

## BIJLAGE BIJ VERGELIJKINGSKAART

Hier vind je informatie over hoe je ons kunt bereiken en persoonlijk advies bij SNS.

### SNS

SNS is een financiële dienstverlener waar je je financiële wensen optimaal kunt realiseren met innovatieve producten en diensten. Het openen van een betaal- of spaarrekening en verzekeringen doe je eenvoudig zelf op [sns.nl](https://sns.nl). Voor meer ingewikkelde financiële zaken, zoals hypotheek, levensverzekeringen, pensioenen en vermogensopbouwproducten, geven onze experts je graag een advies dat aansluit bij jouw wensen en mogelijkheden. Een beleggingsproduct open je zelf via [sns.nl/beleggen](https://sns.nl/beleggen).

### PRODUCTEN

Je kunt bij ons terecht voor:

- Betaalproducten
- Spaarproducten
- Leningen
- Vermogensproducten
- Hypotheken
- Verzekeringen
- Pensioenproducten

De SNS adviseur kan via Fitrex voor jou:

- een taxatierapport aanvragen;
- een bouwtechnische keuring aanvragen;
- het energielabel definitief maken;
- Nationale Notaris inschakelen;
- een specialist regelen bij Susteen voor een verduurzamingsadvies.

### BEREIKBAARHEID

Bij SNS regel je je bank- en verzekeringszaken op de manier die jij het prettigst vindt. En op het moment dat het jou het beste uitkomt.

#### snsbank.nl

De eenvoudige bankzaken regel je zelf op internet, net als het doorgeven van wijzigingen en het invullen van bijvoorbeeld schadeformulieren. Op [sns.nl](https://sns.nl) vind je informatie over onze producten en diensten. Als je toegang hebt tot Mijn SNS, kun je zelfs dag en nacht je bankzaken regelen en je persoonlijke gegevens wijzigen.

#### Telefonisch contact

Ook telefonisch kun je ons bereiken via 030 - 633 30 00 als je vragen hebt of meer informatie wilt. Je kunt ons bellen van maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 21.00 uur. En op zaterdag van 09.00 tot 17.00 uur. Tijdens onze kantooruren heb je contact met een medewerker in de winkel.

#### SNS Winkel

In heel Nederland zijn er SNS Winkels waar je terecht kunt met je vragen en voor meer informatie over de producten en diensten van SNS. Ook helpt de persoonlijk adviseur je graag bij online bankieren. Kijk op [sns.nl/klantenservice](https://sns.nl/klantenservice) voor de openingstijden van een SNS Winkel bij jou in de buurt.

#### BEN JE ONDERNEMER?

Voor vragen of meer informatie kun je terecht op [sns.nl/zakelijk](https://sns.nl/zakelijk).

Of kom langs in een SNS Winkel of bel met SNS Klantenservice op 030 - 633 30 02, op werkdagen van 8.00 tot 18.00 uur.

## PERSOONLIJK ADVIES BIJ SNS

We bespreken jouw persoonlijke situatie en wensen en zoeken daar een passend product uit ons aanbod bij. Dit is afhankelijk van wat je wilt bereiken en van je financiële mogelijkheden. De adviseur heeft voor een goed advies informatie van je nodig, om te bekijken welk product past bij jouw situatie. Hiervoor kan de adviseur kiezen uit producten van diverse banken en verzekeraars, naast producten van SNS zelf. SNS is namelijk de enige bank in Nederland die ook producten van andere financiële dienstverleners adviseert. De adviseur vertegenwoordigt altijd jouw belangen in onze samenwerking met de diverse banken en verzekeraars. Is er iets niet duidelijk? Vraag het dan gerust aan je adviseur.

Heb je een keuze gemaakt, dan kunnen wij ook het aanvragen van dit product voor je regelen. Als je besluit om SNS te vragen om een advies, dan leggen we dit vast in een opdracht tot dienstverlening. Ook als je besluit om SNS het product voor je te laten aanvragen dan leggen we dit vast in een opdracht tot dienstverlening. Zo weet je precies wat je van ons kunt verwachten, wat we van je vragen en welke kosten je waarvoor betaalt.

### Wat betaal je voor een persoonlijk advies?

Voor een persoonlijk financieel advies betaal je advieskosten. De advieskosten bestaan uit een eenmalig bedrag als vergoeding voor de uren die de adviseur aan jouw inventarisatie en advies besteedt. Als je wilt dat de adviseur het geadviseerde product voor je afsluit, betaal je hiervoor kosten voor het begeleiden en uitvoeren. Zowel voor de advieskosten als voor de kosten van het begeleiden en uitvoeren ontvang je een factuur van ons.

### Wat verwachten we van jou?

Om het best passende advies in jouw persoonlijke situatie te geven hebben we veel informatie over je huidige en toekomstige situatie nodig. Daarom vragen we je juiste en volledige informatie te geven zoals:

- je huidige en toekomstige inkomen, en;
- welke producten je hebt, bijvoorbeeld verzekeringen bij andere verzekeraars of via bemiddelaars hebt lopen.

### Advies tijdens de looptijd

Er zijn verschillende situaties mogelijk waarin je je hypotheek wilt veranderen. Bijvoorbeeld als

- Je gaat verbouwen en een hogere hypotheek nodig hebt;
- Je rentevaste periode afloopt;
- Je persoonlijke situatie verandert;
- Je een lagere rente wilt.

Soms kun je dit zelf regelen zonder adviseur. Heb je wel een adviseur nodig? Dan betaal je hem hiervoor. Wat je betaalt, hangt af van de verandering. Voor standaard veranderingen is dat een vast bedrag. Voor veranderingen die in het ene geval meer werk zijn dan het andere geval, betaal je € 150 per uur. Je adviseur spreekt altijd vooraf een prijs met je af. Zo kom je niet voor verrassingen te staan.

Besluit je na ondertekening van de opdracht tot dienstverlening dat je toch geen advies wilt? Dan betaal je de kosten die vermeld staan in deze opdracht tot dienstverlening. Het kan gebeuren dat wij deze opdracht beëindigen. Bijvoorbeeld als je ons onjuiste informatie geeft. Ook dan betaal je kosten voor voortijdige beëindiging. Als blijkt dat de aanbieder van het product je niet accepteert en je er niets aan kunt doen, betaal je niets.

### Het verstrekken van een bankgarantie

We kunnen jouw aanvraag voor een bankgarantie onder andere doen via Nationale Waarborg. Dat is een zelfstandige, juridische entiteit en maakt geen onderdeel uit van de Volksbank. Nadat we hebben bekeken welke financiële oplossing het beste aansluit bij jouw situatie en wensen, gaan we uitzoeken welke dienstverlening in jouw situatie verplicht is en welke optioneel. Om aan je wensen te voldoen, vergelijken we een beperkt aantal dienstverleners met elkaar. We bekijken welke dienstverlener past bij jou en jouw situatie. We werken graag met een vaste groep dienstverleners samen. Nationale Waarborg hoort daarbij. Zelfs als een bankgarantie noodzakelijk is, ben je altijd vrij om deze door de geldverstrekker van de door jou gekozen hypotheek te laten verzorgen of een andere verstrekker van bankgaranties. Indien je voor Nationale Waarborg gekozen hebt, dienen wij de aanvraag voor jou in. Als je, via onze begeleiding, de dienst afneemt bij Nationale Waarborg, ontvangen we daar een vergoeding voor.

## **Het taxeren en bouwtechnische keuren van je huidige of nieuwe huis en/of het definitief maken van jouw energielabel.**

We kunnen je aanvraag voor een taxatie, bouwtechnische keuring en/of het definitief maken van je energielabel doen via Fitrex. Dat is een zelfstandige, juridische entiteit en onderdeel van de Volksbank.

## **Overdracht huis en/of je hypotheek laten passeren bij een notaris**

Als je een huis koopt en je hypotheekaanvraag is goedgekeurd? Dan is het tijd om de overdracht op het afgesproken moment bij een notaris in te plannen. Pas je alleen je hypotheek aan dan heb je soms ook een notaris nodig. Via Fitrex kunnen we je doorverwijzen naar Nationale Notaris. Nationale Notaris kan een notaris voor je regelen.

## **Wie is Fitrex?**

Nadat we hebben bekeken welke financiële oplossing het beste aansluit bij jouw situatie en wensen, gaan we uitzoeken welke dienstverlening in jouw situatie verplicht is en welke optioneel. We werken graag met vaste groep dienstverleners samen. Fitrex hoort daar ook bij. Dit is een zelfstandige, juridische entiteit en onderdeel van de Volksbank. De Volksbank is het moederbedrijf van SNS, ASN Bank, RegioBank en BLG Wonen. Via Fitrex is het mogelijk om aanvraag te doen voor een Notarisservice, Taxatieservice en/of een energiebespaarplan.

Als je voor Fitrex gekozen hebt, dienen wij de aanvraag voor jou in. Als je, via onze begeleiding, de dienst afneemt via Fitrex, dan kunnen wij een vergoeding hiervoor ontvangen.

Je bent altijd vrij om een andere dienstverlener te kiezen of zelf via Fitrex 1 van de diensten aan te vragen.

## **Leadvergoeding makelaars**

Zijn wij via je makelaar met je in contact gekomen? Dan kan SNS een leadvergoeding betalen aan het makelaarskantoor als dat is afgesproken. Deze vergoeding brengen wij niet bij je in rekening.

## **SNS EN JE PRIVACY**

Je kunt erop vertrouwen dat je persoonsgegevens bij ons in goede handen zijn. We vinden het belangrijk dat het duidelijk is hoe we met je persoonsgegevens omgaan. Hoe we hier precies mee omgaan lees je in ons Privacy- & Cookieverklaring, deze kun je vinden op onze website [sns.nl](https://www.sns.nl).

## **BEDENKTijd**

Heb je een product via SNS in de winkel, via de telefoon of via internet afgesloten en ben je niet tevreden? Je kunt dan de overeenkomst voor dat product beëindigen. Voor levensverzekeringen heb je daar 30 kalenderdagen de tijd voor. Voor overige producten heb je daar 14 kalenderdagen de tijd voor. Deze 14 of 30 kalenderdagen gaan in vanaf het moment dat je het product hebt ontvangen of wanneer het bedrag van je betaalrekening is afgeschreven. We kunnen voor de ontbinding van de overeenkomst administratiekosten in rekening brengen. Je kunt de overeenkomst beëindigen door een brief te sturen naar SNS, Postbus 10021, 3505 AA Utrecht.

## **WAT DOE JE ALS JE EEN KLACHT HEBT?**

Bij ons staat de kwaliteit van onze dienstverlening hoog in het vaandel. Daarom horen we het graag als er iets misgaat. Je reactie geeft ons de mogelijkheid onze producten en diensten te verbeteren. Heb je een klacht? Geef het aan ons door via het klachtformulier op [sns.nl/klantenservice](https://www.sns.nl/klantenservice). Je ontvangt daarna van ons bericht over de verdere afhandeling van je klacht. Als je niet tevreden bent met de reactie van afdeling Klachten, kun je schriftelijk in beroep gaan. Stuur een brief naar

SNS Klachtenservice  
Afdeling Beroepszaken  
Postbus 8466  
3503 RL Utrecht

Biedt de Afdeling Beroepszaken geen oplossing voor je klacht? Dan kun je binnen drie maanden na dagtekening van het antwoord van de afdeling Beroepszaken de klacht voorleggen aan de ombudsman van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het adres is postbus 93257, 2509 AG Den Haag, 0900 - 355 22 48, [www.kifid.nl](https://www.kifid.nl).

### **WELKE FUNCTIES VERVULT SNS?**

- Sluit je een betaal-, spaar- of hypotheekproduct van SNS af via [sns.nl](https://www.sns.nl) of een adviseur van SNS, dan is SNS aanbieder.
- Het is ook mogelijk om bij SNS (levens)verzekeringsproducten, leenproducten, hypotheekproducten, overlijdensrisicoverzekeringen en woonlastenverzekeringen van andere aanbieders af te sluiten. SNS is dan bemiddelaar.

### **WIE HOUDT ER TOEZICHT OP SNS?**

- SNS is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder de naam de Volksbank N.V. in de hoedanigheid van aanbieder, bemiddelaar en adviseur. SNS is geregistreerd onder nummer 12000085.
- SNS heeft een vergunning van De Nederlandsche Bank N.V. om bancaire activiteiten te verrichten. Hierdoor zijn het depositogarantiestelsel en het beleggerscompensatiestelsel van toepassing op je tegoeden bij SNS.

### **ALGEMENE GEGEVENS VAN SNS**

SNS is een handelsnaam van de Volksbank N.V. Het adres van ons hoofdkantoor is  
Croeselaan 1  
3521 BJ Utrecht  
Postbus 8000  
3503 RA Utrecht

De Volksbank N.V. staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 16062338.