

Jaarverslag 2015



SNS HOLDING B.V.



30



86

LEESWIJZER

6

1 SNS BANK IN VOGELVLUCHT 12

1.1	Missie en visie	13
1.2	Strategie	13
1.3	Geschiedenis	14
1.4	Waardecreatie	15

2 VOORWOORD 18

3 BERICHT VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN 24

4 SNS BANK EN HAAR STRATEGIE 32

4.1	Ontwikkelingen	33
4.2	Ontwikkelingen wet- en regelgeving	39
4.3	In gesprek met stakeholders	42
4.4	SWOT-analyse	45

4.5	Missie en Strategie	46
-----	---------------------	----

5 PRESTATIES SNS BANK 50

5.1	Financiële en commerciële ontwikkelingen	51
5.2	Onze strategische thema's	58
5.3	Prestaties merken	67
5.4	Onze mensen	76
5.5	Het belang van informatietechnologie	82
5.6	Belastingbeleid	84

6 RISICOBEBEER, KAPITAAL- EN 88 LIQUIDITEITSMANAGEMENT

6.1	Samenvatting	90
6.2	Inrichting risicomanagement	91
6.3	Risicoprofiel en risicobereidheid	96
6.4	Kapitaalmanagement	104
6.5	Kredietrisico	118
6.6	Marktrisico	147
6.7	Liquiditeitsmanagement en financiering	153



172



192



266



288

6.8 Credit ratings	163
6.9 Niet-financiële risico's	165

7 CORPORATE GOVERNANCE 174

7.1 Samenstelling, benoeming en functioneren Directie	175
7.2 Samenstelling, benoeming en functioneren Raad van Commissarissen	177
7.3 Verplaatsing SNS Bank en EC commitments	178
7.4 Bestuursverklaringen	180
7.5 Remuneratierapport	183

JAARREKENING 194

Geconsolideerde jaarrekening	196
Toelichting op de geconsolideerde jaarrekening	201
Enkelvoudige jaarrekening	261
Toelichting enkelvoudige jaarrekening	263

OVERIGE GEGEVENS 266

Regeling inzake de winst- en verliesbestemming	268
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	270
Assurance-rapport van de onafhankelijke accountant	282

AANVULLENDE INFORMATIE 288

Samenstelling Directie	290
Samenstelling Raad van Commissarissen	294
Definities	298
Afkorting	302
Over dit verslag	304
Aanvullende stakeholder-informatie	314

Leeswijzer

INLEIDING

Voor u ligt het jaarverslag van SNS Holding B.V. (SNS Holding) over het jaar 2015. SNS Holding is op 30 juni 2015 opgericht en houdt sinds 30 september 2015 het 100% eigendom van de aandelen SNS Bank N.V. (SNS Bank). In haar hoedanigheid als houdstermaatschappij heeft SNS Holding geen zelfstandige activiteiten en geen werknemers. Het bestuur en de commissarissen van SNS Holding vormen een personele unie met het bestuur van SNS Bank.

Alle verplichte informatie over de bedrijfsvoering van SNS Bank is opgenomen in het jaarverslag van SNS Bank welke separaat wordt gedeponneerd en gepubliceerd. Dit jaarverslag bevat de verslagen van de Directie en het bericht van de Raad van Commissarissen, de gecontroleerde geconsolideerde jaarrekening en de risicoparagraaf welke bij gebrek aan eigen activiteiten van de Holding grotendeels gelijk zijn overgenomen uit het verslag van SNS Bank N.V.

De in de jaarrekening gehanteerde waarderingsgrondslagen zijn voor SNS Holding B.V. en SNS Bank N.V. gelijk. De geconsolideerde jaarrekening SNS Holding B.V. is opgemaakt als ware SNS Bank N.V. reeds op 1 januari 2015 onderdeel van SNS Holding. Tevens zijn vergelijkende cijfers voor het jaar 2014 opgenomen en zijn bij de kerncijfers tevens de cijfers van SNS Bank over 2011-2014 opgenomen. De vennootschappelijke balans en verlies- en winstrekening van SNS Holding B.V. hebben betrekking op de periode 30 juni tot en met 31 december 2015.

PRESENTATIE VAN DE INFORMATIE

De geconsolideerde jaarrekening en de vennootschappelijke jaarrekening zijn opgemaakt in overeenstemming met de International Financial Reporting Standards (IFRS), zoals aanvaard binnen de Europese Unie.

PUBLICATIE

Het jaarverslag van SNS Holding B.V. wordt gedeponneerd en opgenomen op de internet site van SNS Bank N.V. (www.snsbanknv.nl) onder het hoofdstuk Investor Relations. Dit jaarverslag wordt in het Nederlands uitgegeven en tevens gepubliceerd in een Engelse vertaling.

SNS Bank

Eén bank met vijf krachtige merken

ASN BANK

Voor de wereld van morgen

ASN Bank is een duurzame bank die wil bijdragen aan het verduurzamen van de samenleving met klimaat, mensenrechten en biodiversiteit als pijlers.

Betalen, sparen, beleggen

Distributie: Online en mobiel



Voel je thuis

BLG Wonen bedient klanten via intermediairs en wil woongerelateerde oplossingen bieden die aansluiten bij de financiële situatie van de klant.

Hypotheken

Distributie: Onafhankelijke adviseurs

RegioBank

Dichtbij en betrokken

RegioBank wil een echte lokale bank zijn met persoonlijk contact voor iedereen en een volwaardig dienstenpakket.

Betalen, sparen, hypotheek

Distributie: 538 zelfstandige adviseurs, online en mobiel



Heel normaal. SNS

SNS profileert zich als nuchtere bank met eenvoudige producten die klanten nut opleveren. Daarmee gooien we het roer om en dagen we de grootbanken uit.

Betalen, sparen, hypotheek, verzekeringsproducten

Distributie: 189 SNS-winkels, online en mobiel

Zwitserleven

Sparen voor later

ZwitserlevenBank biedt diverse spaarproducten aan vanuit de positionering 'eenvoud voor later'.

Sparen

Distributie: Online

met een duidelijke focus op het Nederlandse retailsegment



HYPOTHEKEN



SPAREN



BETALEN



SNS Bank is de vierde bank van Nederland met meer dan

3 miljoen klanten



een balanstotaal van

€63 miljard



en aanzienlijke marktaandelen in hypotheeklen,

€46 miljard



retailsparen

€37 miljard



en betalen.

1,1 miljoen betaalrekeningen



In 2015 behaalden we een winst van

€348 miljoen



met een solide kapitalisatie.

25,3%

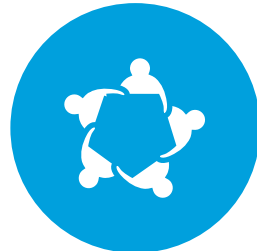
Common Equity Tier 1-ratio

Onze missie: Bankieren met de menselijke maat

AMBITIES



Wij zijn een
MENSGERICHTE BANK
Mens voor mens

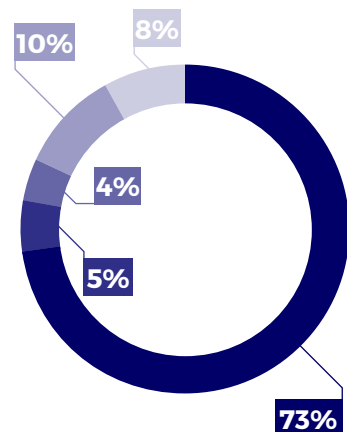


Wij zijn een
MAATSCHAPPELIJKE BANK
Financiële weerbaarheid, nut in plaats van rendement



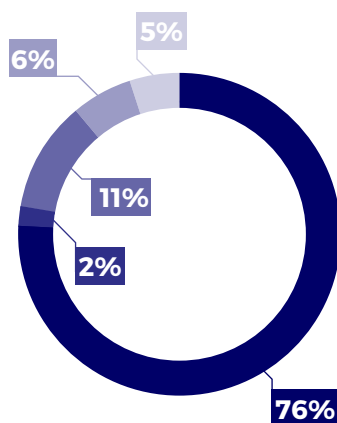
Wij zijn een
DUURZAME BANK
Op weg naar een klimaatneutrale bank

Totale activa 2015



- Hypothecaire vorderingen op klanten
- Overige vorderingen op klanten
- Kas en kasequivalenten
- Beleggingen
- Overig

Totale passiva 2015



- Spaargelden en overige schulden aan klanten
- Schulden aan banken
- Schuldbewijzen
- Overig
- Eigen vermogen

Kerncijfers

Balans

in miljoenen euro's	2015	2014	2013	2012	2011
Balanstotaal	62.690	68.159	74.537	81.341	81.272
Vorderingen op klanten	49.217	52.834	53.405	61.768	64.797
- waarvan hypothecaire vorderingen	45.631	47.281	48.458	50.841	52.920
Schulden aan klanten	47.440	46.208	43.904	42.344	40.557
- waarvan spaargelden	36.860	35.666	33.276	32.815	30.342
Schuldbewijzen	6.941	11.252	16.439	21.990	27.361
Eigen vermogen	3.302	2.963	2.582	1.337	1.723

Kapitaal en funding

in miljoenen euro's	2015	2014	2013	2012	2011
Tier 1-kernkapitaal	2.916	2.520	2.266	1.253	1.879
Risicogewogen activa	11.513	13.771	15.121	20.592	20.534
Ratio's					
Tier 1-kernkapitaalratio	25,3%	18,3%	15,0%	6,1%	9,2%
Tier 1-ratio	25,3%	18,3%	15,0%	7,7%	12,2%
Totaal kapitaalratio	29,5%	18,4%	15,0%	9,3%	14,4%
Tier 1-kernkapitaalratio (volledig ingefaseerd)	25,8%	17,4%	12,3%		
Leverage ratio	4,7%	3,8%	3,1%		
Leverage ratio (volledig ingefaseerd)	4,8%	3,6%	2,5%		
Loan-to-deposit ratio	105%	113%	122%	148%	159%

Kwaliteit kredietportefeuille

	2015	2014	2013	2012	2011
Loan-to-Value hypotheekportefeuille	84%	86%	89%	87%	82%
Leningen met een betalingsachterstand (%)	3,1%	4,3%	4,5%	3,9%	3,6%
Impaired ratio	2,3%	3,1%	3,1%		
Dekkingsgraad	29%	27%	25%		

Marktaandeelen

	2015	2014	2013	2012	2011
Betalen (op basis van aantal nieuwe betaalrekeningen)	25%	21%			
Sparen	10,9%	10,7%	10,1%	10,3%	10,0%
Hypotheke					
Hypotheke - Portefeuille (op basis van €)	6,9%	7,2%	7,4%	7,4%	7,8%
Hypotheke - Nieuwe productie (op basis van #)	4,1%	3,7%	1,8%	2,1%	5,8%

Winst- en verliesrekening

in miljoenen euro's	2015	2014	2013	2012	2011
Rentemarge	994	1.024	957	705	803
Netto provisie en beheervergoedingen	48	44	50	54	86
Overige baten	83	31	36	83	153
Totaal baten	1.125	1.099	1.043	842	1.042
Bijzondere waardeverminderingen	37	207	224	228	410
Bijzondere waardeverminderingen goodwill		67			
Totaal operationele lasten	590	498	522	479	573
Overige lasten	22	76	8	8	0
Totaal lasten	649	848	754	715	983
Resultaat voor belastingen	476	251	289	127	59
Belastingen	128	100	105	33	21
Nettoresultaat beëindigde bedrijfsactiviteiten			(1.536)	(813)	
Nettoresultaat	348	151	(1.352)	(719)	38
- Nettoresultaat Property Finance			(1.536)	(813)	(243)
- Incidentele posten	13	(143)	(79)	(36)	(20)
Gecorrigeerd nettoresultaat	335	294	263	130	301

Performance-indicatoren

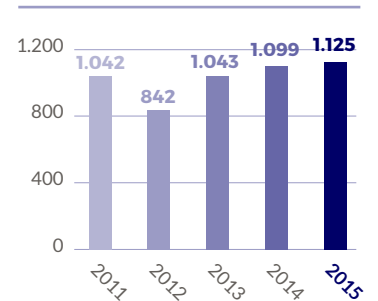
	2015	2014	2013	2012	2011
NIM (rentemarge als % gemiddelde activa)	1,52%	1,43%	1,23%	0,87%	1,00%
Efficiëncyratio	51,2%	44,7%	50,0%	56,9%	55,0%
Bijzondere waardeverminderingen als % van brutoleningen	0,07%	0,38%	0,39%	0,40%	0,63%
Rendement eigen vermogen (REV)	11,1%	5,4%	-69,0%	-44,7%	2,2%
Rendement op activa	0,53%	0,21%	-1,73%	-0,88%	0,05%

Overige kerncijfers

	2015	2014	2013	2012	2011
Aantal SNS-winkels	189	188	166	162	155
Aantal zelfstandige adviseurs RegioBank	538	535	526	536	529
Aantal geldautomaten	438	539	537	519	507
Klimaatneutrale balans	22%	16%			
Medewerkerstevredenheid (eNPS)	34	18			

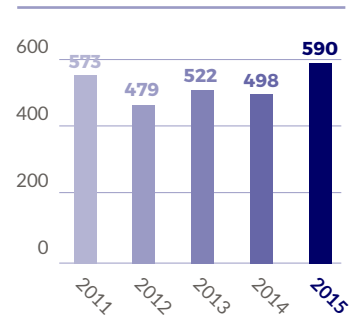
Totale baten

(in miljoenen euro's)

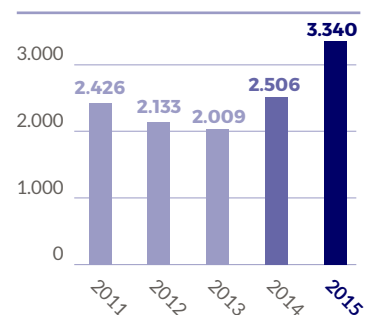


Operationele lasten

(in miljoenen euro's)



Aantal medewerkers (FTE)



Net Promoter Score

Merk	2015	2014
ASN Bank	19	12
BLG Wonen	-42	-14
RegioBank	5	-7
SNS	-26	-28

1 SNS Bank in vogelvlucht

SNS Bank is de vierde bank van Nederland, actief op de Nederlandse retailmarkt met een focus op hypotheek, sparen en betalen. Het bedrijf voert vijf merken: ASN Bank, BLG Wonen, RegioBank, SNS en ZwitserlevenBank. Elk heeft een eigen identiteit en uitstraling. SNS Bank wil op een mensgerichte, efficiënte en duurzame manier voorzien in de specifieke financiële behoeften van haar klanten. Samen vervullen de merken een rol als uitdager van de Nederlandse grootbanken.

1.1 MISSIE EN VISIE

Bankieren met de menselijke maat is de missie van SNS Bank. Deze missie hebben we uitgewerkt in het Manifest, dat fungeert als anker voor ons denken en handelen. Vanuit het Manifest hebben we onze kernopdracht bepaald, onze visie: wat moet bankieren vandaag de dag inhouden, welke rol kan SNS Bank daarin spelen? Dit vormt het uitgangspunt voor onze strategie.

Om onze visie concreet gestalte te geven, hebben we drie ambities voor de langere termijn geformuleerd:

- We zijn een mensgerichte bank: We streven naar hoge waarderingcijfers bij zowel klanten als medewerkers;
- We zijn een maatschappelijke bank: We willen waarde creëren voor onze klanten met eenvoudige, verantwoorde producten en diensten. Daarnaast ontplooiën we initiatieven op het gebied van financiële weerbaarheid. We streven naar een verantwoord rendement;
- We zijn een duurzame bank: We ontwikkelen ons tot een klimaatneutrale bank, waarbij we onze eigen balans en bedrijfsvoering verduurzamen en klanten actief stimuleren om energie te besparen.

1.2 STRATEGIE

SNS Bank onderscheidt zich van Nederlandse grootbanken doordat wij ons focussen op het Nederlandse retailsegment: particulieren, zzp'ers en kleinzakelijke klanten. We kiezen nadrukkelijk voor hypotheek, sparen en betalen. Daarbij bieden we verzekeringsproducten en beleggingsfondsen aan. Met onze vijf merken (ASN Bank, BLG Wonen, RegioBank, SNS en ZwitserlevenBank) voorzien we specifieke doelgroepen van passende financiële producten en diensten. Ook in de distributie houden we rekening met de verschillende behoeften van onze doelgroepen. Een 'single backoffice', een krachtige IT-organisatie en een centrale staforganisatie stellen ons daarbij in staat effectief en efficiënt te werken.

Voor de middellange termijn hebben wij een aantal strategische prioriteiten gesteld:

- Excellente klantbeleving
- Excellente bedrijfsvoering
- Gematigd risicoprofiel
- Duurzame balans

Voor meer informatie over de strategie en de strategische prioriteiten [zie paragraaf 4.5 Missie en Strategie](#).

Onze strategie hebben we uitgedrukt in de volgende doelstellingen voor de langere termijn:

- Het aantal klanten dat ons aanbeveelt groeit: we streven naar een positieve Net Promoter Score (NPS) voor alle merken.
- Medewerkers zijn betrokken en bevlogen in hun werk: we streven naar een eNPS (medewerker NPS) hoger dan 20.
- We realiseren de gewenste marktaandelen: nieuwe productie hypotheek tussen 5 en 8 procent en sparen hoger dan 10 procent.

Strategische prioriteiten

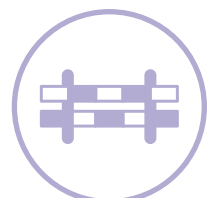
**Excellente
klantbeleving**



**Excellente
bedrijfsvoering**



**Gematigd
risicoprofiel**



**Duurzame
balans**



- We handhaven een solide kapitaalpositie: een Tier 1-kernkapitaalratio van meer dan 14 procent, gebaseerd op huidige regelgeving en een leverage ratio van meer dan 4 procent.
- We streven naar een klimaatneutrale balans in 2030.

1.3 GESCHIEDENIS

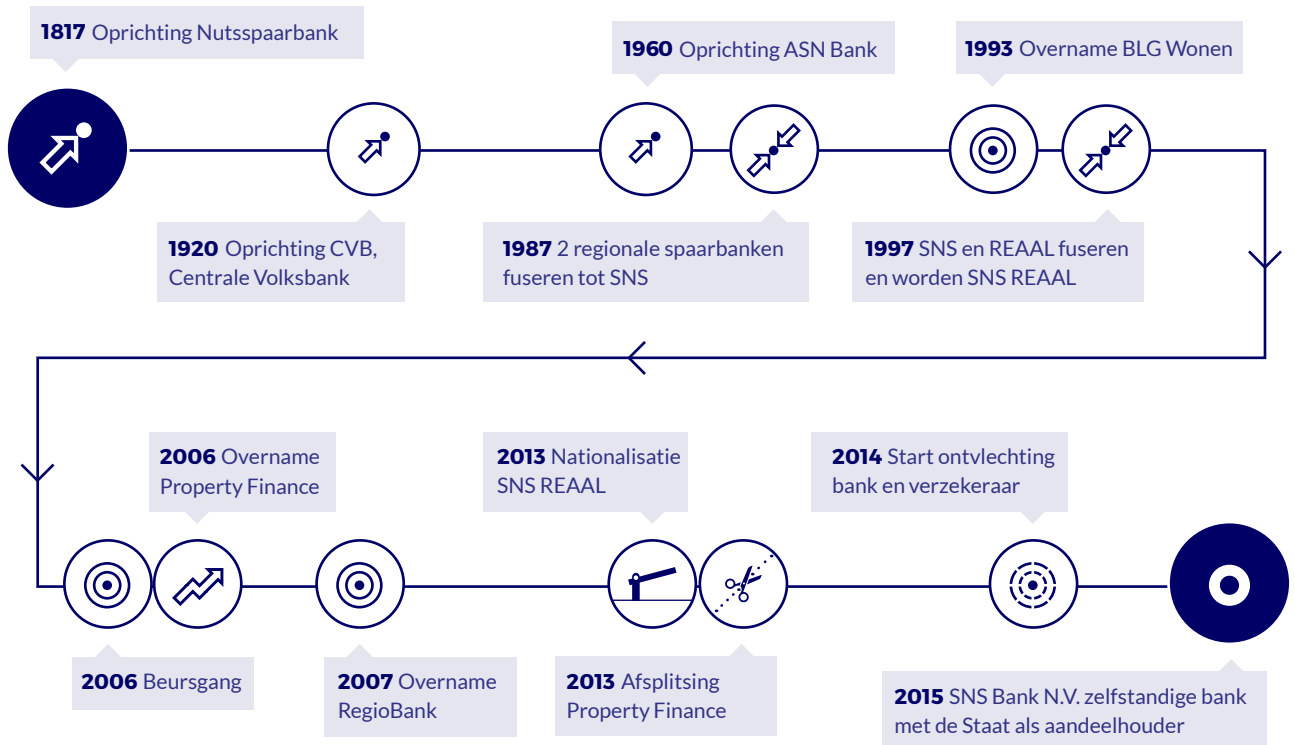
SNS (Samenwerkende Nederlandse Spaarbanken) Bank bestaat bijna 200 jaar. De oorsprong ligt in 1817, toen de eerste Nutsspaarbank werd opgericht. In 1987 fuseerden twee grote regionale spaarbanken tot SNS. Door fusies en overnames groeide SNS in de jaren negentig snel. In 1997 fuseerden SNS Groep en verzekeraar REAAL Groep tot SNS REAAL. De onderneming ging in 2006 naar de beurs.

Na de beursgang van SNS REAAL vond een aantal overnames plaats. In 2006 werden de vastgoedfinancieringsactiviteiten van Bouwfonds (Property Finance) overgenomen en aan de bank toegevoegd. RegioBank werd in 2007 aangekocht.

De retailbankactiviteiten van SNS Bank zijn door de jaren heen structureel winstgevend geweest. Ondanks de goede resultaten van dit onderdeel zetten echter vanaf 2009 oplopende verliezen bij Property Finance in toenemende mate de resultaten en solvabiliteit van SNS Bank onder druk. Uiteindelijk heeft dit geleid tot de nationalisatie van SNS REAAL en haar dochtermaatschappijen, op 1 februari 2013. Daarmee werd de Staat de enige aandeelhouder van SNS REAAL (middels de Stichting NLFI).

Als onderdeel van het voor SNS REAAL opgestelde herstructureringsplan is eind 2013 Property Finance geïsoleerd van SNS Bank en overgedragen aan NLFI. In 2015 is de ontvlechting van de bank- en verzekeringsactiviteiten van SRH (voorheen SNS REAAL) voltooid. SRH heeft op 26 juli 2015 de verkoop van de verzekeringsactiviteiten aan Anbang Group Holdings Co. Ltd. (Anbang) afgerond. Vervolgens is op 30 september 2015 de laatste stap in de ontvlechting gezet, namelijk de verplaatsing van SNS Bank naar de Staat. SNS Bank is daarmee als volledig zelfstandig bedrijf gaan functioneren.

Tijdslijn



1.4 WAARDECREATIE

SNS Bank gelooft in een financieel stelsel waarin onze activiteiten waarde toevoegen voor onze klanten, onze aandeelhouder en de maatschappij. Een financieel stelsel waarin banken door middel van solide producten op het vertrouwen van klanten kunnen rekenen. Deze banken versterken tegelijkertijd economische voortuitgang en maatschappelijk welzijn. Dat past binnen onze missie 'Bankieren met de menselijke maat.'

Om een bank te zijn waar mensen zich thuis voelen, benutten we de kennis en expertise van onze medewerkers en alle ervaring die we in onze bijna 200-jarige bestaansgeschiedenis hebben opgedaan. Van cruciaal belang om actief de markt op te kunnen, onder meer als hypotheekverstrekker, is dat we de beschikking hebben over voldoende financiële middelen. Zoals ons eigen vermogen en het door ons beheerde spaargeld van particulieren.

Onderstaand overzicht legt beeldend uit waar SNS Bank voor staat en hoe zij haar toegevoegde waarde creëert. In de paragrafen [5.2 Onze strategische thema's](#) en [5.3 Prestaties merken](#) maken we onze bijdrage aan mens, milieu en maatschappij concreet met ambities en doelstellingen voor de langere termijn. Ook beschrijven we de resultaten die we in 2015 hebben behaald.

INPUT



Financiële middelen

De benodigde financiële middelen voor onze producten en diensten komen uit de toevertrouwde spaargelden en de kapitaalmarkt



Kennis & Expertise

Toevertrouwde middelen zetten we zo goed als mogelijk in via de kennis en expertise van onze medewerkers

BEDRIJFSMODEL

Onze klanten en producten

Particulieren & Kleinzakelijke klanten



Hypotheken



Sparen



Betalen

Beleggen & Verzekeren

Onze strategie

Focus

Eenvoudige producten voor particulieren en kleinzakelijke klanten in Nederland

Multimerken

We staan dicht bij de klant met onze merken: ASN Bank, BLG Wonen, RegioBank, SNS en ZwitserlevenBank

Eén backoffice

De gezamenlijke backoffice stelt ons in staat om effectief en efficiënt te werken

Gematigd risicoprofiel

Een robuuste financiële basis én klanttevredenheid zijn onze basisvoorwaarden voor groei

ONZE DOELSTELLINGEN

Tevreden klanten (NPS)

Tevreden medewerkers (eNPS)

Gewenste marktaandelen

Duurzame balans

Handhaven solide kapitaalpositie

OUTPUT

Onze bijdrage aan mens, maatschappij en milieu



WIJ ZIJN EEN MENSGERICHTE BANK

We creëren waarde met verantwoorde producten en stimuleren financiële weerbaarheid



WIJ ZIJN EEN MAATSCHAPPELIJKE BANK

Onze diensten en klantenservice zijn mensgericht



WIJ ZIJN EEN DUURZAME BANK

We stimuleren duurzaam wonen bij onze klanten en streven naar een klimaatneutrale bank (balans)

Onze financiële basis



Solide

Onze ratio's en balans zijn gezond



Evenwichtig

We brengen evenwicht tussen waarde voor aandeelhouders, klanten en de maatschappij

2 Voorwoord

VOORWOORD

BANKIEREN MET DE MENSELIJKE MAAT

In 2015 hebben we bij SNS Bank hard gewerkt om verder invulling te geven aan ons streven om een mensgerichte, maatschappelijke en duurzame bank te zijn, zoals in ons Manifest is vastgelegd. Een van de in 2015 ontplooiden initiatieven was het verbeteren van de communicatie met klanten via callcenters: klanten worden altijd direct door een van onze medewerkers bediend. Daarnaast bieden we nu de mogelijkheid om tijdelijk rood te staan zonder dat rente in rekening wordt gebracht. Klanten kunnen bovendien kiezen voor automatische overboeking van en naar hun spaarrekening wanneer sprake is van een tekort of overschot op hun betaalrekening.

In 2015 hebben we extra aandacht besteed aan achterstandenbeheer in ons hypotheekbedrijf. We hebben proactief financiële oplossingen geboden aan klanten die het risico liepen op een betalingsachterstand en klanten die al een betalingsachterstand hadden.

In het vierde kwartaal van 2015 introduceerde SNS voor haar klanten de Hypotheek Looptijdservice. Ten eerste stellen we klanten door middel van dit initiatief proactief op de hoogte van mogelijkheden om hun maandelijkse hypotheeklasten te verlagen, bijvoorbeeld door een vroegtijdige renteherziening van hun hypotheek. Ten tweede worden klanten om het jaar uitgenodigd voor een gesprek om te bekijken of hun behoeften en persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op hun hypotheeklasten zijn veranderd. Ten slotte informeren we klanten actief over de mogelijkheid om korting op de hypotheekrente te krijgen als hun primaire betaalrekening bij SNS loopt. RegioBank breidde in 2015 de financiële dienstverlening in kleinere dorpen en gemeenschappen uit. BLG Wonen maakte het kopen van een eerste huis voor starters toegankelijker door scherpere tarieven en een concrete stappengids bij het hypotheekproces. De ASN Bank droeg haar filosofie van duurzaam en ethisch bankieren met succes verder uit.

Onze initiatieven in 2015 leidden tot een algehele verbetering van de klant- en medewerkerstevredenheid. RegioBank behaalde voor het eerst in haar geschiedenis een positieve Net Promoter Score (NPS) en is nu, samen met de ASN Bank, één van de weinige banken in Nederland met een positieve score. Ook bij de ASN Bank en SNS steeg de klanttevredenheid ten opzichte van ultimo 2014. Alleen bij BLG Wonen daalde de NPS, doordat klanten van REAAL Bancaire Diensten (RBD) voor het eerst in het onderzoek werden meegenomen sinds de overgang vanuit VIVAT Verzekeringen (VIVAT) per 1 januari 2015. SNS Bank blijft streven naar hogere klanttevredenheidsscores: ons ultieme doel is een positieve NPS voor elk merk. De medewerkerstevredenheid op basis van de eNPS¹ liet een verdere verbetering zien van 18 procent ultimo 2014 tot 34 procent.

In het derde kwartaal van 2015 introduceerden en publiceerden we een klimaatneutrale winst- en verliesrekening methodiek waarmee de impact van onze activiteiten op het klimaat gemeten kan worden. Een document waarin deze oorspronkelijk door ASN Bank ontwikkelde methodiek beschreven staat, is beschikbaar via de website van SNS Bank NV. Met behulp van een aantal veronderstellingen, wordt de CO₂-uitstoot van onze kredietportefeuille gemeten, evenals hoeveel van deze uitstoot wordt gecompenseerd door investeringen die de uitstoot van broeikasgassen verminderen. Volgens deze methodiek, die we van plan

¹ De employee NPS (eNPS) geeft aan in hoeverre werknemers hun werkgever zouden aanbevelen.

zijn verder te ontwikkelen, was onze balans eind 2015 voor 22 procent klimaatneutraal (ultimo 2014: 16%). We streven ernaar dat zowel onze kantoororganisatie als alle investeringen op de balans van de SNS Bank in 2030 geheel klimaatneutraal zijn.

POSITIEVE COMMERCIËLE ONTWIKKELINGEN

SNS Bank heeft gedurende het jaar positieve commerciële resultaten geboekt. Bij elkaar hebben de verschillende merken van SNS Bank 254.000 nieuwe klanten verwelkomd. Netto steeg het aantal klanten met 119.000. Tegen het einde van 2015 was het totale aantal klanten de mijlpaal van 3 miljoen gepasseerd.

Het marktaandeel van SNS Bank in nieuwe betaalrekeningen² bedroeg 25 procent, tegenover 21 procent in 2014. Op basis van de totale portefeuille bedroeg het marktaandeel van SNS Bank 6,9 procent, wat gelijkstaat aan 1,1 miljoen betaalrekeningen.

In 2015 resulteerde het aanhoudend lage renteklimaat in verdere wijzigingen in zowel klantgedrag als het concurrentielandschap. Op de Nederlandse hypotheekmarkt was sprake van een belangrijke stijging van het aantal (vroegtijdige) renteherzieningen. In een klimaat waarin de verzekerings- en pensioensector op zoek is naar rendement leidde dit tot een verschuiving in de vraag richting hypotheek met een langere rentevaste looptijd. In 2015 steeg het marktaandeel in nieuwe hypotheek met een looptijd langer dan 10 jaar tot ruim 50 procent. Dit vond plaats in combinatie met toenemende concurrentie van verzekeraars en pensioenfondsen die op zoek zijn naar beleggingen voor de lange termijn die passen bij hun langetermijnverplichtingen en toenemende druk op de hypotheekrente naarmate het jaar vorderde.

In lijn met de ambitie van SNS Bank om haar marktaandeel in de particuliere hypotheekproductie geleidelijk te vergroten, steeg de nieuwe productie tot € 2,1 miljard, van € 1,6 miljard in 2014 (+35%). SNS, BLG Wonen en RegioBank droegen alle bij aan deze stijging. In een groeiende markt voor nieuwe hypotheek steeg het totale marktaandeel slechts licht naar 4,1 procent (2014: 3,7%), nog altijd onder de beoogde bandbreedte van 5-8 procent. In het tweede halfjaar van 2015 versnelde de groei van ons marktaandeel in nieuwe hypotheekproductie, daarbij geholpen door de hogere productie in hypotheek met een lange rentevaste looptijd als gevolg van een meer concurrerende prijsstelling.

Dat de totale particuliere hypotheekportefeuille met € 1,5 miljard daalde tot € 45,0 miljard (-3%) was te wijten aan het hoge aantal (vervroegde) aflossingen, dat steeg van € 2,9 miljard in 2014 tot € 3,5 miljard. In het huidige marktklimaat, met een naar verwachting aanhoudend hoog aflossingsniveau, zal het een uitdaging blijven om de particuliere hypotheekportefeuille te laten groeien. SNS Bank streeft ernaar de retentiegraad te verhogen door het contact met hypotheekklanten te intensiveren.

De particuliere spaartegoeden kwamen uit op € 36,9 miljard, een stijging van 3 procent ten opzichte van € 35,7 miljard ultimo 2014. In een groeiende markt steeg het marktaandeel sparen van SNS Bank licht tot 10,9 procent, waarmee het in lijn was met onze doelstelling van meer dan 10 procent.

SOLIDE FINANCIËEL RESULTAAT

SNS Bank boekte in 2015 een fors hogere nettowinst van € 348 miljoen, een stijging van € 197 miljoen ten opzichte van de nettowinst van € 151 miljoen over 2014. Deze toename is voor € 156 miljoen toe te schrijven aan incidentele posten. De incidentele posten waren in 2015 € 13 miljoen positief, bestaande uit een ongerealiseerde bate

² Op basis van marktonderzoek GfK-TOF Tracker

van € 35 miljoen op voormalige DBV-hypotheken en daaraan verbonden derivaten en een boekverlies van € 22 miljoen op de verkoop van SNS Securities. De incidentele posten waren in 2014 € 143 miljoen negatief, bestaande uit een bijzondere waardevermindering van de goodwill met betrekking tot RegioBank en een last met betrekking tot de bijdrage van SNS Bank aan de resolutieheffing aan Nederlandse banken in verband met de nationalisatie van SNS REAAL.

Gecorrigeerd voor de incidentele posten steeg de nettowinst van SNS Bank van € 294 miljoen in 2014 tot € 335 miljoen (+14%). De belangrijkste factoren achter deze stijging waren de lagere bijzondere waardeverminderingen op leningen en, in mindere mate, een hoger resultaat op financiële instrumenten. Deze positieve factoren werden voor een deel tenietgedaan door de hogere operationele lasten en de lagere rentemarge. Op basis van de nettowinst exclusief incidentele posten was het rendement op eigen vermogen 10,7 procent, in lijn met het niveau in 2014.

De rentemarge liet een geringe daling zien en was, gecorrigeerd voor een aanpassing in de effectieve renteberekening van voorziene leningen in 2014, relatief stabiel. De invloed van de dalende hypotheekrente en de lichte afname van de kredietportefeuille werd grotendeels gecompenseerd door de lagere rente op particuliere spaartegoeden en aflossingen op kapitaalmarktfinancieringen. In het tweede halfjaar van 2015 kwam er echter meer druk op de rentemarge te staan.

De bijzondere waardeverminderingen op vorderingen op klanten daalden fors tot 7 basispunten van de bruto uitstaande leningen, tegenover 38 basispunten in 2014. Deze daling was te danken aan een combinatie van de verbeterende economische omstandigheden, de oplevende huizenmarkt en verbeteringen in het achterstandenbeheer. De kredietkwaliteit van zowel de particuliere hypotheekportefeuille als de mkb-kredietportefeuille verbeterde, wat zich uitte in een daling van het aantal defaultleningen, een lagere instroom van defaultleningen en een toename van het aantal hypotheeken waarbij de achterstand door de klant is ingelopen.

De operationele lasten exclusief wettelijke heffingen stegen met € 84 miljoen (+17%). Ongeveer 40 procent van de stijging was te wijten aan de kosten om de verhoogde hypotheekactiviteiten op te vangen, voor verbeteringen van de operationele effectiviteit en het control framework en om te voldoen aan nieuwe regelgeving en het vernieuwde banktoezicht. Extra kosten vanwege de ontvlechting uit SNS REAAL, inclusief de opname van REAAL Bancaire Diensten, verklaarden ongeveer 30procent van de stijging. Het resterende deel van de stijging kwam hoofdzakelijk door hogere toevoegingen aan voorzieningen. Dit omvatte een geringe reorganisatievoorziening en een voorziening voor jubileumuitkeringen. De lasten in 2014 omvatten een vrijval van reorganisatievoorzieningen die in voorgaande jaren waren gevormd en een vrijval van € 9 miljoen in verband met een aanpassing van de bijdrage van SNS Bank aan het depositogarantiestelsel voor Icesave en DSB Bank. De stijging van de operationele lasten resulteerde in een efficiencyratio, gecorrigeerd voor incidentele posten en wettelijke heffingen, van 53,4 procent, een stijging ten opzichte van 2014 (44,7%).

STERKE KAPITAALRATIO'S

Als gevolg van winstinhouding en een daling van de risicogewogen activa steeg de Tier 1-kernkapitaalratio tot 25,3 procent, van 18,3 procent (op stand-alone basis) per ultimo 2014. Omdat SNS Bank geen aanvullend Tier 1-kapitaal heeft uitstaan, is de Tier 1-ratio gelijk aan de Tier 1-kernkapitaalratio.

SNS Bank plaatste in het vierde kwartaal van 2015 met succes voor € 500 miljoen aan achtergestelde Tier 2-obligaties bij een breed gamma aan institutionele beleggers. Deze uitgifte droeg bij aan de versterking en diversificatie van de kapitaalbasis van

SNS Bank. Ultimo 2015 bedroeg de Totaal kapitaalratio 29,5 procent (ultimo 2014: 18,4%).

Gezien haar sterke risicogewogen kapitaalratio's is SNS Bank goed gepositioneerd om een stijging in de risicoweging van haar hypothecaire leningen op te kunnen vangen. Deze stijging wordt verwacht naar aanleiding van voorgenomen regelgeving over een herziening van de standaardbenadering voor kredietrisico en kapitaalvloeren.

De leverageratio van SNS Bank steeg van 3,8 procent ultimo 2014 (op stand-alone basis) tot 4,7 procent. Vooruitlopend op ontwikkelingen in niet-risicogewogen kapitaaleisen is SNS Bank voornemens haar kapitaalbasis verder te versterken en te diversifiëren.

Na de ontvlechting van SNS REAAL en rekening houdend met haar gerapporteerde winst en solide kapitaalpositie stelt SNS Bank voor om over 2015 een slotdividend van € 100 miljoen aan SNS Holding uit te keren. SNS Holding stelt voor een dividend van € 49 miljoen ten laste van de winst en € 51 miljoen ten laste van de agioreserve uit te keren aan haar aandeelhouder NLF1.

ONTVLECHTING SNS REAAL EN OVERDRACHT SNS BANK AAN NEDERLANDSE STAAT

In 2015 is de ontvlechting van SNS Bank, VIVAT en SNS REAAL afgerond. Op 30 september werd de overdracht van SNS Bank door SNS REAAL aan de Nederlandse Staat (NLF1) voltooid. Op 30 december werd een lening van € 250 miljoen van SNS Bank aan VIVAT afgelost. Aan deze lening was een risicoweging van 500 procent toegekend. In februari 2016 werd een kredietfaciliteit van € 100 miljoen tussen SNS Bank en SNS REAAL (thans SRH) beëindigd en terugbetaald.

TIJDELIJKE VERVANGING DIRECTIELID SNS BANK

Wegens ziekte van Martijn Wissels werd de functie van Chief Risk Officer vanaf 1 september 2015 waargenomen door Jeroen Dijst.

VOORUITZICHTEN

We verwachten dat de Nederlandse economie en de huizenmarkt in 2016 verder zullen groeien. Het lage renteklimaat zal echter gevolgen blijven hebben voor de hypotheekmarkt, wat zich vertaalt in toenemende concurrentie van pensioenfondsen en verzekeraars en een toenemende vraag van klanten naar hypotheekleningen met een langere rentevaste looptijd en rentemiddeling. Dit zou zowel effect kunnen hebben op de prijsstelling als de omvang van de hypotheekportefeuille. Daardoor zal de druk op de rentemarge, die al in het tweede halfjaar van 2015 voelbaar was, naar verwachting aanhouden. Daarnaast zullen de rentebetalingen op de geplaatste achtergestelde Tier 2-obligaties voor een volledig jaar worden verantwoord, wat van invloed zal zijn op de financieringskosten.

Ons doel is de operationele lasten exclusief wettelijke heffingen te beperken tot een niveau dat vergelijkbaar is met, of lager ligt dan, het niveau van 2015. Vanwege de eerste bijdrage aan het ex ante depositogarantiestelsel zullen de wettelijke heffingen stijgen. De bijzondere waardeverminderingen op particuliere hypotheekleningen blijven naar verwachting laag, op een vergelijkbaar niveau als in 2015. In totaal zal de nettowinst in 2016 naar verwachting lager uitkomen dan het hoge niveau van 2015.

Voor 2016 zijn verdere initiatieven gepland om de CO₂-uitstoot in onze portefeuille hypothecaire leningen te verminderen, bijvoorbeeld door onze klanten te helpen bij beslissingen over de isolatie van hun woning.

In 2016 zullen NLFI en SNS Bank mogelijke exit-scenario's voor SNS Bank onderzoeken. De minister van Financiën heeft NLFI gevraagd op zijn vroegst medio 2016 advies uit te brengen over het afstoten van SNS Bank.

We blijven ons inzetten voor de vertaling van onze visie op mensgericht, maatschappelijk en duurzaam bankieren in nuttige producten en diensten die leiden tot een verdere verbetering van de klantbeleving.

Tot slot maak ik graag van de gelegenheid gebruik al onze belanghebbenden, en in het bijzonder onze klanten en medewerkers, te bedanken voor hun betrokkenheid bij onze bank.

Maurice Oostendorp
Directievoorzitter SNS Holding B.V.

3 Bericht van de Raad van Commissarissen

INLEIDING

De leden van de Raad van Commissarissen van SNS Holding B.V. (de RvC Holding) zijn benoemd per 30 september 2015. De RvC Holding vormt een personele unie met de Raad van Commissarissen van SNS Bank N.V. die gedurende het hele jaar heeft gefunctioneerd (RvC SNS Bank, gezamenlijk met de RvC Holding: de RvC).

De RvC kijkt terug op een bijzonder jaar voor SNS Bank N.V. (SNS Bank). De laatste stappen in het ontvlechtingproces van SNS REAAL N.V. (SNS REAAL) zijn gezet. In juli 2015 is VIVAT Verzekeringen door SNS REAAL verkocht aan Anbang Group Holdings Co. Ltd. en per 30 september 2015 zijn de aandelen van SNS Bank verkocht aan de Nederlandse Staat (de Staat) die de aandelen heeft ingebracht in SNS Holding. Hiermee is het herstructureringsproces van SNS REAAL voltooid en een goede basis gelegd voor een zelfstandige toekomst van SNS Bank. Een toekomst waarin SNS Bank, in samenspraak met de Minister van Financiën en Stichting administratiekantoor beheer financiële instellingen (NIFI), keuzes zal maken over haar maatschappelijke rol en onderscheidende positie in het Nederlandse bankenlandschap.

TOEZICHT IN 2015

INHOUD VERGADERINGEN 2015

De RvC heeft gedurende het hele jaar intensieve aandacht gehad voor de impact, voortgang en borging van de strategische en continuïteitsprogramma's van SNS Bank.

Naast zijn rol als toezichthouder trad de RvC in 2015 ook veelvuldig op als sparring partner en adviseur voor de Directie. De verplaatsing van SNS Bank heeft ertoe geleid dat de Directie per 1 oktober 2015 eindverantwoordelijk is voor het te voeren beleid. In de portefeuilles van alle statutaire directieleden zijn hiermee samenhangende organisatorische en personele wijzigingen voorgesteld. Deze leiden tot verbetering van de effectiviteit en efficiency in de managementlaag onder de Directie (direct reports). Deze voorstellen worden, mede afhankelijk van de advisering van de medezeggenschap, doorgevoerd in het eerste kwartaal 2016. Dit proces heeft zich in goede dialoog met de RvC voltrokken.

Eind december 2015 heeft SNS Bank met NIBC Bank N.V. overeenstemming bereikt over de verkoop van SNS Securities N.V. (SNS Securities) per tweede kwartaal 2016 onder voorwaarde van goedkeuring van De Nederlandsche Bank. SNS Securities is een relatief klein bedrijfsonderdeel dat zich o.a. richt op obligatie- en aandelenbemiddeling, research en execution services voor zelfstandige vermogensbeheerders. Deze overdracht past goed bij de visie van SNS Bank om zich uitsluitend te richten op het aanbieden van hypotheek-, betaal- en spaarproducten voor particulieren in Nederland. De RvC heeft in 2015 zorgvuldig toegezien op het verloop van dit verkoopproces.

De Directie heeft de RvC nauw betrokken bij de constructieve dialoog met NIFI en de Minister van Financiën over het business model en de SWOT analyse van SNS Bank. De accenten lagen hierbij op de maatschappelijk dienende functie van SNS Bank en haar rol als 'challenger' binnen het bankenlandschap. Ook innovatie was hierbij een belangrijk gespreksonderwerp.

Naast de hiervoor beschreven onderwerpen, waren in 2015 de belangrijkste door de RvC in haar vergadering behandelde onderwerpen (in chronologische volgorde):

- De jaarresultaten 2014, het jaarverslag en de jaarrekening van SNS Bank over 2014 (februari en april).
- Litigation statement (maart).
- Beloningsbeleid inclusief remuneratierapport (februari, maart, mei en juni).
- Kwartaalrapportages (financiële rapportages en business updates) en audit rapportages (gedurende het gehele jaar).
- Wijzigingen governance in verband met verplaatsing (waaronder statutenwijzigingen, wijzigingen van de reglementen van de statutaire directie en Raad van Commissarissen van SNS Holding B.V. en SNS Bank N.V.) (februari, juni, september en december).
- Bespreking visie, strategie, ambities en uitdagingen van ASN Bank (augustus).
- Herstructureringsplan EC (augustus).
- Onderzoeken DNB/ECB, waaronder IT Risk, verdienmodel hypotheek en datamanagement (augustus).
- Visie, strategie, ambities en uitdagingen van RegioBank (november).
- Toekomstige ontwikkelingen betalingsverkeer in relatie tot toekomstige strategische keuzes (november).
- Gezamenlijke Management Letter KPMG/Audit, met als hoofdonderwerpen absorptiecapaciteit van de bank, ICF en waardeestroommanagement, hypotheek, EC-commitments, datamanagement, modelling, external en regulatory reporting, compliance, cybercrime en autorisatiemanagement (december).
- Risicoanalyse, en Audit Plan 2016. De Risicoanalyse heeft als basis gediend voor het Audit Plan 2016 (december).
- Operationeel Plan 2016-2018 (december).
- Voorstel dividendbeleid SNS Bank (december).

FREQUENTIE VERGADERINGEN VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN

De RvC SNS Bank vergaderde in 2015 vaker dan de vooraf vastgelegde tien vergaderingen in de jaarplanning, namelijk twaalfmaal. De reden hiervoor was de verplaatsing van SNS Bank naar de Staat, de concrete organisatorische en financiële afsplitsing van SNS Bank van SNS REAAL en de toekomstbepaling van SNS Bank. De RvC SNS Bank en de RvC SNS Holding komen bijeen in gecombineerde vergaderingen. Sinds de benoeming van de RvC Holding hebben er 2 van deze gecombineerde vergaderingen plaatsgevonden.

Bij vrijwel alle vergaderingen was de voltallige RvC aanwezig. Bij afwezigheid (van een deel van de vergadering) heeft de betreffende commissaris in de regel aan de voorzitter, dan wel aan de voltallige RvC, zijn of haar input gegeven op de te bespreken onderwerpen.

AANWEZIGHEID DIRECTIE

Het eerste deel van alle vergaderingen van de RvC vindt plaats zonder aanwezigheid van de leden van de Directie en andere gasten. De RvC vergadert vervolgens in aanwezigheid van de Directie. Begin 2015 hebben twee vergaderingen plaatsgevonden buiten aanwezigheid van de Directie. Tijdens deze vergaderingen is onder meer de evaluatie van de RvC besproken.

KWALITEITSBORGING VAN HET TOEZICHT

De RvC SNS Bank vormde tot de overdracht van de aandelen in SNS Bank aan de Nederlandse Staat en SNS Holding een personele unie met de Raad van Commissarissen van SNS REAAL. Per de datum van de verplaatsing vormt de RvC SNS Bank een personele unie met de RvC SNS Holding. Als gevolg van de verkoop van VIVAT Verzekeringen aan Anbang Group Holdings Co., Ltd. is de samenstelling van de RvC SNS Bank gewijzigd. Per 26 juli 2015 is Jan Nooitgedagt teruggetreden als lid en voorzitter van de RvC SNS Bank. Jan van Rutte is per 26 juli 2015 benoemd tot waarnemend voorzitter van de RvC SNS Bank en per 1 oktober 2015 als voorzitter van de RvC. Tegelijk met de verplaatsing van SNS Bank naar de Staat (per 1 oktober 2015) is Jan Nijssen teruggetreden als lid van de RvC SNS Bank.

Meer informatie over de samenstelling van de RvC en zijn leden in 2015 staat in de [sectie aanvullende informatie](#).

Jaarlijks evalueert de RvC zijn eigen functioneren. De evaluatie omvat het functioneren van de RvC zelf, het functioneren van de afzonderlijke commissies, dat van de individuele commissarissen, de relatie tot de Directie en de effectiviteit van de Permanente Educatie. Conform het reglement van de RvC wordt het functioneren van de RvC iedere drie jaar onder onafhankelijke begeleiding geëvalueerd. Over het jaar 2014 heeft deze evaluatie onder onafhankelijke begeleiding plaatsgevonden en de RvC heeft deze evaluatie in januari 2015 gezamenlijk besproken in zijn vergadering. Over 2015 heeft de RvC de evaluatie zelf verzorgd. Monika Milz heeft in december 2015 en januari 2016 interviews gehouden met alle leden van de RvC, de Voorzitter van de Directie en de Secretaris van de Directie. De uitkomsten van deze interviews zijn gebundeld, geanalyseerd (SWOT-analyse) en de RvC heeft deze besproken in zijn informele vergadering in januari 2016. Uit de bespreking van de evaluatie komt naar voren dat de RvC een geroutineerde raad vormt met deskundige en gecommitteerde leden. De leden zijn complementair aan elkaar. Verbeterpunten ten aanzien van het functioneren van de raad zelf zijn (i) het bereiken van meer consistentie in het toezicht richting de Directie en (ii) het verbeteren van de efficiency en effectiviteit van de vergaderingen. Op basis van de evaluatie heeft de RvC een aantal specifieke onderwerpen vastgesteld waarop het toezicht van de RvC zich gedurende 2016 zal richten. Deze punten betreffen het actualiseren van de strategie van SNS Bank, de consistente implementatie van strategische en continuïteitsprogramma's binnen SNS Bank, het verstevigen van het integrated control framework van SNS Bank, het monitoren van de kostenontwikkeling alsmede het versterken van de werkgeversrol van de RvC.

Naar het oordeel van de RvC zijn alle commissarissen onafhankelijk.

VERHOUDING EN OVERLEG MET DE AANDEELHOUDER

Stichting administratiekantoor beheer financiële instellingen (NLF) bezit sinds 30 september 2015 alle aandelen in SNS Holding en daarmee dus indirect alle aandelen in SNS Bank. NLF is verantwoordelijk voor het beheer van de aandelen en het uitoefenen van alle rechten verbonden aan de aandelen, waaronder begrepen het stemrecht, conform het bepaalde in de wet en de statuten van NLF.

Naast de aandeelhoudersvergaderingen waarin zowel NLF als alle leden van de RvC en Directie aanwezig of vertegenwoordigd zijn, vinden ingevolge het Memorandum van Overeenstemming (MvO) tussen NLF en SNS Holding/SNS Bank periodieke overleggen plaats.

PERSONEEL EN MEDEZEGGENSCHAP

In de periode tot en met juni 2015 heeft de RvC SNS Bank veelvuldig contact gehad met het dagelijks bestuur van de Centrale Ondernemingsraad (COR) van SNS REAAL, met name over de verkoop van VIVAT Verzekeringen en de verplaatsing van SNS Bank naar de Staat. In juli en november 2015 hebben de nieuwe voorzitter van de RvC en een met aanbeveling benoemd lid van de RvC overlegd met het dagelijks bestuur van de Ondernemingsraad (OR) van SNS Bank. Onderwerpen van gesprek waren de kennismaking en werkrelatie met de OR als gesprekspartner voor de RvC en lopende strategische projecten, waaronder de optimalisatie van de managementstructuur van SNS Bank en het proces om te komen tot privatisering van SNS Bank.

JAARREKENING EN DIVIDENDVOORSTEL

De jaarrekeningen 2015 van SNS Bank en SNS Holding zijn voorafgaand aan de publicatie besproken in diverse vergaderingen van de Directie, AC en de RvC. KPMG Accountants N.V., de externe accountant in 2015, heeft een goedkeurende controleverklaring bij de jaarrekening afgegeven.

De RvC van SNS Holding geeft haar goedkeuring aan het voorstel van de Directie van SNS Holding voor een dividenduitkering aan haar aandeelhouder NLF van € 49 miljoen ten laste van de winstbestemming alsmede een uitkering van € 51 miljoen ten laste van de agioreserve van SNS Holding.

SLOTWOORD

De RvC spreekt zijn dank en waardering uit voor alle medewerkers van SNS Bank. De financiële sector verandert snel, waardoor ook binnen SNS Bank voortdurend verbeteringen van producten en processen nodig zijn. Alle medewerkers blijven zich met veel enthousiasme en betrokkenheid inzetten om deze aanpassingen door te voeren. De aandacht voor het Manifest helpt bij het voortdurend bewust zijn van de belangrijke bijdrage die medewerkers leveren aan de waardering van onze klanten over het dienen van hun financiële belangen.

De wisselingen in het topmanagement en veranderingen in de organisatiestructuur hebben veel aandacht gevraagd van de Directie. Toch is zij erin geslaagd SNS Bank door een woelige periode naar rustiger vaarwater te koersen en de focus op de klant te behouden. De dialoog en de samenwerking met de RvC bleef goed en constructief. Daarvoor wenst de RvC zijn dank en waardering uit te spreken.

Ten slotte wenst de RvC zijn dank uit te spreken voor de onafgebroken inzet en toewijding waarmee de voormalige commissarissen Jan Nooitgedagt en Jan Nijsen en de voormalige CEO Dick Okhuijsen zich de afgelopen periode voor SNS Bank hebben ingezet.

Utrecht, 23 maart 2016

Namens de RvC
Jan van Rutte, voorzitter



GEMIDDELD IS ER
IN 2015



€710

GESPAARD OP
JEUGDSPAARREKENINGEN

IN 2015 GAVEN
ONZE MEDEWERKERS

573

BANK VOOR DE
KLAS-LESSEN



4 SNS Bank en haar strategie

SNS Bank wil op een mensgerichte en duurzame manier met een gematigd risicoprofiel voorzien in de specifieke financiële behoeften van haar klanten. Deze ambitie vraagt om afstemming op economische-, maatschappelijke en regelgeving ontwikkelingen en het regelmatig evalueren van onze sterke en zwakke punten.

4.1 ONTWIKKELINGEN

ECONOMISCHE ONTWIKKELINGEN

Groei Nederlandse economie van rond de twee procent

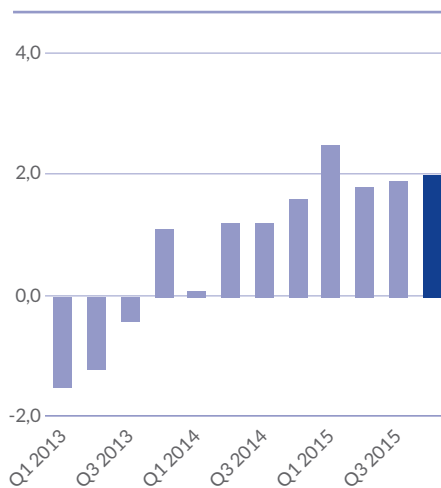
De Nederlandse economie bevindt zich op een bescheiden maar gestaag groeipad: in 2015 stijgt het bruto binnenlands product naar verwachting met 1,9 procent. Voor 2016 en 2017 verwacht het Centraal Planbureau in haar meeste recente raming (van maart 2016) groeipercentages in dezelfde orde van grootte: 1,8 procent en 2,0 procent respectievelijk. Hiermee ligt de groei van de Nederlandse economie iets boven het gemiddelde van de eurozone.

Alle bestedingscategorieën dragen bij aan de groei maar in 2015 en 2016 zijn de binnenlandse bestedingen in toenemende mate de dragers. De particuliere consumptie neemt toe dankzij stijgende reële lonen, de toenemende werkgelegenheid en, met name in 2016, een lastenverlagingspakket van de overheid.

Bedrijfsinvesteringen, in 2015 met name de investeringen in woningen, dragen eveneens positief bij aan de groei. De uitvoer blijft een bron van economische groei maar het relatieve belang neemt af. Hier liggen ook de grootste onzekerheden voor de ramingen. Volatiliteit op grondstoffen- en financiële markten, onzekerheden rond de groei in landen als China en Rusland, rond het internationale monetaire beleid, en de effecten van een mogelijke Brexit zijn voorbeelden van neerwaartse risico's voor de economische groei.

Bruto Binnenlands product

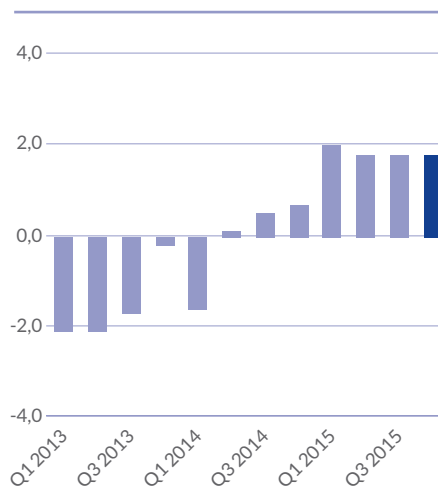
(Mutatie t.o.v. zelfde periode vorig jaar in %)



Bron: CBS

Particuliere consumptie

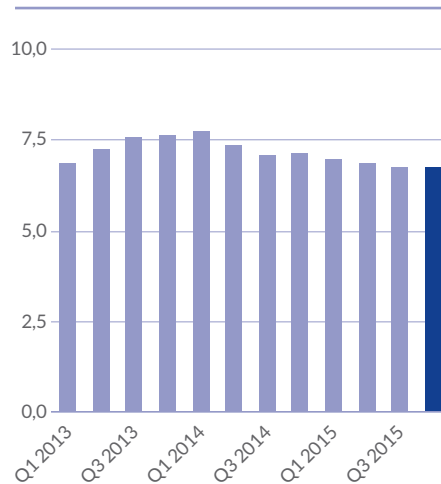
(Mutatie t.o.v. zelfde periode vorig jaar in %)



Bron: CBS

Werkloosheid

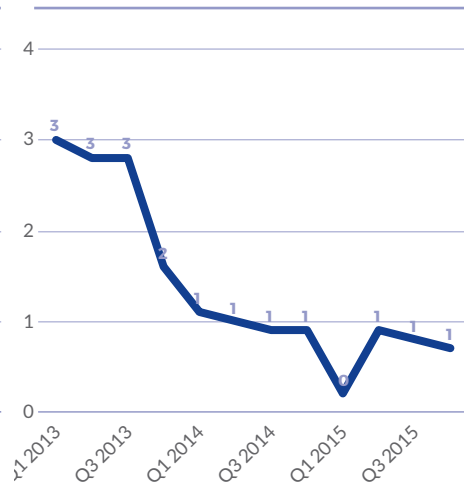
(Inter. definitie seizoensgecorrigeerd in %)



Bron: CBS

Inflatie

(Consumentenprijzen)



Bron: CBS

Vooralsnog is echter de verwachting dat de Nederlands economie het groeipad van rond de 2 procent kan vasthouden. Dit is voldoende om een verdere daling van de werkloosheid te bewerkstelligen. In 2015 daalde deze tot 6,9 procent van de beroepsbevolking, voor 2016 verwacht het Centraal Planbureau een daling tot 6,5 procent. De inflatie, 0,2 procent in 2015, blijft in 2016 laag (0,3 procent) dankzij gedaalde olie- en invoerprijzen en kan daarna weer iets oplopen.

De macro-economische ontwikkelingen in 2015 en de verwachtingen voor de komende jaren zijn voor SNS Bank positief te duiden. De verhoogde economische activiteit kan immers leiden tot een verdere toename van het aantal transacties op het gebied van hypotheek, een verdere stijging van woningprijzen en een daling van betalingsachterstanden.

Lange renteniveaus dalen verder

Het ruime monetaire beleid van de ECB, in combinatie met een blijvend lage inflatie, vertaalde zich in 2015 in een verdere daling van Europese renteniveaus. In april 2015 bereikte de Duitse lange rente nieuwe laagterecords en werd zelfs even negatief; de 10-jaars rente op Nederlandse staatobligaties daalde tot 0,1 procent. Vervolgens stegen de lange rentes weer als gevolg van een tegenvallend inflatie-maandcijfer in een illiquide markt. Eind 2015 bedroeg de 10-jaars rente op Nederlandse Staatsobligaties 0,4 procent, per saldo een lichte daling ten opzichte van eind 2014. In het eerste kwartaal van 2016 zijn de lange rentes verder gedaald en eind februari was zowel in Duitsland als in Nederland de 10-jaars rente negatief.

Hypotheek- en spaarrentes zijn in 2015 en de eerste maanden van 2016 eveneens gedaald. Het voortdurende lage renteklimaat zet naar verwachting de rentemarge van SNS Bank in 2016 onder druk. Gezien de ruimgeldpolitiek van de ECB en de gematigde economische groei verwachten we dat de lange rente voorlopig laag zal blijven. Onzekerheden op internationaal gebied, politiek en economisch, kunnen echter voor volatiliteit zorgen.

10-jaars rente Nederlandse Staatsobligaties

(in %)

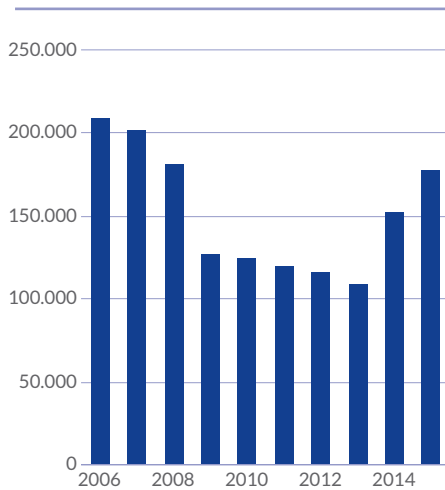


Bron: Bloomberg

Groei woningmarkt en verschuivingen binnen nieuwe hypotheekproductie

Na een voorzichtig herstel in 2014, liet de Nederlandse woningmarkt in 2015 een verdere verbetering zien. De huizenprijzen stegen met 2,8 procent (2014: +0,9 procent) en het aantal verkochte woningen was 16 procent hoger vergeleken met het jaar ervoor (2014: +39 procent). Deze groei werd ondersteund door een dalende werkloosheid en een lagere (hypotheek)rente. Het aantal verkochte huizen komt weer in de buurt van het niveau van de jaren voor 2008.

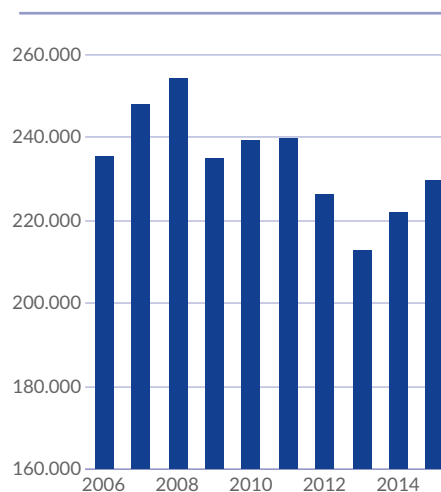
Aantal verkochte woningen



Bron: CBS

Gemiddelde verkoopprijs

(in euro's)



Bron: CBS

Voorzichtig herstel hypotheek- en woningmarkt

Het herstel van de huizenmarkt en de lagere (hypotheek)rentes hadden een positief effect op de markt voor nieuwe hypotheekproductie. Deze steeg van € 49 miljard in 2014 naar € 62 miljard (+28 procent), ondanks een aantal dempende factoren. Zo pasten Nederlandse banken in 2015 een lagere kostenbatenerhouding toe voor nieuwe hypotheeklen (hoeveel procent van het inkomen maximaal aan hypotheeklasten mag worden besteed). De maximale Loan-to-Value (LTV) voor hypotheeklen daalde met een procentpunt tot 103 procent (inclusief 2 procent overdrachtsbelasting). De LTV zal verder dalen, met een procentpunt per jaar tot 100 procent in 2018. Verder is per 1 juli

2015 het maximale NHG-bedrag verlaagd van € 265.000 naar € 245.000 en zal deze in 2016 verder dalen tot € 225.000. Als gevolg daarvan daalde het aandeel NHG-hypotheken in de nieuwe hypotheekproductie van ongeveer 60 procent in 2013 tot ongeveer 40 procent in 2015.

Binnen de nieuwe hypotheekproductie groeide het aandeel hypotheeken met een lange rentevaste periode (meer dan 10 jaar) van circa 10 procent in de jaren voor 2014 tot circa 50 procent, wat te danken was aan het lage renteklimaat. Verzekeraars en pensioenfondsen spelen een steeds grotere rol in het verstrekken van hypotheeken en de toegenomen concurrentie van deze partijen is met name in het lange rentevaste segment zichtbaar. Beide ontwikkelingen zullen zich naar verwachting voortzetten.

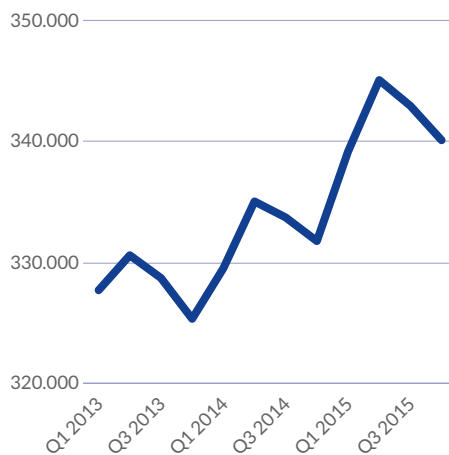
Ondanks de sterke toename van de nieuwe hypotheekproductie steeg de totale Nederlandse hypotheekmarkt in 2015 slechts fractioneel, van € 634 miljard naar € 637 miljard. Het lage renteklimaat en een toename van het aantal verhuizingen leidden namelijk tot een hoger aflossingsniveau op de hypotheekmarkt.

Fractionele stijging Nederlandse spaartegoeden

Net als in 2015 groeide de Nederlandse particuliere spaarmarkt met minder dan 2 procent. Eind 2015 stond er € 336 miljard op binnenlandse spaarrekeningen, een toename van 1,3 procent. De toename van spaartegoeden stond in contrast tot de gestage daling van spaarrentes. De gemiddelde rente op vrij opneembare deposito's daalde van 1,2 procent begin 2015 tot 0,85 procent aan het eind van het jaar.

Totaal spaartegoeden

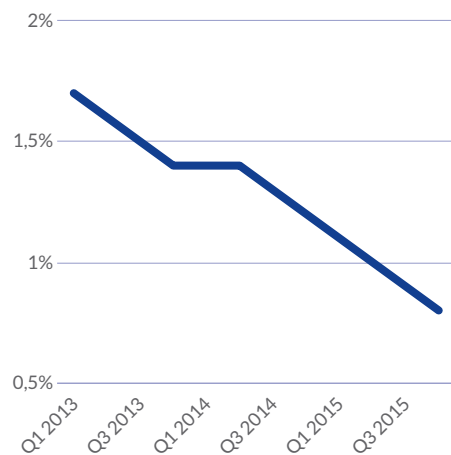
(In miljoenen euro's)



Bron: CBS

Gemiddelde spaarrente

(opzegtermijn < 3 maanden)



Bron: CBS

ONTWIKKELINGEN IN DE SECTOR

Fintech

De opmars van fintech heeft het afgelopen jaar doorgezet. Fintech staat voor technologische gedreven innovaties in financiële diensten. Investerings in bedrijven uit de fintech-sector verdrievoudigden in 2014 tot een totaal bedrag van ruim € 11 miljard, waarbij het meeste geld in start-ups werd gestoken ('The Future of Fintech and Banking: Digitally disrupted or reimagined' van adviesbureau Accenture). Een bekend Nederlands fintech-bedrijf is Adyen. Afgelopen jaar zijn er veel nieuwe fintech start-ups in Nederland bijgekomen: voorbeelden zijn Bunq (groepsbetalen), Lendex (crowdlending) en Holland Fintech (netwerkclub voor banken, investeerders en start-

ups). Een groot deel van deze start-ups wil graag samenwerken met banken en andere financiële spelers. Ook SNS Bank is actief met partijen in gesprek.

Een van de technologieën die afgelopen jaar veel interesse heeft gekregen is blockchain. De blockchaintechnologie is de basis waarop diverse cryptocurrencies zijn gebouwd, zoals bitcoin. Blockchain zorgt ervoor dat de essentiële functies van de "vertrouwde derde partij", nu nog de bank, volledig zijn geautomatiseerd via internet. Met blockchaintechnologie worden transacties zonder de tussenkomst van een bank mogelijk. Door "slimme contracten" te maken, is de vertrouwde derde partij ook niet meer noodzakelijk. De grote Nederlandse banken, waaronder SNS Bank, zijn inmiddels aan het experimenteren met blockchaintechnologie.

MAATSCHAPPELIJKE ONTWIKKELINGEN

Toenemende aandacht voor klimaatverandering

Het jaar 2015 stond in het teken van de duurzaamheid, voornamelijk vanwege de klimaattop in Parijs in november en december. Regeringsleiders hebben afgesproken de temperatuurstijging in de 21ste eeuw te beperken tot maximaal 2 graden Celsius.

Ook in de markt wordt duurzaamheid steeds meer een thema dat financiële prikkels biedt. Uit onderzoek van TIAS VastgoedLAB bleek ook in 2015 weer dat de energiezuinigheid van belang is voor de woningprijs.

De verhoogde aandacht voor klimaatverandering en de daaruit voortvloeiende maatregelen kunnen leiden tot toenemende vraag naar en aanbod van duurzame financieringsproducten, zoals green bonds en duurzame energieprojecten. Transparantie over de CO₂-uitstoot van investeringen biedt banken aanzienlijke kansen een koploperrol in te nemen. Er zijn echter ook risico's, bijvoorbeeld als de financiële instelling niet aan stakeholderverwachtingen kan voldoen of als er sprake is van onvoorziene gebeurtenissen op de markt voor duurzame energie.

Consument baas over eigen data

SNS Bank heeft als uitgangspunt dat data het bezit zijn van de klant en niet van de bank. We merken dat er sprake is van een groeiend wantrouwen tegenover het almaar toenemende verzamelen van data. De consument lijkt zich meer en meer bewust te worden van de waarde van zijn of haar persoonlijke gegevens.

We zien in de maatschappij verschillende ontwikkelingen in de verzameling en het gebruik van data. De voortgaande digitalisering resulteert in een enorme groei aan gegevens. Met 'The Internet of Things' ontstaat een netwerk van online sensoren in producten waardoor een versnelling voor big data ontstaat. Het verzamelen van data en het gebruik ervan in slimme toepassingen worden steeds gemakkelijker.

De verwachting is dat consumenten in de toekomst zullen gaan 'shoppen' met hun profielen en de gegevens over hun levensstijl en voorkeuren zelf te gelde maken. We lijken daarmee op weg naar een 'bidconomy' waarin consumenten hun behoefte en wensen vermarkten en bedrijven hierop bieden. Banken kunnen hierin mogelijk een faciliterende rol spelen. Ook wij kijken naar de mogelijkheden, onder meer via ons op te richten Technologie Centrum dat gaat investeren in concepten als 'Identity as an asset', 'Blockchain' en 'Open Banking'.

"In 2015 ben ik vanuit de Rijksdienst Voor Ondernemend Nederland (RVO) betrokken geweest bij het Platform Carbon Accounting Financial Institutions (PCAF) en heb ik onder meer samen met SNS Bank een presentatie gehouden tijdens de klimaattop in Parijs over dit platform en de ambitie om te gaan sturen op de CO₂-uitstoot van de investeringen van de bank. Met haar 100% klimaatneutraal ambitie en haar betrokkenheid bij externe initiatieven zoals PCAF en CoP FiNC is SNS Bank zeker al goed op weg. Toch zie ik ook zaken die nog beter kunnen, zoals het sluiten van onverwachte coalities en de implementatie van het duurzaamheidsbeleid richting de klant. Daar is nog een grote slag te slaan."

Caroline van Leenders, RVO

Internet of Things

Niet alleen mensen zijn online, ook dingen. Denk aan apparaten die hun omgeving monitoren, statussen doorgeven, instructies ontvangen en zelf actie kunnen ondernemen op basis van de informatie die ze ontvangen. Ze vormen samen een groot netwerk, oftewel het 'internet der dingen'.

Vertrouwen consument in financiële sector blijft laag

Nederlandse consumenten hebben weinig vertrouwen in de sector maar relatief veel vertrouwen in hun eigen bank. Dat bleek uit de eerste Vertrouwensmonitor Banken die de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) in 2015 publiceerde. Ze geven de sector als geheel gemiddeld een 2,8 op een schaal van 1 tot 5. Het vertrouwen in de eigen bank krijgt een 3,2. ASN Bank en RegioBank scoorden met respectievelijk een 3,9 en 3,7 duidelijk beter dan de grote banken. SNS scoorde met een 3,2 gemiddeld. Meer informatie hierover vindt u in [paragraaf 5.2](#).

4.2 ONTWIKKELINGEN WET- EN REGELGEVING

De wet- en regelgeving voor zowel prudentiële regels als voor onze producten en diensten blijft zich voortdurend ontwikkelen. Ook in 2015 hadden we hiermee te maken.

Het complex van wet- en regelgeving dat van toepassing is op SNS Bank heeft drie aandachtsgebieden: klantbelang centraal, solide bank en solide sector.

KLANTBELANG CENTRAAL

Op het gebied van Klantbelang Centraal is een grote hoeveelheid wet- en regelgeving in ontwikkeling. Deze wet- en regelgeving wordt veelal vanuit Europa geïnitieerd en zal de komende jaren in werking treden. De Europese richtlijnen beogen de interne markten goed te laten functioneren en zijn gericht op een hoog niveau van consumentenbescherming. Te denken valt aan regels voor:

1. Een meer algemene en uniforme wijze van informatieverstrekking (inclusief kosten) om zo de vergelijkbaarheid van diensten en producten te verbeteren;
2. gedragsregels en vakbekwaamheidseisen;
3. een meer proactief handelen in de dienstverlening naar klanten;
4. het vereenvoudigen van het wisselen van diensten en producten door klanten.

Het doel is dat het consumentenvertrouwen in de bankdienstverlening wordt hersteld. Op het terrein van gedragsregels en dienstverlening aan de klanten heeft SNS Bank daarbij al voortgang gemaakt. SNS Bank volgt de ontwikkelingen en voert voorbereidende werkzaamheden uit om de wet- en regelgeving de komende jaren in te kunnen voeren.

DGS

Het nationale Depositiegarantiestelsel (DGS) is aangepast als gevolg van de gewijzigde Europese DGS-richtlijn. Daardoor is onder meer de wijze waarop banken bijdragen aan het DGS-fonds gewijzigd. Tot op heden moesten de banken achteraf bijdragen in de betalingen aan de daarvoor in aanmerking komende rekeninghouders. Onder de gewijzigde richtlijn is er sprake van een vooraf gefinancierd depositogarantiestelsel (DGS). Banken gaan in het nieuwe DGS op kwartaalbasis premies afdragen aan een nieuw depositogarantiefonds (DGF). De doelomvang van het fonds is gelijk aan 0,8 procent van het totaal aan gegarandeerde deposito's van de banken gezamenlijk, een omvang die in 2024 moet zijn bereikt.

SOLIDE BANK

CRD IV

Capital Requirements Directive IV (CRD IV) is een Europese richtlijn voor de implementatie van in 2011 gepubliceerde Basel III-regelgeving. De richtlijn is in 2014 geïmplementeerd in de Wet op het financieel toezicht. CRD IV is aangevuld met de Capital Requirements Regulation (CRR). De richtlijn en verordening zien specifiek op het toezicht op het kapitaal en de liquiditeit van banken en beleggingsondernemingen. De CRD IV en CRR regelgeving hebben een significante impact op SNS Bank en samen vormen zij het prudentieel raamwerk voor SNS Bank.

Sinds 2014 is de aandacht voor niet-risicogewogen kapitaalratio's toegenomen. Binnen CRD IV is hiervoor de leverage ratio ontwikkeld. Daarnaast heeft het Basel Comité consultaties geïnitieerd op het gebied van krediet-, markt- en operationeel risico.

Wet- en regelgeving



Klantbelang centraal

- Payment Services Directive 2
- Mortgage Credit Directive
- Depositogarantiestelsel
- Payment Account Directive
- MiFID 2
- Regulation on Packaged Retail and Insurance-based Investment Products (PRIIPs)
- Privacy



Solide bank

- CRR/CRD IV
- IFRS
- PERDARR
- FATCA



Solide sector

- BRRD
- MREL
- TLAC
- Bail-in
- SRM
- Resolutieheffing

Leverage ratio

De leverage ratio is gedefinieerd als Tier 1-kapitaal gedeeld door on- en off-balanceposten. Hiervoor geldt vanaf 2018 een minimum van 3 procent. Lidstaten hebben de mogelijkheid hiervan af te wijken. Voor Nederlandse banken zal mogelijk een minimum van 4 procent gelden.

Consultaties vanuit Basel op het gebied van krediet-, markt- en operationeel risico

Regelgeving vanuit het Basel Comité wordt doorgaans beschouwd als voorportaal van Europese regelgeving. In 2014 heeft het Basel Comité consultaties uitgezet die zijn gericht op de introductie van een kapitaalvloer bij interne (Internal Rating Based) kapitaalmodellen en aanscherping van de standaardbenaderingen voor berekening van krediet-, markt- en operationeel risico. Wanneer deze nieuwe regels definitief worden, zullen ze naar verwachting leiden tot een belangrijke toename van de risicogewogen activa.

IFRS

Naast regelgeving op het gebied van het bancaire toezicht hebben wij ook te maken met wijzigingen in IFRS-standaarden en -interpretaties. De belangrijkste wijziging voor de komende jaren die op ons betrekking heeft, is de vervanging van IAS 39 Financiële instrumenten door IFRS 9. Voor een nadere toelichting op relevante wijzigingen als gevolg van de invoering van IFRS 9 en andere toekomstige wijzigingen binnen IFRS met een mogelijk effect op de jaarrekening van SNS Bank wordt verwezen naar de grondslagen in de jaarrekening.

PERDARR

Het Basel Comité voor Banken Toezicht ontwikkelde PERDARR-richtlijnen (Principles for Effective Risk Data Aggregation and Risk Reporting). Deze richtlijnen zijn bedoeld om de kwaliteit van systemen waarin risicodata worden samengevoegd en van interne risicorapportages te verbeteren. Het uiteindelijke doel is versterking van het risicomangement en de verbetering van besluitvormingsprocessen binnen banken. In het afgelopen jaar zijn de vereiste technische en organisatorische veranderingen in kaart gebracht en is gewerkt aan implementatie van de PERDARR-richtlijnen.

FATCA

De uit de Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) voortgekomen Intergovernmental Agreement (IGA) en de op de FATCA-regelgeving gebaseerde Common Reporting Standard (CRS) zijn beide overeenkomsten voor de uitwisseling van financiële gegevens tussen landen – waaronder Nederland. Vanaf 1 januari 2016 is voor de uitvoering van deze overeenkomsten Nederlandse wetgeving van kracht. Op basis van de wetgeving zijn Nederlandse financiële instellingen verplicht hun klanten te identificeren en in voorkomend geval daarover te rapporteren. De rapportage vindt plaats aan de Nederlandse Belastingdienst.

SOLIDE SECTOR

BRRD

De Europese richtlijn voor herstel en afwikkeling van banken (Bank Recovery and Resolution Directive, BRRD) is per 1 januari 2015 in werking getreden. Op 26 november 2015 is de wet van kracht geworden waarmee de BRRD in Nederlandse wetgeving is geïmplementeerd.

De BRRD voorziet onder meer in het opstellen van herstel- en resolutieplannen, mogelijkheden om vroegtijdig in te grijpen en het aanwenden van resolutie-instrumenten, zoals afschrijving of conversie van schuldeisers (bail-in) en overdracht

van aandelen of activa en/of passiva aan een overbruggingsinstelling of een derde partij.

MREL, TLAC en bail-in

Onder de BRRD wordt een minimumvereiste ingevoerd voor een buffervermogen voor het opvangen van verliezen (Minimum Requirement of Own Funds and Eligible Liabilities, MREL) van minimaal 8 procent van het balanstotaal. In geval van een bankfalen zullen eerst houders van CRDIV/CRR kapitaalinstrumenten (b.v. aandeelhouders) worden “aangeslagen” door middel van een afschrijving of omzetting van kapitaalinstrumenten. Vervolgens kunnen afwikkelingsinstrumenten zoals bail-in worden ingezet door de resolutie autoriteit.

De Financial Stability Board heeft een eigen voorstel gelanceerd voor een zogenoemde Total Loss Absorbing Capacity-ratio (TLAC). Net als de MREL uit de BRRD is dit een bail-in instrument. De TLAC is een standaardindicator voor verliesabsorptie, die in de eerste plaats is bedoeld voor grote internationaal opererende systeembanken. Deze standaard is nog in ontwikkeling. De vereisten voor TLAC zijn niet direct van toepassing op SNS Bank, maar we volgen de ontwikkelingen op dat gebied nauwlettend.

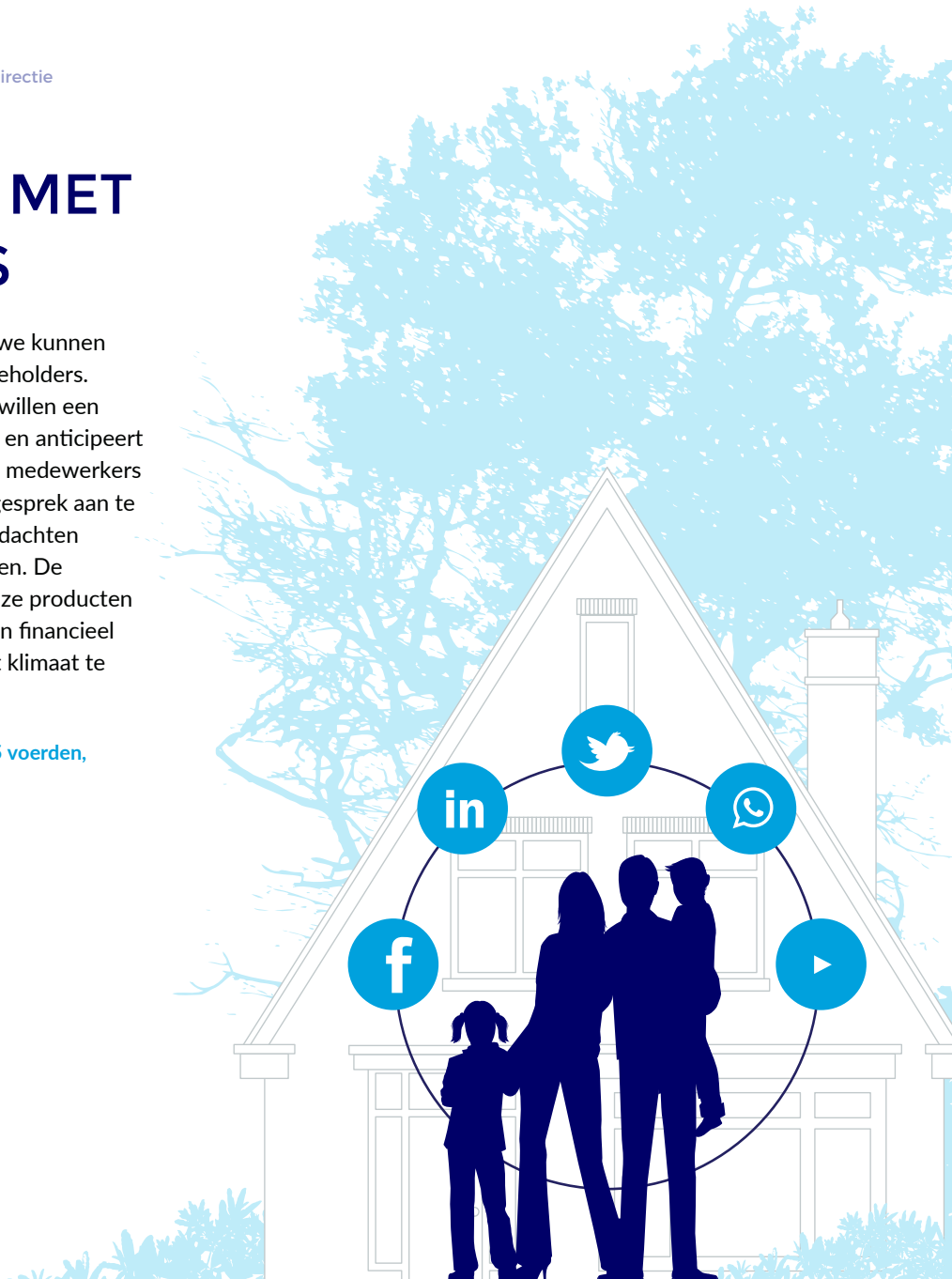
SRM en resolutieheffing

Het implementatiebesluit van 26 november 2015 heeft de BRRD geïmplementeerd. The BRRD wordt aangevuld met de Single Resolution Mechanism Regulation (SRM) die op 19 augustus 2014 in werking is getreden. Het SRM regelt de manier waarop falende banken moeten worden afgewikkeld. Daartoe is op 1 januari 2015 een Europese Afwikkelingsautoriteit in het leven geroepen. Deze Afwikkelingsautoriteit heeft vanaf 1 januari 2016 de exclusieve bevoegdheid om over de afwikkeling van falende banken te besluiten. Daarnaast gaat vanaf diezelfde datum een Europees resolutiefonds van start. Ook SNS Bank moet financieel bijdragen aan zowel het Resolutiefonds als aan de kosten van de Afwikkelingsautoriteit.

4.3 IN GESPREK MET STAKEHOLDERS

Ons succes valt of staat met de mate waarin we kunnen voldoen aan de verwachtingen van onze stakeholders. Regelmatig gaan we met hen in gesprek. We willen een bank zijn die midden in de maatschappij staat en anticipeert op de behoeften van klanten, aandeelhouder, medewerkers en maatschappelijke organisaties. Door het gesprek aan te gaan willen we op constructieve wijze van gedachten wisselen en verwachtingen en ervaringen delen. De uitkomsten gebruiken we om bijvoorbeeld onze producten en dienstverlening te verbeteren, onze klanten financieel weerbaarder te maken en onze impact op het klimaat te verminderen.

Voor meer informatie over dialoog die we in 2015 voerden, zie 'Aanvullende stakeholderinformatie'.



STAKEHOLDER



KLANTEN

VERWACHTINGEN



- Open en transparante communicatie
- Goede en eenvoudige producten
- Een eerlijke prijs en duidelijke voorwaarden
- Klant centraal stellen door te luisteren, mee te denken en waardering te tonen
- Duidelijke koers

DIALOOG

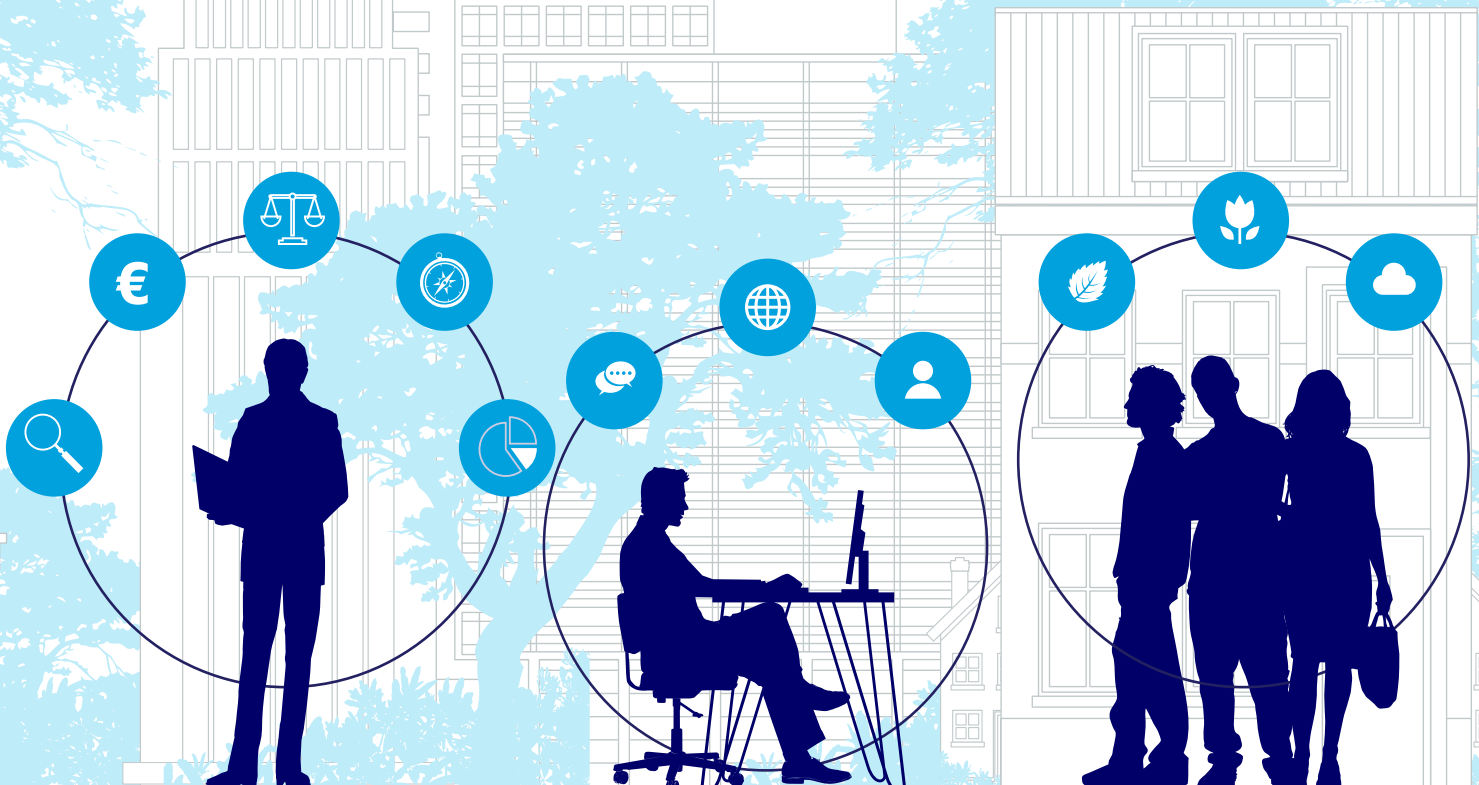


- Onze merken voeren continu de dialoog met klanten, waaronder:
- SNS klantcommunities
 - Voor de Wereld van Morgen van ASN Bank
 - Social media (voor SNS een WhatsApp-servicekanaal)
 - Klantenservice
 - Overige bijeenkomsten

'De bankensector heeft een doorslaggevende rol in het vrijmaken van overwaarde voor woningaanpassingen. Zij kunnen actiever financieringsproducten aanbieden om het langer zelfstandig wonen in eigen huis mogelijk te maken'.

Liane den Haan, directeur-bestuurder van ANBO, de belangenbehartiger voor senioren

SNS BANK N.V.



AANDEELHOUDER, RATING AGENCIES EN INVESTEERDERS

- Tijdige, transparante en volledige rapportage over de financiële gang van zaken, met name:
 - Winstgevendheid
 - Solvabiliteit
 - Vertaling van missie, visie en strategie in financiële doelstellingen
- Toegankelijkheid in geval van vragen

Regelmatig is er overleg tussen de Directie van SNS Bank en NLF. Jaarlijks organiseren we een 'annual review' voor rating agencies en frequent is er contact met analisten. In verschillende Europese landen heeft SNS Bank met een roadshow een breed scala aan investeerders bezocht. Incidenteel hebben we potentiële investeerders ontvangen op ons hoofdkantoor.

MEDEWERKERS EN FRANCHISENEMERS

- Een aansprekende missie
- Werken aan een betere bank voor onze klanten
- Ruimte voor talentontwikkeling
- Een mens voor mens cultuur
- Leidinggeven met de menselijke maat

SNS Bank is continu in gesprek met medewerkers. Informatie wordt onder meer gedeeld via ons intranet iD, de Ondernemingsraad en medewerkers-onderzoeken. Medewerkers kunnen actief reageren op het digitale cao-platform waar we vraagstukken voorleggen.

MAATSCHAPPIJ

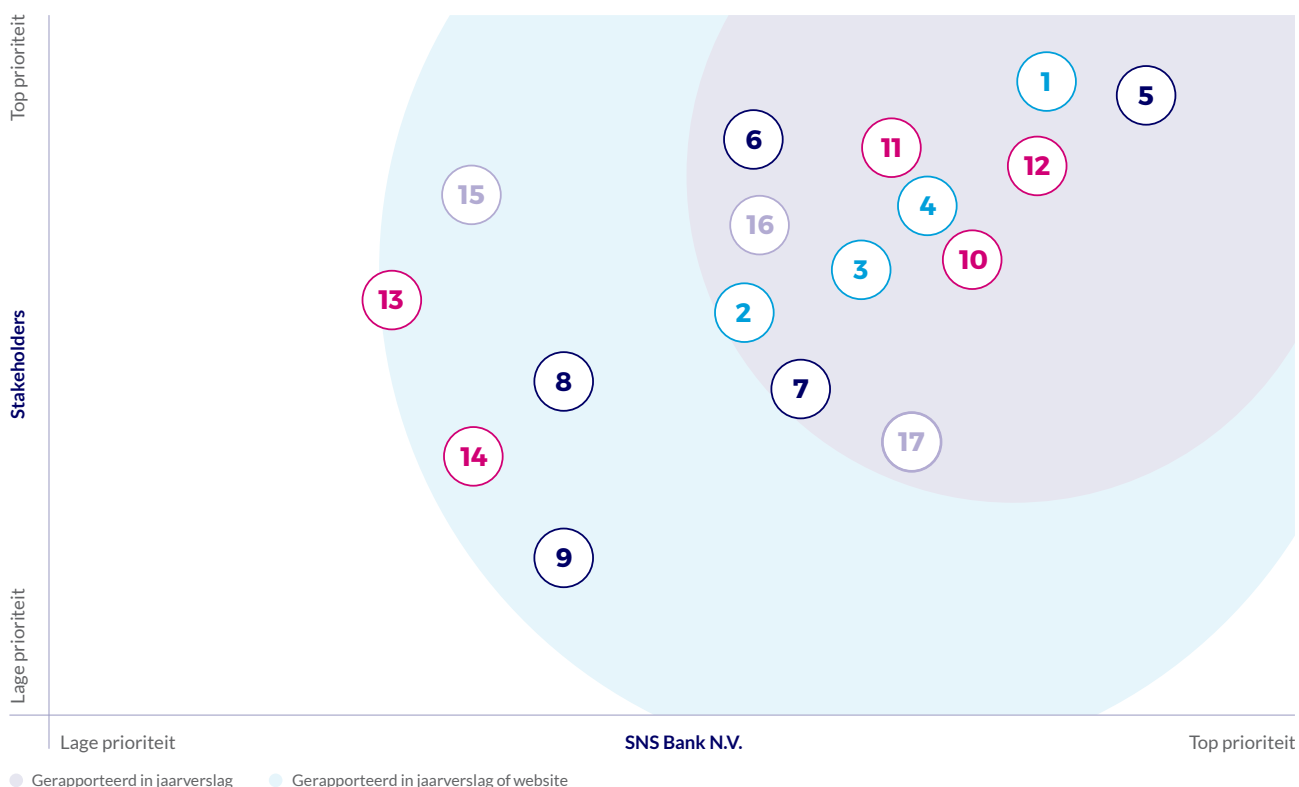
Een transparante bank die op verantwoorde wijze invulling geeft aan haar rol en verplichtingen met betrekking tot haar klanten, de maatschappij en het klimaat

SNS Bank is regelmatig in gesprek met de Eerlijke Bankwijzer en andere NGO's, brancheorganisaties, politiek, wetenschappers, opinion leaders en we zijn betrokken in diverse werkgroepen. Ook hebben we een Raad van Advies.

Ook in 2015 zijn we actief het gesprek aangegaan. Dit deden we via diverse kanalen en platforms, zoals klantendagen, social media en investor roadshows. We beschrijven hier wat onze stakeholders van ons verwachten, wat hun aandachtspunten zijn en wat wij hiermee hebben gedaan.

Aan de hand van stakeholdergesprekken en intern en extern (markt)onderzoek hebben we maatschappelijke onderwerpen geïdentificeerd die belangrijk zijn voor stakeholders en SNS Bank. Per onderwerp hebben we de rapportageprioriteit bepaald om zo te komen tot een grafische weergave van alle materiële onderwerpen voor SNS Bank (zie 'Over dit verslag' voor meer detail). Al deze onderwerpen zijn opgenomen onder onze vier strategische prioriteiten. Op deze manier hebben wij de voor onze bank en stakeholders belangrijke thema's geborgd binnen SNS Bank en kunnen we sturen op beleid, activiteiten en resultaten.

Materialiteitsmatrix



- Excellente klantbeleving**
- 1. Klantbelang centraal
 - 2. Financiële weerbaarheid
 - 3. Privacy & veiligheid van klantgegevens
 - 4. Beschikbaarheid van diensten

- Excellente bedrijfsvoering**
- 5. Financiële prestaties
 - 6. Technologie & innovatie
 - 7. Duurzame inzetbaarheid medewerkers
 - 8. Medewerkerstevredenheid
 - 9. Diversiteit van medewerkers

- Gematigd risicoprofiel**
- 10. Naleven van wet- en regelgeving
 - 11. Verantwoord risicomanagement
 - 12. Integer & ethisch bankieren
 - 13. Verantwoord belastingbeleid
 - 14. Verantwoord remuneratiebeleid

- Duurzame balans**
- 15. Verantwoord investeren
 - 16. Klimaatneutrale bank
 - 17. Duurzaam wonen

4.4 SWOT-analyse



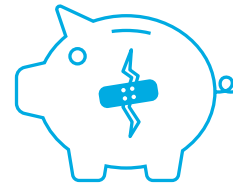
Sterke punten

- Manifest bindt de medewerkers in de richting van de meest mensgerichte bank.
- Focus op aanbieden van een beperkt aantal producten: hypotheeken, sparen en betalen voor het Nederlandse retailsegment: particulieren, zzp'ers en kleinzakelijke klanten.
- Meerdere onderscheidende merken die dicht bij hun specifieke klantgroepen staan en op hun eigen manier inspelen op behoeftes en voorkeuren.
- Effectief en efficiënt businessmodel door ondersteuning van de merken vanuit centrale mid- en backoffice en stafafdelingen.
- Solide IT-structuur zorgt voor stabiliteit en stelt ons in staat in de markt te acteren als 'smart follower'.



Kansen

- SNS Bank heeft met haar profiel en door haar omvang ruimte voor innovatie in een periode waar ontwikkelingen elkaar snel opvolgen.
- SNS Bank speelt met haar merken in op de trend dat consumenten steeds meer behoefte hebben aan simpele, transparante producten en tegelijkertijd aan een op de individu toegespitste benadering.
- Door haar multimerkenbeleid kan SNS Bank snel op gewijzigde behoeften van doelgroepen reageren door een nieuw merk te introduceren.
- ASN Bank is goed gepositioneerd voor de trend waarin duurzaamheid steeds belangrijker wordt voor consumenten.



Zwakke punten

- Focus op het Nederlandse retailsegment brengt een zeker concentratierisico met zich mee.
- Naamsbekendheid van een aantal merken van SNS Bank is kleiner dan die van de grootste spelers.
- De beheerste en verantwoorde bedrijfsvoering heeft verbetering nodig op het gebied van risicogovernance, processen en datakwaliteit.
- De kredietportefeuille van SNS Bank kent vergeleken met de Nederlandse grootbanken hogere bijzondere waardeverminderingen.



Bedreigingen

- De toenemende regel- en toezichtdruk legt een materiële druk op de sector en op SNS Bank, en leidt tot hogere kosten.
- Nieuwe kapitaaleisen ten aanzien van omvang en kwaliteit van het aan te houden kapitaal leiden mogelijk tot een lager rendement.
- Margeverkrapping op de hypotheekmarkt als gevolg van toenemende concurrentie.
- Nieuwe toetreders op specifieke delen van de waardeketen, ook van niet-financiële spelers.

4.5 MISSIE EN STRATEGIE

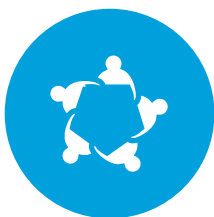
BANKIEREN MET DE MENSELIJKE MAAT

SNS Bank wil laten zien hoe het begrip bankieren vandaag de dag, met verschillende merken, kan worden ingevuld vanuit één missie: bankieren met de menselijke maat. We willen een maatschappelijk verantwoorde bank zijn. Onze missie vindt zijn oorsprong bijna tweehonderd jaar geleden. Alle rechtsvoorgangers van de Samenwerkende Nederlandse Spaarbanken (SNS) waren banken die vanuit een lokaal en sociaal karakter hun klanten kenden en dichtbij hen stonden. Trekken we dat door naar vandaag dan betekent onze missie dat we nut creëren voor de klant, maatschappelijk rendement opleveren voor de samenleving en een passend rendement realiseren voor de aandeelhouder en investeerders.

Onze ambities



Wij zijn een
MENSGERICHTE BANK



Wij zijn een
MAATSCHAPPELIJKE BANK



Wij zijn een
DUURZAME BANK

Onze visie

Onze visie op de bankgroep die we willen zijn, hebben we verwoord in ons Manifest. Het is de belangrijkste verbindende factor tussen de vijf merken van SNS Bank (ASN Bank, BLG Wonen, RegioBank, SNS, ZwitserlevenBank). De volledige tekst van het Manifest luidt:

*Een maatschappij waarin mensen vol vertrouwen en optimisme kunnen leven. Waarin we samen de dingen doen die goed zijn voor een volgende generatie. Dat is waar wij aan willen bouwen. En daarom bestaan we om iedereen, **mens voor mens**, te helpen op hun eigen manier financieel weerbaar te zijn.*

*Dit betekent dat we, vanuit onze sociale oorsprong, de verantwoordelijkheid nemen om het vak van bankieren vorm te geven vanuit wat mensen echt nodig hebben. Het betekent dat onze financiële dienstverlening gaat over **nut in plaats van rendement**. Over waarde in plaats van geld. Het betekent vooral dat we oprecht de belangen van onze klanten voorop zetten, zodat fundamentele dingen in het leven zoals wonen, educatie en een buffer voor onverwachte uitgaven nu en in de toekomst geborgd zijn.*

*Wij begrijpen ook dat het Nederland van vandaag een grote verscheidenheid kent en ieder mens op z'n eigen manier 'financieel weerbaar' wil zijn. Daarom is SNS Bank een diverse familie van merken: ASN Bank, BLG Wonen, SNS, RegioBank en ZwitserlevenBank. Samen, maar ieder op zijn eigen manier, kiezen we ervoor om **duurzaamheid** als uitgangspunt te nemen voor de toekomst. Om mensen inzicht, overzicht en vooruitzicht in geldzaken te bieden. Om 'goed wonen' toegankelijk te maken en om oprecht persoonlijk contact weer de basis te laten zijn voor bankieren. Wij laten ons continu inspireren om samen met onze klanten eenvoudige dienstverlening te ontwikkelen die de menselijke maat terugbrengt in geldzaken*

Onze ambitie

Om concreet gestalte geven aan onze visie hebben we de volgende drie ambities voor de langere termijn geformuleerd. We zijn een:

1. mensgerichte bank: we streven naar een hoge waardering van klanten en van medewerkers. SNS Bank wil een bank met diverse merken zijn waar mensen zich echt thuis voelen;
2. maatschappelijke bank met eenvoudig te begrijpen en te verkrijgen producten en diensten, waarmee we mensen ondersteunen financieel weerbaar te zijn. We streven naar een winstniveau dat past bij ons Manifest en een gezonde financiële basis biedt;
3. duurzame bank. We ontwikkelen ons naar een klimaatneutrale bank, waarbij we onze eigen balans en bedrijfsvoering verduurzamen en klanten actief stimuleren om energie te besparen.

ONZE STRATEGIE

Sterke merken, één organisatie

SNS Bank onderscheidt zich van andere banken door de focus op het Nederlandse retailsegment: particulieren, zzp'ers en kleinzakelijke klanten. We beperken ons daarbij tot eenvoudige financiële producten waarover we voldoende kennis en kunde in huis hebben. Dit zijn voornamelijk producten op het gebied van hypotheek, sparen en betalen. Daarnaast bieden we verzekeringsproducten en beleggingsfondsen aan.

We kiezen bewust voor een multimerkenstrategie omdat we daardoor dicht bij de klant kunnen staan. Onze vijf merken (ASN Bank, BLG Wonen, RegioBank, SNS en ZwitserlevenBank) ontwikkelen voor specifieke doelgroepen passende financiële producten en diensten. Alle merken kennen een herkenbaar profiel en dagen met hun aanbod de markt uit. In de manier waarop ze hun producten en diensten aanbieden, houden de merken rekening met de verschillen in behoeften van hun klanten.

Ook in de distributie houden we rekening met de verschillende behoeften van de doelgroepen. Zo is ASN Bank een internet-only bank, distribueert BLG Wonen voornamelijk via onafhankelijke tussenpersonen, en combineren SNS en RegioBank internet met een lokale aanwezigheid, waarbij RegioBank zich specifiek op de kleinere kernen richt.

Aan de voorkant, in de communicatie met de klant, zijn onze merken verschillend. Aan de achterkant maken ze gebruik van één centraal platform voor front-, mid- en backoffice. We beschikken over een krachtige IT-organisatie en een centrale staforganisatie die ons in staat stellen effectief en efficiënt te werken. Door onze omvang, focus en flexibele IT-organisatie kunnen we nieuwe producten of diensten snel naar de markt brengen en zijn we in staat innovaties middels een smart-follower-strategie efficiënt door te voeren.

Vier strategische prioriteiten

Om onze ambities waar te maken en onze doelen te realiseren, richten we ons voor de middellange termijn op vier prioriteiten:

1. Excellente klantbeleving

Een excellente klantbeleving is de basisvoorwaarde dat we het vertrouwen van klanten krijgen en dat klanten met overtuiging kiezen voor een van onze bankmerken. Door te focussen op excellente klantbeleving willen we de waardering van onze klanten verhogen en onze marktaandeelen vergroten. Alleen als klanten enthousiast zijn over ons en onze producten en diensten, zullen ze klant blijven en anderen aansporen dat te worden. Klantcontact is de basis voor hoe klanten onze dienstverlening ervaren en krijgt daarom expliciete aandacht.

In 2015 hebben we verschillende initiatieven genomen om de klantbeleving te verbeteren. Zo zijn we begonnen met een proactieve benadering van klanten voor de rentemiddeling bij hypotheek en hebben we klachtenprocedures verbeterd. In [5.2 Onze strategische thema's](#) en [5.3 Prestaties merken](#) gaan we nader in op de verschillende initiatieven op het gebied van excellente klantbeleving, zowel per merk als groepsbreed.

2. Excellente bedrijfsvoering

Excellente klantbeleving valt of staat met een foutloze, strak georganiseerde bedrijfsvoering. Alleen als wij ons werk goed en consistent doen, kunnen we klanten beloven dat elke afspraak wordt nagekomen en elk product op dezelfde wijze en met dezelfde betrouwbaarheid en kwaliteit wordt geleverd. Een hoge betrouwbaarheid en kwaliteit van ons werk zullen ook leiden tot lagere kosten doordat fout- en herstelkosten niet of nauwelijks voorkomen en risico's beheersbaar zijn.

Onze merken

ASN BANK

Voor de wereld van morgen

ASN Bank is een duurzame bank die wil bijdragen aan het verduurzamen van de samenleving met klimaat, mensenrechten en biodiversiteit als pijlers.



Voel je thuis

BLG Wonen bedient klanten via intermediairs en wil woongerelateerde oplossingen bieden die aansluiten bij de financiële situatie van de klant.

RegioBank

Dichtbij en betrokken

RegioBank wil een echte lokale bank zijn met persoonlijk contact voor iedereen en een volwaardig dienstenpakket.



Heel normaal. SNS

SNS profileert zich als nuchtere bank met een voudige producten die klanten nut opleveren. Daarmee gooien we het roer om en dagen we de grootbanken uit.

Zwitserleven

Sparen voor later

ZwitserlevenBank biedt diverse spaarproducten aan vanuit de positionering 'eenvoud voor later'.

Door onze single backoffice en onze robuuste en flexibele IT-organisatie hebben we een goede uitgangspositie voor het tot stand brengen van een excellente bedrijfsvoering tegen beheersbare kosten. We zien hierbij nog ruimte voor verbetering. Zo hebben we in 2015 ons Integrated Control Framework (ICF) verder geïmplementeerd en uitgewerkt. Ook is aandacht besteed aan de verbetering van datakwaliteit en datamanagement. Toenemende kosten vanuit toezicht en regelgeving onderstrepen de noodzaak om verder naar mogelijkheden te zoeken onze operationele kosten te verlagen.

3. Gematigd risicoprofiel

SNS Bank streeft naar een gematigd risicoprofiel. De focus op de Nederlandse markt en op specifieke product- en doelgroepen draagt hieraan bij. Kredietrisico vormt het belangrijkste risico van onze kernactiviteiten, gevolgd door marktrisico, zij het in mindere mate. Deze risico's lichten we toe in [hoofdstuk 6 Risicobeheer](#).

We dringen de risicokosten voor particuliere hypotheek terug door het doorvoeren van verbeteringen op het gebied van het beheersproces en preventief beheer. Dit heeft in 2015, tezamen met een opleving van de hypotheekmarkt, bijgedragen aan een verbetering van de kwaliteit van onze hypotheekportefeuille.

Een gezonde balans met solide kapitaalratio's is eveneens een belangrijk onderdeel van ons gematigd risicoprofiel. Op dit moment voldoet SNS Bank met een solide Tier 1-kernkapitaalratio van 25,3 procent ruimschoots aan de eisen die de toezichthouders stellen. Nieuwe regelgeving stelt vanaf 1 januari 2016 ook eisen aan niet-
risicogewogen kapitaalratio's. Voor een retailbank als SNS Bank zijn dergelijke ratio's (zoals de leverage ratio en de MREL) momenteel belangrijke factoren voor ons kapitaalmanagementbeleid. Anticiperend op de nieuwe regelgeving hebben we in 2015 ons bufferkapitaal verder versterkt en gediversifieerd. In 2015 heeft SNS Bank voor het eerst sinds de nationalisatie Tier 2-notes op de kapitaalmarkt geplaatst.

Een gematigd risicoprofiel en duurzame winstgevendheid gaan hand in hand. Ons uitgangspunt is een gezonde balans tussen waarde voor klanten, medewerkers, de aandeelhouder en onze maatschappelijke bijdrage. Hiermee bedoelen we dat we een winstniveau nastreven dat past bij ons Manifest en bedrijfsmodel en dat tegelijk bijdraagt aan een gezonde financiële basis voor de toekomst.

4. Duurzame balans

SNS Bank wil in 2030 een klimaatneutrale bank zijn. Sinds 2014 meten we de CO₂-uitstoot van vrijwel al onze balansposten. Uiteindelijk willen we met onze investeringen evenveel broeikasgassen vermijden als uitstoten. Hierbij volgen we de methodiek zoals die is ontwikkeld door ASN Bank in samenwerking met adviesbureau Ecofys. Die is in lijn met de standaarden uit het Greenhouse Gas Protocol (GHG-Protocol) en de EBRD en UNEP Finance-initiatieven. SNS Bank was in 2014 op basis van deze methodiek 16 procent klimaatneutraal. In 2015, waren we voor 22 procent klimaatneutraal.

25,3%

Tier 1-kernkapitaalratio

ONZE DOELEN

Onze strategie hebben we uitgedrukt in de volgende doelstellingen voor de langere termijn:

- Het aantal klanten dat ons aanbeveelt groeit: we streven naar een positieve Net Promoter Score (NPS) voor alle merken;
- Medewerkers zijn betrokken en bevlogen. We streven naar een eNPS (medewerker NPS) hoger dan 20;
- We realiseren de gewenste marktaandelen: nieuwe productie hypotheek tussen de 5 en 8 procent, en sparen hoger dan 10 procent;
- We handhaven een solide kapitaalpositie: een Tier 1-kernkapitaalratio van meer dan 14 procent, gebaseerd op huidige regelgeving en een leverage ratio van meer dan 4 procent;
- We streven naar een klimaatneutrale balans in 2030.

5 Prestaties SNS Bank

Wat SNS Bank met betrekking tot haar strategische prioriteiten in 2015 heeft gerealiseerd.

5.1 FINANCIËLE EN COMMERCIËLE ONTWIKKELINGEN

FINANCIËLE ONTWIKKELINGEN

Resultaten 2015 vergeleken met 2014

Winst- en verliesrekening

in miljoenen euro's	2015	2014	Mutatie
Rentemarge	994	1.024	-3%
Netto provisie en beheervergoedingen	48	44	9%
Overige baten	83	31	168%
Totaal baten	1.125	1.099	2%
Operationele lasten	590	498	18%
Bijzondere waardeverminderingen	37	207	-82%
Bijzondere waardeverminderingen goodwill	--	67	-100%
Overige lasten	22	76	-71%
Totaal lasten	649	848	-23%
Resultaat voor belastingen	476	251	90%
Belastingen	128	100	28%
Nettoresultaat over de periode	348	151	130%
Incidentele posten	13	-143	-109%
Gecorrigeerd nettoresultaat over de periode	335	294	14%
Efficiëncyratio ¹	51,2%	44,7%	
Rendement eigen vermogen (REV)	11,1%	5,4%	
Rentemarge als % van gemiddelde activa	1,52%	1,43%	
Operationele lasten als % van gemiddelde activa ¹	0,88%	0,69%	

1 Exclusief de impact van wettelijke heffingen.

Het nettoresultaat over 2015 steeg met € 197 miljoen naar € 348 miljoen. Deze toename is voor € 156 miljoen toe te schrijven aan een omslag in de incidentele posten.

In 2015 bedroegen de incidentele posten in totaal € 13 miljoen positief. De positieve reële waardeveranderingen op een specifieke hypotheekportefeuille en daaraan verbonden derivaten leidden tot een netto ongerealiseerde bate van € 35 miljoen. Deze hypotheekportefeuille werd in het kader van de overdracht van DBV Finance van VIVAT Verzekeringen (VIVAT) op 28 januari 2011 overgenomen en bleef verwerkt volgens reële waarde accounting. Ultimo 2015 bedroeg deze portefeuille € 2,0 miljard. De ongerealiseerde bate van € 35 miljoen werd gedeeltelijk tenietgedaan door een boekverlies van € 22 miljoen op de verkoop van SNS Securities, de effectenspecialist van de bank.

De incidentele posten bedroegen in 2014 € 143 miljoen negatief, bestaande uit een bijzondere waardevermindering van de goodwill van € 67 miljoen met betrekking tot RegioBank en een last van € 76 miljoen voor de bijdrage van SNS Bank aan de resolutieheffing aan Nederlandse banken in verband met de nationalisatie van SNS REAAL.

Gecorrigeerd nettoresultaat

in miljoenen euro's	2015	2014	Mutatie
Nettoresultaat over de periode	348	151	130%
Reële waardeveranderingen voormalige DBV-hypotheke en gerelateerde derivaten	35	--	
Boekverlies verkoop SNS Securities N.V.	-22	--	
Bijzondere waardevermindering goodwill	--	-67	
Resolutieheffing	--	-76	
Totaal incidentele posten	13	-143	
Gecorrigeerd nettoresultaat over de periode	335	294	14%
Gecorrigeerde efficiencyratio	53,4%	44,7%	
Gecorrigeerd rendement eigen vermogen (REV)	10,7%	10,6%	

Gecorrigeerd voor de incidentele posten steeg de nettowinst van SNS Bank met € 41 miljoen tot € 335 miljoen (+14%). De belangrijkste factoren achter deze stijging waren de lagere bijzondere waardeverminderingen op leningen en een hoger resultaat op financiële instrumenten. Deze werden voor een deel tenietgedaan door de hogere operationele lasten, de lagere rentemarge en de lagere beleggingsopbrengsten.

Baten Verdeling baten

in miljoenen euro's	2015	2014	Mutatie
Rentemarge	994	1.024	-3%
Netto provisie en beheervergoedingen	48	44	9%
Resultaat uit beleggingen	42	72	-42%
Resultaat financiële instrumenten	39	-46	-185%
Overige operationele opbrengsten	2	5	-60%
Totaal baten	1.125	1.099	2%

Rentemarge

De rentemarge daalde in 2015 met € 30 miljoen tot € 994 miljoen met name door een correctie op de effectieve renteberekening van voorziene leningen in 2014, die dat jaar zowel de rentemarge (€ 27 miljoen positief) als de bijzondere waardeverminderingen op particuliere hypotheke (€ 26 miljoen negatief) beïnvloedde. Exclusief deze correctie was de rentemarge vrijwel stabiel.

De rentebaten uit hypotheke daalden, met name door de daling van de hypotheekportefeuille met € 1,5 miljard als gevolg van de hoge aflossingen en vroegtijdige renteherzieningen tegen een lagere hypotheekrente. Het laatste omvatte tevens de in 2015 door SNS actief aangeboden mogelijkheid tot rentemiddeling, waardoor klanten van het lage renteklimaat kunnen profiteren. Gemiste coupons bij rentemiddeling worden geamortiseerd over de nieuwe – vaak lange – contractuele renteperiode. Verder leidde de toegenomen concurrentie gedurende het jaar tot een daling van de marge op hypotheke.

De lagere rentebaten uit hypotheke werden gecompenseerd door de lagere rentelasten vanwege de lagere rente op spaartegoeden en de invloed van aflossingen op kapitaalmarktfinancieringen.

De rentemarge als percentage van de gemiddelde activa steeg naar 152 basispunten, van 143 basispunten in 2014. SNS Bank verlaagde de rente op particuliere hypotheke meer dan de rente op particuliere spaartegoeden. De omvang van de hypotheke die rechtstreeks door de lagere hypotheekrente wordt beïnvloed, is echter kleiner dan de omvang van het direct opvraagbare spaargeld.

Netto provisie en beheervergoedingen

De netto-inkomsten uit provisies en beheervergoedingen stegen met € 4 miljoen tot € 48 miljoen, met name als gevolg van de hogere adviesvergoedingen die weer voortkwamen uit de toename van het aantal hypotheekadviezen. Daarnaast namen de ontvangen beheervergoedingen toe als gevolg van een stijging in het beheerd vermogen.

Resultaat uit beleggingen

Het resultaat uit beleggingen daalde tot € 42 miljoen, vergeleken met € 72 miljoen in 2014. Deze daling werd met name veroorzaakt door de fors lagere gerealiseerde winsten op vastrentende beleggingen, verkocht in het kader van balansbeheer en optimalisatie van de beleggingsportefeuille. De gerealiseerde winsten bedroegen € 24 miljoen, vergeleken met € 49 miljoen in 2014. Verder kwam het resultaat uit vastrentende beleggingen bij SNS Securities lager uit door het kleinere aantal obligatietransacties.

Resultaat financiële instrumenten

Het resultaat op financiële instrumenten liet een forse verbetering zien tot € 39 miljoen positief, van € 46 miljoen negatief in 2014. In 2015 werd het resultaat op financiële instrumenten positief beïnvloed door ongerealiseerde baten op voormalige DBV-hypotheeklen en daaraan verbonden derivaten, die beide tegen reële waarde worden verantwoord, waarbij mutaties via de winst- en verliesrekening lopen. De reële waarde van deze hypotheeklen wordt beïnvloed door fluctuaties in particuliere hypotheekrentes en de reële waarde van daaraan verbonden derivaten wordt hoofzakelijk beïnvloed door swaprentefluctuaties. In 2015 resulteerde een daling in de particuliere rente op de hypotheekmarkt in combinatie met een gestegen swaprente en een hoger vervroegd aflossingspercentage in een incidentele bate van € 47 miljoen (€ 35 miljoen netto), tegenover nihil in 2014.

Dit voorgenoemde resultaat werd gedeeltelijk tenietgedaan door negatieve resultaten met betrekking tot de herwaardering van in eerdere jaren teruggekochte financieringen, als gevolg van een daling van de kredietrisico-opslag van SNS Bank.

In 2014 was het negatieve resultaat op financiële instrumenten van € 46 miljoen met name het gevolg van amortisatielasten in verband met reële waardeveranderingen van afgedekte vastrentende beleggingen. Vanwege de verkoop van deze beleggingen in het voorgaande jaar waren deze amortisatielasten in 2015 te verwaarlozen.

Verder was het resultaat uit hedge-ineffectiviteit van derivaten, voor een deel gerelateerd aan hypotheeklen, in 2014 negatief, vergeleken met licht positief in 2015. Ten slotte waren ook de handelsresultaten op financiële instrumenten in 2014 negatief.

Overige operationele opbrengsten

De overige operationele opbrengsten daalden van € 5 miljoen tot € 2 miljoen door de afwezigheid van opbrengsten uit de verkoop van SNS Fundcoach.

Lasten

Gecorrigeerde efficiencyratio

in miljoenen euro's (bruto)	2015	2014	Mutatie
Totaal baten	1.125	1.099	2%
INCIDENTELE POSTEN:			
Reële waardeveranderingen voormalige DBV-hypotheken en gerelateerde derivaten	47	0	
Gecorrigeerde baten	1.078	1.099	-2%
Operationele lasten	590	498	18%
Wettelijke heffingen	15	7	
Operationele lasten exclusief wettelijke heffingen	575	491	17%
Efficiencyratio	51,2%	44,7%	
Gecorrigeerde efficiencyratio	53,4%	44,7%	

De efficiencyratio (totale operationele lasten exclusief wettelijke heffingen gedeeld door totale baten) kwam uit op 51,2 procent, tegenover 44,7 procent over 2014. De efficiencyratio, gecorrigeerd voor incidentele posten, was 53,4 procent, een stijging ten opzichte van 44,7 procent in 2014.

Operationele lasten

De totale operationele lasten stegen met € 92 miljoen tot € 590 miljoen (+18%). Deze stijging was voor € 8 miljoen toe te schrijven aan wettelijke heffingen in verband met de ex ante bijdrage aan het Nationaal Resolutiefonds en de Nederlandse bankenbelasting.

De operationele lasten exclusief de invloed van de wettelijke heffingen stegen met € 84 miljoen naar € 575 miljoen (+17%). Ongeveer 40 procent van de stijging was te wijten aan de kosten om de verhoogde hypotheekactiviteiten op te vangen, voor verbeteringen van de operationele effectiviteit en het control framework en om te voldoen aan nieuwe regelgeving en het vernieuwde banktoezicht. Extra kosten vanwege de ontvlechting uit SNS REAAL, inclusief de opname van RBD per 1 januari 2015, verklaarden ongeveer 30 procent van de stijging.

Het resterende deel van de stijging kwam hoofdzakelijk door hogere toevoegingen aan voorzieningen. Dit betrof een geringe reorganisatievoorziening en een voorziening voor jubileumuitkeringen. De lasten in 2014 omvatten een vrijval van reorganisatievoorzieningen die in voorgaande jaren was gevormd en een vrijval van € 9 miljoen in verband met een aanpassing van de bijdrage van SNS Bank aan het depositogarantiestelsel voor Icesave en DSB Bank.

Als gevolg van de hogere operationele lasten in combinatie met de kleinere omvang van de activa steeg de ratio van totale operationele lasten³ gedeeld door de gemiddelde activa tot 88 basispunten, van 69 basispunten in 2014.

Het totale aantal fte's bij SNS Bank steeg naar 3.340, tegenover 2.506 ultimo 2014. Deze stijging werd hoofdzakelijk veroorzaakt door de overgang van medewerkers vanuit SNS REAAL in januari 2015, na eerdere overdrachten van staffuncties in 2014. Daarnaast steeg het aantal fte's door de overdracht van de bedrijfsactiviteiten van RBD naar SNS Bank en door een hogere bezetting bij het hypotheekbedrijf om de toegenomen hypotheekactiviteiten op te vangen.

³ Exclusief de invloed van wettelijke heffingen

Bijzondere waardeverminderingen

Verdeling bijzondere waardeverminderingen

in miljoenen euro's	2015	2014	Mutatie
Bijzondere waardeverminderingen op particuliere hypotheke	34	146	-77%
Bijzondere waardeverminderingen op overige particuliere leningen	4	16	-75%
Bijzondere waardeverminderingen op mkb-kredieten	-3	44	-107%
Totaal bijzondere waardeverminderingen op vorderingen	35	206	-83%
Bijzondere waardeverminderingen op andere activa	2	1	100%
Totaal bijzondere waardeverminderingen	37	207	-82%
Bijzondere waardeverminderingen op vorderingen als % van gemiddelde bruto uitstaande vorderingen op klanten	0,07%	0,38%	
Bijzondere waardeverminderingen op particuliere hypotheke als % van gemiddelde bruto uitstaande particuliere hypotheke	0,07%	0,31%	
Bijzondere waardeverminderingen op mkb-kredieten als % van gemiddelde bruto uitstaande mkb-kredieten	-0,25%	3,65%	

De totale bijzondere waardeverminderingen op vorderingen daalden met € 171 miljoen tot € 35 miljoen, 7 basispunten van de bruto uitstaande leningen (2014: 38 basispunten).

De bijzondere waardeverminderingen op particuliere hypotheke daalden met € 112 miljoen naar € 34 miljoen, wat gelijkstaat aan 7 basispunten van de bruto uitstaande particuliere hypotheke (2014: 31 basispunten). Deze daling werd ondersteund door macro-economische ontwikkelingen, met name hogere huizenprijzen en afnemende werkloosheidscijfers. Daarnaast droeg beter achterstandenbeheer bij aan een afname van de instroom van defaultleningen en een toename in het aantal hypotheke waarbij de achterstand door de klant is ingelopen. Ten slotte werden de bijzondere waardeverminderingen op particuliere hypotheke in 2014 beïnvloed door niet terugkerende posten. In 2014 heeft SNS Bank naar aanleiding van de uitkomst van de ECB Asset Quality Review de Loss Identification Period (verliesidentificatieperiode) voor de particuliere hypothekeportefeuille verlengd. Deze wordt toegepast om de voorziening voor voorkomende maar niet gerapporteerde (IBNR) verliezen te bepalen. Hierdoor stegen de bijzondere waardeverminderingen met € 23 miljoen. De bijzondere waardeverminderingen waren in 2014 tevens negatief beïnvloed door een aanpassing in de effectieve renteberekening van voorziene leningen van € 26 miljoen.

De bijzondere waardeverminderingen op overige particuliere leningen daalden met € 12 miljoen tot € 4 miljoen, met name als gevolg van de afwezigheid van niet terugkerende lasten. In 2014 omvatten de bijzondere waardeverminderingen op overige particuliere kredieten ook lasten met betrekking tot aanpassingen in de parameters van de voorzieningenmodellen.

De bijzondere waardeverminderingen op mkb-kredieten verbeterden met € 47 miljoen tot € 3 miljoen positief, wat met name voortkwam uit de lagere instroom van defaultleningen, mede dankzij het geïntensiveerde achterstandenbeheer. De positieve uitkomst van de bijzondere waardevermindering werd veroorzaakt door nietterugkerende vrijvallen van voorzieningen van circa € 10 miljoen, wat hoofdzakelijk het resultaat was van positieve ontwikkelingen op het gebied van uitwinningen en de waardering van onderpand.

Dankzij de verbetering van het achterstandenbeheer konden eerdere aannames aangaande de waardering van onderpand worden geactualiseerd aan de hand van recente herwaarderingen.

De bijzondere waardeverminderingen op andere activa hielden met name verband met vastgoed in eigen gebruik.

Overige lasten

De overige lasten van € 22 miljoen bestonden volledig uit een boekverlies op de verkoop van SNS Securities, zoals op 18 december 2015 is aangekondigd. De verkoop zal naar verwachting in het eerste halfjaar van 2016 zijn afgerond. In 2014 bestonden de overige lasten van € 76 miljoen uit een last voor de bijdrage van SNS Bank aan de resolutieheffing opgelegd aan Nederlandse banken in verband met de nationalisatie van SNS REAAL.

Belastingen

De effectieve belastingdruk bedroeg in 2015 27 procent, omdat het boekverlies op de verkoop van SNS Securities niet fiscaal aftrekbaar was. Over 2014 was de effectieve belastingdruk relatief hoog (40%) omdat de resolutieheffing en de bijzondere waardevermindering van goodwill niet fiscaal aftrekbaar waren.

Winstbestemming

SNS Holding B.V. stelt voor een dividend van € 49 miljoen ten laste van de winst en € 51 miljoen ten laste van de agioreserve uit te keren aan haar aandeelhouder NLF1. Over de dividenduitkering zal € 6 miljoen dividendbelasting worden ingehouden.

COMMERCIEËLE ONTWIKKELINGEN

Commerciële ontwikkelingen

	2015	2014
KLANTEN		
Totaal aantal klanten (in duizenden) ¹	3.012	2.769
NET PROMOTER SCORE		
SNS	-26	-28
ASN Bank	19	12
RegioBank	5	-7
BLG Wonen	-42	-14
HYPOTHEKEN		
Particuliere hypotheken (bruto in miljarden euro's)	45,0	46,6
Marktaandeel nieuwe hypotheken (in #)	4,1%	3,7%
Marktaandeel hypotheekportefeuille (in €)	6,9%	7,2%
BETALEN EN SPAREN		
Marktaandeel nieuwe betaalrekeningen ²	25%	21%
Particuliere spaartegoeden (in miljarden euro's)	36,9	35,7
Marktaandeel particuliere spaartegoeden	10,9%	10,7%
Mkb-spaartegoeden (in miljarden euro's)	2,6	3,0

1 In het aantal klanten zijn in 2015 voor het eerst de klanten van BRD inbegrepen

2 Marktaandeel nieuwe betaalrekeningen is gebaseerd op marktonderzoek GfK-TOF Tracker

Klanten

In 2015 verwelkomden de merken van SNS Bank 254.000 nieuwe klanten (bruto). Netto steeg het aantal klanten met 119.000. Het aantal klanten met een betaalrekening nam met 143.000 bruto toe (93.000 netto). Als ook de opname van 124.000 RBD-klanten wordt meegenomen naar aanleiding van de overgang van de RBD-activiteiten van VIVAT naar BLG Wonen, steeg het totale aantal klanten ultimo 2015 naar net boven de 3 miljoen.

In het algemeen werd wederom een verbetering geconstateerd van de klanttevredenheidsniveaus op basis van de Net Promoter Scores (NPS). RegioBank behaalde voor het eerst in haar geschiedenis een positieve NPS, en is samen met de ASN Bank nu één van de weinige banken in Nederland met een positieve score. De ASN Bank behoudt nog steeds een van de hoogste klanttevredenheidscijfers in de bancaire sector en haar NPS was aanzienlijk hoger dan ultimo 2014. De klanttevredenheid bij SNS nam licht toe. Bij BLG Wonen, waar klanten worden bediend door intermediairs, werd voor het eerst de score van RBD-klanten meegenomen, waardoor de NPS fors afnam.

Hypotheeken

In 2015 gaven de belangrijkste cijfers over de Nederlandse woningmarkt een verdere verbetering aan. De huizenprijzen stegen 2,8 procent op jaarbasis (2014: +0,9%) en het aantal verkochte woningen lag op jaarbasis 16 procent hoger (2014: +39%). Deze groei werd ondersteund door de dalende werkloosheid en de lagere (hypotheek)rente.

Het herstel van de huizenmarkt en de lagere (hypotheek)rente hadden een positief effect op de markt voor nieuwe hypotheekproductie. Deze steeg van € 49 miljard in 2014 naar € 62 miljard (+28%). Doordat verzekeraars en pensioenfondsen meer belangstelling toonden voor Nederlandse hypotheeken, nam de concurrentie op de Nederlandse hypotheekmarkt toe. De verwachting is dat deze ontwikkeling zich zal voortzetten.

De Nederlandse markt voor nieuwe hypotheeken groeide ondanks een aantal dempende factoren: in 2015 passen Nederlandse banken een lagere kostenbatenverhouding toe voor hypotheeken (hoeveel procent van het inkomen maximaal aan hypotheeklasten mag worden besteed) en de maximale Loan-to-Value (LtV) voor hypotheeken daalde met 1 procentpunt tot 103 procent (inclusief 2% overdrachtsbelasting). Bovendien is per 1 juli 2015 het maximale NHG-bedrag verlaagd van € 265.000 naar € 245.000. Als gevolg daarvan daalde het aandeel NHG-hypotheeken in de totale markt voor nieuwe hypotheekproductie van ~60 procent in 2013 tot ~40 procent in 2015.

Binnen deze markt groeide het aandeel hypotheeken met een lange rentevaste periode (> 10 jaar) van ~10 procent in de jaren voor 2014 tot ~50 procent, wat te danken was aan het lage renteklimaat. De toegenomen concurrentie van verzekeraars en pensioenfondsen is met name in dit segment zichtbaar.

Het huidige lage renteklimaat leidt tevens tot meer vervroegde aflossingen en vroegtijdige renteherzieningen. Daarnaast zorgden meer verhuizingen en een trend om tijdens de looptijd van de hypotheek extra aflossingen te doen voor een hoger aflossingsniveau in de hypotheekmarkt.

In lijn met het streven van SNS Bank om haar marktaandeel in particuliere hypotheeken geleidelijk te vergroten, steeg de nieuwe productie tot € 2,1 miljard, van € 1,6 miljard in 2014. SNS, BLG Wonen en RegioBank droegen alle bij aan deze stijging. In een groeiemarkt steeg het totale marktaandeel van de nieuwe particuliere hypotheeken licht naar 4,1 procent (2014: 3,7%). Het marktaandeel gebaseerd op de totale particuliere hypotheekportefeuille daalde licht tot 6,9 procent (2014: 7,2%).

De hypotheekaflossingen bedroegen € 3,5 miljard, € 0,6 miljard hoger ten opzichte van 2014. SNS Bank streeft ernaar de retentiegraad te verhogen door het contact met hypotheekklanten te intensiveren. Tegen deze achtergrond introduceerde SNS in het vierde kwartaal van 2015 de Hypotheek Looptijdservice, die op drie pijlers rust. Ten eerste stelt SNS klanten proactief op de hoogte van mogelijkheden om hun maandelijkse hypotheeklasten te verlagen, bijvoorbeeld door een vroegtijdige

renteherziening van hun hypotheek om daarmee te profiteren van de lage rente. Hierbij kan ofwel een eenmalige boeterente worden betaald ofwel gebruik worden gemaakt van rentemiddeling. Ten tweede worden klanten om het jaar uitgenodigd voor een gesprek om te bekijken of hun persoonlijke situatie of behoeften zijn veranderd die van invloed kunnen zijn op hun hypotheeklasten. Ten slotte informeert SNS hypotheekklanten actief over de mogelijkheid om korting op de hypotheekrente te krijgen in combinatie met een primaire betaalrekening bij SNS.

Het totale aantal renteherzieningen vertoonde tevens een forse stijging in vergelijking met 2014, wat met name het gevolg was van het grote aantal vroegtijdige renteherzieningen gezien het huidige lage renteklimaat. De bruto particuliere hypotheekportefeuille van SNS Bank daalde in totaal naar € 45,0 miljard (ultimo 2014: € 46,6 miljard).

Betalen

Het marktaandeel van SNS Bank in nieuwe betaalrekeningen bedroeg 25 procent (2014: 21%). Op basis van de totale portefeuille bedroeg het aandeel van SNS Bank circa 7 procent, wat gelijkstaat aan 1,1 miljoen betaalrekeningen.

Sparen

In 2015 groeide de Nederlandse particuliere spaarmarkt van € 332 miljard naar € 336 miljard (+1,3%). De particuliere spaartegoeden van SNS Bank stegen tot € 36,9 miljard, van € 35,7 miljard ultimo 2014. Ook het marktaandeel van SNS Bank steeg licht tot 10,9 procent (2014: 10,7%), in lijn met onze doelstelling van meer dan 10 procent. De mkb-spaartegoeden, opgenomen onder overige schulden aan klanten, daalden tot € 2,6 miljard, van € 3,0 miljard ultimo 2014.

5.2 ONZE STRATEGISCHE THEMA'S

SNS Bank stelt de belangen van klanten centraal in haar strategie. We hebben een aantal organisatiebrede programma's in het leven geroepen die voortvloeien uit de strategische thema's Excellente klantbeleving, Excellente bedrijfsvoering, Gematigd risicoprofiel en Duurzame balans. Wat we in 2015 op elk van deze thema's middels deze programma's bereikt hebben, presenteren we hieronder.

EXCELLENTE KLANTBELEVING

Onze doelstelling is ons marktaandeel in hypotheek, sparen en betalen te vergroten. Om dit te bereiken, is het belangrijk dat het vertrouwen van consumenten in de sector en in onze merken groeit. Bovendien willen we de verwachtingen van klanten overtreffen, wat tot uitdrukking moet komen in een positieve Net Promoter Score (NPS).

Om deze doelstelling te kunnen realiseren, werken we met een aantal programma's en ook met acties die specifiek bij een van onze merken horen. Het gedachtegoed uit ons Manifest is daarin verankerd.

Programma hypotheek: focus op groei

SNS Bank wil groeien in hypotheek. Het programma dat we hiervoor hebben opgezet is zowel gericht op klantbehoud als op het verwerven van nieuwe hypotheekklanten en het inrichten van een gestroomlijnder proces.

Grotere distributiekraft, offline en online

We hebben ingezet op een nadrukkelijker aanwezigheid en grotere distributiekraft van onze merken, zowel in de 'fysieke' wereld als op internet. Zo heeft SNS enkele nieuwe winkels geopend in voor haar nog 'onontgonnen' gebieden. Ook heeft dit merk de overstapwinkels geïntroduceerd; tijdelijke pop-up stores op drukke, zichtbare locaties waar de medewerkers de consument laten zien hoe eenvoudig het overstappen naar een andere bank is. SNS heeft marketingcampagnes gevoerd om de naamsbekendheid in de grote steden te verhogen. Ook RegioBank heeft haar distributiekraft vergroot: ze heeft twaalf nieuwe intermediairs verwelkomd en stuurt actief op het activeren van bestaande kantoren. BLG Wonen heeft een nieuw bedieningsconcept voor intermediairs geïntroduceerd dat beter op maat is gesneden voor de verschillende typen advieskantoren.

We willen nog nadrukkelijker online aanwezig zijn en digitaal onze services aanbieden. Ook zo bereiken we meer klanten. Uit diverse onderzoeken blijkt dat klanten en adviseurs digitalisering van de dienstverlening hoog waarderen. Het mes snijdt aan twee kanten: de klant kan zelf meer regelen (en sneller), en ons serviceproces wordt efficiënter. We gaan daarom door met het verder digitaliseren van deze processen. In 2015 hebben we het mogelijk gemaakt dat extra aflossingen en declaraties bouwdepot digitaal kunnen worden afgehandeld. Verder hebben we grote stappen gezet in het verder digitaliseren van offerteprocessen.

Actieve benadering van klanten

We zijn in 2015 klanten actiever gaan benaderen, we nemen zelf vaker het initiatief. We nemen contact op met klanten om hen de mogelijkheid te bieden hun hypotheek te verlengen en ze op die manier langer aan ons te binden. Dit initiatief is succesvol geweest en wordt in 2016 voortgezet.

Hypotheeklooptijd Service

Wij vinden het belangrijk de drempel voor de klanten te verlagen. In 2015 introduceerden we bij SNS de Hypotheeklooptijd Service: eenmaal per twee jaar benaderen wij onze hypotheekklanten actief per mobiele telefoon of per mail om, waar nodig en gewenst, onderhoud te plegen aan de verleende hypotheeklening. Dit biedt een goede gelegenheid de betaalbaarheid van de hypotheek, nu en in de toekomst, te bespreken. We verwachten dat deze service het klanten ook makkelijker maakt om eventuele financiële problemen te melden.

Hypotheektesttool

Klanten van SNS en BLG Wonen kunnen onze hypotheektesttool gebruiken om te kijken of hun hypotheek nog aansluit bij hun huidige situatie. Zo worden klanten zich (eerder) bewust van eventuele problemen die kunnen opduiken. In 2015 hebben 36.568 klanten de tool ingevuld, een ruime stijging ten opzichte van 2014.

Preventief Beheer

Onze klanten kunnen om verschillende redenen moeite hebben met het betalen van de maandelijkse hypotheeklasten. Zo kunnen ze worden geconfronteerd met stijgende vaste lasten, verlies van hun baan, echtscheiding of ziekte. Soms worden de problemen zo groot dat een klant zijn huis gedwongen moet verkopen. Dit is vooral heel vervelend voor de klant, maar heeft ook consequenties voor de hypotheekverstrekende bank.

Om klanten die mogelijk problemen krijgen met het betalen van hypotheeklasten vroegtijdig te kunnen helpen, hebben de merken BLG Wonen, RegioBank en SNS de afdeling Preventief Beheer opgericht. Een adviseur kijkt samen met het Hypotheken Hulpteam hoe de klant 'rustig kan blijven wonen' door de hypotheek weer betaalbaar te krijgen en te houden. Eventueel wordt Budget Hulp ingezet om klanten meer inzicht te geven in hun inkomsten en uitgaven en meer controle daarover te krijgen. Het

Dilemma Preventief Beheer

We vinden het heel belangrijk dat onze klanten financieel weerbaar zijn en hebben er uiteraard baat bij dat zij hun hypotheeklasten kunnen dragen. Een deel van onze hypotheekklanten heeft ook een betaalrekening bij SNS Bank. Hierdoor zouden wij al in een vroeg stadium gebeurtenissen kunnen herkennen waardoor klanten niet meer in staat zijn om aan hun (hypotheek) betalingsverplichtingen te voldoen. Als we deze klanten al vroeg gericht kunnen benaderen, kunnen we in veel gevallen ernstigere financiële problemen, zoals een gedwongen verkoop van de woning, voorkomen. Op dit moment biedt privacywetgeving ons niet de ruimte om alle mogelijke analyses uit te voeren waarmee we problemen vroegtijdig kunnen opsporen. In de praktijk betekent dit dat we klanten dan niet in alle gevallen mogen helpen.

initiatief kan liggen bij de klant die ons benadert of bij ons. Wij nemen bijvoorbeeld contact op als we afwijkingen in het betaaldrag constateren.

We hebben in 2015 onze informatievoorziening over betalingsproblemen en oplossingen verbeterd. Als gevolg hiervan verwachten we in 2016 een stijging van de klanten in Preventief Beheer.

We hebben in 2015 bijna 2.500 klanten die mogelijk betalingsproblemen gaan ondervinden per brief aangeschreven en ons Hulpteam Hypotheken heeft 263 van hen geholpen in preventieve trajecten. Daarvan werden er in 2015 182 afgerond. Van de klanten die we preventief helpen is 84 procent na twaalf maanden niet terechtgekomen in Bijzonder Beheer. In 2016 willen we 5.000 tot 6.000 klanten met een verhoogd risicoprofiel actief benaderen.

	2015	2014
Verstuurde brieven Hypotheekinzicht	2.432 ¹	10.028
Bezoeken hypotheektest tool SNS en BLG Wonen	36.568	24.656
Afgeronde trajecten Hulpteam Hypotheken	182	262
Succesratio van Hulpteam Hypotheken	84,1%	83,2%

1 De daling is het gevolg van een aanpassing in onze detectietools.

Baan in zicht

In 2015 zijn we begonnen met de pilot 'Baan in zicht', omdat we zien dat de meeste hypotheekklanten in de problemen komen door baanverlies. Bij 'Baan in zicht' koppelen we klanten die (tijdelijk) zonder baan zitten aan interne specialisten die binnen SNS Bank collega's begeleiden naar een nieuwe functie binnen of buiten de organisatie. Zij zetten hun competenties in om samen met de klant en externe partijen op zoek te gaan naar een nieuwe baan voor de klant. De pilot bleek succesvol. Veertien klanten hebben het traject gevolgd. Zes trajecten zijn inmiddels afgerond, vier klanten vonden een nieuwe baan. Eind 2015 hebben we de pilot geëvalueerd. We hebben besloten om van 'Baan in zicht' een vast onderdeel te maken van het palet aan oplossingen van Preventief Beheer.

Programma's betalen: focus op overstap

Betaaldiensten zijn voor zowel consumenten als bedrijven de kern van de financiële huishouding. SNS Bank wil graag de bank zijn die deze dienstverlening invult. We hebben ingezet op een verdere groei van het aantal betaalklanten. We onderzoeken hoe we klanten (gemakkelijker) de overstap van andere banken naar een van onze bankmerken kunnen laten maken. En steeds meer mensen doen dat, zoals blijkt uit de resultaten. Klanten kiezen voor onze betaaldiensten vanwege de aantrekkelijke voorwaarden, zoals ook is bevestigd in een onderzoek van Moneyview. In dit programma houden we ook continu nauwlettend de nieuwe ontwikkelingen en mogelijkheden in de betaalmarkt in de gaten.

Programma's financiële weerbaarheid: focus op educatie

SNS Bank streeft ernaar de financiële weerbaarheid van klanten te helpen vergroten. We helpen onze klanten met het krijgen van inzicht, overzicht en vooruitzicht in hun financiële middelen, zodat ze nu en in de toekomst gefundeerde en goede beslissingen kunnen maken bij hun financiële keuzes. Basisvoorwaarde is dat onze producten eenvoudig en toegankelijk zijn.

Sommige groepen, zowel volwassenen als jongeren en kinderen, kunnen wat extra hulp gebruiken om hun financiële weerbaarheid en zelfstandigheid te vergroten. Voor deze groepen hebben we educatieve projecten, zoals Stichting Geldinzicht, ons gastlessenprogramma en de website [Eurowijs](#). Ook participeren we in het

branchebrede initiatief Bank voor de klas. Onze inspanningen om klanten die dit nodig hebben op deze mogelijkheden te wijzen hebben effect zoals blijkt uit de tabel. Het aantal deelnemers is gegroeid. Ook hebben onze medewerkers gastlessen gegeven.

Trainingen Geldinzicht

		2015	2014
Trainingen Geldinzicht	aantal	860	161
Nieuwsbrief Geldinzicht	abonnees	511	327
Gastlessen Eurowijs	aantal	570 ¹	466
	deelnemers	14.250 ²	11.899
Gastlessen Bank voor de klas	aantal	573	906
	deelnemers	14.325	22.650

1 Schooljaar 2014-2015

2 Schooljaar 2014-2015

Acties van onze merken

Onze merken werken elk op hun eigen wijze aan het halen van onze doelstellingen. Klantbelang Centraal is daarbij altijd een terugkerend thema, op een manier die past bij het betreffende merk. Voorbeelden uit 2015 tonen wat de verbindende factoren zijn en wat de merken onderscheidt.

ASN Bank

ASN Bank heeft in 2015 opnieuw de 'MorgenVandaag'-sessie georganiseerd. Het doel was om een breed debat te voeren over de duurzaamheidsthema's waarvoor ASN Bank zich inzet. Dat deed ASN Bank met meer dan duizend klanten, documentairemakers, bankiers, journalisten, muzikanten, ondernemers én een Nobelprijswinnaar (Kailash Satyarthi).

Met de talkshow 'ASN Live' gaat de ASN Bank enkele keren per jaar het land in. In telkens een andere stad praat ASN Bank met ruim tweehonderd bezoekers over actuele duurzame thema's als het klimaat en de productie van kleding en voeding. Hoe beïnvloeden die ons dagelijks leven? Welke verantwoordelijkheid nemen bedrijven, en wat kan de ASN Bank doen?

Ook is bij ASN Bank een NPS-project gestart. Een hoge Net Promoter Score draagt bij aan het langetermijndoel van één miljoen tevreden klanten. Medewerkers van de bank dachten mee over verbeteringen die zouden leiden tot een verhoging van de NPS. Hun suggesties aangevuld met reacties van en onderzoeken onder klanten, hebben geleid tot een programma met 31 acties. Inmiddels is de eerste actie, de procedure voor nabestaanden, afgerond.

BLG Wonen

BLG Wonen transformeert van een voornamelijk intermediaire hypotheekverstrekker naar een dienstverlener die consumenten ook via directe kanalen kan bedienen. Met dit doel voor ogen is de positionering verder aangescherpt met als kernwoord 'persoonlijk'. De klantenservice is verder uitgebreid en is een klantcontactstrategie ontwikkeld om in 2016 vaker rechtstreeks in contact te treden met de klant. Inspraak van klanten borgt BLG Wonen door halfjaarlijkse bijeenkomsten van de Klantenraad en continue monitoring van de tevredenheid onder klanten. Nieuwe (product)proposities legt BLG Wonen standaard voor aan consumenten en adviseurs en past die aan waar nodig. Ook de communicatie naar haar klanten wordt getoetst.

"Eind 2015 heeft SNS mijn man en mij loopbaanbegeleiding aangeboden na betalingsmoeilijkheden door het moeten beëindigen van een eigen zaak. Het loopbaantraject is voor mij een waardevolle ervaring. Alle inzichten die ik heb meegekregen, maar ook de stimulans die je krijgt en het geloof dat je goed bezig bent. De komende periode wordt spannend, ook omdat de druk steeds hoger wordt."

Aniek van Zutphen – klant SNS

RegioBank

RegioBank zet zich onverminderd in voor lokale betrokkenheid en leefbaarheid. De bank heeft in 2015 diverse productinformatie-uitingen in begrijpelijke taal herschreven en wil dit voor alle producten doen. RegioBank benadert proactief klanten van wie ze denkt dat deze mogelijk binnen zes maanden een betalingsachterstand op kunnen lopen en probeert dit samen met haar adviseurs en de klanten te voorkomen.

SNS

SNS wil een bank zijn die er echt is voor de klant. De bank heeft de lijn van haar 'Heel Normaal'-strategie verder doorgetrokken in haar klantcommunicatie. Klanten die een vraag hebben kunnen op verschillende manieren in contact komen met SNS: binnenlopen bij een SNS Winkel, bellen naar SNS Klantenservice of een vraag stellen via social media of SNS Community. Daaraan is als nieuw communicatiekanaal WhatsApp toegevoegd. Klanten die de bank bellen, krijgen geen keuzemenu te horen maar krijgen direct een medewerker aan de lijn. De website van SNS is via alle digitale kanalen goed te gebruiken, ook op mobiel of tablet. De navigatie is zo aangepast dat alles gemakkelijk is te vinden. De informatie is in begrijpelijke taal geschreven.

ZwitserlevenBank

ZwitserlevenBank heeft voor haar online spaarpropositie in 2015 belangrijke stappen gezet bij het verbeteren van de dienstverlening en klanttevredenheid. Diverse optimalisaties – zoals bijvoorbeeld de ontwikkeling van de iDeal-functionaliteit – zijn vanuit de single-platformgedachte doorgevoerd in samenwerking met andere merken (met name SNS). De resultaten zijn positief: er is een stijgende lijn zichtbaar bij de beoordeling die klanten geven over de dienstverlening van ZwitserlevenBank.

Resultaten in 2015

We kunnen aan de resultaten aflezen dat onze programma's en acties effect hebben gesorteerd. Door inhoud te geven aan het begrip Klantbelang Centraal, weten we steeds meer klanten aan ons te binden. De merken van SNS Bank verwelkomden in 2015 ruim 254.000 nieuwe klanten, waarmee het totaal aantal uitkomt op boven de drie miljoen.

Vertrouwensmonitor Banken

Het vertrouwen dat consumenten stellen in banken is door de financiële crisis afgenomen. SNS Bank werkt er samen met de sector hard aan om dat te herstellen. Banken hebben al verschillende stappen gezet, maar willen het nog beter doen.

Al enkele jaren doet de AFM onderzoek naar de mate waarin banken het belang van de klant centraal stellen. Aan de hand van het Klantbelang Dashboard beoordeelt de toezichthouder hoe banken op dit punt presteren met de producten en diensten die zij aanbieden, zoals hypotheek, sparen, betalen en beleggen. De Nederlandse banken wilden echter nog iets toevoegen: ze hebben gezamenlijk een onderzoek laten uitvoeren om te kunnen toetsen hoeveel vertrouwen consumenten in banken hebben en hoe tevreden zij zijn over de dienstverlening.

De uitkomsten van de Vertrouwensmonitor Banken zijn een combinatie van het onderzoek van de AFM en het eigen onderzoek. Zo weten we waar de belangrijkste verbeterkansen liggen en kunnen we concrete acties doorvoeren die bijdragen aan het verdere herstel van het vertrouwen. Voor het eerst hebben we de scores van de Vertrouwensmonitor Banken openbaar gemaakt op de website van de merken. Dit sluit aan bij de wens van de minister van Financiën, de Consumentenbond, de Vereniging van Effectenbezitters en Vereniging Eigen Huis.

Scores vertrouwensmonitor

Onderdeel	Sector	ASN BANK	RegioBank	SNS
VERTROUWEN EN PERCEPTIE				
Vertrouwen in banksector	2,8	2,6	2,8	2,8
Vertrouwen in eigen bank	3,2	3,9	3,7	3,2
Klantgerichtheid	3,3	3,7	4,0	3,3
Transparantie	3,5	4,1	4,1	3,6
Deskundigheid	3,5	4,0	4,1	3,8
PRODUCT & ADVIES				
Betalen	4,4	4,4	4,0	4,8
Sparen	4,4	3,9	4,4	4,5
Hypotheken	2,8	-	-	3,1
Lenen	3,3	-	-	3,2
Beleggen	3,3	-	-	-
SERVICE & GEBRUIK				
Online diensten	4,2	4,6	4,5	4,4
Klantcontact	3,6	3,8	4,1	3,6
Klachtbehandeling	3,2	-	-	3,4
Beschikbaarheid in %				
Internetbankieren	99,75	99,94	99,69	99,94
Mobiel bankieren	99,78	99,94	99,94	99,94
iDeal	99,49	99,93	99,92	99,93

De Vertrouwensmonitor Banken verschijnt voortaan jaarlijks. Op deze manier kan iedereen de voortgang en effecten van de verbeteracties volgen. We blijven de dialoog aangaan met consumenten en andere belanghebbenden. De feedback die we ontvangen gebruiken we om onze dienstverlening verder te verbeteren en om ons onderzoek waar nodig aan te passen zodat we nog beter inzicht krijgen. Daarnaast vormt de Vertrouwensmonitor Banken een goede basis voor de dialoog die we aangaan over maatschappelijke thema's die het consumentenvertrouwen beïnvloeden. We kunnen dankzij de monitor als banken onderling gemakkelijker van elkaar leren.

EXCELLENTE BEDRIJFSVOERING

In 2015 hebben we diverse initiatieven in gang gezet waarmee we de beheersing van de bedrijfsvoering dusdanig verbeteren dat de voorspelbaarheid van onze dienstverlening en de betrouwbaarheid van onze administratie op een excellent niveau komen of blijven. We hebben hiervoor specifieke programma's gestart met een focus op gestroomlijnd data- en procesmanagement en het inrichten van een geïntegreerd toetsingskader, het Internal Control Framework (ICF). In [paragraaf 6.9.4.1](#) gaan we uitgebreider in op het ICF. De voortschrijdende wetgeving met publicatie van een groot aantal standaarden die nadere invulling geven aan de wetgevende kaders noopt ons het rapportageproces vergaand te automatiseren. Enerzijds verhoogt dit de kwaliteit en betrouwbaarheid ervan, anderzijds geeft het de organisatie meer ruimte om zich op de kernactiviteiten te richten.

In 2015 waren deze verbeterprogramma's vooral intern gericht. De basis is dusdanig verstevigd dat we in 2016 meetbare verbeteringen in de efficiency en merkbare verbetering in de kwaliteit van de dienstverlening willen laten zien.

We hebben tevens grote stappen gezet om de vastlegging van klantgegevens te verbeteren. Hiermee voldoen we aan alle eisen die de toezichthouder stelt.

GEMATIGD RISICOPROFIEL

SNS Bank wil relatief eenvoudige financiële producten met een gematigd risicoprofiel aanbieden aan Nederlandse consumenten en het mkb. Kredietrisico vormt hierbij het belangrijkste financiële risico. De voornaamste kredietproducten van SNS Bank zijn Nederlandse particuliere hypotheeklen. De risicokosten hiervan liggen op een laag niveau. Dit is de basis voor het gematigd risicoprofiel van SNS Bank. Daarnaast heeft SNS Bank een significante portefeuille overheids- of door de overheid gegarandeerde kredieten met een zeer laag risicoprofiel. De overige kredietportefeuilles zijn kleiner van omvang en hebben een gemiddeld risicoprofiel. Binnen de kredietportefeuille is er een ruime spreiding op de onderliggende kredietnemers. De focus van SNS Bank op het Nederlandse retail segment met een beperkt aantal producten brengt daarnaast wel een zeker concentratierisico met zich mee.

In 2015 hebben we ons op meerdere thema's gericht om het risicoprofiel van SNS Bank te beheersen. Voor een gedetailleerde beschrijving van de risico's en risicobeheersing zie hoofdstuk 6 Risicobeheer, liquiditeit en kapitaalmanagement.

DUURZAME BALANS

SNS Bank wil een duurzame bank zijn. Dat streven vloeit voort uit ons Manifest. We ontwikkelen ons naar een klimaatneutrale bank, waarbij we onze balans en onze eigen bedrijfsvoering verduurzamen terwijl we klanten actief stimuleren energie te besparen. Om dat streven sterker tot uitdrukking te brengen, hebben we in 2015 de prioriteit Duurzame balans toegevoegd aan ons strategisch kader.

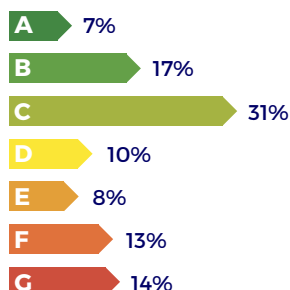
Banken dragen bij aan klimaatverandering doordat ze geld steken in activiteiten die gepaard gaan met uitstoot van broeikasgassen. Uit onze nulmeting blijkt dat de uitstoot van CO₂ als gevolg van onze investeringen ruim honderd keer groter is dan de uitstoot van onze bankgebouwen en ons wagenpark. Om die negatieve impact op klimaatverandering te verkleinen gaan we onze aandacht richten op de uitstoot als gevolg van onze investeringen en financieringen. Uit onze nulmeting blijkt dat bijna driekwart van de CO₂-uitstoot van onze investeringen wordt veroorzaakt door de woningen van onze hypotheekklanten. Daarom hebben we in 2014 de energielabels van de woningen in onze hypotheekportefeuille geïnventariseerd en daar de CO₂-uitstoot van afgeleid. Dat hebben we in 2015 opnieuw gedaan. Daaruit blijkt dat 55 procent van onze klanten een woning met energielabel A, B of C heeft, een lichte stijging ten opzichte van 2014.

Het is onze ambitie bij te dragen aan een verdere verduurzaming van de huizenmarkt en de verschuiving richting betere energielabels.

Klimaatneutraal in 2030

We willen in 2030 klimaatneutraal zijn: we streven ernaar met al onze investeringen even veel broeikasgassen te vermijden als uit te stoten. Het principe is hetzelfde als bij een weegschaal. Aan de ene kant staan de baten: de investeringen die de uitstoot van CO₂ vermijden, zoals windmolens, zonneparken of warmte-koudeopslag. Aan de andere kant staan de lasten: de investeringen die CO₂ uitstoten, bijvoorbeeld investeringen in een woning of een bedrijf. Op termijn moeten deze in evenwicht zijn.

Energielabels in onze hypotheekportefeuille



We streven naar klimaatneutraliteit in 2030

We maken bij onze methode gebruik van het internationale GHG Protocol, waarbij we ons vooral richten op de categorie investeringen en financieringen. Omdat het protocol niet tot in detail voorschrijft hoe de emissies en vermeden emissies moeten worden berekend, heeft ASN Bank hiervoor een methodiek ontwikkeld. Wij hebben deze overgenomen en samen met ASN Bank uitgebreid en verder verbeterd.

De uitgangspunten zijn eenvoudig. Stel dat we een windpark voor de helft financieren. Dan mogen we de vermeden uitstoot van broeikasgassen van het hele project voor de helft als baten opvoeren. Als er echter wordt afgelost op de financiering, moeten we de vermeden uitstoot ook verminderen. We kunnen ons dus niet rijk rekenen met de financiering van één groot park met windmolens. Voor woningen van particulieren kijken we naar de energielabels van de huizen en het gemiddelde energieverbruik dat bij dat label hoort. Op die manier berekenen we per woning in onze hypotheekportefeuille de CO₂-uitstoot.

In totaal brengen we voor ongeveer 89 procent van de activa⁴ op onze balans in kaart wat de CO₂-uitstoot of de vermeden CO₂ is die voor onze rekening komt. Wij proberen vervolgens ons doel te bereiken door minder geld te steken in activiteiten die broeikasgassen uitstoten en door huizenbezitters actief te helpen met het verduurzamen van hun woning. Ook stimuleren we bedrijven en organisaties om hun klimaatprestatie te verbeteren. En we investeren nog meer in duurzame energie en energiebesparing.

We willen transparant zijn over onze resultaten. SNS Bank en ASN Bank ondertekenden in dat kader in 2015 de Montreal Pledge van het UNPRI, waarin ze beloven de CO₂-uitstoot van hun investeringen jaarlijks te publiceren. We gaan nog een stap verder, want we hebben ook onze methodiek voor de berekeningen publiek toegankelijk gemaakt. We moedigen andere financiële instellingen aan ons voorbeeld te volgen. We nemen actief deel aan PCAF (Platform Carbon Accounting Financials) dat door ASN Bank is opgericht. PCAF heeft als doel om een gezamenlijke methodologie voor CO₂-accounting te ontwikkelen die door financiële instellingen kan worden gebruikt. Het uiteindelijke doel is dat de deelnemende instellingen transparant zijn over hun CO₂-uitstoot en gaan sturen op vermindering ervan. Dat het aanmoedigen van de financiële wereld een van onze speerpunten is, blijkt ook uit het [klimaatstatement](#) dat elf banken in NVB-verband publiceerden. SNS Bank was één van de initiatiefnemers.

Resultaten 2015

Eind 2015 waren onze investeringen voor 22 procent klimaatneutraal, een ruime stijging ten opzichte van 2014 (16 procent klimaatneutraal). De stijging is vooral te danken aan toegenomen financiering van investeringen in green bonds (stijging 33 procent). Eind 2015 stond de teller op ruim € 600 miljoen geïnvesteerd in groene-energieprojecten en green bonds. De CO₂-uitstoot van onze assets is ruim vijf procent gedaald ten opzichte van 2014. Dat wordt met name veroorzaakt door zowel een lichte afname als verduurzaming van onze hypotheekportefeuille en een afname van staatsleningen.

Duurzaam wonen

Ongeveer 10 procent van de totale CO₂-uitstoot in Nederland wordt veroorzaakt door het verwarmen van huizen. Er is nog een flinke verbeteringslag mogelijk en daarom is het verduurzamen van de Nederlandse woningvoorraad een belangrijk onderdeel van het Energieakkoord voor duurzame ontwikkeling. SNS Bank spant zich in om haar bijdrage te leveren aan een lagere CO₂-uitstoot via financiële producten en advisering.

⁴ met uitzondering van de assetcategorieën derivaten & cash

Financiering

Huiseigenaren verdienen de kosten voor het verduurzamen van hun woning vaak terug door een lagere energierekening. Maar de initiële aanschaf- en aanlegkosten moet de eigenaar wel zelf opbrengen. Die investeringskosten kunnen een drempel zijn, en die willen we verlagen. Dat doen we onder meer door in de Taskforce van de Stroomversnelling Koopwoningen mee te denken over financieringsoplossingen voor 'nul-op-de-meter'-woningen. Dit zijn woningen die volledig zelfvoorzienend zijn. We hebben in 2015 conform de wettelijke mogelijkheden de financieringsnormen bijgesteld voor nul-op-de-meter-woningen. Klanten die een nul-op-de-meter-woning kopen, of een bestaande woning zo renoveren dat deze aan de eisen voldoet, kunnen € 25.000 extra lenen.

ASN Bank participeert in de energiebespaarlening van het Nationaal Energiebespaar Fonds, waarmee consumenten energiebesparende maatregelen in of aan hun eigen huis kunnen financieren. In 2015 zagen we het gebruik van deze lening ruimschoots verdubbelen. Aan het eind van het jaar bedroeg het totaalbedrag aan gepasseerde Energiebespaarleningen circa € 15,7 miljoen (2014: € 6,3 miljoen). Het beoogde resultaat van € 30 miljoen in 2015 werd echter niet behaald. Het Nationaal Energiebespaar Fonds heeft mogelijke verbeterpunten in kaart gebracht, zoals het creëren van meer mogelijkheden voor het communiceren van rente en acties. Begin 2016 worden de verbeteringen doorgevoerd.

Ook hebben we onderzocht of we de tegoeden die vastzitten in spaardeposito's boetevrij kunnen vrijgeven als ze worden besteed aan woning verduurzamende maatregelen. Met een positief resultaat. In 2016 zullen we de productvoorwaarden hierop aanpassen en onze klanten informeren over de mogelijkheden.

Advies

In 2015 was de ASN Bank partner van de stichting Natuur & Milieu voor de actie Zon Zoekt Dak. Dat partnership hebben we uitgebreid om samen met Natuur & Milieu en alle merken van SNS Bank samen te gaan werken in de campagne 'Slimwoner': we willen consumenten stimuleren als het gaat om duurzaam wonen.

BLG Wonen heeft in 2015 het Energiebespaaradvies voortgezet om klanten te adviseren over de mogelijkheden voor verduurzaming van hun (nieuwe) woning. Het Energiebespaaradvies-rapport wordt opgesteld door gecertificeerde adviseurs. We hebben geconstateerd dat klanten hier gevoeliger voor zijn als ze op het punt staan een hypotheek af te sluiten voor een nieuwe woning.

Ambitie

We zetten in op een verdere verbetering van het percentage klimaatneutraliteit. Dit willen we bereiken door onze klanten te helpen bij het verduurzamen van hun woning. Daarom gaan we klanten in het hypotheekproces informeren over mogelijkheden voor energiebesparing, inclusief de kosten, terugverdientijden en CO₂-besparing. We gaan onze hypotheekadviseurs trainen en voorzien van een toolkit zodat zij klanten met behulp van een checklist kunnen adviseren over energiebesparende maatregelen in hun nieuwe woning. De adviseur kan de klant dan direct voorlichten over de financieringsmogelijkheden die hiervoor beschikbaar zijn. Energiebesparing moet een standaard onderdeel worden van het hypotheekadvies.

Verder zetten we in op meer investeringen in de duurzame-energiesector en green bonds. Daarnaast blijven we werken aan het verbeteren van de datakwaliteit van onze berekeningen, bijvoorbeeld door het werkelijke energieverbruik van huishoudens mee te nemen.

5.3 PRESTATIES MERKEN

ASN BANK

Voor de wereld van morgen

Duurzaamheid is het leidende principe bij alle activiteiten van de ASN Bank. De ASN Bank herkent zich in de definitie uit het rapport 'Our Common Future' van de Verenigde Naties (1987): 'Duurzaamheid betekent voorzien in de behoeften van nu, zonder het vermogen van toekomstige generaties om in hun behoeften te voorzien in gevaar te brengen.' Deze definitie heeft een groene en een sociale component. De ASN Bank vertaalt deze in de drie pijlers van haar duurzaamheidsbeleid: mensenrechten, klimaat en biodiversiteit. Onder deze drie categorieën vallen alle onderwerpen die de ASN Bank en haar belanghebbenden belangrijk vinden.

De ASN Bank werkt op twee fronten aan verduurzaming van de samenleving. Ten eerste in de bancaire activiteiten, via de (project)financieringen en de beleggingen van de bank en haar beleggingsfondsen: deze voldoen aan de duurzaamheidscriteria. Maar ook in niet-bancaire activiteiten, zoals de samenwerkingen met andere organisaties en het delen van kennis. Ook faciliteert de bank de online community Voor de Wereld van Morgen, die initiatieven voor een betere wereld helpt en stimuleert.

De ASN Bank heeft een eigen duurzaamheidsbeleid en legt daarover verantwoording af aan haar klanten. Veel klanten herkennen zich in de idealen van de bank en zijn zeer betrokken bij wat er met hun spaargeld en beleggingen gebeurt. Juist daarom kiezen zij voor de ASN Bank.

Producten en diensten

De ASN Bank biedt aan particuliere klanten en zelfstandigen zonder personeel de diensten betalen, sparen, beleggen en vermogensbeheer, en aan instellingen en ondernemingen de diensten sparen, beleggen en vermogensbeheer. Tevens verstrekt de bank groenfinancieringen en zakelijke kredieten voor duurzame projecten vanaf € 1 miljoen.

Wat heeft ASN Bank bereikt in 2015?

Aantal klanten

In 2015 mocht de ASN Bank ruim 45.000 nieuwe klanten verwelkomen, vooral dankzij de instroom van nieuwe klanten met een betaalrekening. Er was ook een duidelijke groei bij spaarklanten en beleggende klanten. Het totaal aantal klanten kwam uit op ruim 628.000.

Klanttevredenheid

Tevredenheid van klanten is een uitgangspunt bij de groei. De ASN Bank drukt de klantwaardering uit in de Net Promoter Score (NPS). De bank streefde in 2015 naar een NPS van minimaal +20, maar dat is over de gehele linie net niet gehaald: de score is uitgekomen op +19. Bij bepaalde groepen klanten deed de bank het echter erg goed. Onder primaire klanten, alle klanten die aangeven dat ASN Bank hun primaire bank is, was de NPS met +32 duidelijk hoger dan onder klanten die aangeven een andere bank als primaire bank te hebben (+15). De gemiddelde klanttevredenheid lag op 8,1, tegen een doelstelling van meer dan 8.

De ASN Bank is begonnen met een omvangrijk project om de klanttevredenheid te verhogen. Het eerste deelproject, dat betrekking had op de klachtenprocedure, is al in 2015 afgerond. Klanten die contact hebben met de bank, zijn tevredener dan klanten die geen contact hebben. Mede daarom vindt de ASN Bank het belangrijk klanten persoonlijk te ontmoeten. In 2015 konden klanten tijdens drie bijeenkomsten in het

ASN  BANK

+19
NPS-score

land meepraten over onderwerpen als duurzame voeding, kleding en design. Het hoogtepunt van het jaar was Morgen Vandaag op 24 oktober, een middag vol debatten, lezingen en presentaties over uiteenlopende aspecten van duurzaamheid en solidariteit. De ruim twaalfhonderd aanwezigen waardeerden de middag met een 8,2.

Betalen

Het aantal betaalklanten nam in 2015 sterk toe, vooral door de groei in het particuliere segment. In 2015 introduceerde de ASN Bank een zakelijke betaalrekening. Dit is een aantrekkelijk product voor zelfstandige professionals zonder personeel: zij kunnen tegen vaste kosten per maand bankieren bij de ASN Bank en ontvangen tevens rente over hun saldo tot € 50.000.

Vermogensopbouw

Het totaal aan spaargelden en overige schulden aan klanten bleef even hoog als in 2014. Het volume aan spaargeld van de zakelijke klanten nam af, wat vooral werd veroorzaakt doordat de bank het maximale saldo beperkte waarover zakelijke klanten rente ontvangen. Dit heeft ertoe geleid dat zakelijke klanten met een hoog saldo een deel van hun spaargeld elders hebben ondergebracht. Het volume aan spaargeld van de particuliere klanten nam toe, ondanks de beperkte rente die ASN Bank in 2015 kon vergoeden.

De ASN Beleggingsfondsen groeiden samen met 20 procent van € 2,0 miljard tot € 2,4 miljard beheerd vermogen dankzij zowel koersstijgingen als instroom in bijna alle fondsen. Het ASN Duurzaam Aandelenfonds won de Groene Stier voor het beste duurzame beleggingsfonds van Nederland. Ook bij ASN Vermogensbeheer nam zowel het aantal klanten als het beheerd vermogen duidelijk toe.

Financieringen

De ASN Bank verstrekt zakelijke kredieten, veelal aan projecten op het gebied van hernieuwbare energie en in de zorgsector. Daarnaast verstrekt de ASN Bank groenfinancieringen namens het ASN Groenprojectenfonds en leningen voor Energiefonds Overijssel.

Internet- en mobielbankieren

Internet en de mobiele app zijn voor de ASN Bank een belangrijk middel om met klanten te communiceren en haar dienstverlening te laten aansluiten op de behoeften van klanten. In 2015 zijn verdere verbeteringen doorgevoerd aan de website en de app. De gebruikers van de mobiele app loggen gemiddeld twintig keer per maand in, wat inmiddels het gemiddelde gebruik van de internetsite (acht keer per maand) ruim overstijgt.

Duurzaamheid

De ASN Bank draagt actief bij aan processen die de verduurzaming van de samenleving bevorderen. Daarom ontwikkelt zij voor de drie pijlers van haar duurzaamheidsbeleid langetermijndoelen op strategisch niveau. Zo kan ze haar missie concreet uitwerken in al haar activiteiten. De doelen voor mensenrechten en biodiversiteit werden in 2015 verder ontwikkeld. Het klimaatdoel is in 2013 geïntroduceerd.

Om maximaal bij te dragen aan de oplossing van het zeer urgente klimaatprobleem heeft de ASN Bank een fundamenteel doel gesteld: zowel de kantoororganisatie als de bancaire activiteiten – alle financieringen en beleggingen op de balans van de ASN Bank en in beheer bij de ASN Beleggingsfondsen zijn in 2030 netto klimaatneutraal. Ultimo 2015 was 70,8 procent van deze klimaatneutraaldoelstelling gerealiseerd, tegen 54,7 procent aan het eind van 2014. Dit getal wijkt af van dat in het verslag van de ASN Bank over 2014 doordat de berekeningswijze is verbeterd. Met deze doelstelling wil de ASN Bank tevens dienen als voorbeeld voor de financiële sector. Ze

70,8%
Klimaatneutraal

nam daarom het initiatief tot het Platform Carbon Accounting Financials (PCAF). De aangesloten financiële instellingen gaan samen methoden ontwikkelen om de impact van hun beleggingen en financieringen op het klimaat te meten.

Plannen voor 2016 en verder

De klimaatdoelstelling houdt ook in 2016 prioriteit. De ASN Bank selecteert de financieringen en beleggingen van de bank zelf en van de ASN Beleggingsfondsen op hun klimaatimpact. De verduurzaming van de hypotheekportefeuille die de ASN Bank financiert, loopt mee in het groepsbrede initiatief om klanten te stimuleren hun woningen te verduurzamen.

In 2016 werkt de ASN Bank verder aan verhoging van de klanttevredenheid. Zo gaat ze haar bereikbaarheid verbeteren. Ook ontwikkelt ze een heldere boodschap over waar de bank voor staat en wat klanten van haar kunnen verwachten. Deze boodschap helpt medewerkers, klanten en andere belanghebbenden om als "ambassadeurs" de duurzame en bancaire doelstellingen te helpen realiseren.

BLG WONEN

Voel je thuis

BLG Wonen gelooft dat het hebben van een woning een van de basisvoorwaarden voor geluk en welzijn is. Daarom helpt BLG Wonen al meer dan zestig jaar klanten bij het realiseren van hun woonwensen door samen met een netwerk van onafhankelijke adviseurs financieel woonadvies te geven. Advies dat verder gaat dan financiële producten alleen. Advies dat maakt dat klanten van hun huis echt een thuis kunnen maken, in de wetenschap dat alles goed geregeld is; nu en in de toekomst.



Producten en diensten

Tot het assortiment van BLG Wonen behoren onder meer hypotheek-, (bank)sparen-, overlijdensrisico- en woonhuisverzekeringen en beleggingsproducten.

Wat heeft BLG Wonen bereikt in 2015?

Aantal klanten

Per 1 april is Reaal Bancaire Diensten overgegaan naar BLG Wonen. Het totaal aantal klanten van BLG Wonen ligt eind 2015 op 235.000 waarvan ruim 116.000 hypotheekklanten. In 2015 kon BLG Wonen ruim 10.000 nieuwe hypotheekklanten welkom heten. Ongeveer 40 procent van de nieuwe instroom betrof starters. BLG Wonen heeft zich in 2015 nadrukkelijk op starters op de woningmarkt gericht, door het prijsbeleid af te stemmen op de behoefte van deze groep: scherpe rentes voor langere looptijden ook voor hypotheeklen die zonder NHG worden afgesloten.

40%

Nieuwe instroom betrof starters.

Klanttevredenheid

Begin 2015 is BLG Wonen genomineerd voor de Hypotheek Award 2015, een consumentenprijs die de mate van tevredenheid aantoont op basis van de ervaringen die klanten met de BLG Wonen hebben. Waardering voor BLG Wonen blijkt ook bij de onafhankelijke website van Independer. BLG Wonen scoort daar gemiddeld een 7,2.

De NPS van BLG Wonen is -42. Deze score laat zich verklaren door de onbekendheid bij de klanten die zijn overgekomen van REAAL Bancaire Diensten met het merk BLG Wonen. De NPS gemeten onder specifiek hypotheekklanten ligt met een score van -19 een stuk hoger. De klanttevredenheidsonderzoeken laten over 2015 een gemiddeld tevredenheidscijfer zien van 7,8.

Hypotheeklen

De woningmarkt en de hypotheekmarkt laten weer een groei zien. BLG Wonen profiteert hiervan mee. De hypotheekproductie liet een stijging zien van 48 procent

ten opzichte van 2014 (inclusief omzettingen). Het geprognoseerde hypotheekvolume werd behaald. De positieve cijfers laten zien dat BLG Wonen haar positie op de hypotheekmarkt heeft verstevigd en haar adviseursnetwerk verder heeft gereactiveerd.

De combinatie van scherpe tarieven en goede voorwaarden zorgde ervoor dat BLG Wonen een aantal keer is genoemd in de Geldgids van de Consumentenbond.

Sinds december 2015 kunnen ook flexwerkers bij BLG Wonen terecht. BLG Wonen accepteert de perspectiefverklaring die flexwerkers gemakkelijker aan een hypotheek kan helpen. Zo wil BLG Wonen het kopen van een huis ook mogelijk maken voor mensen zonder vast contract.

Vermogensopbouw

Het spaarsaldo is afgenomen. De instroom van de spaargelden is in 2015 afgevlakt door enerzijds de lagere spaarrente en anderzijds door de na-effecten van het afschaffen van de belastingvrijstelling voor Gouden Handdruk.

De huidige lage spaarrente speelt een rol in de keuze om te gaan beleggen. Daarom heeft BLG Wonen in november 2015 BLG Profielbeleggen geïntroduceerd.

Samenwerking adviseurs

BLG Wonen werkt voortdurend aan de versterking en verbetering van haar netwerk van adviseurs waarmee zij intensief samenwerkt. Ze werkt met een dedicated team van rayon- en accountmanagers die nauw contact onderhouden met de adviseurs in het land. Verder organiseert BLG Wonen netwerkmeetings in de vorm van jaarlijkse regiodagen. In 2015 kwamen er 434 adviseurs naar negen regiodagen. Deze evenementen werden gewaardeerd met een 7,8. Om de tevredenheid over de samenwerking te meten onder adviseurs doet BLG Wonen continu adviseurstevredenheidsonderzoek. BLG Wonen scoorde in 2015 gemiddeld een 8,3.

Plannen voor 2016 en verder

BLG Wonen wil sterk inzetten op een grotere naams- en merkbekendheid. Daarom worden de consumentencampagnes voortgezet via een multichannel- en massamedia-aanpak. BLG Wonen staat bekend als een persoonlijke dienstverlener en wil daar krachtig op blijven inzetten door onder meer campagnes te ontwikkelen die aansluiten bij specifieke doelgroepen en hun woonbehoeften. BLG Wonen zal naast het bedienen van nieuwe klanten ook de banden met haar huidige klanten en adviseurs sterk gaan aanhalen.

REGIOBANK

Dichtbij en betrokken

RegioBank is een bank die werkt met 538 Zelfstandig Adviseurs die een franchiserelatie hebben met dit merk. Zoals de naam al aangeeft kiest RegioBank bewust voor kantoren in dorpen en kleine steden. RegioBank is de bank dichtbij. Mensen worden geholpen door een lokale Zelfstandig Adviseur die zijn klanten nog kent en die weet wat er speelt in de omgeving.

RegioBank

Producten en diensten

RegioBank houdt het simpel: gewoon goede en begrijpelijke producten. Particuliere en (klein)zakelijke klanten kunnen terecht voor betalen, sparen en hypotheek. RegioBank ziet dat veel mensen graag bankieren bij een bank waar persoonlijk contact en advies mogelijk zijn. In tegenstelling tot andere banken kiest RegioBank er heel bewust voor juist de bank in de buurt te blijven. Er liggen goede kansen voor de RegioBank-formule nu andere banken zich terugtrekken uit dorpen en kleine steden door kantoren te sluiten. RegioBank combineert persoonlijk advies met nieuwe technologie.

Wat heeft RegioBank bereikt in 2015?

Aantal klanten

Ook in 2015 is het aantal klanten verder gegroeid, RegioBank mocht ruim 56.000 nieuwe klanten verwelkomen. De grootste groei zit in Betalen, veelal gecombineerd met Sparen. RegioBank bedient in totaal 595.000 klanten.

+5
NPS-score

Klanttevredenheid

RegioBank heeft ultimo 2015 een positieve NPS van 5. Twee van de drie klanten waardeert RegioBank met een 8 of hoger. Die positieve NPS geeft aan dat klanten tevreden zijn over RegioBank en haar Zelfstandig Adviseurs.

Hypotheek

Tijdens het Hypotheek Event won RegioBank voor de tweede achtereenvolgende keer de award voor 'beste beheer'. Hiervoor vraagt onderzoeksbureau GfK consumenten die al een hypotheek hebben naar hun ervaring met de hypotheekverstrekker. RegioBank kwam opnieuw als beste hypotheekdienstverlener van Nederland uit de bus. In 2015 hebben we samen met onze adviseurs de aanzet gegeven voor de verdere groei van het hypotheekbedrijf.

Sparen en betalen

De mooie scores van RegioBank in onafhankelijke onderzoeken hebben zeker bijgedragen aan de groei van het aantal klanten.

- RegioBank behoort tot de top-3 van banken waar klanten naar willen overstappen. Dat blijkt uit een enquête van televisieprogramma 'Kassa' van zaterdag 4 april 2015.
- In de jaarlijkse bankenmonitor van de Consumentenbond krijgt RegioBank een heel mooi cijfer: een 8,2. Hiermee staat RegioBank op nummer drie. En maar liefst 95 procent van de klanten geeft aan tevreden te zijn over de service bij RegioBank.
- De spaarproducten worden ook in 2015 goed gewaardeerd. Zo geeft MoneyView onze Spaar-op-Maat Vrij spaarrekening weer de maximale waardering van 5 sterren op flexibiliteit.

Internet - en mobiel bankieren

Het aantal klanten met internetbankieren en mobiel bankieren is flink gestegen in 2015. Met doorlopende acties spant RegioBank zich maximaal in om klanten op de voordelen hiervan te wijzen.

RegioBank werkt met 538 zelfstandige adviseurs in dorpen en kleine steden

Merkpositionering

De naamsbekendheid van RegioBank is in 2015 opnieuw gegroeid. De constante aanwezigheid van RegioBank op radio en tv (billboarding), online en in de huis-aan-huis-folder en de lokale zichtbaarheid hebben hieraan bijgedragen. Ook de Zilvervlootparade, waarmee een Zelfstandig Adviseur op speelse wijze laat zien dat hij de bank in de buurt is, is goed voor de naamsbekendheid.

Vergroten leefbaarheid

RegioBank is met name actief in dorpen en kleine steden. Juist daar staan voorzieningen onder druk, wat de leefbaarheid niet ten goede komt. RegioBank kiest er daarom voor om de bank dichtbij te blijven, de bank in de buurt. We zien een bankkantoor als een belangrijke voorziening die zorgt voor lokale verbondenheid en actief bijdraagt aan de levendigheid binnen de lokale gemeenschap. Daarnaast neemt RegioBank initiatieven om de leefbaarheid in dorpen en kleine steden te bevorderen, zo ook in 2015. RegioBank introduceerde de Leefbaarheidsmonitor, een onderzoek naar de beleving van leefbaarheid in anticipeergebieden. De belangrijkste conclusies zijn dat inwoners van anticipeergebieden lijken te wennen aan het verdwijnen van bepaalde voorzieningen, maar zich hierover ook zorgen maken. Vooral over het verdwijnen van algemene voorzieningen zoals het winkelaanbod, het wegvallen van medische voorzieningen en slechte bereikbaarheid met het openbaar vervoer.

VoordeBuurt-bijeenkomsten

RegioBank en haar adviseurs presenteren zich in de buurt als dé partner als het gaat om verbeteren en verbinden. Daarom organiseerden we in diverse plaatsen VoordeBuurt-bijeenkomsten, speciaal voor verenigingen, organisaties, betrokken buurtbewoners en ondernemers. Samenwerken en oplossingen vinden: een geslaagde combinatie. Het is een mooie aanvulling op het vernieuwde online platform VoordeBuurt.nl, waar mensen die actief een bijdrage willen leveren aan hun buurt, inspiratie vinden en oplossingen kunnen aandragen.

Raad van Advies voor Leefbaarheid

RegioBank verbindt met de Raad van Advies voor Leefbaarheid vertegenwoordigers uit maatschappelijke organisaties die leefbaarheid nastreven. Zo worden relevante ideeën en praktijkervaringen toegankelijk gemaakt voor een breed publiek. In de raad zijn nu de volgende leden vertegenwoordigd: Hans Bohm (voorzitter), Hans van den Bor (directeur RegioBank), Joelle Staps (Directeur Nevobo), Edu Jansing (Directeur Meer dan voetbal), Leidy van der Aalst (Voorzitter LVKK), Henk Beltman (Zorgbelang Gelderland), Jos Boermans (Voormalig directeur opleidingsbedrijf), Renz de Wit (Voormalig secretaris RvB SNS REAAL), Hans Arends (Nederlands Instituut voor Sport en Bewegen) en William Segers (BZK, Programmamanager Bevolkingsdaling).

RegioBankAdviseurs.nl

Met RegioBankAdviseurs.nl maken we de adviseurs van RegioBank op internet beter vindbaar – naar het succesvolle model waarmee klanten kantoren kunnen vinden. Daarmee creëren we een eigentijdse mix van persoonlijk contact met de digitale wereld van vandaag.

Plannen voor 2016 en verder

RegioBank gaat door op de ingeslagen weg. De bank streeft ernaar dat lokale spaargelden ook lokaal worden uitgezet in de vorm van hypotheeklen. Daarnaast is er ook aandacht voor behoud van hypotheekklanten. RegioBank blijft zich inzetten voor initiatieven die de levendigheid en leefbaarheid ten goede komen.

SNS

Heel normaal. SNS

SNS is een retailbank die ervoor kiest een bank te zijn voor de gewone Nederlandse consument. Een koers die goed past bij de oorsprong van SNS als maatschappelijke bank. SNS is een bank die laat zien dat bankieren anders kan, normaler. Die haar klanten daarmee wil verrassen. En als het in hun belang is, doorbreekt SNS onredelijke bankgewoontes. Vanuit die 'heel normaal'-mentaliteit zet SNS zich neer als een no-nonsensebank voor de gewone Nederlander. Een duidelijk alternatief voor de grootbanken.

SNS laat (potentiële) klanten zien dat er wel degelijk wat te kiezen valt. De bank bewijst dit met onderscheidende producten en dienstverlening. Ze heeft de ambitie een nadrukkelijke en grotere rol te spelen, onder meer in de hypotheek- en betaalmarkt.

Producten en diensten

Met een overzichtelijk en eenvoudig productassortiment biedt SNS haar klanten een complete oplossing voor betalen, (bank)sparen, hypotheek, verzekeren, lenen en profielbeleggen. Doelstelling is de relatie met de klant te verdiepen door proactief advies te geven, goed te luisteren en zo mogelijk aanvullende behoeften te ontdekken.

Daarnaast stelt SNS zich ten doel bankieren verrassend normaal te maken, door meer gemak te bieden en in haar dienstverlening en producten concreet in het voordeel van de klant te handelen. De klant die belt krijgt geen keuzemenu te horen, maar krijgt direct een medewerker aan de lijn; de bank is ook op zaterdag gewoon open; de klant ontvangt binnen een uur een vervangende pinpas als hij deze kwijt is. Dit alles moet uiteindelijk tot uitdrukking komen in een significante groei van het gemiddeld aantal producten per klant.

Wat heeft SNS bereikt in 2015?

Aantal klanten

Het afgelopen jaar verwelkomde SNS ruim 121.000 nieuwe klanten. Dit waren voornamelijk nieuwe spaar- en betaalklanten. Hierdoor steeg het totaal aantal klanten van SNS tot meer dan 1,5 miljoen.

Klanttevredenheid

De Net Promoter Score (NPS) steeg van -28 naar -26. Essentieel voor het realiseren van de commerciële doelstellingen is dat klanten tevreden zijn over de bankproducten, de manier waarop zij die kunnen afnemen via diverse verkoopkanalen, de service en de communicatie. Een van de manieren om de klanttevredenheid te verbeteren is de naadloze aansluiting tussen de verschillende contactmogelijkheden (website, mobiel, winkel, callcenter, adviseur). De klant moet deze ervaren als volkomen vanzelfsprekend en verrassend. Klanten bepalen zelf hoe, waar en wanneer ze hun geldzaken regelen. Uiteraard moeten de klantprocessen foutloos en eenvoudig zijn.

Ook de tevredenheid van de medewerkers speelt een belangrijke rol, omdat betrokken en bevlogen medewerkers een belangrijke basis vormen voor de verbetering van de dienstverlening aan onze klanten. Medewerkers van het merk SNS waardeerden hun werkomgeving en werkgever met een 7,8.

Hypotheek

SNS heeft haar ambitie een grotere rol te spelen in de woningmarkt in 2015 verder invulling gegeven met de introductie van de SNS Hypotheek Looptijdservice. Dit is een unieke service voor alle hypotheekklanten: de klant krijgt elk jaar een seintje als de rente van zijn SNS Hypotheek misschien omlaag kan, ontvangt elke twee jaar een



**Vanzelf-
sprekend en
verrassend**

Introductie SNS Hypotheek Looptijdservice

uitnodiging voor een persoonlijk oriëntatiegesprek, en geniet van een korting op zijn SNS Hypotheek in combinatie met een SNS Betaalrekening. De eerste reacties maken duidelijk dat klanten en de media herkennen dat SNS het klantbelang vooropstelt. SNS is verder de enige bank die naast de eigen hypotheek ook een huisselectie aanbiedt van andere geldverstrekkers. Deze zijn complementair, daardoor hebben de klanten en adviseurs van SNS meer keuze bij het vinden van de juiste hypotheek. Hiermee bewijst SNS ook met het product hypotheek bankconventies te doorbreken.

Betalen

Nederlanders hebben vanaf eind 2014 opnieuw kennisgemaakt met rente op de betaalrekening. SNS rekent bovendien bij de eerste drie dagen roodstand geen debetrente. Hiermee heeft SNS twee onredelijke bankgewoontes doorbroken. In 2015 is de particuliere betaalrekening voor de tweede keer op rij beloond met vijf MoneyView-sterren, de maximale score, voor prijs en flexibiliteit. De instroom op SNS Betalen is wederom toegenomen, dit jaar met 23 procent. In 2015 hebben meer dan 16.000 klanten gebruik gemaakt van de overstapservice, een verdubbeling ten opzichte van 2014. Dit is onder andere te danken aan de eenvoudiger overstap door middel van het SNS Overstapteam.

Vermogensopbouw

SNS biedt een goede spaarrente bij vrij opneembare spaarvormen en niet alleen als klanten hun geld lang(er) vastzetten. Ondanks de lagere spaarrentes in de markt en het gegeven dat consumenten hun spaarsaldo gedeeltelijk gebruiken als aflossing van de hypotheek bleef het spaarsaldo van SNS nagenoeg gelijk.

Internet- en mobiel bankieren

Naast de persoonlijke kanalen via de winkels en de telefoon, biedt SNS internet- en mobiel bankieren. Dat er behoefte is aan deze vorm van bankieren blijkt uit het gebruik ervan: 75 procent van de klanten heeft inmiddels toegang tot internetbankieren, en het gebruik van mobiel bankieren is het afgelopen jaar toegenomen met 38 procent. De mobiele app is op diverse punten verbeterd en uitgebreid. Zo was SNS een van de eerste banken die het mogelijk maakten om met de mobiele app klant te worden. Bovendien is in 2015 is een begin gemaakt met het moderniseren van de website van SNS; dit wordt in de eerste helft van 2016 afgerond. Eenvoud, volledigheid en transparantie van informatie zijn hierbij belangrijke uitgangspunten.

Merkpositionering

Eind 2014 is SNS begonnen met de nieuwe positionering 'Heel Normaal'. In 2015 is hierop de nadruk gelegd in alle communicatie. De campagnes met Bennie Jolink in de hoofdrol laten zien dat we op verrassend normale wijze communiceren in gewonemensentaal. Dit heeft geresulteerd in een verhoging van de merkvoorkeur en merkoverweging bij de consument. SNS bewijst niet alleen met haar producten en diensten dat ze vooroploopt voor de 'gewone Nederlander', zij weet dit ook op een overtuigende en consistente manier te communiceren.

SNS gaat graag de open dialoog aan met klanten en heeft hen daarom gevraagd mee te praten over bankzaken in de online SNS Community, via de SNS Klantenraad of de SNS Klantendagen. De SNS Community vierde afgelopen jaar haar vijfjarig bestaan en telt inmiddels ruim 16.000 leden. De boodschap en dienstverlening van de bank slaan duidelijk aan: er is een groei in het aantal klanten en afname van bancaire producten.

Plannen voor 2016 en verder

Ook in 2016 gaat SNS door met haar positionering 'Heel Normaal'. SNS gaat verder met het introduceren van verrassend normale producten en diensten voor haar klanten. Hiermee doorbreekt ze bankgewoontes en speelt ze in op behoeftes van

klanten. Door processen beter in te richten en de klant als vertrekpunt te nemen, wil SNS de klanttevredenheid verhogen.

2016 zal ook het jaar zijn waarin SNS zich nog meer focust op het verdiepen van de klantrelatie. SNS blijft zich als doel stellen overstappen van betaalrekening makkelijk te maken en zal in 2016 dan ook met nog meer handige hulpmiddelen komen om dit nog eenvoudiger en overzichtelijker te maken voor klanten. De bank gaat klanten die SNS als primaire bank kiezen belonen met extra voordelen. SNS neemt daarnaast proactief contact op met klanten als iets is te verbeteren, bijvoorbeeld als hun hypotheekrente omlaag kan.

SNS heeft geen grote kantoren, maar kleine SNS Winkels. SNS blijft zich inspannen om de kosteneffectiviteit en distributiekracht van haar adviesorganisatie te verhogen door het aantal winkels uit te breiden. De ambitie is om de komende tijd nog 37 winkels te openen om zo te groeien naar ruim 225 winkels, waarvan ongeveer eenderde is bemand door medewerkers in loondienst en de rest franchise is. Ook de franchiseformule maakt de organisatie ondernemend en kosteneffectief.

ZWITSERLEVENBANK

Sparen voor later

SNS Bank biedt via haar handelsnaam ZwitserlevenBank in samenwerking met de pensioenverzekeraar Zwitserleven spaarproducten aan onder de naam Zwitserleven die gericht zijn op 'sparen voor later'. ZwitserlevenBank is sinds juli 2013 actief op de spaarmarkt en is in staat gebleken een specifieke doelgroep aan te spreken in het zogenoemde 'mass affluent'-segment. Het spaargeld van ZwitserlevenBank valt onder het depositogarantiestelsel van SNS Bank.

Wat heeft ZwitserlevenBank bereikt in 2015?

Aantal klanten

ZwitserlevenBank heeft in 2015 een mooie groei doorgemaakt. Het aantal nieuwe klanten dat ZwitserlevenBank mocht verwelkomen steeg met 21.000.

Sparen

Het spaarsaldo nam toe tot € 700 miljoen, bijna een verdriedubbeling ten opzichte van 2014. Daarmee is de doelstelling voor 2015 ruimschoots gehaald.

Zwitserleven Sparen App

De Zwitserleven Sparen App is geïntroduceerd op 24 september 2015. Klanten hebben hiermee overal en altijd inzicht in hun rekeningen en kunnen transacties doen. De app is inmiddels gedownload door 35 procent van de klanten die digitaal actief zijn bij de bank. Klanten kunnen bovendien via de app klant worden; ze kunnen eenvoudig een kopie van een identiteitsbewijs scannen en verzenden.

Klanttevredenheid

ZwitserlevenBank is niet meegegaan in de reguliere (officiële) NPS-meting vanuit SNS Bank omdat de klantenbase hiervoor groter in omvang dient te zijn. Wel zijn ad hoc klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd. Daaruit blijkt dat klanten bijvoorbeeld de klantenservice beoordeelden met een 8,2 en de mobiele app met een 8,7. Bovendien beveelt 89 procent van de klanten de Zwitserleven Sparen App aan.

Zwitserleven

Sparen voor later

5.4 ONZE MENSEN

Onze medewerkers geven invulling aan onze missie, bankieren met de menselijke maat, zoals we hebben vastgelegd in ons Manifest, en voeren de strategie uit. SNS Bank creëert daarvoor een inspirerende werkomgeving en biedt medewerkers de benodigde ondersteuning en middelen.

Met de verplaatsing van de bank groeide ook de betrokkenheid, bevlogenheid en tevredenheid van medewerkers. Medewerkers zijn trots op de organisatie en de prestaties van de merken, die zijn gericht op het centraal stellen van het belang van de klanten.

PERSONELE CONSEQUENTIES VERPLAATSING

In 2015 is SNS Bank verplaatst van SNS REAAL naar de Nederlandse Staat. Deze verplaatsing markeert het einde van het splitsingstraject van SNS REAAL, waarbij bank, verzekeraar en holding definitief van elkaar gescheiden werden. Voor medewerkers van de bank had de verplaatsing verder geen consequenties; zij konden zich onverminderd blijven inzetten voor onze klanten.

Met de verplaatsing van SNS Bank kwamen de laatste medewerkers van SNS REAAL naar de bank. Het betrof met name de medewerkers van Audit en IT. Daardoor steeg het gemiddelde aantal fte ten opzichte van vorig jaar. Daarnaast nam het aantal medewerkers toe door een hogere instroom. Er was onder andere meer capaciteit nodig voor de stijging van het aantal hypotheekaanvragen.

WERKGEVERSCHAP

We streven ernaar een aantrekkelijke en verantwoorde werkgever te zijn, met de menselijke maat als uitgangspunt voor ons personeelsbeleid en stijl van leidinggeven. In 2015 hebben we hier verder invulling aan gegeven door te werken aan de volgende strategische thema's die ook in de jaren hierna leidend blijven:

- Werkwaarden doorleven (ken je klant, versta je vak en toon lef);
- Executiekraacht en flexibiliteit van de organisatie vergroten;
- Inzetbaarheid van medewerkers vergroten en actief talentmanagement;
- De menselijke maat voorop stellen;
- Leiderschap ontwikkelen (met onder meer het programma Leidinggeven als vak).

In het kader van deze thema's is in 2015 onder andere een nieuw introductieprogramma ontwikkeld, werd het instroomproces van vaste en flexibele medewerkers verbeterd en is de opzet van de talentprogramma's aangepast.

Invulling geven aan het Manifest

Medewerkers geven invulling aan de volgende drie waarden om het Manifest en onze missie Bankieren met de menselijke maat toe te passen in hun dagelijkse werk:

1. Ken je klant

Elke medewerker heeft een jaarlijkse prestatiedoelstelling om het klantbelang centraal te stellen in het werk. Het gaat hierbij niet alleen om medewerkers die dagelijks in gesprek zijn met de klant, maar ook om medewerkers die geen direct klantcontact hebben.

2. Versta je vak

Iedere medewerker moet vakbekwaam zijn. Voor medewerkers met klantcontact houdt dit in dat zij diploma's Wft (Wet op financieel toezicht) moeten behalen en hun financiële kennis permanent actueel houden. Wij bieden onze medewerkers instrumenten ter ondersteuning. Vrijwel alle medewerkers hebben de vereiste

**Bankieren met
de menselijke
maat**

diploma's inmiddels behaald. SNS Bank kiest ervoor om ook medewerkers zonder klantcontact een (verkorte) basisopleiding Wft te laten volgen. Vanuit wet- en regelgeving is deze norm niet verplicht voor die groep medewerkers. Toch zetten we deze extra stap om het verschil te maken voor onze klanten.

3. Toon lef

Om onze missie te kunnen waarmaken, is lef nodig. Daarom is lef een vereiste competentie voor alle medewerkers. Hieronder verstaan we geen roekeloos gedrag, maar juist het lef dat je je uit durft te spreken en ongewenst gedrag ter discussie stelt. Lef betekent ook opkomen voor de belangen van de klant en streven naar de voor hem beste oplossing.

In het jaarlijkse medewerkersonderzoek naar tevredenheid, betrokkenheid en bevlogenheid van medewerkers zijn vragen opgenomen over de doelen van het Manifest. De ambitie is dat medewerkers in 2017 deze doelen waarderen met minimaal een 7,5 en in 2020 met minimaal een 8,0.

MEDEWERKERSTEVREDENHEID

Een van onze strategische doelstellingen is een Net Promoter Score (NPS) van onze medewerkers hoger dan 20. Het jaarlijkse medewerkersonderzoek kende een respons van ruim 84 procent en leverde een NPS op van 36,0. Vorig jaar was dat nog 21,5. De helft van onze medewerkers beveelt actief onze producten en diensten aan bij anderen. Bijna de helft van de medewerkers promoot SNS Bank als werkgever actief bij anderen.

Ook de betrokkenheid, bevlogenheid en tevredenheid van medewerkers zijn toegenomen. De medewerkers zijn trotser op SNS Bank dan in de jaren ervoor, er is veel draagvlak voor de strategie; medewerkers vinden dat wij bankieren met de menselijke maat. Ook geven ze aan het klantbelang steeds beter centraal te kunnen stellen in hun werk. De samenwerking tussen afdelingen blijft een belangrijk aandachtspunt volgens medewerkers.

Verskillende onderzoeken bevestigen dat SNS Bank op een goede manier invulling geeft aan haar rol als werkgever. SNS Bank is in het Incompany 200-onderzoek naar de medewerkertevredenheid binnen de grootste organisaties van Nederland verkozen tot beste werkgever in de financiële sector. In de algemene top-100 werden we nummer 2.

SNS Bank is in het Beste Werkgeversonderzoek van Effectory en Intermediair benoemd als een van de vijftig beste werkgevers van Nederland. Het onderzoek, gehouden onder ruim 370 Nederlandse organisaties, had meer dan 200.000 respondenten.

Bij de Computable Awards 2015 zijn we winnaar geworden in een nieuwe categorie: ICT-werkgever van het jaar onder niet-ICT-organisaties. Deze prijs is tot stand gekomen op basis van onderzoek van Enigma Research in opdracht van Computable.

Superpromoters

Een superpromoter is een enthousiaste en constructief-kritische medewerker die zijn of haar talenten en enthousiasme inzet om het Manifest nog meer te laten leven. Ze zetten zich in voor een bank waar mensen zich thuisvoelen. In 2015 hebben 42 medewerkers de Inhouse Superpromoter Academy gevolgd. Het totaal aantal medewerkers dat deze opleiding heeft gevolgd komt daarmee op 155. Deelnemers aan de Academy weten wat de kracht van enthousiasme is en zetten dit om in concrete actie. Voorbeelden daarvan zijn het persoonlijk kaartje voor klanten, de koffiekaart

Medewerkers- onderzoek

	2015	2014
Tevredenheid	7,6	7,5
Betrokkenheid	8,2	8,0
Respons	84%	79%

155
Superpromoters

(om iemand uit te nodigen voor een kop koffie) en de eindejaarsvideo van medewerkers over trots. Dergelijke initiatieven vergroten het enthousiasme over en de betrokkenheid bij SNS Bank. Het Superpromoter netwerk van SNS Bank wordt als voorbeeld genoemd voor andere bedrijven in de 2015 uitgave van het boek De Superpromoter van Rijn Vogelaar.

TALENTEN AANTREKKEN EN ONTWIKKELEN

Het ontwikkelen en inzetten van talenten staat hoog in het vaandel bij SNS Bank. In 2015 is een duidelijker koppeling gemaakt tussen personeelsplanning en de kandidaten voor talentprogramma's. De talentprogramma's zijn bovendien geëvalueerd en waar nodig verder met elkaar in lijn gebracht en aangepast aan het Manifest.

De lopende talentprogramma's, zoals het traineeship en het talent development programma, zijn gecontinueerd. In september begon een nieuwe lichter trainees met een tweejarig ontwikkelprogramma: drie managementtrainees en drie financial trainees.

Voor de SNS Winkels zoeken we ondernemende mensen met een financiële achtergrond. Het blijkt echter lastig deze mensen te vinden. Daarom zijn we begonnen met SNS Helden, een post hbo-programma in samenwerking met de Hogeschool van Amsterdam (HvA). Dit programma leidt twaalf ondernemende talenten op om een SNS Winkel te leiden.

DIVERSITEIT

Wij willen een organisatie zijn die past bij onze klanten; een organisatie van mensen met verschillende talenten, achtergronden en leeftijden, met een evenwichtige verhouding in het aantal mannen en vrouwen.

Diversiteit

	2015	2014
Man	55%	50%
Vrouw	45%	50%
Vrouwelijke leidinggevendenden	29%	30%

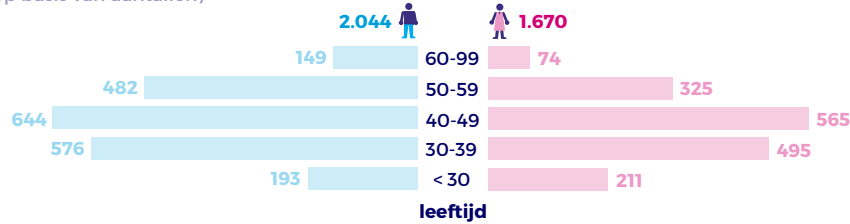
Verhouding mannen/vrouwen

Op grond van de Wet bestuur en toezicht geldt als streefcijfer dat ten minste 30 procent van de zetels in de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen is bezet door vrouwen en ten minste 30 procent door mannen. De Directie van SNS Bank bestaat uit één vrouw en vier mannen: met 20 procent is het streefcijfer dus niet gehaald. De Raad van Commissarissen wordt gevormd door twee vrouwen en drie mannen. Hier is 40 procent van de zetels bezet door vrouwen, waarmee is voldaan aan het streefcijfer.

In 2015 waren er zeven vrouwen van SNS Bank lid van Women in Financial Services (WIFS). Doelstelling van dit netwerk is het bevorderen van diversiteit en een betere balans tussen masculiene en feminiene waarden in de financiële sector. Een doelstelling die we als SNS Bank onderschrijven. WIFS organiseert verschillende evenementen in het jaar en biedt tevens een interessant netwerk. In 2016 gaan we opnieuw vaststellen of en hoe we het vrouwennetwerk een passende invulling kunnen geven.

Verdeling man/vrouw naar leeftijd

(op basis van aantallen)



Mensen met een arbeidsbeperking

SNS Bank stelt de menselijke maat voorop. Het is dan ook vanzelfsprekend dat we ons inspannen mensen met een arbeidsbeperking in dienst te nemen. In 2015 hebben we gesprekken gevoerd met alle afdelingen om mogelijkheden te vinden voor een duurzame plaatsing die naar tevredenheid is van de kandidaat en de afdeling. Dat heeft tot nu toe elf plaatsingen opgeleverd.

We gaan hiermee door zodat we eind 2016 voor vijftientig mensen met afstand tot de arbeidsmarkt een plek hebben gevonden binnen ons bedrijf. We geven waar mogelijk voorrang aan personen die behoren tot de doelgroep van de Participatiewet. Hiermee geven we invulling aan ons uitgangspunt dat deze medewerkers duurzaam onderdeel van de organisatie zijn.

Eind oktober was SNS Bank gastheer voor een meet & greet tussen werkgevers en werkzoekenden met een arbeidsbeperking. We wilden nieuwe kandidaten leren kennen en extra aandacht aan het onderwerp besteden. SNS Bank is ook actief in het regionale samenwerkingsverband Utrecht Onbeperkt aan de Slag, dat probeert het contact tussen deze groep werkzoekenden en werkgevers te vergemakkelijken.

DUURZAME INZETBAARHEID

De ontwikkelingen in onze organisatie, in de financiële sector en in ons vakgebied vragen allemaal aandacht en energie van onze medewerkers. Het is daarom van groot belang dat zij vitaal zijn, aan hun ontwikkeling werken en de regie nemen over hun eigen loopbaan.

Vitaliteit

Door de vele veranderingen binnen en buiten de organisatie en de onzekerheid die dat met zich meebrengt, kunnen medewerkers en managers een toenemende werkdruk ervaren. Die kan leiden tot werkstress. In het arboplan vinden medewerkers en leidinggevendenden oplossingen om werkdruk te voorkomen of te reduceren. Zij kunnen ook gebruik maken van diverse workshops en interventies om te leren omgaan met werkdruk.

Het ziekteverzuim is gemiddeld 3,9 procent (2014: 4,5 procent).

Opleiding en ontwikkeling

De ontwikkeling van medewerkers achten wij cruciaal voor de ontwikkeling van de bank. Persoonlijke ontwikkeling is niet iets vrijblijvends. Persoonlijke ontwikkeling en werken aan inzetbaarheid zijn belangrijk om te kunnen blijven voldoen aan veranderende (functie)eisen en arbeidsomstandigheden. Hiermee vergroten medewerkers hun vakmanschap, waarmee ze aantrekkelijk blijven op de in- en externe arbeidsmarkt.

Iedere medewerker heeft jaarlijks minstens één ontwikkelafpraak met zijn of haar leidinggevende. Leidinggevendenden krijgen een beoordeling voor de mate waarin zij de ontwikkeling van medewerkers hebben gefaciliteerd.

Loopbaanontwikkeling

Maandelijks beginnen ongeveer dertig nieuwe medewerkers bij onze organisatie. Sinds het voorjaar van 2015 werken we met het introductieprogramma 'OPEN', daarmee krijgen deze nieuwe collega's een warm welkom en een goede begeleiding. Bijzonder aan het programma is dat we nieuwe medewerkers niet vragen zich aan te passen, maar om met hun frisse blik de organisatie scherp te houden. Dit helpt ons te blijven ontwikkelen en innoveren.

Medewerkers zijn zelf regisseur van hun eigen ontwikkeling en daarmee ook van hun eigen loopbaan. Persoonlijk leiderschap is het uitgangspunt voor de gesprekkencyclus over prestaties en competentieontwikkeling van medewerkers. Zo bereiden medewerkers deze gesprekken zelf voor, ook het beoordelingsgesprek. Daarmee willen we bereiken dat ze goed kunnen inspelen op (toekomstige) veranderingen in hun werk.

Het LoopBaanPlaza biedt medewerkers allerlei diensten aan die bijdragen aan hun inzetbaarheid en zorgen dat ze "toekomstproof" worden. Het gebruik van loopbaanbegeleiding neemt toe, medewerkers maken graag gebruik van de gratis spreekuren bij de loopbaanadviseurs.

Functies in de financiële sector veranderen in hoog tempo. Daarom vinden wij het belangrijk dat medewerkers blijven investeren in hun ontwikkeling. Voor alle medewerkers hebben we op 17 november een loopbaanevent georganiseerd. Dit event stond in het teken van persoonlijke ontwikkeling en voorbereiding op de toekomst. Tijdens het loopbaanevent konden medewerkers uiteenlopende workshops volgen.

LoopBaan-Plaza zorgt er voor dat medewerkers "toekomst-proof" zijn

ARBEIDSVORWAARDEN

Beloningsbeleid

SNS Bank wil een maatschappelijk verantwoord beloningsbeleid voeren dat goed is uit te leggen. In het Groepsbeleid Beloning SNS Bank N.V. staat beschreven hoe SNS Bank naar belonen kijkt en hoe ze met beloning wil omgaan. Zie hiervoor het [remuneratierapport](#).

CAO

Eind 2015 is een nieuwe cao afgesloten, de eerste voor SNS Bank. Voorafgaande aan de cao-overleggen konden medewerkers tijdens dialoogbijeenkomsten op verschillende locaties aangeven wat zij belangrijk vinden. De 'Jouw cao, bouw je mee?'-bijeenkomsten werden georganiseerd door de cao-partijen (werkgever en vakbonden) gezamenlijk. Er namen ook OR-leden deel. De input uit deze bijeenkomsten hebben de cao-partijen meegenomen in het overleg. Tijdens het cao-proces zijn medewerkers online op de hoogte gehouden. Ze konden op het cao-platform ook hun mening geven.

De nieuwe cao heeft een looptijd van 1 januari 2016 tot 1 januari 2017 en kent onder andere de volgende afspraken:

- Het salaris van de bankmedewerkers wordt per 1 april 2016 verhoogd met 1,25 procent.
- De werkgever gaat in 2016 en 2017 meer pensioenpremie betalen om volledige pensioenopbouw mogelijk te maken.
- SNS Bank zal in 2016 vijf jongeren met een Wajonguitkering de kans bieden om werkervaring op te doen. Verder is het doel om eind 2016 vijftientig werknemers

met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst te hebben. Uitgangspunt is om deze werknemers duurzaam onderdeel van de organisatie te laten zijn.

Pensioenregeling

De pensioenregeling is per 1 januari 2015 gewijzigd als gevolg van gewijzigde fiscale wetgeving. Belangrijkste wijziging is de verlaging van het jaarlijkse opbouwpercentage van 2,15 procent naar 1,875 procent van de pensioengrondslag. De (opgebouwde) pensioenen zijn per 1 januari 2015 niet verhoogd. De financiële positie van het pensioenfonds was niet voldoende voor indexatie.

Overige kerncijfers

	2015	2014	2013
Gemiddeld aantal fte's ¹	2.923	2.258	2.107
Aantal fte's ¹	3.340	2.506	2.009
Aantal externen (FTE's) / Totaal aantal FTE's	20%	19%	15%
Verhouding man/vrouw	55%/45%	50%/50%	49%/51%
Vrouwelijke leidinggevenden	29%	30%	23%
Fultime en parttime werkzaam	71%/29%	69%/31%	66%/34%
Tijdelijk contract	13%	11%	10%
Opleidingskosten (euro's per fte)	2.114	1.930	1.390
Ziekteverzuim	3,9%	4,5%	4,6%
Respons medewerkersonderzoek	84%	79%	79%
Medewerkerstevredenheid	7,6	7,5	7,6
Medewerkerbetrokkenheid	8,2	8,0	7,8
Instroom	12,1%	10,7%	7,4%
Uitstroom	7,5%	5,4%	13,0%

1 Exclusief fte's van IT&C en Group Audit, deze waren in 2014 nog onderdeel van SNS REAAL.

PERSONELE THEMA'S IN 2016

In 2016 zal verder worden gewerkt aan de personele thema's. De focus ligt op vernieuwing van de arbeidsvoorwaarden, de verdere uitbouw van het werkgeversprofiel van SNS Bank, verder professionaliseren van performancemanagement en de uitrol van het programma Leidinggeven als vak. Duurzame inzetbaarheid blijft een belangrijk thema. Doelen op dit gebied voor 2016 zijn het (door)ontwikkelen en implementeren van activerend ontwikkelings- en loopbaanbeleid.

5.5 HET BELANG VAN INFORMATIETECHNOLOGIE

Dat klanten digitale dienstverlening hoog waarderen, blijkt uit de sterke opkomst van mobiel bankieren. Deze vorm van klantcontact is nu al het grootst. Al tientallen jaren leggen we met het ontwerp en de uitvoering van onze IT-dienstverlening een sterke focus op het maximaal kunnen bedienen van de klant, zowel voor de applicaties die we binnen de bank gebruiken, als voor de geautomatiseerde diensten waarmee de klant met ons contact heeft. Het resultaat is een klantgeoriënteerde systeeminrichting. Door een hoge mate van standaardisatie en gebruik van nieuwe technieken, met een focus op de lange termijn, beschikt SNS Bank over een moderne technische infrastructuur en een eenvoudig applicatielandschap. Dat biedt ons de flexibiliteit om snel aan te passen aan veranderende omstandigheden. Ontwikkeling en exploitatie van IT vindt onder eigen regie plaats, vakmanschap staat hierbij centraal. De beheersing van applicatieontwikkeling is gecertificeerd op CMMi volwassenheidsniveau 3, wat staat voor gestandaardiseerde processen, uniforme projectuitvoering en een gedefinieerd en herhaalbaar kwaliteitsniveau. De centrale IT-organisatie speelt een leidende rol in het neerzetten van de unieke Multi label & channel / Single System-architectuur.

Onze IT-inrichting helpt ons bij het verder invullen van onze challenger-rol in de Nederlandse markt. We kunnen klanten gemak en lage kosten bieden doordat we een hoge automatiseringsgraad hebben van onze klantprocessen via Straight-Through-Processing (STP). Dit geldt zowel voor functionaliteit die we aanbieden via het internet als via mobiel. IT geeft ons een competitief voordeel. Door de hoge automatiseringsgraad van beheer- en ontwikkelprocessen is onze dienstverlening betrouwbaar, dus weinig storingen. Door veel aandacht voor life cycle management en vakmanschap, is ons IT landschap overzichtelijk en modern zonder legacy. Hierdoor kunnen we snel digitale innovaties doorvoeren op bijvoorbeeld bankieren en mobiel betalen.

Continuïteit en beschikbaarheid

VERBETERINGEN IN 2015

Continuïteit dienstverlening

Continuïteit en beschikbaarheid van IT-systemen is cruciaal voor onze klanten. Ook in 2015 behoorde de beschikbaarheid van onze kernsystemen, het mobiele en internetkanaal tot de hoogste in de financiële / bancaire markt.

Splitsing IT bank en verzekeraar

In 2014 zijn we begonnen met een ambitieus, achttien maanden durend programma om de IT-systemen van bank en verzekeraar te splitsen in het kader van de ontvlechting van SNS REAAL. Dit programma voerden we onder eigen regie uit. Nadat alle businessonderdelen en hun applicaties al succesvol waren gemigreerd naar bank of verzekeraar, resteerde voor de eerste helft van 2015 de splitsing van het IT-bedrijf zelf. Volgens plan is deze splitsing in juli afgerond. Het fysieke netwerk tussen bank en verzekeraar is daarmee definitief losgekoppeld, zonder merkbare gevolgen voor de continuïteit en de beschikbaarheid van onze kernsystemen en kanalen.

Verbeteringen in het IT-domein

Aan een drietal verbeteringen in het IT-domein is aandacht gegeven, mede naar aanleiding van de splitsing van bank en verzekeraar. Deze verbeteringen betreffen de professionalisering van de Finance & Risk informatievoorziening, het verder implementeren van de Multi label & channel / Single System-architectuur in het hypotheeklandschap en de professionalisering van datamanagement.

- De Finance & Risk informatievoorziening kent na de splitsing een grote diversiteit aan systemen en informatieverzamelingen. Aan de hand van een uitgewerkte roadmap hebben we consolidatie- en rationalisatiemogelijkheden onderkend of al onderzocht en zijn projecten opgestart voor het vereenvoudigen en verder onder architectuur brengen van het Finance & Risk-systeemlandschap.
- Onze Multi label & channel / Single System-architectuur is een krachtige richtlijn om de complexiteit van ons IT-landschap te minimaliseren: hierbij wordt uitgegaan van standaardisatie en hergebruik van systemen waar mogelijk. In het hypotheeklandschap zijn met name de systemen in de midoffice en backoffice verder gestandaardiseerd en generationaliseerd. Hierdoor komen nieuwe functionaliteiten ter ondersteuning van onze groeiambities met hypotheek eenvoudiger en sneller voor meerdere labels en verkoopkanalen beschikbaar.
- We zijn begin 2015 een meer-jaren programma Datamanagement gestart om de beheersing en de kwaliteit van de data te verhogen. Belangrijke resultaten die dit jaar zijn geboekt liggen op het vlak van datagovernance, het datadefinitie proces, de regulatory reporting ketens, de functionele verrijking van ons corporate datawarehouse en verbeterde datakwaliteitsprocessen voor onze bronsystemen.

DOELSTELLINGEN IT

IT speelt een cruciale rol in het vormgeven van de bank van nu en de bank van morgen. Vooral in de wijze waarop technologie wordt ingezet in nieuwe en andere typen diensten voor onze klanten.

De komende jaren zal aandacht blijven uitgaan naar de hierboven genoemde verbeteringen die zijn ingezet in het IT-domein. Daarnaast krijgt een tweetal doelen extra aandacht:

- Innovatieve technologieën: op hoofdlijnen zien we kansen voor kwaliteitsverbetering en ondersteuning van de interactie tussen klanten en onze medewerkers door de inzet van Cognitive Computing. Hierbij kijken we zowel intern naar ondersteuning voor kennisintensievere processen als het afsluiten van hypotheek, als ook naar advisering richting onze klanten. In het op te richten Technologie Centrum zal geïnvesteerd worden in onder meer de technologische concepten 'Identity as an asset', 'Blockchain' en "Open Banking.
- IT-automatisering & actualiteit: het intensiveren van de automatiseringsgraad van de IT-organisatie zelf, ter verbeteren van serviceniveau, snelheid en efficiency en het up-to-date brengen van IT-componenten die door de splitsing een achterstand in actualisering hebben opgelopen.

INFORMATIEBEVEILIGING EN BESTRIJDING CYBERCRIME

Het gebruik en de afhankelijkheid van IT nemen onverminderd toe, zowel aan de kant van de klant als aan de kant van de bank. Dat betekent dat cybercrime een majeure impact kan hebben op de veiligheid en continuïteit van onze kanalen voor internetbankieren en mobiel bankieren. De cybercrimepogingen die we in 2015 zagen, waaronder phishing, malware en Distributed Denial of Service (DDoS) aanvallen, zijn een bekend fenomeen geworden.

We hebben gedurende 2015 doorlopend geïnvesteerd in het verder versterken van onze weerbaarheid tegen cybercrime en de professionaliteit van onze teams voor intelligence, monitoring en fraudeafhandeling uitgebouwd. Onze cybercrime-deskundigen monitoren en beoordelen cyberontwikkelingen nauwlettend, waarbij passende maatregelen worden getroffen als dat nodig is. Mede dankzij onze specifieke organisatie-inrichting hebben we deze aanvallen in de meeste gevallen weten te pareren en hebben we de overlast voor onze klanten tot een minimum kunnen beperken. De samenwerking met andere financiële instellingen en publieke partijen zoals het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) vormt een vitaal onderdeel in het

Cognitive Computing

Cognitive computing concentreert zich op de bouw en het gebruik van computers die functioneren als het menselijk brein. Het idee achter cognitive computing is dat een computer beter iets geleerd kan worden dan dat het wordt geprogrammeerd. Cognitieve computers leren uit de informatie die ze aangereikt worden, bijvoorbeeld uit gestructureerde (zoals databases) en ongestructureerde (zoals blogs, recensies, social media) bronnen en proberen van deze (big) data de context te 'begrijpen'. Als dit proces lukt, kan de computer een vraag beantwoorden zoals een mens doet, namelijk door het meest waarschijnlijke antwoord te kiezen in plaats van het correcte antwoord.

bereiken van effectieve verdediging tegen cybercrime. SNS Bank is hierbij actief betrokken.

5.6 BELASTINGBELEID

ALGEMEEN FISCAAL BELEID

SNS Bank onderhoudt een proactieve, open relatie met de fiscale autoriteiten. Deze relatie kenmerkt zich door transparantie en wederzijds vertrouwen. We delen relevante feiten en omstandigheden alsmede eventuele fiscale discussiepunten en standpunten. SNS Bank past alle nationale belastingwet- en regelgeving toe, waarbij we rekening houden met de achterliggende bedoeling.

Ook passen we de relevante internationale belastingverdragen en richtlijnen toe en onderschrijven we de OESO-richtlijnen ten aanzien van belastingen, corruptie en smeergelden. SNS Bank investeert niet in, of verstrekt leningen aan, ondernemingen die betrokken zijn bij corruptie en/of betrokken zijn bij financiële, milieu- en/of sociale schandalen. SNS Bank hanteert een redelijke uitkomst van de belastingheffing als uitgangspunt, enige vorm van agressieve arbitrage is daarmee niet aan de orde.

Over het boekjaar 2015 heeft SNS Bank € 128 miljoen aan vennootschapsbelasting over het resultaat verantwoord (26,9 procent effectieve belastingdruk bij een nominaal belastingtarief van 25 procent). Deze belasting betreft uitsluitend Nederlandse winstbelasting. SNS Bank heeft geen buitenlandse vestigingen en is derhalve geen buitenlandse winstbelasting verschuldigd.

De afwezigheid van activiteiten in het buitenland houdt dan ook in dat er geen sprake is van een Country-by-Country rapportage van SNS Bank.

Naast winstbelasting zijn er andere belastingen die ten laste van SNS Bank komen. Het betreft de volgende belastingen en bedragen over 2015:

- Loonbelasting en premieheffing: € 104 miljoen. Het betreft hier belasting en premieheffing die worden ingehouden op het salaris van de werknemers doch voor rekening komt van en wordt afgedragen door SNS Bank.
- Niet-verrekenbare omzetbelasting: € 45 miljoen. Een financiële instelling geniet vanwege de aard van haar dienstverlening een andere positie dan een gewone onderneming zoals een IT-onderneming of een producent. De financiële diensten die door een bank worden verleend vallen grotendeels onder een vrijstelling voor de omzetbelasting op grond waarvan de klant geen btw in rekening gebracht krijgt over de diensten die hij afneemt van een bank. Voor de klant is dit een voordeel; voor de bank heeft dit als nadeel dat de btw die betrekking heeft op de betreffende vrijgestelde dienst niet in aftrek kan worden gebracht. De niet-aftrekbare omzetbelasting leidt aldus tot een verhoging van de kosten.
- Bankenbelasting: € 2 miljoen. Deze belasting is niet aftrekbaar voor de winstbelasting.

FISCAAL BELEID TEN AANZIEN VAN KLANTEN

Alle nieuwe financiële producten die we aanbieden aan klanten worden vooraf beoordeeld en goedgekeurd door een Product Approval and Review Committee (PARC). Het PARC wordt voorgezeten door de Chief Operational Officer en bestaat uit diverse geledingen binnen de bank, waaronder Fiscale Zaken. Het PARC evalueert periodiek alle bestaande financiële producten. SNS Bank verstrekt geen fiscale adviezen aan klanten.

Daarnaast hanteert SNS Bank procedures en maatregelen voor de identificatie, verificatie en acceptatie van klanten. Deze procedures en maatregelen zijn en worden geïmplementeerd in lijn met de geldende Nederlandse wetgeving, Europese richtlijnen zoals de DAC (EU Directive on Administrative Cooperation) en de ESRR (EU Savings Directive) en internationale regelgeving zoals de CRS (OECD Common Reporting Standard) en FATCA (United States Foreign Account Tax Compliance Act).

FISCAAL BELEID TEN AANZIEN VAN STANDPUNTEN EN TRANSACTIES WAARBIJ FISCALE ASPECTEN EEN MATERIËLE ROL SPELEN

Ons fiscaal beleid is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- Fiscale robuustheid;
Het fiscale standpunt of de transactie dient te voldoen aan (fiscale) jurisprudentie en bestaande (fiscale) wet- en regelgeving dan wel (fiscale) wet- en regelgeving waarvan vaststaat dat deze op afzienbare termijn in werking zal treden. Daar waar mogelijk zal vooraf afstemming met de fiscale autoriteiten plaatsvinden waarbij de afstemming in een ruling / vaststellingsovereenkomst zal worden vastgelegd. Indien nodig, kan de fiscale robuustheid worden onderbouwd met een zogeheten 'opinion letter' afkomstig van een belastingadvieskantoor van goede naam en faam.
- Substance;
Het dient te gaan om een fiscaal standpunt of een transactie die vanuit een zakelijk en maatschappelijk oogpunt gezien relevant is.
- Inschatting impact fiscale risico's.
Het in te nemen fiscale standpunt over de uit te voeren transactie dient op basis van een redelijke en weloverwogen inschatting vooraf van de impact van de fiscale risico's geen aanleiding te geven tot materiële negatieve (fiscale) gevolgen, waaronder reputatieschade.





IN 2015 IS DE
HUIZENPRIJS GEMIDDELD



2,3%

GESTEGEN

DIT KOMT NEER
OP ONGEVEER

€4.500

6 Risicobeheer, kapitaal- en liquiditeits- management

Bankieren met de menselijke maat is ook de leidraad voor de wijze waarop we SNS Bank kapitaliseren en risico's beheren. Hypotheken, sparen en betalen vormen de basis van onze dienstverlening aan klanten in Nederland. We kiezen daarbij zeer bewust voor een duurzame aanpak. Dat houdt in dat SNS Bank alleen risico's neemt die ze kan overzien en beheersen, passend bij ons gematigde risicoprofiel. We werken aan een volwassen niveau van risicobeheersing en ontwikkelen een geïntegreerde sturing van onze financiële en niet-financiële risico's.

6.1 SAMENVATTING 90**6.2 INRICHTING RISICOMANAGEMENT 91**

6.2.1	Risicogovernance	92
6.2.2	Risicocultuur	95

6.3 RISICOPROFIEL EN RISICOBEREIDHEID 96

6.3.1	Belangrijkste risicothema's	96
6.3.2	Risicoclassificatie	97
6.3.3	Risicobereidheid en maatstaven	98
6.3.4	Relatie met IFRS 7	103

6.4 KAPITAALMANAGEMENT 104

6.4.1	Management en beheersing	105
6.4.2	Ontwikkeling in kapitaaleisen	107
6.4.3	Kapitaalstructuur	110
6.4.4	Risicogewogen activa	112
6.4.5	Pillar 1 vereisten onder CRR/CRD IV	114
6.4.6	Kapitaalratio's	115
6.4.7	Leverage ratio	115
6.4.8	MREL en TLAC	117

6.5 KREDIETRISICO 118

6.5.1	Risicoprofiel	118
6.5.2	Particuliere hypotheke	124
6.5.3	Overige particuliere kredieten	134
6.5.4	Zakelijke kredieten aan het mkb	136
6.5.5	Onderhandse leningen	138
6.5.6	Duurzame financieringen ASN Bank	140
6.5.7	Vorderingen op de overheid	140
6.5.8	Beleggingen	141
6.5.9	Risicomitigering	142

6.6 MARKTRISICO 147

6.6.1	Risicoprofiel	147
-------	---------------	-----

6.6.2	Management renterisico	147
6.6.3	Marktriscoprofiel in cijfers	148

6.7 LIQUIDITEITSMANAGEMENT 153 EN FINANCIERING

6.7.1	Algemeen	153
6.7.2	Liquiditeitsmanagement	153
6.7.3	Liquiditeitsrisicoprofiel	156
6.7.4	Financieringsstrategie	160
6.7.5	Bezwaarde en onbezwaarde activa	162

6.8 CREDIT RATINGS 163**6.9 NIET-FINANCIËLE RISICO'S 165**

6.9.1	Inleiding	165
6.9.2	Belangrijkste ontwikkelingen in 2015	165
6.9.3	Governance en beheersing	165
6.9.4	Risicothema's	166
6.9.5	Kapitaalvereiste niet-financiële risico's/ operationeel risico	171

Gematigd risicoprofiel

6.1 SAMENVATTING

Bij ons business model, dat is gericht op de consumentenmarkt en het mkb, waarvoor we eenvoudige financiële producten aanbieden, past een gematigd risicoprofiel. In 2015 voldeed het risicoprofiel aan de organisatiedoelstellingen en bleef binnen de maatstaven van de risicobereidheid.

De risicogovernance en de risicomangementorganisatie hebben we in 2015 verder ontwikkeld en verbeterd: de verantwoordelijkheid voor en het eigenaarschap van de verschillende risico's zijn beter vastgesteld en er is extra focus gekomen op de sturing van de niet-financiële risico's.

Kapitalisatie

De toegang tot kapitaal en liquiditeit via de financiële markten is verbeterd door de verplaatsing van SNS Bank N.V. naar SNS Holding B.V. SNS Bank heeft daardoor zelfstandig toegang tot de kapitaalmarkt. De kapitaalpositie van SNS Bank is in 2015 versterkt en gediversificeerd door, onder andere, een Tier 2-uitgifte van € 500 miljoen in het vierde kwartaal. De totaal kapitaalratio steeg met 11,1 procentpunt. SNS Bank is goed gepositioneerd om te kunnen voldoen aan de kapitaalvereisten die voortvloeien uit te verwachten toekomstige regelgeving en de mogelijk hogere kapitaaleisen voor hypotheek.

Kredietrisico

De kwaliteit van de kredietportefeuille is verbeterd. Het herstel van de particuliere hypotheekmarkt dat zich in 2014 aandeed, zette door. De aantrekkende Nederlandse economie, licht gestegen huizenprijzen en de wat lagere werkloosheid hebben een positief effect op de betalingscapaciteit van klanten. Dat heeft geresulteerd in minder achterstanden in de portefeuille en een verlaging van de kredietvoorzieningen. Per saldo is sprake van 20 procent minder betalingsachterstanden in de portefeuille en een 10 procent lagere kredietvoorziening bij een afname van de portefeuille met 1,5 procent.

Marktrisico

In 2015 bleef de marktrente op een zeer laag niveau. Als reactie hierop hebben relatief veel klanten hun hypotheek vervroegd afgelost of omgezet naar een langere rentevaste looptijd. Het effect hiervan op het renterisicoprofiel heeft SNS Bank gedurende 2015 gemitigeerd door bij te sturen met rentederivaten.

Liquiditeitsrisico

Met de Tier 2-uitgifte in het vierde kwartaal is de financiering van SNS Bank, die grotendeels bestaat uit spaartegoeden, verder gediversificeerd en versterkt.

De Loan-to-Deposit ratio daalde in 2015 van 113 procent naar 105 procent als gevolg van een stijging van de hoeveelheid spaargeld van particuliere klanten in combinatie met een afname van de uitstaande verstrekte leningen. De liquiditeits- en financieringspositie van SNS Bank verbeterde en voldeed aan zowel de interne targets als externe regelgeving.

Niet-financiële risico's

In 2015 zijn we begonnen met de implementatie van het Integrated Control Framework (ICF) om een beheerste bedrijfsvoering te realiseren in alle onderdelen van SNS Bank. Ook hebben we een stap voorwaarts gezet met risicoassessments van de meest materiële processen binnen SNS Bank waaronder Hypotheken, Bijzonder

Beheer en Finance. Verder maken de rapportages over niet-financieel risico deel uit van onze strategische besluitvorming; deze ondersteunen daarmee de sturing van de niet-financiële risico's.

6.2 INRICHTING RISICOMANAGEMENT

Een risico is de kans op een onzekere uitkomst. Vanuit de bank kijken we vooral naar risico dat een potentieel gevaar resulteert in een daadwerkelijk incident en leidt tot schade, ofwel $\text{Risico} = \text{Kans} \times \text{Blootstelling} \times \text{Gevolg}$.

Om risico's te beheersen en daarmee de waarde van de bank en voor de klanten te beschermen, kunnen maatregelen worden genomen. Dit wordt risicomanagement genoemd. Risicomanagement is een continu proces waarin risico's die de doelstelling van de organisatie en haar stakeholders kunnen schaden, worden onderkend en beoordeeld. De risico's worden ingeschat op de kans van optreden en op de mogelijke gevolgen. Door de inschatting te vergelijken met de risicobereidheid van de organisatie, wordt duidelijk of het risico acceptabel is, of dat maatregelen nodig zijn.

Maatregelen kunnen bestaan uit acties om de kans op een gebeurtenis te verkleinen of om de eventuele schade te beperken. De keuze aan acties valt uiteen in het vermijden of voorkomen, het beheersen of verminderen, danwel het overdragen van het risico. Door de risico's en de ingezette maatregelen te blijven monitoren kan worden vastgesteld of de gewenste risicobeheersing zijn doel treft, en zal indien nodig worden bijgestuurd.

Bankieren en risico hebben veel met elkaar te maken; bankieren draait om het aangaan en beheren van risico's die je kunt overzien. Adequaat risicomanagement vervult daarom in onze organisatie een sleutelrol. Ze ondersteunt onze strategie en stelt ons in staat die uit te voeren. Risicomanagement draagt bij aan een excellente bedrijfsvoering waarin financiële en niet-financiële risico's op een gecontroleerde manier worden beheerst.

Belangrijkste ontwikkelingen in 2015

In 2015 is een aantal aanpassingen doorgevoerd in de samenstelling, mandaten en werkwijze van de risicocomités.

De verantwoordelijkheid en het eigenaarschap voor risico's is verder uitgewerkt. De toebedeling van risico's gebeurt bij ons volgens het principe van 'three lines of defence'. Wij hebben de verantwoordelijkheid voor het retailkredietrisico nadrukkelijker ingebed in een eerste lijns risicomanagementfunctie.

In 2015 hebben we extra focus gelegd op de sturing van de niet-financiële risico's. De meetbaarheid van de niet-financiële risicomaatstaven waarover elk kwartaal wordt gerapporteerd, is verbeterd. We hebben de risicosturing en het vaststellen van de risk appetite en het risicoprofiel beter geïntegreerd in de planning- en budgetteringscyclus.

We zijn in 2015 begonnen met de uitrol van het Integrated Control Framework (ICF) binnen onze onderneming. Met het ICF krijgen we een beter en geïntegreerd beeld van onze risico's en de wijze waarop we deze kunnen sturen. De risicorapportages en analyses zijn het afgelopen jaar verbeterd en sneller beschikbaar door onze investering in de kwaliteit van de geïntegreerde rapportages. Doordat we bezig zijn met de implementatie van de PERDARR⁵ richtlijnen zijn onze rapportages meer

**Extra focus op
sturing niet-
financiële
risico's**

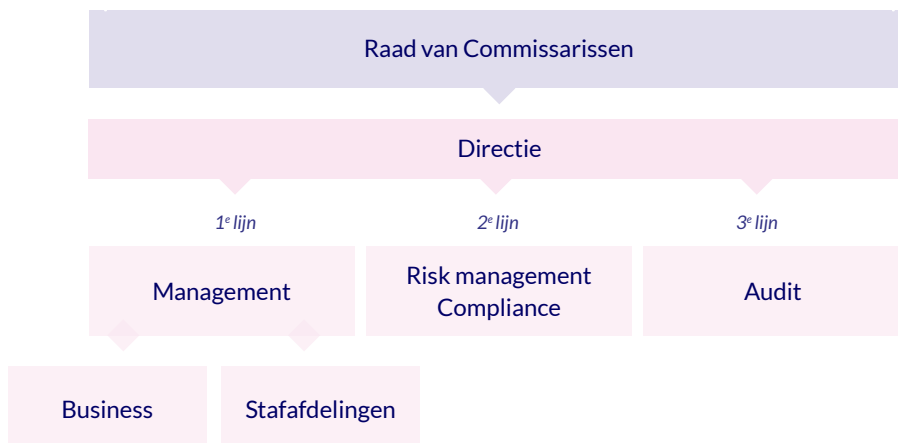
betrouwbaar en volledig omdat de onderliggende informatiestroom in kaart is gebracht.

6.2.1 RISICOGOVERNANCE

6.2.1.1 Three lines of defence

De risicogovernance is gebaseerd op het 'three lines of defence' model.

Three lines of defence model



Eerste lijn - Business

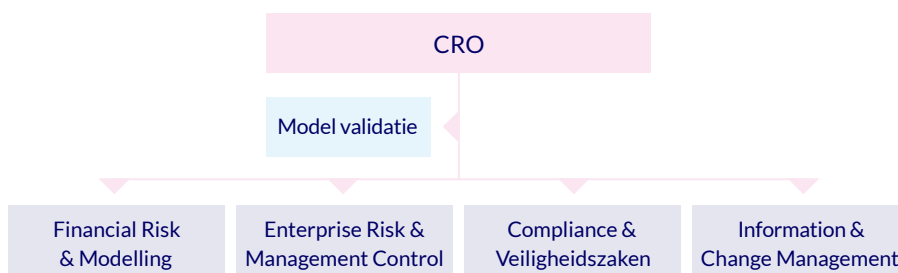
Het (lijn)management van de bedrijfsonderdelen is verantwoordelijk voor het inrichten en uitvoeren van de eigen processen, voor het risico dat wordt genomen en voor de resultaten. Dit gebeurt binnen de kaders van het risicomanagementbeleid en de afgesproken risicobereidheid.

Tweede lijn – Risk Management

Risk Management bepaalt de grenzen voor de eerste lijn door beleidskaders en beleidsnormen op te stellen. Daarnaast ondersteunt en adviseert de tweede lijn het eerstelijnsmanagement en bewaakt ze of die zijn verantwoordelijkheden op een juiste wijze neemt. De tweede lijn brengt hierover rapport uit, adviseert de Directie of de risicobeheersingscomités.

Onze risicobeheersingsorganisatie ziet er als volgt uit:

Risicobeheersingsorganisatie



Het monitoren van de financiële risico's, het opstellen en beheren van het risicobeleid hiervoor, alsook de ontwikkeling van de financiële risicomodellen zijn de verantwoordelijkheid van de afdeling Financial Risk & Modelling,

Naast de monitoring van de niet-financiële risico's en het opstellen en beheren van het risicobeleid hiervoor, is de afdeling Enterprise Risk & Management Control verantwoordelijk voor de ontwikkeling en het beheer van het economisch kapitaalmodel en de raamwerken voor risicobesturing en risicobeleid.

De verantwoordelijkheid voor het bewaken van de reputatie en de integriteit van SNS Bank, en het opstellen en beheren van het beleid hiervoor ligt bij Compliance. Deze afdeling is ook verantwoordelijk voor veiligheidszaken.

De afdeling Information & Change Management bewaakt de veranderkalender binnen het risicodomein en zorgt voor de uitvoering ervan.

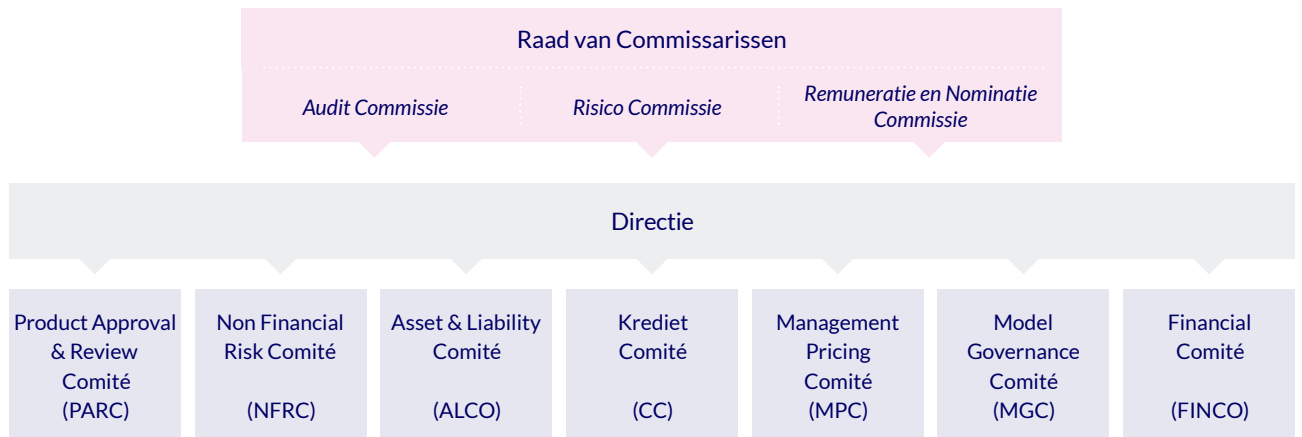
Modelvalidatie is afzonderlijk gepositioneerd binnen de tweede lijn: ze heeft een onafhankelijke rol bij het toetsen en valideren van risicomodellen.

Derde lijn – Audit

Audit toetst periodiek, gebaseerd op een risicoanalyse, de opzet, het bestaan en de werking van de processen van de eerste- en tweede lijn. Daarnaast evalueert Audit de effectiviteit van de governance, het risicomanagement en de beheersingsprocessen. Ze geeft zij hierover een onafhankelijk oordeel aan de Directie en aan de Raad van Commissarissen (RvC) van SNS Bank.

6.2.1.2 Risicocomités

Risicocomités



De RvC is verantwoordelijk voor het toezicht op de Directie en wordt hierin ondersteund door een drietal commissies, de Audit Commissie, de Risico Commissie en de Remuneratie en Nominatie Commissie. Deze commissies bereiden de besluitvorming van de RvC voor over de taken die aan hen zijn toegewezen. De Audit Commissie ziet toe op de kwaliteit van de financiële informatieverschaffing, de opzet, het bestaan en de werking van de beheersmaatregelen en het functioneren van de Auditfunctie. De Risico Commissie ondersteunt de RvC op het gebied van risicogovernance, de beheersing van risico's en het risicobeleid. De Remuneratie en Nominatie Commissie richt zich op het opstellen van de selectiecriteria en benoemingsprocedures voor de leden van de Directie en de RvC. Tevens beoordeelt

deze commissie periodiek het functioneren van de Directie en ziet ze toe op het beleid op het gebied van selectiecriteria en benoemingsprocedures voor het hoger management.

De Directie is eindverantwoordelijk voor de risicobeheersing binnen de bank. Zij wordt hierin ondersteund door risicocomités met daarin vertegenwoordigers van de eerste en de tweede lijn in elk risicocomité. De derde lijn is geen vaste vertegenwoordiger in de risicocomités maar kan te allen tijde aanwezig zijn bij overleggen en ontvangt alle informatie.

Halverwege 2015 is de risicocomitéstructuur geëvalueerd. Dit heeft geresulteerd in de integratie van het Bank Risico Comité in de Directievergadering om de directe sturing op risico's te versterken en meer te integreren in overall bank beleid. Ieder lid van de Directie zit een risicocomité voor. Het vetorecht dat de risicomanagementvertegenwoordigers hadden, is vervangen door een escalatiemogelijkheid voor elk van de leden van een risicocomité.

- De Directie van SNS Bank is het hoogst rapporterende orgaan voor risicobeheersing. Zij definieert het gewenste risicoprofiel voor financiële en niet-financiële risico's. Ook stelt ze de risicobereidheid, risicobeleidskaders en het risicobeheersingsraamwerk vast voor SNS Bank en alle daaronder vallende, juridische, entiteiten.
- Het Product Approval and Review Comité (PARC) heeft als taak nieuwe en bestaande producten en diensten die we onze klanten aanbieden, goed te keuren en periodiek te evalueren. Sturing vindt plaats op het risicoprofiel van bestaande en nieuwe producten en diensten. Wet- en regelgeving, het belang van de klant en ons Manifest zijn hiervoor richtinggevend. Het PARC beoordeelt de financiële en niet-financiële risico's bij de ontwikkeling van nieuwe producten of de revisie van bestaande producten.
- Het Niet-Financieel Risicocomité (NFRC) is verantwoordelijk voor de sturing op de risicokaders en risicobereidheid voor niet-financiële risico's. Tot de verantwoordelijkheden van het NFRC behoort het vaststellen van normen en limieten op het gebied van niet-financiële risico's.
- Het Asset & Liability Comité (ALCO) neemt besluiten over de optimale sturing van het renteresultaat, het kapitaal en de liquiditeitspositie. Het ALCO is ook verantwoordelijk voor de sturing op deze risico's met als doelstelling lange termijn groei te realiseren.
- Het Kredietcomité (KC) is verantwoordelijk voor de beheersing van kredietrisico's binnen de kaders die de Directie vaststelt en binnen de planning- en budgetteringscyclus. Het KC stuurt en bewaakt de ontwikkeling van het kredietrisico in de portefeuilles.
- Het Management Pricing Comité (MPC) stuurt op een duurzaam rendabele portefeuille en maakt hierbij een afweging tussen volume, risico en rendement. Dit gebeurt binnen de kaders van externe regelgeving en het risicobeleid. Met behulp van het prijsbeleid worden de portefeuilles zodanig gestuurd dat ze aansluiting houden bij de doelmarkten.
- Het Model Governance Comité (MGC) bewaakt de kwaliteit en uniformiteit van alle financiële risico- en waarderingsmodellen.
- Het Financial Comité (FINCO) is verantwoordelijk voor de beheersing van de financiële en consolidatie processen, management informatie en de interne en externe verslaglegging. Het FINCO is ook verantwoordelijk voor de sturing op kosten/baten, treasury en fiscale zaken.
Het FINCO heeft een bijzondere plaats in de risicocomitéstructuur. Het FINCO heeft geen directe verantwoordelijkheid voor risicobeheersing maar het mandaat sluit sterk aan bij de beheersing van de financiële risico's.

Boards

Naast de risicocomitéstructuur zijn er een Regulatory Board en een Information Board. De Regulatory Board heeft als taak relevante prudentiële wet- en regelgeving te signaleren en toe te zien op een juiste en tijdige implementatie daarvan binnen SNS Bank. De Information Board stelt beleid vast over datamanagement en bewaakt de implementatie ervan. Ook is de Information Board verantwoordelijk voor het vaststellen van de datadefinities.

De Regulatory Board en de Information Board vallen onder de verantwoordelijkheid van een Directielid. Vanuit het risicodomein en het financedomein hebben vertegenwoordigers zitting in beide boards. In de Information Board is ook de IT-afdeling vertegenwoordigd.

6.2.2 RISICOCULTUUR

Het Manifest van SNS Bank is het anker voor ons denken en handelen. Daarin staan de waarden en uitgangspunten die aan de basis liggen van onze strategische ambities. Het omschrijft tevens de kaders voor de risicocultuur die we nastreven.

Voor een gedragen risicocultuur vinden we de 'tone at the top' van belang. In 2015 kreeg de tone at the top zichtbaar invulling met het ICF programma doordat risicobewustzijn en de verankering ervan in de organisatie één van de doelstellingen is. De Directie heeft dit als één van de strategische programma's gekwalificeerd. Ook is de voortzetting van ons evenwichtig beloningsbeleid een belangrijk onderdeel van de tone at the top.

Één van onze strategische prioriteiten is 'excellente bedrijfsvoering'. We verwachten van de medewerkers dat ze binnen hun eigen verantwoordelijkheidsgebied bekend zijn met de risico's en hiermee op een bewuste manier omgaan. In het kader van het ICF is dit jaar een gedeelte van de processen binnen onze organisatie geëvalueerd. Doel is de verantwoordelijkheden beter te beleggen en de medewerkers te betrekken bij het vaststellen van de risico's en de benodigde risicobeheersing hiervoor. Voor het uitvoeren van deze evaluaties is een intensieve samenwerking tussen de eerste en tweede lijn nodig.

De risicocultuur heeft ook haar weerslag op het beloningsbeleid en de planning- en beoordelingscyclus van individuele medewerkers. Leidinggevendens zorgen ervoor dat de risicorichtlijnen bij de medewerkers bekend en inzichtelijk zijn. Ook in 2015 hebben we in ons beloningsbeleid aandacht besteed aan de juiste verhouding tussen risico en rendement. We hebben onze interne richtlijnen uitgebreid waarbij de randvoorwaarden zijn beschreven waaraan een eventuele variabele beloning moet voldoen. De Directie is daarbij uitgesloten van een variabele beloning. Deze richtlijnen zijn van toepassing op de Directie en de medewerkers.

Het manifest is het anker voor ons denken en handelen

6.3 RISICOPROFIEL EN RISICOBEREIDHEID

6.3.1 BELANGRIJKSTE RISICOTHEMA'S

In onze jaarlijkse strategische risicoanalyse hebben we zes risicotema's vastgesteld die we verder hebben uitgewerkt en waarvoor de verantwoordelijkheden zijn belegd binnen de organisatie.

Thema	Aard van het risico
Business model	De focus van ons bedrijfsmodel op hypotheek, sparen en betalen voor Nederlandse (retail)klanten en de groei-ambities in een omgeving met toenemende concurrentie, veroorzaken strategische risico's.
Data management	Onvoldoende kwaliteit, besturing en toegankelijkheid van data vormen een belemmering voor een volledig en snel overzicht van en inzicht in exposures en daarmee verbonden risico's.
Beheersing organisatie	Een eigen zelfstandige risicogovernance en -organisatie voor SNS Bank vereist een robuuste risico-infrastructuur. Daarnaast zal SNS Bank, om succesvol en duurzaam te zijn, de kwaliteit en voorspelbaarheid moeten beheersen van de diensten die ze aanbiedt.
Druk van regelgeving en toezicht	De aanhoudende toestroom van regulering zorgt voor een toenemende vraag naar gedetailleerde rapportages door toezichthoudende instanties. Nieuwe ontwikkelingen in regelgeving zijn onzeker en de volle impact daarvan is daardoor nog moeilijk in te schatten.
Kapitalisatie	Ontwikkelingen in de regelgeving zijn onzeker en kunnen resulteren in nog hogere kapitaaleisen.
Cyber crime	Bedreigingen door cyber crime aanvallen op banken kunnen leiden tot onderbreking van diensten, verlies van vertrouwelijke informatie, verlies van middelen, claims en verslechtering van de reputatie en van het vertrouwen in SNS Bank.

Het eerste thema, Business model, raakt aan het strategisch risico. Dit is het risico dat strategische doelstellingen niet worden gerealiseerd omdat de bank niet in voldoende mate, of niet snel genoeg op veranderingen in de omgevingsfactoren en het ondernemingsklimaat reageert. De keuze voor het business model bepaalt in belangrijke mate het strategische risico. De focus van SNS Bank op het Nederlandse retailsegment met een beperkt aantal producten brengt concentratierisico met zich mee ('alle eitjes in één mandje'). Onze groeiambities willen we op de Nederlandse hypotheek- en spaarmarkt realiseren, door het aangaan van meer klantrelaties via betaalrekeningen, die gekenmerkt wordt door toenemende concurrentie. Dat vereist een slimme aanpak en snel handelen op veranderingen in de markt, een wendbare organisatie als smart-follower.

Met deze focus en specialisatie, is samen met kostenbeheersing een beheerste en verantwoorde bedrijfsvoering noodzakelijk op het gebied van risicogovernance, processen en datakwaliteit. Zo kunnen we het business model volledig uitnutten en een duurzaam verdienmodel volgen. De beheerste bedrijfsvoering helpt ons ook om ons aan te passen aan groei en veranderingen.

Het gebruik van ons Manifest als leidraad bij besluitvorming is een belangrijk hulpmiddel en onderscheidend vermogen in het bankenlandschap om het risico van ons business model te verminderen.

De overige vijf risicotema's worden behandeld in de [paragraaf 6.4](#) (Kapitalisatie) en [paragraaf 6.9](#) (de resterende thema's).

6.3.2 RISICOCCLASSIFICATIE

De risicoclassificatie vormt het stramien voor de opzet van risicobeheersing en risicobereidheid. Elk risicotype is verder uitgewerkt in onderliggende subrisico's en in kwalitatieve en interne meetbare maatstaven. De maatstaven vormen de kaders voor onze risicobeheersing. Elk kwartaal wordt over de maatstaven gerapporteerd aan het risicocomité dat op het betreffende risico stuurt.

De risicoclassificatie en bijbehorende risicomaatstaven worden jaarlijks geëvalueerd als onderdeel van het plannings- en budgetteringsproces. We beoordelen dan of alle materiële risico's zijn onderkend en in afdoende mate worden beheerst. Mogelijke aanpassingen in de classificatie, de risicomaatstaven en risicolimieten vloeien onder meer voort uit een wijziging in strategie, regelgeving en risicocapaciteit. In 2015 zijn er voor de financiële risico's wijzigingen doorgevoerd zoals het opnemen van de 'Loan-to-Deposit-ratio', de implementatie van een scorecard bij de acceptatie van hypotheek, en maatstaven voor bepaalde kredietportefeuilles zoals die van ASN Bank. Ook de niet-financiële risico's zijn uitgewerkt in meetbare maatstaven.

Risicoclassificatie



De strategische risicoanalyse en de risicoclassificatie vormen nu het uitgangspunt van onze jaarlijkse cyclus. Binnen de budgetteringscyclus geven de limieten van de risicomaatstaven de kaders aan waarbinnen moet worden gewerkt.

6.3.3 RISICOBEREIDHEID EN MAATSTAVEN

Onderstaande tabel geeft de uitwerking van onze risicoclassificatie, Risk Appetite Statements en maatstaven.

Strategisch risico

Definitie

STRATEGISCH RISICO

Het risico dat strategische doelstellingen niet worden gerealiseerd, omdat de onderneming niet, niet in voldoende mate, of niet snel genoeg reageert op veranderingen in de omgevingsfactoren en het ondernemingsklimaat.

Risk Appetite Statement

We willen een mensgerichte, maatschappelijke en duurzame retailbank zijn die in staat is zich tijdig aan te passen aan wijzigende businessomstandigheden met als doel klanten excellente diensten te verlenen.

Risicomaatstaf

Aanpassingsvermogen: De mate waarin we in staat zijn flexibel in te spelen op kansen en bedreigingen in de markt en omgeving en in staat zijn veranderingen tijdig, beheerst en kostenefficiënt door te voeren.

Kostenontwikkeling: De mate waarin we in staat zijn de kosten in verhouding tot het balanstotaal, c.q. de vaste kosten ten opzichte van de totale kosten in de hand te houden om daarmee winstgevendheid en flexibiliteit te behouden.

Marktaandeel: De mate waarin we in staat zijn marktaandeel in Nederland te behouden en te vergroten in de doelmarkten hypotheek, sparen en betalen.

Maatschappelijk verantwoord bankieren: De mate waarin we invulling geven aan de verwachtingen die klanten, stakeholders en de maatschappij hebben van belangrijke maatschappelijke thema's waar we, door onze keuze om de aan ons toevertrouwde gelden te investeren, invloed op kunnen uitoefenen.

Operationeel risico

Definitie

OPERATIONEEL RISICO

Het risico van directe of indirecte verliezen die het gevolg zijn van ontoereikende of gebrekkige interne processen en systemen, van ontoereikend of gebrekkig menselijk handelen, dan wel van externe gebeurtenissen (zoals fraude- en criminaliteitsrisico's).

Risk Appetite Statement

Onze effectieve en efficiënte processen staan borg voor hoge kwaliteit. We accepteren lage foutpercentages in de uitvoering en als fouten voorkomen leren we hiervan.

We werken met voldoende, competente medewerkers en bieden een omgeving die hen in staat stelt met plezier en lef de organisatiedoelen te realiseren.

Om onze klanten en bedrijfsprocessen te ondersteunen, hebben we een efficiënte IT-voorziening en hebben we een lage tolerantie voor verstoringen in de integriteit en continuïteit van systemen en de betrouwbaarheid, vertrouwelijkheid en integriteit van informatie.

Risicomaatstaf

Waardestroom performance monitor: De mate waarin we in staat zijn onze belangrijke waardestromen kwalitatief uitstekend en op efficiënte en effectieve wijze uit te voeren.

Fraude- en criminaliteitsmonitor: De mate waarin we in staat zijn verliezen door interne en externe fraude en (cyber)criminaliteit tijdig te signaleren en hiertegen maatregelen te nemen.

Monitor businesspartners: De mate waarin de businesspartners in lijn opereren met onze doelstellingen, regels en eisen.

Modelmonitor: De mate waarin we onze financiële modellen adequaat aanpassen aan actuele omstandigheden.

Personeelsmonitor: De mate waarin we beschikken over gemotiveerde, competente, kritische en tevreden medewerkers.

Cultuurmonitor: De mate waarin we onze financiële modellen adequaat aanpassen aan actuele omstandigheden.

IT-Performancemonitor: De mate waarin we beschikken over effectieve en efficiënte IT-systemen voor onze klanten en eigen bedrijfsvoering, inclusief de maatregelen die zijn getroffen om de beschikbaarheid, integriteit, vertrouwelijkheid en continuïteit van de informatievoorziening te waarborgen.

Financiële risico's

Definitie

KAPITALISATIERISICO

Het risico dat de kapitaalpositie onvoldoende is om als buffer te dienen voor het optreden van onverwachte verliezen die kunnen optreden als één of meer risico's waaraan de onderneming blootstaat zich manifesteert.

Risk Appetite Statement

We streven naar een solide en gediversifieerde kapitaalpositie die onze strategie ondersteunt en passend is bij ons risicoprofiel. We willen ruim boven de minimale kapitaalvereisten opereren.

Risicomaatstaf

.....
Kapitalisatiegraad: De mate waarin we, inclusief dochterondernemingen, beschikken over voldoende kapitaal.

LIQUIDITEITSRISICO

Het risico dat de onderneming niet op korte termijn kan beschikken over voldoende liquide middelen om aan financiële verplichtingen te voldoen, onder normale omstandigheden of in tijden van stress. Daarnaast wordt onder liquiditeitsrisico de kans verstaan dat de balansstructuur zich zodanig ontwikkelt dat de onderneming overmatig blootgesteld raakt aan verstoringen binnen haar fundingbronnen.

Onze risicobereidheid voor liquiditeit is laag; we streven naar een sterke liquiditeit en fundingpositie waarbij we rekening houden met de verschillende types liquiditeitsrisico.

.....
Intraday liquidity risk: De mate waarin we niet in staat zijn om aan onze financiële verplichtingen te voldoen.

.....
Contingency liquidity risk: De omvang van onze liquiditeitspositie en de mate waarin we kunnen voldoen aan onze financiële verplichtingen op onverwachte en korte termijn.

.....
Funding liquidity risk: De mate waarin we over een stabiele funding kunnen beschikken op de middellange- en lange termijn.

MARKTRISICO

Het risico dat het vermogen, resultaat of de continuïteit wordt bedreigd door bewegingen in het niveau van en/of volatiliteit in marktprijzen zoals rentetarieven, kredietopslagen, koersen van aandelen en vreemde valuta.

Onze risicobereidheid voor renterisico is gemiddeld, we streven ernaar de rente-inkomsten en 'economic value of equity' te beschermen en te stabiliseren voor potentiële negatieve rentebewegingen.

.....
Interest Rate Risk: De mate waarin veranderingen in de rentestanden de resultaten van SNS Bank veranderen.

.....
Value at Risk: De omvang van het potentiële verlies dat een positie over een bepaalde periode bij een bepaald zekerheidsniveau loopt.

Definitie

KREDIETRISICO
 Het risico dat een kredietnemer/ tegenpartij een financiële of andere contractuele verplichting niet nakomt.

Risk Appetite Statement

We streven ernaar om ons kredietrisico zodanig te beheersen dat de financiële positie van SNS Bank (kapitaal en liquiditeit) niet wordt bedreigd.

Risicomaatstaf

-
Nieuwe instroom: De toegekende risicokwalificatie van de nieuwe productie van hypotheke.
-
Lopende portefeuille: Het verwachte verlies en de gemiddelde Loan-to-Value van het lopende deel van de portefeuille dat niet 'in default' is verklaard .
-
Uitstroom uit de portefeuille: De score van de kwaliteit van de uitstroom, zowel de natuurlijke als onnatuurlijke uitstroom.
-
Achterstandenbeheer en Bijzonder Beheer: De omvang van de portefeuille in achterstand, de mate van herstel van posten in achterstand en de omvang van de voorzieningen.
-
Non-performing leningen: De relatieve omvang van de non-performing portefeuille en de hoogte van de dekkingsratio.
-
Geld- en kapitaalmarktposities: De relatieve omvang van geld- en kapitaalmarktposities met een tegenpartijrating gelijk of lager dan BBB+ ten opzichte van het in aanmerking komend kapitaal.
-
Debiteurenconcentratierisico portefeuille performance: De relatieve omvang van het netto-exposure op één tegenpartij ten opzichte van het in aanmerking komend kapitaal.
-
Forborne uitzettingen: De relatieve omvang van uitzettingen met de status Forborne.
-
Betalingsachterstanden De relatieve omvang van de betalingsachterstanden.
-
Revisieachterstanden De relatieve omvang van het aantal revisieachterstanden versus het totale aantal revisies.
-
Kredietscore: De gemiddelde kredietrisicoklasse die voor de portefeuille wordt vastgesteld.

Overkoepelende risico's

Definitie

VERSLAGLEGGINGSRISICO

Het risico dat de onderneming haar interne en externe stakeholders en toezichthouders onbetrouwbare informatie verstrekt.

COMPLIANCERISICO

Het risico dat de integriteit van de onderneming wordt aangetast door handelingen (of het nalaten hiervan) in strijd met haar interne (kern)-waarden, maatschappelijke normen en waarden of gedraggerelateerde wet- en regelgeving danwel voorschriften waaraan de onderneming gebonden is bij de verlening van haar financiële diensten, of de vermelding hiervan in interne richtlijnen.

JURIDISCH RISICO

Het risico dat de onderneming aansprakelijk wordt gesteld voor huidige en toekomstige schades.

REPUTATIERISICO

Het risico dat doelstellingen niet (kunnen) worden behaald omdat onvoldoende rekening wordt gehouden met het door de buitenwereld gedeelde beeld en oordeel over de onderneming (onder wie klanten, tegenpartijen, aandeelhouders en toezichthouders).

Risk Appetite Statement

We bieden onze stakeholders (intern en extern) een redelijke mate van zekerheid dat de informatie betrouwbaar is.

We hebben geen tolerantie voor overtredingen van interne normen en externe wet- en regelgeving.

Onze bedrijfsvoering draagt bij aan het voorkomen van claims. Indien zich onverhoopt toch claims voordoen, worden deze op zorgvuldige wijze afgewikkeld.

Stakeholders stellen vertrouwen in onze merken (SNS, BLG Wonen, ASN Bank, RegioBank, ZwitserlevenBank) door onze financiële producten en diensten, de integriteit van onze medewerkers, en de naleving van wet- en regelgeving. Om dit te waarborgen, nemen we toereikende maatregelen waarmee we potentiële aantasting van het vertrouwen van onze stakeholders kunnen beheersen.

Risicomaatstaf

Verslagleggingsmonitor: De mate waarin de betrouwbaarheid van de (financiële) informatie, de verslagleggingsprocessen en de achterliggende data is gewaarborgd.

Compliance monitor: De mate waarin onze integriteit wordt aangetast door de geleverde producten en diensten, door het handelen van medewerkers, door het handelen van de businesspartners en/of door (niet integere) klanten.

Litigation monitor: De mate waarin we materiële risico's lopen op claims van stakeholders en derden.

Vertrouwensmonitor: De mate waarin de stakeholders (onder wie klanten, businesspartners, aandeelhouders en toezichthouders) vertrouwen hebben in ons.

Interne stresstesting

Naast risicomaatstaven gebruikt SNS Bank ook stresstesting. Stresstesting wordt gebruikt als instrument om inzicht te krijgen in de gevoeligheid en onderlinge relatie van risico's van SNS Bank. Met stresstesting bepalen we het effect dat een extreem maar plausibel scenario heeft op onze posities en doelstellingen. Stresstesting vormt een aanvulling op de bestaande (kwantitatieve) risicomodellen en –maatstaven.

De robuustheid van de kapitalisatie stellen we ook door middel van stresstesten op de proef. Periodiek vergelijken we de resultaten van stresstesten met het vereiste toezichthouderkapitaal en het economisch kapitaal. De uitkomsten van de stresstesten kunnen er bijvoorbeeld toe leiden dat de interne normen voor de solvabiliteit worden aangepast.

Ook de robuustheid van de liquiditeitspositie wordt vastgesteld door middel van een interne extreme stresstest. Het uitgangspunt bij onze liquiditeitssturing is dat we in het interne extreme stress-scenario minstens gedurende een bepaalde periode overleven.

Zie voor een nadere toelichting [paragraaf 6.4](#) en [paragraaf 6.7](#).

6.3.4 RELATIE MET IFRS 7

In dit hoofdstuk, 'Risicobeheer, kapitaal- en liquiditeitsmanagement', geven wij informatie die is vereist op basis van IFRS 7 en IAS 1. Deze informatie is onderdeel van de accountantscontrole op de jaarrekening.

6.4 KAPITAALMANAGEMENT

Kapitaal vormt een buffer voor de risico's die SNS Bank loopt. Om de continuïteit te waarborgen en stakeholders te beschermen, stellen onder andere marktpartijen en toezichthouders eisen aan zowel de omvang als de samenstelling van het kapitaal. Daarnaast hanteren we interne normen waaraan moet worden voldaan. Deze sluiten aan bij ons gematigde risicoprofiel.

Belangrijkste ontwikkelingen in 2015

De kapitaalpositie van SNS Bank is in 2015 verder versterkt en gediversificeerd, onder andere door de Tier 2-uitgifte van nominaal € 500 miljoen in het vierde kwartaal 2015. Na de ontvlechting van SNS REAAL en de daaropvolgende verplaatsing van SNS Bank N.V. naar de Nederlandse Staat heeft SNS Bank N.V. hiermee aangetoond zelfstandig toegang te hebben tot de kapitaalmarkt. SNS Bank N.V. is hierbij een 100 procent dochtermaatschappij geworden van SNS Holding B.V. Aangezien er binnen SNS Holding B.V. geen andere activiteiten plaatsvinden heeft SNS Holding B.V. dezelfde kapitaalpositie, dezelfde risicogewogen activa en derhalve dezelfde solvabiliteit als SNS Bank N.V. Voor nadere informatie verwijzen we naar de Pillar 3-rapportage.

Ontwikkeling Tier 1-kernkapitaalratio en leverage ratio

in miljoenen euro's	2015	2014
Tier 1-kernkapitaalratio (transitioneel)	25,3%	18,3%
Tier 1-kernkapitaalratio (volledig ingefaseerd)	25,8%	17,4%
Leverage ratio (transitioneel)	4,7%	3,8%
Leverage ratio (volledig ingefaseerd)	4,8%	3,6%

SNS Bank beschikt ultimo 2015 over een sterke risicogewogen Tier 1-kernkapitaalratio, die is gestegen van 18,3 procent (volledig ingefaseerd 17,4 procent) ultimo 2014 naar 25,3 procent ultimo 2015 (volledig ingefaseerd 25,8 procent). De verbetering van de Tier 1-kernkapitaalratio is met name het gevolg van de nettowinst over het eerste halfjaar van 2015 en de daling van de risicogewogen activa.

De voornaamste risico-ongewogen kapitaalratio, de 'leverage ratio', is in 2015 gestegen van 3,8 procent ultimo 2014 naar 4,7 procent ultimo 2015 (respectievelijk van 3,6 procent naar 4,8 procent volledig ingefaseerd). Deze ligt boven de verwachte toekomstige eis van 4 procent voor Nederlandse banken. De leverage ratio verbeterde als gevolg van de nettowinst over het eerste halfjaar van 2015 en een daling van de risico exposure.

De totaal kapitaalratio steeg van 18,4 procent (volledig ingefaseerd 17,7 procent) ultimo 2014 naar 29,5 procent (volledig ingefaseerd 30,1 procent) ultimo 2015. Naast de nettowinst en de daling van de risicogewogen activa kwam dit door de uitgifte van de Tier 2-transactie.

Dividend

SNS Bank stelt voor om een dividend van € 100 miljoen uit te keren ten laste van het jaarresultaat over 2015.

SNS Bank goed gepositioneerd voor toekomstige kapitaaleisen

SNS Bank is goed gepositioneerd om te kunnen voldoen aan de kapitaalvereisten die voortvloeien uit te verwachten toekomstige regelgeving. Dit betreft de leverage ratio, de 'bail-in' vereisten 'Minimum Requirement for own funds and Eligible Liabilities' (MREL) en 'Total Loss Absorbing Capacity' (TLAC) en de verhoging van de risicogewogen activa (RWA) als gevolg van de voorstellen van het Baselse Comité voor

Kapitaalpositie van SNS Bank verder versterkt en gediversificeerd in 2015

25,3%

Tier 1-kern-kapitaalratio

Bancaire Supervisie (BCBS) voor kredietrisico RWA en de introductie van een capital floor. SNS Bank streeft daarbij naar een gediversificeerde kapitaalstructuur met voldoende verschillende kapitaal- en fundinginstrumenten.

4,7%
Leverage ratio

De leverage ratio is een risico-ongewogen kapitaalratio. Aangezien SNS Bank zich richt op particuliere hypotheek, een activiteit met relatief lage risicowegingen in vergelijking met andere activaklassen, leidt de leverage ratio target ertoe dat onder de huidige regelgeving meer kapitaal moet worden aangehouden dan op basis van de risicogewogen ratio's. De huidige risicogewogen ratio's zijn daardoor relatief hoog.

De nieuwe voorstellen van het BCBS inzake de gestandaardiseerde benadering voor de berekening van de RWA voor het kredietrisico en het daaraan gerelateerde capital floor-voorstel, leiden naar verwachting tot een significante toename van de RWA. De relatief hoge risicogewogen kapitaalratio's van SNS Bank zullen hierdoor naar verwachting afnemen en het benodigd kapitaal om aan de leverage ratio target te voldoen zal naar verwachting lager zijn dan het benodigd kapitaal om aan de risicogewogen targets te voldoen. De kapitaalratio's zullen naar verwachting nog steeds adequaat zijn.

Ultimo 2015 bedraagt de risico-ongewogen MREL-ratio 8,5 procent. De ambitie van SNS Bank is om deposito's van natuurlijke personen en mkb-ondernemingen uit te sluiten van 'bail-in'. Bail-in houdt in dat in geval van een bankfalen eerst verschaffers van eigen en vreemd vermogen worden "aangeslagen" voor een bedrag ter grootte van minimaal 8 procent van het balanstotaal of 20 procent van de risicogewogen activa, voordat eventueel publieke middelen kunnen worden aangewend. Zonder deposito's van natuurlijke personen en mkb-ondernemingen bedraagt de ongewogen MREL-ratio 8,4 procent ultimo 2015.

SREP eis

Naar aanleiding van de uitkomsten van het 'Supervisory Review and Evaluation Process' (SREP) dat de ECB heeft uitgevoerd wordt SNS Bank geacht een minimale Tier 1-kernkapitaalratio van 11,75 procent aan te houden per 1 januari 2016. Deze Tier 1-kernkapitaaleis bevat de kapitaal conservatiebuffer, maar is exclusief de buffer voor overige systeemrelevante instellingen (O-SII buffer). Vanaf 1 januari 2016 is voor SNS Bank de O-SII buffer gelijk aan 0,25 procent. Daarna zal deze toenemen met 0,25 procent per jaar tot in totaal 1 procent in 2019. Vanaf 1 januari 2016 bedraagt de minimale Tier 1-kernkapitaaleis voor SNS Bank vanuit de SREP derhalve 12,0 procent. De Tier 1-kernkapitaalratio ultimo december 2015 bevindt zich met 25,3 procent ruim boven deze minimale kapitaalvereiste.

6.4.1 MANAGEMENT EN BEHEERSING

Het primaire doel van kapitaalmanagement is het nu en in de toekomst voldoen aan zowel de interne kapitaaltoereikendheidsdoelstellingen als aan externe kapitaalvereisten. Zodoende willen we waarborgen dat er voldoende kapitaal beschikbaar is om onverwachte verliezen op te vangen en om de strategie van SNS Bank te ondersteunen.

We bepalen de kapitaalbehoefte aan de hand van onze eigen risicobereidheid (de 'risk appetite') en het business plan. We houden daarbij rekening met de vereisten van toezichthouders en de verwachtingen van externe stakeholders, zoals klanten en investeerders.

Onze kapitaaltoereikendheid monitoren we door het aanwezige kapitaal af te zetten tegen het vereiste kapitaal op grond van de risicoweging. Dit is onderdeel van het 'Internal Capital Adequacy Assessment Process' (ICAAP). Het kapitaalmanagement van SNS Bank bestaat uit de volgende hoofdactiviteiten:

**Tier 1-
kernkapitaal
ruim boven
minimale
kapitaal-
vereiste**

- Bepalen van het aanwezige kapitaal;
- Bepalen van de minimaal benodigde hoeveelheid kapitaal en de gewenste hoeveelheid kapitaal, waaronder ook het vereist economisch kapitaal per risicotype en geaggregeerd over alle risicotypes;
- Kwalitatief en kwantitatief beoordelen van de kapitaaltoereikend;
- Uitvoeren van stresstesten op de kapitaaltoereikendheid;
- Sturen van de kapitaaltoereikendheid naar het gewenste niveau door kapitaalacties;
- Contingency planning, waarbij we maatregelen kunnen nemen in geval van een onverwachte gebeurtenis.

Jaarlijks herijken we de strategische doelstellingen. Daarbij brengen we de samenhang van risico's in kaart. Gegeven de risicobereidheid bepalen we de kaders voor het jaarlijkse Operationeel Plan van SNS Bank. Het Kapitalisatie- en Liquiditeitsplan maakt hier deel van uit.

Bij de kwantitatieve beoordeling van de kapitaalpositie vergelijken we het aanwezige kapitaal en de samenstelling daarvan zowel met de externe vereisten onder het huidige toezichtskader, als met onze interne norm op basis van economisch kapitaal en andere relevante doelstellingen. We houden hierbij ook rekening met verwachte ontwikkelingen in wet- en regelgeving. We zetten zowel instrumenten in waarmee we het vereiste kapitaal en daarmee samenhangende risico's sturen, als instrumenten waarmee we het beschikbare kapitaal naar het gewenste niveau sturen. Het vereiste kapitaal kan bijvoorbeeld worden verlaagd door bijsturing van de omvang van de kredietportefeuille, terwijl het aanwezige kapitaal kan worden verhoogd door de uitgifte van kapitaalinstrumenten.

Naast de meerjarige kapitaalplanning in het Kapitalisatie- en Liquiditeitsplan maken we maandelijks een update van dit plan. Dit maandelijks 'Capital Adequacy Assessment Report' wordt besproken in het ALCO. Op basis van deze rapportage wordt indien nodig besloten tot bijsturing door middel van kapitaalacties.

Het gehele kapitaalmanagement proces voldoet aan de door de toezichthouders gestelde eisen. Jaarlijks beoordeelt de toezichthouder de uitkomst van het ICAAP als onderdeel van de SREP. De beoordeling van de toezichthouder kan leiden tot een aanpassing in de minimale SREP kapitaaleisen, alsmede van het kapitaalmanagement in het algemeen.

Economisch kapitaal

Economisch kapitaal is de interne visie op alle risico's binnen SNS Bank. De kapitaalratio's vanuit toezichtsvereisten kijken vooral naar kredietrisico, marktrisico en operationeel risico. Bij het bepalen van economisch kapitaal houden we rekening met alle soorten risico's die het bankbedrijf loopt, alsmede de onderlinge relaties tussen deze risicotypes. Materiële risico's binnen deze interne kapitaalvereiste zijn naast eerder genoemd kredietrisico, marktrisico en operationeel risico, ook concentratierisico, renterisico in het bankboek, credit spread risico, business risico en modelrisico. Economisch kapitaal wordt berekend op kwartaalbasis en geanalyseerd en gerapporteerd aan het ALCO. Er loopt een project om de berekeningen voor economisch kapitaal specifiek toepasbaar te maken voor het bankbedrijf, aangezien dit model voor geheel SNS REAAL (inclusief de verzekeraar) was ontworpen. Met een nieuw op de bank toegespitst model zijn we beter in staat om een risico-per-risico benadering te maken specifiek gericht op de karakteristieken van SNS Bank. Een eerste oplevering van het nieuwe economisch kapitaalmodel is ultimo 2015 gerealiseerd.

Stresstesten op de kapitaaltoereikendheid

De uitkomsten van stresstesten vormen input voor het bepalen en monitoren van risicocapaciteit, risicobereidheid en doelstellingen. De uitkomsten kunnen er bijvoorbeeld toe leiden dat de interne normen voor de kapitalisatie worden verhoogd. Dit is het geval wanneer de uitkomsten leiden tot een te lage solvabiliteit. De stresstest resultaten nemen we mee in de kapitaalplanning.

De stresstesten gebruiken we tevens in de contingency planning.

Contingency planning

Naar aanleiding van de financiële crisis is er meer focus komen te liggen op contingency planning, de planning voor onvoorziene omstandigheden. De contingency planning is uitgewerkt in het Capital Conservation Plan en het Herstelplan.

Capital Conservation Plan

Het 'Capital Conservation Plan' (CCP) dient als actieplan waarmee we tijdig maatregelen kunnen nemen zodra er sprake is van een plotseling verslechterende kapitaalpositie of onverwacht nadelige financiële marktomstandigheden. Het doel van het CCP is om (milde) kapitaalstress in een vroegtijdig stadium te signaleren, zodat we hierop doelmatig kunnen reageren met een reeks beschikbare maatregelen. De signalering van deze verslechtering vindt plaats door frequente monitoring van 'early warning' indicatoren, waarvan verandering van de waarde van een indicator kan duiden op het ontstaan van stress. De keuze van de in te zetten maatregel, zoals bijvoorbeeld het aantrekken van nieuw kapitaal of het verlagen van de risicogewogen activa, is afhankelijk van de aard en de zwaarte van de mogelijke issues. Het CCP is onderdeel van het Herstelplan en wordt jaarlijks geactualiseerd.

Herstelplan

Het belangrijkste doel van het herstelplan is het voorbereiden van SNS Bank op een kapitaalcrisis, zodanig dat wij daarvan op eigen kracht herstellen. De belangrijkste elementen van het plan zijn de bepaling van een aantal (zware) stress-scenario's, herstelmaatregelen die daarbij kunnen worden ingezet en de analyse van daadwerkelijk herstel bij inzet van die maatregelen ('recoverability assessment').

De set van maatregelen heeft een brede scope en omvat naast kapitaalaspecten ook liquiditeits-, operationele- en communicatie-aspecten, zoals bijvoorbeeld de uitgifte van gedekte financiering en het isoleren van kritische systemen of applicaties. Het herstelplan wordt jaarlijks geactualiseerd en met DNB in de hoedanigheid van 'National Resolution Authority' (NRA) gedeeld en besproken.

6.4.2 ONTWIKKELING IN KAPITAALEISEN

Naar aanleiding van de crisis zijn er meerdere maatregelen geïntroduceerd. Voor 'gone concern' zijn de kapitaalmaatstaven MREL en TLAC geïntroduceerd. Verder heeft het Baselse Comité een voorstel gedaan waardoor er in de toekomst mogelijk hogere kapitaaleisen gaan gelden voor particuliere hypotheek.

Minimum requirement for own funds and eligible liabilities (MREL)

De Europese richtlijn voor herstel en afwikkeling van banken ('Bank Recovery and Resolution Directive', BRRD) is per 1 januari 2015 in werking getreden en op 26 november 2015 in de Nederlandse wet geïmplementeerd. Tegelijkertijd is de Nederlandse faillissementswet zodanig aangepast dat deposito's van natuurlijke personen en mkb-ondernemingen bij een normale faillissementsprocedure hoger gerangschikt zijn dan de vorderingen van gewone concurrente, niet-bevoorrechte schuldeisers. De implementatie van het bail-in raamwerk resulteert in de introductie van een 'minimum requirement for own funds and eligible liabilities' (MREL) als een buffer om verliezen te absorberen. De MREL is van kracht vanaf 1 januari 2016.

Volgens het bail-in raamwerk moet het totaal van het eigen vermogen en andere in aanmerking komende verplichtingen minimaal gelijk zijn aan 8 procent van het totaal aan verplichtingen (inclusief toetsingsvermogen), of onder bepaalde condities, 20 procent van de RWA. De instellingsspecifieke MREL zal naar verwachting in 2016 door de NRA worden bepaald. De verplichtingen die voor MREL in aanmerking komen zijn, bovenop het eigen vermogen, Additioneel Tier 1 (AT1) -kapitaal, Tier 2- kapitaal, achtergesteld vermogen dat geen Tier 1 of Tier 2 is en overige voor MREL in aanmerking komende verplichtingen met een resterende looptijd langer dan 1 jaar.

Total Loss-Absorbing Capacity (TLAC)

De Financial Stability Board heeft in het vierde kwartaal van 2015 een eigen voorstel gelanceerd: de 'Total Loss Absorbing Capacity' (TLAC). Net als de MREL is dit bail-in regelgeving. TLAC is allereerst bedoeld voor wereldwijde systeemrelevante instellingen. Daarom is TLAC nog niet van toepassing voor SNS Bank. Echter, deze zou op een later moment ook van toepassing kunnen worden voor lokale systeemrelevante instellingen, waaronder SNS Bank. De minimale TLAC verplichting zal gelijk zijn aan het maximum van:

1. 16 procent van de RWA (zonder de voor SNS Bank geldende Tier1-kernkapitaalbuffer bestaande uit de kapitaalconservatiebuffer, de countercyclische kapitaalbuffer en de buffer voor overige systeemrelevante instellingen) per 2019 oplopend tot 18 procent in 2022; en
2. 6 procent van de noemer van de leverage ratio (de totale verplichtingen inclusief eigen vermogen van een bank) per 2019, oplopend tot 6,75 procent in 2022.

Gegeven de totale Tier1-kernkapitaalbuffer verplichting van SNS Bank van 3,5 procent (exclusief de countercyclische kapitaalbuffer van maximaal 2,5 procent), zou de risicogewogen TLAC- verplichting gelijk zijn aan 19,5 procent van de RWA in 2019, oplopend tot 21,5 procent in 2022. Voor TLAC in aanmerking komende instrumenten zijn, bovenop het eigen vermogen, AT1 kapitaal, Tier 2 kapitaal en overige voor TLAC in aanmerking komende verplichtingen met een resterende looptijd langer dan 1 jaar. Op dit moment is het onduidelijk hoe en wanneer TLAC in de Europese wetgeving gaat worden geïmplementeerd. We veronderstellen dat TLAC zal worden opgenomen in de BRRD en we verwachten dat deze zal worden geharmoniseerd met de MREL vereisten.

BCBS consultatie inzake kredietrisico gewogen activa

In december 2014 heeft het BCBS een consultatiedocument uitgebracht over aanpassing aan de gestandaardiseerde benadering (SA) voor kredietrisico. Daarnaast heeft het BCBS een consultatiedocument uitgebracht over de introductie van een 'capital floor'-raamwerk dat is gebaseerd op de aangepaste SA voor kredietrisico. Verwacht wordt dat dit raamwerk de huidige capital floor, gebaseerd op de Basel I-benadering, gaat vervangen. Het doel van het aangepaste capital floor raamwerk is om prudente kapitaaleisen te waarborgen en de vergelijkbaarheid van risicogewogen kapitaalratio's te verbeteren.

In 2015 heeft het BCBS een 'Quantitative Impact Study' (QIS) gehouden om de voorstellen te herkalibreren en om de impact van de voorstellen in te schatten. Op basis van deze studie heeft het BCBS in december 2015 een tweede consultatie over aanpassingen in de SA voor kredietrisico uitgebracht. We verwachten dat het BCBS in 2016 met een besluit komt over de capital floor.

Volgens de tweede consultatie over de gewijzigde SA voor kredietrisico zal de RWA voor hypotheek tussen 25 procent en 75 procent gaan bedragen. Dit zal afhankelijk zijn van de Loan-to-Value ratio (LtV) van de hypotheek. De LtV zal hierbij worden gebaseerd op de waarde van het onderpand op het moment van vestrekking van de

hypotheek. De RWA kan stijgen tot 100 procent als de vereiste informatie niet beschikbaar is. De behandeling van NHG gegarandeerde hypotheek wordt niet toegelicht in het consultatiedocument. SNS Bank hanteert momenteel de 'Advanced Internal Ratings Based' (AIRB) benadering voor de RWA van particuliere hypotheek. Dit resulteert in een huidige gemiddelde RWA van 16 procent ultimo 2015. Hoewel de exacte impact van de voorstellen op dit moment moeilijk is in te schatten, is de verwachting dat door de implementatie van de BCBS consultaties de RWA voor de particuliere hypotheek aanzienlijk zal stijgen. De uiteindelijke impact op de totale vereiste hoeveelheid kapitaal voor SNS Bank is naar verwachting substantieel, gezien het grote aandeel particuliere hypotheek op de balans. SNS Bank bereidt zich er in de kapitaalplanning op voor om in een vroeg stadium te voldoen aan de verwachte impact van de BCBS voorstellen voor de RWA voor kredietrisico en de capital floor.

BCBS consultatie inzake operationeel risico

Het BCBS heeft een consultatiedocument uitgebracht over aanpassingen aan de gestandaardiseerde benadering voor operationeel risico. We houden in onze kapitaalplanning rekening met deze mogelijke ontwikkeling in de regelgeving.

6.4.3 KAPITAALSTRUCTUUR

Kapitalisatie

De kapitaalstructuur van SNS Bank bestaat uit Tier 1-kernkapitaal en Tier 2-kapitaal en ziet er als volgt uit:

Kapitalisatie SNS Bank

in miljoenen euro's	CRD IV transitieel		CRD IV volledig ingefaseerd	
	2015	2014	2015	2014
Kapitaalinstrumenten	381	381	381	381
Agioreserve	3.787	3.787	3.787	3.787
Ingehouden winst	348	151	348	151
Overig totaal resultaat	169	176	169	176
Overige reserves	-1.383	-1.532	-1.383	-1.532
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouder	3.302	2.963	3.302	2.963
Niet in aanmerking komende tussentijdse winsten	-104	-40	-104	-40
Niet in aanmerking komend onverdeeld resultaat voorgaande jaren ¹	-2	-2	-2	-2
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouder voor CRD IV doeleinden	3.196	2.921	3.196	2.921
Toename van eigen vermogen die voortvloeit uit gesecuritiseerde activa	-9	-22	-9	-22
Cashflow hedge reserve ¹	-57	-79	-57	-79
Reële waarde reserve ¹	-67	-97	--	--
Overige prudentiële aanpassingen	-3	-6	-3	-7
Totaal prudentiële filters	-136	-204	-69	-108
Immateriële vaste activa	-15	-15	-15	-15
Uitgestelde belastingvorderingen	--	-48	--	-239
IRB-tekort ²	-29	-34	-42	-56
Faciliteit SRH ³	-100	-100	-100	-100
Totaal kapitaalafrekposten	-144	-197	-157	-410
Totaal voorgeschreven aanpassingen op het eigen vermogen	-280	-401	-226	-518
CRD IV Tier 1-kernkapitaal	2.916	2.520	2.970	2.403
Aanvullend Tier 1-kapitaal	--	--	--	--
Tier 1-kapitaal	2.916	2.520	2.970	2.403
Tier 2-vermogensbestanddelen	493	40	493	40
IRB-tekort ²	-12	-22	--	--
Totaal Tier 2-kapitaal	481	18	493	40
Totaal kapitaal	3.397	2.538	3.463	2.443

1 Met ingang van 2015 wordt een nog te amortiseren transactieresultaat op een afgewikkelde Tier 2-lening rechtstreeks in aftrek gebracht op het aandeelhoudersvermogen (€ 2 miljoen). Daarnaast worden de cash flow hedge- en de reële waarde reserve afzonderlijk gepresenteerd. De vergelijkende cijfers zijn hiervoor aangepast.

2 Het IRB-tekort (shortfall) betreft het verschil tussen het verwachte verlies onder de CRR/CRD IV richtlijnen en de IFRS-voorziening voor particuliere hypotheek.

3 In februari 2016 is de € 100 miljoen kredietfaciliteit tussen SNS Bank en SRH (voorheen SNS REAAL) beëindigd en terugbetaald. Het wegvallen van deze aftrekpost heeft een effect van 0,9% op de Tier 1-(kern)kapitaalratio.

Met ingang van 2014 zijn op grond van de 'Capital Requirements Regulation' (CRR) correcties op het toezichthouderkapitaal van toepassing. Deze correcties worden gefaseerd ingevoerd en zijn volledig van toepassing per 2018. De actuele eisen worden 'Transitieel' genoemd; de vereisten die na volledige infasering zullen gelden worden 'Volledig ingefaseerd' genoemd.

In 2014 maakte de gemengde financiële holding SNS REAAL onderdeel uit van de prudentiële consolidatiekring. Mede omdat de cijfers van de verzekeraar VIVAT veel invloed hadden op het vermogen en de risicogewogen activa van de prudentieel geconsolideerde overzichten van SNS Bank heeft de bank in 2014 naast de prudentieel geconsolideerde overzichten de informatie tevens gerapporteerd op het

niveau van SNS Bank stand alone. Deze stand alone cijfers 2014 van SNS Bank zijn gebruikt als vergelijkend cijfer in de jaarrapportage over 2015.

Het Tier 1-kernkapitaal steeg van € 2.520 miljoen in 2014 tot € 2.916 miljoen in 2015, voornamelijk als gevolg van de nettowinst over het eerste halfjaar van 2015. De niet in aanmerking komende tussentijdse winsten van 2015 (de nettowinst in het derde en vierde kwartaal: € 104 miljoen) zijn niet toegevoegd aan het Tier 1-kernkapitaal. Omdat daarnaast het voorstel is gedaan om over 2015 een dividend uit te keren van € 100 miljoen heeft het saldo van de niet toegevoegde winst van het tweede halfjaar (€ 104 miljoen) en het dividendvoorstel (€ 100 miljoen) geen impact op de solvabiliteitspositie per eind 2015.

De uitgestelde belastingvordering ('Deferred Tax Assets', DTA) met betrekking tot voorwaartse verliescompensatie is per 30 juni omgezet in een DTA met betrekking tot tijdelijke waarderingsverschillen. Deze conversie heeft zowel impact op het Tier 1-kernkapitaal als op de RWA. De DTA met betrekking tot voorwaartse verliescompensatie vormt een aftrekpost op het Tier 1-kernkapitaal. De DTA met betrekking tot tijdelijke waarderingsverschillen is daarentegen geen onderdeel van het Tier 1-kernkapitaal. Door de conversie vervalt de aftrekpost. Het Tier 1-kernkapitaal stijgt op moment van conversie met € 80 miljoen. De DTA met betrekking tot tijdelijke waarderingsverschillen heeft een risicogewicht van 250 procent. Hierdoor stijgt de RWA met € 170 miljoen.

Naast de nettowinst en de DTA heeft ook de ontwikkeling en de infasering van de reële waarde reserve Beschikbaar voor Verkoop met € 45 miljoen bijgedragen aan de stijging van het Tier 1-kernkapitaal.

Door het aantrekken van € 493 miljoen Tier 2-kapitaal (nominaal € 500 miljoen) en de terugbetaling van de door SNS REAAL aan SNS Bank verstrekte Tier 2-lening (€ 40 miljoen), is de totale kapitaalpositie verder toegenomen met € 453 miljoen. Het Tier 2-kapitaal is als volgt samengesteld:

Tier 2-kapitaalinstrumenten

in miljoenen euro's

	Vervaldatum	Eerste call-optie datum	Nominaal bedrag	
			2015	2014
Upper Tier 2				
Achtergestelde lening SNS REAAL	onbepaald	jun-15	--	40
Obligatielening	5-nov-2025	5-nov-2020	500	--
Totaal			500	40

6.4.4 RISICOGEWOGEN ACTIVA

Pillar 1 bepaalt de minimale kapitaalvereisten op basis van de risicogewogen activa (RWA) voor drie risicotypen: kredietrisico, marktrisico en operationeel risico. De volgende tabel toont de risicogewogen activa per risicotype, exposurecategorie en de wijze van berekening.

Risicogewogen activa (RWA) en kapitaaleis

in miljoenen euro's	EAD ¹		RWA		8% Pillar 1 Kapitaaleis	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
OP INTERNE RATINGS GEBASEERD KREDIETRISICO						
Particuliere hypotheek ²	42.052	40.921	6.134	6.804	491	544
Securitisatieposities	619	1.124	80	142	6	11
Overig	--	--	642	810	51	65
Totaal kredietrisico Internal Ratings Based	42.671	42.045	6.856	7.756	548	620
KREDIETRISICO GESTANDAARDISEERDE BENADERING						
Centrale overheden en centrale banken	7.745	9.728	170	--	14	--
Regionale of lokale overheden	2.531	2.139	--	--	--	--
Publiekrechtelijke lichamen	44	160	12	35	1	3
Multilaterale ontwikkelingsbanken	284	232	--	--	--	--
Internationale organisaties	15	18	--	--	--	--
Financiële instellingen	1.286	2.299	447	769	36	61
Ondernemingen	812	856	424	1.744	34	139
Particulieren exclusief hypotheek	201	261	151	185	12	15
Onroerend goed gedekt door hypotheek	1.122	1.217	780	865	62	69
Exposures in default	137	131	161	157	13	13
Covered bonds	--	24	--	2	--	--
Aandelenposities	25	10	25	10	2	1
Overige posten	260	178	195	120	16	10
Totaal kredietrisico gestandaardiseerde benadering	14.462	17.253	2.365	3.887	190	311
MARKTRISICO (GESTANDAARDISEERD)						
- Verhandelde schuldinstrumenten	2.526	2.928	206	274	16	22
- Aandelen	1	3	3	5	--	--
OPERATIONEEL RISICO						
- Gestandaardiseerd	--	--	1.698	1.566	136	125
Totaal overige risico's	2.527	2.931	1.907	1.845	152	147
Credit Valuation Adjustment (CVA)	--	--	385	283	31	23
Totaal SNS Bank	59.660	62.229	11.513	13.771	921	1.101

1 De EAD is de exposure op een tegenpartij op rapportagemoment. Voor de IRB gewogen hypotheek is de EAD gelijk aan de resterende hoofdsom van de hypotheek verhoogd met drie aanvullende rentetermijnen, vertragingsrente en eventuele niet getrokken kredietfaciliteiten.

2 Voor de bepaling van de RWA van de particuliere hypotheek wordt gebruik gemaakt van een model dat is goedgekeurd door DNB.

De 'Exposure at Default' (EAD) is ultimo 2015 afgenomen van € 62,2 miljard naar € 59,7 miljard. Dit wordt met name veroorzaakt door de verlaging van de EAD in de categorie 'Centrale overheden en centrale banken' van € 9,7 miljard naar € 7,7 miljard. Deze afname is grotendeels te verklaren door lagere uitzettingen in kortlopend schuld papier van overheden in het kader van liquiditeitsmanagement. De stijging van de EAD van particuliere hypotheek bedraagt € 1,1 miljard. Deze stijging is met name toe te schrijven aan het beëindigen van een aantal securitisatietransacties waardoor

hypotheken die een (lagere) risicoweging hadden (€ 0,5 miljard), terugkomen op de eigen balans en een hogere EAD krijgen op basis van het IRB-model voor de particuliere hypotheken. Verder namen ook de vorderingen op financiële instellingen af met € 1,0 miljard. Het marktrisico nam af door de verkleining van de positie in obligaties in het handelsboek (met € 0,4 miljard).

De RWA berekend op basis van de op interne ratings gebaseerde AIRB-benadering is afgenomen met € 0,9 miljard van € 7,8 miljard ultimo 2014 naar € 6,9 miljard ultimo 2015. Dit is met name het gevolg van stijgende huizenprijzen en positieve economische ontwikkelingen die het effect van de beëindiging van een aantal securitisatietransacties ruimschoots compenseerden.

De call van de Hermes X-securitisatie in maart 2015 heeft geleid tot een RWA-toename van € 100 miljoen. Daarnaast resulteert de call van Hermes XI in september 2015 tot een RWA stijging van € 93 miljoen. Deze effecten zijn terug te vinden onder de categorieën 'Particuliere hypotheken', 'Securitisatieposities' en 'Overig' binnen AIRB. De Hermes XV-securitisatie werd sinds december 2014 al meegenomen in de RWA-berekening.

De RWA-afname onder de gestandaardiseerde benadering voor kredietrisico is met name het gevolg van de aflossing van de lening aan VIVAT. De aflossing van € 250 miljoen, waaraan een risicoweging van 500 procent was toegekend, zorgt voor een daling van de RWA met € 1.250 miljoen op de categorie 'Ondernemingen'.

De omzetting van de uitgestelde belastingvordering, zoals toegelicht in paragraaf 6.4.3 zorgt voor de toename van RWA in de categorie 'Centrale overheden en centrale banken' van € 170 miljoen.

De RWA voor 'Operationeel risico', die wordt gerapporteerd onder de gestandaardiseerde benadering, steeg met € 132 miljoen als gevolg van een stijging van de totale baten in 2015, 2014 en 2013 in vergelijking met de totale baten in 2014, 2013 en 2012.

In 2015 heeft SNS Bank de gehanteerde looptijd in de berekeningsmethodiek voor het vaststellen van de RWA gerelateerd aan CVA voor derivaten herzien. De herziene berekeningsmethode leidt tot een immateriële toename van de RWA. De vergelijkende cijfers zijn niet aangepast.

Onderstaande tabel laat de ontwikkeling van de RWA zien.

Ontwikkeling RWA

in miljoenen euro's	2015	2014
Stand begin van het jaar	13.771	15.121
KREDIETRISICO GESTANDAARDISEERDE BENADERING		
Mutatie in kredietrisico	-1.522	-521
Mutatie CVA kredietrisico	102	-33
Totale verandering kredietrisico gestandaardiseerde benadering	-1.420	-554
KREDIETRISICO IRB		
Re-risking (calls securitisatieprogramma's)	433	604
Overname hypotheekportefeuille	--	90
Modelupdates	--	-949
Methodiek en beleid	--	77
Ontwikkeling portefeuille (inclusief PD en LGD-migraties)	-1.333	-755
Totale mutatie IRB portefeuille	-900	-933
Marktrisico	-70	87
Operationeel risico	132	50
Totale mutatie	-2.258	-1.350
Stand eind van het jaar	11.513	13.771

6.4.5 PILLAR 1 VEREISTEN ONDER CRR/CRD IV

Onderstaande tabel geeft de kapitaaleisen weer met betrekking tot het Tier 1-kernkapitaal.

Pillar 1 vereisten

	minimum	maximum
Basis	4,5%	4,5%
Kapitaal conservatiebuffer	2,5%	2,5%
Overige systeemrelevante instellingen buffer	1,0%	1,0%
Systeemrisicobuffer	nvt	nvt
Countercyclische kapitaalbuffer	0,0%	2,5%
Tier 1-kernkapitaalratio	8,0%	10,5%

De buffer voor overige systeemrelevante instellingen is voor SNS Bank in 2015 door DNB vastgesteld op 1 procent. De 'Systeemrisicobuffer' geldt niet voor SNS Bank, omdat de bank geen wereldwijde systeembank is.

De 'Countercyclische kapitaalbuffer' heeft betrekking op de mate waarin naar het oordeel van DNB sprake is van oververhitte kredietverlening. De hoogte van deze buffer wordt elk kwartaal door DNB vastgesteld voor Nederland. Op dit moment bedraagt de countercyclische kapitaalbuffer nul procent. Onder Pillar 1 geldt op dit moment derhalve voor SNS Bank een Tier 1-kernkapitaalvereiste van 8 procent.

Inclusief Pillar 2 bedraagt de totale minimale kapitaaleis voor SNS Bank vanuit de SREP 12,0 procent per 1 januari 2016. Voor meer informatie over de SREP eis zie paragraaf 6.4.

6.4.6 KAPITAALRATIO'S

Onderstaande tabel geeft de ontwikkeling van de kapitaalratio's in 2015 weer:

Kapitaalratio's

in miljoenen euro's	CRD IV transitioneel		CRD IV volledig ingefaseerd	
	2015	2014	2015	2014
CRD IV Tier 1-kernkapitaal	2.916	2.520	2.970	2.403
Tier 1-kapitaal	2.916	2.520	2.970	2.403
Totaal kapitaal	3.397	2.538	3.463	2.443
Risicogewogen activa	11.513	13.771	11.513	13.771
Risico exposure gedefinieerd door CRR	61.464	66.724	61.518	66.607
Tier 1-kernkapitaalratio	25,3%	18,3%	25,8%	17,4%
Tier 1-kapitaalratio	25,3%	18,3%	25,8%	17,4%
Totaal kapitaalratio	29,5%	18,4%	30,1%	17,7%
Leverage ratio	4,7%	3,8%	4,8%	3,6%

Als gevolg van de hiervoor toegelichte ontwikkelingen in de kapitalisatie en de risicogewogen activa bedraagt per eind 2015 de Tier 1-kernkapitaalratio 25,3 procent (2014: 18,3 procent). Dit is een stijging met 7,0 procentpunt ten opzichte van de stand per eind 2014. Aangezien SNS Bank geen aanvullend Tier 1-kapitaal heeft, is de Tier 1-kernkapitaalratio gelijk aan de Tier 1-kapitaalratio. De totaal kapitaalratio is gestegen als gevolg van de Tier 2- emissie naar 29,5 procent per eind 2015 (2014: 18,4 procent).

6.4.7 LEVERAGE RATIO

De leverage ratio is de verhouding tussen de hoeveelheid Tier 1-kapitaal en de totale risico exposure van een bank. Een minimum niveau voor de leverage ratio moet voorkomen dat banken overmatige schulden opbouwen. Het verwachte wettelijk minimum voor de leverage ratio in Nederland is 4 procent.

Onderstaande tabel toont de leverage ratio voor SNS Bank volgens de door de CRR voorgeschreven opbouw van het risico exposure en het vermogen.

Leverage ratio

in miljoenen euro's	2015	2014
POSITIEWAARDEN		
Derivaten: marktwaarde	763	1.181
Derivaten: opslag mark-to-marketmethode	276	272
Niet opgenomen kredietfaciliteiten	769	83
Buiten de balans: handel met gemiddeld/laag risico	920	129
Buiten de balans: overig	--	--
Overige activa	60.444	65.458
VERMOGENSAANPASSINGEN EN VOORGESCHREVEN AANPASSINGEN		
Tier 1-kapitaal – transitieel	2.916	2.520
Tier 1-kapitaal – volledig ingefaseerd	2.970	2.403
Voorgescreven aanpassingen (Tier 1 transitieel)	-280	-401
Voorgescreven aanpassingen (Tier 1 volledig ingefaseerd)	-226	-518
RISICO-EXPOSURE GEDEFINIEERD DOOR CRR		
Transitieel	61.464	66.724
Volledig ingefaseerd	61.518	66.607
LEVERAGE RATIO		
Transitieel	4,7%	3,8%
Volledig ingefaseerd	4,8%	3,6%

De leverage ratio is gedurende 2015 verbeterd. Dit is zowel het gevolg van een stijging van het Tier 1-kapitaal als een daling van de activa. De daling van de activa hangt, naast een afname in de beleggingen, samen met de afnemende omvang van de particuliere en zakelijke hypotheekportefeuille. De hypotheekportefeuille zijn in de risico-exposure opgenomen voor de exposure at default (EAD).

De stijging van de Tier 1-kapitaalpositie is voornamelijk toe te wijzen aan de nettowinst (€ 244 miljoen over het eerste halfjaar 2015) en de DTA-conversie (€ 80 miljoen), zoals is toegelicht in [paragraaf 6.4.3](#).

6.4.8 MREL EN TLAC

De onderstaande tabel toont zowel voor de MREL als de TLAC de risico-ongewogen en risicogewogen maatstaven ultimo 2015.

MREL en TLAC

in miljoenen euro's			Risico-ongewogen	Risicogewogen
Tier 1-kernkapitaal	2.916			
Tier 2-kapitaal	481			
Totaal kapitaal	3.397	MREL (exclusief ongedekte financiering en deposito's)	5,6%	29,5%
		TLAC	5,5%	
Overige in aanmerking komende ongedekte verplichtingen met resterende looptijd langer dan 1 jaar, exclusief deposito's van natuurlijke personen en mkb-ondernemingen	1.741			
Totaal kapitaal en overige in aanmerking komende ongedekte verplichtingen, exclusief deposito's van natuurlijke personen en mkb-ondernemingen	5.138	MREL (exclusief deposito's van natuurlijke personen en mkb-ondernemingen)	8,4%	44,6%
Deposito's van natuurlijke personen en mkb-ondernemingen groter dan €100.000 met een resterende looptijd van langer dan 1 jaar	180			
Totaal kapitaal inclusief overige in aanmerking komende verplichtingen	5.318	MREL (inclusief alle in aanmerking komende verplichtingen)	8,7%	46,2%
Risico-exposure gedefinieerd door CRR (TLAC)	61.464			
Risico-exposure gedefinieerd door BRRD (MREL)	61.020			
Risicogewogen activa	11.513			

Inclusief alle in aanmerking komende schuldinstrumenten bedraagt de risico-ongewogen MREL 8,7 procent en de risicogewogen MREL 46,2 procent. De ambitie van SNS Bank is dat deposito's van natuurlijke personen en mkb-ondernemingen geen onderdeel zijn van de bail-in buffer. Daarom stuurt SNS Bank op een bail-in buffer bestaande uit 'Totaal kapitaal' en schuldpapier met een resterende looptijd langer dan één jaar dat achtergesteld is ten opzichte van deze deposito's. We beogen dat deze buffer (minimaal) gelijk is aan 8 procent van de totale verplichtingen (inclusief toetsingsvermogen) of, indien dit de bindende restrictie wordt, 20 procent van de RWA. Exclusief deposito's van natuurlijke personen en mkb-ondernemingen bedraagt de risico-ongewogen MREL 8,4 procent en de risicogewogen MREL 44,6 procent.

De verwachting is dat de NRA zal vereisen dat de bail-in buffer van 8 procent volledig dient te bestaan uit verplichtingen die achtergesteld zijn aan ongedekte financieringen. Indien de reeds uitstaande ongedekte financieringen worden uitgesloten van MREL binnen de bail-in buffer, bedraagt deze risico-ongewogen MREL maatstaf 5,6 procent.

TLAC is momenteel ingevuld met Tier 1-kernkapitaal en Tier 2-kapitaal. Op basis van de huidige kapitaalpositie van SNS Bank bedraagt de risico-ongewogen TLAC 5,5 procent en de risico gewogen TLAC 29,5 procent.

SNS Bank zal de ontwikkelingen op het gebied van MREL en TLAC nauwlettend volgen en de kapitaalpositie versterken en diversificeren voor zover van toepassing.

6.5 KREDIETRISICO

Het kredietrisico vormt een belangrijk financieel risico voor SNS Bank. Het kredietrisico is het risico dat een kredietnemer of tegenpartij een financiële of andere contractuele verplichting niet nakomt. Het optreden van dit risico kan gevolgen hebben voor de financiële positie van onze onderneming. Ons beleid is erop gericht dat deze positie niet in gevaar komt. Dat komt tot uiting in het acceptatiebeleid voor hypotheek en overige particuliere kredieten en de beheersing van de zakelijke activiteiten. Op alle elementen van de 'credit cycle' (planning, acceptatie, beheer en bijzonder beheer) proberen we te voorkomen dat klanten het geld niet meer terug kunnen betalen.

6.5.1 RISICOPROFIEL

Het kredietrisico van SNS Bank wordt vooral bepaald door het kredietrisicoprofiel van de particuliere hypotheekportefeuille, de overige particuliere uitzettingen en de zakelijke mkb-portefeuille. Onze kredietportefeuille heeft een sterke focus op Nederlandse hypotheek. Binnen de portefeuille is er een ruime spreiding op de onderliggende kredietnemers. We nemen bovendien maatregelen om de kwaliteit van onze kredietportefeuilles te bewaken.

Het kredietrisico in 2015

De kwaliteit van de kredietportefeuille is in 2015 verbeterd. Het herstel van de particuliere hypotheekmarkt dat zich in 2014 aandeed vanwege het aantrekken van de Nederlandse economie, het licht stijgen van de huizenprijzen, het stijgen van het aantal huizentransacties en de bescheiden daling van de werkloosheid, heeft in 2015 doorgezet. We geven extra aandacht aan opvolging van klanten in achterstand door bijvoorbeeld samen te zoeken naar mogelijkheden om de inkomsten en uitgaven van de klant in achterstand meer in balans te krijgen. Tevens is risicobewaking bij acceptatie van nieuwe klanten verder aangescherpt. De omvang van de particuliere hypotheekportefeuille is gedaald van bruto € 46,6 miljard naar € 45,0 miljard. Het volume aan achterstallige hypotheek is afgenomen van € 2,0 miljard naar € 1,3 miljard. De voorziening voor de particuliere hypotheekportefeuille is gedurende 2015 afgenomen van € 326 miljoen naar € 257 miljoen. Per saldo is sprake van 35 procent minder betalingsachterstanden in de portefeuille en een 21 procent lagere kredietvoorziening bij een afname van de portefeuille met 3 procent.

In 2015 is de kredietverlening aan het mkb afgenomen van bruto € 1,2 miljard tot € 1,1 miljard. Door verscherpt toezicht op betalingsachterstanden en de monitoring op significante veranderingen van financieringsratio's is sprake van afname van achterstallige mkb-kredietverlening.

De omvang van de portefeuille overige particuliere kredieten is gedurende 2015 teruggelopen van bruto € 268 miljoen naar € 219 miljoen. De daling, die in overeenstemming is met het beleid, wordt voornamelijk veroorzaakt door de uitstroom van klanten met persoonlijke leningen en doorlopende kredieten. Een aantal jaar geleden is besloten de focus te leggen op de verstrekking van hypotheek. De portefeuilles met doorlopende kredieten en persoonlijke leningen waren te kleine, complexe portefeuilles; de nieuwe productie in deze portefeuilles loopt via derde partijen.

6.5.1.1 Beheersing van kredietrisico

SNS Bank maakt in de beheersing van het kredietrisico onderscheid in drie subtypes:

Debiteurenrisico: dit risico ontstaat doordat een kredietnemer een financiële of andere contractuele verplichting jegens onze onderneming niet nakomt.

Vorderingen
op klanten
SNS Bank € 49
miljard

Het debiteurenrisico doet zich voor bij de verstrekte leningen en beleggingen van de bank. We onderscheiden daarin vorderingen op klanten, vorderingen op banken en instellingen alsook beleggingen. Vorderingen op klanten zijn meestal gedekt door (hypothecaire) zekerheden. De vorderingen op banken en de beleggingen zijn grotendeels het gevolg van het liquiditeitsmanagement en hebben een laag kredietrisico door de gestelde eisen om in de liquiditeitsportefeuille opgenomen te worden.

Concentratierisico: dit risico treedt op in situaties zoals een groep van met elkaar verbonden klanten, sterke vertegenwoordiging in een bepaalde industriële sector of marktsegment, of een concentratie in een geografische regio.

De kredietportefeuille van SNS Bank heeft een zeer sterke focus op de Nederlandse markt en de particuliere hypotheekmarkt in het bijzonder. Ondanks dat dit een (strategisch gekozen) concentratie is, is door het grote aantal kredietklanten (270.000) sprake van voldoende spreiding van de onderliggende kredietnemers.

Tegenpartijrisico: dit risico treedt op als de tegenpartij bij een transactie in gebreke blijft voordat de definitieve afwikkeling van de met de transactie samenhangende kasstromen heeft plaatsgevonden. Het tegenpartijrisico vloeit niet voort uit een kredietovereenkomst, maar uit bijvoorbeeld derivaten-, obligatie- of geldmarkttransacties.

In het kader van het balansmanagement maken we gebruik van rentederivaten. Deze derivatenposities veroorzaken een tegenpartijrisico dat vanaf een contractueel afgesproken waarde is gedekt door onderpand. Per tegenpartij is een maximum kredietbedrag afgesproken, de zogenoemde kredietlijn. Het beleid is dat er geen kredietlijnen worden toegekend aan banken zonder rating of banken met een credit rating lager dan BBB.

Kredietcomité (KC)

Het KC is verantwoordelijk voor de beheersing van kredietrisico's binnen SNS Bank. Tot de verantwoordelijkheden behoren onder meer:

- het vaststellen van de limieten en het beleid alsook de invulling hiervan binnen de kaders die zijn vastgesteld door de directie;
- de acceptatie van kredieten of afwijzing ervan, de revisie van kredieten en zonodig de bijstelling van de kredietvoorwaarden;
- het toezicht houden op de operationalisering van het beleid en een verantwoorde invulling van de kredietverlening en het kredietbeheer, waaronder bijzonder beheer;
- het vaststellen en monitoren van procedures en maatregelen voor het beheersen van het kredietrisico;
- het vaststellen, goedkeuren, bijstellen, monitoren en evalueren van de kredietvoorzieningen, kredietverliezen en afschrijvingen alsook het monitoren, evalueren en bijsturen van het risico in de kredietportefeuilles en de kredietposities.

Rapportages

De ontwikkelingen in de kredietportefeuille en bijbehorende risicomaatstaven worden doorlopend gemonitord en periodiek gerapporteerd door zowel de business als Risk Management aan het KC en de Directie.

Belangrijke stuurrapportage voor de kredietportefeuille is het Risk Appetite Dashboard: de doorvertaling van de Risk Appetite Statement naar meetbare indicatoren, die minimaal op kwartaalbasis worden gemonitord. Voor de interne

sturing wordt het dashboard dat betrekking heeft op de hypotheekportefeuille maandelijks op merkniveau opgesteld en besproken.

Stresstest

Minstens één keer per jaar vindt een uitgebreide stresstest plaats, veelal als onderdeel van het ICAAP. Een van de belangrijkste elementen van de stresstest is het vaststellen van de impact van een extreem, maar plausibel macro-economisch scenario op het kredietrisico van SNS Bank. Om dit te kunnen bepalen, wordt gebruik gemaakt van portefeuille specifieke modellen voor het vertalen van de impact van het stress-scenario op de kredietportefeuilles. Deze modellen zijn gebaseerd op de historische relatie tussen de ontwikkelingen in de portefeuille en de belangrijkste macro-economische parameters. Bij het vaststellen van deze relatie wordt rekening gehouden met de karakteristieken van de klant maar ook van contractuele eigenschappen zoals bijvoorbeeld het type zekerheid. Voor een particuliere hypotheekportefeuille betekent dit dat de werkloosheidscijfers en huizenprijsontwikkeling de belangrijkste macro-economische parameters zijn. Naast het vaststellen van de impact van het scenario wordt tevens onderzocht wat de gevoeligheden van de portefeuilles zijn voor de verschillende macro-economische parameters.

Voor de beschrijving van het generieke stresstestproces verwijzen we naar [paragraaf 6.4.1](#).

6.5.1.2 Exposure kredietrisico

SNS Bank biedt betaal-, spaar- en hypotheekproducten voor hoofdzakelijk de particuliere klant in Nederland. De meeste uitzettingen (€ 49,2 miljard, 79 procent van het balanstotaal) hebben betrekking op 'Vorderingen op klanten'. Het betreft voornamelijk aan particuliere klanten verstrekte hypotheek.

De onderstaande tabel geeft de exposure kredietrisico op de balans weer. Hierbij houden we rekening met de gevormde voorzieningen die in aftrek zijn gebracht op de vorderingen. Er is geen rekening gehouden met ontvangen onderpand of andere instrumenten, die het kredietrisico mitigeren.

Exposure kredietrisico

in miljoenen euro's	2015	2014
Kas en kasequivalenten	2.259	1.968
Vorderingen op banken	2.081	2.604
Vorderingen op klanten	49.217	52.834
- waarvan particuliere hypotheek	44.787	46.230
- waarvan overige particuliere kredieten	184	213
- waarvan zakelijk	2.729	3.133
- waarvan overheid	1.517	3.258
Beleggingen	5.708	6.184
Derivaten	1.993	2.702
Overig	639	839
Activa aangehouden voor verkoop	16	24
Exposure kredietrisico op de balans	61.913	67.155
Off-balance kredietfaciliteiten en garanties	1.831	1.471
Totale exposure kredietrisico	63.744	68.626

De categorieën 'Kas en kasequivalenten' en 'Vorderingen op banken' betreffen tegoeden bij De Nederlandsche Bank, vorderingen op kredietinstellingen met een looptijd korter dan één maand en vorderingen op kredietinstellingen met een looptijd van één maand of langer, voor zover niet in de vorm van rentedragende effecten. In

79%

Van het balanstotaal betreft vorderingen op klanten

essentie zijn dit rekening courant saldi en interbancaire deposito's, die hoofdzakelijk zijn gerelateerd aan het liquiditeitsmanagement. Voor een toelichting op het liquiditeitsmanagement verwijzen we naar paragraaf 6.7.

De derivatenpositie komt voort uit afdekking van het renterisico op het bankboek (inclusief de securitisatieprogramma's). De afdname van 'Derivaten' is onder meer het gevolg van de beëindiging van verscheidene securitisatieprogramma's (Hermes X, XI, XV, Holland Homes 3 en Pearl 4) in 2015.

De 'Beleggingen' betreffen beleggingen in hoofdzakelijk overheidsobligaties van EU-lidstaten.

6.5.1.3 Exposure at Default

Hieronder is de exposure aan kredietrisico opgenomen op basis van de 'Exposure at Default' (EAD) uit de toezichthoudersrapportage. Uitgangspunt zijn de cijfers zoals deze worden gehanteerd voor IFRS; om de EAD te bepalen worden enkele specifieke onderdelen toegevoegd, zoals de verwerking van niet getrokken leningdelen en de bijtelling van drie maanden betalingsachterstand.

Totale Exposure at Default (EAD)

in miljoenen euro's	2015	2014
Totale activa (IFRS balans totaal)	62.690	68.159
Posten die niet onderhevig zijn aan kredietrisico	-777	-1.004
Exposure kredietrisico op de balans	61.913	67.155
OFF-BALANCE VERPLICHTINGEN		
Kredietfaciliteiten en garanties	1.831	1.471
Totale exposure kredietrisico	63.744	68.626
Correcties op de activa ¹	-475	-2.285
Waarderingsaanpassingen ²	-5.164	-6.120
Herrekening off-balance sheet posten naar EAD waarde	-972	-923
Totale Exposure at Default	57.133	59.298
Kredietrisico RWA gedeeld door totale EAD	16,1%	19,6%

1 'Correcties op activa' betreffen de gesecuritiseerde hypotheek

2 Onder 'Waarderingsaanpassingen' wordt gecorrigeerd voor hedge-accounting, saldo van netting van derivatposities en add on voor potentiële toekomstige exposure en kredietrisicomitigerende posten (m.n. collateral).

De volgende secties geven verdere detaillering of doorsnedes van de kredietportefeuille op basis van de IFRS-exposure of op basis van EAD. Waar dit laatste het geval is, staat dit expliciet aangegeven in de titel van de tabel en/of in de naam van de betreffende kolom in de tabel.

6.5.1.4 Toelichting bij Vorderingen op klanten

Onderstaande tabel geeft een nadere opsplitsing van de categorie 'Vorderingen op klanten':

Vorderingen op klanten

in miljoenen euro's	2015	2014
Particuliere uitzettingen	44.971	46.443
- waarvan particuliere hypotheke	44.787	46.230
- waarvan overige particuliere kredieten	184	213
Zakelijk uitzettingen	2.729	3.133
- waarvan zakelijke kredieten aan mkb	990	1.035
- waarvan onderhandse leningen	1.412	1.768
- waarvan duurzame financieringen ASN Bank	327	330
Overheid	1.517	3.258
Totaal	49.217	52.834

'Vorderingen op klanten' bestaat uit drie onderdelen:

- particuliere uitzettingen
- zakelijke uitzettingen
- uitzettingen aan de overheid

De particuliere uitzettingen bestaan hoofdzakelijk uit hypotheke verstrekt aan particulieren. Deze portefeuille is in omvang afgenomen van netto € 46,2 miljard eind 2014 naar € 44,8 miljard eind 2015. Deze daling heeft meerdere oorzaken. Allereerst geven sommige klanten er de voorkeur aan op hun hypotheek af te lossen nu de spaarrente zo laag is. Bovendien zien we dat klanten anticiperen op de regels voor het percentage hypotheekrenteaftrek dat is toegestaan. Ten slotte is SNS Bank gestart met het aanbieden van rentemiddeling.

Naast particuliere hypotheke verstreken we ook kredietproducten zoals doorlopende kredieten, debet standen op betaalrekeningen, persoonlijke leningen, creditcards en effectenbevoorschotting. Het totaal aan 'Overige particuliere kredieten' is gedaald naar € 184 miljoen in 2015 ten opzichte van € 213 miljoen in 2014.

De 'Zakelijke uitzettingen', inclusief onderhandse leningen en een portefeuille duurzame financieringen van ASN Bank, zijn afgenomen van € 3,1 miljard in 2014 naar € 2,7 miljard in 2015. Van deze uitzettingen, betreft per eind 2015 € 990 miljoen de mkb-leningenportefeuille, vergelijkbaar van omvang met 2014.

De portefeuille onderhandse leningen is met € 356 miljoen afgenomen, met name door de aflossing van de lening die was verstrekt aan VIVAT (€ 250 miljoen).

De laatste categorie in de tabel 'Vorderingen op klanten' betreft uitzettingen bij de overheid. Het gaat hierbij veelal om leningen die zijn verstrekt aan lagere overheden (gemeentes en provincies) dan wel (publiekrechtelijke) instanties met een overheidsgarantie. De substantiële afname van de uitzettingen in de categorie 'Overheid' is met name te verklaren door twee kortlopende geldmarktuitzettingen van € 1 miljard elk, die in 2015 zijn afgelost.

Het totale volume aan leningen in achterstand is met € 747 miljoen gedaald naar € 1,6 miljard in 2015. De dekkingsgraad is toegenomen van 27,0 procent in 2014 naar 29,2 procent in 2015. De totale kredietvoorziening is afgenomen van € 510 miljoen in 2014 naar € 391 miljoen in 2015.

Vorderingen op klanten 2015

in miljoenen euro's	Bruto leningen	Specifieke voorziening	IBNR-voorziening	Boekwaarde	In achterstand ¹	Non default	Voorziena default leningen ²	In achterstand (%)	Impaired ratio	Dekkingsgraad
Particuliere hypotheek	45.044	-207	-50	44.787	1.317	396	921	2,9%	2,0%	22,5%
Overige particuliere kredieten	219	-33	-2	184	61	13	48	27,9%	21,9%	68,8%
Totaal particuliere kredieten	45.263	-240	-52	44.971	1.378	409	969	3,0%	2,1%	24,8%
Mkb-kredieten ³	1.089	-95	-4	990	178	--	178	16,3%	16,3%	53,4%
Overige zakelijke en semi-publieke kredieten	1.739	--	--	1.739	--	--	--	--	--	--
Leningen aan de overheid	1.517	--	--	1.517	--	--	--	--	--	--
Totaal vorderingen op klanten	49.608	-335	-56	49.217	1.556	409	1.147	3,1%	2,3%	29,2%

1 Particuliere hypotheek is exclusief leningen in de balans gewaardeerd tegen marktwaarde voor € 35 miljoen.

2 Een klant is 'in default' wanneer de klant een betalingsachterstand heeft van meer dan 90 dagen of wanneer wordt vastgesteld dat verdere betaling onwaarschijnlijk is.

3 Onder de bruto mkb-kredieten zijn voor € 943 miljoen bruto mkb-hypotheek verantwoord.

Vorderingen op klanten 2014

in miljoenen euro's	Bruto leningen	Specifieke voorziening	IBNR-voorziening	Boekwaarde	In achterstand ¹	Non default	Voorziena default leningen ²	In achterstand (%)	Impaired ratio	Dekkingsgraad
Particuliere hypotheek	46.556	-266	-60	46.230	2.014	657	1.357	4,3%	2,9%	19,6%
Overige particuliere kredieten	268	-52	-3	213	85	15	70	31,7%	26,1%	74,3%
Totaal particuliere kredieten	46.824	-318	-63	46.443	2.099	672	1.427	4,5%	3,0%	22,3%
Mkb-kredieten ³	1.164	-123	-6	1.035	204	--	204	17,5%	17,5%	60,3%
Overige zakelijke en semi-publieke kredieten	2.098	--	--	2.098	--	--	--	--	--	--
Leningen aan de overheid	3.258	--	--	3.258	--	--	--	--	--	--
Totaal vorderingen op klanten	53.344	-441	-69	52.834	2.303	672	1.631	4,3%	3,1%	27,0%

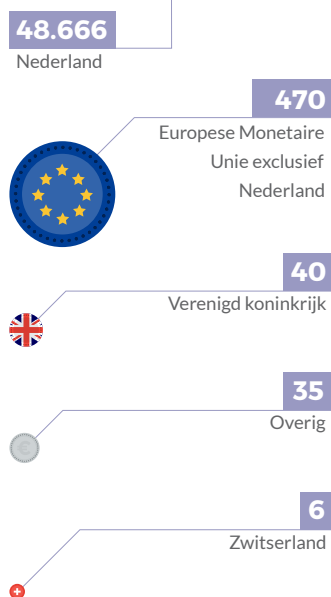
1 Particuliere hypotheek is exclusief leningen in de balans gewaardeerd tegen marktwaarde voor € 34 miljoen.

2 Een klant is 'in default' wanneer de klant een betalingsachterstand heeft van meer dan 90 dagen of wanneer wordt vastgesteld dat verdere betaling onwaarschijnlijk is.

3 Onder de bruto mkb-kredieten zijn voor € 1.051 miljoen bruto mkb-hypotheek verantwoord.

Een toelichting per categorie volgt in de [paragraaf 6.5.2](#) tot [paragraaf 6.5.7](#).

Vorderingen op klanten naar regio in miljoenen euro's



Vorderingen op klanten naar regio

in miljoenen euro's	2015	2014
Nederland	48.666	50.081
Europese Monetaire Unie excl. Nederland	470	2.417
Zwitserland	6	255
Verenigd Koninkrijk	40	42
Overig	35	39
Totaal	49.217	52.834

De tabel geeft een verdieping van de on balance sheet exposures naar regio en de woonplaats van de klant weer. Deze hoeft niet per definitie overeen te komen met de locatie van de gestelde zekerheid.

De tabel illustreert dat, gegeven de strategie en het business model van SNS Bank, er een sterke concentratie op Nederlandse klanten bestaat. De krimp bij de leningen binnen de Europese Monetaire Unie is het gevolg van aflossingen van kortlopende geldmarktuitzettingen bij de Duitse en Belgische overheid.

6.5.2 PARTICULIERE HYPOTHEKEN

6.5.2.1 Risicoprofiel

De totale hypotheekportefeuille is voor ongeveer 60 procent opgebouwd uit (leningdelen van) aflossingsvrije hypotheeken. Het profiel van de portefeuille zal gedurende de komende jaren verder ontwikkelen aangezien enerzijds spaar- en beleggingshypotheeken niet meer worden verkocht aangezien dit fiscaal niet gestimuleerd wordt, en anderzijds aflossingsvrije hypotheeken fiscaal steeds minder aantrekkelijk zijn vanwege overheidsmaatregelen. Als gevolg hiervan zal op portefeuilleniveau een geleidelijke verschuiving plaatsvinden naar de categorieën annuïteiten- en lineaire hypotheeken. In 2015 is het percentage annuïteitenhypotheeken in de portefeuille verder toegenomen (zie paragraaf 6.5.2.4 'Resterende hoofdsommen naar aflossingsvorm'). Deze ontwikkelingen dragen bij aan een gestage vermindering van de gemiddelde Loan to Value (LTV) in de particuliere hypotheekportefeuille. Dit komt naar voren in paragraaf 6.5.2.4 'Loan to Value verdeling'.

6.5.2.2 Belangrijkste ontwikkelingen in 2015

De omvang van de portefeuille is teruggelopen van netto € 46,2 miljard naar € 44,8 miljard. De instroom aan hypotheeken bedroeg in 2015 € 2,4 miljard (inclusief omzettingen), terwijl de uitstroom uit de portefeuille € 3,7 miljard (inclusief omzettingen) beliep. De instroom bestaat voornamelijk uit nieuwe hypotheekproductie en verder uit verlengingen en verhogingen. Van de nieuwe hypotheekproductie bestaat 59 procent uit hypotheeken verstrekt onder Nationale Hypotheek Garantie (NHG); dit past in het streven naar een gematigd risicoprofiel binnen de particuliere hypotheekportefeuille.

Het volume aan hypotheeken met een betalingsachterstand is afgenomen van € 2,0 miljard naar € 1,3 miljard. De kredietvoorziening voor de particuliere hypotheekportefeuille is gedurende 2015 afgenomen met € 69 miljoen. De daling van de voorzieningen is gerelateerd aan een verdere afname van de instroom van het aantal klanten in achterstand (gemeten op maandeinde van de eerste gemiste incasso) van gemiddeld circa 2.150 klanten per maand in 2014 naar 1.625 klanten in 2015. Een soortgelijke daling is te zien in de doorstroom van achterstand naar default van gemiddeld ruim 300 klanten per maand in 2014 naar iets minder dan 200 klanten in 2015. Deze ontwikkelingen zijn een gevolg van het lichte economische herstel en de verbeteringen in het preventief beheer.

59%

Van nieuwe hypotheekproductie verstrekt onder NHG

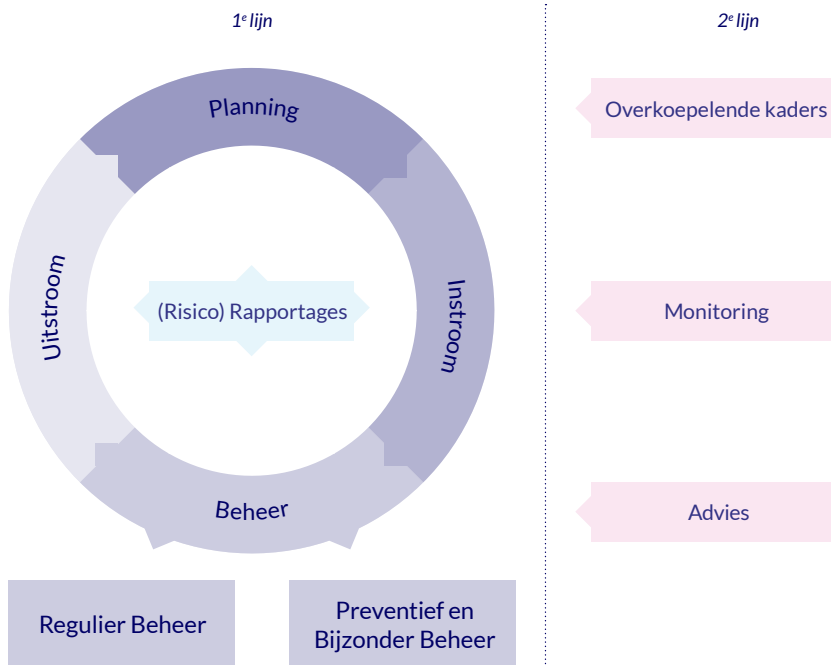
We hebben geïnvesteerd in de afdeling Bijzonder Beheer, het service center waar dossiers terechtkomen van klanten die problemen hebben met het betalen van de hypotheeklasten. De effecten zijn zichtbaar: de doorstroom van posten in achterstand naar 'default' (de situatie waarin een kredietnemer zijn beloofde betalingen niet nakomt) is sterk teruggebracht. Meer klanten herstellen uit de achterstand en default. Er is daarbij extra geïnvesteerd in het terugbrengen van het aantal klanten die al geruime tijd in default waren. Het gevolg is dat het aantal default klanten is gedaald tot onder de 4.100, ten opzichte van ruim 5.900 eind 2014.

De acceptatievoorwaarden voor hypotheeklen zijn in lijn gebracht met de aangescherpte risicobereidheid van de bank. De acceptatiescorekaart waarmee we de kredietrisico's van (potentiële) klanten inschatten, is eind 2014 vernieuwd en verbeterd. Hierdoor kunnen we met een hogere mate van betrouwbaarheid een beoordeling maken van de kredietwaardigheid van een potentiële klant. Daarmee beperkt de bank naast haar eigen risico ook het risico voor de klant.

In 2015 hebben we gewerkt aan het verder professionaliseren van het 'credit cycle' concept, dat we in 2014 hebben ingevoerd voor de interne kredietbeheersing van de hypotheekportefeuille. Alle relevante vakdisciplines zijn met inachtneming van het three lines of defence model betrokken bij de risicosturing van de hypotheekportefeuille. Dit geldt voor elke fase van het hypotheekproces. Hierdoor kunnen we sneller en ook beter reageren op (mogelijke) achterstanden. In 2015 is een betere scheiding ontstaan tussen met name eerste- en tweedelijns werkzaamheden. Er is daardoor een scherpere bewaking van het kredietrisico.

Hypotheeklen met betalingsachterstand afgenomen

Beheer credit cycle



We hebben in 2015 ook gewerkt aan verbetering van de risicomodellen op het gebied van inschatting van particulier en zakelijk kredietrisico. Het kredietrisico van de hypotheekportefeuille wordt nauwkeuriger en meer specifiek naar risicokenmerk bepaald. Daarnaast zijn de risicodata aangevuld met meer recente verliesdata, waardoor recente ontwikkelingen in de portefeuille kunnen worden meegenomen in de schattingen naar de toekomst.

6.5.2.3 Beheersing van de portefeuille

Bij kredietrisicobeheer maken we onderscheid tussen beheer op portefeuilleniveau en naar individuele klant.

Portefeuillebeheersing

Op portefeuilleniveau kijken we naar de karakteristieken van de portefeuille in termen van instroom, uitstroom, status van de performing portefeuille en van de non-performing portefeuille.

Zo bewaken we bij de instroom (de nieuw verstrekte leningen) dat de verstrekte hypotheek voldoen aan adequate normen op het gebied van klant, inkomen en onderpand. Deze normen zijn vastgelegd in de acceptatievoorwaarden, die door het Kredietcomité worden goedgekeurd. Primair uitgangspunt hierbij is het klantbelang, conform het door SNS Bank gehanteerde Manifest. We streven naar het verstrekken van verantwoorde financieringen en maken daarbij onder meer gebruik van de acceptatiescorekaart om de duurzame betaalbaarheid door en voor de klant te kunnen voorspellen. Potentiële verliezen als gevolg van het kredietrisico beperken we door voorwaarden te stellen aan de zekerheden, zoals de waarde van het onderpand en al dan niet een garantiestelling door NHG.

Bij uitstroom uit de portefeuille besteden we separaat aandacht aan beïnvloedbare en niet-beïnvloedbare aflossingen. Hierbij kijken we zowel naar de redenen om af te lossen als ook naar de kenmerken van deze posten in termen van kwaliteit en geprognosticeerd verwacht verlies (Expected Loss).

De ontwikkeling van het geheel van de performing portefeuille monitoren we met name op kwaliteit, de dekkingswaarden (zoals de gemiddelde Loan-to-Value en het percentage NHG-dekkingen) en de geprognosticeerde Expected Loss.

Door een actief beleid op klanten met betalingsachterstanden in de achterstands- en default- (non-performing) portefeuille beheersen we het kredietrisico. Hiertoe evalueren we voortdurend de beheersprocessen op hun effectiviteit en vinden waar mogelijk verbeteringen plaats.

Bijzonder beheer particuliere hypotheek

Het service center Bijzonder Beheer, waaronder Preventief Beheer valt, neemt samen met adviseurs van onze merken actie om vroegtijdig klanten te helpen die problemen krijgen met het betalen van hypotheeklasten. Eventueel adviseren we klanten hoe ze de hypotheek weer betaalbaar kunnen krijgen en houden. Zo nodig helpen we ze meer inzicht in en controle te krijgen over hun inkomsten en uitgaven. Het eerste contact kan bij Preventief Beheer van beide kanten komen: klanten benaderen ons als ze problemen voorzien of we nemen zelf tijdig initiatief en benaderen klanten die op basis van onze gegevens een verhoogd risico lopen op een betalingsachterstand.

Indien een klant een betalingsachterstand heeft, zoeken we samen met hem of haar naar mogelijkheden om de inkomsten en uitgaven weer in balans te krijgen. Het uitgangspunt is dat de klant kan blijven wonen in het huis en de hypotheeklasten in de toekomst kan blijven voldoen. Indien nodig zetten we een budgetcoach in. We bespreken met de klant de situatie en gaan eventueel tot herstructurering van de lening over.

Als herstel niet mogelijk is, wordt de klant begeleid bij de onderhandse verkoop van het huis. Verliesbeperking voor de klant en de bank staat daarbij voorop. Mocht de klant na verscheidene pogingen niet willen meewerken om verandering in de situatie aan te brengen of mocht er sprake zijn van speciale omstandigheden zoals fraude of

**Gerichte acties
om betalings-
problemen te
voorkomen**

criminaliteit of als onderhandse verkoop van de woning niet mogelijk bleek, kan worden overgegaan tot verkoop van het huis via een executieverkoop.

6.5.2.4 Kerncijfers

Onderstaande tabel toont de balanswaarde van de particuliere hypotheekvorderingen, inclusief de specifieke voorziening en de 'Incurred But Not Reported'-voorziening (IBNR).

Voorziening op particuliere hypotheek

in miljoenen euro's	2015	2014
Particuliere hypotheek	45.044	46.556
Specifieke voorziening	-207	-266
IBNR-voorziening	-50	-60
Totaal particuliere hypotheek	44.787	46.230

De afname van de voorziening, van € 326 miljoen naar € 257 miljoen, is onder andere te danken aan de aantrekkelijke economie, resulterend in stijgende huizenprijzen en een dalende werkloosheid. Bovendien hebben we meer nadruk gelegd op het oplossen en voorkomen van betalingsproblemen bij onze klanten. Bijzonder Beheer heeft meer aandacht gegeven aan klanten met een langdurige betalingsachterstand. In de gevallen dat herstel niet meer mogelijk was, heeft dit geleid tot meer gedwongen verkopen van het onderpand en als gevolg daarvan tot lagere voorzieningen.

Resterende hoofdsommen

in miljoenen euro's	2015	2014
Balanswaarde particuliere hypotheek	44.787	46.230
Kredietvoorziening	257	326
IFRS waarderingsaanpassingen ¹	-812	-970
Totaal resterende hoofdsommen	44.232	45.586

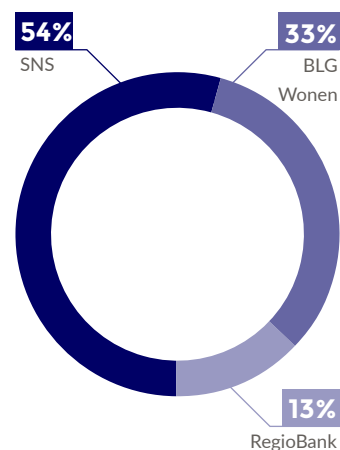
1 Bestaande uit reële waardeaanpassingen van hypotheek gewaardeerd tegen reële waarde, reële waardeaanpassingen als gevolg van hedge accounting en amortisaties.

Resterende hoofdsommen naar label

in miljoenen euro's	2015	2014
BLG Wonen	14.735	15.251
RegioBank	5.538	5.283
SNS	23.959	25.052
Totaal resterende hoofdsommen	44.232	45.586

Zoals blijkt uit bovenstaande tabel beheert het merk SNS het grootste deel van de hypotheekportefeuille binnen SNS Bank; ze neemt ruim de helft (54 procent) van de portefeuille voor haar rekening.

Particuliere hypotheek naar label



Resterende hoofdsommen naar aflossingsvorm

in miljoenen euro's	2015	2014
Aflossingsvrij	26.552	28.204
Annuïtair	3.664	2.254
Belegging	3.671	4.118
Levensverzekering ¹	5.727	6.237
Banksparen	3.864	4.095
Lineair	303	197
Overig	451	481
Totaal resterende hoofdsommen	44.232	45.586

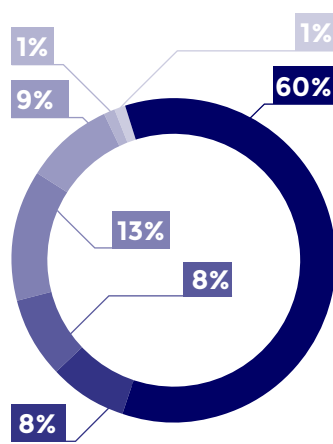
1 Inclusief spaarhypotheken waarvan de polis is ondergebracht bij een verzekeringsbedrijf.

In 2013 zijn de regels omtrent de fiscale aftrekbaarheid van hypotheekrente gewijzigd. Bij nieuwe hypotheekleningen is aftrek slechts toegestaan indien de hypotheek op basis van annuïteiten of lineair over een periode van maximaal dertig jaar wordt afgelost. Daardoor is zowel het brutobedrag als het aandeel van annuïteitenhypotheekleningen in de totale particuliere hypotheekportefeuille toegenomen. Ongeveer de helft van de aflossingsvrije hypotheekleningen per eind 2015 betreft volledig aflossingsvrije leningen. De andere helft betreft hypotheekleningen waarin naast aflossingsvrije leningdelen ook een aflossingsdeel of een spaarhypotheekdeel is opgenomen dat is gekoppeld aan hetzelfde onderpand.

Resterende hoofdsommen naar rentevaste looptijd

in miljoenen euro's	2015	2014
Variabel	4.425	5.993
≥ 1 en < 5 jaar vast	1.970	2.899
≥ 5 en < 10 jaar vast	9.414	11.078
≥ 10 en < 15 jaar vast	21.917	19.337
≥ 15 jaar vast	6.036	5.774
Overig	470	505
Totaal resterende hoofdsommen	44.232	45.586

Particuliere hypotheekleningen naar aflossingsvorm

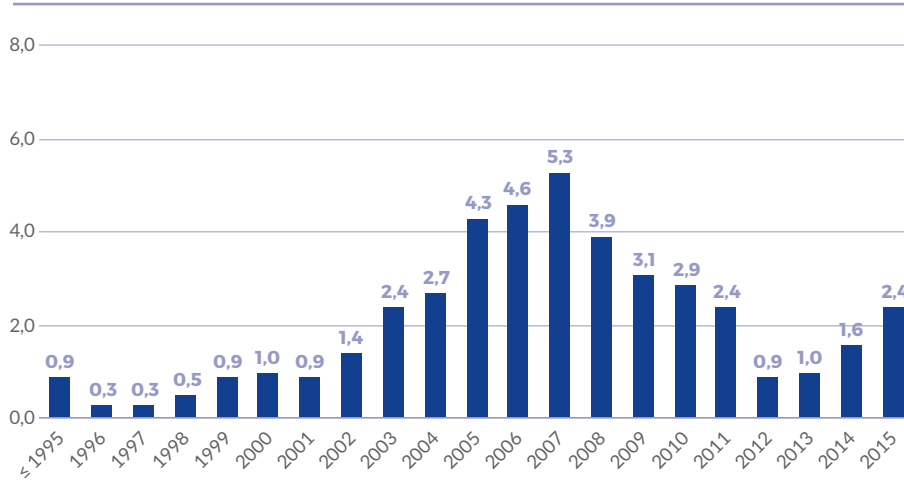


- Aflossingsvrij
- Annuïtair
- Belegging
- Levensverzekering
- Banksparen
- Lineair
- Overig

De vraag naar hypotheekleningen met een rentevaste periode van 15 jaar of langer is als gevolg van het lage renteklimaat in belangrijke mate toegenomen. In 2015 bestond de nieuwe hypotheekproductie in de Nederlandse markt voor 40% tot 45% uit dergelijke hypotheekleningen. SNS Bank streeft ernaar haar marktaandeel in de hypotheekmarkt te vergroten. In dat kader heeft SNS Bank het percentage hypotheekleningen met een lange rentevaste periode in de hypotheekproductie verhoogd.

Voor SNS Bank brengen hypotheekleningen met een lange rentevaste periode meer herfinancierings-, model- en prijsrisico met zich mee dan hypotheekleningen met een kortere rentevaste looptijd. SNS Bank heeft het verhoogde renterisico gedurende 2015 gemitigeerd met behulp van renteswaps en door de obligatieposities met een looptijd langer dan 15 jaar terug te brengen. Verder heeft SNS Bank de risicobereidheid voor deze hypotheekleningen opnieuw vastgesteld om het hogere risicoprofiel te kunnen beheersen. Daarnaast wordt door SNS Bank zorgvuldig op de langere rente en de key rate duration gestuurd. Het percentage hypotheekleningen met een rentevaste periode tussen de 10 en 15 jaar steeg in totaal van 42% ultimo 2014 tot 50%. De percentages hypotheekleningen met een variabele rente en een rentevaste looptijd tot 10 jaar daalden navenant.

Resterende hoofdsommen naar jaar van oorsprong (in miljarden euro's)



1 De hypotheek uit de acquisitie van RegioBank zijn geheel opgenomen in de jaarlaag 2007. Het effect bedraagt circa € 800 miljoen.

Uit de onderverdeling van de portefeuille naar het jaar dat de hypotheek oorspronkelijk is afgesloten, blijkt dat sprake is van een grote exposure-concentratie in de jaren voor de crisis, 2005-2008. De in deze jaren afgesloten particuliere hypotheek hadden en hebben nog steeds meer kans te worden getroffen door de negatieve macro-economische ontwikkelingen. Dit komt terug in het risicoprofiel van deze specifieke oorsprongsjaren, maar ook in het risicoprofiel van de totale portefeuille, gezien de grote relatieve portfoliobijdrage. Echter, de relatieve bijdrage van deze oorsprongsjaren in het totale risicoprofiel zal naar verwachting afnemen als gevolg van terugbetalingen en de toename van de volumes in meer recentere jaren.

Achterstanden particuliere hypotheek/bijzonder beheer

Onderstaande tabel toont de achterstanden van vorderingen op particuliere hypotheek. Een klant is in achterstand (past due) als de betaling van een verschuldigd rente- en of aflossingsbedrag meer dan een dag te laat is. In de praktijk komt dat neer op de te late betaling van een afgesproken maandelijks termijnbedrag. Een klant is 'in default' wanneer deze minimaal drie termijnen niet heeft voldaan aan zijn betalingsverplichting, wanneer wordt vastgesteld dat verdere betaling onwaarschijnlijk is of als bijvoorbeeld sprake is van fraude. Posten zijn pas weer 'uit default' als de volledige achterstand is ingelopen.

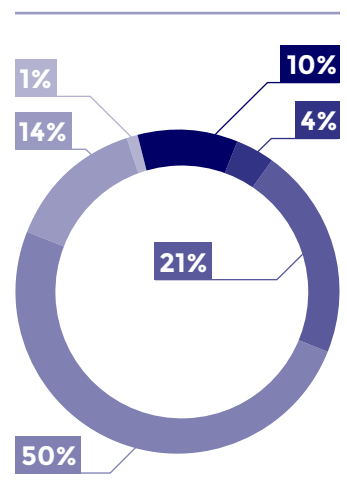
Achterstanden particuliere hypotheek

in miljoenen euro's	2015	2014
Geen achterstand	43.697	44.508
1 - 3 maanden	658	1.026
4 - 6 maanden	170	254
7 - 12 maanden	158	260
> 12 maanden	361	508
Subtotaal achterstanden ¹	1.347	2.048
Voorziening	-257	-326
Totaal	44.787	46.230

1 In het subtotaal zijn begrepen de hypotheek die in de balans op reële waarde worden gewaardeerd (2015: € 30 miljoen, 2014: 34 miljoen). In de tabel met dekkingsgraad worden deze posten niet meegenomen onder 'Leningen in achterstand'.

Het totaal uitstaande bedrag van achterstallige leningen daalde in 2015 met € 701 miljoen naar € 1,3 miljard. De omvang van vorderingen in alle achterstandscategorieën nam af. Dit komt door de verhoogde aandacht voor het herstellen van klanten met een

Particuliere hypotheek naar rentetype



- Variabel
- ≥ 1 en < 5 jaar vast
- ≥ 5 en < 10 jaar vast
- ≥ 10 en < 15 jaar vast
- ≥ 15 jaar vast
- overig

betalingsachterstand en het voorkomen van het ontstaan van achterstanden. De daling van de achterstandscategorie van 12 maanden en langer is met name het gevolg van de intensieve aandacht van Bijzonder Beheer voor deze categorie.

Ondanks deze inspanningen is de gemiddelde achterstand van klanten in default in 2015 toegenomen doordat de hogere ouderdomscategorie in verhouding tot de totale achterstand groter is geworden. De relatieve daling van het aantal klanten in de hoogste categorie (>12 maanden) is lager dan in andere categorieën. Hierdoor neemt het relatieve belang van deze categorie in de berekening van de gemiddelde achterstand toe.

Voorziening

Onderstaande tabel geeft het verloop van de voorziening weer over 2015.

Verloop voorziening particuliere hypotheek

	Specifiek		IBNR		Totaal	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
in miljoenen euro's						
Balanswaarde begin van het jaar	266	265	60	41	326	306
Onttrekkingen	-108	-102	--	--	-108	-102
Dotaties	85	120	12	17	97	137
Vrijvallen	-41	-6	-22	-21	-63	-27
Schattingswijziging	--	--	--	23	--	23
Overige mutaties	5	-11	--	--	5	-11
Stand eind van het jaar	207	266	50	60	257	326

De specifieke voorziening toont een relatief grote afname; van € 266 miljoen in 2014 naar € 207 miljoen in 2015. Dit komt doordat het aantal klanten in default is gedaald. Het totaal van de dotaties aan de voorziening is gedaald met € 35 miljoen met als resultaat een waardeverandering (dotatie) ten opzichte van de totale bruto hypotheekportefeuille van gemiddeld 7 basispunten ten opzichte van 31 basispunten in 2014, zie voor verdere toelichting [paragraaf 5.1](#). De afname van de voorziening werd ondersteund door macro-economische ontwikkelingen, met name hogere huizenprijzen en afnemende werkloosheidscijfers. Ten slotte werden de bijzondere waardeverminderingen op particuliere hypotheekportefeuille in 2014 beïnvloed door niet terugkerende posten.

De IBNR-voorziening daalde in 2015 met € 10 miljoen naar € 50 miljoen wat in lijn ligt met de daling van het risicoprofiel van de particuliere hypotheekportefeuille niet in default.

Dekkingsgraad

De dekkingsgraad geeft de procentuele dekking van de gevormde, specifieke voorziening ten opzichte van de impaired defaultposten zoals opgenomen in onderstaande tabel.

Dekkingsgraad particuliere hypotheek

in miljoenen euro's	2015	2014
Leningen in achterstand ¹	1.317	2.014
Non-default	396	657
Impaired default	921	1.357
Specifieke voorziening	-207	-266
Percentage leningen in achterstand	2,9%	4,3%
Impaired ratio	2,0%	2,9%
Dekkingsgraad	22,5%	19,6%

1 In de 'Leningen in achterstand' zijn niet begrepen de hypotheekleningen die in de balans op reële waarde worden gewaardeerd (2015: € 30 miljoen, 2014: 34 miljoen).

Door de stijging van de gemiddelde ouderdom van klanten in default is de dekkingsgraad van de portefeuille gestegen in 2015. Voor klanten die langer in default zijn, wordt namelijk een hogere voorziening aangehouden. Het aandeel van de klanten met een achterstand van meer dan 12 maanden ten opzichte van het totaal aantal klanten met een achterstand is gestegen doordat de afwikkeling van deze posten langer duurt dan verwacht. Voor deze posten houden we een hogere voorziening aan.

Loan-to-Value verdeling

De verstrekingsvoorwaarden van nieuwe hypotheekleningen zijn aangepast op basis van de Tijdelijke Regeling Hypothecair Krediet. Daardoor is de maximale bevoorschotting voor particuliere hypotheekleningen ten opzichte van de marktwaarde van het onderpand in 2015 beperkt tot 103 procent. In 2014 was het maximale verstrekingspercentage bij aanvang al beperkt tot 104 procent. Het percentage zal stapsgewijs omlaag worden gebracht tot 100 procent in 2018.

Omdat de huidige portefeuille voor een groot deel bestaat uit hypotheekleningen die zijn afgesloten vóór 2013, is de impact van het aangescherpte beleid ten aanzien van de bevoorschottinggrens nog maar beperkt zichtbaar in de cijfers. In de komende jaren zal het kredietrisicoprofiel verbeteren dankzij de aangescherpte verstrekingsvoorwaarden en -normen, wat wordt versterkt door aflossingen en omdat bijna alle nieuwe leningen op basis van annuïteiten worden verstrekt.

De Loan-to-Value (LtV) is de hoogte van de lening uitgedrukt in een percentage van de marktwaarde van het onderpand. Daarbij betekent een lage LtV een gunstige dekking van de lening op basis van onderpandswaarde. Indien er Nationale Hypotheek Garantie (NHG) is afgegeven voor een lening, is dit een additionele zekerheid.

Het overzicht in de volgende tabel geeft een opsplitsing van alle hypothecaire vorderingen gerangschikt naar LtV-bucket.

Uitsplitsing particuliere hypotheek naar LtV buckets

in miljoenen euro's ¹	2015		2014	
NHG	12.507	30%	12.201	28%
LtV ≤ 75%	13.320	32%	13.121	30%
LtV > 75 ≤ 100%	7.370	17%	7.495	17%
LtV > 100 ≤ 125%	7.599	18%	8.570	20%
LtV > 125%	1.416	3%	2.242	5%
Totaal	42.212	100%	43.629	100%
IFRS waarderingsaanpassingen ²	812		970	
Spaardelen ³	2.020		1.957	
Kredietvoorziening	-257		-326	
Totaal particuliere hypotheek	44.787		46.230	

- 1 LtV op basis van geïndexeerde reële waarde onderpand.
- 2 Bestaande uit reële waardeaanpassingen van hypotheek gewaardeerd tegen reële waarde, reële waardeaanpassingen als gevolg van hedge accounting en amortisaties.
- 3 Met ingang van 2015 wordt de LtV getoond exclusief de opgebouwde spaardelen. De vergelijkende cijfers 2014 zijn hiervoor aangepast.

De nieuwe hypotheekinstroom had een relatief laag risicoprofiel door strengere acceptatie-eisen en omdat een groot deel van de nieuwe hypotheek wordt gedekt door de Nederlandse Nationale Hypotheek Garantie (NHG). Het maximale percentage bij het afsluiten van de hypotheek is in 2015 wettelijk vastgesteld op 103 procent. Het maximale percentage zal stapsgewijs omlaag worden gebracht naar 100 procent in 2018.

In 2015 daalde het percentage door NHG gedekte nieuwe hypotheek naar 59 procent (2014: 67 procent). Deze daling werd grotendeels veroorzaakt door de verlaging van het maximum van de NHG van € 265.000 naar € 245.000 per 1 juli 2015. Ultimo 2015 viel 30 procent van de totale boekwaarde van particuliere hypotheek onder NHG (ultimo 2014: 28 procent).

De onderpandswaarden worden geïndexeerd op basis van de ontwikkeling van de huizenprijzen. Als gevolg van de gestegen huizenprijzen verbeterde het risicoprofiel voor de hogere LtV-classes. De LtV-bucket > 125% is gedaald van € 2,2 miljard ultimo 2014 naar € 1,4 miljard ultimo 2015. Binnen de overige LtV-buckets zorgt de indexatie ook voor verschuiving van leningen naar een lagere LtV-bucket. De gewogen gemiddelde geïndexeerde LtV van particuliere hypotheek verbeterde tot 84 procent ultimo 2015 (86 procent ultimo 2014).

84%

Gemiddelde LtV particuliere hypotheekportefeuille

Verdeling kredietkwaliteit particuliere hypotheek

De onderpanden van de hypothecaire leningen bevinden zich voor het overgrote deel in Nederland. We hanteren voor het wegen van het kredietrisico in deze portefeuille een intern ontwikkeld 'Advanced Internal Rating Based' (AIRB)-model (PHIRM⁶), bestaande uit 'Probability of Default' (PD-), '(Downturn) Loss Given Default' (LGD)- en 'Exposure at Default' (EAD)-modellen. Dit ratingmodel geeft aan hoe groot de kans is dat een klant binnen één jaar in betalingsproblemen raakt en wat het verwachte verlies dan zou zijn voor de bank.

De uitkomsten gebruiken we voor het vaststellen van de risicogewogen activa (RWA) van de particuliere hypotheekportefeuille. Ze vormen de basis voor het berekenen van de IFRS kredietvoorzieningen. Tevens dienen ze als input voor essentiële interne risicorapportages.

⁶ PHIRM – Particuliere Hypotheek Interne Rating Model

In 2015 hebben een review en een herkalibratie plaatsgevonden van de AIRB-modellen. Daarnaast zijn de risicodata aangevuld met meer recente verliesdata, waardoor recente ontwikkelingen in de portefeuille kunnen worden meegenomen in de schattingen naar de toekomst. De modellen zijn daarna intern gevalideerd en goedgekeurd voor gebruik door het betreffende risicocomité. Momenteel vindt afstemming met de toezichhouders plaats over ingebruikname van het geherkalibreerde model.

Vanwege de recente crisisjaren zijn de realisaties met betrekking tot de gedwongen verkoop van onderpand over de afgelopen perioden relatief slechter dan de periode waarop het model reeds was gekalibreerd. Uit interne impactstudies blijkt dat PD en LGD zullen toenemen als gevolg van het feit dat deze realisaties worden toegevoegd aan het model om tot een nieuwe inschatting van deze risico parameters te komen. Hierbij dient opgemerkt te worden dat deze risico parameters een 'through-the-cycle' karakter en zodoende geen directe weerspiegeling zijn van de recente portefeuille en economische ontwikkelingen. Bij de toepassing van het huidige risicomodel constateren we over 2015 een afname van de PD, mede als gevolg van de huidige economische verbeteringen. Tevens loopt het aantal klanten in achterstand en het aantal defaults gestaag terug wat zich ook laat vertalen in een verbetering van de risico parameters.

De volgende tabel geeft de verdeling van de portefeuille particuliere hypotheeklen naar kredietkwaliteitsklassen.

PD-risicoklassen particuliere hypotheeklen 2015

Interne ratingklasse	Gemiddelde LGD	Gemiddelde PD	EAD in elke klasse	RWA in elke klasse (of bandbreedte)
PERFORMING				
1	8,76%	0,07%	10.790	172
2	8,75%	0,19%	5.092	184
3	11,10%	0,32%	5.141	340
4	12,74%	0,43%	6.195	587
5	17,13%	0,71%	6.324	1.136
6	17,82%	1,23%	1.430	387
7	12,63%	1,26%	2.538	496
8	17,41%	2,01%	839	304
9	13,32%	3,44%	800	304
10	13,47%	6,87%	916	505
11	14,82%	13,36%	411	326
12	14,21%	21,80%	381	327
13	14,97%	41,85%	326	284
Non-performing	21,22%	100,00%	869	782
Totaal			42.052	6.134

PD-risicoklassen particuliere hypotheekportefeuille 2014

Interne ratingklasse	Gemiddelde LGD	Gemiddelde PD	EAD in elke klasse	RWA in elke klasse (of bandbreedte)
PERFORMING				
1	8,74%	0,07%	10.002	159
2	8,97%	0,19%	5.079	188
3	11,56%	0,32%	4.567	314
4	13,65%	0,43%	4.994	507
5	17,78%	0,71%	7.364	1.375
6	18,40%	1,23%	1.783	498
7	12,63%	1,26%	1.869	365
8	17,61%	2,01%	882	323
9	13,35%	3,44%	832	317
10	14,31%	6,87%	1.027	601
11	14,97%	13,36%	416	333
12	13,91%	21,80%	439	370
13	14,88%	41,85%	441	383
Non-performing	20,51%	100,00%	1.226	1.071
Totaal			40.921	6.804

De particuliere hypotheekportefeuille is in omvang afgenomen door uitstroom van klanten in combinatie met een beperkte instroom. Daar tegenover staat dat door het aflopen van een aantal securitisatietransacties hypotheekportefeuille is toegenomen in 2015. De risicogewogen activa van de totale hypotheekportefeuille zijn wel afgenomen en bedroegen € 7,5 miljard in 2014 (€ 6,8 miljard verhoogd met conservatisme-opslag van 10 procent) en € 6,7 miljard in 2015 (€ 6,1 miljard eveneens verhoogd met 10 procent). De risicoweging van particuliere hypotheekportefeuille daalde van gemiddeld 18,3 procent op jaareinde 2014 naar 16,0 procent op jaareinde 2015. De risicoweging is gedefinieerd als de risicogewogen activa inclusief de conservatisme-opslag gedeeld door de totale hypotheekexposuur.

De ontwikkeling van de risicogewogen activa laat zich verklaren door een aantal ontwikkelingen:

- Afname van de default portefeuille;
- Toename van de EAD in de ratingklassen met een laag risicoprofiel (1-5). Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door een verbetering van het risicoprofiel van de desbetreffende klanten;
- Afname van de EAD in de ratingklassen met een hoog risicoprofiel vanwege herstel uit default en terugbrengen van achterstanden;
- Toename van het aantal offertes (vanwege de contractuele verplichting die de bank is aangegaan, wordt hier ook kapitaal voor aangehouden).

6.5.3 OVERIGE PARTICULIERE KREDIETEN

6.5.3.1 Risicoprofiel

Naast de particuliere hypotheekportefeuille is er een relatief kleine portefeuille met overige particuliere kredieten. Deze portefeuille van € 219 miljoen omvat 0,4 procent (2014: 0,4 procent) van het totaal aan vorderingen op klanten. Onder deze portefeuille vallen kredietproducten zoals doorlopende kredieten, debetstanden op betaalrekeningen, persoonlijke leningen, credit cards en effectenbevoorschotting.

6.5.3.2 Belangrijkste ontwikkelingen in 2015

De omvang van de portefeuille overige particuliere kredieten is gedurende 2015 teruggelopen van € 268 miljoen naar € 219 miljoen. De daling wordt voornamelijk veroorzaakt door de uitstroom van klanten met persoonlijke leningen en doorlopende kredieten.

In 2015 zijn stappen gezet in het verder verbeteren van het three lines of defence-model voor deze portefeuille: we hebben de risicobeheersing ervan op een hoger niveau gebracht. Daarnaast hebben we extra geïnvesteerd in het bijzonder beheer op deze portefeuille. Klanten in achterstand krijgen een intensievere begeleiding van gespecialiseerde medewerkers.

6.5.3.3 Kerncijfers

Onderstaande tabellen geven een overzicht van de vorderingen en voorzieningen op overige particuliere kredieten.

Voorziening overige particuliere kredieten

in miljoenen euro's	2015	2014
Overige particuliere kredieten	219	268
Specifieke voorziening	-33	-52
IBNR-voorziening	-2	-3
Totaal overige particuliere kredieten	184	213

Achterstanden overige particuliere kredieten

in miljoenen euro's	2015	2014
Geen achterstand	158	183
1 - 3 maanden	15	17
4 - 6 maanden	3	3
7 - 12 maanden	3	5
> 12 maanden	40	60
Subtotaal achterstanden	61	85
Voorziening	-35	-55
Totaal	184	213

De totale omvang van de leningen in achterstand is gedaald van € 85 miljoen naar € 61 miljoen ultimo 2015. Deze daling wordt voornamelijk veroorzaakt door de afschrijving van een lening van € 11 miljoen, die geheel was voorzien.

Voorziening

In 2015 is voor het eerst sinds een aantal jaren de relatieve omvang van de voorziening voor overige particuliere kredieten ten opzichte van de totale vordering gedaald. Dit is toe te schrijven aan licht verbeterde economische omstandigheden voor onze klanten en het afschrijven van de eerdergenoemde lening.

Verloop voorziening overige particuliere kredieten

in miljoenen euro's	Specifiek		IBNR		Totaal	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Balanswaarde begin van het jaar	52	46	3	1	55	47
Onttrekkingen	-24	-7	--	--	-24	-7
Dotaties	7	15	1	2	8	17
Vrijvallen	-2	-1	-2	--	-4	-1
Overboeking activa aangehouden voor verkoop	--	-1	--	--	--	-1
Stand eind van het jaar	33	52	2	3	35	55

Dekkingsgraad overige particuliere kredieten

in miljoenen euro's	2015	2014
Leningen in achterstand	61	85
Non-default	13	15
Impaired default	48	70
Specifieke voorziening	-33	-52
Percentage leningen in achterstand	27,9%	31,7%
Impaired ratio	21,9%	26,1%
Dekkingsgraad	68,8%	74,3%

De dekkingsgraad van de portefeuille is gedaald naar circa 69 procent in 2015, met name als gevolg van de hoge onttrekkingen aan de voorzieningen van € 24 miljoen.

6.5.4 ZAKELIJKE KREDIETEN AAN HET MKB

6.5.4.1 Risicoprofiel

De portefeuille zakelijke kredieten kenmerkt zich door kredietverlening aan het mkb op basis van hypothecaire zekerheid. Het beleid van de bank is in 2015 niet gewijzigd.

De totale leningenportefeuille bestaat uit ruim 4.200 klanten en heeft een omvang van bruto € 1.089 miljoen.

In de leningenportefeuille maken we onderscheid op basis van kredietobligo en kredietlimiet. Het portefeuilledeel met een obligo groter dan € 1 miljoen bestaat uit ongeveer 150 klanten en heeft een omvang van € 274 miljoen.

Het portefeuilledeel met een kredietlimiet tot € 1 miljoen bestaat uit circa 4.050 klanten. Dit zijn bedrijven uit het mkb-segment in diverse ondernemingsvormen en deze portefeuille heeft een omvang van € 783 miljoen. We streven naar een reductie van het risicoprofiel door enerzijds te streven naar klantbehoud en waar noodzakelijk of gevraagd tot aanvullende kredietverlening over te gaan, maar anderzijds te kijken naar de mogelijkheden bij klanten om extra of versneld af te lossen, waardoor de omvang van de portefeuille daalt.

We rapporteren per kwartaal over de ontwikkelingen in beide portefeuilledelen aan het KC.

6.5.4.2 Belangrijkste ontwikkelingen in 2015

We hebben in 2015 extra aandacht besteed aan de reductie van het risicoprofiel. De omvang van de leningenportefeuille is afgenomen van € 1.035 miljoen (na aftrek voorzieningen) naar € 990 miljoen. Het aandeel van leningen met een achterstand is gedaald van € 204 miljoen naar € 178 miljoen. De dekkingsgraad van achterstallige kredieten is afgenomen van 60 procent naar 53 procent door het terugdringen van de achterstanden tot 12 maanden, alsook de afname van de dekkingstekorten bij posten met meer dan 12 maanden achterstand.

6.5.4.3 Beheersing van de portefeuille

We monitoren het betaalgedrag van onze klanten met gedragscoremodellen. Deze zijn in 2015 herontwikkeld en helpen ons om een beter inzicht te krijgen in het risicoprofiel van de leningportefeuilles en dragen daarmee bij aan de verdere verbetering van de beheerscyclus.

De modellen berekenen de voorspellende kans op wanbetaling (Probability of Default, PD) en wat mogelijk het verlies voor de bank zal zijn wanneer deze kans zich zal voor doen. Op basis van deze uitkomsten zijn we beter in staat om aandacht te geven aan klanten met een hoog risicoprofiel. Het vroegtijdig constateren van een hoger

risicoprofiel biedt meer mogelijkheden om in overleg met de klant passende maatregelen te treffen.

Voor het portefeuilledeel met een kredietobligo groter dan € 1 miljoen blijft de “post voor post”-benadering bestaan als maatwerk in het klantbeheer.

Beheerproces bijzonder beheer zakelijke klanten

Het service center Zakelijk Beheer handelt direct en proactief zodra een zakelijke klant een betalingsachterstand krijgt, zelf aangeeft betalingsproblemen te verwachten of het gedragscoremodel significant veranderde ratio's laat zien.

Daarnaast kunnen andere gebeurtenissen aanleiding geven. Bijvoorbeeld faillissement, executoriaal beslag op verbonden zekerheden of andere gebeurtenissen die leiden tot een structurele financiële stresssituatie bij onze kredietnemers. Samen met de klant inventariseren we de mogelijkheden waarmee de liquiditeitspositie weer op orde kan komen. De continuïteit van de desbetreffende klant en de kans op herstel van het krediet vormen daarbij de belangrijke uitgangspunten. Afhankelijk van het moment waarop een maatregel wordt getroffen, zal de klant na herstel uiteindelijk na maximaal drie jaar weer in de reguliere beheercyclus worden teruggeplaatst.

Herstel is niet altijd mogelijk. In zo'n situatie begeleidt het service center Zakelijk Beheer de klant bij de onderhandse verkoop van het zakelijke onderpand met als doel de verliezen voor klant en bank te beperken. In speciale gevallen, zoals fraude, criminaliteit of herhaalde weigering van de klant om mee te werken, kan er worden overgaan tot gedwongen verkoop van het zakelijk onderpand.

6.5.4.4 Kerncijfers

Voorziening op mkb-leningen

in miljoenen euro's	2015	2014
Mkb-leningen	1.089	1.164
Specifieke voorziening	-95	-123
IBNR-voorziening	-4	-6
Totaal zakelijk	990	1.035

De portefeuille mkb-leningen neemt verder in omvang af door de daling in het segment met leningen groter dan € 1 miljoen.

Achterstanden mkb-leningen

in miljoenen euro's	2015	2014
Geen achterstand	911	960
1 - 3 maanden	10	55
4 - 6 maanden	6	11
7 - 12 maanden	21	21
> 12 maanden	141	117
Totaal achterstanden	178	204
Voorziening	-99	-129
Totaal	990	1.035

Gedurende 2015 is de aandacht gericht op het herstel van defaults en het voorkomen van nieuwe defaults. Dit resulteerde in een afname van klanten met een achterstand tot twaalf maanden. Desondanks is het obligo toegenomen van posten die langer dan twaalf maanden in achterstand zijn. De dekkingstekorten bij deze klanten stabiliseren echter ten opzichte van 2014 en hebben daarom niet geleid tot additionele voorzieningen.

Verloop voorziening

Het verloop van de voorziening over 2015 voor mkb-leningen is als volgt:

Verloop voorziening mkb-leningen

	Specifiek		IBNR		Total	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
in miljoenen euro's						
Balanswaarde begin van het jaar	123	94	6	6	129	100
Onttrekkingen	-27	-15	--	--	-27	-15
Dotaties	24	59	--	--	24	59
Vrijvallen	-25	-15	-2	--	-27	-15
Stand eind van het jaar	95	123	4	6	99	129

Gedurende 2015 is per saldo € 35 miljoen minder gedoteerd aan de specifieke voorziening voor mkb-leningen dan in 2014. Zowel een lagere instroom als de positieve ontwikkelingen van de dekkingsgraad en verbeteringen in het beheer van achterstanden draagt hier aan bij. Het herstel is in 2015 vergelijkbaar met het herstel in 2014. De instroom daalt zowel bij posten met een obligo van meer dan € 1 miljoen als bij de posten met een lager obligo.

De vrijval van € 25 miljoen wordt mede veroorzaakt door een eenmalige vrijval van circa € 10 miljoen, die hoofdzakelijk het resultaat is van positieve ontwikkelingen op het gebied van uitwinningen en de waardering van onderpand. Dankzij de verbetering van het achterstandenbeheer konden eerdere aannames aangaande de waardering van onderpand worden geactualiseerd aan de hand van recente herwaarderingen.

De onttrekkingen zijn in 2015 hoger dan in 2014 als gevolg van een groter aantal afgewikkelde posten met een obligo van meer dan € 1 miljoen.

Dekkingsgraad

De dekkingsgraad voor de portefeuille mkb-leningen is als volgt:

Dekkingsgraad mkb-leningen

in miljoenen euro's	2015	2014
Leningen in achterstand	178	204
Non-default	--	--
Impaired default	178	204
Specifieke voorziening	-95	-123
Percentage leningen in achterstand	16,3%	17,5%
Impaired ratio	16,3%	17,5%
Dekkingsgraad	53,4%	60,3%

Het terugdringen van de achterstanden tot twaalf maanden, wat leidde tot onttrekkingen aan de voorziening, alsook de afname van de dekkingstekorten bij posten met meer dan twaalf maanden achterstand hebben geresulteerd in een afname van de dekkingsgraad.

6.5.5 ONDERHANDSE LENINGEN

6.5.5.1 Risicoprofiel

De categorie 'Onderhandse leningen' bevat onder meer onderhandse leningen aan (semi-)publieke sectoren zowel op de balans van SNS Bank als van ASN Bank. De portefeuille van ASN Bank bestaat vooral uit leningen (of gestalde deposito's) aan gemeentes, woningbouwcorporaties, zorginstellingen, waterschappen en ondernemingen die in eigendom zijn van of gerelateerd zijn aan de overheid. Deze sectoren sluiten goed aan bij de doelstellingen van ASN Bank vanwege hun

maatschappelijk karakter. Veelal is voor deze leningen een overheidsgarantie afgegeven of geldt er een garantie van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) of het Waarborgfonds voor de Zorgsector (WfZ). Deze portefeuille kent daardoor een laag risico. ASN Bank heeft een aantal onderhandse leningen ondergebracht in een portefeuille 'Duurzame financieringen'. Deze is toegelicht in [paragraaf 6.5.6](#).

Over de ontwikkelingen in de portefeuille wordt op reguliere wijze gerapporteerd aan het KC. Het is de ambitie van SNS Bank haar gematigde risicoprofiel te laten ondersteunen door een robuust risicobeheersingsraamwerk. Daarom is de risicobeheersing op ook deze portefeuille versterkt met onder meer een uitgebreidere jaarlijkse risicobeoordeling van financieringen en een uitgebreidere rapportage.

6.5.5.2 Belangrijkste ontwikkelingen in 2015

De omvang van de portefeuille is in 2015 gekrompen van € 1.768 miljoen naar € 1.412 miljoen door hoofdzakelijk de aflossing van de lening aan VIVAT (€ 250 miljoen). Ultimo 2015 waren er binnen deze portefeuille geen posten met een betalingsachterstand. Er zijn geen leningen waarvoor het noodzakelijk was een voorziening te treffen.

Om ASN Bank te faciliteren in een beheerste groei van haar kredietuitzettingen, is het risicomanagement ten behoeve van ASN in 2015 opgeschaald en aangepast. Zo is er een nieuw risicobeheersingsraamwerk neergezet voor de portefeuille waarbij de kredietkwaliteit van de tegenpartijen wordt beoordeeld en gerapporteerd los van de garantstellende instantie of overheid.

6.5.5.3 Beheersing van de portefeuille

De ASN Bank-portefeuille wordt beheerd door de vermogensbeheerder ACTIAM. ASN Bank heeft een mandaat aan ACTIAM afgegeven waaraan strikte eisen zijn verbonden. Een krediet moet aan alle eisen voldoen om te kunnen worden opgenomen in de portefeuille. Een belangrijke voorwaarde is dat de onderhandse leningen geen kapitaalbeslag mogen hebben. Daardoor kunnen alleen onderhandse leningen met een zeer laag kredietrisico worden opgenomen. Veelal zijn deze leningen staatsgegarandeerd. De bank streeft naar een meer robuuste risicobeheersing op al haar portefeuilles. Er is een nieuw beleidsraamwerk opgezet met strengere vereisten ten aanzien van analyse, flattering en rapportage voor deze portefeuille.

6.5.5.4 Kerncijfers Onderhandse leningen

in miljoenen euro's	2015	2014
SNS Bank	774	1.075
ASN Bank	638	693
Totaal	1.412	1.768

De categorie 'SNS Bank' is met € 301 miljoen gedaald, hoofdzakelijk door de aflossing van een lening van € 250 miljoen aan VIVAT op 30 december 2015.

De portefeuille onderhandse leningen van ASN Bank is in omvang afgenomen met € 55 miljoen door aflossingen op bestaande leningen.

Van de € 774 miljoen onderhandse leningen bij SNS Bank bestaat € 763 miljoen uit leningen aan verzekeraar SRLEV. Deze kennen hun oorsprong in securitisatie-activiteiten. Binnen het securitisatieprogramma van de bank worden spaarhypotheken gesecuritiseerd, waarbij de spaarpolis bij de verzekeraar SRLEV loopt en de hypotheek bij de SNS Bank. De door de klant gestorte spaarpremies in deze polissen mogen door SRLEV contractueel uitsluitend bij SNS Bank worden aangehouden. In het geval de

betreffende spaarhypotheken door de bank worden gesecuritiseerd ontvangt SRLEV een lening van SNS Bank ter financiering van sub-participaties in deze securitisatie-entiteiten. De leningen hebben exact dezelfde omvang als de gestorte spaarpremies voor deze hypotheken (31 december 2015: € 763 miljoen; 31 december 2014: € 806 miljoen). In de documentatie van de leningen aan SRLEV is overeengekomen dat deze verrekend kunnen worden met de door SRLEV aangehouden spaarpremies bij SNS Bank. Als gevolg daarvan resteert er voor de bank geen kredietrisico op deze uitzetting.

6.5.6 DUURZAME FINANCIERINGEN ASN BANK

6.5.6.1 Risicoprofiel

ASN Bank wil haar portefeuille zakelijke leningen laten groeien in sectoren die zij onontbeerlijk vindt voor een duurzame samenleving, en met name de sector duurzame energie. Hier zou een concentratierisico kunnen ontstaan. Dit wordt gemitigeerd door een gedegen kennis van de sector, een zorgvuldige spreiding van uitzettingen naar geografie, naar type energieopwekking (zon, wind, warmte-koudeopslag), naar achterliggende sponsor en naar leveranciers (zonnepanelen, windturbines). Daarnaast worden voldoende zekerheden en condities bedongen om bij negatieve afwijkingen onder de kredietovereenkomst herstel te kunnen plegen. Bij de kredieten die we verstrekken aan duurzame energieprojecten is voor een groot deel sprake van door overheden gegarandeerde stroomprijzen zodat dalingen van de energieprijzen op de markt een beperkte invloed hebben op de inkomsten van de projecten. Over de ontwikkelingen in de portefeuille wordt gerapporteerd aan het KC.

6.5.6.2 Belangrijkste ontwikkelingen in 2015

Binnen de portefeuille zakelijke leningen, daalden de duurzame financieringen fractioneel in 2015, van € 330 miljoen naar € 327 miljoen. Gelden die vrijkwamen door aflossingen zijn uitgezet in nieuwe leningen. De duurzame financieringen bevatten een tweetal kleine leningen in achterstand. Hiervoor is een voorziening getroffen van € 0,3 miljoen.

6.5.6.3 Beheersing van de portefeuille

Bij ASN Bank is een intern ontwikkeld ratingmodel in gebruik, het zogenoemde 'supervisory slotting'-model. Dit model kwantificeert het kredietrisico. De bank hanteert dit bij projectfinancieringen in de portefeuille zakelijke leningen. Er wordt een score bepaald op basis van kenmerken van de financieringsstructuur, de financiële draagkracht van het project en de betrokken partijen, de juridische omgeving van het project en de zekerheden. Deze score maakt het mogelijk de kredietkwaliteit van projecten onderling te vergelijken en de ontwikkelingen in de portefeuille te monitoren. Tevens hanteert ASN Bank een kredietklassemodel waarmee ze de kredietkwaliteit van de zakelijke klanten monitort. Dit model bepaalt de kredietrisicoscores voor alle leningen in de portefeuille zakelijke leningen. In het model zijn zakelijke financieringsnormen verwerkt voor de (gecorrigeerde) solvabiliteit, rentabiliteit en liquiditeit die blijken uit de jaarcijfers. Daarnaast worden zekerheden meegewogen. De uitkomst geeft een oordeel over de kredietwaardigheid, met een sterke nadruk op de jaarcijfers. De bank gebruikt de scores om bewegingen in de portefeuille te kunnen monitoren.

6.5.7 VORDERINGEN OP DE OVERHEID

Bij de vorderingen op de overheid gaat het veelal om leningen verstrekt aan lagere overheden.

Vorderingen op overheid

in miljoenen euro's	2015	2014
SNS Bank	745	2.421
ASN Bank	772	837
Kredietvoorziening	--	--
Totaal vorderingen overheid	1.517	3.258

Het totaal aan vorderingen op de overheid van € 1.517 miljoen bestaat voor € 772 miljoen uit leningen van ASN Bank en voor € 745 miljoen aan uitzettingen verstrekt via SNS Bank.

SNS Bank heeft leningen verstrekt aan overheden in met name Nederland, Duitsland en België. De afname van de uitzettingen in de categorie 'Overheid' is met name te verklaren door twee kortlopende geldmarktuitzettingen (van € 1 miljard elk) bij de Duitse en Belgische overheid die ultimo 2014 in de boeken stonden, maar in 2015 zijn afgelost.

In 2015 heeft ASN Bank geen nieuwe leningen verstrekt.

6.5.8 BELEGGINGEN

Van het totaal van rentedragende waarden betreft een bedrag van € 1,7 miljard SNS Bank en € 4,6 miljard ASN Bank. Hieronder is een verdeling opgenomen van de rentedragende beleggingen naar rating. Daarna zijn uitsplitsingen opgenomen van de portefeuilles van SNS Bank en ASN Bank.

Verdeling reële waarde rentedragende beleggingen (rating)

in miljoenen euro's	2015	2014
AAA	3.259	3.631
AA	2.353	1.929
A	626	1.023
BBB	112	406
< BBB	--	--
Geen rating	--	--
Totaal	6.350	6.989

51%

Van de beleggingen heeft een AAA-rating

Onder de single A-rating is een kortlopende belegging in Japans staatspapier begrepen van € 435 miljoen. De BBB-categorie betreft een belegging in Italiaans staatspapier.

SNS Bank

Onderstaande tabel geeft een uitsplitsing van de beleggingen bij SNS Bank.

Beleggingsportefeuille SNS Bank

in miljoenen euro's	2015	2014
Staatsobligaties	1.396	2.191
Overige (bedrijfs)obligaties	350	352
Totaal	1.746	2.543

ASN Bank

Onderstaande tabel geeft een uitsplitsing van de beleggingen bij ASN Bank.

Beleggingsportefeuille ASN Bank

in miljoenen euro's	2015	2014
Staatsobligaties	3.581	3.650
Green bonds en sustainable bonds	421	321
Overige (bedrijfs)obligaties	602	475
Totaal	4.604	4.446

Staatsobligaties ASN Bank

ASN Bank beoordeelt landen die staatsobligaties uitgeven op haar duurzaamheidscriteria. Die hebben betrekking op onder meer mensenrechten, klimaat en biodiversiteit. Omdat ASN Bank geen valutarisico wil lopen, komen alleen staatsobligaties in euro's in aanmerking. De staatsleningen op de balans van ASN Bank hebben een relatief laag risicoprofiel. Ultimo 2015 had 64,1 procent van de leningen een AAA-rating, 29,4 procent een AA-rating en 6,5 procent een AA+-rating.

Greenbonds en sustainable bonds ASN Bank

Via 'greenbonds' investeert ASN Bank in vastrentende waarden op het gebied van duurzame energie, energiereductie en biodiversiteit. Deze bonds leveren een bijdrage aan het bereiken van de interne doelstelling van SNS Bank om in 2030 een volledig CO₂-neutrale balans te hebben. Dat betekent dat al haar investeringen samen evenveel broeikasgassen voorkomen als uitstoten.

Overige (bedrijfs)obligaties ASN Bank

ASN Bank houdt een portefeuille overige (bedrijfs)obligaties aan met een gematigd risicoprofiel. Deze portefeuille is in 2015 met € 127 miljoen gegroeid.

6.5.9 RISICOMITIGERING

6.5.9.1 Saldering van financiële activa en passiva

De tabel hieronder geeft inzicht in de potentiële impact van salderingsregelingen en onderpand overeenkomsten op de financiële positie van SNS Bank. Hierbij is rekening gehouden met het mogelijke effect van rechten tot gesaldeerde afwikkeling gerelateerd aan op de balans opgenomen financiële activa en financiële passiva van SNS Bank.

De voor saldering in aanmerking komende bedragen uit hoofde van de International Swaps and Derivatives Association (ISDA) contracten, hebben betrekking op bepaalde derivaten ten bedrage van € 1.268 miljoen in totaal (2014: € 1.646 miljoen).

De bank heeft naast kasgeld tevens staatsobligaties als Overig financieel onderpand verstrekt op haar derivatenverplichtingen ten bedrage van € 85 miljoen (2014: € 138 miljoen).

De schulden aan banken van € 487 miljoen per eind 2014 hebben betrekking op repotransacties met staatsobligaties. Ultimo 2015 heeft SNS Bank geen uitstaande repotransacties.

Financiële activa en passiva 2015

in miljoenen euro's	Ongesaldeerde opgenomen balanswaarde	Tegengestelde opgenomen balanswaarde	Gesaldeerde balanswaarde	Gerelateerde waarden niet gesaldeerd in de balanswaarde		Overig financieel onderpand	Gesaldeerde waarde
				Financiële instrumenten	Kas onderpand		
FINANCIËLE ACTIVA							
Derivaten	1.993	--	1.993	1.268	299	--	426
Totaal financiële activa	1.993	--	1.993	1.268	299	--	426
FINANCIËLE PASSIVA							
Derivaten	2.189	--	2.189	1.268	459	85	377
Schulden aan banken	1.000	--	1.000	--	--	--	1.000
Totaal financiële passiva	3.189	--	3.189	1.268	459	85	1.377

Financiële activa en passiva 2014

in miljoenen euro's	Ongesaldeerde opgenomen balanswaarde	Tegengestelde opgenomen balanswaarde	Gesaldeerde balanswaarde	Gerelateerde waarden niet gesaldeerd in de balanswaarde		Overig financieel onderpand	Gesaldeerde waarde
				Financiële instrumenten	Kas onderpand		
FINANCIËLE ACTIVA							
Derivaten	2.701	--	2.701	1.646	410	--	645
Totaal financiële activa	2.701	--	2.701	1.646	410	--	645
FINANCIËLE PASSIVA							
Derivaten	3.266	--	3.266	1.646	805	138	677
Schulden aan banken	2.099	--	2.099	--	--	487	1.612
Totaal financiële passiva	5.365	--	5.365	1.646	805	625	2.289

6.5.9.2 Zekerheden

Onderstaande tabel geeft weer op welke manier exposures door zekerheden zijn gedekt per eind 2015.

Door onderpand, garanties en kredietderivaten gedekte exposure 2015

in miljoenen euro's	Exposure	Waarvan gedekt door garanties	Waarvan gedekt door kredietderivaten	Waarvan gedekt door onderpand
GESTANDAARDISEERDE RISICOKLASSEN				
Centrale overheden en centrale banken	6.149	--	--	--
Regionale of lokale overheden	1.557	--	--	--
Publiekrechtelijke lichamen	87	43	--	--
Multilaterale ontwikkelingsbanken	284	--	--	--
Internationale organisaties	15	--	--	--
Financiële instellingen	3.075	1.513	--	276
Ondernemingen	3.334	997	--	1.427
Particulieren exclusief hypotheek	809	--	--	--
Onroerend goed gedekt door hypotheek	1.147	16	--	1
Exposures in default	267	--	--	--
Covered bonds	--	--	--	--
Aandelenposities	27	--	--	--
Overige posten	260	--	--	--
Totaal gestandaardiseerde methode	17.011	2.569	--	1.704
IRB-RISICOKLASSEN				
Particuliere hypotheek ¹	42.052	12.158	--	--
Securitisatie	619	--	--	--
Totaal IRB-methode	42.671	12.158	--	--
Totale exposure	59.682	14.727	--	1.704

1 De hypothecaire vorderingen zijn gedekt door residentieel vastgoed. De waarde van dit onderpand is inbegrepen in de LGD-berekeningen en wordt in deze tabel niet meegenomen.

Door onderpand, garanties en kredietderivaten gedekte exposure 2014

in miljoenen euro's	Exposure	Waarvan gedekt door garanties	Waarvan gedekt door kredietderivaten	Waarvan gedekt door onderpand
GESTANDAARDISEERDE RISICOKLASSEN				
Centrale overheden en centrale banken	8.108	--	--	--
Regionale of lokale overheden	1.442	--	--	6
Publiekrechtelijke lichamen	161	--	--	--
Multilaterale ontwikkelingsbanken	232	--	--	--
Internationale organisaties	18	--	--	--
Financiële instellingen	4.909	1.463	--	1.135
Ondernemingen	2.849	861	--	1.078
Particulieren exclusief hypotheek	892	1	--	1
Onroerend goed gedekt door hypotheek	1.243	15	--	2
Exposures in default	280	--	--	--
Covered bonds	24	--	--	--
Aandelenposities	10	--	--	--
Overige posten	177	--	--	--
Totaal gestandaardiseerde methode	20.345	2.340	--	2.222
IRB-RISICOKLASSEN				
Particuliere hypotheek ¹	40.921	11.792	--	--
Securitisatie	1.124	--	--	--
Totaal IRB-methode	42.045	11.792	--	--
Totale exposure	62.390	14.132	--	2.222

1 De hypothecaire vorderingen zijn gedekt door residentieel vastgoed. De waarde van dit onderpand is inbegrepen in de LGD-berekeningen en wordt in deze tabel niet meegenomen.

Het onderpand bij 'Financiële instellingen' betreft met name collateral uit hoofde van derivatentransacties.

De garanties betreffen obligaties met garanties van regionale of centrale overheden. Uitzettingen onder 'Ondernemingen' zijn gedekt door garanties van de overheid voor bijvoorbeeld gezondheidszorginstellingen of woningbouwcorporaties. Van de IRB-risicoklasse 'Particuliere hypotheek' is € 12,2 miljard (2014: € 11,8 miljard) ofwel bijna 29 procent gedekt door NHG-garanties. De omvang van het bedrag aan NHG garanties is gebaseerd op de omvang van de garantie op het moment van verstrekking van de hypotheek.

We maken geen gebruik van kredietderivaten als vorm van zekerheid.

Onderstaande tabel toont de onderlinge verhoudingen van de verkregen zekerheden zoals die zijn genoemd in tabel 'Door onderpand, garanties en kredietderivaten gedekte blootstelling'.

Concentratie zekerheden

	2015	2014
Garanties	90%	86%
ONDERPAND:		
- waarvan vastgoed	8%	7%
- waarvan financieel onderpand	2%	7%
Totaal	100%	100%

Zichtbaar is dat 'Garanties' een zeer groot aandeel uitmaken van de verkregen zekerheden (€ 14,7 miljard op een totaal van € 16,4 miljard ultimo 2015 oftewel 90 procent).

Het onderpand van particuliere woninghypotheken is niet in deze tabel inbegrepen.

6.5.9.3 Derivaten en onderpand management

Om het tegenpartijrisico op derivatentransacties te beperken, handhaaft SNS Bank de volgende risicomitigerende volgorde bij het aangaan van dergelijke transacties:

- Bij derivaattransacties met financiële instellingen wordt, indien mogelijk, gebruik gemaakt van clearing⁷ via een centrale tegenpartij (CTP)⁸. Uitzonderingen zijn type transacties die niet door de CTP worden ondersteund of zeer kortlopende transacties waarvoor de kosten van centrale clearing erg hoog zijn. Van de derivaten die daarvoor in aanmerking komen is 83 procent (gebaseerd op de nominale waarde) via een CTP gecleard.
- Indien centrale clearing niet mogelijk is, maken we voor derivaattransacties met financiële instellingen gebruik van collateral-overeenkomsten waarbij het kredietrisico op derivaten door middel van het plaatsen en ontvangen van onderpand in de vorm van kasmiddelen en liquide effecten wordt gemitigeerd. Wanneer een tegenpartij in gebreke blijft, zullen de derivaattransacties worden beëindigd en kan op basis van de collateral-overeenkomst worden beschikt over het onderpand ter grootte van de vervangingswaarde van de transacties.
- Transacties worden afgesloten middels ISDA-gestandaardiseerde contracten met een vooraf per tegenpartij overeengekomen Credit Support Annex, waarin de afspraken over onderpanden worden geregeld.

Overige risicomitigerende maatregelen zijn:

- SNS Bank zorgt dat derivatentransacties te allen tijde worden afgedekt met voldoende onderpand. SNS Bank toetst dagelijks of de marktwaardeontwikkeling van de posities met onderpandafspraken zich verhoudt tot het ontvangen onderpand dan wel te leveren onderpand;
- Valutatermijntransacties worden afgewikkeld via het Continuous Linked Settlement-systeem. Dit is een wereldwijd opererend afwikkelingssysteem dat het settlementrisico beperkt door pay versus payment-betaling en het verrekenen van nettobedragen;
- SNS Bank volgt de marktsituatie continu om te toetsen of de beschikbare activa nog voldoen aan de eisen om als onderpand te dienen voor belening en bij de diverse transacties (bijvoorbeeld repotransacties);
- Een valuationfunctie toetst of de marktwaarde van het onderpand die wordt gehanteerd, aannemelijk is.

Om tegenpartijrisico af te dekken, is het verstrekken van kasgeld en staatsobligaties als onderpand bij derivatentransacties de industriestandaard. De volgende soorten activa zijn algemeen geaccepteerd als onderpand: kasmiddelen en staatsobligaties van kredietwaardige overheden.

⁷ Verordening (EU) nr. 648/2012):clearing: het proces waarbij een CTP posities vaststelt, inclusief het berekenen van nettoverplichtingen, en ervoor zorgt dat financiële instrumenten, contanten of beide beschikbaar zijn om de uit deze posities voortkomende risicopositie zeker te stellen.

⁸ Verordening (EU) nr. 648/2012): centrale tegenpartij (CTP): een rechtspersoon die zichzelf plaatst tussen de tegenpartijen bij contracten die op een of meer financiële markten worden verhandeld en daarbij de koper wordt voor elke verkoper en de verkoper voor elke koper.

6.6 MARKTRISICO

Het marktrisico is het risico dat het vermogen, het resultaat of de continuïteit van SNS Bank worden bedreigd door bewegingen in marktprijzen (rentetarieven, kredietopslagen, koersen van aandelen en vreemde valuta). Het marktrisico ontstaat doordat SNS Bank contracten afsluit en verplichtingen aangaat met klanten en professionele tegenpartijen. We gaan deze contracten en verplichtingen aan ten behoeve van de dienstverlening aan klanten, alsmede ten behoeve van het aantrekken van financiering, het uitzetten van gelden en overige transacties als onderdeel van balanssturing. Marktrisico treedt op in het handelsboek en in het bankboek.

6.6.1 RISICOPROFIEL

Voor marktrisico in het bankboek streven we naar een gematigd risicoprofiel. Het marktrisico in het bankboek bestaat voornamelijk uit renterisico. Het aandelenrisico in het bankboek is zeer beperkt met een aandelenpositie van € 26 miljoen, en het vreemde-valutarisico is geminimaliseerd doordat dit risico op dagbasis wordt overgebracht van het bankboek naar het handelsboek. In het handelsboek, dat beperkt is van omvang, worden vreemde-valutaposities integraal bewaakt en bijgestuurd binnen de kaders van de Value-at-Risk limieten.

Belangrijkste ontwikkelingen in 2015

In 2015 is de marktrente op een zeer laag niveau gebleven. Daardoor zijn relatief veel hypotheeklen vervroegd afgelost of omgezet naar een langere rentevaste looptijd. Het omzetten van hypotheeklen naar een langere looptijd zorgt voor een toename van het renterisico. Gedurende 2015 heeft SNS Bank de toename van het renterisico gemitigeerd door bij te sturen met renteswaps. Hypotheeklen met een lange rentevaste looptijd brengen relatief meer risico met zich mee dan korter lopende hypotheeklen. Daarom heeft SNS Bank een risicobereidheid bepaald ten aanzien van hypotheeklen met een rentevaste looptijd langer dan 12 jaar. In het verlengde daarvan zijn in 2015 obligatie posities met een looptijd langer dan 15 jaar teruggebracht.

6.6.2 MANAGEMENT RENTERISICO

Renterisico bankboek

Het doel van renterisicomanagement is het beschermen en optimaliseren van de economische waarde van de huidige en toekomstige rentekasstromen en het realiseren van een stabiel renteresultaat. Daarbij wordt een optimale rentepositie ingenomen rekening houdend met portfolio-en economische verwachtingen waarbij steeds wordt gekeken of deze positie past bij het risicoprofiel dat de bank nastreeft.

De belangrijkste maatstaven waarop we de rentepositie en het renterisico van het bankboek sturen zijn 'Economic value of Equity' (EVE) en het renteresultaat (Earnings). De sturing van het renterisico vindt plaats op het totaal van rentedragende activa en passiva inclusief rentederivaten die worden gebruikt voor bijsturing van de rentepositie.

Als sturingsmaatstaven voor de EVE hanteren we 'duration van het eigen vermogen', 'key rate durations' en het 'outlier criterium'. De belangrijkste maatstaf voor de gevoeligheid van de economische waarde is de duration van het eigen vermogen. Die meet de procentuele daling van de economische waarde van het eigen vermogen bij een parallelle rentestijging van 100 basispunten (1 procent). De bandbreedte voor de duration van het eigen vermogen is in 2015 bepaald op 0 tot 6. Voor de duration sturing binnen de limieten stelt het ALCO maandelijks een tactische bandbreedte vast op basis van het beoogde risicoprofiel en marktverwachtingen.

De EVE sturen we ook op basis van key rate durations, die de rentegevoeligheid per looptijd weergeven. Hiermee maken we de gevoeligheid voor niet-parallelle bewegingen van de rentecurve inzichtelijk. De key rate durations worden gebruikt voor het bepalen van de looptijden in het geval de rentegevoeligheid wordt bijgestuurd.

Een andere belangrijke sturingsmaatstaf voor EVE is het outlier criterium. Deze maatstaf, voorgeschreven door DNB, rapporteren we op kwartaalbasis aan DNB. Het outlier criterium betreft het maximale verlies in economische waarde uitgedrukt als percentage van het toetsingsvermogen bij een parallelle rentestijging of -daling van 200 basispunten (2 procent). Voor het outlier-criterium geldt een limiet van 20 procent.

De 'Earnings at Risk' (EaR) is de belangrijkste sturingsmaatstaf voor het meten van de gevoeligheid van het renteresultaat. De EaR meet het maximale verlies in het renteresultaat binnen een jaar bij bepaalde rentescenario's (directe, geleidelijke en inverse rentebewegingen), rekening houdend met de verwachte balansontwikkeling in de komende twaalf maanden. In de EaR-meting houden we rekening met de mate waarin klanttarieven van direct opvraagbaar spaargeld meebewegen met de markrentre en de daaruit resulterende margeverkrapping. De mate van margeverkrapping is afhankelijk van het rentescenario.

De maatstaven voor het renterisico worden maandelijks aan het ALCO gerapporteerd. Bij de vaststelling en het beheer van het renterisico houden we onder andere rekening met toekomstige vervroegde aflossingen op hypotheekleningen, vervroegde herzieningen van de hypotheektarieven, de gedragstypische aspecten van direct opvraagbaar spaargeld, embedded opties, alsmede de renteomgeving en de verwachte ontwikkeling van de renteomgeving.

Renterisico handelsboek

Het renterisico in het handelsboek wordt dagelijks gemeten met behulp van 'Value at Risk' (VaR) en stresstesting. Deze worden gebruikt voor interne monitoring en limitering. Zowel voor de VaR als de stresstest wordt één dag vooruit gekeken (1-daags horizon). Het gehanteerde betrouwbaarheidsinterval is 99 procent.

De VaR-methodologie is gebaseerd op Monte Carlo-simulaties, waarbij de onderliggende kansverdelingen zijn gebaseerd op historische data. De VaR-modellen houden rekening met rente, credit spreads, valutarisico en aandelenkoersrisico in de Monte Carlo-simulaties. Voor de stresstesting wordt gemaakt van vijftien stress-scenario's.

6.6.3 MARKTRISICOPROFIEL IN CIJFERS

6.6.3.1 Marktrisico exposure handels- en niet-handelsrisico

Onderstaand overzicht toont de balans van SNS Bank gesplitst naar de risico's die betrekking hebben op het bankboek en de handelsportefeuille.

Marktrisico blootstelling verhandelde en niet-verhandelde risico's

in miljoenen euro's	Boekwaarde	Marktrisicomaatstaven		Boekwaarde	Marktrisicomaatstaven		Primaire risico-gevoeligheid
		Niet-verhandeld risico	Verhandeld risico		Niet-verhandeld risico	Verhandeld risico	
	2015	2015	2015	2014	2014	2014	
ACTIVA ONDERHEVIG AAN MARKTRISICO							
Beleggingen: handelsdoeleinden	668	--	668	817	1	816	rente, wisselkoers, credit spread
Beleggingen: voor verkoop beschikbaar	5.708	5.708	--	6.184	6.184	--	rente, credit spread
Derivaten	1.993	1.797	196	2.702	2.524	178	rente, wisselkoers, credit spread
Vorderingen op klanten	49.217	49.217	--	52.834	52.834	--	rente
Vorderingen op banken	2.081	2.081	--	2.604	2.604	--	rente
Kas en kasequivalenten	2.259	2.259	--	1.968	1.968	--	rente
Activa aangehouden voor verkoop	110	16	94	149	24	125	rente, wisselkoers, rentecurve
Overig	654	654	--	901	901	--	
Totale activa	62.690	61.732	958	68.159	67.040	1.119	
PASSIVA ONDERHEVIG AAN MARKTRISICO							
Achtergestelde schulden	493	493	--	40	40	--	rente
Schuldbewijzen	6.941	6.941	--	11.252	11.252	--	rente, wisselkoers
Derivaten	2.189	1.984	205	3.266	3.082	184	rente, wisselkoers, credit spread
Spaargelden	36.860	36.860	--	35.666	35.666	--	rente
Overige schulden aan klanten	10.580	10.580	--	10.542	10.542	--	rente
Schulden aan banken	1.000	1.000	--	2.099	2.099	--	rente
Overig	4.627	4.627	--	5.294	5.294	--	
Totale passiva	62.690	62.485	205	68.159	67.975	184	

Het overzicht toont aan dat SNS Bank gezien haar activiteiten vooral gevoelig is voor het renterisico in het bankboek. De posities in de handelsportefeuille zijn beperkt van omvang.

6.6.3.2 Marktrisicoprofiel bankboek

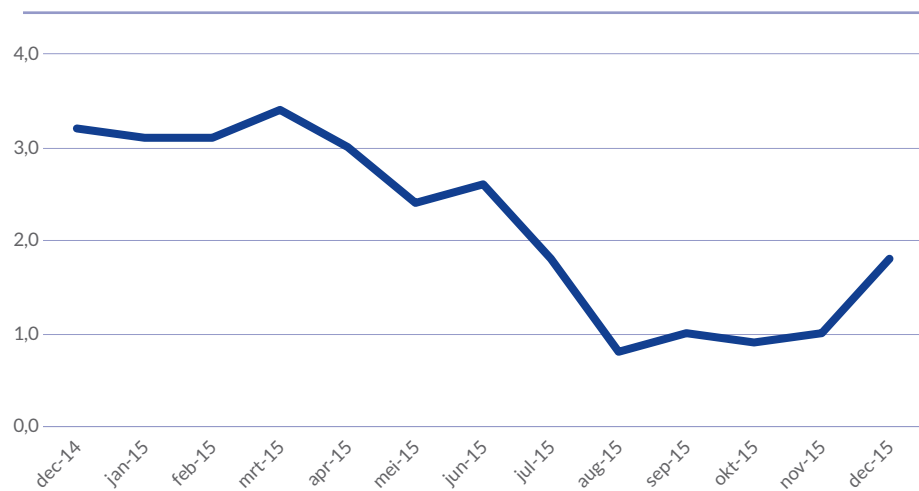
Renterisico

Specificatie renterisico

	2015	2014	limiet
Duration eigen vermogen	1,8	3,2	0 tot 6
Earnings at Risk (mln)	€ 26	€ 30	€ 45
Outlier criterium	7,8%	13,4%	20%

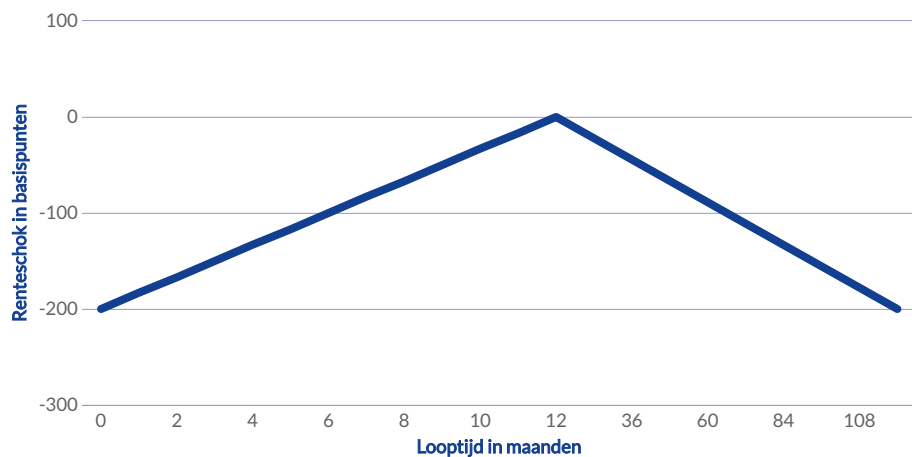
De voornaamste maatstaven voor renterisico zijn hierboven weergegeven. Vanwege de lage en vlakke rentecurve en het risico op een rentestijging is besloten de duration van het eigen vermogen laag te houden op 1,8 ultimo 2015 (ultimo 2014: 3,2). Veel klanten hebben in 2015 voor een langere rentevaste looptijd gekozen. Dit duration verlengende effect hebben we gedurende het jaar actief teruggedrukt met behulp van rentederivaten.

Ontwikkeling duration eigen vermogen



Ultimo 2015 is de EaR € 26 miljoen (ultimo 2014 € 30 miljoen). Het renteresultaat is het meest gevoelig voor het 'butterfly down' scenario. In dit scenario blijft de 12-maands punt op de rentecurve gelijk. Zowel de rentepunten korter dan 12 maanden als de rentepunten langer dan 12 maanden dalen geleidelijk met maximaal -200 basispunten. In de figuur hieronder is grafisch weergegeven welke renteschok in dit scenario per looptijd op de rentecurve wordt toegepast. De gevoeligheid voor dit scenario wordt met name veroorzaakt door het effect van de daling van de korte rente op de liquide middelen en de variabele hypotheekportefeuille.

Butterfly down scenario



Het outlier criterium beschrijft de verandering van de economische waarde van het eigen vermogen na een parallelle verschuiving van de rentecurve met 200 basispunten. De outlier is in 2015 gedaald als gevolg van een afgenomen rentepositie en als gevolg van het hogere toetsingsvermogen. Het toetsingsvermogen is vooral gestegen door winstbijschrijving en door de uitgifte van achtergesteld Tier 2-papier. Ultimo 2015 bedroeg de outlier 7,8 procent (ultimo 2014: 13,4 procent), wat ruim binnen de toezichtshouderslimiet van 20 procent is.

Gevoeligheidsanalyses illustreren het renterisico van de bankactiviteiten. Hieronder wordt het effect gemeten van een directe parallelle verschuiving van de rentecurve met +100 of -100 basispunten op de reële waarde van het eigen vermogen, het renteresultaat en het IFRS eigen vermogen.

In de kolom 'Reële waarde eigen vermogen' staat de gevoeligheid van de waarde van het eigen vermogen inclusief embedded opties. In de kolom 'Renteresultaat' staat de gevoeligheid van het renteresultaat voor rentebewegingen weergegeven voor de eerste 12 maanden. In de kolom 'IFRS eigen vermogen' komt tot uitdrukking wat de gevoeligheid is voor een parallelle rentestijging of -daling met 100 basispunten vanuit de 'Beschikbaar voor verkoop' beleggingsportefeuille en de derivaten onder cashflow hedging omdat het effect voor deze beide op reële waarde gewaardeerde posten rechtstreeks zichtbaar is in het eigen vermogen. De uitkomsten zijn na belasting met uitzondering van de rentegevoeligheid van de reële waarde van het eigen vermogen. Deze bedragen zijn voor belasting.

Gevoeligheid rente

in miljoenen euro's	Reële waarde eigen vermogen		Renteresultaat		IFRS eigen vermogen	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Rente + 1%	5	-54	4	-14	-106	-242
Rente - 1%	101	63	-25	-13	113	169

Bij een rentestijging ontstaat er een klein positief effect van € 5 miljoen op de reële waarde van het eigen vermogen. Een rentedaling heeft een positief effect van € 101 miljoen op de reële waarde van het eigen vermogen. Alhoewel dagelijks opvraagbaar spaargeld bij een rentedaling een negatief effect op de reële waarde van het eigen vermogen toont, wordt dit beperkt als gevolg van de veronderstelling dat klantrentes niet negatief zullen worden.

Bij een rentestijging ontstaat er ultimo 2015 een beperkt positief effect op het renteresultaat van € 4 miljoen. Het positieve effect vanuit de liquiditeitspositie wordt grotendeels ongedaan gemaakt door het geleidelijk doorprijzen van deze rentestijging in de klanttarieven van direct opvraagbaar spaargeld. Het negatieve effect bij een rentedaling van € 25 miljoen ontstaat voornamelijk uit dezelfde liquiditeitspositie. De negatieve impact voor een rentedaling wordt echter beperkt door een rente-afkap op het niveau van minus 0,25 procent.

De rentegevoeligheid van het IFRS eigen vermogen vanuit de 'Beschikbaar voor verkoop' beleggingsportefeuille en de cashflow hedge reserve is ultimo 2015 gedaald ten opzichte van ultimo 2014 door het afbouwen van de portefeuille staatsobligaties met een looptijd langer dan 15 jaar en door het unwinden van cashflow hedge derivaten.

6.6.3.3 Marktrisicoprofiel handelsboek

In onderstaande tabel staan de limieten van het handelsboek. Deze interne limieten worden dagelijks vergeleken met de gemeten VaR en stress.

Marktrisico handelsportefeuille

in miljoenen euro's	Value at Risk (99% op dagbasis)		Stresstest	
	2015	2014	2015	2014
LIMIET				
SNS Financial Markets	2,2	2,2	6,7	6,7
SNS Securities	1,0	1,0	3,0	3,0
Totaal	3,2	3,2	9,7	9,7

De totale VaR-limiet van het handelsboek bedroeg zowel eind 2015 als 2014 € 3,2 miljoen.

Voor SNS Securities⁹ wordt het spreadrisico ook onder een VaR-limiet gemeten en ingeperkt.

⁹ Op 18 december 2015 is bekendgemaakt dat we met NIBC Bank N.V. overeenstemming hebben bereikt over de overname van SNS Securities N.V. door NIBC Bank N.V. De transactie zal waarschijnlijk in het tweede kwartaal van 2016 worden afgerond en is onder voorbehoud van goedkeuring van toezichthouders en ondernemingsraden.

6.7 LIQUIDITEITSMANAGEMENT EN FINANCIERING

Liquiditeitsrisico is het risico dat SNS Bank op korte of lange termijn niet kan beschikken over voldoende liquide middelen om te kunnen voldoen aan haar financiële verplichtingen, zonder dat dit gepaard gaat met onaanvaardbare kosten of verliezen. Dit geldt zowel onder normale omstandigheden als in tijden van stress.

6.7.1 ALGEMEEN

SNS Bank streeft naar een gematigd risicoprofiel. Dit komt tot uiting in ons risicomanagement. In dit kader besteedt SNS Bank intensieve aandacht aan het beheersen van het liquiditeitsrisico, om voortdurend aan haar financiële verplichtingen te kunnen voldoen. Daartoe houdt SNS Bank toereikende liquiditeitsreserves aan. De liquiditeitspositie wordt zodanig beheerd dat deze de gevolgen van bankspecifieke stressfactoren zoals spanningen op de geld- en kapitaalmarkten kan opvangen.

Belangrijkste ontwikkelingen in 2015

SNS Bank heeft in 2015 haar sterke liquiditeitspositie gehandhaafd. De toegang tot de financiële markten is aanzienlijk verbeterd door de ontvlechting van SNS REAAL en de daaropvolgende verplaatsing van SNS Bank naar de Nederlandse Staat. Dit is aangetoond door de uitgifte van een Tier 2-transactie van € 500 miljoen. De financiering van SNS Bank, die grotendeels bestaat uit spaartegoeden, is hiermee verder gediversificeerd en versterkt.

De 'Loan-to-Deposit'-ratio daalde van 113 procent ultimo 2014 naar 105 procent ultimo 2015. Dit is met name het gevolg van een stijging van de hoeveelheid spaargeld van particuliere klanten in combinatie met een afname van de uitstaande hoeveelheid verstrekte leningen. De 'Liquidity Coverage Ratio' (LCR) en de 'Net Stable Funding Ratio' (NSFR) bleven ruim boven het wettelijk minimum van 100 procent. De liquiditeitspositie in 2015 voldeed aan zowel de interne targets als externe regelgeving.

6.7.2 LIQUIDITEITSMANAGEMENT

Het beheer van de liquiditeit ondersteunt de strategie van SNS Bank. Op grond van onze strategie, regelgeving en de verwachtingen van externe belanghebbenden stellen wij onze risicobereidheid vast. Dit is vastgelegd in ons Risk Appetite Statement. Vervolgens bepalen wij onze strategie voor de invulling van de liquiditeitsbehoefte. Het stelsel van kaders en richtlijnen waarbinnen wij liquiditeitsmanagement uitvoeren is vastgelegd in het liquiditeitsrisicobeleid.

Het managen van liquiditeitsrisico begint met het vaststellen van de gewenste hoeveelheid liquiditeit. Deze dient in lijn te zijn met ons risicoprofiel en wordt vastgesteld door stresstesten op de liquiditeitspositie van de bank. Vervolgens wordt de aanwezige hoeveelheid liquiditeit gestuurd naar de gewenste hoeveelheid.

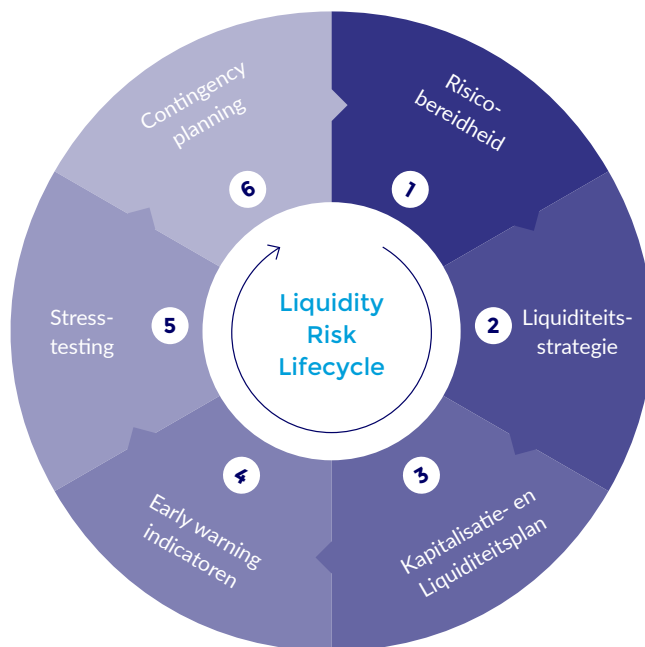
De liquiditeitsbehoefte vullen we in aan de hand van businessplannen en de vereisten van toezichthouders, rating agencies en investeerders. De aantrekkelijkheid van SNS Bank voor investeerders alsmede ontwikkelingen op de financiële markten bepalen onder andere de mate van toegang tot de kapitaalmarkten en de haalbaarheid van liquiditeitsacties.

**SNS Bank
heeft haar
sterke
liquiditeits-
positie
gehandhaafd
in 2015**

Jaarlijks herijken we de strategische doelstellingen. Daarbij brengen we alle samenhangende risico's in kaart. Op basis van de risicobereidheid bepalen we de kaders voor het jaarlijkse Operationeel Plan van SNS Bank. Het Kapitalisatie- en Liquiditeitsplan maakt hier deel van uit.

In het Kapitalisatie- en Liquiditeitsplan zetten we de verwachte ontwikkeling van de aanwezige liquiditeit af tegen de vereiste behoefte voortvloeiend uit het Operationeel Plan. Dit doen we voor zowel de liquiditeitsbuffer als de financiering. Voor dit doel worden meerdere scenario's uitgewerkt. De beoordeling van de liquiditeitspositie omvat onder meer een vergelijking van de aanwezige liquiditeit met de interne normen die zijn afgeleid van het huidige toezichtskader. Bij de sturing zetten we zowel instrumenten in om financiering aan te trekken als instrumenten om de liquiditeitspositie te versterken, zoals bijvoorbeeld securitisatietransacties waaraan hypotheek van de bank ten grondslag liggen.

Liquiditeitsmanagement proces



Sturing op de gewenste liquiditeitspositie gebeurt op continue basis. Naast de meerjarige planning in het Kapitalisatie- en Liquiditeitsplan maken we maandelijks een update van de ontwikkeling van dit plan. Dit maandelijks 'Liquidity Adequacy Assessment Report' (LAAR) wordt besproken in het ALCO. Op basis van deze rapportage wordt indien nodig besloten tot bijsturing door middel van transacties. Verder zijn er dagelijkse en wekelijkse rapportages en projecties en voeren we maandelijks liquiditeit stresstesten uit die we jaarlijks herijken. Op basis hiervan sturen we desgewenst bij. Dit zijn tevens de voornaamste componenten van het 'Internal Liquidity Adequacy Assessment Process'.

Naar aanleiding van de financiële crisis zijn er diverse maatregelen geïntroduceerd en is er meer focus komen te liggen op contingency planning, de planning voor onvoorziene omstandigheden. De contingency planning is uitgewerkt in het Liquidity Contingency Plan en het Herstelplan.

Beheersinstrumenten

Belangrijke liquiditeitsratio's

In het kader van de EU-regels en richtlijnen CRR/CRD IV zijn twee liquiditeitsratio's van kracht geworden: de LCR en de NSFR. Het doel van de LCR is toetsen of er voldoende liquide activa aanwezig zijn om een 30-daags stress-scenario op te vangen. De NSFR heeft een horizon van één jaar en heeft als doel vast te stellen in welke mate langer lopende activa met stabielere vormen van funding worden gefinancierd. De norm vanuit de regelgeving voor beide liquiditeitsmaatstaven is 100 procent. Voor de NSFR geldt dit minimum vanaf 2018. Wij sturen zowel op de totale liquiditeitspositie zoals die wordt gerapporteerd in de liquiditeitsrapportage aan DNB als op de LCR en NSFR.

Stresstesten op liquiditeit

De robuustheid van de liquiditeitspositie wordt eveneens vastgesteld door middel van stresstesten. Hiervoor zijn diverse scenario's gedefinieerd waarvan de extreme stresstest de meeste impact heeft. In dit scenario wordt onder meer rekening gehouden met een extreme uitloop van spaar- en creditgeld, het opdrogen van de financieringsmogelijkheden op de geld- en kapitaalmarkt en een daling van de marktwaarde van de liquiditeitsbuffer. Daarnaast houdt de extreme stresstest rekening met de additionele onderpandsbehoefte bij een drie notch downgrade van de rating van SNS Bank, een daling van de marktwaarde van derivaten en met de mogelijke liquiditeitsoutflow indien geëngageerde kredietlijnen worden volgetrokken. De liquiditeitssturing van SNS Bank is erop gericht om in het extreme stress-scenario minstens gedurende een bepaalde periode te overleven. De extreme stresstest wordt maandelijks in de LAAR geactualiseerd en jaarlijks herijkt.

De belangrijkste doelen van het uitvoeren van stresstesten zijn:

- Vaststellen en monitoren van de stresscapaciteit: de uitkomsten van stresstesten worden gebruikt voor het bepalen van de hoeveelheid stress die kan worden opgevangen en de daarmee samenhangende minimaal benodigde hoeveelheid beschikbare liquiditeit;
- Contingency planning: het bepalen van relevante stressindicatoren en het vaststellen van de niveaus waarop deze indicatoren liquiditeitsstress signaleren.

Liquiditeit Contingency Plan

Het Liquiditeit Contingency Plan (LCP) dient als actieplan waarmee we tijdig maatregelen kunnen nemen zodra er sprake is van een (plotseling) verslechterende liquiditeitspositie of als zich een acute liquiditeitscrisis voordoet. Het doel van het LCP is de continuïteit van SNS Bank te waarborgen. Het LCP beschrijft een reeks aan beschikbare maatregelen die kunnen worden ingezet, afhankelijk van de urgentie en zwaarte van mogelijke issues. Een mogelijke maatregel is financiering op basis van onderpand. De signalering vindt hierbij plaats door frequente monitoring van 'early warning indicatoren', waarvan verandering van de waarden kan duiden op het ontstaan van stress. Het LCP is onderdeel van het Herstelplan en wordt jaarlijks geactualiseerd.

Herstelplan

Het belangrijkste doel van het Herstelplan is het voorbereiden van SNS Bank op een liquiditeitscrisis, zodanig dat wij daarvan op eigen kracht herstellen. In een dergelijke situatie heeft SNS Bank verschillende herstelmaatregelen ter beschikking.

De set van maatregelen in het herstelplan heeft een brede scope en omvat naast liquiditeitsaspecten ook kapitaal-, operationele- en communicatie-aspecten, zoals bijvoorbeeld de uitgifte van Additioneel Tier 1-vermogen en het isoleren van kritische systemen of applicaties. Het herstelplan wordt jaarlijks geactualiseerd en met DNB in de hoedanigheid van National Resolution Authority (NRA) gedeeld en besproken.

Kaspositie

In normale omstandigheden is de kaspositie de bron van liquiditeit waarmee reguliere verplichtingen worden nagekomen. De kaspositie definieert SNS Bank als direct en niet-direct opeisbare tegoeden bij DNB, rekening-couranttegoeden die in het kader van liquiditeitsmanagement uitstaan bij andere banken en deposito's met een oorspronkelijke looptijd van maximaal tien dagen. De kaspositie wijkt hierdoor af van het in de IFRS balans opgenomen saldo kas en kasequivalenten, dat is gebaseerd op een andere definitie.

Liquiditeitsbuffer

De liquiditeitsbuffer waar ook de kaspositie deel van uitmaakt heeft als doel onverwachte schommelingen/stijgingen in de liquiditeitsbehoefte op te vangen. Aan de onderliggende beleggingen die als onderpand kunnen worden ingezet stellen we hoge liquiditeitseisen.

De liquiditeitsbuffer bestaat uit (zeer) liquide beleggingen die niet alleen bijvoorbeeld beleenbaar zijn bij de ECB, maar ook verkoopbaar zijn in (zeer) liquide markten of in een repotransactie kunnen worden gebruikt.

De liquiditeitsbuffer bestaat voornamelijk uit staatsobligaties en Residential Mortgage Backed Securities (RMBS) met onderliggend hypotheek van SNS Bank. De liquiditeitswaarde van de beleggingen in de liquiditeitsbuffer wordt bepaald op basis van de marktwaarde van de beleggingen na toepassing van door de ECB bepaalde haircuts. De ECB publiceert periodiek een lijst van toegestane onderpanden met daaraan gekoppeld de haircut, een afslag op de liquiditeitswaarde voor belening.

6.7.3 LIQUIDITEITSRISICOPROFIEL

De toegang tot liquiditeit en kapitaal via de financiële markten is aanzienlijk verbeterd door de ontvlechting van SNS REAAL en de daaropvolgende verplaatsing van SNS Bank. Dit is aangetoond door de succesvolle Tier 2-uitgifte van nominaal € 500 miljoen in het vierde kwartaal.

De liquiditeitspositie van de bank voldeed in 2015 ruim aan zowel de interne als de wettelijke normen. De financiering bestaat in toenemende mate uit spaargeld (de Loan-to-Deposit ratio is gedaald). Daarnaast is SNS Bank gefinancierd door middel van verschillende financieringsinstrumenten op de kapitaalmarkt, zoals hypotheeksecuritisaties (RMBS), covered bonds en achtergesteld vermogen. SNS Bank streeft voortdurend naar toegang tot gediversificeerde financiering.

LCR, NSFR en Loan-to-Deposit ratio

	2015	2014
LCR	>100%	>100%
NSFR	>100%	>100%
Loan-to-Deposit ratio	105%	113%

De Loan-to-Deposit ratio is in 2015 verder gedaald. De daling, van 113 procent ultimo 2014 naar 105 procent ultimo 2015, is met name het gevolg van een stijging van spaargeld van particuliere klanten met € 1,2 miljard in combinatie met een afname van € 1,9 miljard aan leningen die aan klanten zijn verstrekt. De LCR en de NSFR bleven ruim boven het wettelijk minimum van 100 procent. Voor de NSFR geldt dit minimum vanaf 2018. De 2015 LCR is gebaseerd op de LCR Delegated Act definitie, die 1 oktober 2015 van kracht werd voor banken binnen de Europese Unie. De 2014 LCR is gebaseerd op de Basel III-monitoring definitie. De NSFR is gebaseerd op CRR/CRD IV.

Onderstaande tabel geeft de liquiditeitspositie weer. De liquide activa zijn hierbij uitgedrukt in marktwaarde na ECB-haircut.

Liquiditeitspositie

in miljoenen euro's	2015	2014
Kaspositie	2.142	2.537
Staatsobligaties	3.762	4.033
Regionale/lokale overheden en supranationals	702	540
Overige liquide activa	413	215
Eligible retained RMBS	4.812	6.220
Liquiditeitspositie	11.831	13.545

De liquiditeitspositie daalde tot € 11,8 miljard, maar bleef niettemin hoog. De daling is vooral veroorzaakt door de beëindiging op call-datum van securitisaties en aflossingen in securitisatieposities met een omvang van € 1,4 miljard. Daarnaast is de liquiditeitspositie afgenomen door de verkoop en het aflopen van staatsobligaties in de liquiditeitsbuffer van € 0,8 miljard. Door een lagere omvang van repotransacties met staatsobligaties als onderpand is de portefeuille van staatsobligaties per saldo gedaald met € 0,3 miljard. De kaspositie daalde voornamelijk door de aflossing van € 5,0 miljard aan kapitaalmarktfinanciering. Dit is voor een deel gecompenseerd door de instroom van particuliere spaargelden van € 1,2 miljard, een daling van de hypotheekportefeuille van € 1,5 miljard, een daling van de beleggingsportefeuille van € 0,6 miljard en de uitgifte van € 0,5 miljard aan Tier 2-vermogen.

**Liquiditeits-
positie SNS
Bank € 11,8
miljard**

Looptijd van activa en passiva

Hieronder geven we een overzicht van activa en passiva, met een uitsplitsing naar resterende contractuele (liquiditeitstypische) looptijd. De netto (activa minus passiva) vervallende nominale bedragen per looptijd geven een indicatie van het liquiditeitsrisico en van verplichtingen die mogelijk niet tijdig kunnen worden voldaan uit de inkomsten.

In de tabel is het liquiditeitstypische gappingprofiel van SNS Bank ultimo 2015 en 2014 weergegeven op basis van de contractuele resterende looptijd. De direct opvraagbare spaargelden en creditgelden worden in de kolom '< 1 maand' gepresenteerd. Voor hypotheek wordt de contractuele looptijd aangehouden, zonder rekening te houden met vervroegde aflossingen.

Bij het balansmanagement houdt SNS Bank rekening met gedragstypische aspecten. Daarbij wordt voor hypotheek een kortere looptijd gehanteerd vanwege verwachte vervroegde aflossingen. Voor direct opvraagbare spaargelden en saldi op betaalrekeningen van klanten hanteren we een langere looptijd, omdat klanten deze producten onder normale omstandigheden langer dan één dag aanhouden.

Onder de 'Vorderingen op banken' en 'Schulden aan banken' zijn gestorte en ontvangen collateral bedragen opgenomen die zijn gerelateerd aan derivatentransacties. De toedeling van deze collateral bedragen over de looptijdbuckets vindt plaats conform de looptijndeling van de derivatencontracten.

De indeling naar looptijdbuckets is in 2015 aangescherpt. Daarbij is een afzonderlijke categorie 'onbepaald' geïntroduceerd voor posten waaraan geen specifieke looptijd kan worden toegekend. De vergelijkende cijfers 2014 zijn hiervoor aangepast.

Resterende contractuele looptijd activa en passiva 2015

in miljoenen euro's	< 1 maand	1 - 3 maanden	3 maanden - 1 jaar	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Onbepaald	Voorziening	Totaal
ACTIVA								
Beleggingen (rentedragend)	399	263	284	1.942	3.462	--	--	6.350
Derivaten	74	48	101	716	1.054	--	--	1.993
Vorderingen op klanten	1.212	141	356	2.287	45.612	--	-391	49.217
Vorderingen op banken	496	785	35	349	416	--	--	2.081
Overige activa	2.263	297	--	--	--	379	--	2.939
Activa aangehouden voor verkoop	--	--	110	--	--	--	--	110
Totaal activa	4.444	1.534	886	5.294	50.544	379	-391	62.690
PASSIVA								
Eigen vermogen	--	--	--	--	--	3.302	--	3.302
Achtergestelde schulden	--	--	--	493	--	--	--	493
Schuldbewijzen	17	633	694	4.290	1.307	--	--	6.941
Derivaten	80	50	91	898	1.070	--	--	2.189
Spaargelden	31.421	152	628	2.094	2.565	--	--	36.860
Overige schulden aan klanten	6.362	26	963	722	2.507	--	--	10.580
Schulden aan banken	81	31	22	590	276	--	--	1.000
Overige passiva	967	--	5	9	3	304	--	1.288
Passiva aangehouden voor verkoop	--	--	37	--	--	--	--	37
Totaal passiva	38.928	892	2.440	9.096	7.728	3.606	--	62.690
Netto liquiditeitstypische gap	-34.484	642	-1.554	-3.802	42.816	-3.227	-391	--

Resterende contractuele looptijd activa en passiva 2014

in miljoenen euro's	< 1 maand	1 - 3 maanden	3 maanden - 1 jaar	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Onbepaald	Voorziening	Totaal
ACTIVA								
Beleggingen (rentedragend)	865	277	483	1.698	3.666	--	--	6.989
Derivaten	20	20	115	956	1.591	--	--	2.702
Vorderingen op klanten	3.418	301	263	3.240	46.122	--	-510	52.834
Vorderingen op banken	1.368	40	40	129	1.028	--	-1	2.604
Overige activa	1.575	688	66	--	--	552	--	2.881
Activa aangehouden voor verkoop	--	--	149	--	--	--	--	149
Totaal activa	7.246	1.326	1.116	6.023	52.407	552	-511	68.159
PASSIVA								
Eigen vermogen	--	--	--	--	--	2.963	--	2.963
Achternestelde schulden	--	--	40	--	--	--	--	40
Schuldbewijzen	20	703	3.111	4.955	2.462	1	--	11.252
Derivaten	15	22	272	1.351	1.606	--	--	3.266
Spaargelden	29.482	133	547	2.697	2.807	--	--	35.666
Overige schulden aan klanten	6.053	9	1.335	355	2.790	--	--	10.542
Schulden aan banken	298	222	585	916	38	40	--	2.099
Overige passiva	1.971	--	5	10	--	327	--	2.313
Passiva aangehouden voor verkoop	--	--	18	--	--	--	--	18
Totaal passiva	37.839	1.089	5.913	10.284	9.703	3.331	--	68.159
Netto liquiditeitstypische gap	-30.593	237	-4.797	-4.261	42.704	-2.779	-511	--

De tabellen hieronder geven een verbijzondering van de bovenstaande liquiditeitstypische gappingprofielen voor financiële verplichtingen en derivaten op de passiefzijde van de balans ultimo 2015 en ultimo 2014. Deze tabellen bevatten bovendien ook de gerelateerde toekomstige kasstromen, zoals rentebetalingen.

Vervalkalender financiële verplichtingen 2015

in miljoenen euro's	< 1 maand	1 - 3 maanden	3 maanden - 1 jaar	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Achternestelde schulden	--	--	--	493	--	493
Schuldbewijzen	19	701	799	4.443	1.636	7.597
Spaargelden	32.287	158	728	2.262	2.603	38.038
Overige schulden aan klanten	6.641	43	887	881	2.949	11.401
Schulden aan banken	517	20	3	426	30	996
Totaal	39.463	922	2.416	8.505	7.219	58.525

Vervalkalender financiële verplichtingen 2014

in miljoenen euro's	< 1 maand	1 - 3 maanden	3 maanden - 1 jaar	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Achternestelde schulden	--	--	--	62	--	62
Schuldbewijzen	28	746	2.816	5.491	2.929	12.010
Spaargelden	29.872	161	653	2.945	2.790	36.421
Overige schulden aan klanten	6.039	62	715	1.060	3.811	11.687
Schulden aan banken	1.069	--	518	480	31	2.098
Totaal	37.008	969	4.702	10.038	9.561	62.278

Vervalkalender derivaten op de passivazijde 2015

in miljoenen euro's	< 1 maand	1 - 3 maanden	3 maanden - 1 jaar	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Rentederivaten	47	92	374	1.104	512	2.129
Valutacontracten	75	10	5	--	--	90
Totaal	122	102	379	1.104	512	2.219

Vervalkalender derivaten op de passivazijde 2014

in miljoenen euro's	< 1 maand	1 - 3 maanden	3 maanden - 1 jaar	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Rentederivaten	52	85	404	1.627	1.021	3.189
Valutacontracten	12	10	84	3	--	109
Totaal	64	95	488	1.630	1.021	3.298

6.7.4 FINANCIERINGSTRATEGIE

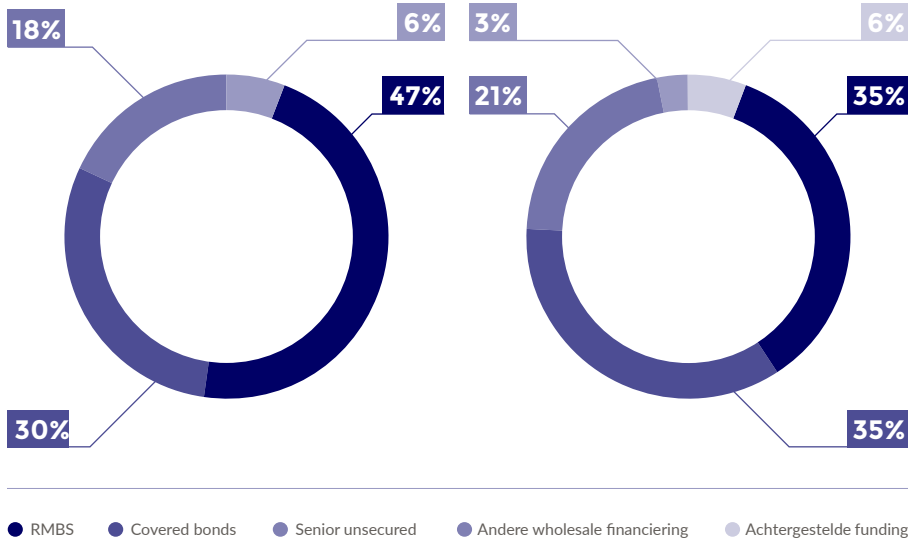
SNS Bank financiert zichzelf voornamelijk met particulier spaargeld. Via onze verschillende merken trekken we zowel spaargeld met een contractuele looptijd, als direct opvraagbaar spaargeld en particuliere rekeningcourantgelden aan. Verder financiert SNS Bank zichzelf met spaargeld en rekeningcourantgeld van het mkb en via de financiële markten, mede afhankelijk van de actuele marktsituatie.

We streven naar diversificatie van financieringsbronnen op financiële markten. Dit uit zich in het aantrekken van verschillende financieringsinstrumenten met een spreiding in looptijd, markt, regio en type belegger. Het is cruciaal om over een groot aantal financieringsbronnen te kunnen beschikken. Als één of meer bronnen minder of niet beschikbaar zijn, kan een andere bron worden ingezet.

SNS Bank financiert zichzelf op de financiële markten langer dan 1 jaar via senior unsecured funding, (hypotheek)securitisaties (RMBS), het wettelijk covered bond programma alsmede via achtergestelde leningen. Onder het covered bond programma kunnen we naast openbare covered bonds ook onderhandse obligaties uitgeven. Verder kunnen we lange termijn financiering verkrijgen met onze liquide activa als onderpand, bijvoorbeeld in een repotransactie. Op www.snsbanknv.nl zijn de verschillende publieke financieringsprogramma's weergegeven waarover SNS Bank kan beschikken.

**Samenstelling
kapitaalmarktfinanciering
2014: € 13,4 miljard**

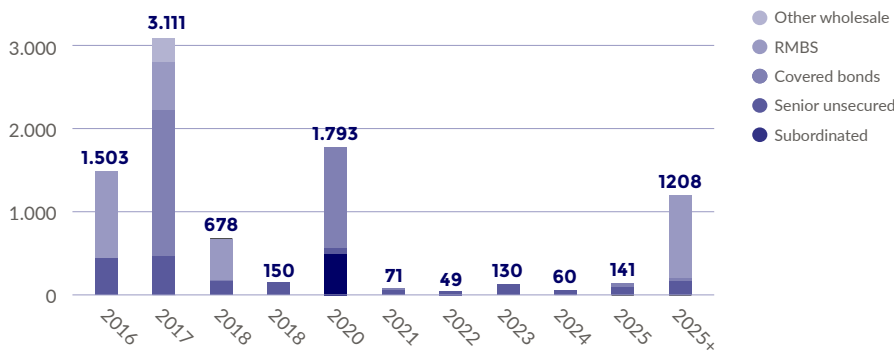
**Samenstelling
kapitaalmarktfinanciering
2015: € 8,9 miljard**



Bovenstaande figuren geven een overzicht van de uitstaande kapitaalmarktfinanciering met een oorspronkelijke looptijd langer dan één jaar ultimo 2015 en ultimo 2014. In de balans is deze financiering opgenomen onder schuldbewijzen, schulden aan banken en overige schulden aan klanten. De gepresenteerde informatie is gebaseerd op de nominale waarde van de leningen. Deze nominale waarde verschilt van de IFRS-waardering in de balans, die is gebaseerd op geamortiseerde kostprijs. In 2015 is een deel van de uitgegeven Hermes- en Holland Homes-securitisaties, covered bonds en aangetrokken kapitaalmarktfinanciering afgelost en is een achtergestelde lening aangetrokken. Onderstaande figuur geeft een overzicht van het verval van de uitstaande kapitaalmarktfinanciering.

Verval kapitaalmarktfinanciering

(in miljoenen euro's)



SNS Bank financiert zich korter dan één jaar via haar Europese en Franse Commercial Paper programma's op de geldmarkt.

6.7.5 BEZWAARDE EN ONBEZWAARDE ACTIVA

Deze paragraaf geeft inzicht in de bezwaarde en onbezwaarde activa die kunnen worden gebruikt als onderpand voor aan te trekken financiering.

Bezwaarde en onbezwaarde activa 2015

in miljoenen euro's	Bezwaard	Onbezwaard	Totaal
Kas en kasequivalenten	--	2.259	2.259
Liquide onderpand	851	--	851
Aandelen	--	26	26
Overige beleggingswaarden	751	5.598	6.349
Vorderingen	9.731	40.715	50.446
Overige financiële activa	--	1.993	1.993
Niet-financiële activa	--	766	766
Totaal	11.333	51.357	62.690

Bezwaarde en onbezwaarde activa 2014

in miljoenen euro's	Bezwaard	Onbezwaard	Totaal
Kas en kasequivalenten	--	1.968	1.968
Liquide onderpand	1.279	--	1.279
Aandelen	--	11	11
Overige beleggingswaarden	1.141	5.848	6.989
Vorderingen	14.064	40.094	54.158
Overige financiële activa	--	2.702	2.702
Niet-financiële activa	--	1.052	1.052
Totaal	16.484	51.675	68.159

Van de activa is ultimo 2015 € 11,3 miljard bezwaard vanwege uitstaande securitisaties, covered bonds, repotransacties, Credit Support Annexes (CSA's), FX-transacties en betalingsverkeer. De overige € 51,4 miljard is onbezwaard en kunnen we gedeeltelijk liquide maken, bijvoorbeeld door middel van securitisaties waarbij SNS Bank de uitgegeven obligaties terugkoopt. Gesecuritiseerde hypotheek waarvan SNS Bank zelf de obligaties bezit worden niet als bezwaard aangemerkt, behalve als deze obligaties zijn ingezet als onderpand voor bijvoorbeeld een repotransactie.

Totaal bezwaarde activa

Het totaal aan bezwaarde activa van de bank bedraagt € 11,3 miljard (2014 € 16,5 miljard) en bestaat voor het grootste deel uit de in onderpand gegeven hypotheek inzake de securitisatie transacties. Het totaal van de verplichtingen dat is gerelateerd aan deze activa bedraagt € 7,6 miljard (2014 € 13,2 miljard) en bestaat voor het grootste deel uit de door de securitisatie entiteiten uitgegeven obligaties.

6.8 CREDIT RATINGS

Belangrijkste ontwikkelingen in 2015

In 2015 bleven de credit ratings voor senior unsecured schuld van SNS Bank per saldo onveranderd. Stand-alone ratings lieten een verdere verbetering zien maar rating agencies verwijderden of verminderden de ondersteuning van ratings uit hoofde van mogelijke staatssteun ('sovereign support').

Verdere verbetering stand-alone ratings

Stand-alone ratings geven de kredietwaardigheid van een bank weer zonder rekening te houden met de mogelijkheid van externe steun zoals bijvoorbeeld van de Staat. Als gevolg van de goede voortgang bij de wederopbouw van de franchise van SNS Bank en de sterkere kapitaalpositie verbeterden in 2015 de stand-alone ratings bij alle drie de rating agencies.

De stand-alone rating van SNS Bank bij S&P (Stand-Alone Credit Profile) verbeterde van BBB- naar BBB. Bij Moody's steeg de stand-alone rating (Baseline Credit Assessment) van Ba1 naar Baa3, en bij Fitch verbeterde de stand-alone rating (viability rating) van BBB- naar BBB. Eind 2015 bevonden alle stand-alone ratings van SNS Bank zich weer op het niveau van 'investment grade'.

Ratingveranderingen met betrekking tot staatssteun en nieuwe bank rating elementen

In de loop van 2015 hebben rating agencies hun visie op mogelijke staatssteun voor houders van senior unsecured schuld papier aangepast. Dit was het gevolg van nieuwe regelgeving met betrekking tot bail-in regimes zoals die voortvloeien uit de Bank Recovery & Resolution Directive (BRRD). Onder toekomstige bail-in regimes zullen houders van senior unsecured schuld papier er rekening mee moeten houden dat ook zij mogelijk moeten bijdragen in verliezen. Het is niet meer vanzelfsprekend dat zij door de Staat uit de wind worden gehouden. De nieuwe regelgeving heeft verstrekkende gevolgen gehad voor de sovereign support als onderdeel van credit ratings van Nederlandse banken. Bij S&P en Fitch resulteerde het in een algehele verwijdering, en in het geval van Moody's in een vermindering van sovereign support. Voor SNS Bank werden hierdoor de verbeteringen van de stand-alone ratings tenietgedaan.

Tevens introduceerden de rating agencies in 2015 nieuwe elementen in hun rating-methodologieën om de balansstructuur en bail-in profielen van banken beter te beoordelen. S&P introduceerde het element 'Additional Loss Absorbing Capacity': banken met voldoende additioneel eigen en/of achtergesteld vermogen kunnen in aanmerking komen voor een of twee notches verhoging van hun langetermijnrating. Moody's introduceerde de 'Loss Given Failure'-analyse: afhankelijk van het volume aan schuldinstrumenten (achtergestelde schuld, senior unsecured schuld en spaargelden zonder garantie) die als buffer kunnen dienen bij een bail-in, komen banken in aanmerking voor meerdere notches verhoging van hun rating. Ook Fitch gaf aan dat banken met voldoende buffers van achtergestelde schuld in aanmerking kunnen komen voor een verhoging van een notch van hun langetermijnrating.

Omdat SNS Bank in 2015 slechts een beperkte hoeveelheid uitstaande achtergestelde schuld had, kwam zij niet in aanmerking voor deze verhogingen.

Ratingambitie

SNS Bank streeft naar een verdere verbetering van haar langetermijnratings door middel van sterkere stand-alone ratings, waar mogelijk ondersteund door additionele verhogingen als gevolg van een verbeterde balansstructuur.

Credit ratings voor senior unsecured schuld SNS Bank



Lange termijn rating
BBB

Outlook
positief

Korte termijn rating
A2



Lange termijn rating
Baa2

Outlook
stabiel

Korte termijn rating
P-2



Lange termijn rating
BBB

Outlook
stabiel

Korte termijn rating
F3

Verandering ratings in chronologische volgorde

Op 17 maart 2015 verhoogde Fitch de viability rating van SNS Bank met één notch van BBB- naar BBB. Tegelijkertijd bevestigde Fitch de rating van SNS Bank op het niveau van de zogenaamde support rating floor van BBB+. De outlook van de rating bleef negatief: eerder had Fitch namelijk al aangegeven te verwachten de sovereign support in ratings van Nederlandse banken te zullen verwijderen. De support rating floor zou hierdoor komen te vervallen.

Op 19 mei 2015 verlaagde Fitch de rating van SNS Bank met één notch van BBB+ naar BBB en de kortetermijnrating van F2 naar F3, nu met een stabiele outlook. De reden van de downgrade was de verwijdering van de bovengenoemde support rating floor. De viability rating werd bevestigd op BBB.

Op 28 mei 2015 rondde Moody's haar herbeoordeling af van zes Nederlandse bankratings na een methodologie-verandering die was aangekondigd in maart 2015. Moody's bevestigde de rating van SNS Bank op Baa2 en bekrachtigde de kortetermijnrating op P-2. De stand-alone rating (Baseline Credit Assessment) bleef onveranderd Ba1. Moody's voegde hier één notch aan toe vanwege sovereign support (voorheen 2 notches) en een notch als gevolg van de voorlopige uitkomst van haar Loss Given Faillure-analyse. De Baa2-rating kreeg een positieve outlook vanwege geconstateerde verbeteringen in het stand-alone profiel van SNS Bank.

Op 10 november 2015 verhoogde Moody's de stand-alone rating van SNS Bank met één notch van Ba1 tot Baa3. De uitkomst van de Loss Given Faillure-analyse werd echter verlaagd van één notch positief naar nul doordat in de herziene beoordeling het volume van spaargeld dat beschikbaar is om verliezen te absorberen in een bail-in scenario lager was dan eerder verondersteld. Als gevolg hiervan bleef de (senior unsecured) rating onveranderd Baa2. De outlook werd herzien naar stabiel.

Op 3 december 2015 verhoogde S&P de Stand-Alone Credit Profile van SNS Bank met een notch van BBB- naar BBB als gevolg van de verbeterde kapitalisatie van de bank. Tegelijkertijd rondde S&P haar herziening van sovereign support in langetermijnratings af. Dit leidde voor SNS Bank tot de verwijdering van een notch steun voor de langetermijnrating. Met de afronding van de herziening is de outlook voor de resulterende rating (BBB) veranderd van negatief naar positief: S&P meent namelijk dat de bank in de toekomst mogelijk uitzicht heeft op één notch ondersteuning vanuit de Additional Loss Absorbing Capacity-analyse.

6.9 NIET-FINANCIËLE RISICO'S

6.9.1 INLEIDING

Behalve de financiële risico's dient SNS Bank ook de niet-financiële risico's goed te beheersen. Dat is een voorwaarde om de belangen van de klant en de maatschappij te beschermen en het vertrouwen in onze organisatie te handhaven – op korte en lange termijn. Een hoge betrouwbaarheid en kwaliteit van onze dienstverlening, producten en processen betekenen eveneens lagere kosten voor de bank: de efficiency is groter, en er zijn minder onverwachte verliezen. Op die manier draagt het management van niet-financiële risico's bij aan onze strategische doelstellingen. Voorbeelden van niet-financiële risico's zijn systemen en websites die uit kunnen vallen, fraude, het onvoldoende noodzakelijk vermogen om duidelijke producten te maken, en het niet kunnen voldoen aan een toenemende informatiebehoefte van toezichthouders. Ook al is de oorzaak van dit type risico's 'niet-financieel', de gevolgen leiden vaak tot financiële schade en reputatieschade.

6.9.2 BELANGRIJKSTE ONTWIKKELINGEN IN 2015

We hebben in 2015 verder gewerkt aan de beheersing van onze niet-financiële risico's. Met een adequate en effectieve beheersing van de processen en systemen vergroten we ons vermogen klanten excellent te bedienen en een ongestoorde service te verlenen. Door bankbreed risicoanalyses uit te voeren, regelmatig de effectiviteit van de beheersmaatregelen te monitoren en verbeteringen door te voeren, verhogen we de kwaliteit van de bedrijfsvoering.

In 2015 is de implementatie van het 'Integrated Control Framework' (ICF) gestart. Ons doel is een beheerste bedrijfsvoering te creëren op alle onderdelen van SNS Bank en deze structureel in de organisatie te borgen. We hebben dit jaar een aantal mijlpalen bereikt: het opstellen van risicobeleid voor onder andere organisatiebreed en geïntegreerd risicomanagement en niet-financieel risicomanagement, de Risk Appetite Statement en Risk Appetite Dashboard en het uitvoeren van strategische risicoanalyses voor alle bedrijfsonderdelen. Ook hebben we een forse stap voorwaarts gezet met risicoanalyses op de meest materiële en risicovolle waardestromen binnen SNS Bank, waaronder Hypotheken, Bijzonder Beheer en Finance. Verder maken de rapportages over niet-financieel risico nadrukkelijk deel uit van onze strategische besluitvorming.

Ons doel is een
beheerste
bedrijfsvoering
te creëren

6.9.3 GOVERNANCE EN BEHEERSING

We hechten veel waarde aan het beleggen van risico-eigenaarschap bij het lijnmanagement, daar waar de risico's ontstaan. Daarom zijn lijnmanagers vanuit hun eigen aandachtsgebied verantwoordelijk voor het analyseren en beheersen van de risico's. Dit gebeurt binnen de kaders van het risicobeleid en het 'three lines of defence'-model door risicolimieten vast te stellen, risicoanalyses uit te voeren, beheersmaatregelen te implementeren en beheersing van de risico's te monitoren. Het lijnmanagement krijgt hierbij ondersteuning van afdelingen zoals Enterprise Risk & Management Control, Compliance & Veiligheidszaken, Juridische Zaken, Informatiebeveiliging en Business Continuity Management.

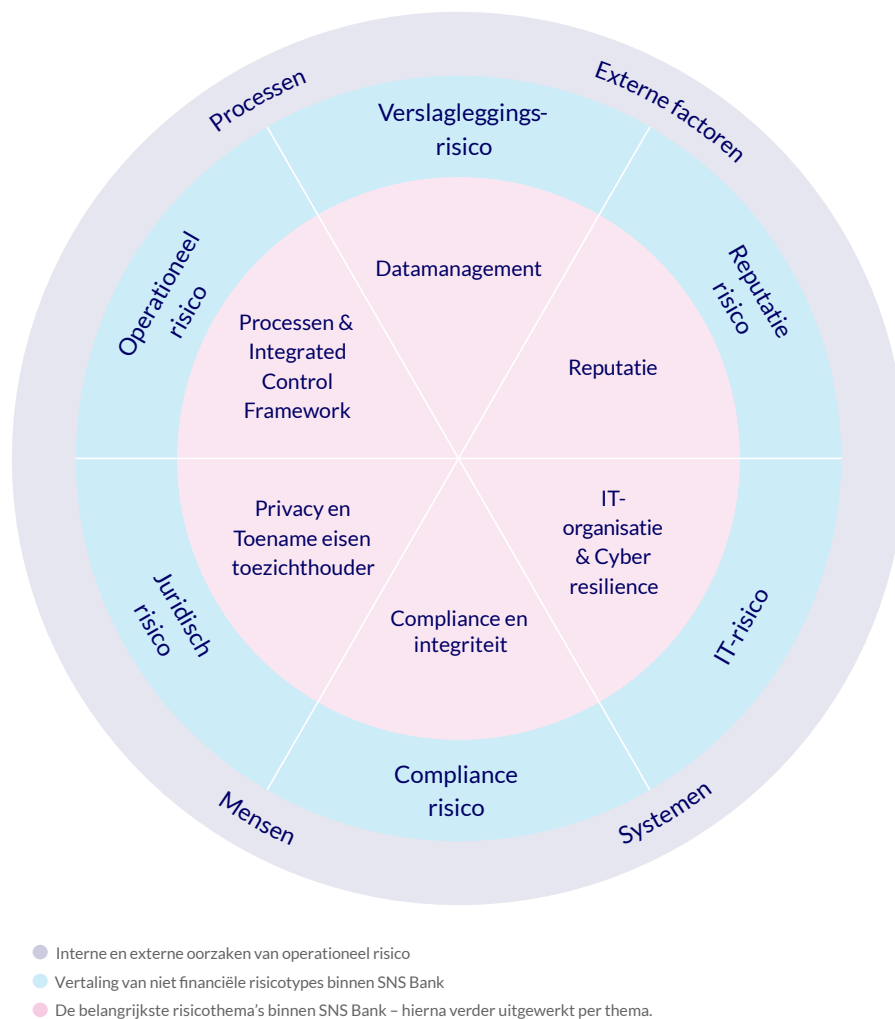
Comités

Het Non-Financial Risk Comité is verantwoordelijk voor het monitoren van naleven van het niet-financieel risicobeleid en de risicobereidheid. Aanvullend beoordeelt het Product Approval and Review Comité de niet-financiële risico's van bestaande en nieuwe producten. Het Model Governance Comité ziet toe op een juist gebruik van modellen die de bank hanteert.

6.9.4 RISICOTHEMA'S

De niet-financiële risico's hebben we onderverdeeld in verschillende risicotypen. We onderscheiden operationeel, verslagleggings-, reputatie-, IT-, compliance- en juridisch risico. Deze risico's kunnen optreden als gevolg van interne en externe factoren. Hieronder gaan we in op de materiële niet-financiële risicothema's die in 2015 nadrukkelijk aandacht hebben gehad binnen SNS Bank.

Risicothema's



6.9.4.1 Processen en het Integrated Control Framework

Het Integrated Control Framework (ICF) is als strategisch programma gepositioneerd en levert een bijdrage aan onder meer een excellente bedrijfsvoering. Dit betekent dat SNS Bank haar organisatie, processen, risicobeheersing en kosten adequaat op orde heeft. Daarmee willen we de op het oog gewone dingen buitengewoon goed doen, zoals klanten en andere belanghebbenden mogen verwachten van een bank. We maken verantwoorde keuzes in onze bedrijfsvoering, altijd met het belang van de klant voorop.

Focusgebieden

De wijze waarop we uitvoering geven aan het ICF hebben we geclusterd in zes focusgebieden. Periodiek vindt een self assessment plaats om de voortgang en de status van deze focusgebieden te meten.

Verhogen risicobewustzijn

Voor het succesvol implementeren en borgen van het ICF is een blijvende gedragsverandering nodig in het herkennen, erkennen en bespreken van risico's. We stimuleren het risicobewustzijn en de verankering in cultuur en gedrag door communicatie en training. We nemen beheerste bedrijfsvoering expliciet op in de beoordelings- en beloningsstructuur. De bestaande kernwaarden van SNS Bank zijn daarom vertaald naar vijf kenmerken van voorkeursgedrag: loyaliteit, integriteit, bespreekbaarheid, reflectievermogen en organisatie- en stakeholdersensitiviteit.

Verbeteren (risico)beleid

We verbeteren het proces en de structuur voor de risicoclassificatie, het risicobeleid, de risicogovernance en de definities die SNS Bank gebruikt. Hetzelfde geldt voor het proces en de structuur waarmee we nieuwe wet- en regelgeving beoordelen en implementeren.

Verbeteren besturing

Om de sturing te verbeteren, hebben we een strategische risicoanalyse uitgevoerd als onderdeel van het opstellen van de jaarlijkse begroting. Deze analyse maakt inzichtelijk welke risico's het behalen van de doelstellingen bedreigen.

Beheersing van de veranderingen

SNS Bank heeft een programmaportfolio in het leven geroepen om de gewenste verandering integraal aan te sturen. Dit portfolio bestaat uit programma's en projecten die bijdragen aan het behalen van de strategie. Het beheersen van projectrisico's maakt standaard onderdeel uit van de eenduidige projectaanpak.

Beheersing processen

Waardestroommanagement geeft een compleet beeld van alle risico's op procesniveau. Het ondersteunt de bedrijfsonderdelen om de integrale primaire bancaire- en ondersteunende processen inzichtelijk te maken. Het managen van een waardestroom beslaat een set van activiteiten waarmee we de klantgerichtheid vergroten, verspilling in de keten voorkomen en de administratieve organisatie en interne beheersing inzichtelijk maken en op orde brengen. Hierdoor zijn we beter in staat grip te houden op onze bedrijfsvoering en krijgt het management betere stuurinformatie. In 2015 is een groot aantal processen binnen dit project aan bod gekomen.

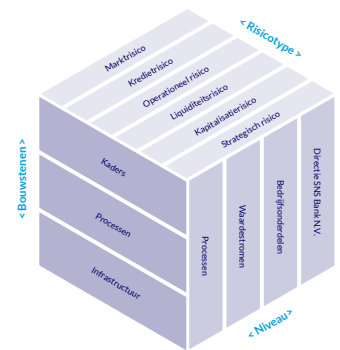
Frequent monitoren van de risico's

We werken aan de verbetering van de monitoring, bijsturing en opvolging. We kijken daarbij zowel naar prestaties, als naar risico's, incidenten en verliezen. We hebben een nieuwe kwartaalrapportage ingevoerd die inzicht geeft in actuele niet-financiële risico's, operationele verliezen en in de opvolging van acties die de top risico's mitigeren. In combinatie met de kwartaalrapportage over financiële top risico's hebben we hierdoor een integraler beeld waarop bijsturingsmaatregelen kunnen worden genomen.

6.9.4.2 Datamanagement

Het actief beheren van (klant)data wordt steeds belangrijker in de bedrijfsvoering van banken. Enerzijds vormen data een essentiële bron van informatie voor de operationele aansturing en een betere klantbediening. Anderzijds stelt de toezichthouder steeds hogere eisen aan de kwaliteit, het detailniveau en de snelle beschikbaarheid van data. De toezichthouder vraagt ook steeds vaker detailinformatie op die afwijkt van de reguliere rapportages. We maken een ontwikkeling door naar datagedreven toezicht. Het is daarom van groot belang dat we ons datamanagement op orde hebben. Niet kunnen voldoen aan de eisen van de toezichthouder onderkennen we als een risico.

ICF-kubus



In de aanloop naar de verzelfstandiging van SNS Bank is vastgesteld dat een investering nodig is in de wijze waarop we data opslaan in onze systemen en deze uitwisselen en verwerken in onze processen. Als centrale spil in onze data-architectuur fungeert het datawarehouse waarmee data uit verschillende, bestaande bronsystemen ontsloten kunnen worden. We willen dit datawarehouse uitbouwen en verbeteren. Hiervoor is in 2015 het strategische programma Datamanagement gestart. Doel van dit programma is te komen tot één geïntegreerde dataset, waarmee onze eigen bedrijfsvoering doelmatiger en efficiënter kan functioneren en waarmee we rapportages aan onder andere de toezichthouder eenvoudiger kunnen opleveren.

6.9.4.3 Reputatie

De reputatie van een organisatie is de optelsom van ervaringen en verwachtingen van belanghebbenden. Door de reputatie van SNS Bank organisatiebreed te managen, zijn we beter in staat de reputationele risico's te verkleinen en communicatieve kansen te benutten. Het helpt ons gerichte keuzes te maken, die passen in de geest van het Manifest. We streven naar een duidelijke en onderscheidende profilering, waardoor we klanten, medewerkers en op langere termijn investeerders voor ons weten te winnen.

SNS Bank is in het vierde kwartaal 2015 begonnen met het meten van haar reputatie en die van haar merken middels een beproefd reputatiemeetmodel, de RepTrak-monitor. Het is een wetenschappelijke en veelgebruikte standaard op het gebied van reputatiemeting en -management. We kunnen hiermee onze scores effectief benchmarken en betrouwbare trendanalyse doen.

6.9.4.4 IT-organisatie en cyber resilience

Change

De IT-organisatie is primair verantwoordelijk voor het ondersteunen van de bedrijfsonderdelen om veranderingen in de bestaande dienstverlening door te voeren. We geven onze IT-processen vorm conform algemeen geaccepteerde standaarden en best practices of varianten daarop, zoals bijvoorbeeld het 'Capability Maturity Model for Software Development' (CMMI-DEV), PRINCE2, 'Business Information Services Library' (BiSL) en 'Managing Successful Programs' (MSP). Binnen de IT-organisatie staan drie processen centraal bij het wijzigen van de informatievoorziening en infrastructuur. Het betreft Change Management, Release Management en Functioneel Wijzigingenbeheer. Met deze processen borgt SNS Bank dat uitbreidingen en/of verbeteringen in de bestaande hardware- en software-infrastructuur en nieuwe functionaliteiten op een effectieve en efficiënte wijze worden doorgevoerd in de informatiesystemen.

Informatiebeveiliging en Continuïteit dienstverlening

SNS Bank beschouwt informatiebeveiliging en de continuïteit van de dienstverlening voor haar klanten, 24 uur per dag, als belangrijke speerpunten. We beheersen de (IT-)risico's door maatregelen te (laten) treffen waarmee de veiligheid en continuïteit van de informatievoorziening en kritische bedrijfsprocessen van SNS Bank worden gewaarborgd.

In 2015 is veel (security-)onderzoek uitgevoerd: (beveiligings)incidenten zijn tijdig gesignaleerd dan wel op adequate wijze opgelost. Samenwerking binnen én buiten SNS Bank is hierbij van essentieel belang. Regelmatig worden calamiteiten getest met uitwijktesten om de continuïteit te borgen. Ook in 2015 behoorde de beschikbaarheid van onze kernsystemen, het mobiele en internetkanaal tot de hoogste in de financiële / bancaire markt.

Cyber Resilience

SNS Bank streeft ernaar dat klanten en de bedrijfsonderdelen zo min mogelijk last hebben van cyberaanvallen. Dit is een uitdaging omdat het gebruik van onze digitale dienstverlening blijft stijgen terwijl de phishing-, malware- en Distributed Denial of Service (DDoS) aanvallen toenemen in frequentie en omvang. Cybercrime kan daarom impact hebben op steeds meer klanten. Desondanks zijn we erin geslaagd de financiële schade voor klanten en de bank beperkt te houden: die is zelfs lager dan in voorgaande jaren. Deze dalende trend geldt overigens voor de gehele sector, omdat we intensief samenwerken.

Gedurende 2015 hebben we geïnvesteerd in het verder versterken van onze cyber resilience (weerbaarheid) met een eigentijdse aanpak. We hebben een unieke organisatie opgericht waarin specialisten uit de business, risico-organisatie en IT samenwerken aan de veiligheid en beschikbaarheid van de dienstverlening aan klanten. Daarnaast zorgen we ervoor dat onze digitale diensten steeds beter beschikbaar zijn en werken we continu aan de integriteit ervan.

SNS Bank heeft een Intelligence team waarin een groot aantal cyberspecialisten zijn vertegenwoordigd vanuit verschillende afdelingen. Als onderdeel van de Cyber Resilience-organisatie maakt dit team analyses aan de hand waarvan we de effectiviteit van onze cybercrimebestrijding verder verbeteren. Dit doen we onder meer door verdere verbetering en integratie van onze detectie- en responsmaatregelen en door intensieve interbancaire samenwerking: we kunnen nu en in de toekomst snel en flexibel reageren op cyberaanvallen. De risicospecialisten brengen niet alleen hun kennis in maar kunnen vanuit hun rol in de tweede lijn in ons 'three lines of defence'-model onafhankelijk adviseren en waar nodig escaleren.

**Cyber
Resilience
organisatie
houdt schade
voor klanten
en bank
beperkt**

6.9.4.5 Compliance en integriteit

Een integere bedrijfsvoering is fundamenteel voor SNS Bank. Dit omvat zowel de integriteit van bestuurders, medewerkers, onze producten en diensten als van onze klanten en samenwerkingsverbanden. SNS Bank wil bankieren met de menselijk maat concreet gestalte geven. Het Manifest is daarbij onze leidraad. Het gedrag van management en medewerkers is daarvan afgeleid en moet bijdragen aan het herstel van vertrouwen in ons bedrijf en in de financiële markt in het algemeen.

Integere medewerkers

De integriteit van onze medewerkers is cruciaal. De Raad van Commissarissen en de Directie hebben begin 2015 als eerste de bankierseed afgelegd. In het eerste kwartaal van 2015 is ook gestart met het afleggen van de bankierseed door de medewerkers. Zij onderwerpen zich daarmee eveneens aan het tuchtrecht dat geldt voor banken in Nederland.

In het medewerkersonderzoek dat we jaarlijks laten uitvoeren, zijn ook vragen gesteld over integriteit. Daarbij wordt gemeten in hoeverre gewenst gedrag van medewerkers wordt gestimuleerd en ongewenst gedrag wordt voorkomen. Hieruit komt naar voren dat SNS Bank goed en op een aantal onderwerpen zoals uitvoerbaarheid van regels en betrokkenheid beter scoort dan in 2014.

In 2015 zijn de Gedragscode 'Gezond Verstand, Gezond Geweten' en de aanvullende gedragsregels voor medewerkers aangepast en toegespitst op SNS Bank. De gedragscode sluit nu aan bij het Manifest van de bank.

Sinds 1 januari 2015 kennen we een Sanctie Commissie die beoordeelt of en zo ja, welke maatregelen opgelegd moeten worden aan medewerkers die de gedragsregels overschrijden. Het gaat om handelingen die leiden tot een ernstige inbreuk op het vertrouwen dat de bank heeft in haar medewerkers en/of reputatieschade voor SNS

Bank. De Sanctie Commissie bewaakt ook de consistentie van de opgelegde maatregelen. Indien daartoe aanleiding bestaat, besluit de Sanctie Commissie of de overtreding van de regels gemeld moet worden bij de toezichthouders of de Stichting Tuchtrect Banken. In 2015 is de Sanctie Commissie vier maal bijeengekomen om een uitspraak te doen over dergelijke overtredingen en gepaste maatregelen vast te stellen. Tweemaal heeft dat geleid tot ontslag, tweemaal is naar aanleiding daarvan een normoverdragend gesprek met de medewerker gevoerd.

Klantintegriteit

Op 1 juli 2015 is het Beleid Klantintegriteit herzien. Het heeft tot doel witwassen en financieren van terrorisme te voorkomen. Met dit beleid wil SNS Bank haar integriteit beschermen maar ook de belangen van andere betrokkenen, zoals klanten.

We ronden het programma Klantintegriteit af, dat in 2014 is gestart om klantinformatie verder aan te vullen en de verschillende beheersmaatregelen in het klantbeheerproces te versterken.

Klantbelang en klantvertrouwen

Bij de ontwikkeling en herbeoordeling van onze producten letten we onder andere op de toegevoegde waarde van onze producten voor klanten en of de informatie over die producten begrijpelijk is. Ook voor de vernieuwde website www.snsbank.nl hebben we beoordeeld of we begrijpelijke en juiste informatie aan onze klanten bieden conform de eisen die daaraan wettelijk gesteld worden.

6.9.4.6 Privacy van klanten

SNS Bank heeft privacy hoog in het vaandel. We vinden het belangrijk dat duidelijk en transparant is hoe we met persoonsgegevens omgaan, zodat zowel klanten als medewerkers erop kunnen vertrouwen dat hun gegevens bij ons in goede handen zijn.

We hebben een privacyprogramma om deze zekerheid te kunnen bieden en vertrouwelijkheid van persoonsgegevens te borgen in onze bedrijfsvoering. In 2015 hebben we privacy-impactassessments uitgevoerd op onze systemen. Deze gaan we de komende jaren periodiek herhalen. We werken aan een centraal systeem waarin we de verkregen privacytoestemmingen van klanten gaan vastleggen. We voeren diverse processen in die toezien op rechten van klanten, zoals het inzagerecht. Ook hebben we het proces verbeterd dat in gang gezet wordt als er sprake is van een mogelijk datalek.

Twee keer per jaar organiseren we de 'Dag van de Privacy' om het privacybewustzijn van onze medewerkers te vergroten. Daarnaast besteden we er extra aandacht aan dat mensen zich bewust zijn van het ontstaan van mogelijke datalekken. Op het intranet kunnen medewerkers de benodigde informatie vinden hoe zij de privacy van de klanten en van hen zelf kunnen waarborgen.

Om de privacy te borgen is een nieuwe governancestructuur opgesteld. We hebben een Privacy Officer en Medewerkers Privacy benoemd, die toezien op de naleving van de privacyregelgeving en -bescherming. De Medewerkers Privacy zitten decentraal op diverse posities in de organisatie en zijn daar aanspreekpunt op het gebied van privacy. De Privacy Officer is het centraal aanspreekpunt voor zowel de organisatie als de toezichthouder.

6.9.4.7 Toename eisen toezichthouder

De financiële crisis heeft geleid tot meer wet- en regelgeving om klanten te beschermen, banken weerbaarder te maken en de financiële sector meer solide. Ook het gewijzigde, op Europees niveau gecentraliseerde, toezicht is daar een gevolg van.

**Vertrouwelijke
persoons-
gegevens**

In 2015 hebben we te maken gehad met de publicatie van een groot aantal standaarden die nadere invulling geven aan de wetgevende kaders. Tevens is er sprake van een intensieve communicatie en gegevensuitwisseling met onze toezichthouder. Zoals eerder gesteld zien we deze verhoogde regeldruk en nog aanhoudende stroom nieuwe wetten en regels tevens als een risico. Dit doet een aanzienlijk beroep op de specialisten die we hiervoor kunnen inzetten, en de mogelijkheden om processen en systemen aan te passen. We verwachten dat dit in het komend jaar niet zal afnemen.

Om te waarborgen dat nieuwe regelgeving tijdig wordt gesignaleerd en geïmplementeerd, bestaat sinds 2014 een Regulatory Board, die toeziet op prudentiële wet- en regelgeving. Onder deze board functioneren werkgroepen die de signalering, impactanalyse, implementatie en het toezicht op naleving nader vormgeven. De monitoring door de Regulatory Board heeft het inzicht verhoogd en helpt ons de beheersing te verbeteren. Indien nodig stellen we prioriteiten om de beschikbare menskracht effectief in te zetten. We volgen de ontwikkelingen op de voet en zo mogelijk maken we een inschatting van de effecten van voorgestelde wet- en regelgeving. Ook dragen we bij aan consultaties van de Nederlandse en Europese regelgevers.

De relatie met de Europese toezichthouder is frequent en intensief. De introductie van uniforme rapportageprocessen en uitvragen die zijn opgelegd door EBA, ECB of andere autoriteiten stellen hoge eisen aan snelle beschikbaarheid van data, rapportage en beleidsmatige informatie in voorgeschreven templates. Ook voert de toezichthouder als onderdeel van het reguliere toezicht on-site inspecties uit en wisselt ze regelmatig van gedachten met de leiding van de bank. Om de communicatie met de toezichthouder te stroomlijnen, gaan we in 2016 een aparte ECB Office inrichten. Die zal als spil dienen tussen de toezichthouder en de bank.

6.9.5 KAPITAALVEREISTE NIET-FINANCIËLE RISICO'S/ OPERATIONEEL RISICO


We houden kapitaal aan voor het opvangen van onverwachte verliezen die kunnen ontstaan als gevolg van het optreden van niet-financiële risico's. In 2015 was dit € 136 miljoen (2014: € 125 miljoen). We hanteren de gestandaardiseerde benadering voor de berekening van de wettelijke kapitaalvereisten voor niet-financiële risico's conform CRD IV (Pillar 1). De baten van de bank worden risicogewogen verdeeld in categorieën zoals retail banking, payment and settlement en retail brokerage. Afhankelijk van de categorie houden we tussen de 12 procent en 18 procent van de baten aan als kapitaalbeslag. Behalve de Pillar 1-berekening maken we een Pillar 2-berekening van het kapitaalbeslag. Omdat Pillar 1 en 2 slechts beperkt van elkaar verschillen, onderzoeken we of een meer geavanceerde berekeningsmethode nuttig en nodig is.

Daarnaast voeren we jaarlijks het zogenoemde Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP) uit. Op grond daarvan bepalen we de omvang van het benodigde kapitaal. Zie voor een verdere toelichting op het ICAAP [paragraaf 6.4](#).





IN 2015 ONTVING ONZE
KLANTENSERVICE



1,8^{mln}

TELEFOONTJES

IN 2015 ONTVING ONZE
KLANTENSERVICE

203.000

E-MAILS

7 Corporate governance

Dit hoofdstuk bevat diverse onderwerpen op het gebied van Corporate Governance. Allereerst worden de samenstellingen van de statutaire directie (de Directie) en de Raad van Commissarissen (de RvC) van SNS Holding B.V. (SNS Holding) beschreven. Vervolgens wordt de toepassing door SNS Bank van de Code Banken en de Corporate Governance Code behandeld. Tot slot zijn de bestuursverklaringen opgenomen.

7.1 SAMENSTELLING, BENOEMING EN FUNCTIONEREN DIRECTIE

De leden van de directie van SNS Holding (de Directie SNS Holding) zijn ook leden van de directie van SNS Bank N.V. (de Directie SNS Bank). De Directie SNS Holding en de Directie SNS Bank vormen dus een personele unie (gezamenlijk: de Directie). Vergaderingen van de Directie SNS Holding vinden gecombineerd met vergaderingen van de Directie SNS Bank plaats.

De Directie bestond per 31 december 2015 uit de volgende personen:

- Maurice Oostendorp
- Alexander Baas
- Rob Langezaal
- Annemiek van Melick
- Martijn Wissels

Alle leden van de Directie hebben de Nederlandse nationaliteit.

De samenstelling van de Directie is zodanig, dat zij door de gecombineerde kennis van haar leden en de ervaring van elk van de leden haar taak naar behoren kan uitvoeren. De afzonderlijke leden beschikken over ruime deskundigheid en kennis van de financiële respectievelijk bancaire sector. Gezamenlijk beschikken de directieleden over ervaring met en kennis van de producten en diensten van SNS Bank N.V. (SNS Bank), goed ondernemingsbestuur, organisatie-inrichting en (risico)beheersing, informatietechnologie, communicatie, commercie en operationele processen.

De Directie bestond per 31 december 2015 voor 20 procent uit vrouwen. Hiermee werd niet voldaan aan het streefcijfer uit de Wet bestuur en toezicht. De doelstelling voorgesteld door de Commissie Monitoring Talent naar de Top, dat op 31 december 2019 een aandeel van 20 procent vrouwen in de Directie dient te zijn, werd wel in 2015 behaald. In 2015 zijn bij SNS Bank interne diversiteitsrichtlijnen opgesteld, inclusief afspraken over implementatie en borging.

Voor meer informatie over de directieleden zie sectie [Aanvullende informatie Samenstelling Directie](#).

In verband met ziekte van Martijn Wissels is per 1 september 2015 de functie van CRO SNS Bank a.i. waargenomen door Jeroen Dijkstra.

Benoeming, ontslag of schorsing van de leden van de Directie SNS Holding geschiedt door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van SNS Holding. Waarbij benoemingen geschieden op voordracht van de Raad van Commissarissen van SNS Holding (de RvC Holding). Daarnaast is de RvC Holding bevoegd leden van de Directie SNS Holding te schorsen. Van de leden van de Directie SNS Holding benoemt de RvC SNS Holding na voorafgaande goedkeuring van de Algemene Vergadering één lid tot voorzitter.

Benoemingen zijn voor een periode van 4 jaar. Herbenoeming kan telkens voor een periode van maximaal 4 jaar plaatsvinden.

Naam	Benoeming tot
Maurice Oostendorp	17 augustus 2019
Alexander Baas	1 oktober 2019
Rob Langezaal	1 oktober 2019
Annemiek van Melick	1 oktober 2019
Martijn Wissels	1 november 2016

Vanwege de personele unie gelden de hiervoor vermelde benoemingstermijnen ook voor de leden van de Directie SNS Holding.

De Directie SNS Holding besluit bij meerderheid van de uitgebrachte stemmen. Formele regels voor het functioneren van de Directie SNS Holding zijn vastgelegd in de statuten van SNS Holding en een reglement voor de Directie SNS Holding. De statuten van SNS Holding en het reglement voor de Directie SNS Holding bevatten een opsomming van de besluiten die aan de goedkeuring van de RvC en/of de Algemene Vergadering van Aandeelhouders zijn onderworpen.

De Directie SNS Holding is verantwoordelijk voor adequate besturing van SNS Holding en legt verantwoording af aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders en de in- en externe toezichthouders.

De Directie draagt bij haar handelen zorg voor een evenwichtige afweging van alle belangen van de bij SNS Holding en SNS Bank betrokken partijen zoals haar klanten, aandeelhouder en medewerkers. Hierbij wordt rekening gehouden met de continuïteit van SNS Bank, de maatschappelijke omgeving waarin SNS Bank functioneert en wet- en regelgeving en codes die op SNS Bank en SNS Holding van toepassing zijn. De Directie heeft bij haar denken en handelen het Manifest als anker.

In verband met de verplaatsing van SNS Bank naar de Nederlandse Staat (de Staat) per 30 september 2015 hebben NLF, SNS Holding en SNS Bank een Memorandum van Overeenstemming (MvO) ondertekend. Hierin staan afspraken over de wijze waarop taken en bevoegdheden van de Directie, RvC en aandeelhouder, zoals neergelegd in de statuten van SNS Holding en SNS Bank, in praktijk worden uitgeoefend.

Het belang van de Staat/NLF via de Holding in SNS Bank wordt op termijn afgebouwd. SNS Bank stelt een toekomstvast strategisch plan op, mede ten behoeve van deze privatisering. NLF zal dit plan vervolgens meenemen in de overwegingen die leiden tot haar advies aan de minister van Financiën over het eigendom van SNS Bank.

De verplaatsing van SNS Bank per 30 september 2015 heeft geleid tot belangrijke wijzigingen in de governance- en organisatiestructuur van SNS Bank. SNS Holding houdt sinds 30 september 2015 alle aandelen in SNS Bank en vervult geen andere rol dan het houden van deze aandelen. Alle relevante afwegingen met betrekking tot het beleid van SNS Bank vinden plaats op het niveau van SNS Bank. Ook toepassing van de Code Banken en de Corporate Governance Code vindt plaats op het niveau van SNS Bank. De Directie SNS Holding heeft in verband met de nieuwe situatie heeft in verband met de nieuwe situatie per 1 oktober 2015 haar reglement vastgesteld.

7.2 SAMENSTELLING, BENOEMING EN FUNCTIONEREN RAAD VAN COMMISSARISSEN

De leden van de RvC SNS Holding zijn ook leden van de Raad van Commissarissen van SNS Bank (de RvC SNS Bank). De RvC SNS Holding en de RvC SNS Bank vormen dus een personele unie (gezamenlijk: de RvC). Vergaderingen van de RvC SNS Holding vinden gecombineerd met vergaderingen van de RvC SNS Bank plaats. De RvC bestond per 31 december 2015 uit de volgende personen:

- Jan van Rutte, voorzitter
- Charlotte Insinger
- Monika Milz
- Jos Nijhuis
- Ludo Wijngaarden

Vier commissarissen hebben de Nederlandse nationaliteit. Eén commissaris heeft de Duitse nationaliteit.

De samenstelling van de RvC is zodanig, dat zij door haar gecombineerde kennis en ervaring haar taak naar behoren kan uitvoeren. De afzonderlijke leden beschikken over ruime deskundigheid en kennis van de financiële respectievelijk bancaire sector. Gezamenlijk beschikken de leden van de RvC over ervaring met en kennis van: de producten en diensten van SNS Bank, goed ondernemingsbestuur, organisatie-inrichting en (risico)beheersing, informatietechnologie communicatie, commercie en operationele processen.

De RvC bestond per 31 december 2015 voor 40% uit vrouwen. Hiermee is in 2015 voldaan aan het streefcijfer uit de Wet bestuur en toezicht. De door de Commissie Monitoring Talent naar de Top voorgestelde doelstelling, dat op 31 december 2019 een aandeel van 20% vrouwen in de RvC is in 2015 eveneens behaald.

Voor meer informatie over de leden van de RvC zie sectie: [Aanvullende informatie Samenstelling Raad van Commissarissen](#).

Benoeming, ontslag of schorsing van de leden van de RvC SNS Holding geschiedt door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van SNS Holding (bestaande uit NLF1). Waarbij benoemingen plaatsvinden op voordracht van de RvC SNS Holding. De Ondernemingsraad van SNS Bank heeft het recht, voor een derde van het aantal leden van de RvC SNS Holding, personen op voordracht te plaatsen voor benoeming.

NLF1 benoemt de voorzitter van de RvC SNS Holding en kan deze ontslaan of schorsen. De RvC SNS Holding kan daartoe aan NLF1 een voorstel doen. NLF1 wijkt alleen op gemotiveerde gronden af van een voorstel van de RvC SNS Holding.

Benoemingen zijn voor een periode van 4 jaar. 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 de profielschets van de RvC SNS Bank, het functioneren van de betrokkene, de zittingstermijn en overige van tijd tot tijd nader te bepalen criteria.

Naam	Benoeming tot
Jan van Rutte	1 november 2017
Charlotte Insinger	6 juni 2017
Monika Milz	1 november 2017
Jos Nijhuis	6 juni 2017
Ludo Wijngaarden	6 juni 2017

Vanwege de personele unie geldt dit ook voor de leden van de RvC Bank.

De RvC besluit bij meerderheid van de uitgebrachte stemmen. Formele regels voor het functioneren van de RvC zijn vastgelegd in de statuten van SNS Holding, de statuten van SNS Bank en in reglementen voor de RvC Holding en RvC SNS Bank, dat ook zijn belangrijkste taken en omgang met de directie beschrijft. De belangrijkste taken van de RvC zijn de werkgeversrol ten opzichte van de Directie en zijn toezicht op :

- De realisatie van de doelstellingen van SNS Bank;
- De strategie en de risico's verbonden aan de ondernemingsactiviteiten;
- Het door de Directie gevoerde risicobeleid;
- De opzet en de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen;
- Het financiële verslaggevingsproces;
- Naleving van wet- en regelgeving;
- Integriteit van de bedrijfsvoering;
- Verhouding met de aandeelhouder;
- De relevante maatschappelijke aspecten van ondernemen.

De RvC draagt bij haar handelen zorg voor een evenwichtige afweging van alle belangen van de bij SNS Bank en SNS Holding betrokken partijen zoals haar klanten, aandeelhouder en medewerkers. Hierbij wordt rekening gehouden met de continuïteit van SNS Bank, de maatschappelijke omgeving waarin SNS Bank functioneert en wet- en regelgeving die op SNS Bank van toepassing zijn. De RvC heeft bij haar denken en handelen het Manifest als anker.

De RvC SNS Holding vergadert ten minste tweemaal per jaar. De RvC SNS Holding besluit bij meerderheid van stemmen.

In verband met de benoeming van de leden van de RvC SNS Holding op 30 september 2015 (datum verplaatsing SNS Bank) heeft de RvC SNS Holding per 1 oktober 2015 haar reglement vastgesteld. .

7.3 VERPLAATSING SNS BANK EN EC COMMITMENTS

VERPLAATSING SNS BANK

Met de verplaatsing van SNS Bank naar de Nederlandse Staat per 30 september 2015 is SNS Bank een zelfstandige bank geworden. SNS Bank is door SRH (voorheen: SNS Reaal N.V.) verkocht tegen een koopprijs van € 2,7 miljard. SNS Bank is een 100% directe dochtermaatschappij van SNS Holding. Deze holding is een directe deelneming van NLF1, die certificaten van aandelen heeft uitgegeven aan de Nederlandse Staat. De Europese Commissie heeft informeel aangegeven de koop door de Nederlandse Staat van SNS Bank niet als staatssteun te zien. Zowel SNS Bank en SNS Holding publiceren een geconsolideerde jaarrekening.

Structuur Holding



VOLTOOIING ONTVLECHTING

De verplaatsing van SNS Bank betekende tevens de voltooiing van de ontvlechting van SRH. Per 1 januari 2015 was het werkgeverschap al veranderd en traden alle medewerkers van de bank in dienst van SNS Bank. In 2014 was al een deel van de stafmedewerkers van SRH overgegaan naar SNS Bank. In de eerste helft van 2015 volgden ook de overige stafmedewerkers. Hiermee is de overdracht van de administratieve structuur door SRH aan de bank voltooid.

EC COMMITMENTS

Na de nationalisatie van SRH op 1 februari 2013, heeft de Europese Commissie op 19 december 2013 definitief goedkeuring verleend voor de maatregelen en het herstructureringsplan van de Minister van Financiën. De Europese Commissie heeft een aantal voorwaarden en restricties aan SNS Bank gesteld die, tenzij anders bepaald, tot aan het einde van de herstructureringsperiode eind 2017 gelden. De belangrijkste voorwaarden en restricties zijn:

- Er geldt een overnameverbod voor een periode van drie jaar vanaf het moment van het EC-besluit;
- SNS Bank mag het gegeven van staatseigendom niet in reclame-uitingen gebruiken noch in haar communicatie met bestaande en/of potentiële klanten of beleggers naar de ontvangen staatssteun verwijzen;
- SNS Bank zal geen betalingen verrichten op hybride schuldinstrumenten die uitstonden op het moment van het EC-besluit, tenzij dergelijke betalingen voortvloeien uit een juridische verplichting. Verder ziet SNS Bank af van het aflossen of terugkopen van dergelijke instrumenten tenzij zij daarvoor voorafgaande goedkeuring van de Europese Commissie heeft verkregen;
- Er gelden beperkingen voor de beloning van werknemers en senior management tot het einde van de herstructureringsperiode of totdat SRH de staatssteun heeft terugbetaald.

De verkoop van VIVAT door SNS REAAL aan Anbang Insurance Group op 26 juli 2015, de ontvlechting van de administratieve structuur en de financiële banden tussen bank en verzekeraar en de verkoop van Propertize (2013) waren voorwaarden die de EC aan SRH had opgelegd. Door de standalone positie van SNS Bank heeft het boekverlies op de verkoop geen impact op de kapitaalspositie voor toezichtsdoeleinden van SNS Bank.

CLAIMS EN RECHTSZAKEN

Per datum van het opmaken van dit jaarverslag zijn er (nog) geen gerechtelijke procedures gestart tegen SNS Bank N.V. in verband met de nationalisatie anders dan vermeld in toelichting 20 Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen van de jaarrekening.

7.4 BESTUURSVERKLARINGEN

IN-CONTROLVERKLARING

De Directie van SNS Holding verklaart een redelijke mate van zekerheid te hebben dat wezenlijke risico's waaraan SNS Holding en SNS Bank zijn blootgesteld, daadwerkelijk worden onderkend en dat deze risico's ook op adequate wijze worden opgevolgd en beheerst. De basis hiervoor is de risicobeheerorganisatie (control framework).

SNS Bank heeft een gestructureerd proces van oplevering van interne In Control-Verklaringen op afdelingsniveau die vervolgens geaggregeerd worden op directieniveau. De overwegingen die ten grondslag liggen aan de uitkomsten van de In Control-Verklaringen worden met betrokken experts besproken en vervolgens door de Directie nader gewogen, getoetst en vastgesteld.

De SNS Bank is verantwoordelijk voor de opzet en het bestaan van een geïntegreerd risicobeheersingssysteem alsook voor de werking ervan. Dit systeem is erop gericht om de risico's te beheersen zodat deze SNS Holding B.V. niet belemmeren in het bereiken van haar doelstellingen. Echter, dit systeem biedt een redelijke mate van zekerheid, maar kan geen absolute zekerheid bieden dat materiële onjuistheden, fraudes of strijdigheden met wet- en regelgeving voorkomen worden.

Control framework

SNS Bank heeft daarnaast het 'three lines of defense'-model geïmplementeerd met een duidelijke onderliggende organisatiestructuur en bijbehorende verantwoordingsstructuur, zoals is vastgelegd in bestuurlijke en risicocomités.

Het afgelopen jaar heeft SNS Bank onverminderd aandacht besteed aan de verdere ontwikkeling en implementatie van het Integrated Control Framework (ICF). De verantwoordingsstructuur, gebaseerd op de onderliggende organisatiestructuur, is vastgelegd in bestuurlijke en risicocomités.

De risicosturing van SNS Bank is gecentreerd rondom de risk appetite (risicobereidheid). Deze drukt de hoeveelheid redelijkerwijs voorzienbaar risico uit die SNS Bank N.V. bereid is te accepteren bij het nastreven van haar doelstellingen, gegeven haar strategie, business- en verdienmodel. In de jaarlijkse Operationeel Plan (OP)-cyclus worden voor de komende jaren de risk appetite en strategische doelstellingen vertaald in key risk indicatoren, operationele doelstellingen, budgetten en investeringsbehoefte. De belangrijkste risico's die gepaard kunnen gaan met het uitvoeren van het OP worden middels een Strategisch Risico Assessment (SRA) in kaart gebracht. De OP-cyclus vormt de basis voor de controlecyclus op zowel maand- als kwartaalbasis. Deze cyclus wordt in alle onderdelen van het bedrijf uitgevoerd en hierin wordt gerapporteerd over de geleverde prestaties en hieraan verbonden ontwikkeling van en noodzaak tot bijsturen van risico's.

De werking van de essentiële beheersmaatregelen en controles wordt regelmatig onderzocht en getest.

Ontwikkelingen

SNS Bank streeft naar een beheerste en verantwoorde bedrijfsvoering en constateert dat op verschillende onderdelen daarvan verbeteringen moeten worden doorgevoerd. Deze verbeteringen richten zich vooral op het herinrichten van processen via waarestroommanagement, beheren en beheersen van de omvangrijke bankbrede veranderprogramma's, het verbeteren van de kwaliteit van met name Finance en Risk data en de verantwoording over interne beheersing. Hiermee borgt SNS Bank dat processen adequaat worden uitgevoerd, rapportages betrouwbaar zijn, aan wet- en regelgeving wordt voldaan en dat SNS Bank aantoonbaar in control is [excellente bedrijfsvoering en excellente klantbeleving bij een gematigd risicoprofiel].

Deze ambitie van SNS Bank ten aanzien van een beheerste en verantwoorde bedrijfsvoering is in 2015 doorvertaald naar concrete actieplannen van de bedrijfsonderdelen, gebaseerd op de uitgangspunten van het ICF. Komend jaar worden deze actieplannen verder geoperationaliseerd en periodiek geëvalueerd. Diverse verbetermaatregelen en veranderprogramma's leggen een stevig fundament onder het bereiken van een aantoonbaar hoger volwassenheidsniveau van beheerste bedrijfsvoering.

BEHEERSING FINANCIËLE VERSLAGGEVING

De beheersing- en controlesystemen rondom financiële verslaggeving maken integraal onderdeel uit van het geheel van risicobeheersing- en controlesystemen van SNS Holding en SNS Bank. De belangrijkste onderdelen voor de beheersing van de financiële verslaggeving zijn:

- Het Managementteam Finance, dat kaderstellend is voor het beleid en de inrichting van de financiële administraties en processen;
- De bedrijfsonderdelen en de staven, 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 rapportageafdelingen, 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 Managementteam Finance. Vervolgens vindt goedkeuring plaats door de Directie van SNS Bank en worden, samen met de financiële verantwoording zelf, de bevindingen over het verslaggevingsproces besproken in de Audit Commissie;
- De interne audit afdeling onderzoekt de werking van dit systeem. Daarnaast rapporteert de externe accountant over het systeem van financial key controls voor zover dat voortvloeit uit zijn werkzaamheden voor de jaarrekeningcontrole. De bevindingen worden besproken met de financiële en risicocomités binnen de bank, de Directie en de Audit Commissie.

Wij zijn van oordeel dat de maatregelen leiden tot een voldoende beheersing van de financiële verslaggeving.

GETROUWBEELDVERKLARING

De leden van de directie van SNS Holding B.V. verklaren het volgende: "De geconsolideerde en enkelvoudige jaarrekening 2015 van SNS Holding B.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 2015 en het resultaat en 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 Holding B.V. wordt geconfronteerd, zijn in het jaarverslag opgenomen."

Utrecht, 23 maart 2016

Maurice Oostendorp (voorzitter)
Alexander Baas
Rob Langezaal
Annemiek van Melick
Martijn Wissels¹⁰

¹⁰In verband met belet wegens ziekte is het jaarverslag niet getekend door M. Wissels.

7.5 REMUNERATIERAPPORT

Inleiding

De leden van de Directie SNS Holding en RvC SNS Holding ontvangen voor hun werkzaamheden geen beloning vanuit SNS Holding daar hun werkzaamheden deel uitmaken van hun taak als directeur respectievelijk commissaris van SNS Bank. Vanuit SNS Bank wordt wel een beloning, deze beloning ziet op zowel de functie als directeur, respectievelijk commissaris bij SNS Holding als de functie als directeur, respectievelijk, commissaris bij SNS Bank.

Het remuneratierapport van SNS Bank behandelt de beloning van de Directie en van de Raad van Commissarissen van SNS Bank N.V. over het jaar 2015. Voor meer informatie over het beloningsbeleid van SNS Bank verwijzen wij naar het onderwerp 'Corporate Governance' op de website www.snsbanknv.nl.

Het beloningsbeleid van SNS Bank voldoet aan de relevante juridische vereisten zoals weergegeven in onder andere de Nederlandse Corporate Governance Code, de Code Banken, de Regeling beheerst beloningsbeleid Wft 2014 en de Wet beloningsbeleid financiële ondernemingen (Wbfo) die per 7 februari 2015 is ingevoerd.

Dit remuneratierapport is als volgt opgebouwd:

1. Uitgangspunten en governance
2. Beloningsbeleid van de Directie SNS Bank
3. Feitelijke beloning van de Directie over 2015 SNS Bank
4. Beloningsbeleid Raad van Commissarissen SNS Bank
5. Feitelijke beloning Raad van Commissarissen over 2015 SNS Bank

UITGANGSPUNTEN EN GOVERNANCE

Uitgangspunten

De basis voor het beloningsbeleid van SNS Bank is vastgelegd in het 'Groepsbeleid Beloning SNS Bank N.V.' (Groepsbeleid). Het Groepsbeleid is van toepassing op alle merken, bedrijfsonderdelen en werknemers van SNS Bank, inclusief de Directie SNS Bank. Op externe werknemers die bij SNS Bank werkzaam zijn, is uit dit Groepsbeleid uitsluitend het hoofdstuk 'Beloning externen' van toepassing. Het Groepsbeleid geeft een beeld van de wijze waarop SNS Bank met beloning wil omgaan. Het speelt in op - en geeft richting aan - de vele ontwikkelingen die spelen op het gebied van belonen.

Het beloningsbeleid van SNS Bank is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- Het beloningsbeleid voldoet aan de geldende wet- en regelgeving;
- Het beloningsbeleid kenmerkt zich door aandacht voor alle stakeholders van de onderneming; klanten, werknemers, aandeelhouder en de maatschappij en gaat uit van de menselijke maat;
- Het beloningsbeleid dient bij te dragen aan een gezond evenwicht tussen de opbrengsten en rentabiliteit van de organisatie enerzijds en de kosten van arbeid en onze positie op de arbeidsmarkt anderzijds;
- De beloning is transparant;
- De beloning past bij het risicoprofiel van SNS Bank en het risicoprofiel van 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 Bank;
- Het beleid draagt bij aan de realisatie van de strategie en lange termijn belangen van SNS Bank;
- Er bestaat een passende verhouding tussen de vaste- en de variabele beloning;
- Het beleid is zo consistent mogelijk voor de gehele groep om uitwisselbaarheid en doorstroom van werknemers te bevorderen.

Governance

In het Groepsbeleid is een governance raamwerk opgenomen waarin de verdeling van taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot het beloningsbeleid voor SNS Bank is opgenomen. Betrokken partijen zijn de RvC SNS Bank, de Directie SNS Bank en diverse stafafdelingen SNS Bank waaronder de controleafdelingen Risk, Compliance en Audit. Daarnaast bespreekt de RC eenmaal per jaar het Groepsbeleid vanuit het perspectief van risicobeheer. Bij materiële wijzigingen zal SNS Bank scenario analyses (laten) uitvoeren die de effecten hiervan onder verschillende economische omstandigheden zichtbaar maken.

Raad van Commissarissen

De RvC SNS Bank stelt het remuneratierapport vast. Het remuneratierapport bevat een verslag van de wijze waarop het beloningsbeleid voor leden van de Directie SNS Bank in het afgelopen boekjaar in de praktijk is gebracht en bevat een overzicht van het beloningsbeleid. Indien gedurende het boekjaar aan een (voormalig) bestuurder een bijzondere vergoeding is betaald, wordt in het remuneratierapport een uitleg voor deze vergoeding gegeven. Het remuneratierapport bevat in ieder geval een verantwoording en een uitleg van de aan een in het boekjaar vertrokken bestuurder betaalde of toegezegde vergoedingen. In 2015 was hiervan geen sprake.

De RvC SNS Bank is verantwoordelijk voor de tenuitvoerlegging en het evalueren van het vastgestelde beloningsbeleid ten aanzien van de leden van de Directie SNS Bank. Dit beloningsbeleid wordt vastgesteld door de aandeelhouder. Daarnaast keurt de RvC SNS Bank het door de Directie SNS Bank voorgestelde beloningsbeleid voor het Senior Management goed en ziet hij toe op de tenuitvoerlegging daarvan door de Directie. Tevens keurt de RvC SNS Bank de door de Directie SNS Bank voorgestelde beginselen van het beloningsbeleid voor overige werknemers van SNS Bank goed. Het beloningsbeleid van SNS Bank omvat mede het beleid met betrekking tot het toekennen van retentie-, exit- en welkomstpakketten.

De RvC SNS Bank keurt de algemene beginselen van het beloningsbeleid als bedoeld in de Regeling beheerst beloningsbeleid Wft 2014 goed. De RvC SNS Bank toetst die beginselen periodiek. Tevens is de RvC SNS Bank verantwoordelijk voor de tenuitvoerlegging van het beloningsbeleid als bedoeld in de Regeling beheerst beloningsbeleid Wft 2014. Voorts zorgt de RvC SNS Bank ten minste één maal per jaar voor een centrale en onafhankelijke interne toetsing van de tenuitvoerlegging van het beloningsbeleid van SNS Bank op naleving van het beleid en de procedures voor de beloning die de RvC SNS Bank heeft aangenomen.

De RvC SNS Bank bespreekt jaarlijks de hoogste variabele inkomens. De RvC SNS Bank ziet erop toe dat de Directie SNS Bank zorgt dat variabele beloningen passen binnen het vastgestelde beloningsbeleid van SNS Bank en in het bijzonder dat deze voldoen aan de in de Code Banken genoemde principes inzake beloningsbeleid. Tevens bespreekt de RvC SNS Bank de bij hoge uitzondering voorkomende materiële retentie-, welkomst- en exit pakketten. De RvC SNS Bank ziet erop toe dat deze passen binnen het vastgestelde beloningsbeleid van SNS Bank en niet excessief zijn.

De RvC SNS Bank houdt rechtstreeks toezicht op de beloning van de hoogste leidinggevende controlefunctionarissen van Risk, Compliance en Audit. De RvC laat zich desgewenst ondersteunen door onafhankelijke beloningsdeskundigen.

Directie

De Directie SNS Bank is verantwoordelijk voor alle beloningsregelingen van SNS Bank met uitzondering van het Beloningsbeleid "Directie en Senior Management SNS Bank N.V.". De Directie SNS Bank keurt beleidsvoorstellen goed en legt deze waar nodig voor aan de RvC.

De Directie SNS Bank heeft de discretionaire bevoegdheid om in uitzonderlijke situaties (daar waar het niet de Directie SNS Bank zelf betreft) gemotiveerd af te wijken van het vastgestelde beloningsbeleid, voor zover dit binnen wet- en regelgeving toelaatbaar is. Afwijkingen worden vooraf ter toetsing voorgelegd aan de RvC SNS Bank.

De Directie SNS Bank heeft een aantal specifieke verantwoordelijkheden ten aanzien van beloningen, zoals besluitvorming over de toepassing van de redelijkheidstoets voor het Senior Management en overige Identified Staff, de goedkeuring van benchmarks voor het Senior Management en de overige werknemers (marktcompetitiviteit van de totale beloning) en de goedkeuring van bij hoge uitzondering voorkomende materiële retentie-, welkomst- en exit pakketten voor alle werknemers, met uitzondering van de leden van de Directie SNS Bank.

Stafafdelingen

Diverse stafafdelingen van SNS Bank houden via een werkgroep beloning en een stuurgroep beloning gezamenlijk toezicht op het beloningsbeleid en de naleving daarvan. Het betreft de afdelingen Risk, Compliance, Finance, Juridische Zaken en Personeel & Organisatie.

De afdeling Audit SNS Bank verricht periodiek onafhankelijk onderzoek naar de opzet en uitvoering van het beloningsbeleid.

BELONINGSBELEID VAN DE DIRECTIE

Beloningselementen

Bij een nieuwe indiensttreding krijgt het Directielid van SNS Bank een overeenkomst van opdracht voor vier jaar of een tijdelijke arbeidsovereenkomst voor vier jaar met SNS Bank.

De beloning van de leden van de Directie SNS Bank (inclusief voorzitter) bestaat uit de volgende elementen:

- Vast jaarinkomen;
- Pensioenbijdrage;
- Overige secundaire arbeidsvoorwaarden.

Deze beloningselementen worden in onderstaande paragrafen verder toegelicht. De leden van de Directie SNS Bank (inclusief voorzitter) komen niet in aanmerking voor variabele beloning.

Vast jaarinkomen

Het vaste inkomen van de voorzitter van de Directie SNS Bank is per 1 juli 2015 vastgesteld op € 396.000. De voorzitter was echter tot de verplaatsing van SNS Bank per 1-10-2015 ook lid van de Raad van Bestuur van SNS REAAL (huidige naam SRH) en tot deze verzelfstandiging was het inkomen van de Raad van Bestuur SNS REAAL van toepassing. Het vaste inkomen van de overige leden van de Directie SNS Bank is

afhankelijk van hun positie in de salarisschaal. Het maximum van de salarisschaal is per 1 juli 2015 € 324.170.

Leden van de Directie SNS Bank hebben geen recht op een verhoging van het vaste jaarinkomen (m.u.v. collectieve loonsverhogingen) zolang SNS Bank onder de werking van het bonusverbod als bedoeld in de Wet beloningsbeleid financiële ondernemingen valt.

Arbeidsmarktvergelijking

Voor alle leden van de Directie SNS Bank heeft in mei 2015 een nieuwe arbeidsmarktvergelijking plaatsgevonden ten opzichte van:

1. De Financiële referentiegroep: bestaande uit financiële instellingen die actief zijn in Nederland of de statutaire zetel in Nederland gevestigd hebben. Gezien de beperkte omvang van SNS Bank worden de "grote" financiële instellingen niet (onderdelen daarvan wel) in de analyse meegenomen;
2. De Cross-industry referentiegroep: bestaande uit (een selectie van) ondernemingen zoals opgenomen in de AMX en AMCX index per mei 2015.

Benchmark 2015

in euro's	Beloningsbeleid SNS Bank	Mediaan Financiële referentiegroep	Mediaan Cross-industry referentiegroep
DIRECTIEVOORZITTER			
Vast	396.000	540.000	455.000
Variabele kort en lang	--	110.000	340.000
Totaal vast + variabel kort en lang	396.000	650.000	795.000
DIRECTIELID			
Vast ¹	324.170	380.000	330.000
Variabel kort en lang	--	75.000	200.000
Totaal vast + variabele kort en lang	324.170	455.000	530.000

1 Voor SNS Bank is bij de vergelijking voor het vaste salaris uitgegaan van het schaalmaximum. De directieleden zitten nog niet op het schaalmaximum.

Uit de arbeidsmarktvergelijking blijkt dat het Groepsbeleid (en de feitelijke beloning) voor alle leden van de Directie SNS Bank soberder is dan voorgeschreven in de Code Banken (i.e. beneden de mediaan van vergelijkbare functies binnen en buiten de financiële sector).

Prestatiedoelstellingen

Voor de Directie SNS Bank worden jaarlijks prestatiedoelstellingen vastgesteld door de RvC SNS Bank. De prestatiedoelstellingen moeten aan een aantal vereisten voldoen (vereisten op grond van wet- en regelgeving, aangevuld met een aantal vereisten dat door de RvC SNS Bank is vastgesteld).

De controleafdelingen Risk en Compliance en de stafafdelingen Finance en P&O van SNS Bank controleren de prestatiedoelstellingen voorafgaand aan de prestatieperiode (ex ante risicoanalyse) en rapporteren daarover aan de Remuneratie en Nominatie Commissie. De prestatiedoelstellingen worden uiteindelijk door de RvC SNS Bank vastgesteld.

De prestatiedoelstellingen zijn afgeleid van de lange termijn strategische doelen van SNS Bank en houden rekening met het gewenste risicoprofiel.

Bij de vaststelling van de prestatiedoelstellingen worden, indien relevant en mogelijk, alle stakeholders van SNS Bank in aanmerking genomen, waaronder klanten, werknemers, de aandeelhouder en de maatschappij.

De mate waarin de prestatiedoelstellingen door de Directie SNS Bank zijn gerealiseerd wordt na afloop van iedere prestatieperiode door de RvC SNS Bank vastgesteld.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de prestatiedoelstellingen van de Directie SNS Bank.

Prestatiedoelstellingen Directie 2015

Target	Prestatiejaar 2015		Prestatiejaar 2016		
	KPI	Weging ¹	Target	KPI	Weging ¹
30% financieel	1 Netto resultaat SNS Bank N.V.	20%	0% financieel		
	2 Return on Equity (ROE)	5%			
	3 Cost over assets	5%			
70% niet financieel	4 Klantbelang	20%	100% niet financieel	1 Netto Compliant Klantgroei	15%
	5 Werknemerstevredenheid	10%		2 Klantbeleving	15%
	6 Manifest	10%		3 Medewerkersbetrokkenheid	15%
	7 Marktaandeel	10%		4 Integrated Control Framework	15%
	8 Strategische projecten	20%		5 Nieuwe strategie SNS Bank	15%
			6 Manifest	15%	
			7 Balans tussen Sparen/Hypotheken	10%	
Totaal		100%			100%

¹ De weging is het gemiddelde van de Directieleden.

Pensioenbijdrage

De Directie SNS Bank neemt deel aan dezelfde pensioenregeling als alle werknemers van SNS Bank, zoals vastgelegd in de cao van SNS Bank. De in de cao opgenomen te betalen eigen bijdrage van 4,5% over de pensioengrondslag geldt ook voor de Directie. Er is geen sprake van discretionaire pensioentoekeningen.

De pensioenopbouw voor het pensioengevend inkomen boven de € 100.000 is per 1 januari 2015 op grond van wetgeving vervallen. Aan iedereen op wie dat van toepassing is, wordt het werkgeversdeel van de premie boven de € 100.000, dat voorheen werd afgedragen aan het pensioenfonds, nu in de vorm van een bruto toeslag van 16,35% uitgekeerd. Door deze wijziging stijgen de kosten niet. De afspraak over deze vaste toeslag wordt na drie jaar geëvalueerd. In de tabel met de beloning van de Directie maakt deze toeslag onderdeel uit van het element "Overig".

De andere wijziging in het fiscale kader voor pensioenopbouw (het zogenoemde Witteveenkader 2015), namelijk de verlaging van het opbouwpercentage, wordt niet gecompenseerd.

Overige secundaire arbeidsvoorwaarden

SNS Bank heeft voor de Directie SNS Bank twee verzekeringen afgesloten die worden gezien als inkomen, een arbeidsongeschiktheidsverzekering en een overlijdensrisicoverzekering.

De premies hiervoor worden door SNS Bank betaald. In de tabel met de beloning van de Directie SNS Bank maken deze premies onderdeel uit van het element "Overig".

Bij een beëindiging van de aanstelling op initiatief van SNS Bank, zonder dat de bestuurder daarvan in overwegende mate een verwijt gemaakt kan worden, heeft de bestuurder recht op een vergoeding conform de per 1 januari 2009 geldende kantonrechttersformule met een maximum van één jaarsalaris.

De overige secundaire arbeidsvoorwaarden zijn in lijn met de voorwaarden die gelden voor het merendeel van de werknemers.

FEITELIJKE BELONING VAN DE DIRECTIE SNS BANK OVER 2015

Onderstaande tabel geeft een totaaloverzicht van de feitelijke beloning per lid van de Directie SNS Bank. In 2014 waren Steenpoorte en Oostendorp naast hun functie lid van de Raad van Bestuur van SNS REAAL tevens van 1 januari tot en met 30 juni lid van de statutaire Directie van SNS Bank. De beloning van Steenpoorte en Oostendorp werd in 2014 niet doorbelast en kwam volledig ten laste van SNS REAAL, daardoor komt deze beloning niet voor in onderstaande tabel. Bij zijn aftreden als statutair directielid van SNS Bank is de heer Okhuijsen aangebleven als Lid van de Raad van Bestuur van SRH. Zijn beloning wordt vanaf dat moment alleen gerapporteerd in het remuneratierapport van SRH.

Bruto beloning van de Directie

in duizenden euro's	Vaste beloning ¹		Variabele beloning ²		Pensioen ³		Overig ⁴		Totaal	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
M.B.G.M. Oostendorp (voorzitter) (vanaf 17-8-2015) ⁵	154	--	--	--	7	--	32	--	193	--
V.A. Baas (vanaf 1-7-2014)	252	125	--	--	18	17	53	13	323	155
R.G.J. Langezaal (vanaf 1-7-2014)	302	145	--	--	18	22	72	20	392	187
A.T.J. van Melick (vanaf 1-7-2014)	302	146	--	--	18	23	72	18	392	187
M. Wissels (vanaf 1-7-2014)	284	142	--	--	18	25	67	18	369	185
D.J. Okhuijsen (tot 17-8-2015)	278	440	--	--	11	77	59	35	348	552
Totaal Directie	1.572	998	--	--	90	164	355	104	2.017	1.266

1 De vaste beloning is het vaste jaarsalaris inclusief vakantiegeld en dertiende maand.

2 Net als over voorgaande jaren is over 2015 geen variabele beloning uitgekeerd aan de Directie.

3 Het pensioen betreft de werkgeversbijdrage verminderd met de eigen bijdrage.

4 Onder "overig" vallen de resterende beloningen waaronder de premie arbeidsongeschiktheidsverzekering en premie overlijdensrisicoverzekering (voor de waardering van de arbeidsongeschiktheidsverzekering en de overlijdensrisicoverzekering wordt uitgegaan van het gebruteerde voordeel voor de werknemer), de salaristoelag als compensatie voor het wegvallen van de pensioenopbouw boven de € 100.000, de bijtelling voor het privégebruik van de leaseauto (of de vergoeding in contanten) verminderd met de eigen bijdrage(n), de bijdrage in de ziektekostenverzekering en sociale lasten.

5 De vaste beloning 2015 is opgebouwd uit de beloning als Lid Raad van Bestuur tot 1-10-2015 en als Directievoorzitter vanaf 1-10-2015. In de periode 17-8-2015 tot 1-10-2015 vervulde de heer Oostendorp een dubbelrol van zowel voorzitter van SNS Bank als Lid Raad van Bestuur. In die periode bleef het salaris als Lid Raad van Bestuur van kracht.

Jaarlijks stelt SNS Bank de verhouding vast tussen de beloning van de voorzitter van de Directie SNS Bank en:

1. de gemiddelde beloning in Nederland volgens het Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD);
2. de gemiddelde beloning bij SNS Bank.

Uitgangspunt is de berekening volgens het OECD en dat is de vaste beloning inclusief de variabele beloning en exclusief sociale lasten en pensioen.

De meest recente vergelijking betreft de beloning over 2014 omdat het 2015 cijfer van de gemiddelde beloning in Nederland nog niet bekend is.

In 2014 was de beloning van de voorzitter Directie SNS Bank in relatie tot de gemiddelde beloning in Nederland 10:1.

De verhouding tussen de beloning van de voorzitter Directie SNS Bank en de gemiddelde beloning bij SNS Bank over 2014 was 7:1.

Aandelenbezit

De Directie SNS Bank is aangewezen als Identified Staff en aan die doelgroep dient eventuele variabele beloning vanuit wetgeving deels in een aandeleninstrument (bij SNS Bank zijn dit fantoomaandelen) plaats te vinden. De Directie komt echter niet in aanmerking voor variabele beloning en heeft de afgelopen jaren geen variabele beloning ontvangen. Er is om die reden geen sprake van fantoomaandelenbezit voor Directie in SNS Bank.

Leningen

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de leningen die zijn verstrekt aan de statutaire Directie SNS Bank en die op 31 december open stonden.

Leningen aan de leden van de statutaire Directie

in duizenden euro's	Openstaande per 31 december		Gemiddelde rentevoet		Aflossing hypothecaire lening	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
V.A. Baas	232	342	3,65%	3,77%	110	10
R.G.J. Langezaal	766	844	2,54%	2,96%	78	5
Totaal	998	1.186			188	15

BELONINGSBELEID RAAD VAN COMMISSARISSEN

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de jaarlijkse beloning exclusief 21% btw van de RvC SNS Bank, de vergoeding per commissie en de onkostenvergoeding.

Beloningsbeleid Raad van Commissarissen

in euro's	
Vaste jaarlijkse beloning voorzitter Raad van Commissarissen	45.000
Vaste jaarlijkse beloning lid Raad van Commissarissen	30.000
Lid Remuneratie en Nominatie Commissie	3.250
Lid Risico Commissie	3.250
Lid Audit Commissie	7.000
Forfaitaire onkostenvergoeding voorzitter Raad van Commissarissen	2.156
Forfaitaire onkostenvergoeding lid Raad van Commissarissen	1.617

Voor de RvC heeft in december 2014 (toen nog in de hoedanigheid van Raad van Commissarissen van SNS REAAL) de laatste marktvergelijking plaatsgevonden ten opzichte van:

1. De Financiële markt: een groep (beursgenoteerde) Nederlandse financiële instellingen;
2. De Cross Industry markt: een groep middelgrote (beursgenoteerde) Nederlandse niet-financiële instellingen.

Benchmark december 2014

in euro's	SNS Bank	Mediaan Financiële referentiegroep	MediaanCross-industry referentiegroep
VOORZITTER RAAD VAN COMMISSARISSEN			
Vaste vergoeding	45.000	62.500	57.500
Vergoeding Audit Commissie	7.000	10.000	10.000
Vergoeding Remuneratie en Nominatie Commissie	3.250	8.000	8.000
Vergoeding Overige Commissies ¹	3.250	8.000	8.000
LID RAAD VAN COMMISSARISSEN			
Vaste vergoeding	30.000	42.500	42.500
Vergoeding Audit Commissie	7.000	7.000	6.000
Vergoeding Remuneratie en Nominatie Commissie	3.250	5.000	5.000
Vergoeding Overige Commissies ¹	3.250	5.000	5.000

1 Bij SNS Bank betreft het alleen de Risico Commissie.

FEITELIJKE BELONING RAAD VAN COMMISSARISSEN

Onderstaande tabel geeft een totaaloverzicht van de feitelijke beloning per lid van de RvC SNS Bank. Het betreft de beloning van het vierde kwartaal. De leden RvC SNS Bank waren al in 2015 in functie als lid Raad van Commissarissen bij SNS REAAL (thans SRH N.V.) en ook al bij SNS Bank. De vergoeding over de periode tot de verplaatsing van SNS Bank aan de Staat per 30 september 2015 komt volledig ten laste van SRH N.V. en is daarom in dit rapport niet opgenomen. Om die reden is er ook geen vergoeding vanuit SNS Bank toegekend over 2014. De huidige vergoeding ziet op zowel de functie als commissaris bij SNS Holding als de functie als commissaris bij SNS Bank.

Bruto beloning excl. 21% btw van de Raad van Commissarissen

in duizenden euro's	Als lid van de Raad van Commissarissen ¹		Als lid van een commissie ²		Totaal	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
J.C.M. van Rutte (voorzitter) ³	11	--	4	--	15	--
C.M. Insinger ⁴	8	--	3	--	11	--
M.R. Milz ⁵	8	--	2	--	10	--
J.A. Nijhuis ⁵	8	--	3	--	11	--
L.J. Wijngaarden ⁵	8	--	3	--	11	--
J.A. Nijssen ⁶	--	--	--	--	--	--
J.J. Nooitgedagt ⁷	--	--	--	--	--	--
Totaal	43	--	15	--	58	--

1 Betreft vaste jaarlijkse beloning voor het lidmaatschap/voorzitterschap van de Raad van Commissarissen.

2 Betreft de jaarlijkse vergoeding voor één of meerdere commissies, inclusief forfaitaire vergoeding.

3 De heer van Rutte was tot 1-10-2015 lid RvC SNS REAAL en is per 1-10-2015 voorzitter RvC SNS Bank N.V.

4 Mevrouw Insinger was het gehele jaar lid RvC SNS REAAL/SRH en separaat vanaf 1-10-2015 lid RvC SNS Bank N.V.

5 De beloning in de tabel bij 2015 heeft betrekking op het vierde kwartaal bij SNS Bank N.V.

6 De heer Nijssen was tot 1-10-2015 lid RvC SNS REAAL en is per 1-10-2015 uit de RvC getreden.

7 De heer Nooitgedagt was tot 26-7-2015 voorzitter van de RvC SNS REAAL. Per 27-7-2015 is de heer Nooitgedagt uit de RvC getreden.

In 2015 zijn geen leningen verstrekt aan de leden van de RvC SNS Bank en op 31 december 2015 stonden geen leningen aan leden van de RvC SNS Bank open.

IN 2015 HAD



55%

VAN ONZE KLANTEN EEN
HUIS MET MINIMAAL HET
ENERGIELABEL C

IN 2015 MAAKTEN

36.568

MENSEN GEBRUIK VAN
ONZE HYPOTHEEKTOOL





Jaarrekening

GECONSOLIDEERDE JAARREKENING 196

Geconsolideerde balans	196
Geconsolideerde winst- en verliesrekening	197
Geconsolideerd totaalresultaat	198
Geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen	199
Geconsolideerd kasstroomoverzicht	200

TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE JAARREKENING 201

Grondslagen voor de geconsolideerde jaarrekening	201
Acquisities en verkopen	219
1 Kas en kasequivalenten	220
2 Vorderingen op banken	220
3 Vorderingen op klanten	220
4 Derivaten	223
5 Beleggingen	223
6 Materiële vaste activa	225
7 Immateriële vaste activa	226
8 Uitgestelde belastingvorderingen en -verplichtingen	227
9 Vennootschapsbelasting	228
10 Overige activa	229
11 Spaargelden	229
12 Overige schulden aan klanten	230
13 Schulden aan banken	230
14 Schuldbewijzen	231
15 Overige verplichtingen	233
16 Overige voorzieningen	233
17 Voorziening voor personeelsverplichtingen	234
18 Achtergestelde schulden	235
19 Activa en passiva aangehouden voor verkoop	236
20 Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen	236
21 Specifieke toelichting financiële instrumenten	241
22 Hedging en hedge accounting	248
23 Verbonden partijen	250
24 Gebeurtenissen na balansdatum	254
25 Rentemarge	255
26 Nettoprovisie en beheervergoedingen	255
27 Resultaat uit beleggingen	256
28 Resultaat financiële instrumenten	257

29 Overige operationele opbrengsten	257
30 Personeelskosten	257
31 Overige operationele lasten	258
32 Bijzondere waardeverminderingen (terugnemingen)	259
33 Overige lasten	259
34 Belastingen	260

ENKELVOUDIGE JAARREKENING 261

Enkelvoudige balans	261
Enkelvoudige winst- en verliesrekening	261
Grondslagen voor de enkelvoudige jaarrekening	262

TOELICHTING ENKELVOUDIGE JAARREKENING 263

1 Deelnemingen in groepsmaatschappijen	263
2 Eigen vermogen	263
3 Accountantskosten	264

GECONSOLIDEERDE JAARREKENING

GECONSOLIDEERDE BALANS

Voor resultaatverdeling en in miljoenen euro's	Toelichting ¹	31-12-2015	31-12-2014
ACTIVA			
Kas en kasequivalenten	1	2.259	1.968
Vorderingen op banken	2	2.081	2.604
Vorderingen op klanten	3	49.217	52.834
Derivaten	4	1.993	2.702
Beleggingen	5	6.376	7.001
Materiële vaste activa	6	77	86
Immateriële vaste activa	7	15	15
Uitgestelde belastingvorderingen	8	284	450
Vennootschapsbelasting	9	--	66
Overige activa	10	278	284
Activa aangehouden voor verkoop	19	110	149
Totaal activa		62.690	68.159
PASSIVA			
Spaargelden	11	36.860	35.666
Overige schulden aan klanten	12	10.580	10.542
Schulden aan klanten		47.440	46.208
Schulden aan banken	13	1.000	2.099
Schuldbewijzen	14	6.941	11.252
Derivaten	4	2.189	3.266
Uitgestelde belastingverplichtingen	8	216	287
Vennootschapsbelasting	9	11	--
Overige verplichtingen	15	955	1.971
Overige voorzieningen	16	83	55
Voorziening voor personeelsverplichtingen	17	23	--
Achtergestelde schulden	18	493	40
Passiva aangehouden voor verkoop	19	37	18
Totaal overige schulden		11.948	18.988
Aandelenkapitaal		--	381
Overige reserves		2.954	2.431
Onverdeeld resultaat		348	151
Eigen vermogen toe te schrijven aan aandeelhouder		3.302²	2.963
Belang van derden		--	--
Totaal eigen vermogen		3.302	2.963
Totaal passiva		62.690	68.159

1 De bij de balansposten vermelde nummers verwijzen naar de toelichting op de geconsolideerde balans.

2 Het eigen vermogen overzicht in de enkelvoudige jaarrekening is leidend voor de juridische uitkeerbaarheid van de vermogenscomponenten.

GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING

in miljoenen euro's	Toelichting ¹	2015	2014
BATEN			
Rentebaten		1.888	2.132
Rentelasten		894	1.108
Rentemarge	25	994	1.024
Provisie- en beheervergoedingen		103	95
Verschuldigde provisie en beheervergoedingen		55	51
Nettoprovisie en beheervergoedingen	26	48	44
Resultaat uit beleggingen	27	42	72
Resultaat financiële instrumenten	28	39	-46
Overige operationele opbrengsten	29	2	5
Totaal baten		1.125	1.099
LASTEN			
Personeelskosten	30	371	217
Afschrijvingen op materiële en immateriële vaste activa		23	17
Overige operationele lasten	31	196	264
Bijzondere waardeverminderingen	32	37	274
Overige lasten	33	22	76
Totaal lasten		649	848
Resultaat voor belastingen		476	251
Belastingen	34	128	100
Nettoresultaat uit voortgezette activiteiten		348	151
VERDELING:			
Nettoresultaat toewijsbaar aan aandeelhouder		348	151
Nettoresultaat toewijsbaar aan belang derden		--	--
Nettoresultaat over de periode		348	151

1 De bij de resultaatposten vermelde nummers verwijzen naar de toelichting op de geconsolideerde winst- en verliesrekening.

GECONSOLIDEERD TOTAALRESULTAAT

Overig geconsolideerd totaalresultaat

in miljoenen euro's	2015	2014
POSTEN DIE ACHTERAF NIET WORDEN GERECLASSIFICEERD NAAR WINST EN VERLIES		
Overige mutaties totaalresultaat	-1	1
Totaal posten nooit te reclassificeren naar winst en verlies	-1	1
POSTEN DIE ACHTERAF MOGELIJK WORDEN GERECLASSIFICEERD NAAR WINST EN VERLIES		
Mutatie cashflow hedgereserve	-22	31
Mutatie herwaarderingen reële waardereserve	14	198
Totaal posten die achteraf mogelijk worden gereclassificeerd naar winst en verlies	-8	229
Mutatie overig totaalresultaat (na belastingen)	-9	230

Totaalresultaat over de periode

in miljoenen euro's	2015	2014
Nettoresultaat uit voortgezette activiteiten	348	151
Mutatie overig totaalresultaat (na belastingen)	-9	230
Totaalresultaat over de periode	339	381
VERDELING:		
Totaalresultaat toewijsbaar aan aandeelhouder	339	381
Totaalresultaat toewijsbaar aan belang derden	--	--
Totaalresultaat over de periode	339	381

GECONSOLIDEERD OVERZICHT MUTATIES EIGEN VERMOGEN

Geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen 2015

in miljoenen euro's	Geplaatst kapitaal	Agio-reserve	Herwaarderings-reserve	Cashflow hedge reserve	Reële waarde reserve	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	Totaal eigen vermogen
Stand per 1 januari 2015	381	3.787	--	79	97	-1.532	151	2.963
Overboeking nettoresultaat 2014	--	--	--	--	--	151	-151	--
Ongerealiseerde herwaarderings	--	--	--	-22	48	--	--	26
Realisatie herwaarderings via W&V	--	--	--	--	-34	--	--	-34
Realisatie van herwaarderings via het eigen vermogen	--	--	1	--	--	-1	--	--
Overige mutaties	--	--	--	--	--	-1	--	-1
Bijzondere waardeverminderingen	--	--	--	--	--	--	--	--
Rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen	--	--	1	-22	14	149	-151	-9
Nettoresultaat 2015	--	--	--	--	--	--	348	348
Totaalresultaat 2015	--	--	1	-22	14	149	197	339
Transacties met aandeelhouder	-381	381	--	--	--	--	--	--
Totaal mutaties eigen vermogen 2015	-381	381	1	-22	14	149	197	339
Stand per 31 december 2015	--	4.168	1	57	111	-1.383	348	3.302

Geconsolideerd overzicht mutaties eigen vermogen 2014

in miljoenen euro's	Geplaatst kapitaal	Agio-reserve	Herwaarderings-reserve	Cashflow hedge reserve	Reële waarde reserve	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	Totaal eigen vermogen
Stand per 1 januari 2014	381	3.787	--	48	-101	-181	-1.352	2.582
Overboeking nettoresultaat 2013	--	--	--	--	--	-1.352	1.352	--
Ongerealiseerde herwaarderings	--	--	--	31	266	--	--	297
Realisatie herwaarderings via W&V	--	--	--	--	-67	--	--	-67
Overige mutaties	--	--	--	--	--	1	--	1
Bijzondere waardeverminderingen	--	--	--	--	-1	--	--	-1
Rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen	--	--	--	31	198	1	--	230
Nettoresultaat 2014	--	--	--	--	--	--	151	151
Totaalresultaat 2014	--	--	--	31	198	-1.351	1.503	381
Transacties met aandeelhouder	--	--	--	--	--	--	--	--
Totaal mutaties eigen vermogen 2014	--	--	--	31	198	-1.351	1.503	381
Stand per 31 december 2014	381	3.787	--	79	97	-1.532	151	2.963

GECONSOLIDEERD KASSTROOMOVERZICHT

in miljoenen euro's	2015	2014
KASSTROOM UIT BEDRIJFSACTIVITEITEN		
Resultaat voor belastingen	476	251
AANPASSINGEN VOOR		
Afschrijving materiële en immateriële vaste activa	21	17
Mutaties in overige voorzieningen en belastinglatenties	146	159
Bijzondere waardeverminderingen en terugnemingen	37	274
Ongerealiseerde resultaten beleggingen via winst- en verliesrekening	23	-54
Betaalde / ontvangen belastingen	--	--
MUTATIES IN OPERATIONELE ACTIVA EN PASSIVA		
Mutatie vorderingen op en schulden aan klanten	3.655	485
Mutatie vorderingen op en schulden aan banken	-482	-1.899
Mutatie spaargelden	1.194	2.390
Mutatie handelsportefeuille	209	-232
Mutatie overige operationele activiteiten	-1.572	1.684
Nettokasstroom uit bedrijfsactiviteiten	3.707	3.075
KASSTROOM UIT INVESTERINGSACTIVITEITEN		
Verkoop van materiële vaste activa	1	7
Verkoop en aflossingen van beleggingen en derivaten	3.505	2.501
Verwerving van immateriële vaste activa	-6	-1
Verwerving van materiële vaste activa	-14	-53
Verwerving van beleggingen en derivaten	-3.165	-3.199
Nettokasstroom uit investeringsactiviteiten	321	-745
KASSTROOM UIT FINANCIERINGSACTIVITEITEN		
Uitgifte van achtergestelde leningen	493	--
Uitgifte/ontvangsten van schuldbewijzen	216	660
Aflossing van achtergestelde leningen	-40	--
Aflossing van schuldbewijzen	-4.406	-6.550
Nettokasstroom uit financieringsactiviteiten	-3.737	-5.890
Netto mutatie geldmiddelen en kasequivalenten	291	-3.560
Geldmiddelen en kasequivalenten op 1 januari	1.968	5.528
Mutatie van geldmiddelen en kasequivalenten	291	-3.560
Geldmiddelen en kasequivalenten op 31 december	2.259	1.968
BIJKOMENDE TOELICHTING INZAKE KASSTROMEN UIT BEDRIJFSACTIVITEITEN		
Ontvangen rentebaten	2.239	2.528
Ontvangen dividenden	--	1
Betaalde rentelasten	1.190	1.490

TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE JAARREKENING

GRONDSLAGEN VOOR DE GECONSOLIDEERDE JAARREKENING

ALGEMENE INFORMATIE

SNS Holding B.V. (hierna te noemen SNS Holding), opgericht en gevestigd in Nederland, is een besloten vennootschap naar Nederlands recht. Het adres van de statutaire zetel van SNS Holding is Croeselaan 1, 3521 BJ Utrecht. SNS Holding is de moedermaatschappij van SNS Bank N.V.

Alle aandelen in SNS Holding worden gehouden door Stichting administratiekantoor beheer financiële instellingen (NLFI). SNS Holding houdt alle aandelen in SNS Bank N.V.

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.

Vaststelling jaarrekening

De geconsolideerde jaarrekening van SNS Holding voor het jaar eindigend op 31 december 2015 is door de Raad van Bestuur vrijgegeven voor publicatie na instemming van de Raad van Commissarissen op 23 maart 2016. De jaarrekening wordt ter vaststelling voorgelegd aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders.

Op basis van de statuten van SNS Holding is, voor de goedkeuring van de (geconsolideerde) jaarrekening van SNS Bank door de Raad van Bestuur van SNS Holding, de voorafgaande goedkeuring van de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van SNS Holding (NLFI) vereist.

GEHANTEERDE GRONDSLAGEN

Overeenstemming verklaring toepassing IFRS

SNS Holding 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 Holding haar enkelvoudige jaarrekening op volgens dezelfde grondslagen als die worden gebruikt in de geconsolideerde jaarrekening (zie ook paragraaf *Grondslagen voor de enkelvoudige jaarrekening* voor toepassing van artikel 2:402 BW).

Om daar waar mogelijk toelichtingen te combineren en herhaling te voorkomen, worden op grond van IFRS 7 de vereiste toelichtingen omtrent risico's met betrekking tot financiële instrumenten geïntegreerd in het verslag van de directie. Deze toelichtingen zijn opgenomen in hoofdstuk 6 Risicobeheer, kapitaal en liquiditeitsmanagement. Deze toelichtingen zijn een integraal deel van de geconsolideerde jaarrekening en voldoen daarom aan de IFRS vereisten.

Verwerking acquisitie SNS Bank

De transactie waarbij SNS Bank door SNS REAAL N.V. (thans SRH N.V.) is overgedragen aan SNS Holding heeft plaatsgevonden onder de gemeenschappelijke zeggenschap ("common control") van NLFI, zijnde de 100% aandeelhouder van SRH en SNS Holding. Deze transactie kan daarbij worden gekenschetst als een 'reorganisatie van het kapitaal' van de onder gemeenschappelijke zeggenschap vallende entiteiten. In dit kader heeft SNS Holding er voor gekozen deze transactie tegen de boekwaarde van de activa en passiva van SNS Bank te verwerken in haar geconsolideerde jaarrekening. Tevens is het resultaat van SNS Bank voor het gehele jaar 2015 in de winst- en verliesrekening opgenomen en zijn pro forma vergelijkende cijfers over 2014 opgenomen.

Het verschil tussen de geconsolideerde jaarrekening van SNS Holding en de geconsolideerde jaarrekening van SNS Bank betreft daarmee enkel de samenstelling van het eigen vermogen.

Wijzigingen in gepubliceerde standaarden en interpretaties effectief in 2015

Nieuwe of gewijzigde standaarden worden effectief op de datum zoals vermeld in de betreffende IFRS, waarbij eerdere toepassing kan worden toegestaan. In 2015 werden de volgende standaarden en interpretaties, uitgegeven door respectievelijk de International Accounting Standards Board (IASB) en de IFRS Interpretations Committee (IFRIC), verplicht en zijn door de Europese Unie aanvaard en van toepassing in het huidige boekjaar. Tenzij anders aangegeven, hebben de wijzigingen geen materiële invloed op de geconsolideerde jaarrekening van SNS Holding.

- Amendments to IAS 19 Defined Benefit Plans: Employee Contributions
- Annual Improvements to IFRSs 2010 - 2012 Cycle
- Annual Improvements to IFRSs 2011 - 2013 Cycle

Interpretaties van bestaande standaarden of wijzigingen in standaarden, maar nog niet effectief in 2015

De volgende nieuwe standaarden, wijzigingen in bestaande standaarden en interpretaties, gepubliceerd voor 1 januari 2015 en effectief vanaf het verslagjaar 2016 of later, worden niet vervroegd toegepast door SNS Holding.

- IFRS 9 Financial Instruments
- IFRS 14 Regulatory Deferral Accounts
- IFRS 15 Revenue from contracts with Customers
- Amendments to IAS 1: Disclosure Initiative
- Amendments to IFRS 10 and IAS 28: Sale or Contribution of Assets between an Investor and its Associate/ Joint Venture
- Amendments to IFRS 10, IFRS 12 and IAS 28: Applying the Consolidation Exception
- Amendments to IAS 27 Equity Method in Separate Financial Statements
- Amendments to IFRS 11: Accounting for Acquisition of Interests in Joint Operations
- Amendments to IAS 16 and IAS 38: Clarification of Acceptable Methods of Depreciation and Amortisation
- Amendments to IAS 16 and IAS 41: Bearer Plants
- Improvements to IFRSs 2012 - 2014 Cycle

De meest relevante veranderingen die een materiële impact op de jaarrekening van SNS Holding zouden kunnen hebben worden hieronder toegelicht.

IFRS 9 Financiële instrumenten

De verplichte toepassingsdatum is door de IASB bepaald op 1 januari 2018. Deze nieuwe regelgeving vervangt de meeste elementen vanuit de huidige standaard IAS 39 en is onderverdeeld in drie fasen: Classification and Measurement, Impairment en Hedge Accounting. De wijzigingen hebben als doel om de verwerking in de jaarrekening meer te laten aansluiten op het risicomanagementbeleid. De verschillende onderdelen van de nieuwe standaard zijn nog niet aanvaard door de EU, derhalve is een toepassing door SNS Holding vooralsnog niet mogelijk. Verwacht wordt dat de standaard significante gevolgen zal hebben voor de classificatie en waardering van de financiële activa en passiva van SNS Holding alsmede de toepassing van hedge accounting. In 2015 heeft SNS een programma opgestart om IFRS 9 te implementeren. Er wordt significante impact op de jaarrekening verwacht vanwege de veranderingen in het impairment model. In dat model worden naast gerealiseerde verliezen ook verwachte verliezen opgenomen in de voorziening. Daarnaast zorgen veranderingen in de voorwaarden voor het classificeren en waarderen van financiële instrumenten ervoor dat de waarderingsgrondslag van alle financiële instrumenten her beoordeeld wordt. Enkele veranderingen ten opzichte van IAS 39 worden verwacht, maar de waarderingsgrondslag zal voor het grootste gedeelte van de financiële instrumenten hetzelfde blijven. Echter door de transitie naar IFRS 9, is het mogelijk om een gedeelte van de huidige fair value portefeuille, waarbij in het verleden is gekozen voor een reële waarde classificatie, naar een geamortiseerde kostprijs waardering over te zetten.

IFRS 15 Revenue from Contracts with Customers

IFRS 15 introduceert een nieuwe systematiek van opbrengst toewijzing aan een deel van een contract en daarmee verbonden opbrengsterkenning op een moment. Het basisprincipe is dat een onderneming opbrengsten moet verantwoorden voor geleverde goederen of diensten ter hoogte van een bedrag dat de vergoeding weerspiegelt die de onderneming verwacht te ontvangen in ruil voor die goederen of diensten. Om dit principe toe te passen moet de onderneming de volgende stappen doorlopen:

1. Identificeren van het contract met een klant;
2. Identificeren en separeren van de prestatieverplichtingen;
3. Bepalen van de transactieprijs;
4. Alloceren van de transactieprijs naar de individuele prestatieverplichtingen;

5. Omzet verantwoord als aan prestatieverplichtingen is voldaan doordat zeggenschap / control is overgedragen aan de klant.

De voorschriften van IFRS 15 zijn echter niet van toepassing op contracten die binnen het toepassingsgebied van lease- of financiële instrumenten standaarden vallen. Verwacht wordt dat IFRS 15 geen significante impact op de geconsolideerde jaarrekening van SNS Holding zal hebben.

Veranderingen in grondslagen, schattingen en presentatie

In 2015 zijn geen veranderingen in grondslagen of schattingswijzigingen doorgevoerd.

Presentatiewijziging

De presentatie van de kosten met betrekking tot de bankenbelasting zijn gewijzigd van de “overige lasten” naar “overige operationele lasten”. De overige prudentiële gerelateerde lasten die zijn opgelegd vanaf 2015, zoals de contributie voor het ex-ante resolutiefonds, worden ook gepresenteerd onder de “overige operationele lasten”.

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 Holding behorende entiteiten uniform gehanteerd.

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;
- de vorderingen op klanten, die als aangehouden voor verkoop zijn gemarkeerd of aangewezen zijn voor reële waarde ;
- beleggingen opgenomen tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening;
- voor verkoop beschikbare beleggingen;
- derivaten;
- de schuldbewijzen die zijn aangewezen voor reële waarde.

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.

Functionele en rapporteringsvaluta

De geconsolideerde jaarrekening luidt in miljoenen euro's (€). De euro fungeert als functionele en rapporteringsvaluta van SNS Holding. 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. De omrekening van transacties en balansposten in vreemde valuta wordt behandeld in paragraaf Vreemde valuta.

BELANGRIJKSTE WAARDERINGSGRONDSLAGEN, SCHATTINGEN EN VERONDERSTELLINGEN

Algemeen

Het opstellen van de geconsolideerde jaarrekening vereist dat SNS Holding 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. De impact hiervan wordt 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 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 wordt verwezen naar de volgende paragrafen en de toelichting op de jaarrekeningposten.

Gebruik van schattingen en veronderstellingen bij de opstelling van de jaarrekening

Bij een aantal balansposten is de waardering in sterke mate onderhevig aan het gebruik van schattingen en veronderstellingen. Een nadere verduidelijking hiervan wordt gegeven bij de specifieke grondslagen van de balansposten. Het gebruik van schattingen en veronderstellingen bij de reële waardebeoordeling van financiële instrumenten, welke betrekking hebben op zowel de balanswaarderingen als toelichtingen, wordt behandeld in de paragraaf Reële waarden van financiële activa en verplichtingen, omdat dit betrekking heeft op verscheidene balansposten en toelichtingen.

Reële waarden van financiële activa en verplichtingen

De reële waarde van financiële activa en verplichtingen wordt 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. SNS Holding gaat bij het bepalen van de reële waarde uit van een exit prijs, derhalve worden financiële activa gewaardeerd tegen de biedprijs en financiële verplichtingen tegen de laatprijs.

In markten die minder actief of inactief zijn geworden, kan voor hetzelfde financiële actief of financiële verplichting de bandbreedte van de koersen uit verschillende bronnen significant zijn. Het selecteren van de meest geschikte koers voor de waardering vereist inschattingvermogen. Hierbij wordt de beschikbare marktinformatie over de reële waarde van het instrument meegenomen.

Voor bepaalde financiële activa en verplichtingen is geen marktprijs beschikbaar. Voor deze financiële activa en verplichtingen wordt de reële waarde bepaald met behulp van waarderingstechnieken. Deze waarderingstechnieken variëren van netto contante waardeberekening tot waarderingmodellen die gebruik maken van aanvaarde economische methoden. Input voor de modellen is wanneer beschikbaar, gebaseerd op in de markt waarneembare parameters. Alle gebruikte waarderingstechnieken worden intern beoordeeld en goedgekeurd volgens de governance procedures van SNS Holding.

GEHANTEERDE GRONDSLAGEN VOOR DE CONSOLIDATIE

Groepsmaatschappijen

Groepsmaatschappijen, dat wil zeggen de vennootschappen en andere entiteiten (met inbegrip van zogenoemde special purpose entities) waarover SNS Holding direct of indirect 'control' uitoefent, worden in de consolidatie betrokken. Van de uitoefening van control over een vennootschap of andere entiteit is sprake indien aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- Macht over de vennootschap of andere entiteit, tot uitdrukking komend in de mogelijkheid om op basis van bestaande rechten de relevante activiteiten van de vennootschap of andere entiteit te sturen;
- Blootstelling aan of rechten op variabele opbrengsten voortvloeiend uit betrokkenheid bij de vennootschap of andere entiteit;
- De mogelijkheid om macht over de vennootschap of andere entiteit uit te oefenen om daarmee het rendement voor SNS Holding te beïnvloeden.

Groepsmaatschappijen worden integraal in de consolidatie betrokken vanaf het moment waarop SNS Holding control heeft, tot aan het moment waarop deze eindigt. Deze groepsmaatschappijen worden integraal geconsolideerd, waarbij gebruik wordt gemaakt van SNS Holding grondslagen voor waardering en resultaatbepaling.

Geassocieerde deelnemingen en joint ventures

Geassocieerde deelnemingen (deelnemingen) zijn entiteiten waarin SNS Holding in het algemeen tussen de 20% tot en met 50% van de zeggenschap heeft of waarin SNS Holding op andere wijze invloed van betekenis kan uitoefenen op het operationele en financiële beleid, maar waarin zij geen control heeft.

Joint ventures zijn entiteiten waarover SNS Holding 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 Holding in het totaalresultaat van deelnemingen en joint ventures, vanaf de datum waarop SNS Holding 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 Holding.

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 Holding in de resultaten van de deelnemingen en joint ventures in de winst- en verliesrekening verantwoord in het resultaat deelnemingen. Het aandeel van SNS Holding 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 Holding namens de deelneming verplichtingen is aangegaan of al betalingen voor de deelneming heeft verricht dan wel dat SNS Holding zich garant heeft gesteld.

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 Holding en haar geassocieerde deelnemingen en joint ventures worden geëlimineerd voor het belang van SNS Holding 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.

Vreemde valuta

Transacties in vreemde valuta worden bij de eerste verwerking omgerekend naar euro's tegen de wisselkoers op de transactiedatum. Monetair balansposten in vreemde valuta worden omgerekend naar euro's tegen de wisselkoers per balansdatum. Koersverschillen die optreden bij de afwikkeling van deze transacties dan wel bij de omrekening van monetaire balansposten uitgedrukt in vreemde valuta worden verantwoord in de winst- en verliesrekening onder resultaat uit beleggingen of resultaat financiële instrumenten, afhankelijk van de balanspost waarop deze betrekking hebben.

Voor niet-monetaire balansposten die worden gewaardeerd tegen reële waarde waarbij de waardemutaties in het resultaat worden verantwoord, worden de koersverschillen verantwoord als onderdeel van deze waardemutaties. Voor niet-monetaire balansposten die worden gewaardeerd tegen reële waarde waarbij waardemutaties in de reële-waarderreserve in het eigen vermogen worden verantwoord, worden koersverschillen eveneens in het eigen vermogen verwerkt. Niet-monetaire posten die worden gewaardeerd tegen historische kostprijs worden omgerekend tegen de wisselkoers op de oorspronkelijke transactiedatum.

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 Holding zich verbindt om het actief of de verplichting te kopen of verkopen.

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. Van een afdwingbaar recht om te salderen is sprake mits: het niet afhankelijk is van een toekomstige gebeurtenis en het juridisch afdwingbaar is onder normale omstandigheden als ook bij faillissement. Indien niet aan deze voorwaarden wordt voldaan vindt geen saldering plaats.

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 twaalf maanden plaatsvindt, worden opgenomen tegen de boekwaarde of, indien lager, de reële waarde onder aftrek van de verwachte verkoopkosten. Een eventuele afwaardering wordt verdeeld over de activa binnen het waarderingstoepassingsgebied van IFRS 5. Financiële instrumenten aangehouden voor verkoop volgen de waardering van het instrument conform de vereisten van IAS 39.

SPECIFIEKE GRONDSLAGEN BALANS

Kas en kasequivalenten

Onder kas en kasequivalenten zijn begrepen de direct en niet-direct opeisbare tegoeden bij De Nederlandsche Bank (DNB) en vorderingen van de bankactiviteiten op kredietinstellingen met een resterende looptijd korter dan één maand. De niet-direct opvraagbare tegoeden van SNS Holding 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.

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.

Vorderingen op klanten

Hypotheke 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 zou dit een impairment trigger zoals achterstand of aanzienlijke kans op wanbetaling kunnen raken.

Daarnaast wordt een aantal gesecuritiseerde kredieten met hypothecaire zekerheid, nog te securitiseren hypotheke en de verbonden verplichtingen, gewaardeerd op basis van reële waarde. Dit betreft de hypotheke vallend onder het securitisatie programma Holland Homes MBS en hypotheke die voor handelsdoeleinden worden aangehouden. Deze hypotheke zijn nader gespecificeerd in de toelichting.

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 hypotheke en hypothecair gedekte vastgoedfinancieringen.

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 objectief bewijs bestaat dat SNS Holding niet in staat zal zijn om alle bedragen te incasseren die volgens de oorspronkelijke contractuele leningsvoorwaarden moeten worden ontvangen. Objectief bewijs is er bij achterstanden of als gevolg van een andere indicatie van een verlies gebeurtenis waardoor het onwaarschijnlijk is dat de klant aan de contractuele betalingen kan voldoen. Voor kredieten die individueel belangrijk zijn, is het bedrag van de voorziening gelijk aan het verschil tussen de boekwaarde en de netto contante waarde van de verwachte toekomstige kasstromen. Deze 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 hypotheke 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 Holding en worden aangepast op basis van actuele 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, waarvan de aanleiding voor het verlies op meetmoment wel heeft plaatsgevonden, maar nog niet is geïdentificeerd (IBNR: 'incurred but not reported'). Voor hypotheke 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.

Financiële instrumenten

SNS holding deelt haar financiële instrumenten in een van de volgende categorieën in: (1) tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening, (2) leningen en vorderingen en (3) voor verkoop beschikbaar. De indeling is afhankelijk van het doel waarvoor de financiële activa worden verworven en de kenmerken van het instrument.

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 categorieën voor beleggingen worden in de volgende paragraaf nader toegelicht.

Derivaten

Algemeen

Derivaten zijn afgeleide financiële instrumenten en worden opgenomen 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 contantwaardemodel of een optiewaarderingsmodel. SNS Holding neemt derivaten met een positieve marktwaarde op onder de activa en derivaten met een negatieve marktwaarde onder de verplichtingen.

Veranderingen in de reële waarde van derivaten die niet vallen onder cashflow hedge accounting 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 Holding 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 Holding kan bepaalde derivaten aanwijzen als hetzij:

1. Een afdekking van het risico van veranderingen in de reële waarde van een opgenomen actief of verplichting of vaststaande toezegging (fair value hedge); of
2. 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 (cashflow 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 Holding, 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 afgedekte risico betreffen, en de werkelijke uitkomsten binnen een bandbreedte van 80 procent tot 125 procent blijven.

SNS Holding 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.

Cashflow 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 cashflow hedge en die voldoen aan de voorwaarden voor cashflow hedge accounting, worden opgenomen in de cashflow hedge reserve als aparte component van het eigen vermogen. Het ineffectieve deel wordt in de winst- en verliesrekening verwerkt. De onderliggende waardering van de gehedegde positie, die is aangewezen als onderdeel van een cashflow 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 cashflow 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.

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 cashflow 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.

Beleggingen

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:

- Hierdoor een inconsistentie tussen X en Y, die anders zou zijn ontstaan in waardering of opname, wordt geëlimineerd of aanzienlijk wordt beperkt;
- SNS Holding de beleggingen beheert en beoordeelt op basis van de reële waarde.

Gerealiseerde en ongerealiseerde 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. Ontvangen dividend wordt opgenomen onder het resultaat uit beleggingen.

Leningen en vorderingen (geamortiseerde kostprijs)

De post leningen en vorderingen bevat niet-beursgenoteerde beleggingen met een vaste looptijd. 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 Holding hanteert de gemiddelde kostprijsmethode voor de bepaling van het gerealiseerde resultaat.

De verdiende rente op aangehouden effecten wordt opgenomen als rentebate onder de rentemarge. Ontvangen dividend wordt opgenomen onder het resultaat uit beleggingen.

Bijzondere waardeverminderingen van beleggingen

SNS Holding 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, voordat er een bijzondere waardevermindering wordt verantwoord in de winst- en verliesrekening.

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 objectieve aanwijzingen voor bijzondere waardevermindering. 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 aaneengesloten maanden tenminste 5% 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:

- de prijs van de meest recente transactie als indicatie.
- actuele reële waarden van andere beleggingen die vergelijkbaar zijn.
- 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.

Materiële vaste activa

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 jaarlijkse taxaties, uitgevoerd door externe, onafhankelijke taxateurs met voldoende vakbekwaamheid en ervaring in de specifieke locaties en categorieën van vastgoed.

Vastgoed in eigen gebruik wordt, afhankelijk van de situatie, gewaardeerd op reële waarde in onverhuurde of (gedeeltelijk) verhuurde staat. Het doel van de waardering is om het bedrag te bepalen waarvoor het actief zou worden overgedragen door bereidwillige partijen in een marktconforme transactie. De kapitalisatiemethode wordt gehanteerd voor de bepaling van deze waarde. Voor de kapitalisatiemethode wordt op basis van een verwacht aanvangsrendement en de markthuurwaarde bepaald wat de reële waarde van een actief is. De bepaling van het rendement van het vastgoed in eigen gebruik is onder meer afhankelijk van huurincentives, disconteringsvoet en leegstandsverwachting, alsmede van locatie, kwaliteit, ouderdom en courantheid van het betreffende onroerend goed.

Toename van de reële waarde boven de kostprijs wordt toegevoegd aan de herwaarderingsreserve in het eigen vermogen, onder aftrek van uitgestelde belastingverplichtingen. Positieve herwaarderingsreserves worden ten gunste van de winst- en verliesrekening gebracht, voor zover deze een terugname van eerdere bijzondere waardeverminderingen op hetzelfde actief vormen. Dalingen in de reële waarde worden ten laste van die herwaarderingsreserve gebracht, voor zover ze de terugname van eerdere positieve herwaarderingsreserves van hetzelfde actief vormen. De herwaarderingsreserve kan niet negatief zijn. 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, binnen het vermogen, overgeboekt naar de overige reserves.

Informatieverwerkende apparatuur en overige roerende bedrijfsmiddelen

Deze 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.

Aan het einde van elke rapportageperiode wordt beoordeeld of er een indicatie is dat 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 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.

Immateriële vaste activa

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 Holding 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 waardebeoordeling. 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 vaker als er aanwijzingen zijn, een impairmenttest uitgevoerd om vast te stellen of een bijzondere waardevermindering heeft plaatsgevonden (zie paragraaf Bijzondere waardeverminderingen van immateriële vaste activa).

Software

Kosten die direct verband houden met het ontwikkelen van identificeerbare softwareproducten waarover SNS Holding 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.

Overige immateriële vaste activa

De overige immateriële vaste activa omvatten activa met bepaalde en onbepaalde gebruiksduur, zoals distributiekkanalen en klantenportefeuilles. De activa met een bepaalde gebruiksduur worden 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.

Bijzondere waardeverminderingen 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 getoetst op een bijzondere waardevermindering.

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.

Software en overige immateriële activa

De geactiveerde kosten voor software, distributiekanaal en klantenportefeuilles worden op elke verslagdatum beoordeeld op indicatoren die wijzen op mogelijke bijzondere waardeverminderingen.

Merkmamen worden 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 (royalty rate).

Terugname bijzondere waardeverminderingverliezen

Met uitzondering van goodwill worden bijzondere waardeverminderingverliezen 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 waardeverminderingverlies. 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 waardeverminderingverlies.

Belastingen

Uitgestelde belastingvorderingen en -verplichtingen

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 Holding het tijdstip kan bepalen waarop deze tijdelijke verschillen aflopen en het daarbij waarschijnlijk is dat deze verschillen niet zullen aflopen in de nabije toekomst.

De uitgestelde belastingvorderingen worden op balansdatum beoordeeld en indien het niet langer waarschijnlijk is dat de gerelateerde belastingbaten worden gerealiseerd, wordt de vordering tot de realiseerbare waarde verminderd.

De belangrijkste tijdelijke verschillen vloeien voort uit de herwaardering van materiële vaste activa, bepaalde financiële activa en verplichtingen waaronder derivatencontracten en toepassing van hedge accounting, pensioenvoorzieningen, voorwaarts te verrekenen verliezen, en, met betrekking tot acquisities, uit het verschil tussen (a) het saldo van de reële waarde van de overgenomen netto-activa en (b) de fiscale waarde.

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.

Acute belastingvorderingen en -verplichtingen

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. Acute belastingvorderingen en -schulden worden gewaardeerd tegen de nominale waarde volgens het geldende belastingtarief waartegen afgerekend zal worden.

Overige activa

De overige activa bestaan uit 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 Holding op klanten en de clearing tegenpartij inzake derivatenposities.

Financiële verplichtingen

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, kasgelden en hypotheekdepots.

Schulden aan banken betreffen de niet-achtergestelde schulden aan kredietinstellingen. De obligaties gehouden door 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 bij de eerste opname gewaardeerd tegen reële waarde, inclusief de gemaakte transactiekosten is. Vervolgwaarderingen zijn tegen geamortiseerde kostprijs.

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.

Derivaten

Zie de paragraaf Derivaten.

Schuldbewijzen

Uitstaande schuldbewijzen worden bij eerste opname gewaardeerd tegen reële waarde, welke gewoonlijk overeenkomt met de emissieopbrengst (de reële waarde van de ontvangen vergoeding) onder aftrek van de gemaakte transactiekosten. Na eerste opname worden deze instrumenten gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve-rentemethode.

Een specifieke categorie uitstaande schuldbewijzen (de gesecuritiseerde hypotheek via Holland Homes transacties) blijft na eerste opname gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening zodat een inconsistentie in de waardering wordt geëlimineerd die anders zou zijn ontstaan door de afwijkende waardering van activa en verplichtingen.

Wanneer SNS Holding eigen schuldbewijzen terugkoopt, worden deze schuldbewijzen van de balans verwijderd.

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 Holding aan klanten en de clearing tegenpartij inzake derivatenposities.

Overige voorzieningen

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.

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 Holding neemt ontslagvergoedingen op wanneer SNS Holding 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.

Voorziening voor juridische kosten

SNS Holding 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 waarschijnlijk is dat op de balansdatum een verplichting bestaat en een betrouwbare schatting kan worden gemaakt van de verplichting. Voor zover relevant wordt een eventuele dekking door externe verzekeringen in aftrek op de voorziening gebracht.

Voorziening voor personeelverplichtingen

SNS Holding treft een voorziening uit hoofde van pensioenverplichtingen en diverse vormen van personeelsregelingen, zoals ziektekosten-, spaar-, hypotheek-, en jubileumregeling, voor zover het waarschijnlijk is dat op de balansdatum een verplichting bestaat en een betrouwbare schatting kan worden gemaakt van het bedrag van de verplichting. De waardering is gebaseerd op de netto contante waarde waarbij rekening wordt gehouden met actuariële veronderstellingen.

Achtergestelde schulden

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. De vervolgwaaardering is geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve-rentemethode. Deze leningen worden voor de prudentiële rapportage bij SNS Holding in aanmerking genomen als Tier 2 vermogen.

Eigen vermogen

Geplaatst aandelenkapitaal en agioreserve

Het aandelenkapitaal bestaat uit de geplaatste en volgestorte gewone aandelen. De agioreserve betreft het gestorte kapitaal dat in aanvulling op de nominale waarde op de uitgegeven gewone aandelen 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.

Dividend op gewone aandelen

De verwerking van dividend over een boekjaar, dat na de balansdatum wordt gedeclareerd, wordt behandeld in paragraaf Regeling inzake de winst- en verliesbestemming onder de Overige gegevens.

Herwaarderingsreserve

De herwaarderingsreserves van onroerend goed voor eigen gebruik worden opgenomen in de herwaarderingsreserve (zie paragraaf Terreinen en gebouwen in eigen gebruik).

Cashflow hedgereserve

De cash flow hedge reserve bestaat uit het effectieve deel van de cumulatieve veranderingen in de reële waarde van gebruikte derivaten in het kader van de toepassing van cash flow hedge accounting, na aftrek van belastingen, mits de afgedekte transactie nog niet heeft plaatsgevonden. Zie paragraaf Hedge accounting.

Reële-waarde reserve

In de reële-waarde reserve worden winsten en verliezen als gevolg van veranderingen in de reële waarde van voor verkoop beschikbare activa verwerkt, onder aftrek van belastingen. Indien de desbetreffende activa worden verkocht, geïnd of anderszins worden vervreemd, wordt het daarop betrekking hebbende cumulatieve resultaat dat in de reële-waarde reserve is verwerkt, overgeboekt naar de winst- en verliesrekening (zie paragraaf Beleggingen). Tevens worden valutakoersverschillen op niet-monetaire financiële activa die worden geclassificeerd als voor verkoop beschikbaar opgenomen in deze reserve.

Overige reserves

De overige reserves bestaan met name uit de ingehouden winsten van SNS Holding.

Het eigen vermogen overzicht in de enkelvoudige jaarrekening is leidend voor de juridische uitkeerbaarheid van de vermogenscomponenten.

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.

Segment reporting

In de interne rapportages die door de Raad van Bestuur wordt gebruikt om mensen en prestatiedoelstellingen te monitoren, wordt SNS Bank beschouwd als één operationeel segment.

Baten

De baten geven de reële waarde weer van de diensten na eliminatie van intragroep transacties binnen SNS Holding. De verantwoording van de baten geschiedt als beschreven in de hiernavolgende paragrafen.

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 initieel gebaseerd op de werkelijke transactieprijs.

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 Holding 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 Holding een specifieke leningsovereenkomst zal afsluiten. Indien de bereidstelling eindigt zonder dat SNS Holding de lening verstrekt, wordt de provisie geboekt op het moment dat de bereidstellingsperiode eindigt. Indien het onwaarschijnlijk is dat een specifieke leningsovereenkomst wordt aangegaan, wordt de bereidstellingsprovisie pro rata als bate opgenomen gedurende de bereidstellingsperiode.

In geval van een boeterente op een bestaand financieel actief, waarbij de voorwaarden van het financieel actief niet significant veranderen ten opzichte van de oorspronkelijke voorwaarden, wordt de boeterente verwerkt als een aanpassing van de effectieve rente en daarmee gerealiseerd over de resterende verwachte looptijd van het instrument.

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.

Rentelasten

De rentelasten omvatten de rentelasten uit hoofde van financiële verplichtingen. Rente op financiële verplichtingen die worden gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, 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.

Provisiebaten en baten uit beheervergoedingen

Dit betreft de opbrengsten van effectentransacties voor klanten, vermogensbeheer, provisie voor verzekeringen en andere hieraan gerelateerde diensten die door SNS Holding 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 dat geval wordt de provisie verantwoord in het resultaat.

Provisielasten en kosten van beheervergoedingen

Hieronder worden betaalde provisie en beheervergoedingen opgenomen, voor zover deze betrekking hebben op de in de verslagperiode ontvangen dienstverlening.

Resultaat deelnemingen

Hieronder wordt het aandeel van SNS Holding in de resultaten van de deelnemingen verantwoord. Indien de waardering van de deelneming nihil is geworden, worden geen verdere verliezen meer verantwoord, tenzij SNS Holding 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 Holding.

Resultaat uit beleggingen

Het resultaat uit beleggingen bestaat uit: rente, dividend, huur en waardeinstijgingen en -dalingen.

Rente

De post rente omvat de rentebaten uit beleggingen.

Dividend

Dividendbaten worden in de winst- en verliesrekening opgenomen op het moment dat het recht van de entiteit op betaling wordt gevestigd. In geval van genoteerde effecten is dit de datum waarop deze effecten ex-dividend noteren.

Huur

De huur omvat de huuropbrengsten van beleggingen in vastgoed en vastgoedprojecten. Deze huuropbrengsten worden op lineaire basis over de looptijd van de huurovereenkomst als bate verantwoord.

Waardeinstijgingen en -dalingen

Voor de beleggingen in de categorie reële waarde via de winst- en verliesrekening worden hieronder zowel de ongerealiseerde als de gerealiseerde waardeinstijgingen en -dalingen opgenomen. Deze waarde mutaties betreffen het verschil tussen enerzijds de reële waarde aan het eind van het verslagjaar of de netto verkoopopbrengst in het verslagjaar en anderzijds de reële waarde aan het begin van het verslagjaar of de aankoopwaarde in het verslagjaar.

Voor de overige categorieën worden hieronder de gerealiseerde waardeinstijgingen en -dalingen opgenomen, zijnde het verschil tussen de verkoopprijs en de geamortiseerde kostprijs.

Resultaat financiële instrumenten

Onder deze post wordt het herwaarderingsresultaat 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 in een

hedge accounting relatie zijn toegewezen, 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 hedge relaties worden direct opgenomen onder resultaat financiële instrumenten.

Onder deze post wordt tevens de winst of het verlies uit herwaardering van de vorderingen op klanten en uitstaande schuldbewijzen verantwoord 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.

Overige operationele opbrengsten

Deze omvatten alle baten die niet onder bovengenoemde posten kunnen worden verantwoord.

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 er geen toekomstige economische voordelen meer worden gegenereerd.

Personeelskosten

Deze kosten betreffen alle op het personeel betrekking hebbende kosten. Hieronder vallen onder andere salarissen, sociale lasten en pensioenlasten.

Afschrijvingen op materiële en immateriële activa

Deze post omvat alle afschrijvingen met betrekking tot materiële en immateriële vaste activa. De specifieke grondslagen voor de afschrijvingen worden verder toegelicht in paragraaf Specifieke grondslagen balans bij de van toepassing zijnde posten.

Overige operationele lasten

Hieronder worden huisvestings-, marketing-, consultancy-, informatie technologie en andere bedrijfskosten en toezicht gerelateerde heffingen verantwoord.

Lease

De leaseovereenkomsten die SNS Holding 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 operationele leasecontracten zijn verantwoord als niet in de balans opgenomen verplichting. Onder deze post vallen het gehuurde onroerend goed in eigen gebruik en het wagenpark.

Bijzondere waardeverminderingen

Bijzondere waardeverminderingen betreffen afwaarderingen van activa onder de boekwaarde. Immateriële vaste activa, materiële vaste activa, geassocieerde deelnemingen, beleggingen, 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 Specifieke grondslagen balans bij de van toepassing zijnde posten.

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.

NIET IN DE BALANS OPGENOMEN ACTIVA EN 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 holding 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.

KASSTROOMOVERZICHT

Het kasstroomoverzicht wordt opgesteld volgens de indirecte methode waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen kasstromen uit bedrijfs-, investerings- en financieringsactiviteiten. Kasstromen in vreemde valuta worden omgerekend tegen de wisselkoers op de transactiedatum. Bij de kasstroom uit bedrijfsactiviteiten wordt het resultaat voor belastingen gecorrigeerd voor baten en lasten die niet hebben geresulteerd in ontvangsten en uitgaven in hetzelfde boekjaar en voor wijzigingen in voorzieningen en overlopende posten.

Investerings in deelnemingen worden vermeld onder de kasstroom uit investeringsactiviteiten. De op acquisitiedatum aanwezige liquide middelen worden op de aankoop prijs in mindering gebracht.

In het kader van het kasstroomoverzicht zijn de kas en kasequivalenten gedefinieerd conform de balanspost kas en kasequivalenten.

ACQUISITIES EN VERKOPEN

SNS Bank N.V. en NIBC Bank N.V. hebben overeenstemming bereikt over de overname van SNS Securities N.V. De transactie zal waarschijnlijk in het tweede kwartaal van 2016 worden afgerond en is onder voorbehoud van goedkeuring van toezichthouders en ondernemingsraden. De verkoop zal een boekverlies van circa € 22 miljoen opleveren. Dit verlies is verantwoord in het resultaat van SNS Bank over 2015.

In 2015 hebben er geen materiële acquisities plaats gevonden, behoudens de inbreng van SNS Bank in SNS Holding.

1 KAS EN KASEQUIVALENTEN

Specificatie kas en kasequivalenten

in miljoenen euro's	2015	2014
Direct opeisbare tegoeden bij DNB	1.372	505
Niet-direct opeisbare tegoeden bij DNB	375	355 ¹
Kortlopende banktegoeden	448	1.051
Kasmiddelen	64	57
Totaal	2.259	1.968

1 In 2014 was de kasreserveverplichting bij DNB onder de direct opeisbare tegoeden verantwoord. Vanaf 2015 wordt dit saldo verantwoord onder de niet-direct opeisbare tegoeden. Het vergelijkend cijfer is hiervoor aangepast.

Onder de kortlopende banktegoeden is ultimo december 2015 € 253 miljoen (2014: € 465 miljoen) bezwaard uit hoofde van securitisaties, covered bonds en repo transacties.

Ultimo 2015 is er voor € 4 miljoen (2014: € 14 miljoen) aan kas en kasequivalenten van SNS Securities gepresenteerd onder de activa aangehouden voor verkoop.

2 VORDERINGEN OP BANKEN

Dit betreffen vorderingen op banken, voor zover niet in de vorm van rentedragende waardepapieren.

Specificatie vordering op banken

in miljoenen euro's	2015	2014
Deposito's	2.081	2.589
Overig	--	16
Voorziening	--	-1
Totaal	2.081	2.604

Een deel van de vorderingen op banken is in onderpand gegeven aan derden. De boekwaarde van de vorderingen op banken dat in onderpand is gegeven, bedraagt € 851 miljoen (2014: € 1,1 miljard).

3 VORDERINGEN OP KLANTEN

Specificatie vorderingen op klanten

in miljoenen euro's	Vorderingen		Voorzieningen		Balanswaarde	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Particuliere hypotheke	45.044	46.556	-257	-326	44.787	46.230
Overige particulier	219	268	-35	-55	184	213
Mkb	1.089	1.164	-99	-129	990	1.035
Overige vorderingen	3.256	5.356	--	--	3.256	5.356
Totaal	49.608	53.344	-391	-510	49.217	52.834

SNS Bank heeft een deel van de hypothecaire vorderingen gesecuritiseerd. De uitstaande hoofdsom van de gesecuritiseerde portefeuille bedraagt € 15,6 miljard (2014: € 21,0 miljard), waarvan voor een bedrag van € 6,9 miljard (2014: € 9,0 miljard) aan obligaties op eigen boek wordt gehouden. Een verdere toelichting op de securisatietransacties is opgenomen onder toelichting 14 Schuldbewijzen.

Van de hypotheek is € 8,6 miljard (2014: € 13,3 miljard) als onderpand aan derden verschaft via de securitisatieprogramma's Hermes, Pearl en Holland Homes en de uitgifte van covered bonds, waarvan de verplichtingen deels zijn verkocht aan derden. Deze verpandingen hebben onder normale marktcondities plaatsgevonden.

Onder de overige vorderingen heeft € 763 miljoen (2014: € 806 miljoen) betrekking op vorderingen op verzekeringsmaatschappijen. Deze verzekeringsmaatschappijen nemen deel aan securitisatieprogramma's waarin spaarhypotheek zijn geseuritiseerd. Onder de overige schulden aan klanten is hetzelfde bedrag aan onderhandse leningen verstrekt aan SNS Bank door de verzekeringsmaatschappijen opgenomen (voor meer informatie zie toelichting 23 paragraaf Hypotheek gerelateerde transacties en posities met SRLEV).

Onder de overige vorderingen is de lening aan verzekeringsmaatschappij VIVAT van € 250 miljoen in december 2015 volledig afgelost.

Verloop vorderingen op klanten 2015 (bruto)

in miljoenen euro's	Particuliere hypotheek	Overige particulier	Mkb	Overige vorderingen	Totaal
Balanswaarde begin van het jaar	46.556	268	1.164	5.356	53.344
Herclassificaties	4	--	--	-4	--
Verstrekkings	2.363 ¹	--	--	41.264 ²	43.627
Aflossingen	-3.719 ¹	--	-106	-43.358 ²	-47.183
Reële waardemutatatie als gevolg van hedge accounting	-168	--	--	--	-168
Reële waardemutatatie hypotheek via W&V	1	--	--	--	1
Mutatatie rekening-courant	--	-49	--	4	-45
Overige mutaties	7	--	31	-2	36
Overboeking activa aangehouden voor verkoop	--	--	--	-4	-4
Balanswaarde eind van het jaar	45.044	219	1.089	3.256	49.608

1 De verstrekkings en aflossingen worden inclusief omzettingen gepresenteerd. Voor verstrekkings is een bedrag van € 217 miljoen en voor aflossingen -/€ 233 miljoen opgenomen.

2 Vanaf 2015 bestaat inzicht in de werkelijke transacties op dagbasis. In 2014 werd op maandbasis geadministreerd en daarom is het vergelijkend cijfer niet aangepast.

De mutatie rekening-courant van € 45 miljoen (2014: € 284 miljoen) betreft kortlopende uitzettingen.

Verloop vorderingen op klanten 2014 (bruto)

in miljoenen euro's	Particuliere hypotheek	Overige particulier	Mkb	Overige vorderingen	Totaal
Balanswaarde begin van het jaar	47.316	293	1.249	5.000	53.858
Aankopen	416	--	--	--	416
Verstrekkings	1.811 ¹	--	--	506	2.317
Aflossingen	-3.150 ¹	--	-92	-443	-3.685
Reële waardemutatatie als gevolg van hedge accounting	36	--	--	--	36
Reële waardemutatatie hypotheek via W&V	105	--	--	--	105
Mutatatie rekening-courant	--	--	7	277	284
Overige mutaties	22	-25	--	23	20
Overboeking activa aangehouden voor verkoop	--	--	--	-7	-7
Balanswaarde eind van het jaar	46.556	268	1.164	5.356	53.344

1 De verstrekkings en aflossingen worden inclusief omzettingen gepresenteerd. Voor verstrekkings is een bedrag van € 220 miljoen en voor aflossingen -/€ 229 miljoen opgenomen.

In 2009 kocht SNS Bank een deel van de hypotheek van VIVAT, die zij aanhield voor handelsdoeleinden, tegen de op dat moment in de balans van VIVAT opgenomen reële waarde. Management wijzigde de intentie deze hypotheek aan te houden voor handelsdoeleinden en ze voortaan aan te houden in de voorziene toekomst of tot einde looptijd. Hierbij is gebruikgemaakt van de mogelijkheid tot herclassificatie op grond van IAS 39.50D. Als gevolg hiervan is binnen de hypotheek een bedrag van € 680 miljoen in 2009 geherclassificeerd van de categorie tegen reële waarde via de winst- en

verliesrekening naar de categorie leningen en vorderingen. Als gevolg van verkopen en aflossingen had deze portefeuille per 31 december 2015 een waarde van € 496 miljoen (2014: € 538 miljoen, 2013: € 576 miljoen, 2012: € 604 miljoen, 2011: € 628 miljoen, 2010: € 649 miljoen, 2009: € 674 miljoen). De reële waardeverandering van de portefeuilles over 2015 is gering en zou daarmee geen significante invloed op het resultaat hebben gehad. Op het moment van herrubricering was het gewogen gemiddelde effectieve interestpercentage op de geherrubriceerde hypotheekleningen 5,2 procent. De verwachte terug te verdienen kasstromen bedroegen € 700 miljoen voor de portefeuille op het moment van herclassificatie in 2009.

Verloop voorziening vordering op klanten specifiek

in miljoenen euro's	Particuliere hypotheekleningen		Overige particulier		Mkb		Totaal	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Stand begin van het jaar	266	265	52	46	123	94	441	405
Onttrekkingen	-108	-102	-24	-7	-27	-15	-159	-124
Dotaties	85	120	7	15	24	59	116	194
Vrijvallen	-41	-6	-2	-1	-25	-15	-68	-22
Overige mutaties	5	-11	--	--	--	--	5	-11
Overboeking activa aangehouden voor verkoop	--	--	--	-1	--	--	--	-1
Stand eind van het jaar	207	266	33	52	95	123	335	441

Verloop voorziening vordering op klanten IBNR

in miljoenen euro's	Particuliere hypotheekleningen		Overige particulier		Mkb		Totaal	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Stand begin van het jaar	60	41	3	1	6	6	69	48
Dotaties	12	17	1	2	--	--	13	19
Vrijvallen	-22	-21	-2	--	-2	--	-26	-21
Schattingswijziging	--	23	--	--	--	--	--	23
Stand eind van het jaar	50	60	2	3	4	6	56	69

De totale voorziening voor vorderingen op klanten daalde tot € 391 miljoen, van € 510 miljoen ultimo 2014. Zowel de particuliere hypotheekportefeuille als de mkb-portefeuille droegen bij aan deze daling, waarmee ze de verbeterde marktontwikkelingen weerspiegelen.

Bij het vaststellen van de voorzieningen wordt rekening gehouden met het werkelijke aantal defaultleningen en de ervaring dat kredietverliezen ook kunnen worden veroorzaakt door klanten die niet in default zijn (Incurred But Not Reported, IBNR). In 2015 leidden IBNR-berekeningen tot een vrijval van € 13 miljoen. Dit was voornamelijk het gevolg van de verbetering van de onderliggende parameters die worden gebruikt om de IBNR te berekenen, waarin de verbeterde kredietkwaliteit van de portefeuille zichtbaar is.

4 DERIVATEN

Specificatie derivaten

	Positieve waarde		Negatieve waarde		Saldo	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
in miljoenen euro's						
Derivaten aangehouden voor cashflow hedge accounting	59	141	27	13	32	128
Derivaten aangehouden voor fair value hedge accounting	1.240	1.701	1.282	2.070	-42	-369
Derivaten aangehouden voor balansbeheer die niet in aanmerking komen voor hedge accounting	498	682	675	999	-177	-317
Derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	196	178	205	184	-9	-6
Totaal	1.993	2.702	2.189	3.266	-196	-564

De meeste derivaten worden aangehouden om ongewenste marktrisico's te beperken. Dit wordt toegelicht in 22 Hedging en hedge accounting.

Verloop derivaten

in miljoenen euro's	2015	2014
Balanswaarde begin van het jaar	-564	-186
Verkopen	134	-52
Herwaarderingen	219	-337
Valutakoersverschillen	15	11
Balanswaarde eind van het jaar	-196	-564

5 BELEGGINGEN

Specificatie beleggingen

in miljoenen euro's	2015	2014
Reële waarde via W&V (handel)	668	817
Beschikbaar voor verkoop	5.708	6.184
Totaal	6.376	7.001

Reële waarde via winst- en verliesrekening: notering

	Handelsdoeleinden					
	Aandelen en vergelijkbare beleggingen		Rentdragende waarden		Totaal	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
in miljoenen euro's						
Beursgenoteerd	--	1	668	816	668	817
Niet-beursgenoteerd	--	--	--	--	--	--
Totaal	--	1	668	816	668	817

Reële waarde via winst- en verliesrekening: verloop

in miljoenen euro's	Handelsdoeleinden					
	Aandelen en vergelijkbare beleggingen		Rentdragende waarden		Totaal	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Balanswaarde begin van het jaar	1	2	816	711	817	713
Herclassificaties	--	--	24	-8	24	-8
Herwaarderingen	--	--	5	5	5	5
Mutatie handelsportefeuille ¹	-1	--	-208	232	-209	232
Overboeking activa aangehouden voor verkoop	--	-1	31	-124	31	-125
Balanswaarde eind van het jaar	--	1	668	816	668	817

1 De aan- en verkopen binnen de handelsportefeuille worden gesaldeerd weergegeven op de verloopregel "mutatie handelsportefeuille".

Voor verkoop beschikbaar: notering

in miljoenen euro's	Handelsdoeleinden					
	Aandelen en vergelijkbare beleggingen		Rentdragende waarden		Totaal	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Beursgenoteerd	--	--	5.682	6.174	5.682	6.174
Niet-beursgenoteerd	26	10	--	--	26	10
Totaal	26	10	5.682	6.174	5.708	6.184

Voor verkoop beschikbaar: verloop

in miljoenen euro's	Handelsdoeleinden					
	Aandelen en vergelijkbare beleggingen		Rentdragende waarden		Totaal	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Balanswaarde begin van het jaar	10	12	6.174	4.932	6.184	4.944
Aankopen	--	1	3.159	3.198	3.159	3.199
Verkopen	--	-1	-3.633	-2.448	-3.633	-2.449
Herwaarderingen	16	--	-21	506	-5	506
Bijzondere waardeverminderingen	--	-1	--	--	--	-1
Amortisatie	--	--	19	-16	19	-16
Overige	--	-1	-16	2	-16	1
Balanswaarde eind van het jaar	26	10	5.682	6.174	5.708	6.184

Voor verkoop beschikbaar: waardering

in miljoenen euro's	Handelsdoeleinden					
	Aandelen en vergelijkbare beleggingen		Rentdragende waarden		Totaal	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
(geamortiseerde) Kostprijs	11	11	5.380	5.650	5.391	5.661
Ongerealiseerde waardeveranderingen	15	-1	302	524	317	523
Totaal	26	10	5.682	6.174	5.708	6.184

Een deel van de beleggingen is in onderpand gegeven in relatie tot schulden aan banken. De boekwaarde van de in onderpand gegeven beleggingen bedraagt op 31 december 2015 € 1,9 miljard (31 december 2014: € 1,3 miljard).

De boekwaarde van de beleggingen die in onderpand zijn gegeven bij het Europees Stelsel van Centrale Banken (ESCB) is € 10,5 miljard (2014: € 11,7 miljard). Onderdeel van deze beleggingen zijn de obligaties van securitisaties die SNS Bank op eigen boek houdt en die als aftrekpost op de schuldbewijzen in de jaarrekening zijn verantwoord (€ 6,9 miljard).

6 MATERIËLE VASTE ACTIVA

Specificatie materiële vaste activa

in miljoenen euro's	2015	2014
Terreinen en gebouwen in eigen gebruik	16	23
Informatieverwerkende apparatuur	14	14
Overige materiële vaste activa	47	49
Totaal	77	86

Verloop materiële vaste activa 2015

in miljoenen euro's	Terreinen en gebouwen	Informatieverwerkende apparatuur	Overige materiële vaste activa	Totaal
Cumulatieve aanschaffingswaarden	52	32	85	169
Cumulatieve herwaarderingen	-13	--	--	-13
Cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen	-23	-18	-38	-79
Balanswaarde eind van het jaar	16	14	47	77
Balanswaarde begin van het jaar	23	14	49	86
Herclassificaties	-2	--	2	--
Herwaarderingen	-2	--	--	-2
Investeringen	--	7	7	14
Desinvesteringen	-1	--	--	-1
Buiten gebruikstellingen	--	-1	-1	-2
Afschrijvingen	--	-6	-10	-16
Bijzondere waardeverminderingen	-2	--	--	-2
Terugnemingen bijzondere waardeverminderingen	--	--	--	--
Wijziging groepsstructuur	--	--	--	--
Balanswaarde eind van het jaar	16	14	47	77

Uitmo 2015 bedragen de verbouwingen voor nog niet in gebruik genomen gehuurde kantoorpanden € 3 miljoen (2014: € 4 miljoen).

Verloop materiële vaste activa 2014

in miljoenen euro's	Terreinen en gebouwen	Informatieverwerkende apparatuur	Overige materiële vaste activa	Totaal
Cumulatieve aanschaffingswaarden	60	30	82	172
Cumulatieve herwaarderingen	-16	--	--	-16
Cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen	-21	-16	-33	-70
Balanswaarde eind van het jaar	23	14	49	86
Balanswaarde begin van het jaar	30	--	22	52
Herclassificaties	3	--	-3	--
Herwaarderingen	1	--	--	1
Investeringen	--	1	17	18
Desinvesteringen	-7	--	--	-7
Buiten gebruikstellingen	--	--	-3	-3
Afschrijvingen	-1	-1	-7	-9
Bijzondere waardeverminderingen	-3	--	--	-3
Terugnemingen bijzondere waardeverminderingen	--	--	2	2
Wijziging groepsstructuur	--	14	21	35
Balanswaarde eind van het jaar	23	14	49	86

HUROPBRENGSTEN

Toekomstige huuropbrengsten operationele leasecontracten

in miljoenen euro's	2015	2014
< 1 jaar	1	1
1 - 5 jaar	1	1
> 5 jaar	--	--
Totaal	2	2

TAXATIE TERREINEN EN GEBOUWEN IN EIGEN GEBRUIK

Alle terreinen en gebouwen in eigen gebruik met een reële waarde groter dan € 1 miljoen worden jaarlijks door een externe taxateur gewaardeerd. De overige terreinen en gebouwen in eigen gebruik worden minimaal eens in de 3 jaar getaxeerd.

De taxaties zijn uitgevoerd in de periode tussen april en december 2015.

Waardering terreinen en gebouwen in eigen gebruik

in miljoenen euro's	Getaxeerde balanswaarde	Totaal balanswaarde	% Getaxeerde balanswaarde
2015	9	16	59%
2014	14	23	61%
2013	19	30	63%

HIËRARCHIE REËLE WAARDEBEPALING BIJ MATERIËLE VASTE ACTIVA

De volgende tabel verdeelt de materiële vaste activa die in de balans zijn opgenomen tegen reële waarde 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 materiële vaste activa

In miljoenen euro's	Level 1	Level 2	Level 3	Totaal
Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik 2015	--	--	16	16
Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik 2014	--	--	23	23

De terreinen en gebouwen in eigen gebruik worden door SNS Bank geclassificeerd als level 3 reële waarde waardering. Deze activa worden gewaardeerd op basis van jaarlijkse taxaties. De voornaamste parameters voor deze taxaties zijn de markthuurlaag en het verwachte rendement deze parameters zijn niet direct in de markt observeerbaar en daarom classificeren de terreinen en gebouwen in eigen gebruik als level 3.

7 IMMATERIËLE VASTE ACTIVA

Specificatie immateriële vaste activa

in miljoenen euro's	2015	2014
Software	8	6
Overige immateriële vaste activa	7	9
Totaal	15	15

De boekwaarde van de software ultimo 2015 bestaat voor € 8 miljoen (2014: € 6 miljoen) uit intern ontwikkelde software. De overige immateriële vaste activa bestaat uit € 7 miljoen (2014: € 9 miljoen) distributienetwerk van RegioBank.

Verloop immateriële vaste activa

in miljoenen euro's	Software		Overige immateriële vaste activa		Totaal	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Cumulatieve aanschaffingswaarden	19	23	34	34	53	57
Cumulatieve afschrijving en bijzondere waardeverminderingen	-11	-17	-27	-25	-38	-42
Balanswaarde eind van het jaar	8	6	7	9	15	15
Balanswaarde begin van het jaar	6	11	9	11	15	22
Geactiveerde kosten	6	1	--	--	6	1
Aankopen	--	--	--	--	--	--
Afschrijvingen geactiveerde kosten	-3	-6	--	--	-3	-6
Afschrijvingen aankopen	--	--	-2	-2	-2	-2
Bijzondere waardeverminderingen	-1	--	--	--	-1	--
Balanswaarde eind van het jaar	8	6	7	9	15	15

8 UITGESTELDE BELASTINGVORDERINGEN EN -VERPLICHTINGEN

Specificatie uitgestelde belastingvorderingen en -verplichtingen

in miljoenen euro's	2015	2014
Uitgestelde belastingvorderingen	284	450
Uitgestelde belastingverplichtingen	-216	-287
Totaal	68	163

Oorsprong en verloop uitgestelde belastingvorderingen en -verplichtingen 2015

in miljoenen euro's	1 januari	Mutatie via W&V	Mutatie via vermogen	Overige mutaties	31 december
Immateriële vaste activa	--	-1	--	--	-1
Materiële vaste activa	3	--	--	--	3
Beleggingen	-90	47	-4	--	-47
Derivaten	190	-80	7	--	117
Vorderingen op klanten	-201	167	--	--	-34
Voorzieningen	16	2	--	5	23
Fiscaal compensabele verliezen	239	-239	--	--	--
Overige	6	1	--	--	7
Totaal	163	-103	3	5	68

Oorsprong en verloop uitgestelde belastingvorderingen en -verplichtingen 2014

in miljoenen euro's	1 januari	Mutatie via W&V	Mutatie via vermogen	Overige mutaties	31 december
Immateriële vaste activa	1	-1	--	--	--
Materiële vaste activa	2	1	--	--	3
Beleggingen	--	-24	-66	--	-90
Derivaten	129	71	-10	--	190
Vorderingen op klanten	-178	-16	--	-7	-201
Voorzieningen	19	-3	--	--	16
Fiscaal compensabele verliezen	354	-115	--	--	239
Overige	6	--	--	--	6
Totaal	333	-87	-76	-7	163

Specificatie belastingeffect mutaties eigen vermogen

in miljoenen euro's	2015	2014
Mutatie cash flow hedge reserve	7	-10
Mutatie reële-waardereserve	-4	-66
Mutatie overige reserves	5	-7
Totaal	8	-83

Fiscaal compensabele verliezen

in miljoenen euro's	2015	2014
Totaal fiscaal compensabele verliezen	1	956
Uitgestelde belastingvorderingen berekend op fiscaal compensabele verliezen	--	239
Gemiddeld belastingpercentage	25,0%	25,0%

De uitgestelde belastingvorderingen (Deferred Tax Assets, DTA) ultimo 2014 betrof een bedrag van € 239 miljoen met betrekking tot voorwaartse fiscale verliescompensatie. Deze verliescompensatie had betrekking op de afwaardering van de vastgoedfinancieringsportefeuille van Propertize (voorheen SNS Property Finance) in 2013. De DTA werd verantwoord door SNS Bank, als onderdeel van de fiscale eenheid met SNS REAAL, die het verlies heeft gedragen. Binnen een fiscale eenheid kunnen verliezen worden gecompenseerd door fiscale winsten van de fiscale eenheid in de komende negen jaren. Echter, tegen de achtergrond van de voorziene verbreking van de fiscale eenheid met SNS REAAL op 30 juni 2015 heeft het management besloten tot een versnelde verrekening van de resterende compensabele verliezen door het realiseren van latente fiscale winst binnen de fiscale eenheid van SNS REAAL. Als gevolg daarvan werd de DTA met betrekking tot voorwaartse verliescompensatie per 30 juni 2015 omgezet in een DTA met betrekking tot een tijdelijk waarderingsverschil. Van dit tijdelijke waarderingsverschil is € 139 miljoen via de winst- & verliesrekening verantwoord. De behandeling van de DTA voor de prudentiële rapportages is hiermee eveneens gewijzigd, echter per saldo is de invloed van deze conversie op de Tier 1-kernkapitaalratio per 31 december 2015 beperkt.

De realisatie van de latente fiscale winst is gebaseerd op standaard fiscale wetsbepalingen en besluiten. Uit hoofde van de transparantie en open communicatie is de Nederlandse belastingdienst vooraf over deze realisatie geïnformeerd en is een en ander afgestemd. Voor de transactie is desgevraagd een verklaring van geen bezwaar afgegeven door De Nederlandsche Bank.

9 VENNOOTSCHAPSBELASTING

De vennootschapsbelasting heeft betrekking op voorschotten en verschuldigde bedragen. De vennootschapsbelasting is inclusief ingehouden dividendbelasting, die wordt bepaald door middel van de aangifte vennootschapsbelasting.

De acuut te vorderen en verschuldigde vennootschapsbelasting tot en met de jaren 2013 staat onherroepelijk vast. De op basis van de definitieve aanslagen verschuldigde vennootschapsbelasting van diverse onderdelen zijn afgerekend met het hoofd van de fiscale eenheid SNS REAAL. Alleen het jaar 2014 en de eerste helft 2015 (dit is de periode waarin SNS Bank

nog onderdeel uitmaakte van de fiscale eenheid SNS REAAL) dienen nog te worden afgerekend met SNS REAAL als hoofd van de fiscale eenheid. Deze afrekening zal plaatsvinden wanneer de aangifte over deze jaren wordt ingediend.

Ultimo 2015 is er voor € 3 miljoen (2014: € 3 miljoen) aan te betalen vennootschapsbelasting van SNS Securities gepresenteerd onder de passiva aangehouden voor verkoop.

10 OVERIGE ACTIVA

Specificatie overige activa

in miljoenen euro's	2015	2014
Lopende rente	170	191
Overig overlopende activa	86	93
Overlopende activa	256	284
Overige vorderingen	22	--
Totaal	278	284

De overige overlopende activa bestaan onder meer uit het door SNS Bank aan DNB betaalde voorschot van € 48 miljoen (2014: € 63 miljoen) onder het depositogarantiestelsel voor haar aandeel in het faillissement van DSB Bank. Dit voorschot wordt verminderd met een voorziening (2015: nihil; 2014: € 17 miljoen). In 2015 is de vordering als gevolg van de positieve boedelontwikkelingen courant geworden. De met de vordering samenhangende voorziening is hiermee vrijgevallen. Dit positieve effect wordt echter grotendeels gecompenseerd door het disconteringseffect dat ontstaat doordat de vordering een langere looptijd heeft. Hierdoor is het resultaatteffect voor SNS Bank beperkt.

Ultimo 2015 is er voor € 1 miljoen (2014: € 4 miljoen) aan overige activa van SNS Securities gepresenteerd onder activa aangehouden voor verkoop.

11 SPAARGELDEN

Specificatie spaargelden

in miljoenen euro's	2015	2014
Direct opvraagbaar	31.421	28.969
Overige spaargelden	5.439	6.697
Totaal	36.860	35.666

Spaargelden bestaan uit saldi op spaarrekeningen, bankspaarrekeningen, spaardeposito's en termijndeposito's van particuliere klanten. Te betalen rente op spaargelden is opgenomen onder de overige verplichtingen.

Onder de spaargelden is voor een bedrag van € 2.923 miljoen (2014: € 3.056 miljoen) aan banksparen en voor € 195 miljoen (2014: € 231 miljoen) aan levensloopsparen opgenomen.

12 OVERIGE SCHULDEN AAN KLANTEN

Specificatie overige schulden aan klanten

in miljoenen euro's	2015	2014
Onderhandse leningen	1.301	1.529
Onderhandse leningen securitisatieprogramma	763	806
Direct opvraagbare tegoeden	6.358	6.161
Hypotheekdepots	138	89
Spaardepots	2.020	1.957
Totaal	10.580	10.542

Onder de onderhandse leningen heeft € 877 miljoen (2014: € 1.076 miljoen) betrekking op Duitse schuldbrieven (Schuldscheine) uitgegeven door pensioen- en verzekeringsmaatschappijen.

Een deel van de onderhandse leningen is uitgegeven via het covered bond programma van SNS Bank. De waarde van de onderhandse leningen binnen dit programma bedraagt € 358 miljoen (2014: € 370 miljoen). Bij deze leningen is door de Covered Bond Company aanvullende zekerheid gegeven op de terugbetaling. Zie voor meer informatie over het covered bond programma, toelichting [23 Verbonden partijen](#).

De onderhandse leningen securitisatieprogramma van € 763 miljoen (2014: € 806 miljoen) zijn verstrekt door verzekeringsmaatschappijen. Deze verzekeringsmaatschappijen nemen deel aan securitisatieprogramma's waarin spaarhypotheek zijn gesecuritiseerd. Onder de vorderingen op klanten is hetzelfde bedrag aan onderhandse leningen verstrekt door SNS Bank aan de verzekeringsmaatschappijen opgenomen (voor meer informatie zie toelichting 23, paragraaf [Hypotheek gerelateerde transacties en posities met SRLEV](#)).

Ultimo 2015 is er voor € 4 miljoen (2014: € 5 miljoen) aan overige schulden aan klanten van SNS Securities gepresenteerd onder passiva aangehouden voor verkoop.

13 SCHULDEN AAN BANKEN

Specificatie schulden aan banken

in miljoenen euro's	2015	2014
Direct opvraagbaar	486	580
Repo-contracten	--	487
Onderhandse leningen	514	1.032
Totaal	1.000	2.099

De verplichtingen uit hoofde van repo-contracten zijn in 2015 nihil (2014: € 487 miljoen).

Onder de onderhandse leningen heeft € 114 miljoen (2014: € 130 miljoen) betrekking op Duitse schuldbrieven (Schuldscheine) uitgegeven door banken.

Ultimo 2015 is er voor € 25 miljoen (2014: € 4 miljoen) aan schulden aan banken van SNS Securities gepresenteerd onder passiva aangehouden voor verkoop.

14 SCHULDBEWIJZEN

Specificatie schuldbewijzen

in miljoenen euro's	2015	2014
Medium Term Notes	3.828	5.004
Schuldbewijzen uitgegeven onder securitisatieprogramma's Hermes en Pearl	2.528	5.141
Schuldbewijzen geclassificeerd tegen reële waarde via W&V (securitisatieprogramma Holland Homes)	585	1.107
Balanswaarde eind van het jaar	6.941	11.252

Onder schuldbewijzen zijn opgenomen de niet-achtergestelde obligaties en andere schuldbewijzen met een vaste of variabele rente.

MEDIUM TERM NOTES

Specificatie Medium Term Notes

in miljoenen euro's	Couponrente	Balanswaarde	Nominale waarde	Balanswaarde	Nominale waarde
		2015	2015	2014	2014
SNS Bank N.V.	Fixed	3.200	3.034	4.238	4.010
SNS Bank N.V.	Structured	414	381	503	437
SNS Bank N.V.	Floating	208	208	249	248
SNS Bank N.V.	Zero	6	10	14	21
Totaal		3.828	3.633	5.004	4.716

De Medium Term Notes hebben een looptijd korter dan 5 jaar en omvatten zowel onderhandse leningen als openbare leningen die zijn uitgegeven onder het EMTN raamwerk. Onder de Medium Term notes zijn € 2,9 miljard (2014: € 3,9 miljard) obligaties uitgegeven onder het covered bond programma door SNS Bank (voor meer informatie zie paragraaf geconsolideerde gestructureerde maatschappijen).

SCHULDBEWIJZEN UITGEGEVEN ONDER SECURITISATIEPROGRAMMA'S HERMES, PEARL EN LOWLAND

SNS Bank 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 Bank houdt hiermee een economisch belang in de vennootschappen. Op grond van dit economische belang en de overige door IFRS vastgestelde criteria voor overheersende zeggenschap, heeft SNS Bank deze vennootschappen integraal in de jaarrekening geconsolideerd.

De securitisatietransacties 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. Alle obligaties die onderdeel zijn van de securitisatie met een call-datum in 2015 zijn daadwerkelijk vervroegd afgelost. In de tabel is een overzicht opgenomen van de securitisaties per 31 december.

Overzicht schuldbewijzen uitgegeven onder securitisatieprogramma's Hermes, Pearl en Lowland

	Oorspronkelijke hoofdsom	Aanvang securitisatie	Balanswaarde Obligaties		Eerste call-optie datum	Contractuele expiratie
			2015	2014		
in miljoenen euro's						
Hermes X	1.528	09-2005	--	762	18-03-2015	01-09-2039
Hermes XI	1.528	02-2006	--	888	18-09-2015	01-09-2040
Hermes XII	2.241	10-2006	1.016	1.107	18-03-2016	01-12-2038
Hermes XV ¹	1.618	04-2008	--	1.204	18-04-2015	01-04-2042
Hermes XVIII	960	10-2012	752	820	18-09-2017	01-09-2044
Pearl 1 ¹	1.014	09-2006	984	1.014	18-09-2026	01-09-2047
Pearl 2 ¹	852	05-2007	528	594	18-09-2016	01-06-2046
Pearl 4	1.000	07-2010	--	907	18-07-2015	01-07-2047
Lowland 1	3.793	01-2012	2.556	2.898	18-02-2017	18-01-2044
Lowland 2	1.917	07-2013	1.464	1.660	18-07-2018	18-10-2042
Lowland 3	2.613	12-2013	2.100	2.335	18-12-2018	18-09-2045
Totaal	19.064		9.400	14.189		
In eigen positie			-6.872	-9.048		
Totaal			2.528	5.141		

1 Na herstructurering

Eind 2015 heeft SNS Bank obligaties van securitisatieprogramma's in eigen positie met een geamortiseerde kostprijs van € 6,9 miljard. (2014: € 9 miljard).

Senior tranches van Hermes XII, XVIII, Pearl 1, Pearl 2 worden deels en de Lowlands securitisaties geheel op eigen boek gehouden en kwalificeren als beleenbare activa bij de Europese Centrale Bank.

In 2015 zijn de schuldbewijzen uitgegeven onder securitisatieprogramma Hermes X, Hermes XI, Hermes XV en Pearl 4 afgelost.

Op 18 maart 2016 zijn de schuldbewijzen uitgegeven onder securitisatieprogramma Hermes XII afgelost.

SCHULDBEWIJZEN GECLASSIFICEERD TEGEN REËLE WAARDE MET WAARDEMUTATIES VIA WINST- EN VERLIESREKENING (SECURITISATIEPROGRAMMA'S HOLLAND HOMES)

SNS Bank heeft naast haar reguliere securitisatieprogramma's een deel van haar hypotheke gesecuritiseerd via de Holland Homes-transacties. De bij deze transacties opgerichte vennootschappen (special purpose entities) zijn gefinancierd met door deze vennootschappen uitgegeven langetermijnobligaties. De verplichtingen aan de obligatiehouders en de inkomsten uit de hypotheke zijn gematcht met behulp van interest rate swaps.

Aangezien deze derivatencontracten met partijen buiten SNS Bank zijn afgesloten, zou na consolidatie van de vennootschappen een boekhoudkundige mismatch ontstaan doordat de derivaten in tegenstelling tot de obligaties en de hypotheke worden gewaardeerd tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening. Door naast de derivaten ook de obligaties en hypotheke te waarderen tegen reële waarde via de winst- en verliesrekening wordt deze mismatch gedeeltelijk opgeheven. Bij een looptijdverschil dat ontstaat door vervroegde aflossing van de obligaties kan een mismatch ontstaan tussen de kasstromen van de hypotheke en de daaraan gerelateerde derivaten. In de waardering van de derivaten is hiermee rekening gehouden.

De securitisatietransacties kennen een zogenaamde clean-up call-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.

Naast bovengenoemde clean-up call kennen deze securitisatietransacties ook een put plus step-down structuur. Dit houdt in dat de obligatiehouder het recht heeft vanaf een vooraf bepaalde datum (put) de obligaties vervroegd te laten aflossen. Wanneer bij uitoefening van het recht door de obligatiehouder zowel SNS Bank, 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 indien 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.

Specificatie securitisatieprogramma's Holland Homes

	Oorspronkelijke hoofdsom	Aanvang securitisatie	Balanswaarde Obligaties		Datum put-optie	Contractuele expiratie
			2015	2014		
in miljoenen euro's						
Holland Homes (MBS 2000-1)	350	11-2000	92	106	n.v.t.	24-09-2030
Holland Homes (MBS 2005-1)	757	11-2005	--	462	20-12-2015	31-12-2083
Holland Homes (MBS (Oranje) 2005-1)	1.601	04-2006	493	539	20-01-2018	31-12-2083
Totaal	2.708		585	1.107		

Het contractuele niet-verdisconteerde bedrag dat afgelost zal moeten worden aan het einde van de looptijd van de obligaties bedraagt in totaal € 608 miljoen (2014: € 1.168 miljoen).

In 2015 zijn de schuldbewijzen uitgegeven onder securitisatieprogramma Holland Homes (MBS 2005-1) afgelost.

15 OVERIGE VERPLICHTINGEN

Specificatie overige verplichtingen

in miljoenen euro's	2015	2014
Overige belastingen	16	--
Overige schulden	354	1.253
Lopende rente	585	718
Totaal	955	1.971

Ultimo 2014 bestond het saldo van de overige schulden voor € 952 miljoen uit een kasgeldlening, waarvan de aflossing op 2 januari 2015 heeft plaatsgevonden.

Ultimo 2015 is er voor € 5 miljoen (2014: € 5 miljoen) aan overige verplichtingen van SNS Securities gepresenteerd onder passiva aangehouden voor verkoop.

16 OVERIGE VOORZIENINGEN

Specificatie overige voorzieningen

in miljoenen euro's	2015	2014
Reorganisatievoorziening	13	15
Overige voorzieningen	70	40
Totaal	83	55

De reorganisatievoorziening heeft betrekking op reorganisaties behorend bij lopende kostenbesparingsprogramma's.

De overige voorzieningen hebben een overwegend langlopend karakter en zijn voornamelijk gevormd in verband met de verwachte uitstroom van middelen als gevolg van lopende juridische procedures tegen SNS Bank. De gevormde voorziening

betreft de best mogelijk schatting van de verwachte uitstroom van middelen. Voor lopende procedures waarvoor geen betrouwbare schatting van het schadebedrag mogelijk is, is geen voorziening gevormd. Zie toelichting 20 Juridische procedures voor een nadere toelichting op de belangrijkste lopende procedures tegen SNS Bank.

Ultimo 2015 is voor de verkoop van SNS Securities een feitelijke verplichting opgenomen van € 22 miljoen (boekverlies). Voor meer informatie zie toelichting 19 Activa en passiva aangehouden voor verkoop.

Ten behoeve van een claim inzake Madoff fondsen is een voorziening opgenomen. Tevens bestaat een deel van de overige voorzieningen uit voorgenomen compensaties aan klanten samenhangend met spaarhypotheken.

Verloop overige voorzieningen

in miljoenen euro's	Reorganisatie-voorziening		Overige voorzieningen		Totaal	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Balanswaarde begin van het jaar	15	26	40	40	55	66
Wijziging groepsstructuur	--	4	--	--	--	4
Dotaties / vrijvallen	9	-9	35	4	44	-5
Onttrekkingen	-11	-7	-6	-4	-17	-11
Overboeking passiva aangehouden voor verkoop	--	--	1	-1	1	-1
Overige mutaties	--	1	--	1	--	2
Balanswaarde eind van het jaar	13	15	70	40	83	55

17 VOORZIENING VOOR PERSONEELSVERPLICHTINGEN

Pensioenverplichtingen

in miljoenen euro's	2015	2014
Pensioenverplichtingen	4	--
Overige personeelsverplichtingen	19	--
Totaal	23	--

De pensioenrechten van het grootste deel van de medewerkers van SNS Bank zijn ondergebracht in de toegezegde bijdrageregeling bij de zelfstandige Stichting Pensioenfonds SNS REAAL.

Omdat er verder geen in rechte afdwingbare of feitelijke verplichting bestaat om extra bijdragen te doen, worden de pensioenaanspraken en de daaraan gerelateerde beleggingen niet in de balans opgenomen. SNS Bank betaalt jaarlijks een vaste bijdrage voor de opbouw van nieuwe rechten; in 2015 is een vast percentage betaald van 21,85 procent van de bruto loonsom. De medewerkers betalen een eigen bijdrage van 4,5 procent over de pensioengrondslag (na aftrek franchise). De bestaande uitvoeringsovereenkomst met de Stichting Pensioenfonds SNS REAAL is per 1 januari 2016 verlengd tot en met 31 december 2017.

Voor deze rechten werd tot en met 31 december 2014 een voorziening voor personeelsverplichtingen conform IAS 19 in de balans van SNS REAAL opgenomen. Begin 2015 zijn de verplichtingen als gevolg van de overgang van het juridisch werkgeverschap overgegaan op SNS Bank voor zover de medewerkers daar in dienst zijn gekomen. Voor deze toegezegde pensioenregeling is een voorziening opgenomen van € 4 miljoen.

Verloop overige personeelsverplichtingen

in miljoenen euro's	2015	2014
Balanswaarde begin van het jaar	--	--
Wijziging groepsstructuur	13	--
Dotatie/vrijval overige personeelsverplichtingen	6	--
Balanswaarde eind van het jaar	19	--

Begin 2015 zijn de overige personeelsverplichtingen als gevolg van de ontvlechting van SNS REAAL overgedragen aan SNS Bank. De overige personeelsverplichtingen bestaan met name uit verstrekte kortingen aan (oud-)werknemers op hypotheek-, spaar- en zorgverzekeringsproducten na de datum van pensionering. Op de regel dotatie/vrijval overige personeelsverplichtingen is tevens het effect (€ 1 miljoen) van het actualiseren van de parameters opgenomen, waarmee de overige personeelsverplichtingen (met name de korting op hypotheekrente) worden berekend. Verder heeft de dotatie betrekking op de jubileumvoorziening.

18 ACHTERGESTELDE SCHULDEN

SNS Bank heeft in 2015 achtergestelde (Tier 2) obligaties voor een met een nominale waarde van € 500 miljoen geplaatst. Deze obligaties hebben een boekwaarde per 31 december 2015 van € 493 miljoen. De Tier 2 obligaties, met een looptijd van tien jaar, hebben een vaste couponrente van 3,75 procent, met een eenmalige mogelijkheid voor aflossing of renteaanpassing na vijf jaar.

In juni 2015 is de onderhandse lening van SNS REAAL (€ 40 miljoen) volledig afgelost. Het gemiddelde rentepercentage bedroeg 4,0 procent.

De achtergestelde schulden bij SNS Bank maken deel uit van het toetsingsvermogen dat wordt gebruikt bij het bepalen van de solvabiliteit van SNS Bank.

19 ACTIVA EN PASSIVA AANGEHOUDEN VOOR VERKOOP

De saldi van de activa en passiva aangehouden voor verkoop per 31 december 2015 bestaat volledig uit activa en passiva van SNS Securities en deze zullen naar verwachting in het tweede kwartaal van 2016 worden overgedragen als onderdeel van de verkoop van SNS Securities. Wanneer deze verkoop wordt afgerond, zal dit leiden tot een geschat boekverlies van circa € 22 miljoen (verantwoord als voorziening, zie toelichting 16 Overige voorzieningen). Het geschatte verlies op de verkoop van SNS Securities is bepaald op basis van de nettovermogenswaarde van SNS Securities per eind 2015, rekening houdend met de verkoopcondities zoals deze volgen uit het verkoopcontract. Activa en passiva aangehouden voor verkoop zijn gewaardeerd op boekwaarde of lagere reële waarde verminderd met verkoopkosten met uitzondering van activa die buiten het waarderingstoepassingsgebied van IFRS 5 vallen. De belangrijkste activa van SNS Securities zijn financiële instrumenten en vallen daarmee buiten het waarderingstoepassingsgebied van IFRS 5.

Specificatie activa aangehouden voor verkoop

in miljoenen euro's	2015	2014
Kas en kasequivalenten	4	14
Vorderingen op klanten	11	6
Beleggingen	94	125
Overige activa	1	4
Totaal	110	149

Specificatie passiva aangehouden voor verkoop

in miljoenen euro's	2015	2014
Overige schulden aan klanten	4	5
Schulden aan banken	25	4
Overige voorzieningen	--	1
Vennootschapsbelasting	3	3
Overige verplichtingen	5	5
Totaal	37	18

SNS Securities heeft meerdere intercompany posities met andere onderdelen van SNS Bank. Deze intercompany posities worden geëlimineerd bij het opstellen van de geconsolideerde jaarrekening van SNS Bank en vormen daarmee geen onderdeel van de activa en passiva aangehouden voor verkoop.

20 NIET IN DE BALANS OPGENOMEN ACTIVA EN VERPLICHTINGEN

VOORWAARDELIJKE VERPLICHTINGEN

Specificatie voorwaardelijke verplichtingen

in miljoenen euro's	2015	2014
Verplichtingen uit hoofde van onherroepelijke faciliteiten	1.255	1.471
Terugkoopverplichtingen	1.425	1.132
Totaal	2.680	2.603

De onherroepelijke faciliteiten bestaan onder meer 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.

Een deel van de vorderingen met hypothecaire zekerheid zijn in het verleden door een rechtsvoorganger van SNS Bank verkocht. Deze verkooptransactie houdt in dat SNS Bank als rechtsopvolger een terugkoopverplichting heeft op de renteherzieningsdatum van de betreffende vordering. Bij het bepalen van onderstaand vervalschema wordt rekening gehouden met een vervroegd aflossingsrisico op hypotheek van 10,8 procent (2014: 6,8 procent).

Daarnaast zijn SNS Bank en SRLEV (de vennootschap waarin de levensverzekeringsactiviteiten van VIVAT N.V zijn ondergebracht) in 2015 overeengekomen dat SNS Bank een hypotheekportefeuille van SRLEV (terug)koopt, de waarde van de terug te kopen hypotheekportefeuille is per 31 december 2015 € 461 miljoen. De hypotheek worden op maandelijkse basis teruggekocht indien een leningdeel aan bepaalde voorwaarden voldoet, zoals renteherzieningsdatum en omzetting van de aflosvorm. Bij het bepalen van onderstaand vervalschema wordt rekening gehouden met een vervroegd aflossingsrisico op hypotheek van 10,8 procent.

Vervalschema terugkoopverplichtingen

in miljoenen euro's	2015	2014
< 1 jaar	218	131
1 - 5 jaar	548	391
> 5 jaar	659	610
Totaal	1.425	1.132

GARANTIE- EN COMPENSATIESTELSLS

Op 26 november 2015 is de Europese richtlijn inzake depositogarantiestelsel geïmplementeerd in Nederlandse wetgeving. De Europese richtlijn voor het depositogarantiestelsel geeft gemeenschappelijke vereisten in de hele EU met het doel de bescherming van de spaarders te versterken. Het zorgt ervoor dat spaarders profiteren van een gegarandeerde dekking tot € 100.000 in geval van faillissement. Deze bescherming wordt gerealiseerd door voor dit depositogarantiestelsel de middelen te vergaren uit de bankensector. Een belangrijk onderdeel van de nieuwe regelgeving is een nieuw, vooraf gefinancierd depositogarantiestelsel (DGS). Banken gaan in het nieuwe DGS op kwartaalbasis premies afdragen aan een nieuw depositogarantiefonds (DGF). De hoogte van de premie die SNS bank betaalt, hangt af van het bedrag aan gegarandeerde deposito's bij SNS bank en het risicoprofiel, mede in relatie tot de andere banken die deel uitmaken van het stelsel. De doelomvang van het fonds is gelijk aan 0,8 procent van het totaal aan gegarandeerde deposito's van de banken gezamenlijk, een omvang die in 2024 moet zijn bereikt.

In 2015 is een Nationaal Resolutie Fonds (NRF) opgericht voor de financiering van ordelijke liquidaties van falende banken. Dit fonds wordt door (ex-ante) bijdragen van de banken gefinancierd. In 2016 zal het NRF worden vervangen door het Single Resolution Fonds (SRF). De benodigde middelen voor het SRF worden in acht jaar opgebouwd, met als doel het bereiken van ten minste 1 procent van het bedrag aan gedekte deposito's van alle kredietinstellingen van alle deelnemende lidstaten. In 2015 heeft SNS Bank € 13 miljoen aan het NRF bijgedragen.

TOEKOMSTIGE BETALINGSVERPLICHTINGEN

De toekomstige minimale betalingsverplichtingen operationele leasecontracten betreffen gehuurde panden.

Looptijd toekomstige minimale betalingsverplichtingen operationele leasecontracten

in miljoenen euro's	2015	2014
< 1 jaar	15	6
1 - 5 jaar	50	8
> 5 jaar	58	--
Totaal	123	14

De toekomstige betalingsverplichtingen van de operationele leasecontracten worden bij realisatie verantwoord onder de post overige operationele lasten. De belangrijkste overeenkomsten hebben verlengingsmogelijkheden. Er bestaan geen opties tot het verwerven van eigendom en geen opgelegde beperkingen uit hoofde van de leasecontracten.

SNS Bank staat garant voor de huurovereenkomst van het hoofdkantoor welke nog op naam staat van SRH (voormalig moedermaatschappij SNS REAAL). Deze huurverplichtingen zijn opgenomen in bovenstaande tabel. Een deel van het hoofdkantoor wordt weer aan een derde partij (voormalig zustermaatschappij VIVAT) onderverhuurd. Deze toekomstige huuropbrengsten bedragen voor 2015 € 1 miljoen en voor een periode van 1 tot 5 jaar € 4 miljoen. Voor een periode langer dan 5 jaar bedraagt de huuropbrengst € 1 miljoen. Het huurcontract loopt tot 1-7-2021.

De toekomstige betalingsverplichtingen uit autoleasecontracten bedragen voor 2015 € 6 miljoen en voor een periode langer dan één jaar € 4 miljoen. Er is geen verplichting voor een periode langer dan 5 jaar.

SNS Bank heeft voor de IT ondersteuning enkele grote langlopende contracten afgesloten voor een bedrag van € 24 miljoen (2014: 12 miljoen).

Looptijd toekomstige IT verplichtingen

in miljoenen euro's	2015	2014
< 1 jaar	12	6
1 - 5 jaar	12	6
> 5 jaar	--	--
Totaal	24	12

JURIDISCHE PROCEDURES

SNS Bank en haar dochterondernemingen zijn en kunnen van tijd tot tijd betrokken worden bij overheids-, gerechtelijke en arbitrageprocedures die betrekking hebben op vorderingen die voortvloeien uit de normale bedrijfsuitoefening. Deze procedures kunnen worden ingesteld door en tegen de betreffende vennootschap. De belangrijkste procedures worden hieronder beschreven.

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. 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 heeft hoger beroep ingesteld. Ten behoeve van de claim is een voorziening getroffen.

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 in New York, waarin vele financiële instellingen wereldwijd zijn gedagvaard in soortgelijke procedures, bevinden zich in een overwegend beginnend stadium. SNS Bank zal zich krachtig verdedigen en kan op dit moment geen betrouwbare inschatting maken van een eventuele voorziening als gevolg van deze vorderingen. Ten aanzien van een aantal belangrijke voorvragen met betrekking tot de claim op de BVI is tot in laatste instantie een uitspraak gedaan die in het voordeel is van SNS Bank.

Procedures naar aanleiding van de nationalisatie

Algemeen

Diverse oorspronkelijke rechthebbenden van de in 2013 door de Staat onteigende effecten en vermogensbestanddelen van SNS Bank zijn juridische procedures gestart om hun schade vergoed te krijgen. Per datum van het opmaken van de jaarrekening zijn er (nog) geen gerechtelijke procedures gestart tegen SNS Bank anders dan hierna vermeld. Op dit moment is nog geen inschatting te maken van zowel de kans dat mogelijke juridische procedures van oorspronkelijke rechthebbenden of overige betrokkenen bij de nationalisatie tot een verplichting zullen leiden als de hoogte van de financiële impact op SNS Bank. Om die reden zijn ten aanzien van mogelijke juridische procedures door oorspronkelijk rechthebbenden of overige betrokkenen eind 2015 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 en/of kasstromen van SNS Bank.

Enquêteprocedure Vereniging van Effectenbezitters

In november 2014 heeft de Vereniging van Effectenbezitters (de 'VEB') bij de Ondernemingskamer te Amsterdam een verzoekschrift ingediend tot het houden van een enquête naar het beleid van SNS REAAL, thans SRH, SNS Bank en het

voormalige SNS Property Finance, thans Propertize, over de periode 2006 tot heden. De bevoegdheid tot het indienen van een verzoekschrift tot het houden van een enquête is door SRH, SNS Bank en Propertize betwist. De Ondernemingskamer heeft het verzoek ten aanzien van SRH toegewezen en ten aanzien van Propertize afgewezen. De beslissing ten aanzien van SNS Bank heeft de Ondernemingskamer vooralsnog aangehouden. SRH is in oktober 2015 tegen de toewijzing van het verzoek in cassatie gegaan. SNS Bank en Propertize hebben zich bij dit cassatieverzoek aangesloten. Alleen wanneer de VEB onherroepelijk ontvankelijk wordt geoordeeld in haar verzoek, kunnen de inhoudelijke gronden van het verzoek worden behandeld.

Verklaringen uit hoofde van art. 2:403 BW Propertize c.s.

Deze procedure houdt geen rechtstreeks verband met het onteigeningsbesluit maar vloeit voort uit de daarop volgende verzelfstandiging van Propertize B.V. In het kader van die verzelfstandiging hebben SRH en SNS Bank de in het verleden voor Propertize c.s. afgegeven 403-verklaringen ingetrokken. Door het verstrijken van de verzettermijn is deze intrekking voor alle crediteuren onherroepelijk geworden, met uitzondering van twee partijen die vorderingen op Propertize c.s. pretenderen: Commerzbank en - zakelijk weergegeven - de curatoren in de faillissementen van de 2SQR- vennootschappen, voormalige cliënten van Propertize. In januari 2015 is het door deze partijen ingestelde verzet tegen de intrekking van de 403-verklaringen door de rechtbank gegrond verklaard. SRH, SNS Bank en ook Propertize hebben hiertegen hoger beroep ingesteld bij de Ondernemingskamer van het hof Amsterdam. Eind december 2015 heeft ook de Ondernemingskamer het verzet gegrond verklaard. SRH en SNS Bank zijn in cassatie gegaan. De uitkomst van deze verzetprocedure heeft als zodanig geen materiële betekenis voor de balans van SNS Bank. Voor de onderliggende, door Propertize betwiste, gepretendeerde vorderingen zijn geen voorzieningen getroffen.

De curatoren in de faillissementen van de 2SQR-vennootschappen zijn inmiddels een procedure bij de rechtbank begonnen over hun gepretendeerde vordering op Propertize – waarvoor zij SNS Bank aansprakelijk houden op grond van de 403-verklaring. In deze procedure vindt aldus de inhoudelijke beoordeling van de gepretendeerde vordering plaats.

Verder hebben enkele wederpartijen van Propertize, die juridische procedures voeren tegen Propertize, daarbij tevens SNS Bank gedaagd. De juridische grondslag daarvan is onduidelijk en SNS Bank acht de kans van slagen van deze vorderingen tegen SNS Bank ook beperkt.

Overige procedures relevant voor SNS Bank

Verder zijn er nog procedures waarbij SNS Bank geen (proces)partij of rechtstreeks onderwerp van onderzoek is maar het verloop en uitkomst van deze trajecten mogelijk materiële invloed kan hebben op de positie van SNS Bank.

Dit geldt allereerst voor de door rechthebbenden van de oteigende effecten en vermogensbestanddelen van SRH en SNS Bank gestarte schadeloosstellingsprocedure bij de Ondernemingskamer. In de door de Ondernemingskamer op 11 juli 2013 gewezen tussenbeschikking heeft de Ondernemingskamer onder meer uitgangspunten voor de waardebeoordeling gegeven. De Hoge Raad heeft zich in zijn arrest van 20 maart 2015 over die uitgangspunten uitgesproken.

Een van de uitgangspunten was dat de schadeloosstelling hoger moet zijn dan het aanbod van € 0, omdat de Minister dat aanbod onvoldoende heeft toegelicht. Volgens de Hoge Raad moet de Ondernemingskamer zelf, dus los van het aanbod, de schadeloosstelling vaststellen, en daarvoor is niet van belang hoe de Minister zijn aanbod heeft toegelicht. Dat betekent dat de schadeloosstelling alsnog op € 0 zou kunnen uitkomen.

Daarnaast beoordeelt de Hoge Raad een groot aantal andere door de Ondernemingskamer gegeven uitgangspunten voor de schadeloosstelling, waaronder de betekenis van de beurskoers voor de waardebeoordeling en de vraag of rekening mag worden gehouden met het optreden van De Nederlandsche Bank voorafgaand aan de oteigening (het zogenaamde SREP-besluit). Op diverse punten worden nieuwe uitgangspunten geformuleerd. Het gevolg van de uitspraak van de Hoge Raad is dat de schadeloosstellingsprocedure, die bij de Ondernemingskamer wordt voortgezet, op diverse punten moet worden bijgesteld.

De Ondernemingskamer heeft – met inachtneming van de in het arrest van de Hoge Raad van 20 maart 2015 gegeven kaders – bij beschikking van 26 februari 2016 bepaald dat de waarde van de oteigende effecten en vermogensbestanddelen, en derhalve of een schadeloosstelling verschuldigd is, dient te worden vastgesteld door deskundigenonderzoek. In dat verband heeft de Ondernemingskamer drie deskundigen benoemd, die het onderzoek zullen gaan uitvoeren. Uit de beschikking volgt dat de Ondernemingskamer ernaar streeft dat de deskundigen op 1 oktober 2016 hun onderzoeksrapport opleveren. Een eventuele uit deze procedure voortvloeiende schadeloosstelling wordt voldaan door de Staat.

Daarnaast heeft een aantal partijen de uitkomst van de beroepsprocedure bij de Raad van State, waarbij het onteigeningsbesluit in stand is gelaten, ter toetsing voorgelegd aan het Europees Hof voor Rechten van de Mens ('EHRM'). Bij uitspraken van 14 januari 2014 en 11 februari 2014 heeft het EHRM de zaken op een aantal onderdelen niet-ontvankelijk verklaard en voor het overige geoordeeld dat momenteel nog nationale procedures aanhangig zijn over (eventuele) compensatie in verband met de onteigening. Het gaat daarbij met name om de schadeloosstellingsprocedure voor de Ondernemingskamer. Een hernieuwde rechtsgang naar het EHRM na het onherroepelijk eindigen van de Ondernemingskamer-procedure behoort tot de mogelijkheden. Deze rechtsgang zal dan echter in beginsel alleen betrekking kunnen hebben op de procesgang rondom de schadeloosstelling in verband met de nationalisatie. Het EHRM heeft bij uitspraak van 9 april 2015 namelijk geoordeeld dat de beroepsprocedure zelf als rechtmatig heeft te gelden. Het EHRM verklaarde de hiertegen gerichte klachten niet-ontvankelijk. Het Hof stelde dat obligatiehouders tijdens het proces van de onteigening niet geconfronteerd werden met een oneerlijk nadeel.

Overig

AFM onderzoek rentederivaten

SNS Bank heeft in 2014 en 2015 op verzoek van de AFM de rentederivaten van haar klanten herbeoordeeld met het doel om vast te stellen of de klant in het verleden adequaat is geadviseerd. Deze herbeoordeling zag op rentederivaten die op 1 april 2014 nog niet waren geëindigd. SNS Bank heeft betrokken klanten medio 2015 persoonlijk geïnformeerd over de uitkomsten van deze beoordeling.

De AFM heeft op 4 december 2015 aan SNS Bank laten weten dat er mogelijk een nieuwe herbeoordeling van de rentederivaten moet plaatsvinden. SNS Bank is sindsdien met de AFM hierover in gesprek geweest. Op 1 maart 2016 hebben de AFM en de Minister van Financiën bekend gemaakt dat er drie onafhankelijke deskundigen worden benoemd. Deze deskundigen zullen met de banken een uniform herstelkader overeenkomen. Volgens de AFM en de Minister van Financiën zal dit kader voorschrijven hoe de nieuwe herbeoordelingen moeten plaatsvinden en welke herstelacties uitgevoerd moeten worden. SNS Bank heeft aangegeven in te stemmen met deze aanpak. Omdat vooralsnog onduidelijk is wat de exacte omvang en reikwijdte van het uniform herstelkader zal zijn, kan op dit moment geen betrouwbare inschatting worden gemaakt van een eventuele voorziening.

21 SPECIFIEKE TOELICHTING FINANCIËLE INSTRUMENTEN

Reële waarde van financiële activa en passiva

in miljoenen euro's	2015		2014	
	Reële waarde	Balanswaarde	Reële waarde	Balanswaarde
FINANCIËLE ACTIVA				
BELEGGINGEN				
- Reële waarde via de W&V: Handelsdoeleinden	668	668	817	817
- Reële waarde via de W&V: Aangewezen	--	--	--	--
- Voor verkoop beschikbaar	5.708	5.708	6.184	6.184
Derivaten	1.993	1.993	2.702	2.702
Vorderingen op klanten	51.674	49.217	54.932	52.834
Vorderingen op banken	2.081	2.081	2.604	2.604
Overige activa	278	278	284	284
Kas en kasequivalenten	2.259	2.259	1.968	1.968
Activa aangehouden voor verkoop	110	110	149	149
Totaal financiële activa	64.771	62.314	69.640	67.542
FINANCIËLE PASSIVA				
Achtergestelde schulden	492	493	41	40
Schuldbewijzen	7.241	6.941	11.672	11.252
Derivaten	2.189	2.189	3.266	3.266
Spaargelden	37.557	36.860	36.369	35.666
Overige schulden aan klanten	10.907	10.580	10.858	10.542
Schulden aan banken	1.024	1.000	2.172	2.099
Overige verplichtingen	955	955	1.971	1.971
Passiva aangehouden voor verkoop	37	37	18	18
Totaal financiële passiva	60.402	59.055	66.367	64.854

De tabel geeft inzicht in de reële waarde van de financiële activa en passiva van SNS Bank. Hierbij is voor een aantal waarderingen gebruik gemaakt van schattingen. In deze tabel zijn enkel de financiële activa en financiële passiva opgenomen. De balansposten die niet voldoen aan de definitie van een financieel actief of passief zijn niet in deze tabel opgenomen. Het totaal van de hierboven weergegeven reële waarde geeft niet de onderliggende waarde van SNS Bank weer en dient derhalve niet als zodanig te worden geïnterpreteerd.

De reële waarden vertegenwoordigen de bedragen waarvoor de financiële instrumenten op de balansdatum tussen marktpartijen hadden kunnen worden verhandeld in een ordelijke transactie. De reële waarde van financiële activa en passiva is gebaseerd op genoteerde marktprijzen, voor zover deze beschikbaar zijn. Voor het geval dat actieve marktprijzen ontbreken, zijn er diverse waarderingsmethoden gehanteerd om de reële waarde van deze instrumenten te bepalen. De parameters van deze waarderingsmethoden kunnen subjectief zijn en maken gebruik van diverse veronderstellingen, bijvoorbeeld met betrekking tot de disconteringsvoet en het tijdstip en de omvang van de verwachte toekomstige kasstromen. De mate van subjectiviteit is van invloed op de reële waarde hiërarchie, welke in de paragraaf "Hiërarchie reële waardebeoordeling bij financiële instrumenten" wordt behandeld. Waar mogelijk en beschikbaar, maken deze modellen gebruik van informatie die waarneembaar is in de relevante markt. Veranderingen in de veronderstellingen kunnen de geschatte reële waarden significant beïnvloeden. De belangrijkste veronderstellingen zijn in de volgende paragraaf per balanspost toegelicht.

Voor financiële activa en passiva waarvan waardering tegen geamortiseerde kostprijs plaatsvindt, is de reële waarde getoond exclusief overlopende rente. De overlopende rente van deze instrumenten valt onder de rubriek overige activa of overige verplichtingen.

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 van actieve markten of overige beschikbare marktinformatie. De reële waarden van rentedragende waardepapieren, voor zover geen hypothecaire leningen, zijn eveneens gebaseerd op beurskoersen of – indien er geen actieve beurskoersen zijn te verkrijgen – op de contante waarde van de verwachte toekomstige kasstromen. Deze contante waarden zijn gebaseerd op de relevante marktrente zoals deze van toepassing is met inachtneming van de liquiditeit, de kredietwaardigheid en de looptijd van de betreffende belegging.

Vorderingen op klanten

De reële waarde van de hypotheekleningen wordt bepaald op basis van een contante-waarde methode. De rentecurve, die wordt gebruikt om de verwachte kasstromen van hypothecaire vorderingen contant te maken, is het gemiddelde van de laagste vijf hypotheekrentes in de markt, gecorrigeerd voor rentes die als niet representatief worden beschouwd ('teaserrates'). Deze rente kan per deelportefeuille verschillen als gevolg van verschillen in looptijd, bevoorschottingsklasse en aflossingsvorm. Bij het bepalen van de verwachte kasstromen wordt rekening gehouden met verwachte toekomstige vervroegde aflossingen.

De reële waarde van overige 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.

Derivaten

De reële waarden van bijna alle derivaten zijn gebaseerd op waarneembare marktinformatie, zoals markttrentes en valutakoersen. Voor een aantal instrumenten waarvoor niet alle informatie in de markt waarneembaar is, worden schattingen of aannames gebruikt binnen een netto contante waarde model of een optiewaarderingsmodel om de reële waarde te bepalen. Bij het bepalen van de reële waarde wordt rekening gehouden met het kredietrisico dat een marktpartij zou inprijzen.

Vorderingen op banken

Door het kortlopende karakter van de leningen die onder de vorderingen op banken vallen, wordt de balanswaarde geacht een redelijke benadering te zijn van de reële waarde.

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.

Achtergestelde schulden

De reële waarde van achtergestelde schulden is geschat op basis van de contante waarde van de verwachte toekomstige kasstromen, gebruikmakend van de interestvoet plus een risico-opslag. De risico-opslag is gebaseerd op het door de markt veronderstelde kredietrisico dat houders van deze achtergestelde instrumenten hebben ten opzichte van SNS Bank of de entiteit binnen de SNS Bank groep die de contractuele verplichting heeft, gedifferentieerd naar looptijd en type instrument.

Schuldbewijzen

De reële waarde van de schuldbewijzen is geschat op basis van de contante waarde van de toekomstige kasstromen, gebruik makend van de interestvoet plus een risico-opslag. De risico-opslag is gebaseerd op het door de markt veronderstelde kredietrisico dat houders van deze instrumenten hebben ten opzichte van SNS Bank.

Schulden aan klanten

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 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 Internal Funds Transfer Price-curve (IFTP) van SNS Bank gebruikt.

Schulden aan banken

De reële waarde van de schulden aan banken is geschat op basis van de contante waarde van de toekomstige geldstromen, gebruikmakend van de interestvoet plus een risico-opslag. De risico-opslag is gebaseerd op het door de markt veronderstelde kredietrisico dat houders van deze instrumenten hebben ten opzichte van SNS Bank, gedifferentieerd naar looptijd en type instrument. Voor schulden met een looptijd van maximaal een maand wordt de balanswaarde geacht een redelijke benadering te zijn van de reële waarde.

Overige verplichtingen

De balanswaarde van de overige verplichtingen wordt geacht een redelijke benadering te zijn van de reële waarde.

Hiërarchie reële waardebeoordeling bij financiële instrumenten

Een belangrijk deel van de financiële instrumenten wordt in de balans opgenomen tegen reële waarde. Daarnaast wordt de reële waarde van de overige financiële instrumenten toegelicht. De volgende tabel verdeelt deze instrumenten over level 1, level 2 en level 3. Er wordt geen levelindeling gegeven van de financiële activa en passiva, waarbij de boekwaarde een redelijke benadering is van de reële waarde.

Nadere toelichting van de levelindeling

Voor financiële instrumenten die tegen reële waarde op de balans staan of waarvoor de reële waarde wordt toegelicht, wordt deze reële waarde ingedeeld in een level. Dit level is afhankelijk van de parameters die gebruikt worden om de reële waarde te bepalen en geeft verder inzicht in de waardering. Hieronder worden de verschillende levels uiteengezet:

Level 1 – Reële waarde gebaseerd op gepubliceerde koersen in een actieve markt

Van alle financiële instrumenten in deze waarderingscategorie zijn gepubliceerde koersen afkomstig van een beurs, broker of prijsinstelling beschikbaar. 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

De categorie bevat financiële instrumenten waarvoor geen afgegeven prijzen beschikbaar zijn, maar waarvan de reële waarde is bepaald met behulp van modellen waarbij de parameters bestaan uit beschikbare marktinformatie. Het gaat bij deze instrumenten met name om onderhands afgesloten derivaten. In deze categorie vallen verder beleggingen waarvan prijzen zijn afgegeven door brokers, maar waarvan tevens is geconstateerd 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 sectorindelingen.

Level 3 – Reële waarde niet gebaseerd op beschikbare marktinformatie

De financiële instrumenten in deze categorie zijn voor een significant deel bepaald aan de hand van niet in de markt waarneembare aannames en parameters. Dit zijn bijvoorbeeld veronderstelde defaultpercentages behorend bij een bepaalde rating. De level 3-waarderingen van beleggingen (aandelen) zijn gebaseerd op quotes afkomstig uit niet-liquide markten. De derivaten in level 3 zijn verbonden aan enkele hypotheeksecuritisaties en de waardering is deels afhankelijk van de onderliggende hypotheekportefeuilles en bewegingen in risicospreads.

Hiërarchie financiële instrumenten 31 december 2015

in miljoenen euro's	Boekwaarde	Level 1	Level 2	Level 3	Totaal reële waarde
FINANCIËLE ACTIVA GEWAARDEERD OP REËLE WAARDE					
BELEGGINGEN					
- Reële waarde via W&V: Handelsdoeleinden	668	668	--	--	668
- Reële waarde via W&V: Aangewezen	--	--	--	--	--
- Voor verkoop beschikbaar	5.708	5.502	179	27	5.708
Derivaten	1.993	--	1.786	207	1.993
Vorderingen op klanten ¹	2.047	--	--	2.047	2.047
Activa aangehouden voor verkoop	94	3	90	1	94
FINANCIËLE ACTIVA NIET GEWAARDEERD OP REËLE WAARDE					
Vorderingen op klanten ¹	47.170	--	--	49.627	49.627
Vorderingen op banken	2.081	--	--	--	--
Overige activa	278	--	--	--	--
Kas en kasequivalenten	2.259	--	--	--	--
Activa aangehouden voor verkoop	16	--	--	--	--
FINANCIËLE PASSIVA GEWAARDEERD OP REËLE WAARDE					
Derivaten	2.189	--	1.842	347	2.189
Schuldbewijzen ¹	585	--	--	585	585
FINANCIËLE PASSIVA NIET GEWAARDEERD OP REËLE WAARDE					
Achtergestelde schulden	493	--	492	--	492
Schuldbewijzen ¹	6.356	--	--	6.656	6.656
Spaargelden	36.860	--	33.831	3.726	37.557
Overige schulden aan klanten	10.580	--	10.907	--	10.907
Schulden aan banken	1.000	--	1.024	--	1.024
Overige verplichtingen	955	--	--	--	--
Passiva aangehouden voor verkoop	37	--	--	--	--

1 Een deel van de Vorderingen op klanten en Schuldbewijzen staat gewaardeerd op reële waarde en het resterende deel op geamortiseerde kostprijs

Hiërarchie financiële instrumenten 31 december 2014

in miljoenen euro's	Boekwaarde	Level 1	Level 2	Level 3	Totaal reële waarde
FINANCIËLE ACTIVA GEWAARDEERD OP REËLE WAARDE					
BELEGGINGEN					
- Reële waarde via W&V: Handelsdoeleinden	817	816	1	--	817
- Reële waarde via W&V: Aangewezen	--	--	--	--	--
- Voor verkoop beschikbaar	6.184	5.923	250	11	6.184
Derivaten	2.702	--	2.323	379	2.702
Vorderingen op klanten ¹	2.206	--	--	2.206	2.206
Activa aangehouden voor verkoop	125	1	120	4	125
FINANCIËLE ACTIVA NIET GEWAARDEERD OP REËLE WAARDE					
Vorderingen op klanten ¹	50.628	--	--	52.726	52.726
Vorderingen op banken	2.604	--	--	--	--
Overige activa	284	--	--	--	--
Kas en kasequivalenten	1.968	--	--	--	--
Activa aangehouden voor verkoop	24	--	--	--	--
FINANCIËLE PASSIVA GEWAARDEERD OP REËLE WAARDE					
Derivaten	3.266	--	2.589	677	3.266
Schuldbewijzen ¹	1.107	--	--	1.107	1.107
FINANCIËLE PASSIVA NIET GEWAARDEERD OP REËLE WAARDE					
Achtergestelde schulden	40	--	41	--	41
Schuldbewijzen ¹	10.145	--	--	10.565	10.565
Spaargelden	35.666	--	31.277	5.092	36.369
Overige schulden aan klanten	10.542	--	10.858	--	10.858
Schulden aan banken	2.099	--	2.172	--	2.172
Overige verplichtingen	1.971	--	--	--	--
Passiva aangehouden voor verkoop	18	--	--	--	--

1 Een deel van de Vorderingen op klanten en Schuldbewijzen staat gewaardeerd op reële waarde en het resterende deel op geamortiseerde kostprijs

Verloop financiële instrumenten gewaardeerd op reële waarde level 3 2015

in miljoenen euro's	Voor verkoop beschikbaar	Vorderingen op klanten	Activa aangehouden voor verkoop	Derivaten		Schuldbewijzen
				Activa	Passiva	
Balanswaarde begin van het boekjaar	11	2.206	4	379	677	1.107
Verschuiving naar level 3	--	--	--	--	--	--
Aankoop/verstrekkingen	6	--	--	--	--	--
Ongerealiseerde opbrengsten of verliezen verwerkt via W&V	--	1	--	-152	-307	37
Ongerealiseerde opbrengsten of verliezen verwerkt via eigen vermogen	16	--	--	--	--	--
Mutatie lopende rente	--	--	--	-20	-23	--
Verkoop/afwikkeling	-6	-159	-3	--	--	-560
Overig	--	-1	--	--	--	1
Balanswaarde eind van het boekjaar	27	2.047	1	207	347	585

Verloop financiële instrumenten gewaardeerd op reële waarde level 3 2014

in miljoenen euro's	Voor verkoop beschikbaar	Vorderingen op klanten	Activa aangehouden voor verkoop	Derivaten		Schuldbewijzen
				Activa	Passiva	
Balanswaarde begin van het boekjaar	11	--	--	--	242	--
Verschuiving naar level 3	1	2.206	4	379	386	1.107
Ongerealiseerde opbrengsten of verliezen verwerkt via W&V	--	--	--	--	49	--
Verkoop/afwikkeling	-1	--	--	--	--	--
Balanswaarde eind van het boekjaar	11	2.206	4	379	677	1.107

Onderverdeling financiële instrumenten level 3

in miljoenen euro's	2015	2014
Obligaties van financiële instellingen	1	4
Aandelen	27	11
Derivaten	207	379
Vorderingen op klanten	2.047	2.206
Totaal activa	2.282	2.600
Derivaten	347	677
Schuldbewijzen	585	1.107
Totaal passiva	932	1.784

Gevoeligheid van level 3 waarderingen financiële instrumenten

Level 3-financiële instrumenten worden grotendeels gewaardeerd met een netto contante waarde methodiek waarin met behulp van marktdata verwachtingen over en projecties van toekomstige kasstromen teruggerekend worden naar een contante waarde. De modellen maken gebruik van in de markt waarneembare informatie, zoals rentecurves, of niet in de markt waarneembare informatie zoals aannames over bepaalde kredietopslagen of aannames over klantgedrag. In het geval van een level 3 instrument kan de waardering significant wijzigen als gevolg van wijzigingen in deze aannames.

Gevoeligheden niet-observeerbare parameters financiële instrumenten level 3

in miljoenen euro's	Waarderings-techniek	Belangrijkste aanname	Boekwaarde	Redelijkerwijs mogelijke alternatieve aannames	
				Toename in reële waarde	Afname in reële waarde
Activa					
Vorderingen op klanten	Verdisconteerde kasstromen	Disconteringscurve / pre-payment rate	2.047	47	45
Derivaten	Verdisconteerde kasstromen	Disconteringscurve / pre-payment rate	207	14	17
PASSIVA					
Schuldbewijzen	Verdisconteerde kasstromen	Disconteringscurve	585	6	6
Derivaten	Verdisconteerde kasstromen	Disconteringscurve / pre-payment rate	347	15	17

Onder de derivaten aan passivazijde van de balans zijn bepaalde contracten opgenomen waarbij met de tegenpartij vaste pre-payment rates zijn afgesproken. Deze contracten zijn niet gevoelig voor veranderingen in de pre-payment rates.

De belangrijkste niet in de markt waarneembare parameters bij de reële waarde bepaling van de level 3-instrumenten zijn de gehanteerde inschatting van vervroegde aflossingen en de verdisconteringscurve. Met betrekking tot de

verdisconteringscurve zijn met name de aannames om de kredietopslag te bepalen niet in de markt waarneembaar. SNS Bank heeft de verdisconteringscurve met 50 bps naar boven of beneden aangepast en de verwachting van vervroegde aflossingen met 1 procent laten toenemen en afnemen om de gevoeligheid aan te tonen. Hierbij dient te worden opgemerkt dat er een directe relatie is tussen de reële waardes van de vorderingen op klanten, de schuldbewijzen en een deel van de derivaten, aangezien deze posities onderdeel zijn van een securitisatiestructuur. Eventuele waardeveranderingen van de vorderingen op klanten, worden daardoor gecompenseerd door waardeveranderingen op de schuldbewijzen en derivaten. De overige level 3-derivaten hebben eveneens betrekking op securisatietransacties. Ook hierbij geldt dat er sprake is van een relatie tussen de reële waardes. Dit is het gevolg van het feit dat de derivaten van de SPV's (front swaps) die onderdeel zijn van de securisatieprogramma's Hermes, Pearl en Lowland door SNS Bank met dezelfde tegenpartijen zijn tegengesloten (back swaps). Hierdoor is de waardeverandering van de front en back swaps altijd vergelijkbaar, maar tegengesteld. De level 3-derivaten die betrekking hebben op de SPV's van de Holland Homes securisatieprogramma's zijn niet door SNS Bank tegengesloten.

In onderstaande tabel worden de veranderingen in reële waarde weergegeven die door kredietrisico worden veroorzaakt.

Veranderingen in reële waarde door kredietrisico

in miljoenen euro's	Balanswaarde		Geaccumuleerde veranderingen in reële waarde door kredietrisico	
	2015	2014	2015	2014
Vorderingen op klanten	2.047	2.206	16	-73
Totaal activa	2.047	2.206	16	-73
Schuldbewijzen	585	1.107	-23	-61
Totaal passiva	585	1.107	-23	-61

De geaccumuleerde veranderingen in reële waarde als gevolg van kredietrisico in de vorderingen op klanten bedraagt € 16 miljoen (2014: € 73 miljoen negatief). Dit is berekend vanaf 2010, het moment dat de (hypothecaire) vorderingen door SNS Bank zijn opgenomen op de balans. De mutatie als gevolg van kredietrisico in 2015 is € 89 miljoen (2014: €35 miljoen).

Bijzondere waardeverminderingen en terugnemingen naar categorie

in miljoenen euro's	Level 1		Level 2		Level 3		Total	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Aandelen	--	--	--	--	--	1	--	1
Totaal	--	--	--	--	--	1	--	1

SNS Bank 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 Bank verantwoordt een bijzondere waardevermindering op financiële instrumenten indien bij het financieel instrument sprake is van een tot verlies leidende gebeurtenis. Ter identificatie hiervan worden de financiële instrumenten periodiek beoordeeld aan de hand van een aantal door het Financial Committee vastgestelde criteria. Financiële instrumenten die aan één of meer van deze criteria voldoen worden individueel geanalyseerd en beoordeeld. Uit deze analyse wordt geconcludeerd of sprake is van een tot verlies leidende gebeurtenis.

Verschuivingen tussen categorieën 2015

In 2015 hebben geen significante verschuivingen plaatsgevonden.

Verschuivingen tussen categorieën 2014

in miljoenen euro's	naar Level 1	naar Level 2	naar Level 3	Totaal
VAN:				
Gebaseerd op beschikbare marktinformatie (Level 2)	409	--	4.082	4.491

Verschuivingen tussen level 2 en 1

Begin 2014 heeft er een verschuiving plaatsgevonden van level 2 naar level 1 voor een bedrag van € 409 miljoen aan beleggingen voor verkoop beschikbaar. Deze verschuiving is het gevolg van een verdere verfijning van de levelindeling.

Verschuivingen tussen level 2 en 3

Ultimo 2014 heeft er een verschuiving plaatsgevonden van level 2 naar level 3 voor een bedrag van € 2.206 miljoen aan vorderingen op klanten, € 379 miljoen aan derivaten aan activazijde, € 386 miljoen aan derivaten aan passivazijde en € 1.107 miljoen aan schuldbewijzen. Deze verschuivingen zijn het resultaat van een nieuwe methodiek voor het bepalen van de reële waarde van de hypotheekportefeuille van SNS Bank. De vorderingen op klanten worden gewaardeerd op basis van deze methodiek en de waardering van de derivaten en schuldbewijzen zijn hiervan afgeleid.

22 HEDGING EN HEDGE ACCOUNTING

De hedgestrategieën van SNS Bank zijn gericht op de beheersing van het renterisico en het valutarisico. Onder IFRS worden derivaten gewaardeerd op reële waarde in de balans en worden reële waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening verantwoord. In het geval de reële waardebeweging 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 derivaten voor handelsdoeleinden zijn in dit overzicht niet opgenomen.

Derivaten voor hedgedoeleinden 2015

in miljoenen euro's	Nominale waarden				Reële waarde	
	< 1 jaar	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Totaal	Positief	Negatief
RENTECONTRACTEN						
- Swaps en FRAs	9.896	22.492	14.891	47.279	1.758	-1.984
- Opties	705	1.065	200	1.970	4	--
VALUTA CONTRACTEN						
- Swaps	15	1	22	38	35	--
- Forwards	--	--	--	--	--	--
Totaal	10.616	23.558	15.113	49.287	1.797	-1.984

Derivaten voor hedgedoeleinden 2014

in miljoenen euro's	Nominale waarden				Reële waarde	
	< 1 jaar	1 - 5 jaar	> 5 jaar	Totaal	Positief	Negatief
RENTECONTRACTEN						
- Swaps en FRAs	13.274	30.142	14.119	57.535	2.470	-3.069
- Opties	3.110	1.405	710	5.225	6	--
VALUTA CONTRACTEN						
- Swaps	69	15	22	106	47	-13
- Forwards	--	--	--	--	--	--
Totaal	16.453	31.562	14.851	62.866	2.523	-3.082

De nominale waarden betreffen de contractueel vastgelegde rekeneenheden die worden gebruikt ter bepaling van de contractuele kasstromen uit derivaten. Deze nominale waarden geven géén indicatie van de omvang van de kasstromen en het aan de transacties verbonden marktrisico en kredietrisico.

HEDGING

De derivaten worden voor de volgende doeleinden gebruikt:

- afdekken van het basisrisico;
- managen van de duration van het eigen vermogen. Het beleid is dat deze tussen de 0 en 8 ligt;
- indekken van specifieke embedded opties in hypotheek. Het gaat hierbij om hypotheek waarbij de rente niet boven een plafond kan stijgen of waarbij rentebewegingen gedempt worden doorberekend aan de cliënt;
- omzetten van vastrentende funding in variabele funding;
- indekken van het offerterisico bij het aanbieden van hypotheek wanneer er sprake is van substantiële productie in rentevaste hypotheek;
- het afdekken van valutarisico door het omzetten van niet-euro-funding in euro-funding; en
- hedgen van risico's in beleggingsportefeuilles.

HEDGE ACCOUNTING

Bij het merendeel van de in de vorige paragraaf toegelichte hedgestrategieën past SNS Bank hedge accounting toe. Hierbij bestaat naast het hoofdonderscheid tussen fair value hedges en cashflow hedges ook een onderscheid tussen micro hedges en macro hedges. Bij micro hedges worden risico's op afzonderlijke contracten of een groep van afzonderlijke contracten gehedged. Bij macro hedges wordt van een portefeuille een bepaald volume aangewezen waarvan het renterisico wordt gehedged. SNS Bank past de volgende vormen van hedge accounting toe:

Fair value hedges

Hedging van het renterisico in het bankboek (macro hedge)

De portefeuille die wordt gehedged bestaat uit de rentevaste hypotheek en rentevaste onderhandse leningen van SNS Bank. Dit zijn hypotheek en onderhandse leningen die als rentetype een rentevaste periode hebben van meer dan 6 maanden. De hedginginstrumenten zijn renteswaps die zijn aangegaan in het kader van renterisicosturing in het ALM-proces. Het risico dat wordt gehedged is het risico van de mutatie in de marktwaarde van de portefeuille als gevolg van bewegingen van de marktrente.

Hedging van embedded derivaten in hypotheek (macro hedge)

De hypotheekportefeuille bevat hypotheek waarin rentederivaten in de hypotheek zijn gestructureerd. Deze zogenoemde 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 Bank 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 coupons met een multiplier of een leverage-factor vallen onder het fundingprogramma. SNS Bank 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. 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.

Cashflow hedges

Hedging van het offerterisico van hypotheek

Het offerterisico dat 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 2015 bruto € 55,6 miljoen positief (2014: bruto € 4,5 miljoen negatief).

Hedging van variabele rentestromen

Het risico van variabele rentecashflows op kaspositie, variabele hypotheekleningen 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 2015 bruto € 20,6 miljoen positief (2014: bruto € 110,4 miljoen positief).

23 VERBONDEN PARTIJEN

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 Bank onderhoudt in het kader van haar gewone bedrijfsvoering verschillende soorten normale zakelijke relaties met verbonden ondernemingen en partijen. De verbonden partijen van SNS Holding kunnen zijn SNS Bank, geassocieerde deelnemingen, joint ventures, SNS REAAL (nu SRH), VIVAT, SNS REAAL Pensioenfonds, Stichting administratiekantoor beheer financiële instellingen (NLF), de Nederlandse Staat en het topkader inclusief naaste familieleden. De relaties met deze verbonden partijen zijn vooral op het gebied van gewone bancaire- en verzekeringsactiviteiten, belastingen en andere administratieve relaties.

Transacties met verbonden partijen hebben plaatsgevonden op marktconforme voorwaarden, behalve indien anders vermeld. Bij de transacties met verbonden partijen is voldaan aan Best Practice-bepalingen II.3.2, II.3.3, II.3.4, III.6.1, III.6.3 en III.6.4 van de Nederlandse Corporate Governance Code.

POSITIES EN TRANSACTIES VERBONDEN PARTIJEN

Posities en transacties met dochtermaatschappijen

in € miljoenen	RegioBank		SNS Securities		ASN		Overige		Totaal	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Vorderingen	794	80	102	257	108	58	1.509	2.948	2.513	3.343
Schulden	7.030	9.011	45	581	712	741	305	82	8.092	10.415
Ontvangen opbrengsten	40	--	1	1	84	33	91	96	216	130
Betaalde kosten	127	124	2	1	136	142	1	--	266	267

Fiscale eenheid

Op 30 juni 2015 werd de fiscale eenheid voor vennootschapsbelastingdoeleinden tussen SNS REAAL, SNS Bank en VIVAT beëindigd. Direct na de beëindiging vormen SNS Bank samen met haar dochters c.q. groepsmaatschappijen een nieuwe fiscale eenheid voor de vennootschapsbelasting en 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.

Zie voor meer informatie over de acuut te vorderen vennootschapsbelasting, [toelichting 9 Vennootschapsbelasting](#) van de geconsolideerde jaarrekening. SNS Holding maakt geen onderdeel uit van de Fiscale eenheid.

Hypotheek gerelateerde intragroep transacties en posities

Per 31 december 2015 bedraagt de door hypotheekleningen gedekte lening van ASN Bank aan Woonhuishypotheekleningen B.V. € 4,5 miljard (2014: € 4,5 miljard). Woonhuishypotheekleningen B.V. is een volledige geconsolideerde dochteronderneming van SNS Bank. De onderliggende hypotheekleningen zijn van oorsprong door SNS Bank en RegioBank geïnitieerd.

Overige transacties

In 2015 heeft RegioBank de Reaal Bancaire Diensten (bank)sparportefeuille verkocht aan SNS Bank voor een bedrag van € 2.449 miljoen met een nominale waarde van € 2.435 miljoen. SNS Bank positioneert deze portefeuille onder de handelsnaam BLG.

SNS Bank draagt voor haar medewerkers pensioenpremies af aan het SNS REAAL pensioenfonds voor een bedrag van € 33 miljoen.

Posities en transactie binnen SNS REAAL groep

SNS REAAL heeft op 30 september alle aandelen in SNS Bank N.V. overgedragen aan de Nederlandse Staat (Staat). Direct na de overdracht heeft de Staat, SNS Bank N.V. overgedragen aan SNS Holding B.V., een 100% dochter van Stichting Administratiekantoor Beheer Financiële Instellingen (NLF). De overdracht van SNS Bank N.V. naar de Staat - nadat eerder VIVAT Verzekeringen per 26 juli door SNS REAAL aan Anbang werd verkocht - betekent dat SNS REAAL, SNS Bank en VIVAT verzekeringen op 31 december 2015 niet meer onderdeel uit maken van SNS REAAL groep. Aangezien SNS Bank gedurende het jaar nog wel onderdeel uit maakte van SNS REAAL groep worden de posities en transacties tussen SNS Bank en SNS REAAL en haar zustermaatschappijen tot het moment SNS Bank onderdeel was van SNS REAAL groep hieronder toegelicht. Dit betekent dat VIVAT na 26 juli en SNS REAAL na 30 september geen verbonden partij meer is. Na de verplaatsing heeft SNS REAAL op 30 september 2015 haar naam gewijzigd in SRH N.V.

Posities en transacties tussen SNS Bank, SNS REAAL en zustermaatschappijen

in € miljoenen	SNS REAAL		Zustermaatschappijen	
	30-9-2015	2014	31-7-2015 ¹	2014
POSITIES				
Vorderingen	14	20	1.027	1.056
Vennootschapsbelasting (vordering)	--	54	--	--
Achtergestelde schulden	--	40	--	--
Overige verplichtingen	60	76	2.541	2.681
Transacties				
Mutatie vorderingen	-6	-182	-29	-60
Mutatie Vennootschapsbelasting	-54	--	--	--
Mutatie achtergestelde schulden	-40	--	--	--
Mutatie overige verplichtingen	-16	-121	-140	-466
Opbrengsten	9	--	9	11
Overige kosten	12	141	50	86

1 Omdat 26 juli 2015 niet gelijk valt met een afsluitdatum zijn de posities per 31 juli 2015 opgenomen. De posities per 31 juli 2015 wijken niet materieel af van dit per 26 juli 2015.

Funding gerelateerde transacties en posities

SNS Bank heeft een rekening-courant faciliteit verleend aan SNS REAAL van € 100 miljoen. De looptijd is tot en met 31 december 2015 met een verlengingsoptie. Op 28 december 2015 heeft SNS Bank de faciliteit verlengd tot 28 februari 2016. De faciliteit is dagelijks herroepelijk en opeisbaar. De rente van de lening is de eenmaands EURIBOR plus 300 basispunten. SNS REAAL heeft zich in de akte jegens SNS Bank verplicht nooit enig pandrecht, recht van hypotheek of ander zekerheidsrecht op enige van zijn vermogensbestanddelen te vestigen en verder zal SNS REAAL ter zekerheidsstelling onverwijld na een daartoe strekkend verzoek een pandrecht vestigen ten behoeve van SNS Bank op haar aandelen in het aandelenkapitaal van SNS REAAL. Deze faciliteit aan SNS REAAL wordt niet als 'at arm's length' beschouwd en wordt volledig op het kapitaal van SNS Bank in mindering gebracht in de berekening van de solvabiliteit van SNS Bank. Op 30 september 2015 is deze faciliteit niet getrokken.

Hypotheek gerelateerde transacties en posities met SRLEV

SRLEV en SNS Bank hebben zogeheten spaarhypotheken aan hun klanten verkocht. Een spaarhypotheek is een financieel product bestaande uit een combinatie van een verzekeringspolis uitgegeven door SRLEV en een hypotheeklening verstrekt door SNS Bank. De opbrengst van de verzekeringspolis zal uiteindelijk worden gebruikt om de hypotheek af te lossen. De spaardelen van deze verzekeringspremies die SRLEV van de polishouders ontvangt, zijn door SRLEV op naam en voor risico

van SRLEV bij SNS Bank in depot gestort tegen een rente die gelijk is aan de rente op de hypotheek die aan deze verzekeringspolis is gekoppeld. Voor extra zekerheid van deze vordering heeft SNS Bank activa verpand aan SRLEV.

SRLEV en SNS Bank zijn een cessie-retrocessietransactie aangegaan. Bij deze transactie heeft SRLEV een deel van de juridisch eigendom van elke spaarhypotheek van SNS Bank gekocht en overgedragen gekregen en zal blijven kopen en geleverd krijgen. Het betreffende deel is gelijk aan de bedragen van de spaardelen die SRLEV bij SNS Bank in depot heeft gestort, inclusief de rente die betrekking heeft op dit spaardeel. De bij SNS Bank in depot gestorte bedragen, inclusief de rente die daarop is opgebouwd, zijn gelijk aan de aankoopprijs van de juridisch eigendom van de hypotheek. Voor zover deze bedragen toenemen door nieuwe (maandelijkse) spaardelen door SRLEV in depot gestort bij SNS Bank en door de daarop opgebouwde rente, wordt dit bedrag door SRLEV aan SNS Bank betaald en verkoopt SNS Bank aanvullende delen juridisch eigendom van spaarhypotheek en draagt de eigendom daarvan over aan SRLEV. Voor zover deze bedragen afnemen, zoals in het geval van het verstrijken van de verzekeringspolis, koopt SNS Bank de juridisch eigendom van de hypotheek terug en wordt het overgedragen tegen een vooraf vastgestelde aankoopprijs die gelijk is aan het bedrag van de afname van de in depot gestorte spaardelen inclusief de daarop/over opgebouwde rente. Bovengenoemde cessie-retrocessietransactie geldt niet voor gesecuritiseerde hypotheek. In aanvulling op het bovenstaande is het SNS Bank zonder voorafgaande toestemming van SRLEV niet toegestaan om (securitisatie)transacties aan te gaan met spaarhypotheek gekoppeld aan verzekeringspolissen van SRLEV.

Omdat de verkoopprijs van het juridische eigendom overeenkomt met de terugkoopprijs en de cessie/retrocessie overeenkomst uitdrukkelijk bepaalt dat het kredietrisico op de spaarhypotheek bij SNS Bank blijft, vindt geen overdracht van economische eigendommen plaats. Daarom zijn de hypotheek blijvend geactiveerd op de balans van SNS Bank. Per 31 juli 2015 bedraagt de totale uitstaande spaarwaarde tussen SNS Bank en SRLEV € 1.676 miljoen (31 december 2014: € 1.641 miljoen), waarvan € 775 miljoen betrekking heeft op sub-participaties in securitisaties. Het saldo van deze twee bedragen is door SNS Bank juridisch aan SRLEV overgedragen via cessie/retrocessie.

Met betrekking tot de bedragen die door SRLEV bij SNS Bank worden aangehouden uit hoofde van hypotheek die worden gesecuritiseerd door SNS Bank (31 juli 2015: € 775 miljoen; 31 december 2014: € 806 miljoen) heeft SRLEV een lening van SNS Bank ontvangen ter aankoop van sub-participaties in de gesecuritiseerde hypotheek van de betreffende gestructureerde ondernemingen.

Overige belangrijke transacties tussen SNS Bank, SNS REAAL en zustermaatschappijen

- Per 31 juli 2015 bedroegen de beleggingen van SRLEV in vastrentende waarden uitgegeven door SNS Bank € 23 miljoen (2014: € 23 miljoen).
- Per 31 juli 2015 bedroegen de beleggingen van SRLEV in obligaties, tegen een geamortiseerde kostprijs, uitgegeven door verschillende Holland Homes securitisaties die volledig geconsolideerd worden door SNS Bank, € 45 miljoen (2014: € 48 miljoen).
- Per 1 januari 2015 is het werkgeverschap voor een deel van de stafmedewerkers van SNS REAAL overgedragen naar SNS Bank. Begin 2015 zijn de personeelsverplichtingen als gevolg van deze overgang overgegaan op SNS Bank. De voorziening personeelsverplichtingen bedroeg circa € 17 miljoen.
- Alle intercompany posities zijn met SNS REAAL en zustermaatschappijen afgerekend op het moment van verkoop van VIVAT en bij verplaatsing van SNS Bank.

POSITIES EN TRANSACTIES MET HET TOPKADER VAN SNS BANK

Tot 30 september 2015 bestond het topkader uit de Raad van Bestuur van SNS REAAL en de Directie van SNS Bank. Hierna bestaat het topkader enkel nog uit de Directie van SNS Bank. In onderstaande tabel zijn de statutaire directieleden opgenomen onder Statutair. Overige bevat de niet statutaire directieleden en tot 30 september 2015 de leden van de Raad van Bestuur van SNS REAAL. Eind 2015 bestaat het topkader uit 6 leden (2014: 9 leden).

Specificatie beloning topkader

in duizenden euro's	Statutair		Overige		Totaal	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Jaarinkomen	1.927	1.583	1.383	1.651	3.310	3.234
Pensioenopbouw	90	241	52	256	142	497
Langetermijnbeloning	--	--	--	--	--	--
Beëindigingsvergoeding	--	--	132	--	132	--
Totaal	2.017	1.824	1.567	1.907	3.584	3.731

Onder "Jaarinkomen" (IFRS: "Korte termijn personeelsbeloning") wordt de vaste beloning (inclusief vakantiegeld, dertiende maand, voordeel van het privégebruik van een ter beschikking gestelde auto, bijdrage in de ziektekostenverzekering en sociale lasten), de salaristoelage als compensatie voor het wegvallen van de pensioenopbouw boven de € 100.000 en de over 2015 onvoorwaardelijk toegekende variabele beloning verstaan. Er is over 2015 geen variabele beloning toegekend aan het topkader.

Voor de leden die voor 1 juli 2015 deel uitmaakten van het topkader zijn twee verzekeringen afgesloten die worden gezien als inkomen: een arbeidsongeschiktheidsverzekering en een overlijdensrisicoverzekering. De premies hiervoor worden door SNS Bank betaald. Deze premies maken ook onderdeel uit van het Jaarinkomen.

Onder "Pensioenopbouw" (IFRS: "Vergoeding na uitdiensttreding") wordt de door de werkgever betaalde pensioenpremie verstaan, na aftrek van de door de werknemer betaalde eigen bijdrage.

Onder "Lange termijn beloning" (IFRS: "Andere lange termijn personeelsbeloningen") wordt de over 2015 voorwaardelijk toegekende en later uit te keren variabele beloning verstaan. Er is over 2015 geen variabele beloning toegekend aan het topkader.

Onder "Beëindigingsvergoeding" (IFRS: "Ontslagvergoeding") wordt de vergoeding in het kader van de beëindiging van de arbeidsovereenkomst verstaan, inclusief eventuele beloning waarop in het kader van de beëindiging van de arbeidsovereenkomst recht bestaat, zonder dat daar een arbeidsprestatie tegenover staat.

Specificatie leningen topkader

in duizenden euro's	Openstaand per 31 december		Gemiddelde rentevoet ¹		Aflossingen		Verstrekkings	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Hypothecaire geldleningen	998	2.222	2,88%	3,61%	188	53	--	--

1 De gemiddelde rentevoet is de betaalde rente als percentage van de gemiddelde openstaande restschuld van het betreffende jaar.

Bovenstaande tabel geeft een overzicht van de leningen die zijn verstrekt aan leden van het topkader en die op 31 december 2015 openstonden. Het betreft uitsluitend hypothecaire geldleningen, verstrekt onder de normale bedrijfsuitoefening en voorwaarden die ook gelden voor andere personeelsleden.

Het verschil tussen uitstaande schuld 2015 en 2014 wordt veroorzaakt door aflossingen in 2015 en door mutaties in het topkader.

De beloning van de individuele leden van de Directie en de leden van de Raad van Commissarissen wordt verder toegelicht in het jaarverslag van SNS Bank N.V. paragraaf 7.7 Remuneratierapport die deel uit maakt van de jaarrekening.

GROEPSMAATSCHAPPIJEN SNS HOLDING B.V.

Specificatie belangrijkste groepsmaatschappijen

	Vestigingsplaats	Aard van activiteiten	Aandeel in aandelen
SNS Bank N.V.	Utrecht	Bankactiviteiten	100%
ASN Bank N.V.	Den Haag	Bankactiviteiten	100%
SNS Securities N.V.	Amsterdam	Beleggingsonderneming	100%
RegioBank N.V.	Utrecht	Bankactiviteiten	100%

Overige kapitaalbelangen

Het overzicht als bedoeld in de artikelen 2:379 BW en 2:414 BW, is gedeponeed bij het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Utrecht.

GECONSOLIDEERDE GESTRUCTUREERDE MAATSCHAPPIJEN

De gestructureerde entiteiten waarover SNS Holding zeggenschap kan uitoefenen worden geconsolideerd. Activiteiten van SNS Bank met betrekking tot gestructureerde entiteiten worden hieronder in de volgende categorieën toegelicht.

- Securitatieprogramma
- Covered bond programma

Securitatieprogramma

SNS Bank heeft securitatieprogramma's opgezet om financiering te verkrijgen en om de liquiditeit te verbeteren. Binnen het programma verkoopt SNS Bank de door haar verstrekte hypothecaire vorderingen aan een gestructureerde entiteit (Special Purpose Vehicle). De SPV geeft effecten uit die als beleenbaar onderpand voor de Europese Centrale Bank zijn. In de meeste programma's werkt SNS Bank als investeerder van de gesecuritiseerde effecten. De SPV's worden opgericht ten behoeve van SNS Bank en er is beperkte overdracht van risico's en voordelen. Hierdoor blijft SNS Bank de SPV's consolideren.

Specificatie securitisaties

in miljoenen euro's	2015	2014
Hermes	1.768	4.781
Pearl	1.512	2.515
Lowland	6.120	6.893
Holland Homes	585	1.107
Totaal	9.985	15.296

SNS Bank heeft verschillende securitisaties opgericht welke op 31 december 2015 € 10 miljard (2014: 15,3 miljard) hebben uitstaan. SNS Bank heeft € 6,9 miljard (2014: € 9,0 miljard) op eigen boek.

Covered bond programma

Onder dit programma heeft SNS Bank obligaties uitgegeven. Ultimo 2015 bedroeg de boekwaarde van deze obligaties € 2,9 miljard (2014: € 3,9 miljard). De betaling van rente en hoofdsom wordt gegarandeerd door een gestructureerde entiteit, SNS Covered Bond Company B.V. (CBC). Om CBC zijn garantie te kunnen laten vervullen, heeft SNS Bank door haar verstrekte Nederlandse hypothecaire leningen juridisch overgedragen aan CBC. Tevens biedt SNS Bank bescherming tegen verslechtering van de hypothecaire leningen. CBC wordt volledig mee geconsolideerd door SNS Bank.

24 GEBEURTENISSEN NA BALANSDATUM

In februari 2016 werd een kredietfaciliteit van € 100 miljoen verstrekt door SNS Bank aan SRH (voorheen SNS REAAL) beëindigd en terugbetaald. Het wegvallen van deze aftrekpost heeft een positief effect van 0,9% op de Tier 1- (kern)kapitaalratio.

Op 18 maart 2016 zijn de schuldbewijzen uitgegeven onder securitatieprogramma Hermes XII afgelost.

25 RENTEMARGE

Specificatie rentemarge

in miljoenen euro's	2015	2014 ¹
Rentebaten	1.888	2.132
Rentelasten	894	1.108
Rentemarge	994	1.024

1 In de vergelijkende cijfers 2014 is een eliminatie van € 51 miljoen in de rentebaten en rentelasten gecorrigeerd.

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.

De rentebaten bestaat voor € 45 miljoen (2014: € 48 miljoen) uit rente inkomsten op leningen waarover bijzondere waardeverminderingen zijn toegepast. Ook is onder de rentebaten en lasten het renteresultaat uit derivaten verantwoord, voor zover deze zijn afgesloten ter beperking van het renterisico op de afgedekte financiële instrumenten.

Specificatie rentebaten

in miljoenen euro's	2015	2014
Hypotheken	1.765	1.954
Overige vorderingen op klanten	98	104
Vorderingen op banken	-9	16
Beleggingen	34	58
Totaal	1.888	2.132

De negatieve rentebaten op vorderingen op banken wordt veroorzaakt door de negatieve korte EURIBOR-rente.

Specificatie rentelasten

in miljoenen euro's	2015	2014
Schuldbewijzen	79	142
Achtergestelde schulden	4	2
Spaargelden	641	762
Overige schulden aan klanten	155	173
Schulden aan banken	15	26
Overig	--	3
Totaal	894	1.108

26 NETTOPROVISIE EN BEHEERVERGOEDINGEN

Onder deze post zijn opgenomen de vergoedingen uit hoofde van verrichtte dienstverlening, voor zover deze niet het karakter van rente hebben.

Specificatie nettoprovisie en beheervergoedingen

in miljoenen euro's	2015	2014
INKOMSTEN UIT PROVISIE EN BEHEERVERGOEDINGEN:		
Betalingsverkeer	35	36
Effectenbedrijf	7	6
Assurantiebedrijf	16	16
Beheervergoedingen	29	26
Advisering en bemiddeling	15	10
Overige activiteiten	1	1
Totaal inkomsten uit provisie en beheervergoedingen	103	95
Verschuldigde provisie en beheervergoedingen	36	34
Provisie franchise	19	17
Totaal kosten uit provisie en beheervergoedingen	55	51
Totaal	48	44

27 RESULTAAT UIT BELEGGINGEN

Specificatie resultaat uit beleggingen

in miljoenen euro's	2015	2014
Reële waarde via de W&V	-163	36
Voor verkoop beschikbaar	205	36
Totaal	42	72

Onder het resultaat uit beleggingen is per saldo een positief valutakoersverschil opgenomen van € 10 miljoen (2014: € 4 miljoen positief).

Verdeling resultaat uit beleggingen 2015

in miljoenen euro's	Reële waarde via W&V		Voor verkoop beschikbaar	Leningen en vorderingen	Totaal
	Handelsdoeleinden	Aangewezen			
Dividend	--	--	--	--	--
Rente	--	--	--	10	10
Gerealiseerde waardeveranderingen	--	-143	186	--	43
Ongerealiseerde waardeveranderingen	--	-30	19	--	-11
Totaal	--	-173	205	10	42

Verdeling resultaat uit beleggingen 2014

in miljoenen euro's	Reële waarde via W&V		Voor verkoop beschikbaar	Leningen en vorderingen	Totaal
	Handelsdoeleinden	Aangewezen			
Dividend	--	--	1	--	1
Rente	--	--	--	4	4
Gerealiseerde waardeveranderingen	1	-70	90	-4	17
Ongerealiseerde waardeveranderingen	--	105	-55	--	50
Totaal	1	35	36	--	72

Het resultaat uit beleggingen is voornamelijk gedaald door de verkoop van de vast rentedragende beleggingen als onderdeel van asset en liability management en om de beleggingsportefeuille te optimaliseren.

28 RESULTAAT FINANCIËLE INSTRUMENTEN

Specificatie resultaat financiële instrumenten

in miljoenen euro's	2015	2014
Marktwaaarde mutatie hedging instrumenten	6	15
Marktwaaarde mutatie afgedekte positie toe te rekenen aan afgedekte risico's	1	-23
Marktwaaarde mutatie derivaten aangehouden voor fair value hedge accounting	7	-8
Marktwaaarde mutatie derivaten aangehouden voor handelsdoeleinden	-1	-7
Marktwaaarde mutatie overige derivaten	-19	16
Marktwaaarde mutatie overige financiële instrumenten	64	-50
Terugkoop schuldinstrumenten	-12	3
Totaal	39	-46

In 2015 werd het resultaat op financiële instrumenten positief beïnvloed door ongerealiseerde baten op voormalige DBV-hypotheek en daaraan verbonden derivaten, die beide tegen reële waarde worden verantwoord, waarbij mutaties via de winst- en verliesrekening lopen. De reële waarde van deze hypotheek wordt beïnvloed door fluctuaties in particuliere hypotheekrentes en de reële waarde van daaraan verbonden derivaten wordt hoofdzakelijk beïnvloed door swaprentefluctuaties. In 2015 resulteerde een daling in de particuliere rente op de hypotheekmarkt in combinatie met een gestegen swap rente en een hoger vervroegd aflossingspercentage in een incidentele bate van € 47 miljoen (€ 35 miljoen netto), tegenover nihil in 2014.

29 OVERIGE OPERATIONELE OPBRENGSTEN

De overige operationele opbrengsten in 2015 bedragen € 2 miljoen (2014: € 5 miljoen). In 2014 was er sprake van een opbrengst van € 3 miljoen door de verkoop van SNS Fundcoach.

30 PERSONEELSKOSTEN

Al het personeel is in dienst van SNS Bank.

Specificatie personeelskosten

in miljoenen euro's	2015	2014
Salarissen	186	123
Pensioenkosten	33	20
Sociale lasten	28	19
Overige personeelskosten	124	55
Totaal	371	217

De stijging van de personeelskosten en fte's word hoofdzakelijk veroorzaakt door dissynergie en de overgang van medewerkers vanuit SNS REAAL in januari 2015, naar aanleiding van het ontvlechttingsproces. Daarnaast stegen de personeelskosten en fte's door de overdracht van de bedrijfsactiviteiten van RBD van VIVAT naar BLG Wonen per 1 januari 2015 en door een hogere bezetting bij operations om de toegenomen hypotheekactiviteiten op te vangen. Tevens wordt een groot deel van de kosten van de IT-medewerkers verantwoord onder personeelskosten in plaats van het doorbelasten van deze kosten naar de automatiseringskosten in de overige operationele kosten.

De pensioenrechten van het grootste deel van de medewerkers van SNS Bank zijn ondergebracht in de toegezegde bijdrageregeling bij de zelfstandige Stichting Pensioenfonds SNS REAAL. De pensioenlasten van SNS Bank bestaan uit een jaarlijkse vaste bijdrage voor de opbouw van nieuwe rechten; in 2015 is een vast percentage betaald van 21,85 procent van de bruto loonsom. Omdat er verder geen in rechte afdwingbare of feitelijke verplichting bestaat om extra bijdragen te doen, worden de pensioenaanspraken en de daaraan gerelateerde beleggingen niet in de balans opgenomen. De medewerkers

betalen een eigen bijdrage van 4,5 procent over de pensioengrondslag (na aftrek franchise). De bestaande uitvoeringsovereenkomst met de Stichting Pensioenfonds SNS REAAL is verlengd tot en met 31 december 2017.

Een klein deel van de pensioenrechten is aan te merken als toegezegde pensioenregelingen. Deze rechten zijn in het verleden door medewerkers opgebouwd en vloeien voort uit de bij acquisities overgenomen pensioenregelingen. De last van de werkgever voor deze pensioenregelingen bestaat met name uit een oprenting van de pensioenverplichtingen. Voor 2016 zal dit circa € 0,1 miljoen bedragen (2015: € 0,1 miljoen).

Overige personeelskosten bestaan grotendeels uit kosten van tijdelijk ingehuurd personeel, het wagenpark, reiskosten en opleidingskosten. De kosten voor het inhuren van personeel bedraagt € 88 miljoen (2014: € 39 miljoen) en de leaseverplichting voor het wagenpark bedraagt € 4 miljoen (2014: € 4 miljoen).

Aantal fulltime-equivalenten (fte's)

in aantallen	2015	2014
Aantal medewerkers op basis van fte's	3.340	2.506

De governancestructuur van de groep is in 2014 gewijzigd, een deel van de stafmedewerkers van SNS REAAL is in de loop van 2014 overgegaan naar de bank. Met ingang van 1 januari 2015 is SNS Bank de nieuwe werkgever van deze medewerkers.

Specificatie fantoom aandelen (toegekend in prestatiejaar)

	Aandelen (in aantal)		Gewogen gemiddelde reële waarde per aandeel (in €)	
	2015	2014	2015	2014
Totaal	117	4	3.842	3.941

Vanaf 1 januari 2012 is de herziene Regeling Beheerst Beloningsbeleid (RBB) geactiveerd. Onder de nieuwe regeling, van kracht vanaf 1 januari 2013, wordt een eventuele variabele beloning aan medewerkers van SNS Bank deels toegekend in fantoom aandelen. De reële waarde per fantoomaandeel wordt verkregen door het eigen vermogen per einde prestatiejaar af te zetten tegen het aantal uitstaande gewone aandelen (initiële waarde) en vervolgens wordt jaarlijks het aandeel geherwaardeerd met het resultaat lopend boekjaar.

De waarde-ontwikkeling van de fantoom aandelen wordt gebaseerd op de ontwikkeling van het resultaat van SNS Bank, eventueel geschoond voor incidentele baten of lasten. De waarde van de fantoom aandelen wordt na afloop van de looptijd in geld uitgekeerd. Over 2015 wordt € 445.000 (2014: € 15.000) aan fantoom aandelen toegekend. Ultimo 2015 bedraagt de totale verplichting uit hoofde van de fantoom aandelen € 584.000.

31 OVERIGE OPERATIONELE LASTEN

Specificatie overige operationele lasten

in miljoenen euro's	2015	2014
Huisvestingskosten	20	23
Automatiseringskosten	21	99
Kosten marketing en public relations	36	36
Kosten externe adviseurs	28	23
Overige kosten	76	76
Prudentiële kosten	15	7
Totaal	196	264

De overige kosten bestaat onder andere uit kosten voor betalingsverkeer, effectenbeheer en drukwerk. De overige kosten bestaan tevens voor € 17 miljoen (2014: € 9 miljoen) uit kosten uit hoofde van leaseverplichtingen.

De automatiseringskosten zijn gedaald doordat IT-medewerkers nu in dienst zijn en niet langer door middel van een doorbelasting in de overige operationele kosten worden verantwoord.

Onder de prudentiële kosten is een bedrag van € 13 miljoen opgenomen dat betrekking heeft op de jaarlijkse bijdrage van SNS Bank aan het Resolutiefonds. Het resterende bedrag van € 2 miljoen (2014: € 7 miljoen) betreft de Bankenbelasting, die in 2014 verantwoord was onder de overige lasten en voor vergelijkingsdoeleinden is gereclassificeerd naar de overige operationele lasten.

32 BIJZONDERE WAARDEVERMINDERINGEN (TERUGNEMINGEN)

Specificatie bijzondere waardeverminderingen (terugnemingen) per asset categorie

in miljoenen euro's	Waardeverminderingen		Terugnemingen		Totaal	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
VIA WINST- EN VERLIESREKENING						
Vorderingen op klanten	129	278	95	72	34	206
Materiële vaste activa	2	3	--	2	2	1
Immateriële vaste activa	1	67	--	--	1	67
Totaal via winst- en verliesrekening	132	348	95	74	37	274
VIA EIGEN VERMOGEN						
Beleggingen	--	1	--	--	--	1
Totaal via eigen vermogen	--	1	--	--	--	1

Bij de bijzondere waardeverminderingen op vorderingen op klanten is sprake van een daling. Deze daling werd ondersteund door macro-economische ontwikkelingen, met name hogere huizenprijzen en afnemende werkloosheidscijfers. Daarnaast droeg beter achterstandenbeheer bij aan een afname van de instroom van defaultleningen en een toename in het aantal hypotheek waarbij de achterstand door de klant is ingelopen. Ten slotte werden de bijzondere waardeverminderingen op particuliere hypotheek in 2014 beïnvloed door niet terugkerende posten.

De bijzondere waardeverminderingen op immateriële vaste activa is gedaald door als gevolg van de eenmalige afboeking van de goodwill van RegioBank in 2014 (€ 67 miljoen).

33 OVERIGE LASTEN

Onder overige lasten is het boekverlies van € 22 miljoen verantwoord in verband met de verkoop van SNS Securities.

In 2014 was onder de overige lasten de bijdrage van SNS Bank aan de "tijdelijke wet resolutieheffing 2014" verantwoord (€ 76 miljoen).

34 BELASTINGEN

Specificatie belastingen

in miljoenen euro's	2015	2014
Verslagjaar	22	13
Correcties voorgaande jaren	3	--
Verschuldigde winstbelasting	25	13
Ontstaan en afwikkeling tijdelijke verschillen	103	87
Uitgestelde belasting	103	87
Totaal	128	100

Aansluiting tussen het nominale en effectieve belastingpercentage

in miljoenen euro's	2015	2014
Nominaal belastingpercentage	25,0%	25,0%
Resultaat voor belasting	476	251
Nominaal belastingbedrag	119	63
Vrijstellingen	1	20
Correcties voorgaande jaren (inclusief vrijval belastingvoorziening)	3	--
Permanente verschillen	5	17
Totaal	128	100
Effectief belastingpercentage	26,9%	40,0%

Van de permanente verschillen heeft € 6 miljoen betrekking op het boekverlies in verband met de verkoop van SNS Securities.

Dividend

SNS Holding B.V. stelt voor een dividend van € 49 miljoen ten laste van de winst en € 51 miljoen ten laste van de agioreserve uit te keren aan haar aandeelhouder NLF. Over de dividenduitkering zal € 6 miljoen dividendbelasting worden ingehouden. Over de dividenduitkering zal € 6 miljoen dividendbelasting worden ingehouden.

Utrecht, 23 Maart 2016

Raad van commissarissen

J.C.M. van Rutte (voorzitter)
 C.M. Insinger
 M.R. Milz
 J.A. Nijhuis
 L.J. Wijngaarden

Directie

M.B.G.M. Oostendorp (voorzitter)
 A.T.J. van Melick
 V.A. Baas
 R.G.J. Langezaal
 M. Wissels ¹¹

¹¹In verband met belet wegens ziekte is het jaarverslag niet getekend door M. Wissels.

ENKELVOUDIGE JAARREKENING

ENKELVOUDIGE BALANS

Voor resultaatverdeling en in miljoenen euro's	Toelichting	31-12-2015
ACTIVA		
Deelnemingen in groepsmaatschappijen	1	3.302
Totaal activa		3.302
PASSIVA		
Aandelenkapitaal	2	--
Agioreserve	2	3.247
Wettelijke reserve deelnemingen	2	7
Overige reserves	2	-1
Onverdeeld resultaat	2	49
Totaal eigen vermogen		3.302
Totaal passiva		3.302

ENKELVOUDIGE WINST- EN VERLIESREKENING

in miljoenen euro's	2015 ¹
Resultaat groepsmaatschappijen na belasting	49
Overige resultaten na belasting	--
Nettoresultaat	49

1 De periode van winst- en verliesrekening is van 30 juni t/m 31 december 2015. Het resultaat van SNS Bank is vanaf 1 oktober meegenomen.

Kosten die voor SNS Holding worden gemaakt zoals juridische kosten en accountantskosten worden door SNS Bank betaald.

GRONDSLAGEN VOOR DE ENKELVOUDIGE JAARREKENING

SNS Holding B.V. 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 gedeponereerd bij het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Utrecht.

Deelnemingen in groepsmaatschappijen zijn vennootschappen of andere entiteiten waarvan SNS Holding B.V. direct of indirect het financiële en operationele beleid kan bepalen, en waar SNS Holding B.V. 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-, cashflow- of reële waarde reserve 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 Holding B.V. 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.

Op 30 september 2015 is SNS Bank N.V. door SNS REAAL N.V. (thans SRH N.V.) overgedragen aan SNS Holding B.V. die daarmee het 100% eigendom heeft verkregen. De overdracht heeft plaatsgevonden onder gemeenschappelijke zeggenschap ("common control") van NLFI, de 100% aandeelhouder van SRH en SNS Holding. *Deze transactie kan daarbij worden gekenschetst als kapitaal herstructurering, waardoor SNS Holding de overdracht tegen de boekwaarde van SNS Bank op het moment van overdracht heeft verwerkt. Deze boekwaarde bedroeg op 30 september 2015 € 3.247 miljoen.*

Het eigen vermogen overzicht in de enkelvoudige jaarrekening is leidend voor de juridische uitkeerbaarheid van de vermogenscomponenten.

TOELICHTING ENKELVOUDIGE JAARREKENING

1 DEELNEMINGEN IN GROEPSMAATSCHAPPIJEN

Verloop deelnemingen in groepsmaatschappijen

in miljoenen euro's	2015
Balanswaarde begin van het jaar	--
Kapitaalstorting/Agio	3.247 ¹
Herwaarderings	6
Resultaat	49
Balanswaarde eind van het jaar	3.302

1 SNS REAAL N.V. heeft op 30 september alle aandelen in SNS Bank N.V. overgedragen aan de Nederlandse Staat (de Staat). Direct na de verplaatsing heeft de Staat, SNS Bank N.V. overgedragen aan SNS Holding B.V. een 100% dochter van Stichting Administratiekantoor Beheer Financiële Instellingen (NLFI).

2 EIGEN VERMOGEN

Overzicht mutaties eigen vermogen 2015

in miljoenen euro's	Geplaatst kapitaal ¹	Agioreserve	Wettelijke reserve deelnemingen	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	Totaal eigen vermogen
Stand per 1 januari 2015	--	--	--	--	--	--
Ongerealiseerde herwaarderings	--	--	24	--	--	24
Realisatie van herwaarderings via W&V	--	--	-18	--	--	-18
Overige mutaties	--	--	1	-1	--	--
Transacties met aandeelhouder	--	3.247	--	--	--	3.247
Rechtstreekse mutaties in eigen vermogen	--	3.247	7	-1	--	3.253
Nettoresultaat 2015	--	--	--	--	49	49
Totaalresultaat 2015	--	3.247	7	-1	49	3.302
Totaal mutaties eigen vermogen 2015	--	3.247	7	-1	49	3.302
Stand per 31 december 2015	--	3.247	7	-1	49	3.302

1 Geplaatst kapitaal is € 1

De transactie met de aandeelhouder heeft betrekking op de inbreng van SNS Bank in SNS Holding tegen uitgifte van agio. De inbreng heeft tegen boekwaarde plaatsgevonden. De agioreserve die bij de inbreng van SNS Bank in SNS Holding is ontstaan, is gelijk aan de netto vermogenswaarde van SNS Bank op de datum van de inbreng. Het eigen vermogen van SNS Bank kende op die datum een wettelijke reserve van € 172 miljoen. Dit deel van de agioreserve van SNS Holding is niet voor uitkering beschikbaar.

Geplaatst kapitaal

Het geplaatste kapitaal is volgestort en bestaat uit één aandeel. De nominale waarde van het aandeel is € 1. In de loop van het jaar heeft er geen uitgifte van nieuwe aandelen plaatsgevonden.

3 ACCOUNTANTSKOSTEN

Specificatie accountantskosten

in duizenden euro's, exclusief van toepassing zijnde btw	KPMG Accountants N.V.		Overige KPMG Nederland		Totaal	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Onderzoek van de jaarrekening, waaronder de controle van de statutaire jaarrekeningen en overige statutaire controles van dochtervennootschappen en andere geconsolideerde maatschappijen	1.904	1.049	--	--	1.904	1.049
Andere assurance-diensten	437	240	--	--	437	240
Adviesdiensten op fiscaal terrein	--	--	--	15	--	15
Andere niet-controlediensten	--	--	--	--	--	--
Totaal	2.341	1.289	--	15	2.341	1.304

De accountantskosten over het jaar 2015 zijn toegenomen door de ontvlechting van SNS REAAL, als gevolg waarvan een herallocatie van de accountantskosten heeft plaatsgevonden van SNS REAAL naar SNS Bank.

Utrecht, 23 Maart 2016

Raad van commissarissen

J.C.M. van Rutte (voorzitter)

C.M. Insinger

M.R. Milz

J.A. Nijhuis

L.J. Wijngaarden

Directie

M.B.G.M. Oostendorp (voorzitter)

A.T.J. van Melick

V.A. Baas

R.G.J. Langezaal

M. Wissels ¹²

¹²In verband met belet wegens ziekte is het jaarverslag niet getekend door M. Wissels.



ONZE KLANTEN PINDEN
IN 2015 GEMIDDELD



6x

PER WEEK

DAT IS GOED VOOR
ONGEVEER

€180

PER WEEK IN 2015



Regeling inzake de winst- en verliesbestemming

BEPALINGEN VAN DE STATUTEN REGELING INZAKE DE WINST- EN VERLIESBESTEMMING

Artikel 33

1. De winst staat ter vrije beschikking van de algemene vergadering.
2. De vennootschap kan aan de aandeelhouders en andere gerechtigden tot de voor uitkering vatbare winst slechts uitkeringen doen, voorzover haar eigen vermogen groter is dan het geplaatste kapitaal vermeerderd met de reserves die krachtens de wet moeten worden aangehouden.
3. Uitkering van winst geschiedt slechts na vaststelling van de jaarrekening, waaruit blijkt dat zij geoorloofd is.

Artikel 34

1. Dividenden worden betaalbaar gesteld binnen veertien dagen na vaststelling, tenzij de algemene vergadering daartoe op voorstel van de directie een andere datum bepaalt.
2. Dividenden die binnen vijf jaren, nadat zij opeisbaar zijn geworden, niet in ontvangst zijn genomen, vervallen aan de vennootschap.
3. Indien de algemene vergadering op voorstel van de directie zulks bepaalt, wordt een interimdividend uitgekeerd, daaronder begrepen een tussentijdse uitkering van reserves, mits met inachtneming van het bepaalde in artikel 2:105 lid 4 Burgerlijk Wetboek.
4. Ten laste van de door de wet voorgeschreven reserves mag een tekort slechts worden gedelgd, voorzover de wet dat toestaat.

WINST- EN VERLIESBESTEMMING

SNS Holding B.V. stelt voor een dividend van € 49 miljoen ten laste van de winst en € 51 miljoen ten laste van de agioreserve uit te keren aan haar aandeelhouder NLF1. Over de dividenduitkering zal € 6 miljoen dividendbelasting worden ingehouden.

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de Algemene Vergadering en de Raad van Commissarissen van SNS Holding B.V.

VERKLARING OVER DE JAARREKENING

OORDEEL

Naar ons oordeel:

- geeft de geconsolideerde jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en samenstelling van het vermogen van SNS Holding B.V. ('de vennootschap' of 'SNS Holding') op 31 december 2015 en van het resultaat en de kasstromen over 2015, in overeenstemming met de International Financial Reporting Standards zoals aanvaard binnen de Europese Unie (EU-IFRS) en met Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW);
- geeft de enkelvoudige jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en samenstelling van het vermogen van SNS Holding op 31 december 2015 en van het resultaat over de periode 30 juni 2015 tot en met 31 december 2015 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

WAT WE GECONTROLEERD HEBBEN

Wij hebben de jaarrekening 2015 van SNS Holding te Utrecht gecontroleerd. De jaarrekening omvat de geconsolideerde en de enkelvoudige jaarrekening.

De geconsolideerde jaarrekening bestaat uit:

1. de geconsolideerde balans per 31 december 2015;
2. de volgende geconsolideerde overzichten over 2015: de winst-en-verliesrekening, het totaalresultaat, het overzicht mutaties eigen vermogen, het kasstroomoverzicht en de toelichting met een overzicht van de belangrijke grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen.

De enkelvoudige jaarrekening bestaat uit:

1. de enkelvoudige balans per 31 december 2015;
2. de enkelvoudige winst-en-verliesrekening over de periode 30 juni 2015 tot en met 31 december 2015; en
3. de toelichting met een overzicht van de belangrijke grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen.

DE BASIS VOOR ONS OORDEEL

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij zijn onafhankelijk van SNS Holding zoals vereist in de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

CONTROLEAANPAK

Samenvatting



Materialiteit

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Op basis van onze professionele oordeelsvorming hebben wij de materialiteit voor de jaarrekening als geheel bepaald op EUR 30 miljoen. Voor de bepaling van de materialiteit wordt uitgegaan van de totale baten van SNS Holding (2,7%). Wij beschouwen totale baten als de meest geschikte benchmark, omdat deze het beste aansluit bij de belangrijkste bedrijfsactiviteiten van SNS Holdings 100% bancaire deelneming SNS Bank N.V. ('SNS Bank') en de daarmee samenhangende risico's op onjuistheden in de jaarrekening: kredietverlening en het aanbieden van betaal- en spaarproducten. Daarnaast wordt deze benchmark minder beïnvloed door eenmalige of volatiele posten, zoals bij de ook veel toegepaste benchmark winst voor belasting het geval is. We hebben daarnaast deze materialiteit getoetst aan de benchmark eigen vermogen. SNS Holding en SNS Bank acteren in een gereguleerde markt waarbij het niveau van het eigen vermogen moet voldoen aan minimale kapitaalseisen. Gerelateerd aan het eigen vermogen van SNS Holding bedraagt de materialiteit 0,9% van de benchmark eigen vermogen. Wij houden ook rekening met afwijkingen en/of mogelijke afwijkingen die naar onze mening voor de gebruikers van de jaarrekening om kwalitatieve redenen materieel zijn.

Wij hebben met de Audit Commissie van de Raad van Commissarissen afgesproken dat wij aan hen tijdens onze controle geconstateerde afwijkingen boven de EUR 1,5 miljoen rapporteren, alsmede kleinere afwijkingen die naar onze mening om kwalitatieve redenen relevant zijn.

Reikwijdte van de groepscontrole

SNS Holding staat aan het hoofd van een groep van juridische entiteiten en operationele eenheden. De financiële informatie van deze groep is opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening van SNS Holding. De groepscontrole heeft zich met name gericht op de juridische entiteiten en operationele eenheden die materieel zijn in het kader van de geconsolideerde jaarrekening, bestaande uit: SNS Bank N.V., ASN Bank N.V., RegioBank N.V., SNS Financial Markets en de servicecentra Betalen en Sparen, Hypotheken, Zakelijk Beheer en Beleggen ('de groepsonderdelen').

De uitgevoerde controlewerkzaamheden voor bovengenoemde groepsonderdelen worden uitgevoerd door één controleteam. Ter verkrijging van voldoende en geschikte controle-informatie inzake de financiële informatie van de groep hebben wij de aard en omvang bepaald van de uit te voeren werkzaamheden voor de groepsonderdelen. Bepalend hierbij zijn de omvang en/of het risicoprofiel van de groepsonderdelen of de activiteiten. Op basis hiervan hebben wij de bovengenoemde groepsonderdelen geselecteerd waarbij een volledige controle van de financiële informatie, zoals opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening van SNS Holding, noodzakelijk was. Hierbij hebben we ook beoordeeld welke werkzaamheden verricht dienen te worden ten aanzien van entiteiten en/of jaarrekeningposten die op grond van de materialiteit niet worden onderworpen aan een volledige controle. Deze werkzaamheden bestaan bijvoorbeeld uit cijferanalyses en het verrichten van controlewerkzaamheden ten aanzien van specifieke jaarrekeningposten die naar onze professionele oordeelsvorming een verhoogd inherent risico op een materiële fout in zich bergen.

Door bovengenoemde werkzaamheden uitgevoerd bij de groepsonderdelen, gecombineerd met aanvullende werkzaamheden voor entiteiten en/of jaarrekeningposten die niet zijn onderworpen aan een volledige controle, hebben wij voldoende en geschikte controle-informatie met betrekking tot de financiële informatie van de groep verkregen om een oordeel te geven over de jaarrekening.

De kernpunten van onze controle

In de kernpunten van onze controle beschrijven wij zaken die naar ons professionele oordeel het meest belangrijk waren tijdens onze controle van de jaarrekening. De kernpunten van onze controle hebben wij met de Directie en de Audit Commissie van de Raad van Commissarissen gecommuniceerd, maar vormen geen volledige weergave van alles wat is besproken.

Wij hebben onze controlewerkzaamheden met betrekking tot deze kernpunten bepaald in het kader van de jaarrekeningcontrole als geheel. Onze bevindingen ten aanzien van de individuele kernpunten moeten in dat kader worden gezien en niet als afzonderlijke oordelen over deze kernpunten.

Afronding van ontvlechting uit SNS REAAL N.V.

Beschrijving

Op 30 september 2015 heeft SNS REAAL N.V. (inmiddels genaamd SRH N.V. ("SRH")) haar 100%-deelneming SNS Bank (de enige rechtstreekse en volledige dochter van SNS Holding) overgedragen aan Stichting administratiekantoor beheer financiële instellingen ("NLF"). Na de eerdere ontvlechting van de verzekeringsactiviteiten (VIVAT N.V.) uit SRH op 26 juli 2015, is SNS Bank hiermee nu volledig zelfstandig geworden ten opzichte van SRH. In de periode voor 30 september 2015 heeft SNS

Bank gewerkt aan de laatste stappen van de organisatorische en financiële ontvlechting uit SRH en VIVAT. Voor nadere informatie, zie noot 3, 8, 23 en 24 van de toelichting op de geconsolideerde jaarrekening en paragraaf 7.5 van het jaarverslag.

De volgende ontwikkelingen zijn van invloed geweest op onze controle van de jaarrekening van SNS Holding en worden daarom aangemerkt als kernpunt van de controle:

- Doordat de voorbereidingen voor de organisatorische veranderingen in 2014 zijn begonnen, was de impact ook het grootst in 2014. De afronding van de transitie heeft echter ook in 2015 impact gehad op de interne beheersomgeving van SNS Bank. Dit is onder meer het gevolg van wijzigingen in de samenstelling van de Directie en de Raad van Commissarissen, een andere relatie met de aandeelhouder en de overgang van de laatste resterende groepsfuncties, waaronder Group Internal Audit, van SRH naar SNS Bank. Daarnaast heeft SNS Bank de implementatie voortgezet van een integraal raamwerk voor de interne beheersing ('Integrated Control Framework'). Deze veranderingen hebben impact gehad op beheersmaatregelen op entiteitsniveau en daarmee op de beheersomgeving.
- Vanwege de ontvlechting uit SRH is een aantal eenmalige transacties met (voormalige) verbonden partijen noodzakelijk geweest, bijvoorbeeld in verband met de afwikkeling van intercompanyposities en de ontbinding van de fiscale eenheid. Gezien het incidentele karakter van deze transacties, zijn wij van mening dat er een verhoogd risico is van materiële afwijkingen of inadequate toelichting in de jaarrekening.

Onze reactie

In onze controleaanpak onderscheiden wij twee hoofdcomponenten:

- We hebben, voor zover relevant voor de controle van de jaarrekening, de impact van de ontvlechting van SNS Bank op de interne beheersomgeving beoordeeld door middel van gesprekken met het verantwoordelijke senior management, inzage in de onderliggende documentatie en toetsing van de beheersmaatregelen op entiteitsniveau. We hebben onderzocht in hoeverre de veranderingen in de verantwoordelijkheden van de individuele leden van de Directie een negatief effect zouden kunnen hebben op de kwaliteit van de interne beheersing inzake de financiële verslaggeving. Op basis van onze werkzaamheden zijn ten aanzien van de interne beheersomgeving geen bevindingen naar voren gekomen die aanleiding geven tot een wijziging van onze beoogde controleaanpak.
- We hebben specifieke controlewerkzaamheden uitgevoerd omtrent de juiste verwerking en toelichting van de afwikkeling van alle significante financiële relaties tussen SNS Bank, SRH en VIVAT in 2015, alsmede de adequate toelichting van de resterende financiële relaties per 31 december 2015. Zo hebben we de inning of volwaardigheid van vorderingen op VIVAT en SRH vastgesteld door de financiële positie van de wederpartij te beoordelen en/of de ontvangst van de bedragen te controleren. Ook hebben we gecontroleerd of de gevolgen van de ontbinding van de fiscale eenheid met SRH adequaat zijn verantwoord. In het kader daarvan hebben we gecontroleerd of een transactie gericht op de versnelde realisatie van de actieve belastinglatentie van SNS Bank uit hoofde van voorwaartse verliescompensatie, die anders zouden zijn verdampt, juist is verantwoord. Hiertoe hebben we onder meer inlichtingen ingewonnen bij het hoofd van de fiscale afdeling van de bank en de onderliggende documentatie doorgenomen, waaronder de correspondentie met de Belastingdienst.

Ook hebben we informatie vergaard bij leden van de Directie en de Raad van Commissarissen en gesprekken met hen gevoerd. Daarnaast hebben we de toelichtingen in de jaarrekening aangesloten op de onderliggende gegevens.

Onze observatie

We concluderen dat de transacties in verband met de afronding van de ontvlechting juist zijn verwerkt en toegelicht in de geconsolideerde jaarrekening (zie noot 3, 8, 23 en 24). Ook hebben wij vastgesteld dat de bovengenoemde realisatie van de actieve belastinglatentie uit hoofde van voorwaartse verliescompensatie overeenkomstig de toepasselijke verslaggevingsgrondslagen is verwerkt en adequaat is toegelicht.

Schattingonzekerheden bij de waardering van de hypotheekportefeuille

Beschrijving

SNS Bank (de enige rechtstreekse en volledige dochtermaatschappij van SNS Holding) heeft een particuliere hypotheekportefeuille van EUR 45,0 miljard per 31 december 2015. Zoals toegelicht in de gehanteerde grondslagen, wordt het merendeel van deze hypotheek (EUR 43,0 miljard) gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs verminderd met een voorziening voor oninbaarheid (EUR 257 miljoen). Deze voorziening wordt opgenomen als er per balansdatum objectieve aanwijzingen bestaan, bijvoorbeeld in de vorm van betalingsachterstanden, dat niet alle contractueel overeengekomen kasstromen zullen worden geïnd. Voor een volledige beschrijving van de toegepaste grondslagen voor waardering en resultaatbepaling wordt verwezen naar de grondslagen zoals opgenomen in de jaarrekening.

Het niet tijdig onderkennen van objectieve aanwijzingen voor het risico van oninbaarheid en/of fouten in de schatting van verwachte kasstromen uit posten waarbij een bijzondere waardevermindering is vastgesteld, kan leiden tot een onjuiste waardering van de hypotheekportefeuille in de jaarrekening.

Gezien de relatief grote omvang van de hypotheekportefeuille van SNS Bank (72% van de totale activa), wordt de waardering van de hypotheekportefeuille aangemerkt als een kernpunt in de controle.

Onze reactie

Onze controleaanpak bestaat zowel uit het toetsen van de werking van de interne beheersingsmaatregelen rondom de totstandkoming van de voorziening voor oninbaarheid als gegevensgerichte controlewerkzaamheden.

Bij de toetsing van de interne beheersingsmaatregelen hebben we ons vooral gericht op de verstrekking van de hypothecaire leningen, de juiste registratie in de backofficesystemen van de vaste gegevens van de leningen en het onderpand, en de procedures voor het identificeren en beheren van betalingsachterstanden. In onze controle hebben we ons ook gericht op het proces rond de interne validatie van de modellen die dienen om de voorzieningen voor oninbaarheid te bepalen, alsmede de periodieke evaluatie van de in deze modellen gehanteerde parameters.

Daarnaast hebben we gegevensgerichte controlewerkzaamheden uitgevoerd. Zo hebben we onafhankelijk de adequaatheid van de modellen voor de bepaling van de voorzieningen getoetst. Hiertoe hebben we onder meer onze eigen kredietrisicomanagementspecialisten ingezet. We hebben op basis van de documentatie van de modellen gecontroleerd of de modellen adequaat zijn ontwikkeld. Daarbij hebben we in het bijzonder aandacht besteed aan de methodiek van SNS Bank voor de bepaling van voorzieningen voor oninbaarheid van leningen die meer dan twaalf maanden achterstallig zijn, omdat uit historische gegevens blijkt dat voor deze leningen de herstellkans laag is. Ook hebben we de juistheid getoetst van de in het model gehanteerde gegevens per 31 december 2015, door deze gegevens aan te sluiten op de onderliggende backofficesystemen. Tot slot hebben we ter controle van

de uitkomsten van het model een aantal alternatieve analyses uitgevoerd waarbij de omvang van de voorziening voor oninbaarheid werd vergeleken met ontwikkelingen in de onderliggende hypotheekportefeuille (zoals ontwikkelingen in het aantal achterstandsposten, de duur van de achterstanden en loan-to-value), waaronder ook de stijgende (vervroegde) aflossingen door klanten.

Onze observatie

We hebben vastgesteld dat de waardering van de hypotheekportefeuille per 31 december 2015 enigszins voorzichtig is.

In dit verband merken we op dat, zoals beschreven in paragraaf 6.5.2 van het jaarverslag, SNS Bank in 2015 haar inspanningen heeft voortgezet om de datakwaliteit en het proces voor de bepaling van de voorzieningen robuuster te maken en ook haar inspanning heeft voortgezet om de gehanteerde voorzieningenmodellen verder te verfijnen.

Juiste toelichting van informatie met betrekking tot kapitaal en overige prudentiële ratio's

Beschrijving

SNS Bank, de enige rechtstreekse en volledige dochtermaatschappij van SNS Holding, is een instelling met een bankvergunning die onder prudentieel toezicht van de Europese Centrale Bank staat en daarom aan prudentiële regelgeving moet voldoen. De afgelopen jaren is er een aanzienlijke toename geweest van de prudentiële regelgeving (waaronder vereisten inzake de solvabiliteit, liquiditeit en financieringsstructuur van de bank) en de omvang en complexiteit van de rapportage hierover. Deze regelgeving (en gerelateerde ratio's) omvat bijvoorbeeld de Capital Requirements Regulation en Capital Requirements Directive IV (CCR/CRD-IV) die tevens de Leverage Ratio, Liquidity Coverage Ratio (LCR), Net Stable Funding Ratio (NSFR) en Minimum Requirement for Eligible Liabilities (MREL) bevatten. In deze context merken wij op dat banken op grond van de prudentiële rapportagevereisten steeds gedetailleerdere informatie, soms gebaseerd op nieuwe definities, in hun periodieke rapportages aan de prudentiële toezichthouders moeten verstrekken (voor SNS Bank is dat de Europese Centrale Bank). Dit vereist dat banken robuuste rapportageprocessen implementeren en ervoor zorgen dat de kwaliteit van de gegevens steeds van hoog niveau is.

In hoofdstuk 6 van het jaarverslag heeft SNS Bank informatie opgenomen met betrekking tot een aantal ratio's gerelateerd aan de hierboven genoemde prudentiële regelgeving. De informatie opgenomen in hoofdstuk 6 van het jaarverslag is onderdeel van de verplichte toelichtingen op grond van IFRS 7 en IAS 1 en is daarmee onderdeel van onze controlewerkzaamheden.

Gegeven het belang van deze ratio's en de hiermee gepaard gaande complexiteit, hebben wij de juiste toepassing van de toepasselijke prudentiële regelgeving bij de berekening van deze ratio's, zoals opgenomen in hoofdstuk 6 van het jaarverslag, aangemerkt als een kernpunt in onze controle.

Onze reactie

Bij onze controle van de in hoofdstuk 6 van het jaarverslag gepresenteerde prudentiële gegevens hebben we een gecombineerde aanpak gehanteerd bestaande uit systeem- en gegevensgerichte controlewerkzaamheden.

Onze werkzaamheden in verband met de toetsing van beheersmaatregelen betroffen voornamelijk beheersmaatregelen ter borging van de juistheid van de in de backofficesystemen van SNS Bank opgenomen vaste gegevens van de diverse producten op de balans van de bank. Deze beheersmaatregelen omvatten functiescheiding tussen front- en backoffice, systeemautorisaties en toepassing van het vierogenprincipe bij aanpassingen in vaste gegevens.

De juistheid en de volledigheid van de onderliggende brondata die is gehanteerd voor de berekening van het prudentiële kapitaal en andere ratio's vormen een belangrijke voorwaarde voor de juiste toepassing van de prudentiële regelgeving. Daarnaast hebben we een beoordeling op hoofdlijnen uitgevoerd van de opzet van de organisatie van de afdeling Regulatory Reporting en hebben we gebruikgemaakt van de aanwezige beheersmaatregelen rondom de aansluiting tussen de uitzettingen in het grootboek en de uitzettingen zoals opgenomen in de berekening van het prudentiële kapitaal en andere prudentiële ratio's. Op basis van onze werkzaamheden hebben we geobserveerd dat SNS Bank momenteel diverse maatregelen implementeert om haar processen voor de prudentiële rapportage robuuster te maken en de datakwaliteit te verbeteren. Ondanks dat er in 2015 grote vooruitgang is geboekt, is er meer tijd nodig om deze verbeteringen volledig te implementeren en het management moet de robuustheid ervan nog toetsen. We hebben hier rekening mee gehouden bij het bepalen van onze gegevensgerichte controlewerkzaamheden.

In het kader van onze gegevensgerichte controlewerkzaamheden hebben we op basis van deelwaarnemingen vastgesteld dat:

- de gegevens die zijn gehanteerd bij de berekening van het prudentiële kapitaal en andere ratio's aansluiten op de onderliggende bronsystemen of documentatie;
- SNS Bank bij de berekening van de risicogewogen activa ('Risk Weighted Assets'), het prudentiële kapitaal en andere prudentiële ratio's op juiste wijze de van toepassing zijnde prudentiële vereisten (waaronder CRD-IV en CRR) heeft toegepast. Daarnaast hebben we vastgesteld of SNS Bank het door de toezichthouder beoordeelde model heeft gehanteerd voor de berekening van de risico-gewogen activa van de hypotheekportefeuille waarop de Internal Ratings Based Approach (IRB) van toepassing is.

Onze deelwaarneming is zodanig gekozen dat alle typen producten van SNS Bank – en de specifiek daaraan gerelateerde kenmerken – die van materieel belang zijn voor de gerapporteerde ratio's vertegenwoordigd waren. We hebben bij het bepalen van de aard en omvang van onze werkzaamheden rekening gehouden met hoe het huidige niveau van de toepasselijke ratio's (Core Tier 1 ratio, MREL, NSFR en LCR) zich verhoudt tot de minimumvereisten.

Daarnaast hebben we in het kader van onze controle de schriftelijke correspondentie tussen SNS Bank en haar toezichthouders ingezien en geëvalueerd en met leden van het management gesproken over de aard van de informele communicatie. Dit om te bepalen of bevindingen van de toezichthouder aanleiding geven voor aanpassing van onze controleaanpak.

In alle stadia van onze werkzaamheden hebben we veelvuldig gebruikgemaakt van onze eigen specialisten op het gebied van prudentiële rapportage.

Onze observatie

Op basis van onze werkzaamheden concluderen wij dat hoofdstuk 6 van het jaarverslag, in de context van de jaarrekening als geheel, een adequate toelichting geeft van de prudentiële informatie als onderdeel van de risico- en kapitaaltoelichting zoals vereist op basis van IFRS 7 en IAS 1.

Overdracht van SNS Bank naar SNS Holding

Beschrijving

SNS Holding B.V. is in 2015 door Stichting administratiekantoor beheer financiële instellingen ("NLFI") opgericht als houdstermaatschappij van de aandelen van SNS Bank. Deze aandelen zijn op 30 september 2015 door SRH N.V. (het voormalige SNS REAAL N.V.) via de Nederlandse staat en NLFI overgedragen aan SNS Holding door middel van een inbreng in natura. Met de overdracht van de aandelen van SNS Bank van SRH aan SNS Holding is de ontvlechting van de bancaire en verzekeringsactiviteiten van SNS REAAL voltooid. SNS Holding bezit als houdstermaatschappij 100% van de aandelen van SNS Bank en verricht verder geen andere activiteiten. Voor een nadere beschrijving van de relevante transacties gedurende het boekjaar en de verantwoording daarvan, zie noot 1 van de toelichting op de enkelvoudige jaarrekening.

Gezien de specifieke aard van de transactie, het feit dat de betrokken partijen onder de uiteindelijke gezamenlijke zeggenschap staan van de Nederlandse Staat/NLFI en de omvang van de transactie (circa EUR 3,2 miljard), onderkennen wij een verhoogd inherent risico dat de overdracht onjuist wordt verantwoord in de jaarrekening en de gerelateerde toelichtingen. Daarom hebben we de verantwoording van de overdracht van SNS Bank aangemerkt als een kernpunt in onze controle.

Onze reactie

SNS Holding stelt zowel een geconsolideerde jaarrekening als een enkelvoudige jaarrekening op. Daarom hebben we voor zowel de geconsolideerde als de enkelvoudige jaarrekening gecontroleerd of de toepasselijke verslaggevingsstandaarden juist zijn toegepast ten aanzien van de overdracht. In het kader daarvan hebben we vastgesteld of het management zich op juiste wijze een oordeel heeft gevormd over de feiten en omstandigheden met betrekking tot de overdracht en de toepasselijke verslaggevingsstandaarden. We hebben daarbij specifiek gekeken of het management de accountancyliteratuur over transacties tussen entiteiten onder gezamenlijke zeggenschap en het al dan niet toepassen van IFRS 3 *Business Combinations* op juiste wijze heeft meegewogen. Bij deze werkzaamheden hebben we onze IFRS-specialisten ingezet, waarbij ook alternatieve zienswijzen in overweging zijn genomen. Ook hebben we door middel van controle van de onderliggende (contractuele) documentatie en gesprekken met het senior management de juistheid getoetst van het feitenpatroon waarop SNS Holding haar oordeelsvorming heeft gebaseerd. Daarnaast hebben we gecontroleerd of de in de geconsolideerde en enkelvoudige jaarrekening gepresenteerde informatie aansluit op de onderliggende documentatie en boekhouding van SNS Holding. Tot slot hebben we vastgesteld of deze transactie adequaat is toegelicht in de enkelvoudige jaarrekening.

Onze observatie

Op basis van onze werkzaamheden hebben wij geconcludeerd dat de overdracht van SNS Bank naar SNS Holding overeenkomstig de toepasselijke verslaggevingsstandaarden is verwerkt en toegelicht in de geconsolideerde en enkelvoudige jaarrekening van SNS Holding.

VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN DE DIRECTIE EN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN VAN SNS HOLDING VOOR DE JAARREKENING

De Directie van SNS Holding is verantwoordelijk voor het opmaken en het getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met EU-IFRS en met Titel 9 Boek 2 BW en voor het opstellen van jaarverslag in overeenstemming met Titel 9 Boek 2

BW. In dit kader is de Directie verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die de Directie noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van jaarrekening moet de Directie afwegen of de onderneming in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemde verslaggevingsstelsels moet de Directie de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij de Directie het voornemen heeft om de vennootschap te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is. De Directie moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of de onderneming haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in jaarrekening.

De Raad van Commissarissen is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de vennootschap.

ONZE VERANTWOORDELIJKHEDEN VOOR DE CONTROLE VAN DE JAARREKENING

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel. Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle fouten en fraude ontdekken. Voor een nadere beschrijving van onze verantwoordelijkheid ten aanzien van een controle van de jaarrekening verwijzen wij naar de website van de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA). www.nba.nl/standaardteksten-controleverklaring.

VERKLARING BETREFFENDE OVERIGE DOOR WET- OF REGELGEVING GESTELDE VEREISTEN

VERKLARING BETREFFENDE HET JAARVERSLAG EN DE OVERIGE GEGEVENS

Wij vermelden op basis van de wettelijke verplichtingen onder Titel 9 Boek 2 BW (betreffende onze verantwoordelijkheid om te rapporteren over het jaarverslag en de overige gegevens):

- dat wij geen tekortkomingen hebben geconstateerd 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 door Titel 9 Boek 2 BW vereiste overige gegevens zijn toegevoegd;
- dat het jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, verenigbaar is met de jaarrekening.

BENOEMING

We zijn benoemd als externe accountant van SNS Holding op 16 december 2015. Aangezien wij met ingang van boekjaar 2003 zijn aangesteld als de externe accountant van de dochterondernemingen van SNS Holding die kwalificeren als Organisatie van Openbaar Belang ('OOB') zullen wij, ingevolge de verplichte roulatie-eisen voor accountantskantoren, met ingang van het boekjaar 2016 niet langer als de externe accountant van SNS Holding B.V. fungeren.

Amstelveen, 23 maart 2016

KPMG Accountants N.V.

P.A.M. de Wit RA

Assurance-rapport van de onafhankelijke accountant

Aan de lezers van het geconsolideerde Jaarverslag 2015 van SNS Holding B.V.

WAT IS ONZE CONCLUSIE?

Wij hebben de informatie inzake Verantwoord Ondernemen, zoals opgenomen in hoofdstukken 4 en 5 van het geconsolideerde Jaarverslag en de bijlagen 'Over dit verslag' en 'Aanvullende stakeholderinformatie' op pagina's 304-318 (hierna: de VO-informatie) van SNS Holding B.V. (hierna SNS Holding) beoordeeld.

Uit onze werkzaamheden is niet gebleken dat de VO-informatie weergegeven in hoofdstukken 4 en 5 van het geconsolideerde Jaarverslag en de bijlagen 'Over dit verslag' en 'Aanvullende stakeholderinformatie' niet in alle van materieel zijnde aspecten is weergegeven in overeenstemming met de relevante onderdelen van de G4, zoals beschreven op pagina 306 van het geconsolideerde Jaarverslag.

WAT WAS DE BASIS VOOR ONZE CONCLUSIE?

We hebben onze opdracht uitgevoerd in overeenstemming met de Nederlandse Standaard 3810N "Assurance-opdrachten inzake maatschappelijke verslagen".

We verstrekken geen zekerheid bij de haalbaarheid van de doelstellingen, verwachtingen en ambities van SNS Holding.

Onze verantwoordelijkheden op grond van Standaard 3810N en de uitgevoerde werkzaamheden zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de beoordeling van de VO informatie'.

Wij zijn onafhankelijk van SNS Holding zoals vereist in de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen assurance-informatie voldoende en geschikt is als basis voor onze conclusie.

WELKE PUNTEN WAREN HET MEEST BELANGRIJK IN ONZE BEOORDELING?

In de kernpunten van onze beoordeling beschrijven we zaken die naar ons professionele oordeel het meest belangrijk waren tijdens de beoordeling van de VO-informatie. De kernpunten van onze beoordeling hebben wij met het Audit Committee gecommuniceerd, maar vormen geen volledige weergave van alles wat is besproken.

Wij hebben onze beoordelingswerkzaamheden met betrekking tot deze kernpunten bepaald in het kader van de beoordeling van de VO-informatie als geheel. Onze bevindingen over die kernpunten moeten niet als afzonderlijke conclusies over die kernpunten worden gezien.

BEOORDELEN VAN DE MATERIALITEITSANALYSE DOOR DE DIRECTIE

Omschrijving - De Directie van de SNS Holding groep heeft op basis van verwachtingen van stakeholders en de strategie van de onderneming een analyse gemaakt van onderwerpen die zij ten aanzien van de VO-informatie van materieel belang acht voor de lezers van het geconsolideerde Jaarverslag. Een dergelijke analyse is afhankelijk van het oordeel van de Directie en derhalve bestaat het risico, dat materiële onderwerpen niet in de VO-informatie is opgenomen.

Onze reactie - Wij hebben het proces dat SNS Holding in 2015 heeft doorlopen om tot de materiële onderwerpen voor de groep te komen, beoordeeld. In onze beoordeling hebben we ook resultaten van onze eigen media-analyse en vergelijking met andere banken meegenomen. De resultaten van onze beoordeling hebben we vervolgens geconfronteerd met de daadwerkelijk in het geconsolideerde Jaarverslag opgenomen onderwerpen ten aanzien van de VO-informatie.

Onze observaties - Uit onze werkzaamheden blijkt dat SNS Holding een voldoende solide proces heeft doorlopen om tot identificatie van materiële onderwerpen ten aanzien van de VO-informatie te komen. Wij hebben tevens vastgesteld, dat deze materiële onderwerpen ook daadwerkelijk in het geconsolideerde Jaarverslag aan de orde zijn gekomen.

RAPPORTEREN OVER DE MATE VAN KLIMAATNEUTRALITEIT

Omschrijving - SNS Holding rapporteert in het geconsolideerde Jaarverslag 2015 voor het eerst over de impact die haar activiteiten hebben op het klimaat door middel van de CO₂-uitstoot van deze activiteiten. Er is nog geen algemeen geaccepteerde manier voor het berekenen van klimaatimpact. De Directie heeft in haar berekeningsmethodiek daarom aannames gemaakt. Het subjectieve karakter van deze aannames brengt het risico met zich mee, dat de gepresenteerde CO₂-impact materieel kan afwijken.

Onze reactie - Wij hebben de totstandkoming en opbouw van de methodiek beoordeeld. Daarnaast hebben we de gebruikte data vergeleken met de brongegevens. We hebben de uitgangspunten van de berekening met het management besproken en beoordeeld of deze uitgangspunten plausibel zijn voor het doel van de berekening. Tot slot hebben we de toelichting in het geconsolideerde Jaarverslag beoordeeld teneinde te bepalen in hoeverre het gepresenteerde beeld mogelijk onjuist kan worden geïnterpreteerd.

Onze observaties - Wij hebben vastgesteld dat de methodiek zo veel mogelijk op externe bronnen is gebaseerd. Tevens hebben we vastgesteld, dat SNS Holding de methodiek transparant aan stakeholders beschikbaar heeft gesteld, zodat de gemaakte keuzes en aannames voor de lezers ook inzichtelijk zijn. We nemen waar, dat de berekening op basis van marktwaarde plausibel is en tevens met zich mee brengt, dat daardoor de gepresenteerde CO₂-uitstoot meebeweegt met deze marktwaarde. Wij verwachten dat de methodiek in de toekomst op basis van voortschrijdend inzicht steeds verfijnder zal kunnen worden.

WAT ZIJN DE VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN HET BESTUUR VOOR DE VO-INFORMATIE?

SNS Holding hanteert de Sustainability Reporting Guidelines (G4) van de Global Reporting Initiative (GRI) voor het opstellen van haar geconsolideerde Jaarverslag. Het bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken van de VO-informatie zoals beschreven onder de sectie 'Wat is onze conclusie?' in overeenstemming met de relevante onderdelen van de G4, zoals beschreven op pagina 306 van het geconsolideerde Jaarverslag. Deze VO-informatie moet worden beschouwd in samenhang met deze toelichting. Wij zijn van mening dat de rapportagecriteria toepasbaar zijn binnen de context van onze assurance-opdracht.

In dit kader is het bestuur verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die het bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de VO-informatie mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

WAT ZIJN ONZE VERANTWOORDELIJKHEDEN VOOR DE BEOORDELING VAN DE VO-INFORMATIE?

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van de assurance-opdracht, dat wij daarmee voldoende en geschikte assurance-informatie verkrijgen voor de door ons af te geven conclusie.

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.

Wij hebben de volgende werkzaamheden uitgevoerd:

- Het uitvoeren van een risico-analyse, waaronder een media-analyse, ter verdieping van ons inzicht in de relevante duurzaamheids- en sociale onderwerpen voor SNS Holding gedurende de rapportage periode.
- Het evalueren van de opzet en implementatie van de systemen en processen voor informatieverzameling en -verwerking voor de VO-informatie.
- Het evalueren van interne en externe documentatie, op basis van deelwaarnemingen, om vast te stellen of de VO-informatie voldoende is onderbouwd.
- Tevens stellen we, voor zover mogelijk, vast dat de duurzaamheidsinformatie in de overige delen van het geconsolideerde Jaarverslag verenigbaar is met de VO-informatie.

Amstelveen, 23 maart 2016

KPMG Accountants N.V.

P.A.M. de Wit RA



OP SPAARREKENINGEN IS
GEMIDDELD



€8.000

GESPAARD IN 2015

IN 2015 LOGDEN
KLANTEN ONGEVEER

30x

PER MAAND IN OP
HUN MOBIELE APP



Samenstelling Directie

MAURICE OOSTENDORP

Chief Executive Officer

Maurice Oostendorp (1956) is vanaf 17 augustus 2015 Chief Executive Officer van SNS Bank N.V. Tot 1 oktober 2015 was hij tevens Chief Financial and Risk Officer in de Raad van Bestuur van SNS REAAL. Daarnaast is Maurice Oostendorp lid van de Raad van Commissarissen van SRH N.V., ASN Bank N.V., RegioBank N.V. en SNS Securities N.V. Voordat Maurice Oostendorp bij SNS Bank 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: lid Raad van Commissarissen van Nederlandse Waterschapsbank N.V., lid Raad van Commissarissen en voorzitter van de Audit Commissie van Propertize N.V. en lid Raad van Advies van Women in Financial Services (WIFS).



ALEXANDER BAAS

Chief Operations Officer

Alexander Baas (1966) is Chief Operations Officer van SNS Bank N.V. Sinds 1 juli 2014 is hij statutair lid van de Directie met als aandachtsgebieden de service centers voor betalen, sparen, hypotheeken, beleggen en zakelijk beheer. Eveneens is hij verantwoordelijk voor IT & Change en het facilitair bedrijf. In 2005 werd hij aangesteld als CIO van SNS Bank. Daarvoor werkte hij in verschillende IT-functies bij SNS Bank en een ingenieursbureau.

Naast zijn werkzaamheden bij SNS Bank is hij lid van de Raad van Commissarissen van ASN Bank N.V. en RegioBank N.V., lid van het Bestuur van de Betaalvereniging Nederland en voorzitter van de Raad van Advies Stichting HBO-I.



ROB LANGEZAAL

Chief Commercial Officer

Rob Langezaal (1958) is Chief Commercial Officer van SNS Bank N.V. Sinds 1 juli 2014 is hij statutair lid van de Directie. Hij is verantwoordelijk voor de retail activiteiten van de merken ASN Bank, BLG Wonen, RegioBank, SNS en ZwitserlevenBank. In 2007 werd hij lid van de hoofddirectie van SNS Bank. Als directeur/ bestuurder was hij verantwoordelijk voor de portefeuilles marketing, verkoop en productmanagement. Langezaal is tevens voorzitter van de Raad van Commissarissen van ASN Bank N.V., RegioBank N.V. en SNS Beleggingsfondsen N.V. Voor zijn komst naar SNS Bank in 2007 werkte hij bij KPN. Naast zijn werkzaamheden bij SNS Bank is hij lid van de commissie consumentenzaken van de Nederlandse Vereniging van Banken en bestuurslid/ penningmeester van stichting Weet Wat Je Besteedt (per 1 oktober 2015 in liquidatie).





ANNEMIEK VAN MELICK

Chief Financial Officer

Annemiek van Melick (1976) is Chief Financial Officer van SNS Bank N.V. Op 1 juli 2014 werd zij benoemd tot statutair lid van de Directie van SNS Bank N.V. In 2008 is Annemiek van Melick in dienst getreden bij SNS REAAL allereerst in de functie van Directeur Corporate Strategy, Mergers & Acquisitions van SNS REAAL. In 2012 werd zij benoemd tot Chief Financial & Risk Officer van SNS Bank. Van Melick heeft ruime ervaring in de financiële sector en werkte eerder onder meer voor Goldman Sachs in Londen. Zij is tevens lid van de Raad van Commissarissen van ASN Bank N.V. RegioBank N.V. en SNS Securities N.V. Naast haar werkzaamheden bij SNS Bank is zij lid van de Raad van Toezicht van Radio Netherlands Worldwide.



MARTIJN WISSELS

Chief Risk Officer

Martijn Wissels (1958) is Chief Risk Officer en statutair lid van de Directie van SNS Bank N.V. sinds 1 juli 2014. In november 2013 werd hij aangesteld als directeur Group Risk Management van SNS REAAL. Wissels was eerder werkzaam voor Achmea als CFRO van Achmea Bank. Tevens was hij directeur Credit and Market Risk bij Fortis Bank Nederland en werkte hij in Singapore en New York voor Fortis en MeesPierson. Naast zijn werkzaamheden bij SNS Bank is hij lid van de Raad van Commissarissen van ASN Bank N.V. en RegioBank N.V. en lid van de Programma Adviesraad van de Nyenrode Commissarissencyclus.

Samenstelling Raad van Commissarissen

JAN VAN RUTTE

Waarnemend voorzitter vanaf 26 juli 2015 en voorzitter vanaf 1 oktober 2015

Jan van Rutte (1950) is in zijn lange carrière voorzitter van de Raad van Bestuur van Fortis Bank Nederland, CFO van ABN AMRO en bestuurslid van de Nederlandse Vereniging van Banken geweest. Verder is hij lid van de Raad van Commissarissen van ORMIT Holding B.V., lid Raad van Commissarissen BNG N.V. sinds 1 november 2015, lid Raad van Commissarissen van de Nederlandse Investeringsinstelling N.V. per 8 april 2015, Bestuurslid Stichting Administratiekantoor Aandelen KAS Bank N.V. per 1 juli 2015, lid van de Raad van Toezicht van Stichting de Koninklijke Schouwburg in Den Haag, bestuurslid van Stichting ABN AMRO Foundation, lid van de Raad van Toezicht van de Stichting Health Center Hoenderdaal en adviseur van de Monitoring Commissie Code Banken per 26 augustus 2015. Van Rutte is als commissaris benoemd op 1 november 2013. Hij treedt af uiterlijk op de eerste algemene vergadering van aandeelhouders na 1 november 2017.



CHARLOTTE INSINGER

Charlotte Insinger (1965) is zelfstandig bestuursadviseur en interim bestuurder. Insinger is lid van de Raad van Commissarissen van SRH N.V., lid van de Raad van Commissarissen van Ballast Nedam N.V., lid van de Raad van Commissarissen van Vastned Retail N.V. per 24 april 2015, lid van de Raad van Toezicht van Luchtverkeersleiding Nederland, voorzitter van de Raad van Toezicht van de Stichting World Expo Rotterdam 2025, lid van de Strategisch Audit Commissie van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, waarin zij een adviesrol vervult. Insinger is voor de eerste keer als commissaris benoemd op 15 april 2009 op voordracht van de Nederlandse Staat. Zij is herbenoemd op 6 juni 2013. Zij treedt af uiterlijk op de eerste algemene vergadering van aandeelhouders na 6 juni 2017.



MONIKA MILZ

Monika Milz (1957) is sinds 2011 professioneel toezichthouder en bestuursadviseur. Zij heeft gedurende dertig jaar in de bankwereld gewerkt, 20 jaar bij ABN AMRO en van 2000 - 2011 bij Rabobank Groep. Haar bank-specifieke kennis en expertise behelst de dienstverlening aan bedrijvenklanten enerzijds en Human Resources Management anderzijds. Al sinds twee decennia vervult Milz ook toezichtfuncties. Op dit moment is zij onder andere Lid van de Raad van Toezicht bij Stichting Hogeschool van Amsterdam, voorzitter van de Green Deal Board en lid van de Raad van Commissarissen van HandelsVeem Beheer B.V. per 1 september 2015. Milz is als commissaris benoemd op 1 november 2013. Zij is bij SNS Bank benoemd conform het versterkte recht van aanbeveling van de Ondernemingsraad van SNS Bank. Zij treedt af uiterlijk op de eerste algemene vergadering van aandeelhouders na 1 november 2017.





JOS NIJHUIS

Jos Nijhuis (1957) is president-directeur van de Schiphol Group. Daarvoor was hij voorzitter van de Raad van Bestuur van PwC. Nijhuis is Non Executive Board Member van Aeroports de Paris S.A., Non-Executive Director van Brisbane Airport Corporation PTY Ltd en lid van de Raad van Commissarissen van Aon Groep Nederland B.V. Daarnaast is hij lid van de Raad van Toezicht van Stichting Kids Moving the World en lid van de Raad van Toezicht van Stichting Nationale Opera & Ballet. Nijhuis is voor de eerste keer als commissaris benoemd op 15 april 2009 en herbenoemd op 6 juni 2013. Hij treedt af uiterlijk op de eerste algemene vergadering van aandeelhouders na 6 juni 2017.



LUDO WIJNGAARDEN

Ludo Wijngaarden (1947) was tot 2008 directievoorzitter van Nationale Nederlanden en bestuurslid van 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 van de Raad van Commissarissen van Oasen N.V., lid van de Raad van Commissarissen van woningbouwcorporatie Rochdale, lid van de Raad van Bestuur van DAK Intermediaircollectief, lid van de Raad van Advies van het College Bescherming Persoonsgegevens, lid van de Raad van Commissarissen van PBLQ en lid van de Raad van Advies van IP Soft Nederland B.V. per 1 augustus 2015. Wijngaarden is voor de eerste keer als commissaris benoemd op 15 april 2009 op voordracht van de Nederlandse Staat en herbenoemd op 6 juni 2013. Hij treedt af uiterlijk op de eerste algemene vergadering van aandeelhouders na 6 juni 2017.

Definities

Begrip	Omschrijving
Advanced Internal Ratings Based (AIRB)	De hoogste en meest gedetailleerde methode voor berekening van de kapitaaleisen voor kredietrisico onder Basel II op basis van interne kredietrisicomodellen.
Assets under Management (AuM)	De activa, waaronder investeringsfondsen en activa van particulieren en instellingen, die professioneel worden beheerd om het beleggingsresultaat te maximaliseren.
Basel I	Het Basel I-kapitaalakkoord is de overeenkomst die in 1988 door de centrale banken van de (toenmalige) G10 is gesloten om tot een gemeenschappelijke minimumnorm voor de solvabiliteit in de bankensector te komen.
Basel II	Het Basel II-raamwerk, opgesteld door het Basel Committee voor het banktoezicht, voorziet in een nieuwe set normen voor het vaststellen van minimale kapitaaleisen voor banken.
Basel III	De derde set Basel-akkoorden, ontwikkeld in reactie op de financiële en bankencrisis in de periode 2007-2012. De Basel III-normen schrijven (onder meer) een hogere kapitaaleis en verbetering van de kwaliteit van kapitaal, een betere risicodekking en de invoering van een maximum leverageratio voor.
Basispunten	Een basispunt (bp) is een honderdste deel van 1 procentpunt.
Bezwaarde activa	De activa die, expliciet of impliciet, aan een regeling is verpand of onderworpen, ter waarborging, zekerheidsstelling of kredietverbetering van een transactie.
Bijzonder beheer	Het service center waar dossiers terechtkomen van klanten die problemen hebben met het betalen van hypotheeklasten.
Bijzondere waardeverminderingen op leningen en overige vorderingen	Een voorziening in de winst- en verliesrekening opnemen om eventuele kredietverliezen op voorziene leningen te dekken.
CO ₂	Een broeikasgas dat ontstaat bij onder meer de verbranding van fossiele brandstoffen en bijdraagt aan klimaatverandering. Ook bekend als koolstofdioxide.
Compliancerisico	Het risico dat de integriteit van de onderneming wordt aangetast door handelingen (of het nalaten hiervan) in strijd met haar interne (kern)-waarden, maatschappelijke normen en waarden of gedrag gerelateerde wet- en regelgeving dan wel voorschriften waaraan de onderneming gebonden is bij de verlening van haar financiële diensten, of de vertaalslag hiervan in interne regelgeving.
Covered bonds (CB)	Covered bonds zijn gedekte financieringsinstrumenten (obligaties) met langere looptijden. Dit type obligatie verschilt van een standaardobligatie doordat een beroep kan worden gedaan op een pool van activa (dekkingsactiva). In geval van nalatigheid kan de obligatiehouder een beroep doen op de emittent en deze pool van activa.
Credit rating	De beoordeling van een credit rating agency (kredietbeoordelaar) waarbij de kredietwaardigheid van een land, bedrijf of instelling wordt aangegeven. Deze beoordeling wordt uitgedrukt in een combinatie van letters en/of cijfers.
Credit Valuation Adjustment (CVA)	De marktwaarde van het tegenpartij kredietrisico ten opzichte van de (totale) marktwaarde van een derivaat.
Duration van het eigen vermogen	De duration van het eigen vermogen geeft de rentegevoeligheid van de marktwaarde van het eigen vermogen weer tot een parallelle verandering van de rentecurve met 1%.
Economisch kapitaal	Een schatting van de hoeveelheid kapitaal die een bank zou moeten aanhouden om met een bepaalde mate van zekerheid grotere dan verwachte verliezen op te kunnen vangen.
Exposure at Default (EAD)	De EAD is de de verwachte omvang van de risicopositie als een tegenpartij in gebreke blijft.
Gestandaardiseerde benadering (Basel II en III)	De gestandaardiseerde benadering voor het kredietrisico berekent het kredietrisico volgens een gestandaardiseerde methode, met behulp van externe kredietbeoordelingen.
Hedging	Het geheel of gedeeltelijk afdekken van een financiële positie door een transactie aan te gaan waarvan de waardeverandering tegengesteld beweegt aan de waardeverandering van de oorspronkelijke positie., vaak door middel van derivaten.
International Financial Reporting Standards (IFRS)	De IFRS, voorheen de 'International Accounting Standards' (IAS), worden opgesteld en aanbevolen door de 'International Accounting Standards Board'. Vanaf het boekjaar 2005 zijn beursgenoteerde ondernemingen in de EU verplicht IFRS toe te passen.
Juridisch risico	Het risico dat de onderneming aansprakelijk wordt gesteld voor huidige en toekomstige schades.
Kapitaaltoereikendheid	Een maatstaf voor de financiële kracht van een bedrijf, vaak uitgedrukt in het eigen vermogen als percentage van het balanstotaal of - voor banken - in de BIS-ratio.
Kapitalisatierisico	Het risico dat de kapitaalpositie onvoldoende is om als buffer te dienen voor het optreden van onverwachte verliezen die kunnen optreden als één of meer risico's waaraan de onderneming blootstaat zich manifesteert.

Begrip	Omschrijving
Kredietequivalent	Onder het kredietequivalent verstaan we de totale som van de kosten van vervangende transacties (indien tegenpartijen hun verplichtingen niet nakomen) en het potentiële toekomstige kredietrisico. Het kredietequivalent is dan een opslagpercentage op de hoofdsom van het contract. Het opslagpercentage is afhankelijk van de aard en resterende looptijd van het contract.
Kredietrisico	Het risico dat een kredietnemer/tegenpartij een financiële of andere contractuele verplichting niet nakomt.
Liquiditeitsrisico	Het risico dat de onderneming niet op korte termijn kan beschikken over voldoende liquide middelen om aan financiële verplichtingen te voldoen, onder normale omstandigheden of in tijden van stress. Daarnaast wordt onder liquiditeitsrisico de kans verstaan dat de balansstructuur zich zodanig ontwikkelt dat de onderneming overmatig blootgesteld raakt aan verstoringen binnen haar fundingbronnen.
Liquidity Coverage Ratio (LCR)	De Liquidity Coverage Ratio (LCR) is een indicator die inzichtelijk maakt of voldoende liquide activa aanwezig zijn om een 30-daags stress-scenario op te vangen.
Marktrisico	Het risico dat het vermogen, resultaat of de continuïteit wordt bedreigd door bewegingen in het niveau van en/of volatiliteit in marktprijzen waaraan de onderneming blootstaat.
Net Stable Funding Ratio (NSFR)	De NSFR heeft als doel vast te stellen in welke mate langer lopende activa met stabielere vormen van funding worden gefinancierd.
Operationeel risico	Het risico van directe of indirecte verliezen die het gevolg zijn van ontoereikende of gebrekkige interne processen en systemen, van ontoereikend of gebrekkig menselijk handelen, dan wel van externe gebeurtenissen (zoals fraude- en criminaliteitsrisico's).
Opties	Het contractuele recht om, gedurende een bepaalde periode of op een bepaalde datum, een bepaald aantal onderliggende aandelen of valuta tegen een afgesproken prijs te kopen (calloptie) of te verkopen (putoptie).
Preventief beheer	Een project van SNS, RegioBank en BLG Wonen dat klanten met dreigende betalingsproblemen preventief helpt.
Rendement op eigen vermogen	Het rendement op eigen vermogen (ROE) is de nettowinst toekomstend aan gewone aandeelhouders van de moedermaatschappij gedeeld door het eigen vermogen.
Repo	Bij een repo, ook wel 'repurchase agreement', worden effecten verkocht waarbij wordt afgesproken dat de verkoper de effecten op een bepaalde datum weer terugkoopt.
Reputatierisico	Het risico dat doelstellingen niet (kunnen) worden behaald omdat onvoldoende rekening wordt gehouden met het door de buitenwereld gedeelde beeld en oordeel over de onderneming (onder wie klanten, tegenpartijen, aandeelhouders en toezichhouders).
Residential Mortgage Backed Securities (RMBS)	RMBS, oftewel hypotheeksecuritisaties, zijn gedekte lange termijn financieringsinstrumenten. Een pool van de onderliggende activa, in dit geval zelf afgesloten woninghypotheken, zorgt voor de kasstromen naar obligatiehouders. Zie ook: securitisatie.
Securitisatie	Het structureren en bundelen van (schuld)vorderingen en het verhandelen daarvan in vorm van effecten.
Spaarhypotheken	Spaarhypotheken zijn hypotheken met een gekoppelde spaarverzekering waarbij het opgebouwde kapitaal wordt gebruikt voor terugbetaling van de hoofdsom aan het einde van de looptijd. Een Bankspaarhypothek werkt volgens hetzelfde principe met dien verstande dat sprake is van een gekoppelde bankspaarrekening.
Strategisch risico	Het risico dat strategische doelstellingen niet worden gerealiseerd, omdat de onderneming niet, niet in voldoende mate, of niet snel genoeg op veranderingen in de omgevingsfactoren en het ondernemingsklimaat reageert.
Stresstest	Een methode om de stabiliteit van een systeem of entiteit te testen als deze via een simulatie aan uitzonderlijke omstandigheden wordt blootgesteld.
Tier 1-kernkapitaalratio	Het kernkapitaal van een bank, exclusief preferente aandelen, uitgedrukt als percentage van het totaal van de risicoposten.
Verslaggevingsrisico	Het risico dat de onderneming haar interne en externe stakeholders en toezichhouders onbetrouwbare informatie verstrekt.

Afkortingen

Afkorting	Omschrijving	Afkorting	Omschrijving
AC	Audit Commissie	LCP	Liquiditeit Contingency Plan
AFM	Autoriteit Financiële Markten	LCR	Liquidity Coverage Ratio
ALCO	Asset & Liability Comité	LGD	Loss Given Default
ALM	Asset Liability Management	LTRO	Long Term Refinancing Operation
ASN	Algemene Spaarbank voor Nederland	LtV	Loan to value
BLG	Bouwfonds Limburgse Gemeenten	MGC	Model Governance Comité
BRRD	Bank Recovery and Resolution Directive	MKB	Midden en kleinbedrijf
BSM	Balance Sheet Management	MREL	Minimum Requirement for own funds and eligible liabilities
CAO	Collectieve Arbeidsovereenkomst	MVO	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen
CDO	Chief Data Officer	NGO	Non-Gouvernementele Organisatie
CFO	Chief Financial Officer	NFRC	Niet-Financieel Risicocomité
CO ₂	Koolstofdioxide	NHG	Nationale Hypotheek Garantie
COO	Chief Operations Officer	NLFI	NL Financial Investments
COR	Centrale Ondernemingsraad	NPS	Net Promoter Score
CRD	Capital Requirements Directive	NSFR	Net Stable Funding Ratio
CRO	Chief Risk Officer	P&O	Personeel en Organisatie
CRR	Capital Requirements Regulation	PARC	Product Approval and Review Comité
CSA	Credit Support Annex	PD	Probability of Default
CVA	Credit Valuation Adjustment	RAROC	Risk Adjusted Return On economic Capital
DNB	De Nederlandsche Bank	RC	Risico Commissie
EAD	Exposure at Default	REV	Rendement op het Eigen Vermogen
EaR	Earnings at Risk	RMBS	Residential Mortgage Backed Securities
EBA	European Banking Authority	RvC	Raad van Commissarissen
EC	Europese Commissie	RWA	Risk Weighted Assets (ook gebruikt als <i>Risk Weighted Exposure Amount en (Total) Risk Exposure Amount</i>)
ECB	Europese Centrale Bank	SNS	Samenwerkende Nederlandse Spaarbanken
EDTF	Enhanced Disclosure Task Force	SPV	Special Purpose Vehicle
EMTN	European Medium Term Note	SREP	Supervisory Review and Evaluation Process
ESCB	Europees Stelsel van Centrale Banken	STP	Straight Through Processing
FTE	Full Time Equivalent	SWOT	Strengths, Weaknesses, Opportunities & Threats
GRI	Global Reporting Initiative	TLAC	Total Loss-Absorbing Capacity
IAS	International Accounting Standard	VaR	Value at Risk
IBNR	Incurring but not Reported	Wft	Wet op het financieel toezicht
ICAAP	Internal Capital Adequacy Assessment Process	WfZ	Waarborgfonds voor de Zorgsector
ICF	Integrated Control Framework	WSW	Waarborgfonds Sociale Woningbouw
IFRS	International Financial Reporting Standards		
IIRC	International Integrated Reporting Council		
ILAAP	Internal Liquidity Adequacy Assessment Process		
IRB	Internal Rating Based (approach)		
ISDA	International Swaps and Derivatives Association		
KC	Krediet Comité		
KPI	Key Performance Indicator		

Over dit verslag

SNS Bank N.V. rapporteert in lijn met de nieuwste richtlijnen van Global Reporting Initiative, G4, en kiest daarbij voor de 'In accordance' optie 'Core'. In deze nieuwe richtlijnen zijn materialiteit en relevantie veel sterker gepositioneerd dan in de vorige versie. Dit past bij onze nieuwe strategie waarbij we teruggrijpen op onze kernwaarden en meer focussen op de materiële onderwerpen die relevant zijn voor het realiseren van onze visie en strategische doelstellingen.

REIKWIJDTE

Wij presenteren onze informatie op het gebied van Verantwoord Ondernemen (VO) over kalenderjaar 2015 voor onze stakeholders. Hierin staat onze maatschappelijke rol centraal, gerelateerd aan onze Manifeststrategie-, doelstellingen en onze missie 'Bankieren met de menselijke maat.'

De reikwijdte van de gepresenteerde VO-informatie in dit jaarverslag, inclusief GRI tabel en bijlagen, omvat SNS Bank N.V. en haar bedrijfsonderdelen en merken. In dit jaarverslag wordt van SNS Bank gesproken. Waar mogelijk rapporteren we ook data en resultaten over voorgaande jaren. De bijlagen bevatten meer gespecificeerde data, bijvoorbeeld per bedrijfsonderdeel. De GRI-tabel wordt separaat gepubliceerd (www.snsbanknv.nl/media/download/2583) en vormt een onlosmakelijk onderdeel van dit jaarverslag. De prestaties van onze leveranciers, klanten en andere actoren in onze waardeketen zijn niet meegenomen in onze cijfers, tenzij dit expliciet is vermeld. Indien VO-data betrekking hebben op andere delen van de organisatie dan SNS Bank is dit aangegeven bij de betreffende VO-data.

MANAGEMENTAANPAK VERANTWOORD ONDERNEMEN

VO is binnen SNS Bank belegd bij de manager VO. De manager VO draagt de uitvoerende verantwoordelijkheid voor het beleid, de activiteiten, evaluatie en stakeholdermanagement op het gebied van VO en schakelt waar nodig verschillende afdelingen en disciplines in bij de uitvoering. De eindverantwoordelijkheid voor VO en het Manifest ligt bij de Directie. Er wordt regelmatig gerapporteerd aan het verantwoordelijke directielid en daarnaast worden relevante VO-onderwerpen en het Manifest geregeld besproken in de Directievergadering Change, die circa drie keer per maand plaatsvindt. In 2015 zijn de doelstellingen en activiteiten voor de manifestwerkstromen Duurzaam Wonen, Duurzame bedrijfsvoering en Duurzame balans in deze Directievergadering besproken.

De programmamanager Manifest is verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing van de negen werkstromen binnen het Manifest. Hij rapporteert maandelijks aan zowel de Stuurgroep Manifest bestaande uit senior managers uit de business als aan het verantwoordelijke directielid. De Stuurgroep Manifest vergadert maandelijks over het beleid, de doelstellingen en resultaten binnen de diverse Manifest werkstromen. De negen afzonderlijke werkstromen bestaan uit teams met medewerkers uit verschillende disciplines binnen SNS Bank, aangestuurd door een manager van de afdeling waar het thema is belegd. Deze manager legt verantwoording af aan de programmamanager Manifest over de voortgang binnen een werkstroom. Begin 2016 is de verantwoordelijkheid voor het Manifest in de lijn belegd.

Maandelijks is er via het werkstroomleidersoverleg afstemming tussen de verschillende werkstromen. Daarnaast wordt van elke afdeling binnen SNS Bank verwacht dat zij haar toegevoegde waarde voor de manifestwerkstromen bepaalt en doelen stelt om bij te dragen aan de Manifestdoelstellingen.

SNS Bank heeft een Raad van Advies om, naast de stakeholderdialoog, voldoende reflectie vanuit de buitenwereld te krijgen op thema's die van belang zijn voor de organisatie. De raad komt drie keer per jaar bij elkaar en bestaat uit zeven leden uit bedrijfsleven, politiek, wetenschap en maatschappelijke organisaties. De Raad van Advies behandelt thema's die variëren van strategisch tot operationeel en van VO en Manifest tot aan merkpositionering.

DATAVERZAMELING EN RAPPORTAGE

Dit verslag is gepubliceerd op 24 maart 2016 en opgesteld conform 'In Accordance' optie 'Core' van de GRI G4 richtlijn van het Global Reporting Initiative (GRI). Het proces van bepalen van materiële onderwerpen en rapportageprioriteiten is weergegeven in de paragraaf 'Materialiteitsbepaling.' Het verslag biedt een overzicht van de belangrijkste ontwikkelingen en de prestaties van SNS Bank in 2015 en is gebaseerd op de onderwerpen die hoog materieel voor SNS Bank zijn. Meer statische onderwerpen, zoals ons verantwoord investeringsbeleid en verantwoord inkoopbeleid worden gerapporteerd in de GRI Index of op onze [website](#). Hetzelfde geldt voor laag materiele onderwerpen. Alle materiële aspecten, inclusief sectorspecifieke indicatoren, worden gerapporteerd volgens het 'comply or explain' principe van GRI. Indien niet wordt gerapporteerd over een materieel aspect, wordt de reden voor omissie toegelicht in de GRI index. In 2015 hebben we als gevolg van de update van onze materialiteitsbepaling meer GRI indicatoren in onze rapportage opgenomen om vollediger te kunnen rapporteren over onze materiële thema's. De grootste veranderingen zijn het rapporteren over GRI indicatoren over energieverbruik en CO₂-emissies, onze investeringen en specifieke indicatoren voor financiële instellingen.

Naast GRI G4 hebben we de aanbevelingen vanuit de International Integrated Reporting Council (IIRC) meegenomen bij het samenstellen van dit jaarverslag.

De kwantitatieve en kwalitatieve informatie in dit verslag is verzameld aan de hand van kwalitatieve interviews en kwantitatieve dataverzoeken. We spreken hiervoor de voor VO verantwoordelijken aan binnen de bedrijfsonderdelen en stafafdelingen (projectmanagers, beleidsmedewerkers, programmamanagers, etc.). De VO-verantwoordelijken binnen de businessunits leveren de uitgevraagde kwantitatieve data op en geven dagelijks sturing aan de VO-onderwerpen. Aanvullende gegevens komen uit centrale informatiesystemen, zoals data over personeel en organisatie en over milieuprestaties. De afdeling VO controleert de verkregen data door middel van een aannemelijkheidscontrole. De interne auditafdeling heeft ook een selectie van kwalitatieve en kwantitatieve informatie en indicatoren met betrekking tot relevante materiële thema's getoetst. KPMG verifieert de verwerkte data.

Toetsing en controle van de inhoud van het verslag vindt plaats in de bedrijfsonderdelen en door de diverse stafafdelingen zoals Audit, Corporate Communicatie, Juridische Zaken en Compliance, Veiligheidszaken & Operationeel Risico Management. De gerapporteerde VO-data hebben betrekking op het verslagjaar 2015. Dit geldt niet voor de milieudata. Deze worden gerapporteerd op basis van de realisatieprestaties van het eerste tot en met het derde kwartaal van 2015, aangevuld met een inschatting voor het vierde kwartaal die gebaseerd is op de realisatie van het vierde kwartaal van 2014.

BEREKENING CO₂ EMISSIES KLIMAATNEUTRALE BEDRIJFSVOERING

Wij hebben een klimaatneutrale bedrijfsvoering waarin we netto geen CO₂ meer uitstoten. Dat realiseren we door zo veel mogelijk groene energiebronnen aan te kopen. Waar die nog niet of zeer beperkt beschikbaar zijn, zoals voor autobrandstoffen en aardgas, compenseren we onze resterende CO₂-uitstoot door de aankoop van Gold Standard credits. In 2015 compenseerden we zo 6.180 ton CO₂. Met de aanschaf van deze credits wordt geïnvesteerd in efficiënte kookfornuizen (cookstoves) in Ghana waarmee de CO₂-uitstoot daar wordt verlaagd. Dat we al klimaatneutraal zijn, weerhoudt ons er niet van te blijven werken aan een vermindering van onze CO₂-uitstoot voor compensatie en de CO₂-uitstoot van onze mobiliteit (beide 50% in 2020 ten opzichte van 2014) en een verdere vergroening van energiebronnen. Om onze voortgang te monitoren, rapporteren we jaarlijks de CO₂-uitstoot van onze eigen bedrijfsvoering op basis van scope 1, 2 en 3 van het Greenhouse Gas Protocol. Hiervoor worden specifieke Nederlandse emissiefactoren gebruikt (www.CO2emissiefactoren.nl)

Scope 1: alle directe CO₂-emissies veroorzaakt door brandstoffen die wij zelf inkopen en verbruiken (aardgas voor de verwarming van kantoren en de brandstof voor onze leaseauto's)

Scope 2: indirecte CO₂-emissies door de SNS Bank bedrijfsvoering (verbruik elektriciteit)

Scope 3: overige indirecte CO₂-emissies van stromen waarvan SNS Bank zelf niet de inkoop verzorgt en direct uitstoot. Dit betreft onder meer het woon-werkverkeer van onze medewerkers zonder leaseauto's en het verbruik door externe partijen van wie wij diensten afnemen (zoals vliegverkeer).

BEREKENING CO₂ EMISSIES DUURZAME BALANS

SNS Bank heeft in 2015 de PRI Montreal Pledge ondertekend. Dat betekent dat we transparant rapporteren over de impact die onze investeringen hebben op het klimaat. In dit jaarverslag nemen wij voor het eerst een CO₂-balans op om aan te geven hoe ver we zijn met onze doelstelling om in 2030 klimaatneutraal te zijn met al onze investeringen. Met de duurzame balans hebben we de CO₂-uitstoot van vrijwel alle (89%) balansposten van SNS Bank in kaart gebracht, met uitzondering van de categorieën Kas en kasequivalenten en derivaten. De SNS beleggingsfondsen worden beheerd door vermogensbeheerder ACTIAM en staan niet op de balans van SNS Bank. Daarom zijn zij geen onderdeel van deze klimaatneutrale balans. Het GHG Protocol "Corporate Value Chain Standard" biedt handvatten om de Scope 3 emissies in kaart te brengen en te rapporteren. Hiertoe behoren ook de emissies van investeringen, die worden gerapporteerd onder Scope 3, categorie 15, Investerings. Categorie 15 is voor banken de meest materiële categorie. Aangezien er nog geen officiële methodologie is om de CO₂-uitstoot in categorie 15 in kaart te brengen, heeft SNS Bank de methodologie van ASN Bank overgenomen en voor enkele bedrijfsactiviteiten uitgebreid. De CO₂-berekeningen zijn door het externe adviesbureau Ecofys uitgevoerd volgens de operationele controlemethode van het GHG-protocol. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen drie scopes:

Scope 1: alle directe CO₂-emissies door de SNS Bank bedrijfsvoering (aardgas en brandstofverbruik door het wagenpark)

Scope 2: indirecte CO₂-emissies door de SNS Bank bedrijfsvoering (verbruik elektriciteit, warmte & stoom)

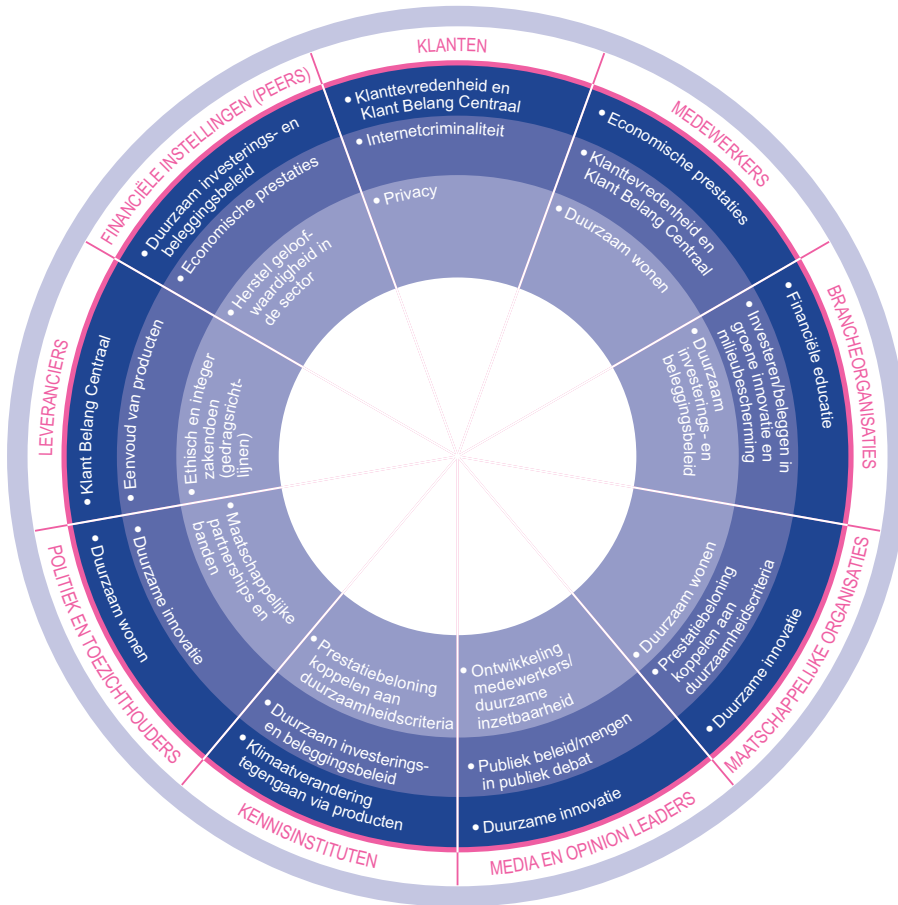
Scope 3: overige indirecte CO₂-emissies die niet binnen scope 2 vallen, zoals ingekochte goederen en diensten, afvalverwerking en in het geval van SNS Bank vooral emissies als gevolg van de investeringen

De dataverzameling en berekening voor de duurzame balans vindt met ingang van het derde kwartaal van 2015 elk kwartaal plaats. De gegevens worden intern gecontroleerd door de afdeling VO. De resultaten worden gepresenteerd als een winst- en verliesrekening. De emissies van SNS Bank worden getoond als verlies voor het klimaat en de vermeden emissies worden gezien als winst voor de klimaatbalans. Om 100% klimaatneutraal te worden, moeten het CO₂-verlies gelijk zijn aan de CO₂-winst. Ook wordt de onzekerheidsmarge van de berekeningen in kaart gebracht. In 2015 bedroeg de totale onzekerheidsmarge 17%(2014: 18%). We hebben relatief betrouwbare data over de investeringen die CO₂ vermijden (7% onzekerheidsmarge) in vergelijking met de investeringen die CO₂ veroorzaken (20% onzekerheid). De komende jaren proberen we de onzekerheidsmarge verder terug te brengen, bijvoorbeeld door waar mogelijk te werken met werkelijk energieverbruik.

De complete methodologie is op onze [website](#) gepubliceerd en biedt een gedetailleerd overzicht van de gemaakte berekeningen, gehanteerde definities en meetmethoden. Er hebben sinds onze nulmeting geen wijzigingen in de methodologie plaatsgevonden. Daarnaast wordt inzicht gegeven in de gemaakte aannames en de beperkingen die inherent zijn aan de methodologie.

MATERIALITEITBEPALING

De jaarlijkse materialiteitsbepaling vormt de basis voor het bepalen van de inhoud van het jaarverslag. We voeren deze analyse daarom uit voordat het jaarverslag wordt samengesteld. De Directie keurt de materialiteitsbepaling goed. In 2014 hebben we een uitgebreide materialiteitsanalyse uitgevoerd met een kwantitatieve en kwalitatieve enquête onder 165 interne en externe stakeholders. De wensen en verwachtingen van stakeholders hebben we gevisualiseerd in onderstaand stakeholderwiel en opgenomen in de materialiteitsbepaling.



De materialiteitsbepaling is in 2015 geüpdatet op basis van stakeholdergesprekken, een media-analyse en een peer scan. De update is gebaseerd op drie stappen:

1. We maken een update van de lijst met onderwerpen waar we over kunnen rapporteren. Vervolgens maken we binnen deze lijst een selectie van relevante onderwerpen aan de hand van wensen en verwachtingen van diverse stakeholdergroepen en externe ontwikkelingen. Dat doen we door middel van een mediascan, gesprekken met stakeholders en een analyse van peers.
2. We bepalen de rapportageprioriteit van de relevante onderwerpen op basis van negen criteria die zijn gebaseerd op GRI G4. Deze criteria helpen om de prioriteit van de onderwerpen voor zowel stakeholders als SNS Bank zelf te bepalen. We onderscheiden drie prioriteitscategorieën: hoog, midden en laag materiële onderwerpen. Hoog materiële onderwerpen worden in het verslag behandeld. Over de middelste categorie rapporteren we in het verslag, de GRI-index of de website. Over laag materiële onderwerpen rapporteren we alleen indien dit waarde toevoegt voor bepaalde stakeholdergroepen of SNS Bank zelf. We monitoren deze onderwerpen wel. De resultaten worden grafisch gepresenteerd in de onderstaande materialiteitsmatrix, waarbij de horizontale as het belang van het onderwerp voor SNS Bank weergeeft en de verticale as het belang voor de stakeholders.
3. We bepalen welke onderwerpen we in het verslag, de GRI-index of op de website opnemen en informeren de verschillende bedrijfsonderdelen over nieuwe onderwerpen waarover we moeten rapporteren, zodat de benodigde informatie tijdig verzameld kan worden.

In gesprek met de stakeholder



KLANTEN

AANDEELHOUDER, RATING
AGENCIES EN INVESTEERDERS

<p>VERWACHTINGEN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Open en transparante communicatie • Goede en eenvoudige producten • Een eerlijke prijs en duidelijke voorwaarden • Klant centraal stellen door te luisteren, mee te denken en waardering tonen • Duidelijke koers 	<ul style="list-style-type: none"> • Tijdige, transparante en volledige rapportage over de financiële gang van zaken, met name: <ul style="list-style-type: none"> • Winstgevendheid • Solvabiliteit • Vertaling van Missie, visie en strategie in financiële doelstellingen • Toegankelijkheid in geval van vragen
<p>DIALOOG</p>	<p>Onze merken voeren continu de dialoog met klanten, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SNS klantcommunities • Voor de Wereld van Morgen van ASN Bank, • Social media (voor SNS een WhatsApp servicekanaal), • Klantenservice, • Overige bijeenkomsten. 	<p>Regelmatig is er overleg tussen de Directie van SNS Bank en NLF. Jaarlijks organiseren we een 'annual review' voor rating agencies en frequent is er contact met analisten. In verschillende Europese landen heeft SNS Bank met een roadshow een breed scala aan investeerders bezocht. Incidenteel hebben we potentiële investeerders ontvangen op ons hoofdkantoor.</p>
<p>AANDACHTSPUNTEN IN 2015</p>	<ul style="list-style-type: none"> • SNS: eerlijke en transparante communicatie en een persoonlijke dienstverlening • ASN Bank: het openingsproces van een rekening voor nieuwe klanten verbeteren en invulling geven aan aanjagersrol duurzaamheid • RegioBank: Verder stimuleren en intensiveren van persoonlijk contact met de klant en aanwezigheid in de buurt • BLG Wonen: Een overzichtelijk en duidelijk aanvraagproces voor de aankoop van de woning. Proactief benaderen van klanten en attenderen op relevante veranderingen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Herbetreden van de kapitaalmarkt • De ontvlechting van SNS Bank uit SNS REAAL • Financiële updates • Gevolgen van nieuwe en toekomstige wetgeving voor kapitaalpositie • Toekomstige exit strategie • Kwaliteit van de hypotheekportefeuille
<p>WAT HEBBEN WE ER MEE GEDAAN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • SNS: introductie van de Hypotheek Looptijdservice en extra investeringen in capaciteit bijzonder beheer. Campagne aangescherpt op basis van verbeterpunten klanten. • ASN Bank: introductie mogelijkheid om digitaal de benodigde documenten toesturen om het openen van een nieuwe rekening te vereenvoudigen. ASN was eind 2015 70,8% klimaatneutraal en heeft PCAF opgericht. • Regiobank: 11 nieuwe vestigingen geopend in dorpen en kleine steden. • BLG Wonen: ontwikkeling van een 10-stappengids die de starters aangeeft wat te verwachten bij de aankoop van een huis en het afsluiten van de hypotheek. In 2016 start een programma om klantcontact te verbeteren en intensiveren 	<ul style="list-style-type: none"> • Met de uitgifte van een Tier 2-lening ter waarde van 500 miljoen euro is gestart met diversificatie van de kapitaalpositie van SNS Bank. • De analyse van mogelijkheden voor exitopties is opgestart • Ter verbetering van de kwaliteit van de kredietportefeuille is onder meer extra geïnvesteerd in de capaciteit van bijzonder beheer.

**MEDEWERKERS EN
FRANCHISENEMERS**



MAATSCHAPPIJ



- Een aansprekende missie
- Werken aan een betere bank voor onze klanten
- Ruimte voor talentontwikkeling
- Een mens voor mens cultuur
- Leidinggeven met de menselijke maat

Een transparante bank die op verantwoorde wijze invulling geeft aan haar rol en verplichtingen met betrekking tot haar klanten, de maatschappij en het klimaat.

SNS Bank is continu in gesprek met medewerkers. Informatie wordt onder meer gedeeld via ons intranet iD, de Ondernemingsraad en medewerkersonderzoeken. Medewerkers kunnen actief reageren op het digitale cao-platform waar we vraagstukken voorleggen.

SNS Bank is regelmatig in gesprek met de Eerlijke Bankwijzer en andere NGO's, brancheorganisaties, politiek, wetenschappers, opinion leaders en we zijn betrokken in diverse werkgroepen. Ook hebben we een Raad van Advies.

- Toekomst van medewerkers als gevolg van organisatorische wijzigingen
- Duurzame inzetbaarheid van medewerkers

- Eenvoudiger kunnen overstappen
- Klantbelang centraal
- Transparantie over investeringen
- In kaart brengen van CO₂ uitstoot van investeringen en opstellen klimaatdoelstelling
- Beloningbeleid
- Actief helpen van klanten met financiële problemen

- Medewerkers geïnformeerd over organisatorische wijzigingen en fysiek en digitaal betrokken bij dialoogsessies "Jouw cao, bouw je mee?"
- Faciliteiten aangeboden op het gebied van duurzame inzetbaarheid
- Ondertekening intentieverklaring OPUCE voor volwaardig werk na Kanker.

- Aandacht gevraagd voor vereenvoudigen overstappen
- Publicatie notitie Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) over transparante verslaggeving
- Ondertekening Montreal Pledge, introductie klimaatdoelstellingen en initiëring Klimaatconvenant banken
- Medewerking Vertrouwensmonitor
- Opzetten Actief Beheer voor hypotheke (start in 2016), pilot Baan in zicht en voortzetting Preventief Beheer.

In de tabel hieronder is een toelichting en referentie opgenomen voor elk materieel onderwerp.

Materiële onderwerpen	Toelichting	Referentie
Financiële presetaties	Financieel zelfstandige en gezonde organisatie die op eigen benen staat	Kerncijfers, Jaarrekening , 5.1 Financiële ontwikkelingen , Verantwoord investeren
Verantwoord investeringsbeleid	Investeren met respect voor mensenrechten, milieu en maatschappij	GRI tabel, Aanvullende stakeholderinformatie
Technologie & innovatie	Vernieuwende samenwerkingsverbanden, ontwikkeling duurzame producten en diensten, technologische vernieuwingen	4.1 Ontwikkelingen , 5.5 het belang van informatietechnologie
Klimaatneutrale bank	100% duurzame balans, klimaatneutrale bedrijfsvoering, circulair inkopen, CO ₂ -accounting	4.1 Ontwikkelingen , 4.5 Missie en strategie , 5.2 Onze strategische thema's , Over dit verslag , Aanvullende stakeholderinformatie
Duurzame inzetbaarheid medewerkers	Ontwikkeling opleidings- en trainingsaanbod, weerbaarheid op de (toekomstige) arbeidsmarkt, werkgelegenheid, gezondheid medewerkers	5.4 Onze mensen
Medewerkerstevredenheid	Resultaten medewerkerstevredenheidsonderzoek, verbeteracties medewerkerstevredenheid	5.4 Onze mensen
Diversiteit van medewerkers	Man/vrouw verhouding, afspiegeling van de maatschappij, diversiteit (hoger) management, salarisverschillen mannen en vrouwen	5.4 Onze mensen , GRI tabel
Klantbelang centraal	Focus houden op de behoeften van de klant, heldere en duidelijke producten en voorwaarden, transparant zijn over toegevoegde waarde, klachtprocedures, klanttevredenheid, reputatie	5.2 Onze strategische thema's , 6.9.4.3 Reputatie
Duurzaam wonen	Vergroening bestaande hypotheke, klanten helpen bij verduurzaming eigen woning, stimulering duurzame (nieuwe) hypotheke, ontwikkeling sociaal beleid	5.2 Onze strategische thema's
Financiële weerbaarheid	Voorkomen van schulden, preventief beheer, bijzonder beheer, educatieve programma's, training en coaching, kwetsbare groepen helpen	5.2 Onze strategische thema's
Beschikbaarheid van diensten	Serviceniveau, beschikbaarheid systemen voor de klant, storingen	5.5 het belang van informatietechnologie , 6.9.4.4 IT-organisatie en cyber resilience
Naleven van wet- en regelgeving	Overtredingen wet- en regelgeving, sancties, toename eisen toezichthouder	5.5 het belang van informatietechnologie , 6.9.4 Risicothema's , GRI tabel
Verantwoord risicomanagement	Financiële en niet-financiële risico's, risicobeheer, Integrated Control Framework, risicoprofiel en risicobereidheid	6 Risicobeheer , kapitaal- en liquiditeitsmanagement
Integer & ethisch bankieren	Compliance en integriteit, bankierseed, gedragsregels	5.2 Onze strategische thema's , 5.4 Onze mensen , 6.9.4.5 Compliance en integriteit , GRI tabel
Verantwoord belastingbeleid	Belastingbeleid dat past binnen de wettelijke normen en maatschappelijke kaders	5.6 Belastingbeleid
Verantwoord remuneratiebeleid	Goed en divers beloningsbeleid, bonussen, prestatiebeloning koppelen aan maatschappelijke criteria	5.4 Onze mensen , 7.8 Remuneratierapport

EXTERNE CONTROLE

Om onze stakeholders meer vertrouwen te geven over de betrouwbaarheid van onze data en informatie, hebben we KPMG betrokken om de VO-gerelateerde onderwerpen te verifiëren en voorzien van een goedkeurende verklaring met een 'beperkte mate van zekerheid'. De werkzaamheden van KPMG zijn uitgevoerd in overeenstemming met de Assurance Standaard 3810N 'Assurance-opdrachten inzake maatschappelijke verslagen' zoals deze is opgesteld door de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA).

De VO-gerelateerde onderwerpen worden beschreven in Hoofdstuk 1 t/m 5, Over dit verslag, Aanvullende stakeholderinformatie en de GRI-Tabel. We hechten belang aan

de verificatie op deze delen van het verslag om zo de betrouwbaarheid, volledigheid en transparantie richting onze stakeholders te vergroten.

EXTERNE BENCHMARKS

In het jaarlijkse algemene beleidsonderzoek van de Eerlijke Bankwijzer (Jaarupdate 2015) eindigde SNS Bank in de top 3 als bankgroep met het meest duurzame beleid. We behaalden maar liefst drie tienen en vijf negens. Ook wisten we op alle thema's en in alle sectoren een voldoende te scoren. Op de website van de Eerlijke Bankwijzer zijn onze prestaties te vergelijken met andere banken.

Ons jaarverslag wordt beoordeeld in de jaarlijkse Transparantiebenchmark van het Ministerie van Economische Zaken. Het jaarverslag 2014 behaalde een score van 172 punten. Daarmee stegen we van de 55e plaats naar plek 27.

SNS BANK STELT UW MENING OVER DIT VERSLAG OP PRIJS

Wij nodigen alle stakeholders uit, waaronder maatschappelijke organisaties, om vragen te stellen, klachten kenbaar te maken en tips te delen via verantwoord.ondernemen@sns.nl

Aanvullende stakeholder- informatie

MAATSCHAPPELIJKE GESPREKKEN

SNS Bank maakt zich sterk voor verschillende maatschappelijke vraagstukken en voert dan ook regelmatig gesprekken met onder meer vertegenwoordigers van ministeries, de Tweede Kamer, gemeenten en provincies, toezichthouders, brancheorganisaties, maatschappelijke organisaties en consumentenorganisaties. Onderstaand zijn de belangrijkste onderwerpen opgenomen waar SNS Bank zich hard voor heeft gemaakt in 2015:

- SNS Bank vindt het belangrijk om overstappen te vereenvoudigen. Hierover hebben wij met diverse politieke partijen, het Ministerie van Financiën en consumentenorganisaties partijen gesprekken gevoerd. Tijdens de presentatie van de jaarcijfers heeft SNS Bank hier tevens aandacht voor gevraagd. SNS heeft een Overstapwinkel geopend in Rotterdam en vervolgens in Den Haag, waar diverse beleidsmakers van politieke partijen en toezichthouders waren zijn uitgenodigd.
- SNS Bank is ervan overtuigd dat Bouwsparen voor de Nederlandse markt grote voordelen biedt. Door klanten eerst een deel eigen geld in te laten inbrengen voordat ze een hypotheek afsluiten, levert het afsluiten minder risico op en kunnen (minder) restschulden worden voorkomen. Wij hebben hierover het afgelopen jaar verschillende gesprekken gevoerd met maatschappelijke organisaties (bijvoorbeeld uit de bouwsector) en politieke partijen.
- Rondom de verzelfstandiging van SNS Bank zijn diverse gesprekken gevoerd met diverse stakeholders, waaronder medewerkers en Tweede Kamerleden.
- Rondom het thema leefbaarheid en geldfaciliteiten in krimpgebieden in Nederland hebben wij diverse gesprekken gevoerd met gemeenten, lokale ondernemers, brancheorganisaties en toezichthouders. We hebben geparticipeerd in twee ronde tafels over dit onderwerp van de provincie Overijssel.
- Rondom de thema's duurzaam bankieren en energiebesparing heeft SNS Bank bij Tweede Kamerleden en ministeries aandacht gevraagd voor de rol van de bank bij het bevorderen van energiebesparing.

RAAD VAN ADVIES

SNS Bank heeft een Raad van Advies die dilemma's en vraagstukken bespreekt waar wij als bedrijf mee te maken hebben. In de Raad van Advies zitten leden die afkomstig zijn uit verschillende geledingen in het maatschappelijk middenveld. Op deze manier organiseren wij extra kritisch vermogen en advies. 2015 is gebruikt voor een strategische heroriëntatie op de Raad van Advies. Besloten is om de Raad van Advies meer te relateren aan de toekomstplannen van de bank.

In 2015 is de Raad van Advies één maal bijeengekomen. Daarnaast hebben er individuele gesprekken met de leden plaatsgevonden. De Raad van Advies bestond in 2015 uit de volgende leden: Gerhard van den Top (voorzitter), Peter Verhaar, Giuseppe van der Helm, Fokko Wientjes, Henriëtte Prast, Melek Usta (vanaf mei 2015) en Jaap Smit (vanaf september 2015).

BEDRIJFSVOERING KLIMAATNEUTRAAL

99% van onze totale CO₂-impact wordt veroorzaakt door onze investeringen en slechts 1% door onze kantoren en mobiliteit. Toch vinden we dat onze ambitie om een duurzame bank te zijn niet geloofwaardig zonder een groene eigen bedrijfsvoering. Daarom streven we naar een 100% klimaatneutrale bedrijfsvoering en willen we dat onze inkoop in 2020 aan de circulariteitseisen voldoet. Ook willen we doorgaan met het besparen van energie, zodat we steeds minder CO₂-uitstoot hoeven te compenseren. In 2020 willen we dat onze CO₂-uitstoot voor compensatie is gehalveerd ten opzichte van 2020. Ook de CO₂-uitstoot door onze mobiliteit moet dan met 50% zijn teruggebracht.

In 2015 waren we net als in 2014 al 100% klimaatneutraal doordat we onze CO₂-uitstoot hebben gecompenseerd met Gold Standard certificaten. De CO₂-uitstoot van onze mobiliteit is met 22% afgenomen ten opzichte van 2014 en de CO₂-uitstoot voor compensatie met 14%. Daardoor lopen we goed op schema om onze doelstellingen voor 2017 (-20%) en 2020 (-50%) te behalen. De reductie is vooral veroorzaakt door een afname van het woonwerkverkeer en een afname van ons gasverbruik.

Een groot deel van onze uitstoot komt voor rekening van mobiliteit. In 2015 hebben we daarom onderzocht hoe we onze mobiliteit verder kunnen verduurzamen en onze medewerkers kunnen stimuleren om met het OV of op de fiets naar kantoor te komen. Onze deelname aan de Low Car Diet van Urgenda, waarin we een maand lang met negen andere bedrijven de strijd aangingen om zoveel mogelijk duurzame kilometers te maken werd beloond met een eerste plaats. We hebben onze ervaringen gebruikt om ons mobiliteitsbeleid aan te scherpen.

Ook in de kantoren hebben we in 2015 weer energiebesparende maatregelen doorgevoerd. Dat onze gebouwen duurzaam zijn, blijkt uit toegekende BREEAM-certificaat met drie sterren (very good) voor het beheer van de drie gebouwdelen (A,B,C) van ons hoofdkantoor in Utrecht. Voor het gebruik en het gebouw zelf (B en C pand) ontvingen we BREEAM-certificaten met twee sterren. Het A-pand heeft zelfs 3 sterren.

Categorie	Eenheid	2015	2014	Mutatie
Energieverbruik kantoren				
Groen gas	GJ	6.552	7.165	-9%
Stadsverwarming ¹	GJ	6.586	5.119	29%
Generatoren	GJ	0	12	-100%
Groene stroom	GJ	24.755	25.361	-2%
Grijze stroom	GJ	0	0	0%
Totaal energieverbruik	GJ	37.893	37.658	1%
Energieverbruik per FTE ²	GJ	14,4	11,8	22%
Energieverbruik per m ²	GJ	0,8	0,8	0%
Aandeel groen energieverbruik kantoren				
% Groene stroom	% van totaal	100%	100%	0%
% Groene energie	% van totaal	83%	86%	-4%
CO₂ emissies				
Verwarming	ton	482	493	-2%
Lease auto's	ton	2.288	2.344	-2%
Scope 1	ton	2.770	2.837	-2%
Elektriciteit	ton	3.191	3.297	-3%
Scope 2	ton	3.191	3.297	-3%
Vluchten ³	ton	174	365	-52%
Woonwerk verkeer ⁴	ton	1.989	3.674	-46%
Zakelijk verkeer ⁴	ton	1.332	780	71%
Scope 3	ton	3.495	4.819	-27%
Bruto CO ₂ emissies	ton	9.456	10.953	-14%
Netto CO ₂ emissies	ton	5.894	7.249	-19%
CO ₂ in tonnen per FTE	ton	1,77	2,05	-13%
Vervoersmodaliteit				
Lease auto's	km	742.248	769.541	-4%
Vluchten ³	km	906.696	1.939.547	-53%
Woon-werk verkeer (auto)	km	6.551.292	11.554.574	-43%
Woon-werk verkeer (ov)	km	14.128.706	20.457.606	-31%
Zakelijk Verkeer (auto)	km	6.342.186	3.503.435	81%
Zakelijk Verkeer (ov)	km	0	726.199	-100%
Totaal Vervoersmodaliteit	km	37.578.104	48.185.394	-22%
Kilometers per FTE	km	11.315	13.600	-17%
Papierverbruik				
Papier	ton	639	685	-7%
Papier in kg per FTE	kg per fte	192	193	0%
Afval⁵				
Restafval	ton	156	95	64%
GFT	ton	55	33	66%
KCA	ton	0,76	0,31	143%
Bedrijfsafval	ton	10	5	88%
Papier en kartonafval	ton	137	112	22%
Plastic	ton	25	15	64%
Totaal afval	ton	383	261	47%
	%	41%	36%	
Afval in kg per FTE	kg per fte	115	82	41%

1 In 2015 is op het hoofdkantoor een extra pand in gebruik genomen (C-pand)

2 Uitgangspunt is het aantal FTE met als standplaats de grote kantoren.

3 Resultaat 2014 is o.b.v. een aanname van de verdeling van vluchten van voormalig SNS REAAL over bank en verzekeraar

4 Resultaten van 2014 zijn herzien i.v.m. een dubbelstelling van de leasekilometers in de totale vervoersekilometers

5 De retailorganisatie is in 2015 voor het eerst meegenomen in de afvalcijfers

VERANTWOORD INVESTEREN

Ons manifest geeft aan waar we als bank voor staan. Dat betekent ook dat we op een verantwoorde manier omgaan met het geld dat bij ons is ondergebracht. Daarom hebben wij een verantwoord investeringsbeleid waarin we aangeven in welke sectoren, bedrijven en activiteiten wij wel en niet investeren. We houden in onze activiteiten rekening met mensenrechten en het milieu in brede zin. We investeren dus niet in bedrijven die (bewezen en stelselmatig) mensenrechten schenden of het milieu schaden en we gaan daarbij uit van (inter)nationale richtlijnen en wetten. Ondanks dat we momenteel geen nieuwe zakelijke kredieten verstrekken, willen we vanaf 2016 toch meer transparantie over onze bestaande portefeuille geven richting stakeholders, inzake onder meer de regio en grootte van onze MKB portefeuille en de mate waarin deze portefeuille voldoet aan ons verantwoord investeringsbeleid. Verder gaan we komend jaar de investeringen van ons eigen vermogen onderzoeken.

We gaan regelmatig het gesprek aan met interne en externe stakeholders om ons beleid up-to-date te houden en onze prestaties te verbeteren. Ons beleid en onze investeringen worden door verschillende onafhankelijke partijen, zoals de Eerlijke Bankwijzer en PAX, getoetst en gebenchmarkt. Meer informatie over ons verantwoord investeringsbeleid is te vinden via www.snsbanknv.nl/verantwoord-ondernemen/verantwoord-investeren.

