wet op het financieel toezicht (Wft) en de pesioenwetgeving. Een voorbeeld van verplichte informatie is de Financiële Bijsluiter of informatie over het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.	Volledig
PR4	Aantal gevallen van niet-naleving van regelgeving en vrijwillige codes betreffende informatie over en etikettering van producten en diensten	Zie PR2	Gedeeltelijk
PR5	Beleid t.a.v. klanttevredenheid	Zie paragraaf 7.3.1, 10.6.2, 10.6.3, 10.6.4, 12.2.6 en 13.5.7.	Volledig
FS16	Initiatieven om financiële geletterdheid te verbeteren, gerangschikt naar type doelgroep	SNS REAAL en SNS Bank zijn partner van de Stichting Weet Wat Je Besteedt (jongeren van 12 tot 25 jaar). SNS REAAL en haar merken leveren jaarlijks een essentiële bijdrage aan het initiatief Week van het Geld (kinderen van 6 tot 12 jaar, zie voor beide activiteiten verantwoord omgaan met geld, paragraaf 10.6.2. In gesprek met klanten en hun werknemers (werknemers die binnenkort met pensioen gaan), paragraaf 13.5.7	Volledig
	Marketingcommunicatie		
PR6	Programma's voor naleving van wetten en vrijwillige codes m.b.t. marketingcommunicatie	Marketingcommunicatie maakt structureel onderdeel uit van ons productgoedkeuringsproces. Door een multi-disciplinair team met o.a. Juridsche Zaken, Compliance en Fiscale Zaken wordt de marketingcommunicatie getoetst aan alle wettelijke criteria en codes. Hiermee wordt geborgd dat alle klantcommunicatie voldoet aan onze interne normen en aan alle externe wet- en regelgeving. Zie ook Zwitserleven, paragraaf 13.5.6	Volledig
PR7	Aantal gevallen van niet-naleving van regelgeving en vrijwillige codes betreffende marketingcommunicatie	1 geval	Volledig
	Privacy van klanten		
PR8	Aantal gegronde klachten over inbreuken op privacy van klanten	91 in totaal (geen onderscheid gegrond/ongegrond). SNS Retail Bank 90 klachten en REAAL 1 klacht.	Gedeeltelijk
	Naleving		
PR9	Monetaire waarde van significante boetes wegens het niet-naleven van regelgeving betreffende de levering en het gebruik van producten en diensten	Zie paragraaf 30.25.5	Volledig

GRI Tabel

Indicator	Omschrijving indicator	Toelichting	Gerapporteerd
Financiële diensten sector supplement			
	Product portfolio		
FS1	Beleid met specifieke milieu en sociale componenten toegepast binnen de verschillende bedrijfsonderdelen	SNS Asset Management zorgt voor een verantwoord beheer van de beleggingsfondsen en beleggingen van de merken van SNS REAAL. Milieu- en sociale componenten maken deel uit van de criteria die SNS Asset Management hanteert, zie paragraaf 14.2.1.Milieu- en sociale componenten krijgen tevens aandacht in het beleid voor klantacceptatie (zie FS3) en in het inkoopbeleid van SNS REAAL (zie paragraaf 14.3.2 en HR2). Aandacht voor sociale componenten is geborgd in de ontwikkeling van producten en diensten (zie FS15).	Volledig
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
FS3	Proces van hoe wordt gemonitord of de klant de gestelde sociale en milieueisen naleeft en geïmplementeerd heeft	SNS REAAL heeft een klantacceptatiebeleid dat geldt voor alle bedrijfsonderdelen. SNS Bank en ASN Bank hebben bovendien 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.Voor wat betreft het klantacceptatiebeleid wordt er onderscheid gemaakt tussen klanten aan de debet- en creditzijde van de balans. Debet-klanten (bijv. kredietnemers) worden allemaal getoetst op ESG criteria. Voor credit-klanten (bijv. spaarders of beleggers) geldt dat er geen toetsing plaatsvindt op sociale of milieu-aspecten. Wel wordt vanzelfsprekend getoetst op de toepasselijke wet- en regelgeving (mede aangegeven door DNB). Belangrijke reden om credit-klanten niet te toetsen is dat wij geen oordeel willen uitspreken over het handelen van een klant op sociaal of milieugebied, maar alleen een oordeel over ons eigen handelen en onze manier van investeren.	Volledig
FS4	Proces om de competenties van het personeel gericht op de implementatie van het sociaal en milieubeleid en procedures toegepast binnen de verschillende bedrijfsonderdelen te verbeteren	SNS REAAL onderricht haar medewerkers binnen de merken op het gebied van sociaal beleid via het programma Klantbelang Centraal. Daarnaast zijn medewerkers waar nodig gestart met trainingen om VO in hun vakgebied toe te passen. Zwitserleven heeft een VO-opleiding op maat ontwikkeld voor haar medewerkers.	Volledig
FS5	Interacties met klanten/bedrijven waarin wordt geïnvesteerd/business partners over sociale- en milieurisicos en kansen	Zie hoofdstuk 10 en 12, 13 en 14	Volledig
FS6	Procentuele onderverdeling van de portfolio naar regio, grootte en sector	ASN Bank: uitstaande kredieten voor 100% in Europa. SNS Asset Management: omvang beheerd vermogen € 41.755 mln waarvan € 6.604 mln met stemrecht (2011: € 40.512 mln waarvan € 6.297 mln met stemrecht). Het vermogen met stemrecht is als volgt regionaal verdeeld: 82% Europa, 14% VS en 4% Azië incl. emerging markets.	Volledig
FS7	Monetaire waarde van producten en diensten van elk bedrijfsonderdeel die een specifieke sociale toegevoegde waarde hebben	SNS Retail Bank: € 44.768 mln omvang spaarvermogenASN Bank: omvang beheerd vermogen € 9.784 mln waarvan € 10 mln met stemrecht (2011: € 9.653 mln. waarvan € 9 mln met stemrecht). 100% van het beheerde vermogen heeft specifiek sociaal toegevoegde waarde.SNS Asset Management: € 387 mln heeft specifiek sociaal toegevoegde waarde via de SNS Institutional Microfinance Fondsen.	Volledig
FS8	Monetaire waarde van producten en diensten van elk bedrijfsonderdeel die toegevoegde waarde hebben voor het milieu	Een deel van het beheerde vermogen van SNS Asset Management heeft - door investering in best-in-class fondsen - toegevoegde waarde voor het milieu. Zie ook EN30.	Volledig
	Audit		

FS9	Reikwijdte en frequentie van audits ter beoordeling van de implementatie van sociaal- en milieubeleid en bijbehorende risicoanalyses	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
	Actief eigenaarschap		
FS10	Percentage en aantal bedrijven in het portfolio met wie is gecommuniceerd over milieu en sociale aspecten	SNS Asset Management is in 2012 met 24 bedrijven (1,5% van het totaal aantal bedrijven in portfolio) de dialoog aangegaan om deze bedrijven actief aan te zetten tot verandering op het gebied van milieu en sociale aspecten. In 2011 waren dat er 6.Via het stembeleid worden aanzienlijk meer bedrijven bereikt, zie paragraaf 14.2.2.	Volledig
FS11	Percentage van bezittingen, dat gescreend wordt op positieve en negatieve milieu en sociale criteria	SNS Asset Management screent 100% van haar assets, bij andere bedrijfsonderdelen wordt dit niet geregistreerd.	Volledig
FS12	Milieu en sociale aspecten in het stembeleid voor aandelen waar stemrecht of stemadvies voor geldt	SNS Asset Management, zie paragraaf 14.2.2. Stembeleid beschikbaar op http://www.snsam.nl/web/show/id=111473/langid=43ASN Bank zie paragraaf 10.7.3. Stembeleid beschikbaar op https://www.asnbank.nl/index.asp?nid=9499	Volledig
	Gemeenschap		
FS13	Zie onder Maatschappij - Gemeenschap		
FS14	Zie onder Maatschappij - Gemeenschap		
FS15	Zie onder Productverantwoordelijkheid - Gezondheid en veiligheid van consumenten		
FS16	Zie onder Productverantwoordelijkheid - Etikettering van producten en diensten		

2 Bijlagen

2.1 GRI tabel: 2.10 Onderscheidingen

Onderscheidingen die tijdens de verslagperiode werden toegekend voor de merken van SNS REAAL.

SNS REAAL

- Pensioenfonds SNS REAAL wint prijs in de categorie ‘best practice governancebeleid’ (november 2012). Deze prijs is toegekend door het onafhankelijke pensioentijdschrift Nederlands Pensioen- en Beleggingsnieuws - een uitgave van Financial Times. Pensioenfonds SNS REAAL werd in deze nieuwe categorie gekozen uit 17 genomineerde pensioenfondsen. De vakjury oordeelde in haar rapport ‘dat Pensioenfonds SNS REAAL al zo’n vijf jaar een goed werkende governancestructuur heeft die past in de huidige tijdgeest’.

SNS Bank

- Reisverzekeringen ‘Beste Koop’ Consumentenbond (februari 2012). Uit een beoordeling van 52 doorlopende reisverzekeringen kwam de SNS Reisverzekering met de Europa- en Europa Plus dekking, als Beste Koop uit de test. Net als een jaar eerder. De beoordeling Beste Koop houdt in dat deze doorlopende reisverzekeringen de beste verhouding bieden tussen goede kwaliteit en de prijs die een klant daarvoor betaalt.

- Beoordelingen door de financiële website MoneyView:
  - SNS Inboedelverzekering vijf sterren (februari 2012)
  - SNS Betalen vijf sterren voor flexibiliteit (juli 2012). SNS Betalen kreeg het hoogste oordeel voor flexibiliteit; de klant ontvangt creditrente, kan een digitaal huishoudboekje gebruiken, mobiel bankieren en krijgt een weergave van de opgebouwde rente op zijn of haar spaarrekeningen. De rating is een prolongatie van de beoordeling een jaar eerder.

- Eerlijke Bankwijzer: sprong vooruit in eerlijk bankieren (mei 2012). De verbeterde score van SNS Bank is te danken aan nieuw beleid op vier thema’s en sectoren, zie paragraaf 10.7.3 ‘Verantwoorde beleggingen en verantwoorde prestaties’.

- SNS Bank gestegen naar 77e plaats in top 500 van bedrijven met beste imago (mei 2012). Uit de MT500, het jaarlijks onderzoek door TNS Nipo in opdracht van Management Team naar de top vijfhonderd bedrijven met het beste imago, blijkt dat SNS Bank 33 plaatsen gestegen is ten opzichte van vorig jaar.

- SNS Bank genomineerd voor Co-Creation Awards 2012 (oktober 2012). Met de ontwerpwedstrijd mobiel bankieren en de inzet van de SNS Community voor het genereren, aanscherpen en testen van mobiele ideeën is SNS Bank genomineerd in de categorie 'for profit innovation'. SNS Bank heeft de prijs niet gewonnen.

- Prestigieus ontwerpboek zet SNS Winkel in het zonnetje (november 2012). SNS Winkel is opgenomen in een indrukwekkend boek met retailconcepten van over de hele wereld. Het boek is de nieuwste uitgave in de serie van ‘Powershop – New Retail Design’ en besteedt aandacht aan de integratie van merkidentiteit in het retailconcept en het creëren van beleving op de winkelvloer. Ons concept is een vrij zeldzaam voorbeeld van design dat op grote schaal toepasbaar is. In 2011 won SNS Bank met het ontwerp van de winkel al de Graphis Gold Award. Graphis is een platform voor bijzondere ontwerpen, advertenties en fotografie.

- Online Engagement Award voor inbound marketing strategie (november 2012). Deze prijs wordt toegekend aan organisaties die hebben bewezen boven het maaiveld uit te steken wanneer het aankomt op Online Engagement: het centraal zetten van de klant in online communicatie processen. SNS Bank ontving de prijs in de categorie

Strategie.

ASN Bank

- ASN-klanten het meest tevreden in onderzoek Consumenten Geldgids (februari 2012). De klanten van de ASN Bank waren in dit onderzoek over de gehele linie het meest tevreden: met een totaalscore van 8,3 behaalde ASN Bank een tiende punt meer dan in juni 2011.

- Eerlijke Bankwijzer wijst ASN Bank wederom aan als koploper aan als het gaat om verantwoord bankieren in Nederland (mei 2012). Per 31 december 2012 haalde de ASN Bank op bijna alle thema's en sectoren waarop EBW banken beoordeelt, de hoogste score. Daarmee is de ASN Bank een van de twee best scorende banken van Nederland. De ASN Bank behaalde bovendien als enige Nederlandse bank de score "goed" in een praktijkonderzoek van EBW op het gebied van landroof.

- ASN Bank op 46 in top 500 van bedrijven met beste imago (mei 2012). De ASN Bank stijgt 40 plaatsen in de MT500 (zie toelichting bij SNS Bank).

- WUA! wijst de website van de ASN Bank aan als beste bankenwebsite (juli 2012). De website van de ASN Bank kwam als op vijf na beste website van Nederland uit de bus - en daarmee de beste bankenwebsite. WUA! stelde een top 100 van websites samen op basis van ruim 13.000 beoordelingen.

- Windenergiedeal van het jaar 2012 (augustus 2012). Windpark Global Tech I Offshore Wind ontving in 2012 de prijs Wind Energy Deal of the Year 2012 van het blad Environmental Finance. Dit bedrag wordt verschaft door onder meer zestien commerciële banken, waaronder de ASN Bank. De bank verstrekt een lening van ruim € 29 miljoen.

- ASN Duurzaam Mixfonds wint Groene Stier (november 2012). De Groene Stier is een prijs voor het beste duurzame beleggingsfonds, uitgereikt door Belegger.nl. De jury prees het ASN Duurzaam Mixfonds om de goede verhouding tussen risico en rendement, het groene, duurzame karakter en de lage kosten.

- ASN Vermogensbeheer 'klasse apart' in onderzoek VBDO (november 2012). In een onderzoek naar hoe vermogensbeheerders duurzaamheid en verantwoord beleggen voor filantropische instellingen in hun beleid en praktijk integreren, concludeerde VBDO dat ASN Vermogensbeheer een hoge score haalt op elk onderzocht onderdeel.

RegioBank

- Friese RegioBank radiocommercial genomineerd door Fryske Reklameprijs (februari 2012). Deze prijs heeft als doel het stimuleren van het gebruik maken van de Friese taal (of een Friese streektaal) in reclameboodschappen zowel kwantitatief als kwalitatief.

- Eerlijke Bankwijzer: sprong vooruit in eerlijk bankieren (mei 2012). De verbeterde score van RegioBank is te danken aan nieuw beleid op vier thema's en sectoren, zie paragraaf 10.7.3 'Verantwoorde beleggingen en verantwoorde prestaties'.

- RegioBank vier maal bekroond met vijf sterren door MoneyView (november 2012). Het product Lijfrente Opbouw van RegioBank kreeg de maximale score van vijf sterren. Zowel voor de prijs als voor flexibiliteit. RegioBank kreeg eveneens voor het product Lijfrente UitkeringsRekening vijf sterren toebedeeld in de categorie prijs voor zowel alleenstaanden als gehuwden.

REAAL

- REAAL behoudt het keurmerk Klantgericht Verzekeren bij verdere aanscherpingen (juli 2012)

- Tweede plaats in onderzoek VBDO (september 2012). De VBDO beoordeelde dertig verzekeraars op de integratie van duurzaamheid in het beleggingsbeleid. Zwitserleven scoorde het hoogste, op de voet gevolgd door REAAL.

- REAAL vier maal bekroond met vijf sterren door MoneyView (november 2012). Het product LijfrenteOpbouwRekening van REAAL kreeg de maximale score van vijf sterren. Zowel voor de prijs als voor flexibiliteit. REAAL kreeg eveneens voor het product Lijfrente UitkeringsRekening vijf sterren toebedeeld in de categorie prijs voor zowel alleenstaanden en gehuwden.

- REAAL derde geworden met AOV radiocommercial (december 2012). De verkiezing 'radiocommercial van de maand' is een initiatief van het Radio Advies Bureau. De beoordeling gebeurt door Nederlandse consumenten.

Proteq

- Reisverzekeringen 'Beste Koop' Consumentenbond (februari 2012). Zelf.nl – horend bij Proteq – kreeg een predikaat Beste Koop in een beoordeling van 52 doorlopende reisverzekeringen. De beoordeling Beste Koop houdt in dat deze doorlopende reisverzekeringen de beste verhouding bieden tussen goede kwaliteit en de prijs die een klant daarvoor betaalt.

- De Woonverzekering van Zelf.nl is derde geworden bij de 'Grammy's' van Independer (april 2012). De toekenning van de Independer Award is gebaseerd op reviews van klanten en beoordelingen van het adviesproces, die op de website van Independer worden achtergelaten.

- Zelf.nl won de bronzen award van de Verzekeringssite met haar autoverzekering (mei 2012)

Zwitserleven

- Zwitserleven.nl aan kop in onderzoek collectief pensioen (juni 2012). Onderzoeksbureau WUA! heeft onderzoek gedaan naar online oriëntatie op collectief pensioen. Daarbij kwam de internetsite zwitserleven.nl als beste uit de bus. Zwitserleven krijgt een score van 7,0.

- Koploper in duurzaam verzekeren (september 2012). Zwitserleven is uitgeroepen tot meest duurzame verzekeraar in het jaarlijkse onderzoek onder 29 verzekeringsmaatschappijen van VBDO. Zwitserleven bewijst daarmee een verantwoord en duurzaam beleggingsbeleid hoog in het vaandel te hebben staan.

2.2 GRI tabel: 4.12 Onderschreven handvesten

Ondertekende richtlijnen door SNS REAAL:

SNS REAAL

- UN Global compact. Een strategisch beleidskader voor bedrijven die zich committeren aan de tien principes van de Verenigde Naties op het gebied van mensenrechten, arbeid, milieu en corruptiebestrijding.

SNS Asset Management

- Carbon Disclosure Project. Het Carbon Disclosure Project (CDP) is een onafhankelijke organisatie die beursgenoteerde ondernemingen vraagt te rapporteren over hun klimaatstrategieën, CO_2-uitstoot en energieverbruik. Op basis van deze informatie wordt jaarlijks een rapport samengesteld, zodat de 551 investeerders die deelnemen in het CDP kunnen beoordelen hoe klimaatverandering de bedrijven waarin ze investeren

beïnvloedt.

- UN Principles for Responsible Investment (UNPRI). Met deze richtlijn onderschrijven organisaties dat milieu, sociale en bestuurlijke factoren invloed hebben op het beleggingsbeleid en dat het belangrijk is deze factoren te integreren in het beleggingsproces.

ASN Bank

- UN Principles for Responsible Investment.
- Copenhagen Communique.
- Equator Principles.
- Investor Statement on a Global Agreement on Climate Change.
- Fair Green Deal.
- Klimaatstatement banken.
- UN Global Compact.

Zwitserleven

- Principles for Responsible Investment.
- EuroSIF-transparantierichtlijnen.
- Principles for Sustainable Insurance. Wereldwijd geaccepteerde richtlijn voor verantwoorde bedrijfsvoering voor organisaties in de Verzekeringsbranche. Ondertekening van deze richtlijn geeft tevens de verplichting om jaarlijks te communiceren over de voortgang.

Onderschreven richtlijnen door SNS REAAL:

SNS REAAL

- OESO-richtlijnen.
- ILO.
- Universele Rechten van de Mens.
- MJA-3 energieconvenant (Facilitair Bedrijf).
- Code Verantwoordelijk Marktgedrag (Facilitair Bedrijf).

SNS Asset Management

- Arms Trade Treaty. In dit verdrag van de Verenigde Naties worden de productie en handel in bepaalde wapens, zoals landmijnen en clustermunitie aan banden gelegd. Verder beoogt het verdrag de handel in andere wapens te reguleren met als doel de transparantie van de internationale wapenhandel te vergroten volgens internationaal recht, de illegale export van wapens naar conflictgebieden te voorkomen en de wildgroei aan nationale en regionale regelingen te harmoniseren.

- Copenhagen Communiqué on Climate Change. Dit statement maakt de gevolgen van klimaatverandering helder en geeft inzicht in waarom en hoe het bedrijfsleven een fundamentele voortrekkersrol zou moeten nemen bij het verlagen van CO_2 op mondiale schaal. En ook wat de economische gevolgen voor het bedrijfsleven zijn als er geen mondiale aanpak komt voor CO_2-reductie.

- EITI. EITI is een coalitie van regeringen, bedrijven, maatschappelijke organisaties, investeerders en internationale organisaties. Dit initiatief streeft na om de transparantie over betalingen van delfstoffen te vergroten.

- Forest Footprint Disclosure (FFD). Het FFD project is opgegaan in het Carbon Disclosure Project (CDP). Doel is

bedrijven en beleggers te voorzien van informatie over de onderling samenhangende kwesties van klimaatverandering, water en bossen.

- United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEPFI). UNEP FI is een partnerschap tussen het milieuprogramma van de Verenigde Naties (UNEP) en de financiële sector wereldwijd. Door middel van peer-to-peer netwerken, onderzoek en opleiding, voert UNEP FI haar missie uit om de adaptatie van best-of-class milieu en sociale praktijken te realiseren op alle niveaus van financiële organisaties.

SNS Bank / RegioBank

- Klimaatstatement banken.

ASN Bank

- Arms Trade Treaty Statement.
- Access to Medicin Index.
- OS member Global Reporting Initiative.

2.3 GRI tabel: 4.13 Lidmaatschappen

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.

SNS REAAL

- Dutch Fund and Asset Management Association (DUFAS).
- European Savings Bank Group.
- World Savings Bank Institute.
- Holland Financial Centre. Deze publiek-private samenwerking van de overheid en organisaties in de financiële sector had als doel de financiële sector in Nederland te versterken en internationaal te kunnen concurreren. In februari 2013 is besloten de Stichting Holland Financial Centre in zijn huidige vorm te beëindigen omdat dit een schijn van rolvermenging tussen private sector, toezichthouders en overheid met zich meebrengt.
- Stichting Weet Wat je Besteedt (WWJB) – partner. De stichting WWJB gaat in gesprek met jongeren, en komt in co-creatie tot antwoorden en oplossingen om de financiële zelfredzaamheid van jongeren van 12 tot 25 jaar te vergroten. De partners met de meest substantiële bijdrage nemen plaats in het bestuur van WWJB. In 2012 zaten R. Latenstein namens SNS REAAL en R. Langezaal namens SNS Bank in het bestuur.
- MVO Nederland – partner.
- Branchevereniging Facility Management Nederland (facilitair bedrijf).

SNS Asset Management

- Extractive Industries Transparency Initiative (EITI).
- European Sustainable Investment Forum (EuroSIF).
- Global Impact Investing Network - Investors' Council.
- NPM, Platform for Inclusive Finance. Platform bestaande uit 15 Nederlandse organisaties die samenwerken om

door middel van ‘inclusive finance’ armoede te bestrijden.
- Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling (VBDO). Behartigt de belangen van institutionele en particuliere beleggers die wensen bij te dragen aan duurzame ontwikkeling. Lidmaatschap is aangegaan vanuit doel om de kapitaalmarkt mede te verduurzamen.
- Eumedion. Behartigt de belangen van de bij haar aangesloten institutionele beleggers op het gebied van corporate governance en duurzaamheid. Doel van de pensioenfondsen, verzekeringsmaatschappijen, beleggingsinstellingen en vermogensbeheerders die deelnemer zijn is om governance, milieu- en sociale prestaties van beursvennootschappen te verbeteren.
- UN Principles for Responsible Investment.

SNS Bank

- World Savings Banks Institute (WSBI) / European Savings Banks Group (ESBG). Dit lidmaatschap is voor ons van belang omdat we hiermee:
  - de inspanningen van ESBG and WSBI ondersteunen, met name op het gebied van verantwoord ondernemen en belangenbehartiging;
  - bij kunnen dragen aan een Europese vertegenwoordiging van regionale, verantwoorde banken en daarmee effectiever kunnen lobbyen op Europees en internationaal niveau;
  - deel kunnen nemen aan een interessant netwerk.

  Momenteel is dit lidmaatschap een zogenaamd passief lidmaatschap aangezien we niet (meer) vertegenwoordigd zijn in een board, commissie, netwerk of taskforce.
- Nederlandse Vereniging van Banken (NVB). De NVB streeft naar een sterk, gezond en internationaal concurrerend bankwezen in Nederland. Zij behartigt de gemeenschappelijke belangen van de banksector, streeft naar effectieve marktwerking en houdt rekening met de belangen van haar gesprekspartners. Er zijn veel onderwerpen die het belang van individuele banken overstijgen. De diversiteit aan gesprekspartners, het grote Europese belang en het continu veranderende landschap waarin het bankwezen opereert, vragen om bundeling van krachten. Voor de belangenbehartiging op Europees niveau is de vereniging lid van de European Banking Federation.

ASN Bank

- Carbon Disclosure Project.
- Equator Principles.
- UN Environment Programme Finance Initiative.
- VBDO.
- De Groene Zaak – Founding partner. De founding partners van De Groene Zaak zijn ervan overtuigd dat vergroeners verdienen in de toekomst. En dat op termijn maar één businessmodel winstgevend is: een duurzaam businessmodel. Het gaat om nieuwe manieren om inkomsten te genereren, samen met andere bedrijven.
- Global Reporting Initiative – Organizational Stakeholder.
- UN Global Compact.
- MVO Nederland - partner.
- Social Venture Network.
- TBLI Club. Een netwerk voor ESG en Impact Investing
- Coöperatieve vereniging Q. Q is een vereniging met leden die hebben gekozen voor een andere manier van bouwen: duurzaam, gezond en betaalbaar. Onderling wordt gewerkt op basis van de waarden: betrouwbaar, onpartijdig en niet-exclusief.
- NPM Platform. Platform voor Inclusive Finance.
- DE (Duurzame Energie) Koepel. Deze stichting wil de toepassing van duurzame energie bevorderen en stimuleren.

Zwitserleven

- VBDO
- Verbond van Verzekeraars. Belangenvereniging van particuliere verzekeraars in Nederland. Met dit lidmaatschap committeert Zwitserleven zich aan de voorgestelde richtlijnen van het Verbond, die voorschrijven hoe verzekeraars met zaken zoals klachten en privacy van de klant, dienen om te gaan. Voorbeelden hiervan zijn bedrijfsregelingen, convenanten, gedragscodes en overeenkomsten.
- Swiss Life Network. Internationaal samenwerkingsverband van verzekeraars om over de grenzen multinationale klanten te bedienen

REAAL

- Verbond van Verzekeraars.

2.4 GRI tabel: 4.14 Betrokken belanghebbenden

In 2012 werd de aanpak en uitvoering van stakeholderdialogen groepsbreed verder ontwikkeld en gestructureerd. Onderstaand overzicht geeft de belangrijkste groepen stakeholders weer waarmee SNS REAAL en haar merken op reguliere basis in dialoog is: klanten, medewerkers, intermediairs/klantadviseurs, toezichthouders/overheid, brancheorganisaties, media, investeerders en maatschappelijke organisaties. De tabel toont per groep het belang voor SNS REAAL om met de betreffende groep in dialoog te zijn, het belang voor de betreffende groep om met SNS REAAL in dialoog te zijn, de belangrijkste verwachtingen ten aanzien van SNS REAAL, de belangrijkste dialoogonderwerpen en de belangrijkste middelen om de dialoog te voeren. Minimaal 80% van de gegeven informatie komt overeen met de standpunten van de betreffende stakeholdergroepen. De informatie werd verzameld via workshops met medewerkers die rechtstreekse contacten onderhouden met deze groepen. De tabel geeft een beeld van het speelveld van stakeholders. Naar volledigheid werd niet gestreefd.

Verwachtingen van verschillende groepen stakeholders kunnen soms strijdig met elkaar zijn, wat tot dilemma's bij onze besluitvorming kan leiden. Een zekere mate van risico is inherent aan financiële dienstverlening en de grens tussen verantwoorde en niet verantwoorde risico's is alleen te bepalen op basis van een complexe afweging van verschillende factoren en belangen. Zo verwachten regelgevende en toezichthoudende instanties bij het omgaan met risico's primair toereikende kapitaalbuffers terwijl klanten primair verwachten dat ze op onze steun kunnen rekenen, bijvoorbeeld bij het verkrijgen van een hypotheek, het afdekken van bepaalde financiële risico's of het benutten van valutaverschillen. We varen onze eigen koers bij het omgaan met deze dilemma's, maar een openhartige dialoog op reguliere basis met onze stakeholders helpt ons om afgewogen en verantwoorde keuzes te maken.

Een gestructureerd overzicht van de belangrijkste dialoogonderwerpen en verwachtingen van de verschillende stakeholdergroepen geeft een solide basis voor verdere ontwikkeling van deze dialogen. Dialogen met stakeholders geven richting aan de manier waarop wij verantwoord willen ondernemen en zijn daarom van groot belang.

Hoe staan SNS REAAL en haar merken in verbinding met hun belangrijkste belanghebbenden?

In verbinding met onze stakeholders

Onze klanten

Waarom zijn deze belanghebbenden belangrijk voor ons?

Klanten nemen onze producten en diensten af en zijn van levensbelang voor de continuïteit van onze organisatie; door samen te werken kunnen wij producten en diensten ontwikkelen die optimaal aansluiten op hun behoeften en maatschappelijk relevant zijn.

Waarom zijn wij belangrijk voor deze belanghebbenden?

Klanten vertrouwen ons hun financiële middelen toe uit oogpunt van goed rentmeesterschap. Wij streven ernaar producten te bieden met een eerlijke prijs/kwaliteit verhouding, die onze klanten begrijpen en die hen helpen om hun financiele zelfstandigheid te vergroten.

Wat zijn hun belangrijkste verwachtingen?

Onze klanten verwachten eenvoudige producten die passen bij hun behoefte aan financiele zekerheid en hun levensfase. Klanten verwachten een benadering waarin zij centraal staan, een adequate uitvoering van de operationele processen en geen verborgen kosten.

Wat zijn hun belangrijkste onderwerpen?

Onze klanten willen volledig kunnen vertrouwen op onze producten en diensten en willen zekerheid door het afdekken van risico's die zij als individuele klant financieel niet kunnen dragen.

Welke communicatie-middelen zetten we in voor de dialoog?

- Internet
- Klantpanels
- Online communities
- Klantgeoriënteerde publicaties en evenementen
- Thema-avonden over pensioenen, internetbankieren
- Klanttevredenheids-onderzoeken

Onze medewerkers

Waarom zijn deze belanghebbenden belangrijk voor ons?

Door hun expertise, productiviteit, innovatievermogen en leiderschap zijn medewerkers cruciaal voor het succes van onze organisatie. Zij zijn het die onze dienstverlening een gezicht geven.

Waarom zijn wij belangrijk voor deze belanghebbenden?

Wij bieden een werkomgeving waar mensen volop de kans krijgen zich persoonlijk en professioneel te ontwikkelen.

Wat zijn hun belangrijkste verwachtingen?

Onze medewerkers verwachten goed werkgeverschap waaronder ontwikkelkansen en een goed pakket aan primaire en secundaire arbeidsvoorwaarden te ontvangen in ruil voor hun inzet en inspiratie.

Wat zijn hun belangrijkste onderwerpen?

Onze medewerkers vinden het belangrijk om vrijheid en eigen verantwoordelijkheid in hun werkzaamheden te ervaren in combinatie met een goede werksfeer, een marktconforme financiele vergoeding en mogelijkheden om zich verder te kunnen ontwikkelen.

Welke communicatie-middelen zetten we in voor de dialoog?

- Intranet, narrow casting, personeelsblad
- HNW-middelen
- Werkoverleg
- Blog's van directies en RvB
- Bezoek van RvB en senior mgt. aan werkvloer, ontbijtsessies/ lunches
- Feedback- en beoordelingsgesprek ken
- MO's / Klankbordgroepen

In verbinding met onze stakeholders

Onze klantadviseurs / intermediairs

Waarom zijn deze belanghebbenden belangrijk voor ons?

Intermediairs zijn voor ons de deur naar klanten; zij adviseren over onze producten en verkopen die. Zij geven ons feedback van klanten. Samen kunnen we de klant zo goed mogelijk bedienen.

Waarom zijn wij belangrijk voor deze belanghebbenden?

Wij verzorgen het product dat zij verkopen, wij maken waar wat zij de klant beloven. Onze expertise over de producten en diensten is van essentieel belang voor de kwaliteit van hun werkzaam-heden.

Wat zijn hun belangrijkste verwachtingen?

Intermediairs verwachten van ons dat we ons 100% inzetten om de samenwerking met hen zo goed mogelijk te organiseren. Dat we innovatie tonen in de ontwikkeling van nieuwe producten en hen daarover onderwijzen. En dat we altijd onze afspraken nakomen en helder zijn in onze communicatie.

Wat zijn hun belangrijkste onderwerpen?

Voor intermediairs is de vraag naar advies over financiële producten hun bestaansrecht. Zij hebben behoefte aan een goede taakafbakening over hun rol. Transparante communicatie over producten en diensten naar klanten toe is voor hen essentieel.

Welke communicatie-middelen zetten we in voor de dialoog?

- Extranet
- Eén op-één gesprekken
- Themabijeenkomsten
- Contacten via business clubs, Portalen.biz en events

Toezichthouders / overheid

Waarom zijn deze belanghebbenden belangrijk voor ons?

Toezichthouders controleren onze werkzaamheden en kunnen sancties uitdelen.Ze zorgen voor het speelveld, bepalen de kaders, dragen bij aan een eerlijke concurrentie-positie en houden ons scherp.

Waarom zijn wij belangrijk voor deze belanghebbenden?

Wij zijn mede bepalend voorde stabiliteit van de financiële markt. Wij leveren economische ontwikkeling door werkgelegenheid en productinnovatie. Een goede medewerking van onze zijde maakt voor hen het werk makkelijker. Samen werken we aan herstel van het vertrouwen in de sector.

Wat zijn hun belangrijkste verwachtingen?

Toezichthouders in de financiele markt verwachten dat we het klantbelang centraal zetten in al onze activiteiten en bovenal eerlijk handelen. Dat we ons inzetten om de consument te beschermen als het gaat om financiele zaken.

Wat zijn hun belangrijkste onderwerpen?

Toezichthouders eisen bovenal dat we voldoen aan de wet en financiele normen naleven. Herstel van vertrouwen in de financiele markt door onder meer het wegwerken van verstorende factoren in de marktwerking en het centraal zetten van het klantbelang, heeft hun volle aandacht.

Welke communicatie-middelen zetten we in voor de dialoog?

- Internet
- Persberichten
- Formele overleggen
- Audits
- Kwartaaloverleg/ Persoonlijke gesprekken
- Rapportages, waaronder jaarverslagen

Brancheorganisaties

Waarom zijn deze belanghebbenden belangrijk voor ons?	Waarom zijn wij belangrijk voor deze belanghebbenden?	Wat zijn hun belangrijkste verwachtingen?	Wat zijn hun belangrijkste onderwerpen?	Welke communicatie-middelen zetten we in voor de dialoog?
Binnen de koepelorganisaties worden onze belangen gebundeld. Zij vertegenwoordigen ons tegenover de overheid en andere belangengroepen. Samen zijn we sterker. Koepelorganisaties vormen tevens een platform om te leren. Het lidmaatschap houdt ons scherp.	Wij dragen via ons lidmaatschap bij aan discussies, opbouw van kennis, het vinden van goede en uitvoerbare oplossingen voor sectorbrede vraagstukken en het imago van de financiële sector. Met behulp van onze financiele bijdrage ondersteunen we deze organisaties.	Brancheorganisaties verwachten dat wij open en transparant zijn, dat we onze bedrijfsvoering op verantwoorde wijze vormgeven, dat we best practices met elkaar delen en dat we ons conformeren aan branchebelangen.	Voor brancheorganisaties is het van groot belang te werken aan het herstel van het vertrouwen in de financiele sector en het imago van de branche. Het oplossen van problemen uit het verleden en het pro-actief inspelen op nieuwe ontwikkelingen in de markt spelen daarin een prominente rol.	• Internet • Intranet Verbond van Verzekeraars en Nederlandse vereniging van Banken • Deelname aan werkgroepen • Bezoeken van bijeenkomsten en persoonlijke gesprekken

De media

Waarom zijn deze belanghebbenden belangrijk voor ons?	Waarom zijn wij belangrijk voor deze belanghebbenden?	Wat zijn hun belangrijkste verwachtingen?	Wat zijn hun belangrijkste onderwerpen?	Welke communicatie-middelen zetten we in voor de dialoog?
De media hebben als belangrijkste doel om nieuws te verslaan. Met dat nieuws kunnen ze onze reputatie versterken, maar ook beschadigen.	Door onze bedrijfsomvang zijn we van belang in de Nederlandse financiele markt. Wij verstrekken informatie die wij vanuit onze reputatie relevant vinden om te melden. Dit is informatie in de breedste zin van het woord, van productinnovaties tot en met ontwikkelingen die bijdragen aan hervorming van de financiele sector.	De media verwachten van ons transparante, eerlijke en volledige communicatie over onze ambities, behaalde resultaten en onze toekomstvisie. Ze verwachten dat we haar te allen tijde faciliteren bij het publiceren van artikelen.	Voor de media is het creëren van nieuws het belangrijkste doel. Het schrijven over ontwikkelingen en uitdagingen in de financiele sector dragen daaraan bij: innovaties, oplossingen voor maatschappelijke en/of economische vraagstukken en het aan de kaak stellen van misstanden binnen de sector.	• Internet • Persberichten en -conferenties • Social media • Interviews en bezoeken op locatie • Persoonlijke gesprekken • Rapportages

In verbinding met onze stakeholders

Investeerders

Waarom zijn deze belanghebbenden belangrijk voor ons?

Investeerders verstrekken ons financiële middelen om te investeren, versterken onze kapitaalpositie en vergroten daarmee onze financiële mogelijkheden.

Waarom zijn wij belangrijk voor deze belanghebbenden?

Wij leveren een kapitaalvergoeding voor de toevertrouwde financiële middelen doordat we deze middelen op verantwoorde wijze investeren.

Wat zijn hun belangrijkste verwachtingen?

Investeerders verwachten een beleid dat gericht is op economische groei, een goed rendement op lange termijn en innovatie op het gebied van onze producten en diensten.

Wat zijn hun belangrijkste onderwerpen?

Voor investeerders spelen begrippen als solvabiliteitspositie, rentabiliteit en cash flow een belangrijke rol. Maar ook ons strategisch beleid en de wijze waarop we de financiële middelen aanwenden om een maatschappelijk relevante bijdrage te leveren.

Welke communicatie-middelen zetten we in voor de dialoog?

- Internet
- Financiele rapportages, waaronder jaarverslagen
- Persoonlijke gesprekken

Relevant vóór nationalisatie:

- Aandeelhouders vergadering
- Road Show
- IR Dag

Maatschappelijke organisaties

Waarom zijn deze belanghebbenden belangrijk voor ons?

Maatschappelijke organisaties bieden ons inzicht in maatschappelijke en milieuaspecten en treden op als klankbord. Zij hebben invloed op het klimaat waarin wij werkzaam zijn, omdat zij de publieke opinie kunnen beïnvloeden.

Waarom zijn wij belangrijk voor deze belanghebbenden?

Wij borgen onze prestaties als het gaat om impact op maatschappelijk en milieugebied. Onze prestaties hebben invloed op hun maatschappelijk speelveld en onze steun kan hen versterken bij het realiseren van hun ambities.

Wat zijn hun belangrijkste verwachtingen?

Maatschappelijke organisaties verwachten dat wij ons bewust zijn van onze impact op de samenleving en daar rekening mee houden in onze bedrijfsvoering. Tevens verwachten zij van ons een actieve rol in mogelijke samenwerkings-verbanden.

Wat zijn hun belangrijkste onderwerpen?

Bij maatschappelijke organisaties staan onderwerpen als sociale en economische ontwikkeling van de maatschappij, ons investeringsbeleid, onze bijdrage aan de werkgelegenheid en onze omgang met klanten en medewerkers hoog op de agenda.

Welke communicatie-middelen zetten we in voor de dialoog?

- Formele overleggen
- Persoonlijke gesprekken
- Rapportages
- Media
- Persconferenties

In verbinding met onze stakeholders

Leveranciers

Waarom zijn deze belanghebbenden belangrijk voor ons?	Waarom zijn wij belangrijk voor deze belanghebbenden?	Wat zijn hun belangrijkste verwachtingen?	Wat zijn hun belangrijkste onderwerpen?	Welke communicatie-middelen zetten we in voor de dialoog?
Leveranciers dragen zorg voor diensten en producten in onze bedrijfsvoering. Zij kunnen ons informatie leveren over productie, toepassing en verwerking van hun producten vanuit het oogpunt van verantwoord ondernemen. Zo kunnen wij een gefundeerde keuze maken.	Wij bieden hen mogelijkheden om zaken te doen, tegen een eerlijke, passende vergoeding.	We verlangen van onze leveranciers dat zij onze duurzaamheids-verklaring en gedragscode ondertekenen en ernaar handelen. Van ons wordt verwacht dat wij deze zaken inzetten om de dialoog met hen aan te gaan en dat we hen betrekken bij het verduurzamen van onze organisatie.	Leveranciers vinden het belangrijk om een passende vergoeding te krijgen voor geleverde prestaties. De kredietwaardigheid van onze organisatie is voor hen van groot belang: zijn wij in staat hun prestaties te vergoeden?	• Relatiebeheer gesprekken • Onderhandelingen • Ronde tafelsessies

Rating agencies en analisten

Waarom zijn deze belanghebbenden belangrijk voor ons?	Waarom zijn wij belangrijk voor deze belanghebbenden?	Wat zijn hun belangrijkste verwachtingen?	Wat zijn hun belangrijkste onderwerpen?	Welke communicatie-middelen zetten we in voor de dialoog?
Rating agencies en analisten onderzoeken de financieel-economische gevolgen van beleidsveranderingen en gebeurtenissen bij ons bedrijf en in die omgeving. Door hun communicatie hierover hebben zij invloed op onze financiële reputatie en op onze financiële- en kredietwaardigheid.	Wij bieden rating agencies de mogelijkheid zaken te doen tegen een passende vergoeding. Voor analisten is ons waardepapier een adviesobject.	Rating agencies en analisten verwachten eerlijke, transparante en volledige communicatie van ons over beleid, visie, toekomst-verwachtingen en geprognosticeerde en behaalde resultaten.	Rating agencies en analisten zijn vooral geïnteresseerd in informatie over productinnovaties, strategische wijzigingen, managementwijziging en, financiële resultaten en onze toekomstvisie.	• Internet • Persberichten • Bijeenkomsten, zoals de IR dag en presentatie van cijfers • Presentaties • Eén op één gesprekken • Rapportages

2.5 GRI tabel: EN01 Materialen

Onderstaande tabel geeft het totale papierverbruik per fte van SNS REAAL weer. Het papierverbruik per fte is in 2012 met 24% gedaald. De daling is ten gevolge van Het Nieuwe Werken waarin zo veel mogelijk digitaal wordt gewerkt.

Totaal papierverbruik

In kg per fte	**2012**	2011	2010
Totaal papierverbruik in kg per fte	159	210	198

2.6 GRI tabel: EN03 Energie

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 weergegeven. In 2012 is het energieverbruik per fte met 10% gedaald. Deze daling wordt veroorzaakt door de introductie van Het Nieuwe Werken (minder gebruik van kantoorapparatuur en energiezuinigere kantoorapparatuur) en een pro-actief energiemanagementbeleid.

Energieverbruik per soort

In gigajoules	2012	2011	2010
Reguliere stroom	10.525	13.828	15.850
Groene stroom	61.865	68.339	79.543
Gasverbruik	9.389	10.810	45.192
Groen gas	25.372	29.041	-
Lease auto's	65.373	76.783	80.652
Overig	7.468	9.834	12.993
Totaal energieverbruik in GJ per fte	27	30	32

'Overig' betreft uitsluitend diesel voor electriciteit en stadsverwarming

2.7 GRI tabel: EN08 Waterverbruik

Waterverbruik

	2012	2011	2010
Totaal waterverbruik in m3	53.199	54.798	64.148
Waterverbruik in m3 per fte	7,8	7,8	8,8

2.8 GRI tabel: EN16 Emissie

In onderstaande tabel is de CO_2-emissies van de kantoorpanden en het vervoer van SNS REAAL weergegeven. Voor alle kantoren die in eigendom zijn van SNS REAAL, zijn voor de jaargangen 2011, 2012 en 2013 groen gascertificaten aangekocht om onze CO_2-emissies te reduceren.

CO2 uitstoot

In CO2 ton	2012	2011	2010
Elektriciteit	1.213	1.406	1.726
Gas	526	605	2.535
Vliegreizen	297	370	321
Overig	222	291	383
Lease auto's	4.749	5.582	5.821
Totale CO2 uitstoot in kg per fte	3.026	3.037	3.313

'Overig' betreft uitsluitend diesel voor electriciteit en stadsverwarming

2.9 GRI tabel: EN22 Afval

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.

Afval per bron

In duizenden kg	2012	2011	2010
Restafval	330	327	464
GFT	167	169	72
KCA	1	1	1
Bedrijfsafval	149	191	39
Papier en kartonafval	443	547	750
Plastic	46	40	7
Totaal afval in kg per fte	166	182	183

2.10 GRI tabel: EN29 Transport

Brandstofverbruik voor lease autos per soort

In duizenden liters	2012	2011	2010
Benzine	1.276	1.403	1.413
Diesel	569	745	831
LPG	15	35	49
Liters brandstof per fte	273	312	315

Vliegkilometers

In kilometers per fte	2012	2011	2010
Totaal vliegkilometers	372	447	380

Auto en openbaar vervoer voor woon-werk en zakelijk

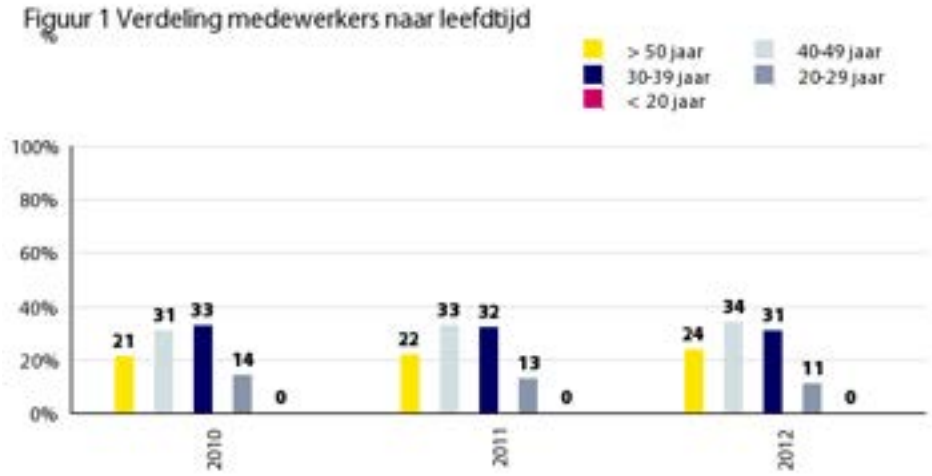
In duizenden kilometers	2012	2011	2010
Auto kilometers woon-werk	48.943	36.476	36.458
OV kilometers woon-werk	27.468	31.009	28.720
Auto kilometers zakelijk	12.614	15.050	16.859
OV kilometers zakelijk	2.215	2.677	3.114

Toename van het aantal auto kilometers woon-werk wordt veroorzaakt door:

- Centralisatie van activiteiten.
- Medewerkers verhuizen minder snel door de introductie van het Nieuwe Werken en de situatie op de woningmarkt.

2.11 GRI tabel: LA13 Diversiteit

De samenstelling van de medewerkers van SNS REAAL wordt in de tabel "de kerncijfers" in het hoofdstuk Onze mensen toegelicht. Aanvullend wordt in onderstaande tabel het percentage vrouwelijke leidinggevende en in onderstaande grafiek een verdeling van medewerkers naar leeftijd weergegeven.

Percentage vrouwelijke leidinggevenden

In percentage van leidinggevenden in FTE totaal	**2012**	2011	2010
Vrouwelijke leidinggevenden	22%	25%	20%