

Duurzaamheidsverslag BinckBank 2010

Dit verslag is opgesteld conform de richtlijnen van Global Reporting Initiative (GRI)

Inhoudsopgave

1	Over BinckBank	3
1.1	Strategie en analyse	3
1.2	Organisatieprofiel	3
2	Over het rapport	3
3	Over de belanghebbenden	3
5	Informatie over prestaties	3
5.1	Producten en diensten	15
FS1	Beleid omgevings- en sociale aspecten toegepast op de dienstverlening	14
FS3	Processen voor monitoren van compliance door klanten met omgevings- en sociale wet- en regelgeving	15
FS4	Processen ter verbetering van vaardigheden van het personeel om omgevings- en sociaal beleid toe te passen in de dienstverlening	15
FS7	Geldwaarde van dienstverlening gericht op sociale duurzaamheidsdoelstellingen	15
FS9	Audits	15
FS10	Actief eigenaarschap	15
5.2	Economische aspecten	15
EC1	Distributie van economische waarden	15
EC2	Financiële implicaties, en risico's en kansen, die het gevolg zijn van klimaatverandering	15
EC4	BinckBank ontvangt op geen enkele manier steun van plaatselijke, regionale, landelijke of Europese overheden	15
EC5	BinckBank hanteert in alle landen waarin zij aanwezig is vergelijkbare salarisschalen	15
5.3	Milieu aspecten	16
EN1	Totale hoeveelheid gebruikte materialen naar gewicht of volume	16
EN2	Percentage hergebruikt papier	16
EN3	Direct energiegebruik	16
EN5	Energie bespaard door besparingen en efficiëntieverbeteringen	16
EN8	Waterverbruik	16
	Overige milieuaspecten	16
5.4	Sociale aspecten	17
LA1	Samenstelling personeelsbestand	17
LA3	Deeltijdmedewerkers	17
LA4	CAO	17
LA7	Ziekteverzuim	17
6	Toepassingsniveau	18

1 Over BinckBank

BinckBank N.V. (BinckBank), opgericht in 2000, is een onafhankelijke online bank voor beleggers. BinckBank heeft een top 5 positie in Europa en een beursnotering aan NYSE Euronext Amsterdam. Sinds 1 maart 2006 maakt het bedrijf onderdeel uit van de Amsterdam Midkap Index (AMX). De marktkapitalisatie ultimo 2010 bedroeg € 864 miljoen en de gemiddelde dagomzet in het aandeel BinckBank bedroeg in 2010 335.700 aandelen (2009: 271.522).

BinckBank heeft de ambitie om de grootste online bank voor beleggers van Europa te worden. Als marktleider in Nederland, met een nummer 2 positie in België en een marktaandeel van meer dan 10% onder de online brokers in Frankrijk, is BinckBank goed gepositioneerd om deze ambitie waar te maken. Ultimo 2010 had BinckBank 433.538 rekeningen, waarvan 358.469 in Nederland, 41.584 in België en 33.485 in Frankrijk. De totale inkomsten uit operationele activiteiten bedroegen € 185 miljoen en de gecorrigeerde nettowinst over 2010 bedroeg € 75 miljoen. BinckBank streeft er naar jaarlijks 50% van de gecorrigeerde nettowinst als dividend aan haar aandeelhouders uit te keren.

BinckBank heeft twee business units; Retail en Professional Services. Retail biedt dienstverlening aan particuliere beleggers onder de labels Alex en Binck. Met het Alex label richt BinckBank zich op de Nederlandse particuliere belegger die meer uit zijn vermogen wil halen. Naast een uitgebreide beleggingsite biedt Alex online sparen, vermogensbeheer, fondsbeleggen en beleggingstrainingen en webinars aan. Met het Binck label richt BinckBank zich op de actieve zelfstandig opererende belegger in Nederland, België en Frankrijk. Deze particuliere belegger biedt BinckBank orderexecutie tegen scherpe tarieven in combinatie met een aantal faciliteiten zoals een professionele beleggingsite die onder andere realtime streaming koersen en nieuws, diepte van het orderboek, research en (technische) analyses biedt. In Nederland zijn Alex en Binck in de afgelopen jaren meermaals door diverse onafhankelijke onderzoeksinstanties uitgeroepen tot 'Beste online broker'. In België zijn we bekroond tot 'Beste educatieve beleggingsinstelling' en voor het eerst werd Binck in 2010 ook door beleggers in Frankrijk bekroond met de titel 'Beste Broker'.

Naast particuliere beleggers bedient BinckBank professionele partijen. De business unit Professional Services biedt dienstverlening aan meer dan honderd vermogensbeheerders, banken, verzekeraars en pensioeninstellingen uit Nederland en België. Via het online product neemt BinckBank het volledige effectentransactie- en bijbehorende bancaire administratieproces uit handen. Professionele klanten kunnen kiezen voor een dienstverleningsovereenkomst met BinckBank of voor zelfstandig gebruik van de door dochteronderneming Syntel geleverde software, waarbij de klant zelf zorgt voor de uitvoering van zijn dienstverlening.

BinckBank heeft vestigingen in Nederland, België, Frankrijk en Spanje en heeft eind 2010 565 FTE's in dienst. Tevens heeft BinckBank belangen in Syntel (software leverancier), ThinkCapital (producent van trackers), BeFrank (pensioenopbouw) en TOM (multilateraal handelsplatform).

1.1 Strategie en analyse*

In onze bedrijfsactiviteiten draait het primair om het creëren van vertrouwen bij onze klanten en het realiseren van toegevoegde waarde voor onze klanten. De hoogwaardige dienstverlening aan onze klanten krijgt vorm tot in de kleinste dagelijkse handelingen. Onze medewerkers spannen zich voortdurend in om in al onze diensten toegevoegde waarde te bieden aan onze klanten. Hierbij streven we te allen tijde naar uitstekende service tegen zeer scherpe prijzen. Vanaf onze oprichting, is dit als vanzelfsprekend onze manier van werken. De zorg voor de maatschappelijke effecten van het functioneren van de onderneming behoort in onze visie dan ook tot de kern van de onderneming.

In onze bedrijfsvoering willen wij voortdurend laten meewegen wat de invloed is op de bredere omgeving. Hierbij bestaat deze omgeving uit onze klanten, medewerkers en de aandeelhouders. Vanzelfsprekend zijn de regelgevers en toezichhouders van groot belang. Ook de milieuaspecten, onze leveranciers en eventuele andere maatschappelijk relevante belanghebbenden nemen hierbij een prominente plek in. Door maatschappelijke waarden te erkennen en te benoemen, hier normen voor op te stellen en actief toe te zien op de invulling hiervan, verankeren we een verantwoord maatschappelijk beleid in onze manier van werken. Deze beleidsbepalingen helpen ons om intern betere afwegingen te maken bij zakelijke beslissingen en om beleid te vertalen naar concrete doelen. Vervolgens kunnen we evalueren op basis van daadwerkelijke resultaten.

* Het MVO beleid van BinckBank is separaat beschreven en gepubliceerd op www.binck.com

Definitie en aanpak

Maatschappelijk verantwoord ondernemen en duurzaam ondernemen zijn veelvoorkomende onderwerpen die vaak verschillend worden geïnterpreteerd. Vanuit BinckBank spreken we over maatschappelijk verantwoord ondernemen. Wij kiezen voor deze definitie vooral vanuit de plaats die wij innemen in de maatschappij en de verantwoordelijkheden die dit met zich brengt. Ons MVO-beleid en bedrijfsbeleid gaan hierdoor hand in hand. Dit vergt in onze ogen een integrale aanpak waarbij het creëren van vertrouwen door het bieden van toegevoegde waarde voor onze klanten onze primaire verantwoordelijkheid is. In het verlengde hiervan liggen de duurzame aspecten van onze bedrijfsvoering. We spreken van een integrale benadering omdat al deze onderdelen met elkaar verweven zijn.

Ambities en speerpunten

Het succes van BinckBank is voor een belangrijk deel te danken aan het feit dat de klant altijd centraal heeft gestaan. Dit blijft de hoeksteen van ons beleid. De integratie van het MVO-beleid in de diensten van BinckBank is grotendeels voltooid en wordt meegewogen bij innovaties en productvernieuwing. Voor toekomstige producten is, conform de Code Banken, een product goedkeuringsproces ingevoerd.

Vanaf 2010 is een belangrijk speerpunt het verder op de kaart zetten van duurzaam beleggen. BinckBank wil dit thema promoten en hecht aan het veranderen van de bestaande sceptis bij beleggers aangaande duurzame beleggingen. BinckBank is ervan overtuigd dat een doorbraak op dit terrein een veel groter maatschappelijke impact heeft dan de bijdrage die we met het verduurzamen van onze interne bedrijfsvoering kunnen leveren. Hiermee krijgt dit thema de nodige aandacht.

Organisatie en verankering

Het bestuur van BinckBank onderkent voorts het belang van duurzaamheid in producten en diensten en heeft de basis gelegd voor een vooruitstrevend beleid. Binnen het bestuur ligt de verantwoordelijkheid voor het in gang zetten van het MVO-beleid bij de bestuurder Retail, Nick Bortot. Hij is verantwoordelijk voor de implementatie. De borging en voortgang op de uitvoering van het MVO-beleid wordt vervolgens ingebed in de bestaande organisatie. Toezicht wordt uitgevoerd door een MVO Commissie die in 2011 is opgericht.

Integratie in producten en diensten

Veel uitgangspunten binnen ons beleid aangaande maatschappelijk verantwoord ondernemen zijn verweven met onze dagelijkse dienstverlening naar klanten. Deze dagelijkse interactie met de klant is in onze ogen een cruciale schakel voor het vertrouwen in BinckBank. Daardoor vormt de integratie van de grondslagen voor maatschappelijk verantwoord ondernemen in onze producten en diensten integraal onderdeel van het bedrijfsbeleid. De belangrijkste bouwstenen zijn hieronder beschreven.

- Excellente service is belangrijk voor klanttevredenheid. BinckBank streeft voortdurend naar een dienstverlening die zo goed mogelijk aansluit op de wensen van de belegger. Daarom krijgen klanten uitstekende ondersteuning in allerlei beurszaken door middel van de klantgerichte servicedesks. Van de medewerkers van de servicedesk wordt verlangd dat zij erin slagen de klanten dusdanig goed van dienst te zijn dat de verwachtingen van de klant overtroffen worden.
- De kwaliteit van ons serviceniveau wordt bewaakt door onze klanten via onderzoek te vragen naar de ervaringen met BinckBank. Tevens kunnen ze suggesties voor verbeteringen van de dienstverlening geven. De klanttevredenheid kan zodoende worden uitgedrukt in streefscores.
- Inzetten op educatie van beleggers. BinckBank ziet graag dat haar klanten met zo veel mogelijk succes beleggen. Daarom biedt BinckBank kostenneutraal gevarieerde educatiemogelijkheden aan klanten door het verzorgen van training en coaching op het gebied van beleggen. In verschillende moeilijkheidsgraden kunnen klanten online seminars en online trainingsmodules volgen. Ook biedt BinckBank trainingen en coaching-sessies op locatie. Hiermee worden jaarlijks 25.000 deelnemers bediend. Het streven is hierbij om de kennis bij klanten te vergroten maar ook gedrag te veranderen. Kortom met onze beleggingstrainingen willen wij een bijdrage leveren om onze klanten te leren beter te beleggen. De kwaliteit van deze trainingen wordt onder andere gemeten door middel van enquêtes.
- Veiligheid pc-omgeving van klanten verbeteren. Aangezien BinckBank een internetbroker is, strekt de veiligheid van internet verder dan alleen de interne maatregelen. Een veilige pc-omgeving van de klanten wordt door BinckBank beschouwd als onderdeel in de keten van veiligheid. Onze klanten worden actief geïnformeerd en gestimuleerd om op een veilige manier met hun computer en internet om te gaan.

Daarnaast stellen de servicedesks in de nabije toekomst een aantal richtlijnen op voor veilig computergebruik door onze klanten. Deze richtlijnen worden actief via de website en de Servicedesk aan klanten verstrekt.

- TOM garandeert klanten de beste executie. TOM is een goed voorbeeld van de integratie van maatschappelijk verantwoord ondernemerschap in de diensten van BinckBank. In eerste aanleg is de regelgeving in het kader van Markets in Financial Instruments Directive (MiFID) de motivatie geweest om TOM te starten. De regelgeving verplichtte BinckBank om haar klanten de beste uitvoering van effectentransacties te garanderen. Het belang van de klant, zoals vastgelegd in MiFID, heeft BinckBank aangegrepen om fors te investeren in de best execution service via TOM. Daarmee verschaffen we de particuliere beleggers opnieuw dezelfde mogelijkheden als eerder al voor de professionele markt beschikbaar waren.
- Duurzame producten en diensten. Binnen BinckBank zijn we ervan overtuigd dat duurzaam beleggen in Nederland nog een onderbelicht thema is. BinckBank wil een voortrekkersrol spelen bij het vergroten van het bewustzijn van duurzaam beleggen bij de Nederlandse belegger. Dit bestaat met name uit het intensiveren van voorlichting over duurzame fondsen en aandelen en het beter herkenbaar maken van dergelijke beleggingen.
- Doorbreken sceptis duurzaam beleggen. BinckBank wil het thema 'duurzaam beleggen' bekender maken bij het grote publiek. Zo is BinckBank aangesloten bij de Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling (VBDO) en steunt BinckBank actief het initiatief van de VBDO voor een website over duurzaam beleggen. Op deze wijze draagt BinckBank bij aan het vergroten van het draagvlak voor duurzaam beleggen en het doorbreken van de heersende publieke opinie dat duurzaamheid ten koste van rendement gaat.
- Ook wil BinckBank dit jaar in samenwerking met uitgevers van duurzame beleggingsfondsen online seminars geven over duurzaam beleggen. In deze seminars komen de aard van de beleggingen maar ook de fiscale voordelen van duurzame beleggingen aan bod. Klanten kunnen daarnaast de mogelijkheid krijgen om gratis te beleggen in de besproken beleggingsfondsen. Duurzaam beleggen wordt verder via een nieuwsbrief en eventuele andere projecten gestimuleerd.

Maatschappelijke activiteiten

Vanuit de positie als bank zijn we ons bewust van onze maatschappelijke plek in de samenleving. Binnen ons beleid voor maatschappelijk verantwoord ondernemen, ruimen we plek in voor het steunen van een aantal maatschappelijke initiatieven. BinckBank beschouwt dit als een maatschappelijk dividend. BinckBank is ervan overtuigd dat door vanuit een maatschappelijke focus te werken de toegevoegde waarde toeneemt. In 2011 zal BinckBank hiervoor criteria formuleren.

Marktoriëntatie en dialoog

Om gevoel te houden met de samenleving en als bedrijf daadwerkelijk in de maatschappij te staan, is het belangrijk om voortdurend met de verschillende belanghebbenden in gesprek te blijven. Vanzelfsprekend zijn de toezichthouders en regelgeving hierbij zeer belangrijk. De dialoog met beleggers, klanten en aandeelhouders krijgt extra aandacht en wordt op zoveel mogelijk manieren gefaciliteerd. Internet neemt hierbij een steeds belangrijker plek in.

- Vaker belanghebbenden ontmoeten. BinckBank wil beleggers, klanten en aandeelhouders actief ontmoeten. Zowel door hen te spreken op symposia als bijvoorbeeld de Dag van de Belegger als ook op internet via onze online seminars. Daarnaast communiceren de medewerkers van BinckBank natuurlijk dagelijks met klanten via telefoon en e-mail. Hierbij worden door BinckBank actief invulling, opvolging en terugkoppeling gegeven aan door klanten gegeven suggesties. De wensen van klanten worden vervolgens nauwkeurig vastgelegd en beoordeeld op haalbaarheid.
- Gesprekken met aandeelhouders. Het bestuur van BinckBank wil daarnaast halfjaarlijks aan aandeelhouders de mogelijkheid bieden om online een dialoog met het bestuur aan te gaan. Naast de jaarvergadering zullen bij de Q3 cijfers de bestuursleden live vragen beantwoorden die aandeelhouders op dat moment via de chat stellen. BinckBank blijft eveneens op hoogte van de mening van beleggers door bijvoorbeeld regelmatig internetfora te raadplegen.
- BinckBank heeft een Ondernemingsraad. De Ondernemingsraad overlegt periodiek met het Bestuur over het ondernemingsbeleid en personeelsbelangen. Het Bestuur streeft er daarnaast naar om het personeel zoveel mogelijk te betrekken in de strategie en de successen van de bank. Hierbij wordt uiteraard opgetreden binnen de grenzen van relevante regelgeving over het publiceren van koersgevoelige informatie.
- Gesprekken met andere belanghebbenden. Andere belanghebbenden ontmoet BinckBank in periodieke gesprekken met vertegenwoordigers van relevante belangenverenigingen. Dit zijn bijvoorbeeld de Vereniging van Effecten Bezitters, de Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling en de Consumentenbond.

Bedrijfsvoering

Dat risicobeheersing binnen BinckBank een goed verankerd thema is, blijkt uit de effecten van de huidige financiële crisis op economie en maatschappij. Bij BinckBank speelt risicobeheersing op verschillende manieren een rol. De Raad van Commissarissen kent een Risico- en Product-ontwikkeling Commissie en een Auditcommissie die de volgens de Code Banken toezicht houden op onder andere de opzet en werking van de beheersmaatregelen voor bedrijfstechnische en financiële risicogebieden.

De continuïteit van de bedrijfsvoering van BinckBank is afhankelijk van vlekkeloos opererende computersystemen. Hiervoor is de ICT organisatie van BinckBank verantwoordelijk. De ICT organisatie heeft zeer uitgebreide maatregelen getroffen die moeten waarborgen dat de hoge standaard met betrekking tot de continuïteit en de veiligheid van de gegevens verwerkende systemen altijd wordt gehaald. De kwaliteit en effectiviteit van deze maatregelen wordt voortdurend gecontroleerd in interne en externe audits van accountants, legal hackers en toezichthouders.

Bij het uitzettingbeleid van de aan BinckBank toevertrouwde middelen wordt het voorzichtigheidsbeginsel gehanteerd. Uiteraard is een rendement over de uitgezette gelden belangrijk, maar hierbij wil BinckBank slechts een zeer beperkt risico lopen. In de praktijk wordt vrijwel uitsluitend belegd in door West-Europese overheden uitgegeven obligaties, of in door Duitse banken uitgegeven Öffentliche Pfandbriefe (obligaties gedekt door schulden van West Europese overheden). Er wordt niet belegd in effecten of in leningen van bedrijven.

BinckBank heeft als sterk groeiende onderneming eveneens een groeiende impact op het milieu. De invloed op het milieu door bijvoorbeeld energieverbruik en de hoeveelheid afval bepaalt de grootte van de ecologische voetafdruk van BinckBank. Door de invloed op het milieu in kaart te brengen kan het effect op het milieu efficiënt worden gereduceerd. Dit wordt gedaan door gebruik te maken van groene stroom, gebruik van zelf opgewekte zonne-energie, gebruik van aardwarmte, door gebruik te maken van gerecycled papier en door bijvoorbeeld standaard dubbelzijdig te kopiëren en te printen.

Bij de leverancierskeuze van de nieuwe datacenters die in 2010 zijn opgeleverd is duurzaamheid één van de beslissingscriteria geweest. Equinix als gekozen leverancier staat wereldwijd bekend om haar initiatieven op het gebied van efficiënt energiegebruik. Zij werkt aan zogeheten LEED-certificering voor alle vestigingen en streeft naar het verbeteren van de energie-efficiëntie in de datacenter sector. Dit leidde tot een vermindering van het energieverbruik met 30%.

Personeelsbeleid

De maatschappelijke verantwoordelijkheid aangaande het personeelsbeleid van BinckBank uit zich met name in de mate waarin de medewerkers van BinckBank gezond en fit zijn en de mate waarin zij zich kunnen ontwikkelen. Het benutten en verder uitbouwen van de capaciteiten van medewerkers en het stimuleren van beweging en gezonde voeding zijn daarom belangrijke punten in het personeelsbeleid van BinckBank.

BinckBank stimuleert medewerkers om naar mogelijkheden door te stromen naar andere functies binnen het bedrijf. Het doel hiervan is het optimaal benutten van de talenten en het verbreden van de kennis van medewerkers. Daarnaast wordt door een individueel opleidingsprogramma geïnvesteerd in de kwaliteiten van de medewerkers. De inventarisatie van een dergelijk individueel opleidingsplan is onderdeel van de beoordeling van de medewerker. Ook het bestuur en de Raad van Commissarissen kennen een permanent educatieprogramma. Dit sluit aan bij de Code Banken. Door voortdurende scholing op het gebied van kennis, vaardigheden en persoonlijke groei wordt er structureel gebouwd aan de kwaliteit van het management en medewerkers. Om de tevredenheid van medewerkers te controleren wordt dit jaarlijks gepeild.

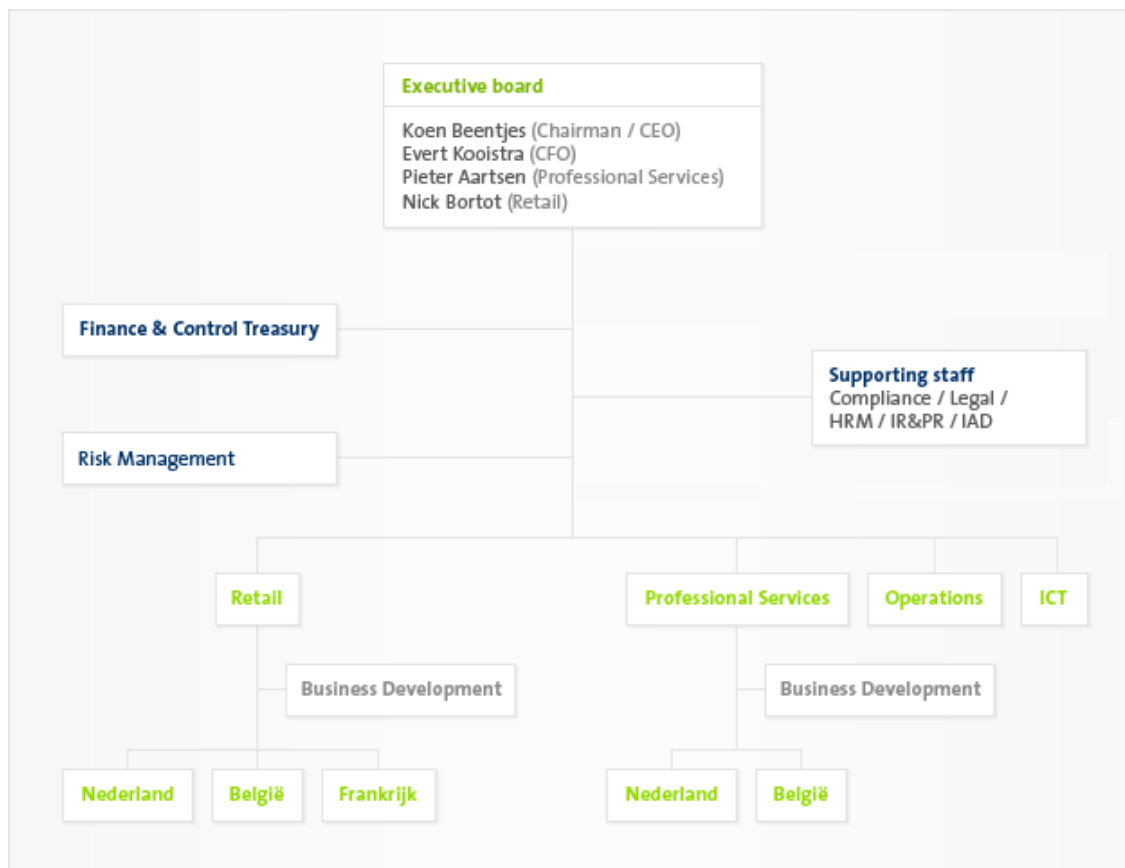
Het gezondheidsprogramma van BinckBank richt zich naast het bieden van een ergonomische werkplek op het stimuleren van beweging en gezonde voeding. Zo krijgen medewerkers gratis fruit en wordt er gezonde catering gefaciliteerd. Beweging wordt bevorderd door het bieden van kortingsregelingen op fitness abonnementen en medewerkers kunnen dankzij een fietsplan fiscaal aantrekkelijk een fiets aanschaffen. Daarnaast organiseert de eigen evenementencommissie ieder jaar verschillende sportieve evenementen.

Belangrijke gebeurtenissen in het verslagjaar vanuit het perspectief van duurzaamheid

- BinckBank is verhuisd naar een nieuwe locatie, pal naast station Amsterdam RAI. Daarmee zijn de belangrijkste onderdelen van BinckBank Nederland ondergebracht in 1 gebouw. Afgezien van het feit dat fysieke nabijheid van afdelingen ten goede komt aan de slagkracht en efficiëntie van de organisatie, maakt de verhuizing ook een meer duurzame bedrijfsvoering mogelijk. Het gebouw is zeer goed bereikbaar voor openbaar vervoer (trein, metro, tram) en het gebouw is op een duurzame manier te exploiteren.
- In 2010 zijn de nieuwe datacenters in gebruik genomen. Bij de leverancierskeuze van de nieuwe datacenters die in 2010 zijn opgeleverd is duurzaamheid een van de beslissingscriteria geweest. Equinix als gekozen leverancier staat wereldwijd bekend om haar initiatieven op het gebied van efficiënt energiegebruik. Zij werkt aan zogeheten LEED-certificering voor alle vestigingen en streeft naar het verbeteren van de energie-efficiëntie in de datacenter sector. Dit leidde tot een vermindering van het energieverbruik met 30%.
- BinckBank heeft diverse prijzen gewonnen voor het beste product en de beste dienstverlening.
- De Alex Academy heeft opnieuw een zeer succesvol jaar achter de rug met tienduizenden cursisten en een breed scala aan opleidingen, cursussen, coachingtrajecten en webinars en seminars.
- Introductie van Fondsbeleggen. Met dit product kunnen klanten eenvoudig beleggen in beleggingsfondsen. Bij de selectie van fondsen kan de klant eenvoudig selecteren op fondsen die hun beleggingsbeleid baseren op duurzaamheid.
- BinckBank is met Delta Lloyd een joint venture aangegaan om als PPI (premiepensioeninstelling) nieuwe en veel goedkopere producten aan te bieden op het gebied van collectieve pensioenregelingen voor ondernemingen en pensioenfondsen.

1.2 Organisatieprofiel

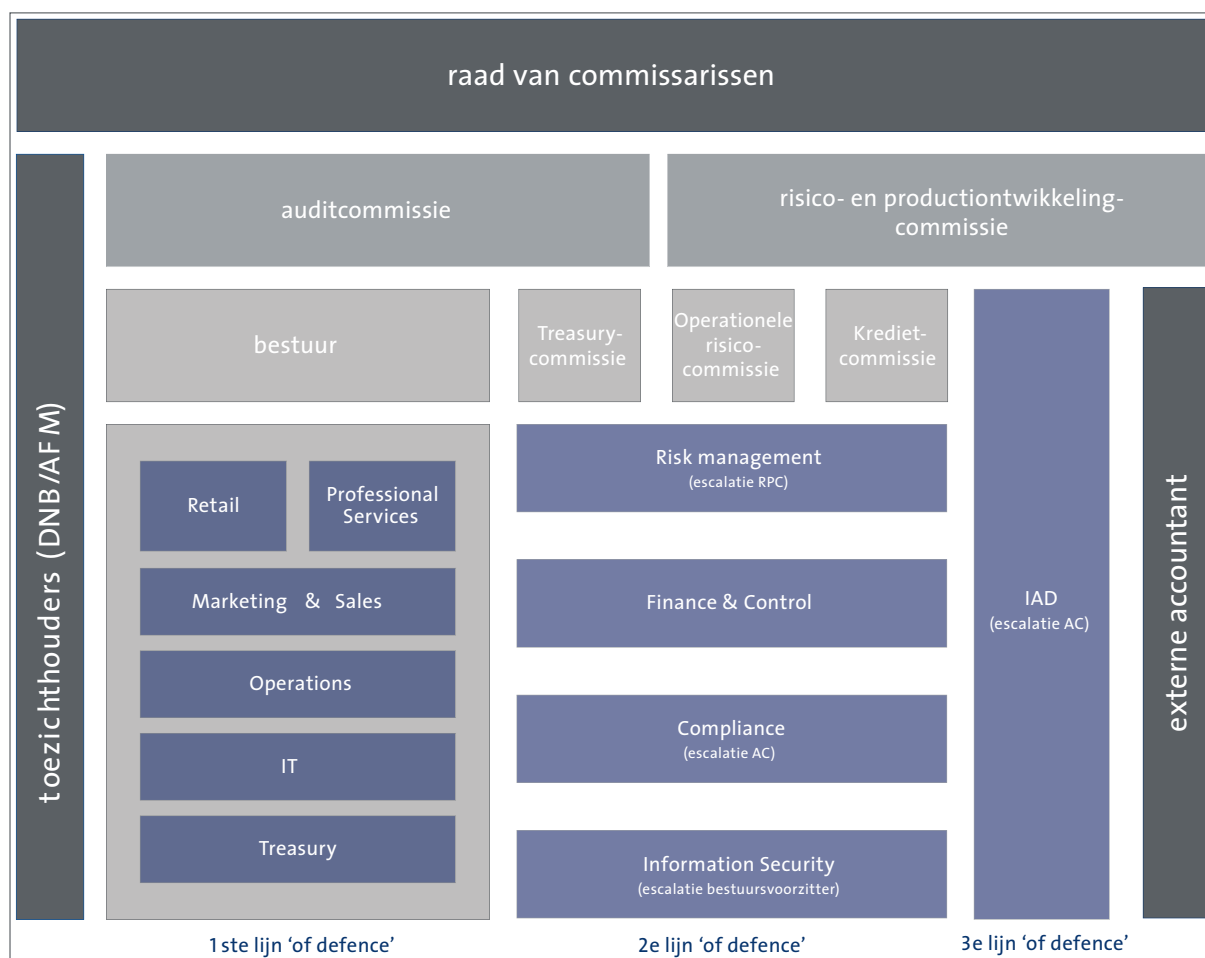
De organisatie van BinckBank bestaat uit twee commerciële business units die verantwoordelijk zijn voor de bediening van de Retail markt en de Professional Services markt. Het Retail bedrijf richt zich op particuliere klanten in Nederland, België, Frankrijk en met ingang van 2012 ook Italië met als producten execution only brokerage, vermogensbeheer en sparen. Het Professional Services bedrijf richt zich op Nederlandse en Belgische partijen die professionele diensten leveren op het gebied van effectendienstverlening zoals vermogensbeheerders, verzekeraars en banken. Het belangrijkste product is de afhandeling van effectentransacties en het voeren van een effectenadministratie, hetzij rechtstreeks in de boeken van BinckBank hetzij in een separate omgeving die rechtstreeks geconsolideerd wordt in de boeken van de klant.



De twee commerciële business units worden ondersteund door een centrale backoffice, een centrale ICT-afdeling en door de centrale staven finance, risicomanagement, interne accountantsdienst (IAD), information security, juridische zaken, personeelszaken en compliance.

Het Bestuur opereert als een collegiaal bestuur dat bestaat uit 4 leden, waarin ieder lid zijn eigen portefeuille heeft en de CEO als primus inter pares functioneert. De CEO is ook het gezicht naar buiten. De taken van het bestuur zijn expliciet vastgelegd in het bestuursreglement. Dat gepubliceerd staat op de corporate website.

BinckBank opereert volgens het ‘three lines of defence’ principe, waarbij de business units primair verantwoordelijk zijn voor het beheersen van de risico’s. De eerstelijns afdelingen worden daarin ondersteund en gecontroleerd door tweedelijns gespecialiseerde afdelingen als risico management, finance & control, compliance en information security. De interne accountants dienst (IAD) vormt de derde lijn ‘of defence’. De auditcommissie, risico- en productontwikkeling commissie en de raad van commissarissen vormen samen met de externe toezichthouders en externe accountant de laatste schakel in het Governance Risk Compliance Framework.



Krediet commissie

BinckBank heeft een kredietcommissie, deze commissie richt zich met name op beheersing van het kredietrisico op klantportefeuilles waaronder concentratie-, margin- en het tegenpartijrisico. In de vergadering van de kredietcommissie worden onderwerpen behandeld als: het beleid inzake bevoorschotting van effectenkredieten, marginverplichtingen, bankgaranties en verpande rekeningen.

Treasury commissie

De treasury commissie richt zich met name op beheersing van het liquiditeitsrisico, kredietrisico van de beleggingsportefeuille en het marktrisico (rente- en valutarisico) en bepaalt het beleggingsbeleid ten behoeve van het rentebedrijf. Dit betreft zaken als de strategische allocatie van vrij beschikbare middelen over de beleggingsportefeuille en de bepaling van de liquide aan te houden middelen. Met betrekking tot de liquide aan te houden middelen worden zaken behandeld als uitzettingen van daggeden, de hierbij te hanteren risicomaatstaf (ratings) en de maximale exposure per tegenpartij en per sector.

Operationele risico commissie

Operationeel risico management is belegd in de operationele risico commissie. In de operationele risico commissie zitten vertegenwoordigers van het lijnmanagement en specialistische staven. Dit orgaan beheerst de risico's die verband houden met het gedrag van mensen en de inrichting van bedrijfsprocessen, te denken valt aan information security risico, juridische risico's en compliance aangelegenheden. Belangrijke taken zijn het nemen van beslissingen op het gebied van een integere en beheerste bedrijfsvoering, het coördineren en stimuleren van de beheersing van de operationele risico's en de inrichting van de belangrijkste bedrijfsprocessen. Het kader van normen en richtlijnen waarbinnen besluitvorming plaatsvindt wordt uitgewerkt door specialistische staven die het lijnmanagement ondersteunen bij het nemen van beslissingen en het uitwerken van beleid. Daarnaast verleent deze commissie haar finale goedkeuring omtrent de introductie van "nieuwe producten" zoals in de Code Banken is beschreven.

Deelnemingen

- Syntel Beheer B.V. Nederland 100%
- Bewaarbedrijf BinckBank B.V. Nederland 100%
- Stichting Effectengiro Binck Nederland 0% 100%
- ThinkCapital Holding B.V. Nederland 60%
- Binck België N.V. België 100%
- BeFrank N.V. Nederland 50%
- TOM Holding B.V. Nederland 37,5%

Eigendomsstructuur en rechtsvorm

BinckBank is een aan Euronext Amsterdam genoteerde naamloze vennootschap.

Op grond van de Wet op het financieel toezicht zijn vijf aandeelhouders bekend met een belang boven de 5% per 31 december 2010. Het betreft:

- Delta Lloyd N.V. (> 10%)
- Boron Investments N.V. (> 5%)
- Navitas B.V. (> 5%)
- Delta Deelnemingenfonds N.V. (> 5%)
- OppenheimerFunds Inc. (>5%)

Significante veranderingen in de verslagperiode wat betreft eigendom, juridische structuur, kapitalisatie, vestiging

In het najaar van 2010 is zijn alle onderdelen van BinckBank in Nederland verhuisd naar een centrale locatie nabij station Amsterdam RAI.

Onderscheidingen tijdens de verslagperiode toegekend

- Gouden Stier (nov 2010) voor beste vermogensbeheerder voor Alex Vermogensbeheer
- Gouden Stier (nov 2010) voor beste beleggerseducatie voor Alex Academy
- Binck beste broker in Nederland volgens IEX Netprofiler (maart 2010), Beursbulletin (november 2010) en Brokertarieven (december 2010)
- Binck beste broker in Frankrijk door MoneyView
- Nominatie Sijthoff prijs voor beste jaarverslag in categorie AMX-bedrijven

Kerncijfers

x € 1.000	FY10	FY09	Δ FY09
Klantgegevens			
Aantal rekeningen	433.538	373.574	16%
<i>Retail</i>	406.078	348.188	17%
<i>Professional Services</i>	27.460	25.386	8%
Aantal transacties	8.854.215	9.617.181	-8%
<i>Retail</i>	8.268.167	9.144.980	-10%
<i>Professional Services</i>	586.048	472.201	24%
Geadministreerd vermogen	14.124.667	10.942.742	29%
<i>Retail</i>	9.739.332	8.031.695	21%
<i>Professional Services</i>	4.385.335	2.911.047	51%
Winst & verliesrekening			
Netto rentebaten	43.587	43.825	-1%
Netto provisiebaten	126.970	129.240	-2%
Overige baten	13.599	9.661	41%
Resultaat uit financiële instrumenten	620	4.353	-86%
Bijzondere waardeveranderingen op financiële activa	70	(857)	-108%
Totale inkomsten uit operationele activiteiten	184.846	186.222	-1%
Personeelskosten	45.480	43.185	5%
Afschrijvingen	34.798	35.939	-3%
Overige operationele lasten	44.223	43.388	2%
Totale operationele lasten	124.501	122.512	2%
Resultaat uit bedrijfsactiviteiten	60.345	63.710	-5%
Aandeel in het resultaat van geassocieerde deelnemingen en joint ventures	(1.386)	(1.466)	-5%
Overige niet-operationele inkomsten	23	-	100%
Resultaat voor belastingen	58.982	62.244	-5%
Belastingen	(14.837)	(15.083)	-2%
Netto resultaat	44.145	47.161	-6%
Resultaat toe te schrijven aan aandeelhouders minderheidsbelangen	95	-	100%
Netto resultaat toe te schrijven aan aandeelhouders BinckBank	44.240	47.161	-6%
IFRS afschrijving	28.196	28.196	
Fiscaal voordeel uit verschillen tussen commerciële en fiscale afschrijving	2.792	2.792	
Gecorrigeerde nettowinst	75.228	78.149	-4%
Gemiddeld aantal uitstaande aandelen gedurende de periode	74.080.265	74.897.706	
Gecorrigeerde nettowinst per aandeel	1,02	1,04	-2%
Balans & kapitaaltoereikendheid			
Balans totaal	3.216.768	2.930.010	10%
Eigen vermogen	468.913	480.359	-2%
Totaal aanwezig vermogen	131.257	95.569	37%
BIS-ratio	23,9%	18,4%	
Solvabiliteitsratio	15,7%	13,0%	
Cost / income ratio			
Cost / income ratio	67%	66%	
Cost / income ratio exclusief IFRS afschrijving	52%	51%	

2 Over het rapport

BinckBank zal met ingang van 2010 jaarlijks een duurzaamheidsrapportage opstellen. De verslagperiode loopt telkens van 1 januari tot en met 31 december. Dit verslag zal vanaf 2011 gelijk met het jaarverslag op de website worden gepubliceerd.

Het verslag heeft betrekking op het duurzaamheidsbeleid van BinckBank exclusief Syntel en exclusief de joint ventures. Sommige aspecten van het duurzaamheidsbeleid worden alleen behandeld voor zover deze betrekking hebben op de operatie in Nederland of de locatie op het hoofdkantoor. Dit wordt terplekke toegelicht.

Contactpunt voor vragen over het verslag is
Afdeling PR, Harmen van der Schoor, hvdschoor@binck.nl.

3 Over de belanghebbenden

De belangrijkste stakeholders van BinckBank zijn:

- Klanten (Retail klanten, Professionele klanten zoals vermogensbeheerders en banken);
- Aandeelhouders en potentiële investeerders;
- Medewerkers;
- Toezichthouders (DNB, AFM, buitenlandse toezichthouders);
- Fiscus;
- Leveranciers;
- Overigen bijvoorbeeld de Vereniging van Effecten Bezitters, de Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling en de Consumentenbond.

BinckBank streeft naar een duurzame relatie met de klant. Daarin past een voortdurende dialoog met de klant. Deze dialoog wordt vorm gegeven door:

- Mogelijkheid van klanten om vragen, suggesties en klachten via de website te versturen; maandelijkse analyse hiervan door de business en rapportage aan het management;
- Halfjaarlijks tevredenheidonderzoek onder een steekproef van 10.000 klanten van Alex en Binck in Nederland en daarbuiten; analyse door de business en rapportage aan het management;
- Gesprekken met klanten tijdens seminars, sessies van de Alex Academy;
- Maandelijkse voortgangsgesprekken over de kwaliteit van de dienstverlening met BPO klanten;
- Regelmatig overleg met vermogensbeheerders over de dienstverlening naar hen zelf en naar de klanten van vermogensbeheerders, bijvoorbeeld met betrekking tot handelsmogelijkheden, rapportages en informatieverstrekking en nieuwe producten, bijvoorbeeld de introductie van een beleggersgiro.

De relatie met aandeelhouders en potentiële investeerders wordt ondersteund met duidelijke, overzichtelijke en complete kwartaalrapportages over de voortgang van de bedrijfsvoering, de resultaten, de risico's en de gehanteerde strategie. Dialoog met aandeelhouders vindt plaats tijdens de jaarlijkse aandeelhoudersvergadering, bijzondere aandeelhoudersvergaderingen en tijdens periodieke roadshows in binnen- en buitenland.

Het management van BinckBank is er zich zeer van bewust dat het succes van de bank het succes is geweest van de organisatie als geheel waarin alle medewerkers even belangrijk zijn. Betrokkenheid van de medewerker bij de bank is van groot belang. BinckBank streeft er naar om deze betrokkenheid voortdurend op peil te houden. Dit wordt nagestreefd middels:

- Een relatief platte organisatie met korte lijnen;
- Een open cultuur en grote toegankelijkheid van het management;
- Veel aandacht voor opleiding en uitleg over de organisatie en het beleid van de bank ;
- Vaste kwartaalbijeenkomsten waarin de kwartaalresultaten na publicatie met de medewerkers worden besproken;
- Jaarlijkse strategiebijeenkomsten waarin het Bestuur een toelichting geeft over de strategie van de bank en waarin over de strategie kan worden gediscussieerd;
- Collectieve vieringen van successen en mijlpalen, zoals een succesvolle introductie van een nieuw product, succesvolle ICT releases, het winnen van prijzen en awards, en het bereiken van targets op het gebied van bv klantenaantallen, en vermogen onder beheer;
- Ongedwongen bijeenkomsten waarin medewerkers en management elkaar kunnen ontmoeten zoals vrijdagmiddagborrels en personeelsfeesten.

BinckBank heeft een Ondernemingsraad die periodiek overlegt met het Bestuur over het ondernemingsbeleid en de personeelsbelangen.

Een goede relatie met toezichthouders is voor BinckBank zeer belangrijk. Toezichthouders worden in een vroeg stadium betrokken bij processen als ontwikkeling van nieuwe producten en diensten, en verdere ontwikkeling van belangrijke risicobeheersingsprocessen, zoals solvabiliteit- en liquiditeitbeheer. BinckBank staat open voor toezicht en onderkent een toenemend belang van de regelgeving. BinckBank heeft de capaciteit en haar competenties op dit gebied vergroot door extra bemensing en opleidingsprogramma.

BinckBank streeft naar maximale transparantie op het gebied van fiscale aangelegenheden. BinckBank biedt geen producten aan waarbij sprake is van een bijzondere fiscaliteit. Fiscale rulings zijn niet aan de orde. Er is dan ook geen bijzonder overleg met de fiscus.

Goede dienstverlening door partners (bv Euronext, brokers, KPN, koersproviders) en leveranciers (bv leveranciers van soft- en hardware) is van groot belang voor het succes van BinckBank. Het beleid dat BinckBank op dit gebied voert komt neer op:

- Continuïteit van diensten waarborgen door beschikbaarheid van uitwijkcentrum;
- Periodiek verrichten van uitwijktesten;
- Selectie van betrouwbare partners en periodieke beoordelingen eventuele herziening van samenwerkingsverbanden;
- Goede documentatie van de overeenkomsten en actief overleg met betrokkenen over de dienstverlening in relatie tot de overeengekomen service levels;
- Tijdige en correcte betaling van facturen.

Belanghebbenden bij het duurzaamheidsverslag

Het duurzaamheidsverslag is bedoeld om een beeld te geven van de opzet en uitvoering van het duurzaamheidsbeleid van BinckBank. Het verslag is tot stand gekomen in overleg met het betrokken afdelingen en het bestuur. De verwachting is dat de volgende belanghebbenden dit verslag zullen gaan gebruiken:

- Klanten en toekomstige klanten te behoeve van hun oordeelsvorming over BinckBank in relatie tot duurzaamheid;
- Investeerders en potentiële investeerders in het kader van toetsing van hun investeringsbeleid;
- Rating agencies in het kader van beoordeling van bedrijven op het gebied van duurzaamheid;
- Goede doelen organisaties.

5 Informatie over prestaties

5.1 Producten en diensten

FS1 Beleid omgevings- en sociale aspecten toegepast op de dienstverlening

- BinckBank streeft er sinds zijn oprichting naar om particuliere klanten dezelfde mogelijkheden te bieden als professionele beleggers tot de beschikking staan
- BinckBank streeft er sinds zijn oprichting naar om klanten goed te laten beleggen. Klanten moeten de risico's van het beleggen kennen, begrijpen en kunnen beheersen. Hiertoe is een groot aantal maatregelen getroffen, waaronder een uitgebreid intake proces als ook ondersteuning in voor de klanten:
 - Een handleiding met een uitgebreide risicoparagraaf;
 - Realtime inzicht in risico's van de portefeuille op basis van principe van value-at-risk en toetsing van het feitelijke risico aan persoonlijke value-at-risk limieten;
 - Automatische waarschuwing bij orders die leiden tot overschrijding van de persoonlijke value-at-risk limieten;
 - Uitgebreide toegang tot fundamentele, technische en risicoanalyse van een groot scala aan beleggings-instrumenten;
 - Gebruik van een financieel rijbewijs waarmee klanten inzicht krijgen in hun kennis en begrip van beleggingstechnische zaken en waarmee kan worden vastgesteld of de dienstverlening passend is;
 - Permanente en veelal gratis educatie van de Alex Academy via cursussen, seminars, webinars, blogs, columns en coaching trajecten;
 - Monitoring van klanten die grote verliezen lijden en hen wijzen op de mogelijkheden van de Alex Academy met betrekking tot verbeterd risicobeheer;
 - Toepassing van een zeer strikte tekortenprocedure;
- Periodiek wordt de klant geïnformeerd over de mogelijkheden en kansen van duurzaam beleggen. Daarbij wordt o.a. ingegaan op de wijze waarop beleggingsinstrumenten bijdragen aan duurzaamheid, risico's en rendementen en fiscale aspecten;
- Met de oprichting van TOM (joint venture met Optiver en ABN Amro) is inhoud gegeven aan het verder invullen van de doelstelling met betrekking tot best execution. Het is de bedoeling dat TOM in de komende jaren zijn werkzaamheden zal uitbreiden naar een breder scala van instrumenten en liquiditeitsaanbieders;
- BinckBank heeft een actief beleid met betrekking tot beveiliging van de PC-omgeving van klanten. Maatregelen zijn:
 - Actief informeren van de klanten over de dreigingen van het internet;
 - Actief aanbieden van informatie over oplossingen zoals de beste gratis en betaalde firewall, de beste gratis en betaalde spamfilter, en wat de klant nog meer kan doen om bedreigingen te signaleren en te voorkomen;
- Beschikbaarheid van de SkyBox en de Squawkbox waar klanten onderling en met experts discussies kunnen voeren over ontwikkelingen in de beurs of specifiek met betrekking tot hun beleggingsconstructies cq –strategie.

FS3 Processen voor monitoren van compliance door klanten met omgevings- en sociale wet- en regelgeving

In de dienstverlening van BinckBank speelt toetsing van klanten op naleving van omgevings- en sociale wetgeving nauwelijks een rol. Hieronder een overzicht van de controles:

- Retail klanten worden voorafgaand aan de dienstverlening getoetst op een aantal aspecten. Hieronder een VIS toets (Verificatie Informatie Systeem) op de geldigheid van het paspoort, een EVA (Externe Verwijzings Applicatie) toets op het voorkomen van de klant in bancaire verwijzingsregisters, waaronder internationale registers ten aanzien van terrorisme en criminaliteit, en een BKR (Bureau Krediet Registratie) toets, in het geval dat de klant een kredietovereenkomst wil aangaan. Daarnaast wordt het klantenbestand regelmatig getoetst op het voorkomen van PEP's (politically exposed persons);
- Professionele klanten worden voorafgaand aan de relatie en jaarlijks periodiek gecontroleerd op het hebben van een vergunning voor vermogensbeheer;

Controle hierop wordt periodiek en volgens vaste schema's gereviewed door Risico management en Compliance.

FS4 Processen ter verbetering van vaardigheden van het personeel om omgevings- en sociaal beleid toe te passen in de dienstverlening

- Het management heeft een aantal duurzaamheidsactiepunten benoemd. Het is de bedoeling dat de voortgang op deze actiepunten actief wordt gemonitord door MVO Commissie;
- Compliance organiseert regelmatig cursussen voor nieuw en bestaand personeel, waarin aandacht wordt gegeven aan het herkennen van afwijkend beleggingsgedrag en de wijze waarop dit gerapporteerd moet worden aan het management.

FS7 Geldwaarde van dienstverlening gericht op sociale duurzaamheidsdoelstellingen

In 2010 hebben 26656 cursisten online seminars van de Alex Academy gevolgd. Daarnaast hebben 3093 cursisten klassikale trainingen en seminars gevolgd. De Alex Academy heeft 40 verschillende trainingen en cursussen in portefeuille.

De geldwaarde hiervan is moeilijk vast te stellen.

BinckBank heeft 2 acties gevoerd om duurzaam beleggen te propageren. In de Nieuwsbrief van juni/ juli aandacht is gegeven aan duurzame beleggingen. Daarnaast heeft BinckBank door actieve participatie in de "alliantie duurzaam beleggen" een bijdrage gegeven aan aandacht voor duurzaam beleggen. Concrete bijdrage is een workshop over "het vermainstreamen van duurzaam beleggen"

FS9 Audits

In 2010 zijn geen audits uitgevoerd op de effectiviteit van duurzaamheidsmaatregelen.

FS10 Actief eigenaarschap

Nvt

5.2 Economische aspecten

EC1 Distributie van economische waarden

	2010
Netto baten (*1,000,000 Euro)	184
Kosten/baten	52%
Personeelsvergoedingen/baten	25%
Maatschappelijke investeringen/baten	0%
Netto winst (*1,000,000 Euro)	75
Belasting/winst voor belasting	25%
Dividend uitkering/netto winst	50%

EC2 Financiële implicaties, en risico's en kansen, die het gevolg zijn van klimaatverandering

- Voor zover klimaatveranderingen de directe economie beïnvloeden, zal ook de bedrijfsvoering van BinckBank worden geraakt. Wijzigingen in de directe economie zullen effect hebben op de hoogte en de verdeling van vermogens van particulieren. Daarnaast zullen klimaatveranderingen invloed hebben op de volatiliteit van de financiële markten. Het is echter op dit moment nog onmogelijk om deze effecten te kwantificeren.
- Bedrijven die actief reageren op klimaatveranderingen zullen naar verwachting een betere performance halen dan bedrijven die dit niet doen. Beleggingen in dergelijke bedrijven zullen dan ook naar verwachting beter renderen. BinckBank geeft regelmatig publiciteit aan fondsen die beleggen in bedrijven die actief omgaan met klimaatverandering. BinckBank heeft echter nog niet een specifiek beleid met betrekking tot het aanbieden duurzaam beleggen.

EC4 BinckBank ontvangt op geen enkele manier steun van plaatselijke, regionale, landelijke of Europese overheden.

EC5 BinckBank hanteert in alle landen waarin zij aanwezig is vergelijkbare salarisschalen.

5.3 Milieu aspecten

EN1 Totale hoeveelheid gebruikte materialen naar gewicht of volume

	2010
Hergebruikt papier in kg	21.000
Overig papier in kg	9.000
Toner in kg	70

BinckBank hanteert als beleid dat klanteninformatie, waaronder het verzenden van dagafschriften, zoveel mogelijk digitaal plaats vindt. BinckBank gebruikt zoveel mogelijk hergebruikt papier. Printers staan standaard ingesteld voor dubbelzijdig printen.

EN2 Percentage hergebruikt papier

	2010
Percentage hergebruikt papier	70%

EN3 Direct energiegebruik

In de afgelopen jaren is BinckBank gehuisvest geweest op diverse gehuurde locaties. Met ingang van het najaar 2010 zijn alle Nederlandse activiteiten gehuisvest op een centrale locatie in de directe nabijheid van NS station Amsterdam RAI. Met ingang van 2011 zal een administratie gevoerd gaan worden van het energiegebruik op deze locatie. De kleinere locaties in Antwerpen en Parijs vallen buiten dit kader.

In 2011 zal BinckBank voor het hoofdkantoor 804 MWh aan groene stroom betrekken. Dit is contractueel vastgelegd.

EN5 Energie bespaard door besparingen en efficiëntieverbeteringen

Op de locatie in Amsterdam wordt gebruik gemaakt van een aantal maatregelen om energie te besparen, waaronder gebruik van zonnecellen op het dak van het gebouw, aardwarmte voor verwarming van het gebouw en bewegings-sensoren waarmee de verlichting kan worden aangepast aan het gebruik. Er wordt geen administratie gevoerd van de omvang van de besparingen.

De nieuwe datacenters leiden tot fors minder energieverbruik. In 2010 zijn de nieuwe datacenters in gebruik genomen. Bij de leverancierskeuze is duurzaamheid één van de beslissingscriteria geweest. Equinix als gekozen leverancier staat wereldwijd bekend om haar initiatieven op het gebied van efficiënt energiegebruik. Zij werkt aan zogeheten LEED-certificering voor alle vestigingen en streeft naar het verbeteren van de energie-efficiëntie in de datacenter sector. Dit moet leiden tot een vermindering van het energieverbruik met 30%.

EN8 Waterverbruik

In de afgelopen jaren is BinckBank gehuisvest geweest op diverse gehuurde locaties. Met ingang van het najaar 2010 zijn alle Nederlandse activiteiten gehuisvest op een centrale locatie in de directe nabijheid van NS station Amsterdam RAI. Met ingang van 2011 zal een administratie gevoerd gaan worden van het waterverbruik op deze locatie. De kleinere locaties in Antwerpen en Parijs vallen buiten dit kader.

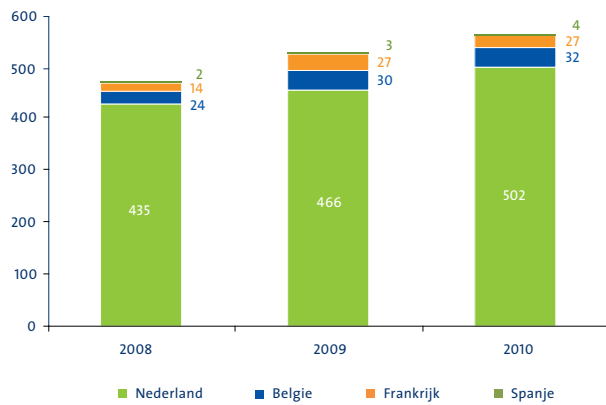
Overige milieuaspecten

- De bedrijfsvoering van BinckBank heeft geen relevantie voor de biodiversiteit.
- BinckBank voert geen administratie van directe of indirecte emissie van broeikasgassen. De vestiging nabij NS station Amsterdam RAI, de beperkte beschikbaarstelling van parkeerplaatsen en het toestaan van thuiswerken draagt bij tot verminderd autogebruik
- BinckBank compenseert niet voor schadelijke effecten van de bedrijfsvoering op het milieu
- BinckBank is nooit beboet geweest voor het niet naleven van milieu wet- en regelgeving

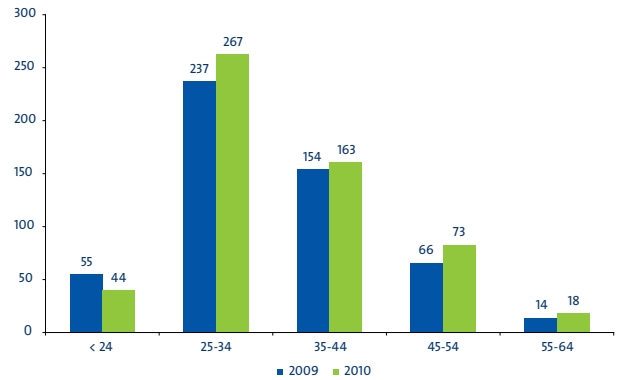
5.4 Sociale aspecten

LA1 Samenstelling personeelsbestand

Verdeling aantal FTE's per land



Verdeling FTE's per leeftijdsgroep



Man/vrouw verhouding



LA3 Deeltijdmedewerkers

Met betrekking tot verlenen van secundaire arbeidsvoorwaarden wordt geen onderscheid gemaakt tussen voltijd en deeltijdmedewerkers, anders dan het percentage gewerkte uren. Uitzondering zijn oproepkrachten (0-uren medewerkers) die geen aanspraak maken op pensioenopbouw.

LA4 CAO

BinckBank participeert niet in een collectieve arbeidsovereenkomst.

LA7 Ziekteverzuim

	2010
Totaal ziekteverzuim	3,1%

6 Toepassingsniveau

Dit rapport voldoet volgens BinckBank aan de eisen die GRI stelt voor een G3 C toepassingsniveau.



BinckBank

Barbara Strozzilaan 310
1083 HN Amsterdam

Postbus 75036
1070 AA Amsterdam

t 020 522 03 78

f 020 320 41 76

i www.binck.com