

NIEUWJAARSTOESPRAAK RONALD LATENSTEIN, CEO SNS REAAL - 4 januari 2011

Dames en heren,

Hartelijk welkom op onze nieuwjaarsreceptie. Allereerst natuurlijk een voorspoedig, gelukkig en uiteraard ook gezond 2011 voor jullie allen! Ik wil graag van deze gelegenheid gebruikmaken om nog een keer kort terug te blikken op het, ik mag wel zeggen, turbulente jaar 2010, en vooruit te blikken op het nog maagdelijke jaar 2011.

Tja 2010, dat was me het jaartje wel! De lijstjes met opmerkelijke gebeurtenissen zijn uitvoerig in de media behandeld dus die ga ik niet herhalen - maar hoe deden wij het in dit zeer hectische 2010? Nou, gezien de omstandigheden en uitdagingen helemaal nog niet zo gek.

SNS Retail Bank, REAAL en Zwitserleven wisten zich goed te handhaven. Helaas hadden we erg te lijden onder de omstandigheden op de internationale vastgoedmarkten. Dan heb ik het natuurlijk over SNS Property Finance, maar neem van mij aan dat er met man en macht aan gewerkt wordt om het tij op een verantwoorde manier te keren. En dat verdient waardering. maar de negatieve impact op onze groepsresultaten in 2010 is heel groot en daarom is het van groot belang om te blijven benadrukken dat onze resultaten nog niet weerspiegelen wat er in potentie in ons bedrijf zit.

SNS Retail Bank, RegioBank, ASN Bank - dat in 2010 tevens zijn vijftigjarig bestaan vierde - BLG, REAAL, Zwitserleven en Proteq deden het goed. Ook SNS Asset Management en SNS Securities droegen op positieve wijze hun steentje bij.

In 2010 is ook de integratie van SNS Asset Management en Zwitserleven Asset Management voltooid. Dat gold ook voor de integratie van AXA/Winterthur. We vestigden tal van nieuwe SNS Winkels. SNS Regiobank werd weer Regio Bank en recent besloten we ook dat BLG onder die naam blijft opereren.

We waren volop bezig met het herwinnen van het vertrouwen en behouden van onze klanten. Het klantbelang werd weer echt centraal gesteld. GEEF!, Eenvoud in Geldzaken plus een aangescherpte strategie werden verder uitgewerkt. Verantwoord Ondernemen, kortweg VO, kreeg een eigen plek binnen onze organisatie. We richtten samen met PGGM, Nibud en Microsoft de stichting Weet Wat Je Besteedt op. Een stichting die - samen met jongeren - financiële redzaamheid onder jongeren bevordert.

We ontwikkelden nieuwe producten zoals een sterk vereenvoudigd spaarassortiment, daarmee waren we de eerste en we zijn nog steeds de enige bank die zijn klanten actief waarschuwt als ze een betere spaarrente kunnen krijgen. We ontwikkelden ook nieuwe innovatieve bankspaarproducten en nieuwe arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. Ook werd het keurmerk Klantgericht Verzekeren verkregen. Zwitserleven werd, voor de derde keer op rij, uitgeroepen tot beste pensioenverzekeraar. REAAL tot

meest duurzame belegger en net niet de beste levensverzekeraar maar wel een hele goede tweede - komende van een tiende plek. We gingen door de dertig miljard grens qua spaargeld heen en het aantal nieuwe klanten bij ASN steeg wederom sterk.

We bereikten in november, wel wat later dan gehoopt, een finaal akkoord over de compensatieregeling beleggingsverzekeringen. De eerste brieven richting klanten zijn al de deur uit. En we hebben een begin gemaakt met het daadwerkelijk overstappen op Het Nieuwe Werken. Inmiddels zit een aantal directies, inclusief de Raad van Bestuur, in de nieuwe werkomgeving en dat bevalt prima! Maar bovenal er is in 2010 door jullie allemaal verschrikkelijk hard en goed gewerkt, waarvoor mede namens mijn collega's uit de Raad van Bestuur mijn grote erkentelijkheid.

Wat ik net schetste, is slechts een greep uit de vele gebeurtenissen uit het afgelopen jaar. Veel belangrijker is wat we gaan doen in 2011.

Krabbelde de economie in 2010 weer net een beetje op zoals ik al zei, volgens kenners zal de economische groei in 2011 weer wat teruglopen. Dit komt enerzijds doordat de wereldhandel niet overhoudt en daar heeft een open economie als de onze dan onmiddellijk last van, anderzijds komt het doordat overheden in Europa en ook in Nederland op grote schaal aan het bezuinigen zijn geslagen in verband met de grote overheidstekorten. Dat zorgt voor afvlakking van de economische groei in Nederland. De huizenprijzen blijven weliswaar redelijk stabiel maar het werkloosheidspercentage stijgt licht en de rente blijft laag. Het consumentenvertrouwen is nog altijd historisch laag. Men verwacht dat de AEX-index licht zal stijgen ten opzichte van het afgelopen jaar. Met andere woorden; het zijn ook in 2011 uitdagende marktomstandigheden. Neemt niet weg dat we in mijn ogen prima plannen hebben voor de komende jaren, die we samen ook zullen uitvoeren. Al met al gaan we daarmee op weg om onze winstambitie van circa € 400 mln te realiseren.

Een aantal van die plannen kennen jullie al omdat we daar bij de trading update Q3 en tijdens Investor Day uitgebreid bij hebben stilgestaan. En dan bedoel ik dat we hebben aangekondigd dat we 600 miljoen aan kapitaal zullen vrijmaken om op termijn in staat te zijn op een verantwoorde wijze de staatssteun terug te betalen. Met de Stichting zijn we overeengekomen dat ze niet tegelijkertijd met de Staat worden terugbetaald. Met die ontkoppeling en de steun van de Stichting ben ik heel blij, want dat helpt ons enorm. Maar er is nog wel echt tijd nodig voordat we tot terugbetaling kunnen overgaan.

Ook zijn we met drastische maatregelen gekomen om ons Property Finance-probleem te tackelen. Sinds 1 januari is Property Finance gesplitst in SNSPF en SNS Zakelijk. inmiddels hebben we ruim eenderde van de internationale portefeuille afgebouwd. We hebben daarmee een belangrijke stap gezet, maar ook nog een lange weg te gaan. We hebben daar nu een nieuwe CEO aan het roer staan, Jaap van Dijk, die tevens per 1 januari deel is gaan uitmaken van de businessunit directie van SNS Retail Bank. Jaap, veel succes met de zware klus!

Ondanks de uitdagende marktomstandigheden, gaan we natuurlijk gewoon door met dat waar we goed in zijn. Kansen creëren, groeimogelijkheden zien - binnen zowel de bancaire als de verzekeringsactiviteiten. Hierbij geholpen door onze "multi brand" strategie. We gaan ook door met het uitvoeren van de plannen om de operationele kosten te verlagen, want daar is echt nog een weg te gaan.

Dan nog iets over het centraal stellen van het klantbelang.

We hebben natuurlijk door alle toestanden in onze sector ook enorme veranderingen in klantgedrag gezien. De klant maakt eigenlijk geen onderscheid meer tussen 'bank' en 'verzekeraar' en bepaalt tegenwoordig zelf het kanaal voor oriëntatie, koop, inzicht en service. We zien steeds meer 'communities' van klanten ontstaan met dezelfde behoeften en we zien het intermediair steeds meer opschuiven naar een positie als adviseur van de klant.

Het 'umfeld' waarin we opereren is ook volop in beweging. De ontwikkelingen rondom Basel III en Solvency II zijn nog niet uitgekristalliseerd. We zijn bezig met de revisie van de sterftetabellen en we zijn heel druk met de implementatie van de Code Banken. Daar geldt zeker de mantra 'klantbelang centraal', ik kan het niet vaak genoeg herhalen. Omdat dit zo belangrijk is, hebben we ons klantbelang ook stevig geborgd in het Operationeel Plan. Het doel is om de klanttevredenheid over de komende jaren voor alle labels naar een rapportcijfer 8 te brengen.

Wat houdt dat dan in?

Bijvoorbeeld: Beter luisteren naar de klant. Dat doen we onder meer door:

Groepsbrede klanttevredenheidsmetingen (NPS) . Alle businessunits zijn in dialoog met hun klanten via klantenraden en communities op internet. Ook wordt het klantcontact en de dienstverlening geïntensiveerd zoals bij REAAL door het oprichten van een klantcontactcentrum, invoeren van vijf klantbeloften. Bij SNS Bank doen we dat via betere bereikbaarheid door andere openingstijden (zaterdag / koopavonden), klachtenmanagement, en verbetering van kwaliteit van financieel advies.

We focussen op verdere vereenvoudiging van de productportfolio.

– SNS Retail Bank: Vereenvoudiging spaar-, betaal- en hypotheekportfolio;

– REAAL: Productrationalisatie;

– Zwitserleven: Voortbouwen op recent geïntroduceerde transparante producten, zoals iPensioen en Exclusief Pensioen.

We geven het ook handen en voeten door cultuurverandering op basis van onze kernwaarde GEEF! en onze aangescherpte strategie. Dat leidt dan tot onze missie "Eenvoud in Geldzaken". Een en ander wordt ingevuld met concrete initiatieven zoals een geïntegreerde website op ons intranet iD waar alle informatie over deze onderwerpen is te vinden. Ga daar vooral eens kijken.

Een ander voorbeeld is de implementatie in P&O-processen. Het gaat integraal onderdeel uitmaken van de PCB-cyclus. Een nieuw leiderschapsprofiel wordt de basis voor ontwikkelings- en het aannamebeleid. In 2011 gaan we dat verder neerzetten.

Specifieke GEEF! initiatieven in het Operationeel Plan zijn er ook. Bijvoorbeeld in het kader van GEEF! om de Klant gaat het om richtlijnen voor simpele klantcommunicatie, productvereisten en 'calling' van klanten. Bij GEEF! om Elkaar staat Verbeteren van de coaching en het delen van best practices centraal. Bij GEEF! om de maatschappij gaat het om: Het Nieuwe Werken, Weet Wat Je Besteedt, duurzame criteria voor geschenken en lease-auto's en vrijwilligerswerk. En tot slot bij GEEF! om het resultaat gaat het om sturing op key performance indicators en communicatie van successen.

Klanttevredenheid en medewerkerstevredenheid zijn ook targets in het Operationeel Plan en zullen in 2011 worden gemeten met de inzet dat zowel de klant- als de medewerkerstevredenheid over de hele linie zal verbeteren.

We werken hard en enthousiast, maar we moeten ook goed kijken naar een juiste balans tussen dat harde werken en ons privéleven. Ik ben blij dat mijn directe collega Rien Hinssen heeft aangegeven binnen niet al te lange tijd weer terug te keren. Maar het geeft aan hoe dun soms dat lijntje is tussen veel en teveel op je schouders. Bovenal wens ik natuurlijk dat wij onze klus allemaal met plezier klaren. Dat we samen de schouders eronder zetten, want het is buiten letterlijk en figuurlijk nog tamelijk guur weer. Er liggen echt heel veel kansen maar ook de nodige uitdagingen, ik heb ze jullie net geschetst. We zijn een prachtig bedrijf. SNS REAAL wil graag - in lijn met haar maatschappelijke oorsprong - een actieve bijdrage leveren aan de duurzame financiële zelfstandigheid van mensen in Nederland! daar gaan onze missie en onze kernwaarde over. Daar doen we het voor. Daar gaan wij ons in 2011 wederom sterk voor maken!