



SNS REAAL

GRI Tabel

Jaarverslag Verantwoord Ondernemen 2008

2008



GRI Tabel

Jaarverslag Verantwoord Ondernemen 2008

SNS REAAL N.V.

Croeselaan 1

Postbus 8444

3503 RK Utrecht

T 030 - 291 52 00

I www.snsreaal.nl

Verantwoord Ondernemen

T 030 - 291 50 37

E verantwoordondernemen@snsreaal.nl

Het complete Jaarverslag Verantwoord Ondernemen vindt u op www.snsreaal.nl/verantwoordondernemen.

Contents

Profiel	4
Strategie en analyse	4
Organisatieprofiel	4
Verslagprofiel	6
Reikwijdte en afbakening van het verslag	6
GRI inhoudsopgave	7
Assurance	7
Bestuur, verplichtingen en betrokkenheid	8
Bestuursstructuur	8
Verplichtingen i.v.m. externe initiatieven	10
Belanghebbenden	11
Economische prestatie indicatoren	12
Economische prestaties	12
Marktaanwezigheid	12
Indirecte economische effecten	13
Milieu prestatie indicatoren	14
Materialen	14
Energie	15
Water	15
Biodiversiteit	16
Luchtemissies, afvalwater en afvalstoffen	16
Producten en diensten	18
Naleving	18
Transport	18
Gehanteerde definities	19
Sociale prestatie indicatoren	20
Werkgelegenheid	20
Verhouding tussen werkgever en werknemer	21
Gezondheid en veiligheid	21
Opleiding en onderwijs	23
Diversiteit en kansen	24
Gehanteerde definities	24
Mensenrechten	26
Investerings- en inkoopbeleid	26
Verbod op discriminatie	26
Vrijheid van vereniging en collectieve arbeidsonderhandelingen	26
Kinderarbeid	26
Gedwongen en verplichte arbeid	26
Maatschappelijke prestatie indicatoren	27
Gemeenschap	27
Corruptie	27
Publiek beleid	27
Naleving	28

Prestatie indicatoren voor productverantwoordelijkheid	29
Gezondheid en veiligheid van consumenten	29
Etikettering van producten en diensten	29
Marketingcommunicatie	29
Privacy van klanten	29
Naleving	30
Sectorsupplement financiële dienstverlening	30
Sectorsupplement voor financiële dienstverlening	34
Impact van producten en diensten: productportfolio	34
Audit	35
Active ownership	35
Gemeenschap	36
Prestatie indicatoren voor productverantwoordelijkheid	36
Etikettering van producten en diensten	36
Toegankelijkheid en transparantie	37
Overige KPI's niet gelinkt aan GRI	37

Profiel

Strategie en analyse

1.1 Verklaring voorzitter Raad van Bestuur over relevantie van duurzame ontwikkeling voor de organisatie en haar strategie

Verantwoord bankieren en verzekeren

De oorsprong van SNS REAAL ligt bijna 200 jaar terug in regionale spaarbanken en verzekeringsmaatschappijen met een openbare nutsfunctie. Als puur Nederlandse bank en verzekeraar willen we dicht bij onze klanten staan, weten wat hen beweegt en toegankelijke en transparante producten bieden. We beseffen dat het vertrouwen van klanten nooit vanzelfsprekend is. We willen dat vertrouwen verdienen door verantwoord om te gaan met het geld dat ons wordt toevertrouwd.

Verantwoord ondernemen zit in de genen van onze organisatie. Dit uit zich ondermeer in een gematigd risicoprofiel. We maken bewuste keuzes voor bepaalde producten, klanten en beleggingen en brengen bewust beperkingen aan. SNS REAAL onderneemt vanuit de kernwaarden klantgericht, integer, professioneel en betrokken.

[Zie ook het voorwoord bij dit verslag door Sjoerd van Keulen, CEO, en het hoofdstuk Verantwoord besturen, Corporate Governance.](#)

1.2 Beschrijving van belangrijke gevolgen risico's en mogelijkheden

SNS REAAL heeft een aantal strategische uitdagingen bepaald op basis van sterke en zwakke punten, kansen en bedreigingen. SNS REAAL wil zich op haar markt onderscheiden door:

- ⊙ Sterke marktposities op basis van een scherpe focus op kernproductgroepen en klantgroepen.
- ⊙ Herkenbaar ondernemerschap op basis van de kernwaarden integer, klantgericht, professioneel en betrokken.
[Zie ook het hoofdstuk Verantwoord besturen, Corporate Governance bij dit verslag.](#)
- ⊙ Innovatievermogen.
- ⊙ Grotendeels gestandaardiseerde producten en operationele processen.
- ⊙ Complementaire merken en distributiemethoden.

Strategie

SNS REAAL heeft een eenvoudige, heldere strategie. Voor haar marktbenadering zijn duidelijke keuzes gemaakt in productgroepen, klantgroepen en marktregio's. Klanten worden optimaal bereikt door complementaire merken en distributiekanaalen in te zetten. SNS REAAL ondersteunt de kernproductgroepen met gemeenschappelijke productontwikkeling en administratieve verwerking.

De bedrijfsonderdelen SNS Bank, SNS Property Finance, REAAL Verzekeringen en Zwitserleven maken bij het uitvoeren van deze strategie eigen keuzes voor de best mogelijke producten, diensten, productmarktcombinaties, labeling en distributiemethoden om hun operationele en financiële doelstellingen te realiseren. Zij benutten gezamenlijke inkoopmogelijkheden en elkaars markt- en productkennis en distributiekanaalen.

De Groepsactiviteiten, waaronder SNS Asset Management en Zwitserleven Asset Management, zijn holdingactiviteiten die primair zijn gericht op het ondersteunen van de bank- en verzekeringsactiviteiten.

Uitgebreide toelichting op de strategie vindt u vanaf pagina 17 in het [Financieel jaarverslag](#).

Organisatieprofiel

2.1 Naam organisatie

SNS REAAL N.V.

2.2 Producten en/of diensten

SNS REAAL biedt producten en diensten op het gebied van hypotheek en vastgoedfinanciering, sparen en beleggen en verzekeren.

2.3 Operationele structuur

SNS REAAL bestaat uit de bedrijfsonderdelen SNS Bank, REAAL Verzekeringen, Zwitserleven, SNS Property Finance, SNS Asset Management en Groepsactiviteiten.

2.4 Locatie van het hoofdkantoor

Utrecht

2.5 Aantal landen + namen van landen met grootschalige activiteiten of met specifieke relevantie voor duurzaamheidskwesties die in het verslag aan de orde komen

De focus van SNS REAAL blijft vooral gericht op de Nederlandse markt. De totale kredietportefeuille van SNS Bank bestond eind 2008 voor minder dan 5% uit kredieten buiten Nederland. Alleen SNS Property Finance is in beperkte mate ook internationaal actief. Zie hiervoor ook het [Financieel Jaarverslag](#).

2.6 Eigendomsstructuur en de rechtsvorm

Aandeelhouders: Stichting Beheer SNS REAAL 54,3 %, Aviva plc 5,85%, rest vrij verhandelbaar. SNS REAAL is een Naamloze Vennootschap.

2.7 Afzetmarkten (geografische verdeling, sectoren die worden bediend en soorten klanten/begunstigden)

SNS REAAL richt zich primair op de Nederlandse retailmarkt, inclusief het midden- en kleinbedrijf

2.8 Bedrijfsomvang

Zie de kerncijfers op de eerste pagina's van het [Financieel Jaarverslag](#).

2.9 Significante veranderingen wat betreft omvang, structuur of eigendom

Wijziging in de bestuursstructuur

SNS REAAL is een zogenoemde structuurvennootschap. De vennootschap heeft een Raad van Bestuur en een Raad van Commissarissen die alle bevoegdheden heeft die door de wet aan de Raad van Commissarissen van een structuurvennootschap worden toegekend. Meer informatie over de Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen vindt u vanaf pagina 14 van het [Financieel Jaarverslag](#). De Raad van Commissarissen heeft daarnaast enige aanvullende bevoegdheden die staan vermeld in het reglement van de Raad van Bestuur en de statuten. De Raden van Commissarissen van SNS REAAL, van SNS Bank en van REAAL Verzekeringen bestaan uit dezelfde personen. De Raad van Commissarissen houdt toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur en de directies van SNS Bank en REAAL Verzekeringen en staat deze met advies terzijde.

Begin 2009 is naast de Raad van Bestuur een nieuw Management Comité gevormd. Dit bestaat uit de Raad van Bestuur, de directievoorzitters van het retailbedrijf SNS Bank, SNS Property Finance, REAAL Verzekeringen en Zwitserleven, de Chief Information Officer en de directeur Personeel & Organisatie. De taakstelling van het Management Comité is gericht op verdere verbetering van de efficiency, business development en de performance in een groepsbrede context.

Meer informatie vindt u vanaf pagina 87 van het [Financieel Jaarverslag](#).

2.10 Onderscheidingen die tijdens verslaggevingsperiode werden toegekend

- ⊙ SNS REAAL: Identity award - Institute for International research voor GRiB project.
- ⊙ SNS REAAL: Nominatie FD Henri Sijthoffprijs voor beste jaarverslag als beste beursgenoteerde bedrijf.
- ⊙ SNS REAAL : derde plaats bij het jaarlijkse Scenter Jaarverslagen Onderzoek. In dit onderzoek bleek het jaarverslag van SNS REAAL het beste van de beursgenoteerde bedrijven.
- ⊙ SNS Bank: Zilveren ADCN lamp voor online campagne: WK Webcamzitten.
- ⊙ SNS Bank: IEX Netprofiler Internet Brokeronderzoek 2008: Beste Grootbank voor online beleggen.
- ⊙ ASN Bank: Gouden Stieren: Corné van Zeijl, beleggingsexpert (tweede jaar op rij); ASN Milieu- en waterfonds, duurzaam product (Groene Stier). [Zie ook het hoofdstuk Verantwoorde Producten, Beleggen in dit verslag.](#)
- ⊙ ASN Bank: scoort in Independer onderzoek de hoogste score op klantenservice.
- ⊙ ASN Bank: FD Morningstar Award: Groenprojectenfonds in categorie Obligaties Euro Bedrijven.
- ⊙ SNS Regio Bank: Komt in een test van de consumentenbond naar spaar- en betaalrekeningen voor kinderen als beste naar voren met de 1.2.3 Rekening.

Verslagprofiel

- 3.1 **Verslagperiode**
1 januari 2008 tot en met 31 december 2008
- 3.2 **Datum meest recente verslag**
16 april 2008
- 3.3 **Verslaggevingscyclus**
Jaarlijks
- 3.4 **Contactpunt voor verslag**
Verantwoord.ondernemen@snsreaal.nl

Reikwijdte en afbakening van het verslag

- 3.5 **Proces voor het bepalen van de inhoud van het verslag (relevantie, prioritering van onderwerpen, vaststellen welke belanghebbenden het verslag naar verwachting zullen gebruiken)**
Zes aandachtsgebieden

SNS REAAL kent zes aandachtsgebieden voor Verantwoord Ondernemen (VO). De aandachtsgebieden zijn vastgesteld in 2008 door de Portefeuillehouder Verantwoord Ondernemen. Dit zijn: verantwoord besturen, verantwoord gedrag, verantwoorde bedrijfsvoering, verantwoorde producten, verankering in de samenleving en verantwoording. Het jaarverslag Verantwoord Ondernemen 2008 is volgens deze structuur opgebouwd. SNS REAAL kiest voor een digitale publicatie van het verslag om de informatie beter naar behoefte van de verschillende doelgroepen aan te bieden. Digitale publicatie reduceert ook het verbruik van natuurlijke hulpbronnen (papier).

Doelgroep

De doelgroep waarvoor dit verslag is bedoeld, bestaat uit onze stakeholders: klanten, intermediairs, medewerkers, aandeelhouders, leveranciers en maatschappelijke organisaties

Organisatie

De informatie waarover wij verslag doen is uit de organisatie opgehaald, gestructureerd naar de 6 V's en opgeslagen in een database. De Portefeuillehouder VO heeft in samenwerking met het kernteam VO vastgesteld waarop in het verslag de nadruk wordt gelegd. Er is een redactieraad samengesteld en er zijn externe partijen aangehaakt voor de bouw en het schrijven van de content van het verslag.

Feedback

In het verslag is een feedback-mogelijkheid ingebouwd. Dit geeft SNS REAAL de mogelijkheid om te beoordelen of de informatie voldoende toegankelijk is voor verschillende doelgroepen en of ze de gezochte informatie hebben kunnen vinden. Deze feedback gebruiken we om met het volgende verslag nog beter aan de verwachtingen van onze stakeholders tegemoet te kunnen komen.

Toetsing

De informatie voor het verslag is aangedragen door de labels en de stafafdelingen. De verslagteksten zijn ter toetsing en/of beoordeling voorgelegd aan de redactieraad en aan de coördinatoren binnen de labels en de staf. Daarnaast is de inhoud van het verslag beoordeeld door Juridische Zaken, Concern Audit (in een adviserende rol dmv meelesen), Concern Communicatie, Raad van Bestuur en het kernteam VO. Na publicatie van het verslag wordt het gehele proces geëvalueerd.

- 3.6 **Afbakening van het verslag**

Cijfers inzake medewerkers betreffen alle onderdelen van de SNS REAAL organisatie. De milieucijfers hebben geen betrekking op Fundcoach, Zwitserleven, en DBV/HSV. Als cijfers een andere scope hebben, is dit in een voetnoot aangegeven.

Daar waar een onderdeel van de organisatie bij naam wordt genoemd, is de informatie (doelstellingen, resultaten) relevant voor dat specifieke onderdeel.

Daar waar bedrijfsonderdelen niet worden benoemd, was er op het moment van publicatie van dit verslag geen expliciete of aanvullende informatie voorhanden.

3.7 Specifieke beperkingen

SNS REAAL rapporteert over de gehele organisatie, met uitzondering van de genoemde beperkingen in 3.6.

3.8 Basis voor verslaggeving over samenwerkingsverbanden en dochterondernemingen

In dit verslag rapporteert SNS REAAL over de gehele organisatie, met uitzondering van de bedrijfsonderdelen zoals genoemd in 3.6. Daarnaast publiceert ASN Bank een eigen (duurzaamheids)verslag. Zie ook www.asnbank.nl.

3.9 Technieken en berekeningsmethodieken voor gegevensmetingen. Verklaar eventuele besluiten om GRI-protocollen niet toe te passen of hier sterk van af te wijken.

SNS REAAL rapporteert in lijn met de GRI G3 richtlijnen, niveau C. Voor enkele prestatie-indicatoren wordt er vanwege de beschikbaarheid van gegevens een andere indicator gebruikt. Zo wordt over trainingen in kosten gerapporteerd in plaats van in uren.

3.10 Herformuleringen

Voor de berekening van de CO₂ voetafdruk zijn in 2008 de CO₂ emissiefactoren voor elektriciteit geactualiseerd. Met ingang van 2008 wordt het gasverbruik op een nauwkeuriger wijze geëxtrapoleerd: de vestigingen die geen gebruik maken van gas (hoofdkantoor in Utrecht) laten wij volledig buiten beschouwing. Vanaf 2008 wordt er voor papier een andere onderverdeling gemaakt: A4-papier, enveloppen drukwerk, inclusief polissen en bankafschriften.

3.11 Verandering in reikwijdte

Voor het energieverbruik en de CO₂ voetafdruk kijken wij nu ook naar transport (leaseauto's en luchtverkeer). Over de afgelopen drie jaar is het verbruik van brandstof voor leaseauto's meegenomen. Over 2008 is ook het aantal gevlogen kilometers meegenomen.

GRI inhoudsopgave

3.12 GRI tabel

Assurance

3.12 Beleid en praktijk externe Assurance

Op de VO-rapportage van SNS REAAL vindt geen externe assurance plaats. Wel staan wij open voor de mening van onze stakeholders: klanten, intermediairs, medewerkers, aandeelhouders, leveranciers en maatschappelijke organisaties. [Zie ook het hoofdstuk Verantwoorde Bedrijfsvoering, Goed Werkgeverschap in dit verslag](#). In 2009 zetten we een Accountability Council op om onze dialoog met de samenleving te formaliseren. Wij hebben de overtuiging dat betrokkenheid met directe en indirecte stakeholders een grotere bijdrage levert aan onze geloofwaardigheid en dat het een efficiëntere wijze is om relevante informatie te verstrekken aan onze stakeholders. In de totstandkoming van dit verslag zijn verder op beperkte schaal interne controle- en beoordelingswerkzaamheden verricht.

Concern Audit heeft een adviserende rol vervuld in het opstellen van de teksten en de wijze waarop informatie wordt gepresenteerd. De milieucijfers zijn gevalideerd door de afdeling Interne Controle. De kwantitatieve informatie die in deze GRI-index wordt gepresenteerd is tevens op aannemelijkheid en volledigheid beoordeeld door DHV adviesgroep duurzaam ondernemen. De cijfers zijn volgens een vaststaand protocol gevalideerd aan de hand van historische gegevens. De medewerkerscijfers zijn gevalideerd door Interne Controle.

Bestuur, verplichtingen en betrokkenheid

Bestuursstructuur

4.1 Bestuursstructuur

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het vraagstuk van Verantwoord Ondernemen, daarbij ondersteund door het Integriteits- en Compliance Comité. De praktische uitwerking is opgedragen aan de Portefeuillehouder Verantwoord Ondernemen. Hij wordt bijgestaan door het kernteam VO.

4.2 Onafhankelijkheid (andere leidinggevende functie van voorzitter hoogste bestuursorgaan)

Nevenfuncties Sjoerd van Keulen, CEO.

Bestuurslid van PharmAccess Inc, bestuurslid Stichting Health Insurance Fund, voorzitter Stichting Investment Fund for Health in Africa (IFHA), lid van de Raad van Commissarissen Heijmans N.V., lid raad van toezicht Wereld Natuur Fonds en lid Raad van Commissarissen APG Groep.

4.3 Onafhankelijkheid enkelvoudige bestuursstructuur

n.v.t.

4.4 Mechanismen voor aandeelhouders

Eén of meer aandeelhouders die ten minste tien procent van het geplaatste kapitaal vertegenwoordigen, kunnen, onder mededeling van de te behandelen onderwerpen, aan de Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen verzoeken een (buitengewone) Algemene Vergadering van Aandeelhouders (AVA) bijeen te roepen.

Een of meer aandeelhouders en overige vergadergerechtigden die tenminste een honderdste gedeelte van het geplaatste kapitaal vertegenwoordigen of ten minste een waarde vertegenwoordigen van 50 miljoen euro kunnen onderwerpen op de agenda van de AVA plaatsen. De plaatsing van deze onderwerpen dient tenminste zestig dagen vóór de dag van de oproeping tot de AVA aan de Raad van Bestuur te zijn verzocht. De Raad van Bestuur kan besluiten om de voorgestelde onderwerpen niet op de agenda te plaatsen, indien hij van oordeel is dat zwaarwichtige belangen van de vennootschap zich daartegen verzetten.

Alle aandeelhouders en overige vergadergerechtigden zijn gerechtigd de AVA bij te wonen, daar het woord te voeren en voor zover aan hen stemrecht toekomt, te stemmen. Ieder aandeel geeft recht op het uitbrengen van één stem in de AVA.

4.5 Beloning topkader (koppeling met sociale en milieu prestaties)

Zie Remuneratierapport op pagina 92-97 van het [Financieel Jaarverslag](#).

4.6 Controle op belangenverstrengeling

Onze Business Principles – of [algemene bedrijfsuitgangspunten, terug te vinden in de bibliotheek van dit verslag](#) – geven aan op basis van welke kernwaarden de bestuurders, managers en medewerkers van SNS REAAL werken. Tevens bevatten de bedrijfsuitgangspunten concrete verantwoordelijkheden voor gedrag en samenwerken.

4.7 Kwalificaties en expertise voor Raad van Bestuur

Raad van Bestuur SNS REAAL

Sjoerd van Keulen, voorzitter

Sjoerd van Keulen (1946) is sinds eind 2002 voorzitter van de Raad van Bestuur en Chief Executive Officer. Daarnaast heeft hij de supervisie over de groepsstaven Juridische Zaken, Compliance & Operationeel Risico Management, Concern Audit, Personeel & Organisatie, Concern Communicatie, Corporate Strategy en Buitenland. Sjoerd van Keulen zal per 15 april 2009 terugtreden als voorzitter.

Over zijn missie: ‘SNS REAAL is een moderne en tegelijkertijd puur Nederlandse bank-verzekeraar. Steeds meer mensen zien dat en waarderen dat. We onderscheiden ons door innovatie en ondernemerschap aan de ene kant en nuchterheid en laagdrempeligheid aan de andere kant.’

Rien Hinssen

Rien Hinssen (1956) is sinds 1999 lid van de Raad van Bestuur en richt zich als Chief Operating Officer op de bedrijfsactiviteiten van de bank en de verzekeraar.

Over zijn missie: 'We willen in alle opzichten dicht bij onze klanten staan. Met internet, de lokale vestigingen van SNS Bank en SNS Regio Bank, maar ook door aantrekkelijke en toegankelijke producten. Het goed regelen van je financiële zaken moet gemakkelijk zijn voor iedereen.'

Ronald Latenstein van Voorst

Ronald Latenstein van Voorst (1964) is sinds 2002 Chief Financial Officer (CFO) en sinds 14 augustus 2008 waarnemend voorzitter van de directie van REAAL Verzekeringen binnen de Raad van Bestuur. Daarnaast heeft hij de supervisie over SNS Asset Management en de groepsstaven Group Risk Management, Investor Relations, Group Finance, ICT, Fiscale Zaken en het Facilitair Bedrijf. De Raad van Commissarissen is voornemens om Ronald Latenstein van Voorst op 15 april 2009 te benoemen tot CEO van SNS REAAL als opvolger van Sjoerd van Keulen.

Over zijn missie: 'Met SNS REAAL laten we zien hoe je in een verzadigde markt winstgevend kan groeien. Door de Randstad verder te veroveren, door steeds alert in te spelen op nieuwe kansen in de markt en door regelmatig nieuwe inkomstenbronnen toe te voegen die goed aansluiten op wat we al doen.'

4.8 Intern ontwikkelde richtlijnen

In 2008 zijn de algemene bedrijfsuitgangspunten (Business principles) vastgesteld. De gedragscode is hier een verdere uitwerking van. Onze Business Principles – of Algemene Bedrijfsuitgangspunten – geven aan op basis van welke kernwaarden de bestuurders, managers en medewerkers van SNS REAAL werken. Tevens bevatten de algemene bedrijfsuitgangspunten concrete verantwoordelijkheden voor gedrag en samenwerking. [Zie ook Verantwoord gedrag, Visie in dit verslag.](#)

De klokkenluidersregeling biedt medewerkers de mogelijkheid om op een vertrouwelijke manier misstanden binnen SNS REAAL te melden. Het doel van deze regeling is de integriteit van SNS REAAL te waarborgen en erop toe te zien dat de belangen van de klanten en medewerkers optimaal worden gediend.

4.9 Controle procedures

Voor een toelichting op onze interne beheersing en controleprocedures verwijzen wij naar het hoofdstuk over Corporate Governance op pagina 86 van het [Financieel Jaarverslag](#).

4.10 Prestatie evaluatie processen Raad van Bestuur

In het hoofdstuk Corporate Governance vanaf pagina 87 in ons [Financieel Jaarverslag](#) gaan wij hierop nader in. Hieronder vindt u de hoofdlijnen uit het betreffende Remuneratierapport. Meer vindt u op pagina 92-97 van het [Financieel Jaarverslag](#).

Beleidsuitgangspunten

Het doel van het remuneratiebeleid is SNS REAAL in staat te stellen om gekwalificeerde leden van de Raad van Bestuur aan te trekken, te behouden en te motiveren. Verder is het beloningsbeleid erop gericht om een prestatiegerichte cultuur te bevorderen die het realiseren van de strategische doelstellingen van SNS REAAL ondersteunt. Het salaris van de leden van de Raad van bestuur bestaat uit verschillende elementen, zoals toegelicht op pagina 92 in het [Financieel Jaarverslag](#). Ook is afgesproken met de leden van de Raad van Bestuur dat zij als privé persoon minimaal 1 jaarsalaris beleggen in het SNS REAAL aandeel.

De Raad van Commissarissen beoordeelt de doelstellingen en formuleert de ambitieniveaus jaarlijks en draagt er zorg voor dat deze uitdagend en realistisch zijn. Het totale inkomen van de leden van de Raad van Bestuur zal ten minste eenmaal per drie jaar worden vergeleken met dat van de peer group. Tevens zullen meer algemene marktontwikkelingen worden gevolgd. De Remuneratie-, selectie- en benoemingscommissie laat zich hierbij ondersteunen door een onafhankelijke beloningsdeskundige. De doelstelling is om het totale beloningspakket licht boven het gemiddelde van dat van de relevante omgeving te positioneren.

De leden van de Raad van Bestuur ontvangen geen korte termijnbonus en geen lange termijnbonus over 2008. Dit besluit maakt onderdeel uit van de afspraken die zijn gemaakt met de Nederlandse Staat naar aanleiding van de kapitaalversterking.

In verband met de afspraken die tussen SNS REAAL en de Nederlandse Staat zijn gemaakt bij de kapitaalversterking vindt er geen voorwaardelijke toekenning van aandelen plaats over 2008. Tevens geldt dat de verplichte opbouw van het aandelenbezit voor zover noodzakelijk over 2008 is komen te vervallen.

Voor het hoger management is naast een variabele looncomponent op basis van individuele prestatie, in 2007 een lange termijn incentive afgesproken. Deze variabele component is afhankelijk van verschillende prestatie indicatoren, waar ondermeer de koers van ons aandeel, de tevredenheid van onze klanten en de tevredenheid van onze medewerkers is verwerkt. De belangen van verschillende stakeholders komt daar in terug. Het uitbetalen van deze variabele component is 3 jaar met vertraging, waarin de genoemde indicatoren het niveau bepalen. Overigens is vanwege de financiële resultaten in 2008 geen korte termijnbonus uitgekeerd aan de Top Honderd van SNS REAAL.

Voor de medewerkers van SNS REAAL die vallen onder de CAO is het beloningsbeleid gebaseerd op verschillende factoren. Naast het vaste salaris is het binnen de CAO mogelijk om ieder jaar een variabel deel te krijgen, afhankelijk van het realiseren van 3 tot 5 van tevoren vastgestelde en meetbare prestaties. Een medewerker die 'goed' functioneert kan 1 tot 3% van zijn jaarsalaris extra krijgen.

Verplichtingen i.v.m. externe initiatieven

4.11 Voorzorgsprincipe

Het voorzorgsprincipe wordt constant gehanteerd door een bank-verzekeraar. Dagelijks worden er talloze afwegingen gemaakt, bijvoorbeeld bij het accepteren van nieuwe klanten, het verstrekken van kredieten, het beleggen in projecten en ondernemingen en het ontwikkelen van nieuwe producten. Hierbij hanteren wij het voorzorgsprincipe. Beleidsmatig is dit vastgelegd in onder meer ons klantacceptatiebeleid, het kredietbeleid ([beide terug te vinden in de bibliotheek van dit verslag](#)) en het beleggingsbeleid.

4.12 Niet-verplichte externe richtlijnen

- ⊙ SNS REAAL en ASN Bank ondertekenden de principes van UN Global Compact.
- ⊙ SNS Asset Management ondertekende de UN Principles for Responsible Investment
- ⊙ SNS Asset Management en ASN Bank zijn ondertekenaars van het Carbon Disclosure Project.
- ⊙ ASN Bank ondertekende de transparantierichtlijnen van EuroSIF. Voor de Duurzame Beleggingsfondsen onderschrijft ook SNS Beleggingsfondsen Beheer de transparantierichtlijnen van EuroSIF.
- ⊙ Het milieubeleid van SNS REAAL wordt ingericht aan de hand van de daarvoor gestelde OESO-richtlijnen.
- ⊙ Tevens rapporteren wij volgens de GRI-richtlijnen, niveau C.

ASN Bank werkt binnen diverse verbanden aan verspreiding en implementatie van het duurzaam beleggen zoals in het groenberaad banken, VBDO, Unep FI, CDP etc. ASN Bank is geen ondertekenaar van de UN Principles for Responsible Investment.

SNS Asset Management voldoet in meer of mindere mate aan de Principles of Responsible Investment. Wij leggen veel nadruk op principes 1, 2, 4 en 5.

Sinds dit jaar rapporteert SNS Asset Management standaard over uitsluitingen, en haar engagement en voting-activiteiten.

Ons beleggingsproces start met ESG criteria. SNS Asset Management stelt specifieke eisen aan haar beleggingen. De fundamentele beleidsuitgangspunten die SNS Asset Management hanteert zijn:

1. respect voor de kernrechten van de mens,
2. het zich niet schuldig maken aan de ernstigste vormen van kinderarbeid,
3. het zich onthouden van betrokkenheid bij dwangarbeid,
4. het zich onthouden van ernstige vormen van corruptie,
5. het zich onthouden van zware vormen van milieuvervuiling,

6. geen betrokkenheid bij de productie van wapensystemen waarvan de effecten disproportioneel zijn of die geen onderscheid maken tussen militaire en burgerdoelen,
7. respect voor algemeen aanvaarde ethische beginselen die gelden in een menswaardige samenleving.
SNS Asset Management vindt dat de rapportage op dit gebied (principe 6) nog wat tekort schiet. In 2008 hebben wij ons voornamelijk toegelegd op het creëren van bewustzijn en het formuleren van beleid.

4.13 Belangrijkste lidmaatschappen

Naast ondertekenaars zijn SNS REAAL en ASN Bank lid van UNGC Nederland.

SNS REAAL is tevens lid van CSR Europe en van de ESG en de WSBI.

SNS Asset Management en ASN Bank zijn lid van het Carbon Disclosure Project.

SNS Asset Management is lid van EuroSIF.

Belanghebbenden

4.14 Lijst van betrokken belanghebbenden

De stakeholders die zijn benoemd door SNS REAAL zijn: klanten, intermediairs, medewerkers, aandeelhouders, leveranciers en maatschappelijke organisaties. [Zie ook het hoofdstuk Verantwoording, Ontmoetingen in dit verslag.](#)

De Raad van Bestuur bezoekt tweemaal per jaar een aantal institutionele beleggers om een toelichting te geven op de halfjaar- en jaarcijfers. Daarnaast is er tweemaal per jaar een Trading Update die via de website gevolgd kan worden. Minimaal eens per jaar belegt de Raad van Bestuur een algemene aandeelhoudersvergadering. In deze vergadering legt de Raad van Bestuur onder meer verantwoording af op het gebied van doelstellingen, bedrijfsstrategie, beleid en financiële resultaten.

4.15 Selectie van belanghebbenden

SNS REAAL treedt regelmatig in contact met haar stakeholders. Dat doen we met klanten, intermediairs, medewerkers, aandeelhouders, leveranciers en maatschappelijke organisaties.. Deze contacten vinden op periodieke basis plaats, maar soms ook naar aanleiding van een incident. [Zie ook het hoofdstuk Verantwoording, Ontmoetingen in dit verslag.](#)

4.16 Aard van overleg/dialog

SNS REAAL heeft met alle groepen stakeholders contact. [Zie ook het hoofdstuk Verantwoording, Ontmoetingen in dit verslag.](#)

4.17 Resultaten en gebruik van informatie

Naar aanleiding van de resultaten van de Eerlijke Bankwijzer is Henk Kroeze, directievoorzitter SNS Retail Bank. [Zie ook het hoofdstuk Verantwoording, Ontmoetingen in dit verslag.](#)

gegaan met de heer Leo Hartveld, penningmeester van het hoofdbestuur van de FNV. SNS Bank is huisbankier van de FNV.

Economische prestatie indicatoren

Economische prestaties

- EC1 Directe economische toegevoegde waarden, waaronder inkomsten, operationele kosten, personeelsvergoedingen, donaties, ingehouden winst en betalingen aan kapitaalverstrekkers en overheden

SNS REAAL Fonds

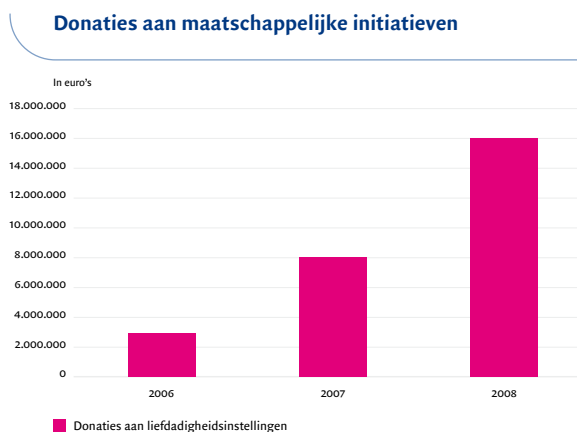
In een kleurrijke en dynamische samenleving is cultuur een belangrijke factor. Het stimuleert, verrast en bindt mensen. SNS REAAL Fonds staat midden in deze samenleving en vindt het belangrijk om op een positieve manier bij te dragen aan de maatschappij. Het Fonds creëert ruimte voor nieuwe initiatieven binnen cultuur, cultuureducatie en wetenschap. Het wil vernieuwende projecten van kunstenaars op weg helpen. Bovendien brengt SNS REAAL Fonds jongeren in contact met kunst en cultuur, door educatieve cultuurprojecten mogelijk te maken. Wetenschappers worden graag gesteund bij hun onderzoek op sociaal-maatschappelijk vlak.

SNS REAAL Fonds heeft in 2008 ruim 1.400 aanvragen behandeld, waarvan 746 projecten zijn ondersteund. Dit kwam neer op een totaal bedrag van circa 16 miljoen euro. Hiernaast heeft het Fonds binnen de eigen organisatie een flinke groei doorgemaakt, wat enkele structurele veranderingen met zich meebracht. Opvallend was daarbij de lancering van de website www.snsrealfonds.nl. De veranderingen waren noodzakelijk vanwege de forse verhoging van het budget van 3 miljoen euro in 2006, 8 miljoen euro in 2007 en 16 miljoen euro in 2008. Er werken nu 18 medewerkers bij het Fonds.

Zie ook in het verslag het hoofdstuk over het SNS REAAL Fonds.

In de grafiek is te zien dat de donaties van SNS REAAL Fonds aan maatschappelijke initiatieven het afgelopen jaar substantieel zijn gestegen van 8 miljoen euro in 2007 naar 16 miljoen euro in 2008.

Zie ook de kerncijfers voor in het [Financieel Jaarverslag](#).



- EC2 Financiële implicaties, risico's en kansen klimaatverandering

SNS REAAL rapporteert niet over deze indicator omdat deze niet als meest relevant wordt gezien.

- EC3 Dekking van vastgestelde uitkeringsplannen

SNS REAAL rapporteert niet over deze indicator omdat deze niet als meest relevant wordt gezien.

- EC4 Significante financiële overheidssteun

In ons [Financieel Jaarverslag](#) lichten wij de kapitaalinjectie van de Nederlandse Staat nader toe, op pagina's 8 en 10.

Marktaanwezigheid

- EC6 Beleid, methoden, bijdrage aan lokale leveranciers

SNS REAAL, met uitzondering van SNS Property Finance, opereert uitsluitend op de Nederlandse markt. Waar bedrijfseconomisch verantwoord wordt lokaal ingekocht. Daar is evenwel geen formeel beleid voor vastgesteld.

- EC7 Procedures lokale personeelswerving en lokale vertegenwoordiging in topkader

SNS REAAL is een dienstverlenend bedrijf en alleen gevestigd in Nederland. Hierdoor is dit onderwerp niet van toepassing.

Indirecte economische effecten

EC8 Investerings in infrastructuur en diensten voornamelijk voor algemeen nut

SNS REAAL is een dienstverlenend bedrijf en alleen gevestigd in Nederland. Hierdoor is dit onderwerp niet van toepassing.

Milieu prestatie indicatoren

Materialen

EN1 Totale hoeveelheid gebruikte materialen naar gewicht en volume

In 2008 is de [Duurzaamheidsverklaring](#) tekstueel aangepast met als doel de leesbaarheid voor derden te vergroten. [Leveranciers](#) (Zie het hoofdstuk Verantwoorde Bedrijfsvoering, Duurzaam Milieubeleid in dit verslag) waarvan een duurzaamheidsprofiel is opgesteld (aan de hand van de door de leveranciers ingevulde vragenlijst) hebben ongevraagd informatie over het eigen VO-beleid toegestuurd. Zij hebben SNS REAAL van informatie voorzien over duurzame producten en diensten. Daardoor is meer transparantie ontstaan in het VO-beleid dat gericht is op een verantwoorde bedrijfsvoering. Ook is er meer inzicht in mogelijkheden van te leveren duurzame producten en diensten door leveranciers. Door deze goede samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt praktisch vorm en inhoud gegeven aan een duurzamere bedrijfsvoering.

Papierverbruik

In onderstaande diagrammen is het papierverbruik van SNS REAAL weergegeven. De eerste figuur geeft het totale papierverbruik per fte van SNS REAAL weer. Het papierverbruik per fte is in 2008 23,6% gedaald, van 342 kg per fte in 2007 naar 262 kg per fte in 2008.

Papierverbruik

In kg	2006	2007	2008
Totaal papierverbruik per fte	407,60	342,86	262,13
Ingekocht kopieer en printpapier	369.863,00	318.399,80	344.636,20
Ingekocht drukwerk	1.620.392,00	1.311.646,50	1.012.706,75
Ingekochte enveloppen	258.649,50	358.529,20	372.974,00

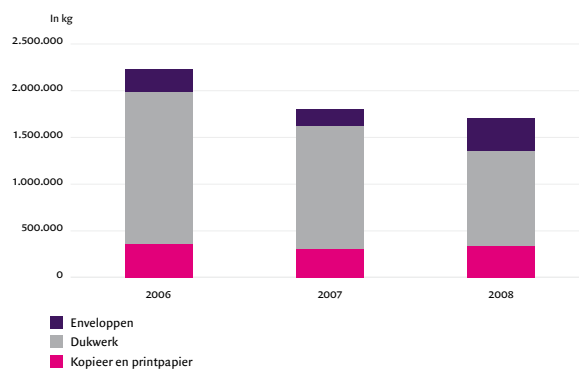
In de tweede figuur is het totale papierverbruik uitgesplitst naar drie groepen: ingekocht A4 papier, enveloppen en drukwerk inclusief bankafschriften en polissen. In 2008 is ten opzichte van 2007 meer (8%) A4-papier ingekocht en 23% minder drukwerk en bankafschriften. De hoeveelheid ingekochte enveloppen is in absolute zin licht gestegen met 4%.

De daling in drukwerk wordt verklaard door digitalisering van campagnes (aangeboden en gecommuniceerd via internetbanieren) waarbij normaliter veelvuldig gebruik gemaakt wordt van folders en posters.

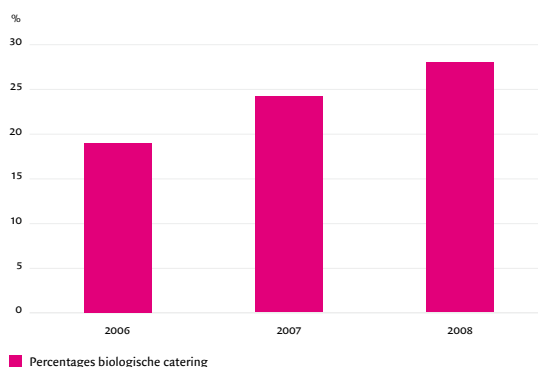
Biologische catering

De omzet van biologische producten is gestegen tot 27,9% van de totale cateringomzet tegenover 24% in 2007. Er zijn deeldoelstellingen per locatie voor de periode 2009/ 2010 vastgesteld variërend van 20% tot 30% voor het gehele concern en 100% voor ASN Bank.

Papierverbruik naar soort



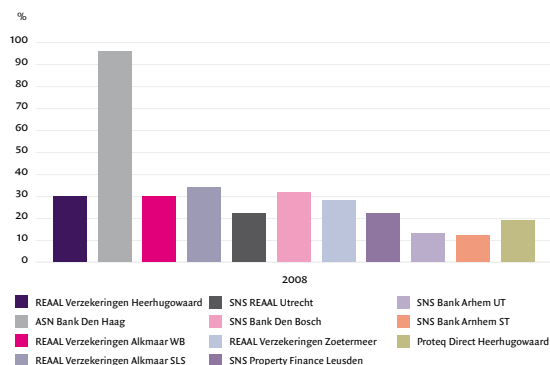
Gemiddeld percentage biologische catering SNS REAAL



Deze figuur geeft de percentages biologische catering weer per vestiging:

De inkoop over 2008 van Max Havelaar en Ekokeurmerk koffie en thee is niet meegenomen in het biologische omzetpercentage van 27,9%. In 2008 is 4.044 kg eerlijke chocolade, 1.209 kg biologische thee en 26.000 kg biologische koffie ingekocht voor de drankautomaten. Met de inkoop van deze koffie heeft SNS REAAL bijgedragen aan een beter bestaan van 71 boerenfamilies die koffiebonen produceren.

Percentage biologische catering per vestiging



EN2 Percentage van de gebruikte materialen dat bestaat uit afval uit externe bronnen

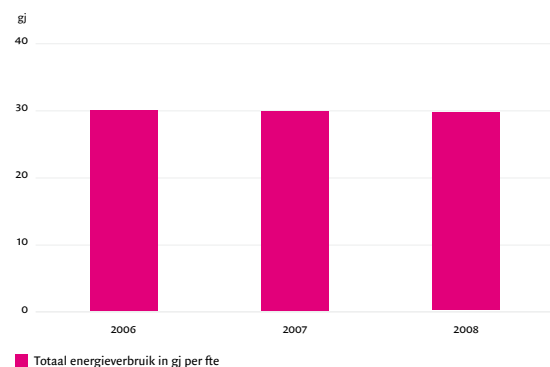
SNS REAAL is een dienstverlenend bedrijf. Hierdoor is dit onderwerp niet van toepassing.

Energie

EN3 Direct energieverbruik

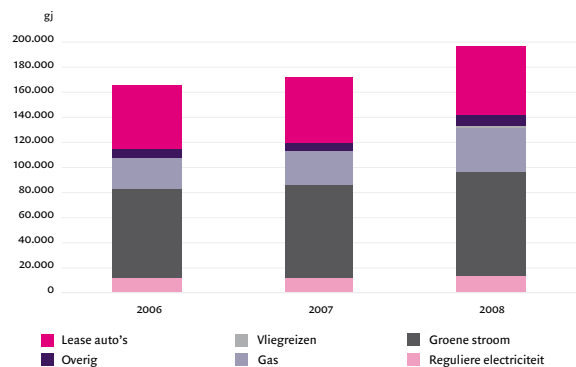
Voor een kantoororganisatie als SNS REAAL komt een groot deel van de facilitaire milieubelasting voort uit het energieverbruik. In de diagrammen is het energieverbruik van de kantoorpanden en vervoer van SNS REAAL weergegeven. De eerste figuur geeft het totale energieverbruik per fte van SNS REAAL weer. In 2008 is het energieverbruik stabiel gebleven van 29,8 (2007) naar 29,6 GJ per fte (2008).

Totaal energieverbruik in gj per fte



In de tweede figuur is het totale energieverbruik uitgesplitst naar energiebron. Hieruit blijkt dat het aandeel groene stroom als percentage van het totale elektriciteitsverbruik voor 2008 met 87% gelijk is gebleven aan 2007. Het gasverbruik is in absolute zin met 30% gestegen en het elektriciteitsgebruik met 12%. De toename van het gasverbruik is een aandachtspunt voor 2009. In de cijfers voor 2008 wordt voor het eerst het energieverbruik van vliegvluchten meegenomen. Dit draagt echter weinig bij aan het totale energieverbruik.

Energieverbruik in gj naar bron



EN4 Indirect energieverbruik naar bron

Zie EN3 in deze GRI tabel.

Water

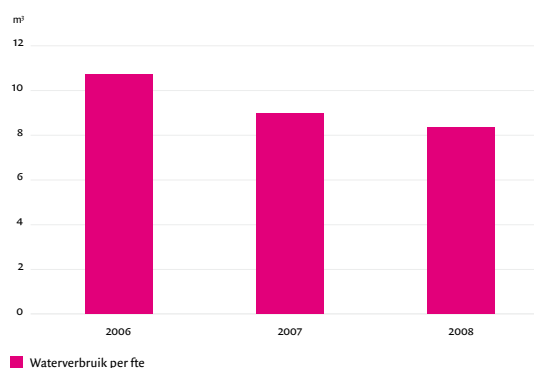
EN8 Totale wateronttrekking per bron

In 2008 zijn twee waterbesparende maatregelen onderzocht. Deze maatregelen worden meegenomen in het project Het Nieuwe Werken, wat een natuurlijk implementatiemoment is. In de managementrapportage Duurzaamheid zijn de waterbesparende activiteiten 2008 weergegeven.

Plannen 2009: Streven naar waterreductie bij verbouwing (onder andere sensorkranen, lager afstellen toiletdoorspoeling, waterbesparende maatregelen door cateraar).

Het waterverbruik in m³ per fte van SNS REAAL is in 2008 licht gedaald van 8,9 m³/fte in 2007, naar 8,4 m³/fte in 2008.

Waterverbruik per fte



Biodiversiteit

EN11 Locatie en oppervlakte van land in of grenzend aan beschermde gebieden

SNS REAAL is een dienstverlenend bedrijf en alleen gevestigd in dorpen en steden. Haar directe impact op biodiversiteit is daarom verwaarloosbaar.

EN12 Beschrijving van significante gevolgen van activiteiten, producten, en diensten op de biodiversiteit in beschermde gebieden

SNS REAAL is een dienstverlenend bedrijf en alleen gevestigd in dorpen en steden. Haar directe impact op biodiversiteit is daarom verwaarloosbaar.

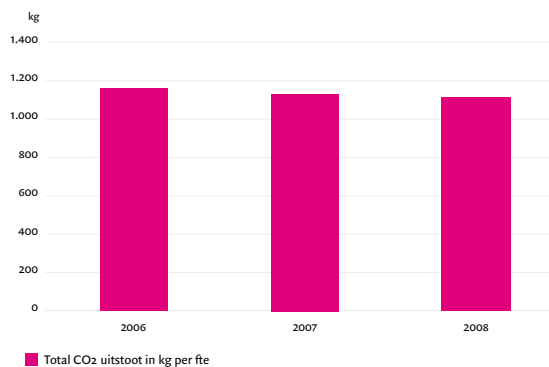
Luchtemissies, afvalwater en afvalstoffen

EN16 Totale directe en indirecte emissie van broeikasgassen naar gewicht

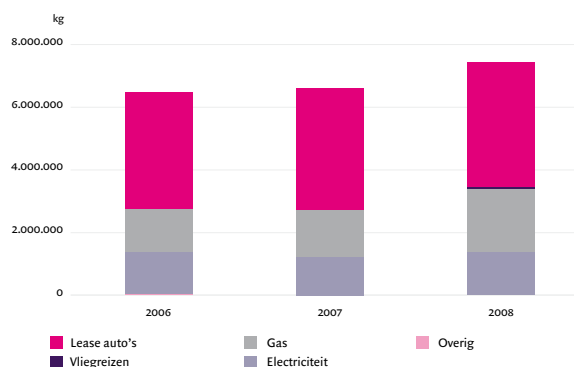
In 2008 is het aandeel groene stroom ten opzicht van 2007 weinig meer gestegen. Voor alle kantoren die in eigendom zijn van SNS REAAL wordt sinds 1 januari 2006 groene stroom ingekocht. Hierdoor is de CO₂-uitstoot in 2006 gedaald en in 2007 en 2008 ongeveer op hetzelfde niveau gebleven als in 2006. In de diagrammen is de CO₂-uitstoot van de kantoorpanden en het vervoer van SNS REAAL weergegeven. De eerste figuur geeft de totale CO₂-uitstoot per fte van SNS REAAL weer. Hieruit blijkt dat de uitstoot van CO₂ per fte licht gedaald is van 1138 kg CO₂/fte in 2007 naar 1128 kg CO₂/fte in 2008. De lichte stijging wordt voornamelijk veroorzaakt door een stijgend gasverbruik en elektriciteitsverbruik in 2008. Vanaf 2008 worden de gevlogen kilometers voor dienstreizen voor het eerst meegenomen. Dit laatste voegt echter weinig toe aan de CO₂ footprint.

In de tweede figuur is de totale CO₂-uitstoot uitgesplitst naar bron. In 2008 wordt er 7.442.992 kg CO₂ uitgestoten. Hiervan wordt 54% veroorzaakt door leaseauto's, 27% door gasverbruik, 18% door elektriciteitsverbruik, 1% door vliegtrips en een verwaarloosbaar deel door overige brandstoffen.

Totale CO₂ uitstoot in kg per fte



CO₂ uitstoot in kg naar bron



EN17 Andere relevante indirecte emissie van broeikasgassen naar gewicht

SNS REAAL is een dienstverlenende organisatie en veroorzaakt geen verdere uitstoot van broeikasgassen.

EN18 Initiatieven om broeikasemissies te reduceren naar gewicht

In 2008 was het beleid gericht op vermindering van het energieverbruik. Er is onderzocht waar kansen zich voordoen. In 2009 gaan we deelnemen aan de nationale CO₂ benchmark voor verbetering van de energieprestatie en besparing van energiekosten. Ook wordt gewerkt aan een verlichtingsbeleid voor kantoor-, reclame- en geventverlichting. Medewerkers wordt erop gewezen hun PC na werktijd zelf of centraal uit te schakelen.

EN19 Emissie van ozonafbrekende stoffen naar gewicht

SNS REAAL is een dienstverlenende kantoororganisatie en veroorzaakt geen uitstoot van ozonafbrekende stoffen.

EN20 NO, SO en andere significante luchtmissies naar type en gewicht

SNS REAAL is een dienstverlenende organisatie en veroorzaakt geen andere significante luchtmissies.

EN21 Totale waterafvoer naar kwaliteit en bestemming

SNS REAAL is een dienstverlenende organisatie. Hierdoor is dit onderwerp niet van toepassing.

EN22 Totaalgewicht afval naar type en verwijderingsmethode

Het beter en uniformer scheiden van kantoorafval volgens het afvalbeleid SNS REAAL levert meer herbruikbare grondstoffen op. De reductie van de duurste afvalstroom levert kosten- en CO₂-reductie op. In 2008 is een offerteaanvraag opgesteld voor een efficiënter gescheiden afvalsysteem. De haalbaarheid van dit systeem is onderzocht. In 2009 willen wij werken aan afvalscheiding bij de bron. Het streven is tot een reductie van het restafval te komen van 50%.

Bedrijfsafval

Binnen SNS REAAL komt afval vrij in de vorm van papier en karton, gevaarlijk afval (zoals toners en ander klein chemisch afval) en overig bedrijfsafval (zoals kantineafval, glas en plastic). In de diagrammen is de hoeveelheid papier en karton en overig bedrijfsafval weergegeven. Overig afval kan niet verder uitgesplitst worden aangezien daarvoor te weinig gegevens beschikbaar zijn.

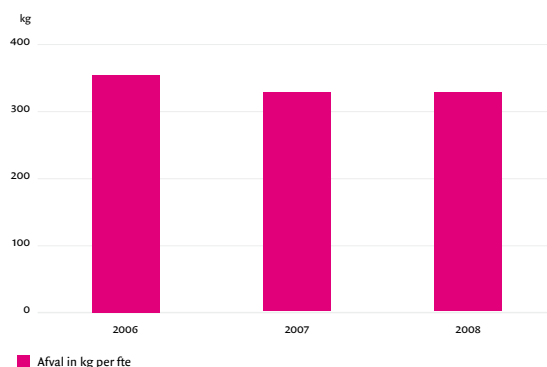
De eerste figuur geeft de totale hoeveelheid afval per fte van SNS REAAL weer. In 2008 is het totale afvalcijfer per fte stabiel gebleven: 366 kg/fte in 2007 en 367 kg/fte in 2008.

In 2008 is het papier- en kartonafval ten opzichte van 2007 gestegen met een totaal van 1.330.244 kg in 2007 en 1.519.029 kg in 2008. Het restafval is gestegen van 794.217 kg in 2007 naar 903.619 kg in 2008.

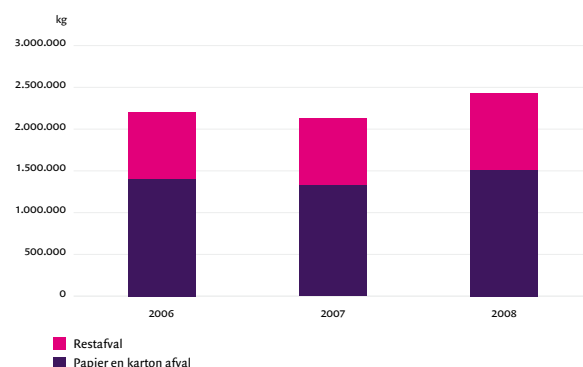
EN23 Totaal aantal en volume van significante lozingen

SNS REAAL is een dienstverlenende kantoororganisatie die niet te maken heeft met significante lozingen.

Totaal afval in kg per fte



Afval naar soort in kg



Producten en diensten

EN26 Initiatieven ter compensatie van de milieugevolgen van producten en diensten

In 2008 is de [Duurzaamheidsverklaring](#) tekstueel aangepast met als doel de leesbaarheid voor derden te vergroten. Leveranciers waarvan een duurzaamheidsprofiel is opgesteld (aan de hand van de door de leveranciers ingevulde vragenlijst) hebben ongevraagd informatie over het eigen VO-beleid toegestuurd. Zij hebben SNS REAAL van informatie voorzien over duurzame producten en diensten. Daardoor is meer transparantie ontstaan in het VO-beleid dat gericht is op een verantwoorde bedrijfsvoering. Ook is er meer inzicht verkregen in mogelijkheden van te leveren duurzame producten en diensten door leveranciers. Door deze goede samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt praktisch vorm en inhoud gegeven aan een duurzamere bedrijfsvoering. Zie ook het hoofdstuk Verantwoorde Bedrijfsvoering, Verantwoord milieubeleid in dit verslag.

EN27 Percentage producten dat is verkocht en waarvan de verpakking is ingezameld

SNS REAAL is een dienstverlenende kantoororganisatie. Hierdoor is dit onderwerp niet van toepassing.

Naleving

EN28 Monetaire waarde van significante boetes en sancties wegens niet naleven van milieuwet en -regelgeving

In 2008 zijn er geen significante boetes of sancties ontvangen wegens het niet naleven van de milieu wet-en regelgeving.

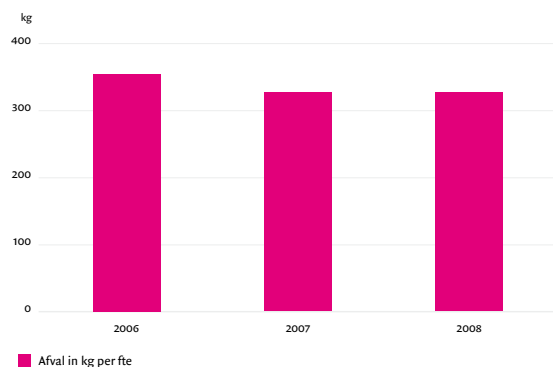
Transport

EN29 Significante milieu-impact van het transport van producten en medewerkers

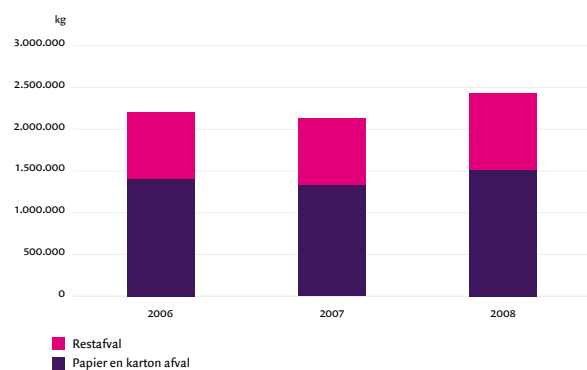
Het aantal liters brandstof per fte dat is verbruikt voor lease auto's is het afgelopen jaar gedaald met 9,9% van 261 liter/fte in 2007 naar 235 liter per fte in 2008. Voornamelijk het absolute LPG gebruik is afgenomen met 32,4%. Het diesel verbruik is ongeveer gelijk gebleven. Het absolute benzine verbruik is daarentegen gestegen met 9,3%.

In 2008 was het aantal kilometers afgelegd voor vliegreizen 124 km/fte. Deze cijfers zijn over voorgaande jaren niet bekend.

Totaal afval in kg per fte



Afval naar soort in kg



Gehanteerde definities

Scope van milieucijfers

De cijfers voor milieu zijn exclusief Fundcoach, Zwitserleven, DBV/HSV.

Bedrijfsafval

De totale hoeveel opgehaald afval in kilogrammen, onderverdeeld naar papier en karton en restafval. De gegevens over bedrijfsafval zijn gebaseerd op werkelijk gewogen hoeveelheden en op aannames van de afvalinzamelaar over het gemiddeld gewicht van werkelijk geledigde containers.

Biologische catering

Biologische producten zijn alle producten in de bedrijfsrestaurants met een EKO-keurmerk.

Energieverbruik

De in het verslagjaar verbruikte hoeveelheid in gigajoules elektriciteit, gas, warmte en diesel voor gebouwen en brandstof en kilometers van vervoer op basis van jaarafrekeningen of meterstanden.

Groene stroom

Groene stroom wordt voor het overgrote deel opgewekt met natuurlijke en duurzame energiebronnen als water en wind en niet met fossiele brandstoffen of kernenergie.

Papierverbruik

De in het verslagjaar ingekochte hoeveelheid in kilogrammen, A4 papier, enveloppen, drukwerk inclusief bankafschriften en polissen.

Uitstoot van broeikasgassen

De CO₂ uitstoot door het energieverbruik van gebouwen, zowel direct (uitstoot CO₂ bij SNS REAAL kantoren) en indirect (uitstoot CO₂ bij energiemaatschappijen) en van vervoer per lease-auto en vliegtuig.

Waterverbruik

De in het verslagjaar verbruikte hoeveelheid in m³ van water voor sanitaire voorzieningen drankautomaten, bedrijfsrestaurants, schoonmaak, brandblussers en airconditioning op basis van meterstanden. Al het water is afkomstig van Nederlandse waterleidingsbedrijven.

Gehanteerde eenheden

gj (Gigajoules), kg (Kilogram), fte (full time equivalent, zie ook definities Sociale prestatie indicatoren), liter, % (procent), m³ (kubieke meter)

Sociale prestatie indicatoren

Werkgelegenheid

LA1 Totale personeelsbestand naar type werk, arbeidsovereenkomst en regio

Personeelsbestand en verloop

	2006	2007	2008
Aantal medewerkers per jaarultimo	6257	7223	8105
Aantal medewerkers in fte per jaarultimo	5776	6713	7535
Gemiddelde bezetting	5609	6245	7287

SNS REAAL had per 31 december 2008 8105 medewerkers in dienst. Uitgedrukt in aantal medewerkers in volledig dienstverband (fte's) waren dit er 7535. Het gemiddelde aantal medewerkers in fte in 2008 bedroeg 7287. De stijging komt met name door de overname van Zwitserleven.

Tijdelijk personeel

	Eind 2006	Eind 2007	Eind 2008
Medewerkers met een tijdelijk contract	695	768	962
Percentage medewerkers met een tijdelijk contract	12,5%	11,5%	12,8%

Nieuwe medewerkers beginnen bij SNS REAAL steeds vaker op basis van een tijdelijk contract. Het aantal nieuwe medewerkers met een tijdelijk contract is in absolute zin toegenomen in 2008. Ook het percentage van medewerkers met een tijdelijk contract is toegenomen. In 2008 had 12,8% van het aantal medewerkers (uitgedrukt in fte) een tijdelijk contract

Werkweek

Een standaard werkweek bij SNS REAAL bedraagt volgens de cao 36 uur, maar werken in deeltijd is ook mogelijk. Voor bepaalde functies is vastgelegd dat meer dan 36 uur per week wordt gewerkt, zoals directiefuncties en sommige accountmanagementfuncties. De percentages van medewerkers die minder dan 36 uur, 36 uur of meer dan 36 uur werken zijn over de laatste drie jaar redelijk stabiel gebleven. In 2008 is er een lichte stijging in medewerkers die minder dan 36 uur per week werken.

Medewerkers met een dienstverband van

	2006	2007	2008
Minder dan 36 uur	29,7%	31,6%	31,5%
36 uur	59,0%	56,9%	56,4%
Meer dan 36 uur	11,3%	11,5%	12,0%

LA2 Totaal aantal en snelheid van personeelsverloop per leeftijdsgroep, geslacht en regio

In- en uitstroom van medewerkers

	2006	2007	2008
Instroom nieuwe medewerkers	14,4%	15,3%	15,3%
Uitstroom van medewerkers	12,7%	17,0%	13,9%
Waarvan op eigen initiatief	68,4%	62,7%	61,2%

In 2008 groeit het aantal medewerkers bij SNS REAAL; er zijn minder werknemers uit dienst getreden dan dat er medewerkers in dienst zijn gekomen. Het uitstroompercentage is in 2008 met 13,9% dus lager dan het instroompercentage van 15,3%.

De verhouding tussen medewerkers die SNS REAAL op eigen initiatief hebben verlaten en vanwege overige redenen is stabiel gebleven.

De medewerkers die SNS REAAL in 2008 verlieten zijn voornamelijk tussen de 20 en 40 jaar. Er stapten naar verhouding ongeveer evenveel mannen als vrouwen op.

De medewerkers die SNS REAAL in 2008 verlieten zijn voornamelijk tussen de 20 en 40 jaar. Ten opzichte van 2007 is een lichte daling in de leeftijdscategorie 30-39 waarneembaar.

Dienstjaren

Het gemiddelde aantal dienstjaren ligt bij de medewerkers van Zwitserleven lager dan bij SNS REAAL. Als gevolg van de overname is het gemiddelde aantal dienstjaren licht gedaald naar 10,4 jaar.

Dienstjaren

	2006	2007	2008
Gemiddelde dienstjaren van medewerkers	11	11	10,4

Sociaal plan

In 2008 zijn er 99 herplaatsers volgens het Sociaal Plan bijgekomen. Er is voor 58 medewerkers een oplossing gevonden door interne plaatsting, externe plaatsting of een financiële regeling. Voor de resterende 92 medewerkers werd op 31 december 2008 nog een gepaste oplossing gezocht.

Verhouding tussen werkgever en werknemer

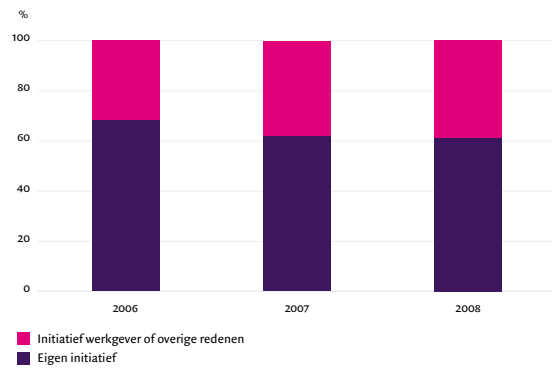
LA4 Percentage medewerkers dat onder cao valt
Het percentage van medewerkers dat onder de cao valt is 94,9%.

LA5 Minimale opzegtermijn(en) in verband met operationele veranderingen
De minimale opzegtermijn binnen SNS REAAL is vastgelegd in de cao.

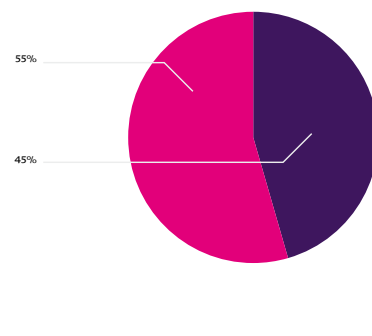
Gezondheid en veiligheid

LA6 Percentage van het totale personeelsbestand dat is vertegenwoordigd in formele gezamenlijke arbo-commissies van werkgevers en werknemers die bijdragen aan de controle op en advies over arbo-programma's
Het overleg binnen SNS REAAL ([zie ook het hoofdstuk Verantwoorde Bedrijfsvoering. Goed werkgeverschap in dit verslag](#)) kenmerkt zich door gelijkwaardigheid met inachtneming van wederzijdse verantwoordelijkheden.

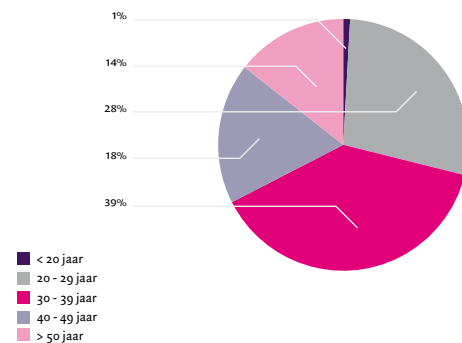
Uitstroom naar initiatief



Uitstroom naar geslacht



Uitstroom naar leeftijd



De werkgever is verantwoordelijk voor het formuleren van het ondernemingsbeleid. Bij de uitvoering van de daaruit voortvloeiende beleidskaders vindt – waar mogelijk – het overleg plaats zo dicht mogelijk bij de plek waar de werkzaamheden worden uitgevoerd. Dit is met name het geval als het overleg betrekking heeft op de omstandigheden waaronder gewerkt wordt, de manier van werken, de tijden waarop gewerkt wordt en de gegeven keuzemogelijkheden bij de wijze van belonen.

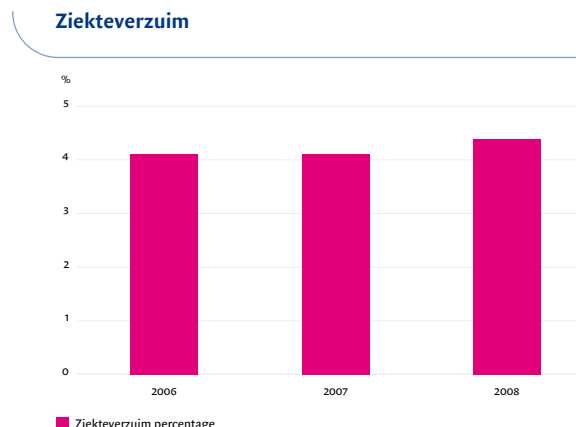
De Raad van Bestuur heeft constructief overleg kunnen voeren met de COR, waarin de ondernemingsraden van SNS Bank, REAAL Verzekeringen en Concernstaven zijn vertegenwoordigd. De Raad van Bestuur heeft met de COR onder meer de volgende onderwerpen besproken:

- ⊙ De harmonisatie van AXA/Winterthur en de acquisitie van Zwitserleven en de daarmee verbonden integratie- en organisatieplannen.
- ⊙ Het Nieuwe Werken, voorheen Organisatiegericht huisvesten. De COR is betrokken bij de besluitvorming over dit onderwerp en de medezeggenschap is ook vertegenwoordigd in de overlegstructuur van dit programma.
- ⊙ In het kader van de cao-afspraken over de beloningsstudie heeft in september een kick-off plaatsgevonden met zowel de vakorganisaties als de COR. Gezien het paritaire karakter van de studie is gezamenlijk bepaald hoe de studie wordt aangepakt.
- ⊙ Uitkomsten van de eerder in 2008 gehouden evaluatie van het prestatie- en competentiebeloningssysteem worden ook meegenomen. De resultaten van de studie naar het huidige en toekomstige beloningsbeleid dienen als input voor de cao-onderhandelingen van 2009.
- ⊙ De cao-afpraak inzake duurzame inzetbaarheid is in 2008 samen met de COR en de vakorganisaties opgepakt

Het totale personeelsbestand (100% van de ftes) is vertegenwoordigd in formele gezamenlijke arbo-commissies van werkgevers en werknemers.

LA7 Letsel-, beroepsziekte-, uitvaldagen en verzuimcijfers en het aantal werkgerelateerde sterfgevallen per regio

De afgelopen jaren is binnen SNS REAAL veel aandacht besteed aan het terugdringen van het ziekteverzuim en het beperken van de WIA-instroom. SNS REAAL zet met dat doel een duidelijk reïntegratiebeleid in, met veel aandacht voor medewerkers en een effectieve manier van begeleiden. Evenwel is het ziekteverzuim in 2008 iets gestegen naar 4,4% ten opzichte van 4,1% in 2007.



LA8 Opleidings-, trainings-, advies-, preventie-, en risicobeheersingsprogramma's ten behoeve van personeelsleden, hun familie en omwonenden in verband met ernstige ziekten

SNS REAAL kent (nog) geen geformaliseerd integraal gezondheidsbeleid. Gefragmenteerd biedt SNS REAAL een aantal zaken aan die uitstekend passen in een integraal gezondheidsbeleid. Bijvoorbeeld het NIPED Preventiekompas, pauzesoftware en op sommige locaties fitness-faciliteiten.

Voor 2009 staat de ontwikkeling van een integraal gezondheidsbeleid gepland.

Per 1 april 2008 hebben we het NIPED Preventiekompas aangeboden aan onze medewerkers.

- ⊙ Een volledige gezondheidscheck op zowel de lichamelijke als geestelijke gesteldheid van de medewerker
- ⊙ Opstelling van een persoonlijk gezondheids- of risicoprofiel
- ⊙ Een op maat gesneden gezondheidsplan
- ⊙ Eventuele persoonlijke follow-up en verwijzing naar medische instanties of leefstijlspecialisten.

Eind 2008 heeft SNS REAAL een nieuw contract gesloten met Arbo Services met een looptijd tot en met 31 december 2011. Arbo Services is een arbodienst die door SNS REAAL wordt ingeschakeld voor o.a. verzuimbegeleiding en re-integratie van medewerkers. Daarnaast is Arbo Services het checkpoint voor het hiervoor vermelde NIPED Preventiekompas. De arbodienst voert periodiek een evaluatie uit over het NIPED Preventiekompas. De resultaten van de eerste evaluatie zijn begin 2009 bekend.

Opleiding en onderwijs

LA10 Gemiddeld aantal uren dat een medewerker per jaar besteedt aan opleidingen, onderverdeeld naar werknemerscategorie

Het aantal opleidingsuren per medewerker per jaar wordt niet geregistreerd, de kosten wel.

In 2008 zijn de opleidingsuitgaven per fte gestegen naar € 2086¹ ten opzichte van € 1912² in 2007.

De opleidingskosten zijn inclusief het ontwerp en het ontwikkelen van interne opleidingen.

In 2008 zijn de volgende opleidingsuitgaven gedaan:

€ 83.000 voor het Management Development programma

€ 1.653.707 voor het Talent Development programma

€ 1.616.261 voor de Management trainees

€ 705.000 voor de Financieel trainees

LA11 Programma's voor competentie management en levenslang leren

Het diversiteitsbeleid is opgenomen in de gedragscode van SNS REAAL, als onderdeel van het thema "Respect en professioneel gedrag". Het uitgangspunt is: gelijke behandeling voor iedereen. Bij SNS REAAL werken we op een respectvolle manier met elkaar en met anderen samen. Openheid en gelijkwaardigheid zijn hierbij de leidraad.

In 2008 heeft SNS REAAL deelgenomen aan het Minderheden Op de Arbeidsmarkt (MOA) onderzoek. Uit de resultaten van dit onderzoek leren we dat onze naamsbekendheid als werkgever onder het allochtone en autochtone beroepspotentieel even groot is. SNS REAAL kent zelfs een betere uitgangspositie onder het allochtone beroepspotentieel.

We kennen geen organisatiebrede diversiteitsprogramma's. Daar waar in de organisatie behoefte is aan diversiteitsprogramma's worden die op maat ontwikkeld.

Door de snelle ontwikkelingen in de financiële dienstverlening zijn onze organisatie en de functies daarbinnen steeds aan verandering onderhevig. Daarom bestaat er bij SNS REAAL behoefte aan goed opgeleide, breed inzetbare werknemers met een flexibele instelling. Ook werknemers hebben – vanuit behoefte aan arbeidssatisfactie en werkzekerheid – er alle belang bij zich voortdurend te ontwikkelen. Zij moeten blijvend voldoen aan de veranderende omstandigheden en functie-eisen. De werknemer is daarbij in belangrijke mate zelf verantwoordelijk voor zijn inzetbaarheid. Leidinggevend stimuleren werknemers om gerichte opleidingen te volgen. Daarbij gaat het om bijhouden en verbreden van (vak)kennis, vaardigheden en gedrag.

Studie duurzame inzetbaarheid

In 2008 is samen met de vakbonden en de COR een studie verricht naar duurzame inzetbaarheid zoals in de cao was afgesproken. Er is geïnventariseerd wat SNS REAAL al doet op dit gebied en wat er nodig is om duurzame inzetbaarheid verder invulling te geven. In eerste instantie ligt de focus op opleiding en ontwikkeling. De studieafpraak loopt door in 2009.

Duurzame inzetbaarheid willen we ook stimuleren met onze programma's voor Talent Development, Management Development en ons opleidingsaanbod, waarin persoonlijke ontwikkeltrajecten naar leeftijdsfasen zijn opgenomen. In 2008 is verder gewerkt aan ons loopbaanbeleid, gericht op duurzame inzetbaarheid. Er is een loopbaansite gelanceerd waar medewerkers zich op een laagdrempelige manier kunnen oriënteren op hun loopbaan. Deze site biedt een loopbaanscan, boeken en handige tips om de loopbaan verder vorm te geven.

Zie ook Verantwoorde Bedrijfsvoering, Goed werkgeverschap in dit verslag.

¹ Dit cijfer is exclusief SNS PF Buitenland.

² Dit cijfer is inclusief SNS Assurantiën en Fundcoach, exclusief SNS Property Finance.

LA12 Percentage medewerkers dat regelmatig wordt ingelicht omtrent prestatie- en loopbaanontwikkeling

Het totale personeelsbestand (100% fte's) wordt via het intranet regelmatig ingelicht over prestatie en loopbaanontwikkeling.

Diversiteit en kansen

LA13 Samenstelling bestuurslichamen en onderverdeling van medewerkers per categorie naar geslacht, leeftijdsgroep, het behoren tot bepaalde maatschappelijke minderheid

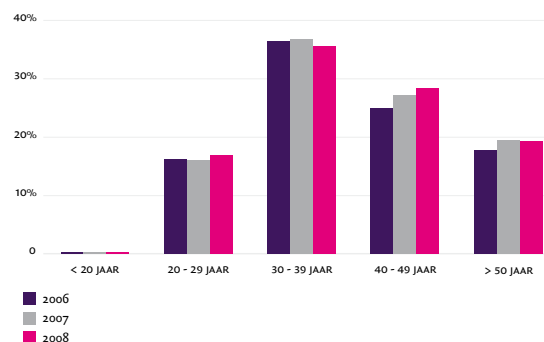
Leeftijdsopbouw personeelsbestand

SNS REAAL heeft een evenwichtige verdeling van leeftijdsgroepen in de opbouw van het personeelsbestand. In 2008 is een lichte toename van medewerkers tussen de 20 en 29 jaar en de 40 en 49 jaar en een daling van medewerkers tussen de 30 en 39 jaar en boven de 50 jaar waarneembaar.

Verhouding mannelijke en vrouwelijke leidinggevendenden

In 2008 was 42% van de medewerkers en 27,6% van de leidinggevendenden een vrouw. Dit is een lichte stijging ten opzichte van 2007, toen 24,3% van de leidinggevendenden vrouw was. Kijkend naar de vrouwen per echelon is er een lichte stijging te zien in echelon 3, 5 en 6 en een lichte daling in echelon 4. In de bovenste twee echelons zitten geen vrouwelijke leidinggevendenden. Echelon 6 is pas vanaf 2007 ingevoerd.

Verdeling medewerkers naar leeftijd



Verhouding mannelijke en vrouwelijke leidinggevendenden

In % van fte	2006	2007	2008
Vrouwelijke medewerkers	40,0%	37,8%	42%
Mannelijke medewerkers	60,0%	61,8%	58%

in % van leidinggevendenden in fte totaal of per echelon	2006	2007	2008
Vrouwelijke leidinggevendenden	15,0%	24,3%	27,6%
Vrouwen in echelon 1	0,0%	0,0%	0,0%
Vrouwen in echelon 2	0,0%	0,0%	0,0%
Vrouwen in echelon 3	8,9%	10,2%	11,8%
Vrouwen in echelon 4	13,4%	15,6%	14,4%
Vrouwen in echelon 5	17,9%	16,8%	18,3%
Vrouwen in echelon 6	0,0%	27,8%	29,5%

LA14 Verhouding tussen basissalarissen van mannen en vrouwen per medewerkerscategorie

Deze gegevens zijn niet beschikbaar.

Gehanteerde definities

Scope medewerkers cijfers

De medewerkers cijfers hebben betrekking op alle onderdelen van de SNS REAAL organisatie.

Aantal medewerkers

Aantal personen per 31 december van het verslagjaar dat gedurende minimaal 1 kalenderdag in dienst was.

Fte (Full Time Equivalent): de verhouding van het totaal aantal afgesproken werkuren per week ten opzichte van de voor de functie geldende normuren. In principe geldt voor alle functies conform de cao een norm van 36 uur.

Er wordt gerapporteerd over iedereen die minimaal 1 kalenderdag in dienst was.

- ⊙ Aantal medewerkers in fte per jaar ultimo: fte per 31/12 van het verslagjaar
- ⊙ Gemiddeld aantal medewerkers in fte's: het gemiddelde van het aantal fte per jaarultimo van vorig en huidige verslagjaar

Gemiddelde bezetting

Gewogen gemiddelde van de bezetting in fte over 12 maanden.

Instroom

Het aantal nieuwe medewerkers in het verslagjaar (in fte's), afgezet tegen de gemiddelde bezetting van het verslagjaar.

Leidinggevenden

Mensen die in het functiehuis geclassificeerd zijn als leidinggevende.

Opleidingskosten

Kosten voor cursussen, seminars, reiskosten en overnachtingskosten, die in het verslagjaar geregistreerd worden als zijnde gerelateerd aan opleidingen, gedeeld door het gemiddeld aantal fte.

Uitstroom

Het aantal medewerkers (in fte's) dat uit dienst is getreden in het verslagjaar, afgezet tegen de gemiddelde bezetting van het verslagjaar.

- ⊙ Eigen initiatief: aantal medewerkers (in fte) dat op eigen initiatief uit dienst is getreden afgezet tegen de gemiddelde bezetting van het verslagjaar.
- ⊙ Initiatief werkgever & overig: aantal medewerkers (in fte) dat uit dienst is getreden op initiatief van de werkgever of door overige oorzaken (WAO, overlijden, pensioen en prepensioen) afgezet tegen de gemiddelde bezetting van het verslagjaar.

Vast/tijdelijk dienstverband

- ⊙ Vast dienstverband: totaal fte met contract voor onbepaalde tijd per 31 december van het verslagjaar
- ⊙ Tijdelijk dienstverband: totaal fte met contract voor bepaalde tijd per 31 december van het verslagjaar

Voltijd/deeltijd

- ⊙ Voltijd: % van totaal aantal medewerkers per 31 december van het verslagjaar dat 36 uur of meer werkt
- ⊙ Deeltijd: % van totaal aantal medewerkers per 31 december van het verslagjaar, dat minder dan 36 uur wekt

Ziekteverzuimpercentage

Het aantal verzuimdagen gedeeld door het aantal kalenderdagen dat een medewerker in een betreffende periode in dienst is geweest. Het verzuim is exclusief zwangerschapsverlof. Het verzuim wordt berekend over de eerste twee ziektejaren. Daarna volgt eventueel (gedeeltelijke) arbeidsongeschiktheid. Cijfers hierover blijven buiten de rapportage.

Mensenrechten

Investerings- en inkoopbeleid

- HR1 Percentage en totaal aantal aanmerkelijke investeringsovereenkomsten waarin clausules over mensenrechten zijn opgenomen of waarvan naleving is getoetst
In ons investeringsbeleid is vastgelegd dat we bij alle investeringen analyseren in hoeverre de onderneming waarin wordt geïnvesteerd is betrokken bij mensenrechtenschendingen.
- HR2 Percentage belangrijke leveranciers en aannemers die getoetst zijn op naleving van de mensenrechten en op getroffen maatregelen
Geen data beschikbaar

Verbod op discriminatie

- HR4 Totaal aantal gevallen van discriminatie en de getroffen maatregelen
Er waren geen gevallen van discriminatie in 2008.

Vrijheid van vereniging en collectieve arbeidsonderhandelingen

- HR5 Activiteiten waarvan is vastgesteld dat daarbij een aanzienlijk risico zou kunnen gelden en getroffen maatregelen mbt vrijheid van vereniging en collectieve onderhandelingen
SNS REAAL, met uitzondering van SNS Property Finance, opereert uitsluitend op de Nederlandse markt. Hierdoor is deze indicator minder relevant en rapporteren wij er niet over.

Kinderarbeid

- HR6 Activiteiten waarvan is vastgesteld dat daarbij een aanzienlijk risico zou kunnen gelden en getroffen maatregelen mbt kindarbeid
SNS REAAL, met uitzondering van SNS Property Finance, opereert uitsluitend op de Nederlandse markt. Hierdoor is deze indicator minder relevant en rapporteren wij er niet over.

Gedwongen en verplichte arbeid

- HR7 Activiteiten waarvan is vastgesteld dat daarbij een aanzienlijk risico zou kunnen gelden en getroffen maatregelen mbt gedwongen arbeid
SNS REAAL, met uitzondering van SNS Property Finance, opereert uitsluitend op de Nederlandse markt. Hierdoor is deze indicator minder relevant en rapporteren wij er niet over.

Maatschappelijke prestatie indicatoren

Gemeenschap

- SO1 Aard, reikwijdte, en effectiviteit van alle programma's en methoden die de effecten van de activiteiten op gemeenschappen bepalen en beheren, waaronder vestiging, activiteiten en vertrek

SNS REAAL Fonds ([Zie ook het relevante hoofdstuk onder Verankering in dit verslag](#)).

In een kleurrijke en dynamische samenleving is cultuur een belangrijke factor. Het stimuleert, verrast en bindt mensen. SNS REAAL Fonds staat midden in deze samenleving en vindt het belangrijk om op een positieve manier bij te dragen aan de maatschappij. Het Fonds creëert ruimte voor nieuwe initiatieven binnen cultuur, cultuureducatie en wetenschap. Het wil vernieuwende projecten van kunstenaars op weg helpen. Bovendien brengt SNS REAAL Fonds jongeren in contact met kunst en cultuur, door educatieve cultuurprojecten mogelijk te maken. Wetenschappers worden graag gesteund bij hun onderzoek op sociaal-maatschappelijk vlak.

SNS REAAL Fonds heeft in 2008 ruim 1.400 aanvragen behandeld, waarvan 746 projecten zijn gehonoreerd. Dit kwam neer op een totaal bedrag van circa 16 miljoen euro. Hiernaast heeft het Fonds binnen de eigen organisatie een flinke groei doorgemaakt, wat enkele structurele veranderingen met zich meebracht. Opvallend was daarbij de lancering van de website www.snsrealfonds.nl. De veranderingen waren noodzakelijk vanwege de forse verhoging van het budget van 3 miljoen euro in 2006 en 8 miljoen euro in 2007 naar 16 miljoen euro in 2008. Er werken nu 18 medewerkers bij het Fonds

Voor een overzicht van initiatieven die vanuit SNS REAAL zijn ondersteund verwijzen wij naar ons [VO-verslag](#), (Hoofdstuk Verankering), en naar de site van het SNS REAAL Fonds: www.snsrealfonds.nl

Corruptie

- SO2 Percentage en totaal aantal bedrijfseenheden geanalyseerd op corruptiegerelateerde risico's

In 2008 zijn alle bedrijfseenheden (100%) geanalyseerd op corruptiegerelateerde risico's.

- SO3 Percentage van personeel dat training in anticorruptiebeleid en -procedures van de organisatie heeft gevolgd

[Zie ook het hoofdstuk Verantwoord Gedrag in dit verslag](#).

Wij besteden bijzondere aandacht aan integriteitsvraagstukken en de dilemma's waar medewerkers mee te maken kunnen krijgen. Om het bewustzijn over het gewenste gedrag te vergroten en onze risico's te beheersen, is in 2008 gestart met een integriteitsbewustwordingsprogramma. Door dilemma's bespreekbaar te maken leren wij onze medewerkers hoe zij met lastige vraagstukken om kunnen gaan.

Uit interne metingen blijkt dat meer dan de helft van de leidinggevenden het onderwerp integriteit expliciet besproken heeft in het werkoverleg. 57% (4000) medewerkers hebben een of andere vorm van integriteitstraining gevolgd.

- SO4 Maatregelen die zijn getroffen naar aanleiding van gevallen van corruptie

Er zijn geen gevallen van corruptie bekend over 2008. Preventief is onze gedragscode ontwikkeld, waarin staat dat SNS REAAL verwacht dat haar medewerkers eerlijk en oprecht zijn, zich houden aan regels en de wet en zich niet schuldig maken aan fraude, op welke manier dan ook. Daarnaast zijn een incidentenregeling en een sanctiebeleid ontwikkeld.

Publiek beleid

- SO5 Standpunten betreffende publiek beleid en deelname aan de ontwikkeling ervan, evenals lobbyen

SNS REAAL rapporteert niet over deze indicator omdat deze niet als meest relevant wordt gezien.

Naleving

SO8 Totaal aantal rechtszaken vanwege concurrentiebelemmerend gedrag, anti-kartel-, en monopolistische praktijken, alsmede de resultaten van deze rechtszaken

Er zijn geen rechtszaken aan de orde geweest vanwege concurrentiebelemmerend gedrag, anti-kartel- en monopolistische praktijken. Overigens zijn er ook geen resultaten van rechtszaken uit het verleden vanwege concurrentiebelemmerend gedrag, anti-kartel- en monopolistische praktijken te vermelden.

Prestatie indicatoren voor productverantwoordelijkheid

Gezondheid en veiligheid van consumenten

PR1 Levensduurstadia waarin de gevolgen van producten en diensten voor gezondheid en veiligheid worden beoordeeld

SNS REAAL is een dienstverlenende organisatie. Hierdoor is dit onderwerp niet van toepassing.

Etikettering van producten en diensten

PR3 Type informatie over producten en diensten dat verplicht wordt gesteld door procedures en het percentage van belangrijke producten en diensten die onderhevig zijn aan dergelijke informatie-eisen
Zie sectorsupplement Financiële Dienstverlening (FS1-FS16) van deze tabel.

PR5 Ondernomen klanttevredenheidsonderzoeken inclusief resultaten
ASN Bank

- 1 ASN Bank meet de klantloyaliteit op basis van de net promotor score (NPS)
- 2 ASN Bank meet structureel de klanttevredenheid over de processen “informatieaanvragen” en “rekening openen”.
- 3 De klanttevredenheid over het klantenmagazine Spaarmotief wordt regelmatig gemeten.
- 4 Extern onderzoek: in het Independer onderzoek scoorde ASN Bank voor het tweede jaar het hoogst op het gebied van Service en Dienstverlening.

De NPS is uitgekomen op +9%. Een score die beduidend hoger ligt dan het gemiddelde onder banken. Het percentage promotors (degenen die ASN Bank aanbevelen) is 25%, passief tevredenen 59 % en de criticasters komen op 16%.

Klanttevredenheidsonderzoeken worden per bedrijfsonderdeel van SNS REAAL zelfstandig uitgevoerd. Op het moment van publicatie van dit verslag is (over de resultaten van) de klanttevredenheidsonderzoeken geen verdere informatie voorhanden.

Marketingcommunicatie

PR6 Programma's voor de naleving van wetten, standaarden en vrijwillige codes met betrekking tot marketingcommunicatie, waaronder reclame, promotie en sponsoring
Zie SO 3 in deze tabel.

Privacy van klanten

PR8 Aantal gegronde klachten over inbreuken op privacy van klanten en het kwijtraken van klantgegevens
ASN Bank

ASN Bank hanteert een standaardklachtenprocedure. Klachten die binnenkomen via e-mail of telefoon worden geregistreerd in de SNS Klachtenregistratiemodule RIDEO. Klachtenbrieven worden in een aparte module geregistreerd.

Een klacht moet zijn ingediend binnen twaalf maanden nadat het voorval heeft plaatsgevonden, of uiterlijk twaalf maanden vanaf het moment dat de klant redelijkerwijs van dat voorval kennis had kunnen nemen.

De klant neemt in eerste instantie contact op met een medewerker van de ASN Bank (a) op telefoonnummer 000 - 03 80 (gratis), (b) via mail naar informatie@asnbank.nl, of (c) middels een brief naar ASN Bank, Alexanderstraat 28, 2514 JM Den Haag.

Indien de klacht niet naar tevredenheid door de ASN-medewerker wordt opgelost, kan een brief rechtstreeks aan de directie van de ASN Bank worden gericht op voornoemd adres.

Indien de klacht niet naar tevredenheid door de directie van de ASN Bank wordt opgelost, kunnen klanten terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening: 0900 - FKLACHT ofwel 0900-352248, www.kifid.nl.

De overige onderdelen van SNS REAAL hanteren een vergelijkbare klachtenprocedure.

In 2008 waren er geen gevallen van gegronde klachten over inbreuken op privacy van klanten en het kwijtraken van klantgegevens

Naleving

PR9 Monetaire waarde van significante boetes wegens niet-naleven van wet- en regelgeving betreffende de levering en het gebruik van producten en diensten

In 2008 heeft SNS REAAL geen boetes opgelegd gekregen wegens het niet-naleven van wet- en regelgeving betreffende de levering en het gebruik van producten en diensten.

Sectorsupplement financiële dienstverlening

FS1 Beleid met specifieke milieu en sociale componenten

Kredietverlening

SNS REAAL heeft een nauwkeurig afgebakende portefeuille van zakelijke kredieten. Als basis voor de kredietverlening geldt dat de kredieten gekoppeld zijn aan bedrijfsvastgoed, dat als onderpand dient voor de te verstrekken financiering. De kredietverstrekking voldoet altijd aan de SNS REAAL Algemene Bedrijfsuitgangspunten. In deze uitgangspunten committeert SNS REAAL zich onder meer aan de naleving van de OESO Richtlijnen voor Multinationale Ondernemingen en de UN Global Compact. Daarnaast hanteert SNS REAAL een klantacceptatiebeleid, waarin eisen worden gesteld aan het rechtmatig handelen en de integriteit van (potentiële) klanten.

SNS Property Finance

SNS Property Finance financiert grootschalige vastgoedprojecten. Zij is voorstander van duurzaam en verantwoord bouwen. Initiatieven gericht op duurzame ontwikkeling van vastgoed kunnen rekenen op positieve aandacht van SNS Property Finance. Daarnaast doet SNS Property Finance louter zaken met klanten die beantwoorden aan het klantacceptatiebeleid van SNS REAAL.

SNS Bank

De banken binnen SNS REAAL financieren louter vastgoed en bedrijfsactiviteiten in het midden- en kleinbedrijf. Het kan gaan om het financieren van bedrijfshypotheek en om het financieren van bedrijfsactiviteiten, waarbij het bedrijfsvastgoed altijd als onderpand dient. Gelet op deze sterke inperking van het kredietbeleid, is de kans gering dat SNS Bank betrokken raakt bij maatschappelijk ongewenste activiteiten of gedragingen van door SNS Bank gefinancierde ondernemingen. Desondanks sluit SNS Bank expliciet financiering uit van projecten in onder meer de olie- en gasindustrie, mijnbouwindustrie, chemische industrie, internationale bosbouwindustrie, wapenindustrie, of de internationale landbouw.

ASN Bank

ASN Bank verstrekt eveneens zakelijke kredieten aan het Nederlandse midden- en kleinbedrijf. Naast de door SNS Bank gehanteerde algemene criteria voor het verstrekken van kredieten, stelt ASN Bank additionele eisen op sociaal, maatschappelijk en milieugebied. Deze eisen zijn gericht op het versterken van de maatschappelijke waarde van de kredietverlening en de activiteiten waarop de kredietverlening betrekking heeft.

Asset Management

ASN Bank

In 2008 lag de nadruk op Environment, Social en Governance (ESG)-aspecten; bij staatsobligaties, stembelid, supranationals, en intensiveren van de ESG research.

In de duurzame beleggingscriteria van de ASN Bank is concreet uitgewerkt waar de investeringen van de bank aan moeten voldoen. In deze criteria komen mensenrechten (sociale) en milieu-aspecten gelijkwaardig aan bod. Alle investeringen en beleggingen worden getoetst aan de hand van deze strikte beleggingscriteria. ASN Bank schrijft en publiceert issuepapers over beleggingsbeleid op specifieke thema's. Er is periodiek overleg met ESG research van SNS Asset Management en periodiek vinden vergaderingen van de selectiecommissie plaats.

SNS Asset Management

SNS Asset Management stelt specifieke eisen aan haar beleggingen en heeft deze geformuleerd in de fundamentele beleidsuitgangspunten. Bovenop de fundamentele uitgangspunten verrichten wij onderzoek naar de betrokkenheid van ondernemingen bij uiteenlopend sociale, ethische en milieuaspecten. SNS Asset Management biedt daarnaast beleggingsproducten aan die op sociaal, ethisch en milieugebied uitstijgen boven de basisfilosofie, zoals de ASN fondsen en het Sense Fund (screening op ESG criteria).

Sinds dit jaar rapporteert SNS Asset Management standaard over uitsluitingen, en haar engagement en voting-activiteiten.

Property Finance

SNS Property Finance sluit zich aan bij de integriteitscriteria die door SNS REAAL gehanteerd worden. Deze criteria zijn voor SNS Property Finance geconcretiseerd in de richtlijn transparantie en Invulling Integriteitsbeleid Klant SNS REAAL.

Activiteiten en beleid ASN Bank

De missie van ASN Bank is het bevorderen van de duurzaamheid van de samenleving. Dit vult de bank in door strikte beleggingscriteria te hanteren. De bank wil uitsluitend investeren in ondernemingen en organisaties die met nadruk rekening houden met mens, dier en milieu. Naast klimaat en milieu maken ook mensenrechten wezenlijk onderdeel uit van het duurzaamheidsbeleid van ASN Bank. De bank heeft zich sinds haar oprichting in 1960 ontwikkeld als voorloper op het gebied van duurzame financiële dienstverlening en is een van de grootste duurzame banken van Nederland. 2008 laat net als de voorgaande jaren een aanzienlijke groei van het aantal klanten en vermogen onder beheer zien. December 2008 is aangekondigd dat de bank naast sparen en beleggen vanaf januari 2009 ook actief is in betalingsverkeer door het aanbieden van een duurzame ASN Bankrekening.

Fundamentele uitgangspunten SNS Asset Management

In juni 2008 heeft SNS Asset Management het besluit genomen alleen nog verantwoord te beleggen. SNS Asset Management hanteert fundamentele beleidsuitgangspunten over de ondernemingen waarvoor en waarin wordt belegd. Wij verwachten van ondernemingen dat zij:

- ⊙ respect hebben voor de kernrechten van de mens,
- ⊙ zich niet schuldig maken aan de ernstigste vormen van kinderarbeid,
- ⊙ zich onthouden van betrokkenheid bij dwangarbeid,
- ⊙ zich onthouden van ernstige vormen van corruptie,
- ⊙ zich onthouden van zware vormen van milieuvuiling,
- ⊙ niet betrokken zijn bij de productie van wapensystemen waarvan de effecten disproportioneel zijn of die geen onderscheid maken tussen militaire en burgerdoelen,
- ⊙ respect hebben voor algemeen aanvaarde ethische beginselen die gelden in een menswaardige samenleving

Deze principes gelden voor alle beleggingen die SNS Asset Management voor eigen rekening en voor rekening van derden doet, met uitzondering van hedge funds.

FS2 Procedures voor de beoordeling en screening van milieu en sociale risico's bij bedrijfsonderdelen ASN Bank

Het kredietverleningsproces is gebaseerd op de duurzame beleggingscriteria van ASN Bank. Dit betekent dat alle financieringen moeten voldoen aan de duurzame criteria die de bank hanteert. In de duurzame beleggingscriteria van ASN Bank is concreet uitgewerkt waar de investeringen van de bank aan moeten voldoen. In deze criteria komen mensenrechten (sociale) en milieu-aspecten gelijkwaardig aan bod. Kredietverlening toetst in samenwerking met de afdeling duurzaamheidsbeleid haar kredietverleningen aan deze criteria.

De duurzame beleggingscriteria zijn ook in het proces van duurzame financieringen geïmplementeerd.

Zie ook [FS1](#) van dit verslag.

SNS Asset Management

SNS Asset Management stelt specifieke eisen aan haar beleggingen en heeft deze geformuleerd in de fundamentele beleidsuitgangspunten. Bovenop de fundamentele uitgangspunten verrichten wij onderzoek naar de betrokkenheid van ondernemingen bij uiteenlopend sociale, ethische en milieuaspecten. SNS Asset Management biedt daarnaast beleggingsproducten aan die op sociaal, ethisch en milieugebied uitstijgen boven de basisfilosofie, zoals de ASN fondsen en het Sense Fund (screening op ESG-criteria).

Sinds dit jaar rapporteert SNS Asset Management standaard over uitsluitingen, en haar engagement en voting-activiteiten.

SNS Property Finance

In dit opzicht wordt aangesloten bij de integriteitscriteria die door SNS REAAL gehanteerd worden. Deze zijn voor SNS Property Finance specifiek geworden door middel de richtlijn transparantie (richtlijn Transparantie) en Invulling Integriteitsbeleid Klant SNS REAAL door SNS Property Finance.

SNS Asset Management: Zie [FS1](#) van dit verslag

FS3 [Processen voor het monitoren van klanten m.b.t. de implementatie van en de compliance met milieu en sociale eisen inclusief eisen in overeenkomsten en transacties](#)

Sociale en milieuaspecten zijn beleidsmatig onderdeel van het Customer Due Diligence proces van SNS REAAL. Concernonderdelen hebben de mogelijkheid dit aan te vullen voor business specifieke zaken. De implementatie gebeurt in het betreffende concernonderdeel zelf.

Wij doen alleen zaken met integere klanten, zodat wij het vertrouwen dat de maatschappij in SNS REAAL heeft, waarmaken. Doeleinden voor de aanvraag van producten moeten in overeenstemming zijn met door SNS REAAL gehanteerde sociale/ethische of milieu-uitgangspunten. Dit betreft schendingen van mensenrechten, sociale vraagstukken (kinder-/dwangarbeid/internationale arbeidsrechten), ernstige schendingen van het milieu, zware vormen van corruptie, productie of handel in (controversiële) wapens.

In 2008 heeft SNS REAAL haar beleid aangepast op het gebied van klantintegriteit naar aanleiding van de Wet Financieel Toezicht. In dit beleid zijn VO-aspecten opgenomen waaronder criteria voor 'onacceptabele branches en situaties'. In 2009 maken de bedrijfsonderdelen hiervoor nadere impact-analyses.

FS4 [Proces voor het verbeteren van vaardigheden van medewerkers om sociaal en milieu beleid en procedures toe te passen](#)

Geen data beschikbaar

FS5 [Interacties met klanten/bedrijven waarin wordt geïnvesteerd/business partners over milieu en sociale risico's en kansen](#)

ASN Bank

ASN Bank onderhoudt nauwe contacten met diverse stakeholders op sociaal en milieugebied. Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- 1 Strategische samenwerkingen met diverse organisaties. Het doel is kennis uit te wisselen en gezamenlijke doelstellingen te realiseren. Voorbeelden van organisaties waar de ASN Bank mee samenwerkt zijn: Amnesty International, Cordaid, Oxfam Novib, Milieudefensie, Stichting Natuur en Milieu, Greenpeace.
- 2 Actieve stakeholderbenadering waarin (wederzijdse) communicatie met klanten, zowel proactief als reactief, centraal staat. Voorbeelden hiervan zijn jaarlijkse evenementen zoals de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van de ASN beleggingsfondsen, de Dag van het Ethisch Beleggen, en actieve informatievoorziening via het magazine Spaarmotief en de ASN Bank website.
- 3 Introductie van de site www.voordewereldvanmorgen.nl waarin mensen mee kunnen praten en acties kunnen starten ter bevordering van duurzaamheid. ASN Bank biedt hiermee een (communicatie)middel om mensen samen te brengen. De bank is zelf ook actief op het platform en komt op deze manier in contact met klanten en sympathisanten over onderwerpen op het gebied van duurzaamheid.

SNS Property Finance

Er bestaan bij SNS Property Finance geen specifieke producten of diensten waarbij expliciet rekening wordt gehouden met milieu en/of sociale aspecten. Impliciet wordt er wel rekening mee gehouden door acceptatiecriteria toe te passen bij klant- en objectbeoordeling.

SNS Asset Management

SNS Asset Management rapporteert over ESG-criteria. Op basis van ESG-criteria worden kansen geïdentificeerd, zoals microfinanciering en clean energy.

SNS Bank

Ook in 2008 is overleg geweest met Stichting Accessibilty, de CG-raad en Stichting Viziris om de toegankelijkheid van de dienstverlening door SNS Bank in de breedste zin van het woord te bevorderen.

Stichting Accessibility is het expertisecentrum voor toegankelijkheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen op het gebied van internet, software en elektronische toepassingen. Accessibility is initiatiefnemer van het Waarmerk drempelvrij.nl. Zij is als eerste en op dit moment als enige geaccrediteerd om de Dempeelvrij.nl -webbrichtlijnen te toetsen. SNS Bank is in het bezit van dit waarmerk.

Viziris is dé netwerkorganisatie van mensen met een visuele beperking. Onder het motto 'Oog voor een toegankelijke wereld', treedt Viziris op als belangenbehartiger, lobbyist en adviseur voor mensen met een visuele beperking. Zij werkt op deze manier aan concrete oplossingen. SNS Bank is de afgelopen jaren initiatiefnemer geweest door voor deze doelgroep haar website en internetbankierenomgeving toegankelijk te maken. Samen met Viziris is de ontwikkeling en introductie van de sprekende digipas gerealiseerd.

De CG-Raad is de landelijke koepelorganisatie van ruim 150 gehandicapten- en patiëntenorganisaties in Nederland. SNS Bank bevordert de toegankelijkheid via internet, maar ook via haar geldautomaten.

Vanwege haar vooraanstaande rol op bovengenoemde gebieden is SNS Bank in 2008 gevraagd om de Europese Commissie toe te spreken over de manier waarop de bank de toegankelijkheid van haar dienstverlening heeft verbeterd.

Sectorsupplement voor financiële dienstverlening

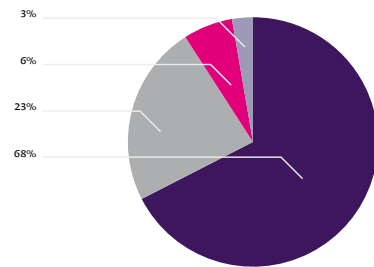
Impact van producten en diensten: productportfolio

FS6 Percentage van het portfolio verdeeld naar regio, sector en grootte
Taartdiagram 27: SNS Asset Management portfolio per regio 2008

FS7 Monetaire waarde van producten en diensten van elk bedrijfs onderdeel die sociale toegevoegde waarde hebben

In 2008 is het totale beheerd vermogen van ASN Bank toegenomen met 22% naar €5.949 miljoen. Het vermogen van de duurzame beleggingsfondsen is in 2008 afgenomen met 22% naar €983 miljoen. De spaartegoeden zijn toegenomen met 37% naar €4.966 miljoen.

SNS Asset Management portfolio per regio 2008



ASN Bank

In miljoenen euro's

Spaartegoeden
ASN beleggingsfondsen
Beheerd vermogen
Aantal klanten (Aantallen x 1000)

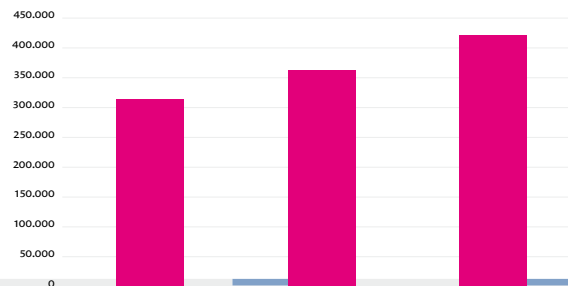
■ Europa
■ VS
■ Azië
■ Emerging Markets

	2006	2007	2008
Spaartegoeden	2.665	3.632	4.966
ASN beleggingsfondsen	1.167	1.225	983
Beheerd vermogen	3.832	4.887	5.949
Aantal klanten (Aantallen x 1000)	318	363	420

Het aantal klanten van ASN Bank is toegenomen met 15,7% naar 420.000.

Het totale beheerd vermogen van SNS Asset Management is in 2008 toegenomen met 22% naar €22.900 miljoen, waarvan 85% verantwoord wordt belegd. In 2008 is het aandeel verantwoord belegd vermogen gestegen met 260% vanwege de introductie van de fundamentele beleidsuitgangspunten voor al het intern beheerde vermogen. Zie FS1 voor een toelichting over de inhoud van de fundamentele uitgangspunten.

Klanten ASN Bank



SNS Asset Management

In miljoenen euro's

Beheerd vermogen
Verantwoord beheerd vermogen

■ Klanten ASN Bank

	2006	2007	2008
Beheerd vermogen	16.400	18.700	22.900
Verantwoord beheerd vermogen	3.400	5.400	19.456

FS8 Monetaire waarde van producten en diensten van elk bedrijfs onderdeel die toegevoegde waarde hebben voor het milieu

Zie FS7 van dit verslag

Audit

FS9 Coverage en frequentie van audits om de implementatie van milieu en sociaal beleid en risico assessment procedures te beoordelen

Concern Audit heeft medio 2008 een nulmeting uitgevoerd op de aanwezigheid en implementatie van het beleid van SNS REAAL met betrekking tot Verantwoord Ondernemen. De bevindingen zijn door SNS REAAL gebruikt om verder vorm te geven aan de invulling van dit beleid.

Active ownership

FS10 Percentage en aantal bedrijven in het portfolio met wie is gecommuniceerd over milieu en sociale aspecten

SNS Asset Management heeft in 2008 met 19 bedrijven (1,5%) uit haar portfolio een actieve dialoog gehad over milieu en sociale aspecten.

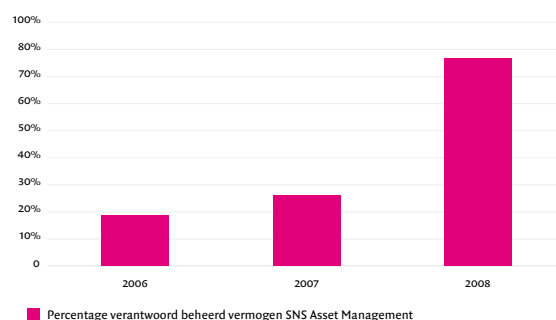
FS11 Percentage van assets uit het portfolio die gescreend worden op positieve en negatieve milieu en sociale criteria

Percentage verantwoord beheerd vermogen

	2006	2007	2008
ASN	100%	100%	100%
SNS Asset Management	21%	29%	85%

Het percentage verantwoord beheerd vermogen van SNS Asset Management is in 2008 sterk toegenomen van 29% in 2007 tot 85% in 2008. De stijging hangt samen met de introductie van de fundamentele beleidsuitgangspunten voor al het intern beheerde vermogen van SNS Asset Management. Zie [FS1 in deze GRI tabel](#) voor een toelichting over de inhoud van de fundamentele uitgangspunten.

Percentage verantwoord beheerd vermogen SNS Asset Management



FS12 Milieu en sociale aspecten in het stembeleid voor aandelen waar stemrecht of stemadvies voor geldt SNS Asset Management

SNS Asset Management heeft een voting policy ontwikkeld. Tevens hebben wij een start gemaakt met het actief stemmen op aandeelhoudersvergaderingen. SNS Asset Management heeft over 21 % van haar beheerd vermogen stemrecht.

SNS Asset Management laat zich bij het stemmen op aandeelhoudersvergaderingen leiden door de volgende fundamentele uitgangspunten:

- ⊙ het vermijden van de ernstigste schendingen van de rechten van de mens,
- ⊙ het vermijden van de ernstigste vormen van kinderarbeid,
- ⊙ het vermijden van betrokkenheid bij dwangarbeid,
- ⊙ het vermijden van ernstige vormen van corruptie,
- ⊙ het vermijden van zware vormen van milieuvervuiling,
- ⊙ geen betrokkenheid bij de productie van wapensystemen waarvan de effecten disproportioneel zijn of die geen onderscheid maken tussen militaire en burgerdoelen, en
- ⊙ respect voor algemeen aanvaarde ethische beginselen die gelden in een menswaardige samenleving.

- ⊙ De keuze voor deze uitgangspunten vindt zijn grondslag in het fundamentele karakter van de beginselen. Dit komt tot uitdrukking in internationale verdragen, richtlijnen of codes. De beginselen zijn niet gebaseerd op subjectieve voorkeuren, maar op breed gedragen waarden in de mondiale samenleving, die zijn vastgelegd in internationaal gezaghebbende documenten.

ASN Bank

De ASN Beleggingsfondsen hebben een eigen en specifiek en openbaar duurzaam stembeleid. Het stemgedrag wordt ook gepubliceerd. Dit jaar is het issuepaper stembeleid gepubliceerd waarin ASN Bank aangeeft hoe zij naast het selecteren van haar investeringen ook door middel van haar stembeleid invulling geeft aan het verwezenlijken van de duurzame missie.

SNS Asset Management heeft over 21 % van haar beheerd vermogen stemrecht.

Gemeenschap

FS13 Toegangspunten in dunbevolkte of economisch benadeelde regio's

SNS REAAL, met uitzondering van SNS Property Finance, opereert uitsluitend op de Nederlandse markt. Hierdoor is deze indicator minder relevant voor haar directe impact en wordt er niet over gerapporteerd.

FS14 Initiatieven om de toegang tot financiële services voor mensen met een handicap te verbeteren

ASN Bank

- ⊙ ASN Bank is een directbank: alle producten zijn toegankelijk, te openen en te beheren via internet of telefoon.
- ⊙ De bank biedt een extra grote digipas voor slechtzienden of mensen met een motorische beperking.
- ⊙ In 2009 komt er een pratende digipas voor zeer slechtzienden.

SNS Bank

- ⊙ snsbank.nl is drempelvrij.
- ⊙ Grote digipas voor ouderen en slechtzienden.
- ⊙ Spreekende digipas voor blinden en slechtzienden.
- ⊙ Toegankelijkheid geldautomaten (aangepaste hoogte) voor gehandicapten.
- ⊙ Geldautomaten met pinvertraging.
- ⊙ Aantal geldautomaten is uitgebreid door samenwerking met de HEMA.
- ⊙ Grootte van de letters op onze website en geldautomaten wordt getoetst op leesbaarheid.

Zie ook het hoofdstuk Verantwoorde Producten in dit verslag.

Prestatie indicatoren voor productverantwoordelijkheid

FS15 Beleid voor eerlijk ontwerp en verkoop van financiële producten en diensten

De visie van SNS REAAL is dat producten transparant en meetbaar moeten zijn. Deze visie is uitgewerkt in concrete spelregels voor productontwikkeling die SNS REAAL breed gaan gelden. In 2008 zijn in het kader van het integriteitsbeleid normen opgesteld waaraan onze producten en diensten moeten voldoen. De bedrijfsonderdelen maken in 2009 een impactanalyse op dit normenkader. ASN Bank voert al een strikt beleid op haar producten en diensten die aan haar eigen normen voor verantwoord ondernemen moeten voldoen.

Etikettering van producten en diensten

FS16 Initiatieven om financial literacy te verbeteren

ASN Bank

ASN Bank communiceert intensief en transparant over haar activiteiten en producten en aan duurzaamheid gelieerde onderwerpen. Dit gebeurt onder andere via de ASN Bank website, het klantenmagazine Spaarmotief, het internetplatform voordewereldvanmorgen.nl, de organisatie van de dag van het Ethisch Beleggen en de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van de ASN beleggingsfondsen.

SNS Bank

Voor financiële producten zijn er op snsbank.nl de zogenaamde ‘play modules’ ontwikkeld, waarmee klanten en niet klanten op een eenvoudige wijze hun vraag en antwoord op het gebied van sparen, beleggen en hypotheek in beeld kunnen brengen. Ook zijn er demo’s beschikbaar, onder andere op het gebied van Internetbankieren.

Daarnaast worden er regionaal trainingen georganiseerd op het gebied van Internetbankieren.

Tenslotte worden de adviseurs onder het thema ‘Topadvies’ regelmatig getraind om een helder, duidelijk en op de klantbehoefte gericht advies uit te brengen.

Bij aanvang van de kredietcrisis in september 2008 heeft SNS Bank de Spaarservice.nl in het leven geroepen.

Klanten en niet klanten konden daar zowel via internet als telefonisch terecht met al hun vragen over sparen.

Daarbij was de rol van SNS Bank vanuit verantwoord ondernemen puur faciliterend.

In 2008 is de ontwikkeling van een eenvoudig, snel en begrijpelijk proces rondom spaarproducten voor klanten afgerond. Dit wordt in 2009 ook voor andere producten en diensten gedaan

Toegankelijkheid en transparantie

ASN Bank

Als duurzame bank is transparantie voor ASN Bank een wezenlijk onderdeel van haar handelen. Transparantie is daarom volledig geïntegreerd in de bedrijfsvoering, zowel op proces- als productniveau. Dit betekent concreet dat ASN Bank zeer hoge prioriteit geeft aan heldere en transparante communicatie over haar producten. Zowel als het gaat om de voorwaarden en productkenmerken, als de marketing en communicatie-uitingen.

SNS Bank

Bij aanvang van de kredietcrisis in september 2008 heeft SNS Bank de Spaarservice in het leven geroepen. Klanten en niet-klanten kunnen bij dit ‘loket’ zowel via internet als telefonisch al hun vragen stellen over sparen.

Overige KPI's niet gelinkt aan GRI

Overzicht nieuwe en groei huidige VO producten en diensten per bedrijfsonderdeel

ASN Bank

ASN Bank Spaarproducten

- ⊙ ASN Ideaalsparen
- ⊙ ASN Méérsparen (nieuwe introductie in 2008. afdracht aan projecten die zich inzetten voor de strijd tegen kinderarbeid)
- ⊙ ASN Wereldsp@aren
- ⊙ ASN Optimaalrekening
- ⊙ ASN Internetsp@aren
- ⊙ ASN Sparen
- ⊙ ASN Milieusporen
- ⊙ ASN Sparen Extra
- ⊙ ASN Milieusporen Extra
- ⊙ ASN Jeugdsparen
- ⊙ ASN Werknemersporen: ASN Spaarloonrekening
- ⊙ ASN Levenslooprekening
- ⊙ ASN Depositosparen: NB in 2008 is er een ASN Depositoactie in het voorjaar geïntroduceerd
- ⊙ ASN Vrouwenspaardeposito:
- ⊙ ASN Waddendeposito

ASN Bank Beleggingsproducten

- ⊙ ASN Aandelenfonds
- ⊙ ASN Obligatiefonds
- ⊙ ASN Mixfonds
- ⊙ ASN Small & Midcapfonds

- ⊙ ASN Milieu & Waterfonds
- ⊙ ASN Groenprojectenfonds
- ⊙ ASN-Novib Fonds

SNS Property Finance:

Er bestaat bij SNS Property Finance geen specifieke producten of diensten waarbij expliciet rekening wordt gehouden met milieu en/of sociale aspecten. Impliciet wordt hier wel rekening mee gehouden door acceptatiecriteria die bij klant- en objectbeoordeling worden gehanteerd.

SNS Asset Management:

Alle producten die SNS Asset Management voert, zijn verantwoord. Wij stellen specifieke eisen aan onze beleggingen.

In 2008 hebben wij twee nieuwe producten geïntroduceerd: SNS Responsible Index Fund Equity en Europe SNS Institutional Microfinance Fund II.

SNS Bank:

Hypotheken:

- ⊙ SNS Budget Hypotheek met duurzame ASN Fondsen.

Beleggingsfondsen:

SNS Duurzaam Aandelenfonds

- ⊙ ASN Small & Midcap Fonds
- ⊙ ASN Aandelenfonds
- ⊙ ASN Obligatiefonds
- ⊙ ASN Groenprojectenfonds
- ⊙ ASN Mixfonds
- ⊙ ASN Milieu en Waterfonds
- ⊙ ASN Novib Fonds

Tenzij anders aangegeven zijn bovenstaande producten niet in 2008 geïntroduceerd.

Diensten:

- ⊙ Grote digipas (bestaand)
- ⊙ Spreekende digipas (introductie in 2008)

Beschrijving voortgang meetbaar maken maatschappelijk impact producten en diensten

De visie van SNS REAAL is dat producten transparant en meetbaar moeten zijn. Deze visie is uitgewerkt in concrete spelregels voor productontwikkeling die SNS REAAL breed gaan gelden. In 2008 zijn in het kader van het integriteitsbeleid normen opgesteld waaraan onze producten en diensten moeten voldoen. De bedrijfsonderdelen maken in 2009 een impactanalyse op dit normenkader. ASN Bank voert al een strikt beleid op haar producten en diensten die aan haar eigen normen voor verantwoord ondernemen moeten voldoen.

Voortgang dialoog met medewerkers over ethiek

In 2008 is een bewustwordingsprogramma (Zie ook het hoofdstuk Verantwoord Gedrag in dit verslag) is uitgerold door de lijn volgens het 'train de trainer concept'. De kern hiervan is dat de leidinggevende aan de hand van dialoog met medewerkers dilemma's bespreekt. Ter ondersteuning is een toolkit ontwikkeld. Daarnaast staat nadrukkelijk in de gedragscode dat SNS REAAL een cultuur nastreeft waarin zaken bespreekbaar zijn. Verder is bij integriteit een vast onderdeel van werving en selectie waarbij een Pre Employment Screening wordt gehanteerd. Tijdens het dienstverband wordt het onderwerp besproken op de introductiedag en is het onderwerp van gesprek in Prestatie en Beoordelingscyclus. Voor 2009 is een integriteitsopleiding ontwikkeld die via e-learning wordt aangeboden.

Voortgang en ontwikkelingen milieubeleid en milieuzorgsysteem

SNS REAAL heeft haar duurzaamheidsbeleid beschreven en geïntegreerd in haar bedrijfsvoering. Het duurzaamheidsbeleid is voor wat betreft haar kwantitatieve en kwalitatieve milieugegevens gebaseerd op het kader van het Verantwoord Ondernemen Jaarverslag van SNS REAAL en de GRI Indicatoren. Het Facilitair Bedrijf draagt bij aan het resultaat van de milieu-indicatoren van SNS REAAL. Daarnaast zijn ook andere bedrijfsonderdelen verantwoordelijk voor dit gezamenlijke resultaat, zoals de papier- en energiereductie.

Elk kwartaal rapporteert het Facilitair Bedrijf over de voortgang van de duurzame projecten en acties die bijdragen aan de milieuprestaties van SNS REAAL. De rapportage geeft een beeld van de financiële, milieugerelateerde en sociale gevolgen die het duurzaamheidsbeleid binnen de organisatie teweegbrengt.

Eénmaal per jaar worden de kwantitatieve jaarresultaten van de milieu-indicatoren weergegeven in het Verantwoord Ondernemen Jaarverslag SNS REAAL. In 2008 zijn het milieubeleid en de milieuresultaten opgenomen onder Verantwoorde Bedrijfsvoering. De resultaten behaald in 2009 zullen worden opgenomen in een kwartaalrapportage Verantwoorde Bedrijfsvoering. Hiermee wordt inzichtelijk waar gestuurd moet worden om betreffende milieudoelstellingen 2009 te realiseren.

Uitkomst medewerkerstevredenheid onderzoek

Het MTO wordt eens in de twee jaar gehouden; de laatste was in 2007, de volgende in 2009.

Formuleren en communiceren van SMART-geformuleerde doelstellingen per kwantitatieve VO KPI voor het afgelopen en het komende jaar

ASN Bank

ASN bank hecht veel waarde aan transparantie en communicatie. De bank publiceert jaarlijks een eigen duurzaamheidsverslag, dat geïntegreerd is in het financiële jaarverslag. Daarnaast geeft de bank op haar website www.asnbank.nl inzicht in het beleggingsbeleid, selectiecriteria en het beleggingsuniversum.

Doelstellingen:

- 1 Naamsbekendheidverhoging van 10% binnen onze doelgroep
- 2 Proactief persbeleid om de transparantie te vergroten en positionering op gebied van milieu en mensenrechten te versterken.
- 3 Introductie voordewereldvanmorgen.nl platform mei 2008
- 4 Start corporate campagne ASN Bank mei 2008 om positionering op centrale duurzame thema's te versterken

SNS Asset Management

SNS Asset Management positioneert zich als voorloper op het gebied van verantwoord beleggen en ontplooit activiteiten waarmee wij deze positie onderstrepen (kennisoverdracht d.m.v. o.a. congressen en publicaties, stimuleren wetenschappelijk onderzoek, alsmede introductie van verantwoorde beleggingsproducten.

SNS Bank

Een van de klantwaarden van SNS Bank is 'toegankelijk'. Dit komt in de gehele bedrijfsvoering tot uiting

Zie ook een overzicht van de voortgang op de doelstellingen van 2008 in het verslag.

Compliance & non-compliance Code Tabaksblat

SNS REAAL onderschrijft de Nederlandse Corporate Governance Code. Wij willen als modern bedrijf ons zo goed mogelijk aanpassen aan de aanbevelingen die worden gedaan om de code te verbeteren. We hechten waarde aan de aanbevelingen van de commissie-Frijns en aan die van de commissie-Burgmans. Een uitgebreide verantwoording van corporate governance is opgenomen in het relevante hoofdstuk van het [Financieel jaarverslag](#) op pagina 87-98.

Bedrijfsuitgangspunten

zie bedrijfsuitgangspunten, te vinden in het verslag.

Colophon

Concept en design

VBAT, Amsterdam

Typesetting

Melis Graphic Services bv, Helmond

Publication

SNS REAAL

Croeselaan 1

P.O. Box 8444

3503 RK Utrecht

The Netherlands

Registered at the Trade Register of the Chamber of Commerce in Utrecht under no. 16062338