

# DIENSTENWIJZER WEGWIJS BIJ SNS

In deze wijzer maken we je wegwijs bij SNS. Je vindt hier informatie over SNS en hoe je ons kunt bereiken.

## SNS

SNS is een handelsnaam van de Volksbank N.V. 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 [snsbank.nl](https://snsbank.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.

## PRODUCTEN

Je kunt bij ons terecht voor

- Betaalproducten
- Spaarproducten
- Leningen
- Beleggingsproducten
- Vermogensopbouwproducten
- Hypotheken
- Verzekeringen
- Pensioenen

## 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. Dit kan bij je thuis, telefonisch of in de winkel.

### snsbank.nl

De eenvoudige bankzaken regel je zelf op internet, net als het doorgeven van wijzigingen en het invullen van bijvoorbeeld schadeformulieren. Op [snsbank.nl](https://snsbank.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. Ook is het mogelijk om telefonisch een betaal- of spaarrekening af te sluiten en een schadeverzekering aan te vragen. Je kunt ons bellen van maandag tot en met vrijdag van 8.00 uur tot 21.00 uur. En op zaterdag van 9.00 tot 17.00 uur.

Wil je telefonisch een beleggingsopdracht doorgeven? Bel dan 030 - 633 30 00. Je kunt bij ons terecht van maandag tot en met vrijdag, van 8.00 uur tot 20.00 uur.

### 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. In de winkel ben je ook welkom om betaalproducten en spaarproducten af te sluiten. Ook kun je hier schadeverzekeringen aanvragen. Verder helpt de verkoopadviseur je graag bij online bankieren via de pc in de winkels. Kijk op [snsbank.nl/klantenservice](https://snsbank.nl/klantenservice) voor de openingstijden van een SNS Winkel bij jou in de buurt.

### Een adviesgesprek

Wil je een gesprek met een adviseur? Dat kan waar en wanneer het jou uitkomt. Bijvoorbeeld bij jou thuis, ook buiten kantooruren.

Bel om een afspraak te maken naar 030 - 633 30 00 of maak een afspraak in een SNS Winkel.

## BEN JE ONDERNEMER?

Voor vragen of meer informatie kun je terecht op [snsbank.nl/zakelijk](https://snsbank.nl/zakelijk). Of bel SNS Bedrijvendesk op 030 - 633 30 02, op werkdagen van 8.00 uur tot 18.00 uur.

## WANNEER IS JE OVERBOEKING VERWERKT?

Overboekingen in euro via Mijn SNS			
Naar een rekening bij	Wanneer opgegeven?	Afgeschreven van je SNS Rekening	Bijgeschreven op de andere rekening
SNS	Op alle dagen, dus ook in het weekend en op feestdagen	Direct	Direct
Een andere bank in Nederland	Op werkdagen vóór 15.30 uur	Direct zichtbaar en dezelfde dag verwerkt	Dezelfde werkdag <sup>2</sup>
	Op werkdagen na 15.30 uur, in het weekend of op feestdagen	Direct zichtbaar, zodat je ziet hoeveel je nog kunt besteden. Pas de volgende werkdag verwerkt <sup>1</sup>	De volgende werkdag <sup>1,2</sup>

<sup>1</sup>) Overboekingen naar ASN Bank en RegioBank worden vaak sneller verwerkt.  
<sup>2</sup>) Wanneer het bedrag op de rekening van de begunstigde staat, hangt af van de snelheid van de andere bank.  
Deze tabel geldt voor betaal- en spaarrekeningen. Meer informatie over de verwerkingssnelheid, feestdagen en werkdagen voor binnen- en buitenlandse betalingen vind je op [snsbank.nl](https://snsbank.nl).

## BEDENKTIJD

Heb je een product van SNS via de telefoon, in de winkel 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 [snsbank.nl/klantenservice](https://snsbank.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 Klachtenmanagement

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](http://www.kifid.nl).

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

- Sluit je een betaal-, spaar-, beleggings-, of hypotheekproduct van SNS af via [snsbank.nl](http://snsbank.nl), telefonisch of via een adviseur van SNS, dan is SNS aanbieder.
- Het is ook mogelijk om via SNS hypotheekproducten, schadeverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen, woonlastenverzekeringen, uitvaartverzekeringen en lijfrenteverzekeringen van andere aanbieders af te sluiten. SNS is dan bemiddelaar.

### **DE NEDERLANDSE DEPOSITOGARANTIE**

De Volksbank N.V. heeft een bankvergunning en valt onder de Nederlandse Depositogarantie. SNS is een handelsnaam van de Volksbank N.V.

SNS, BLG Wonen, ASN Bank en RegioBank zijn verschillende namen van dezelfde organisatie. De Nederlandse Depositogarantie garandeert dat particulieren en de meeste ondernemingen hun spaargeld tot € 100.000 per persoon terugkrijgen als een bank in ernstige problemen raakt. Bij uitvoering van de Nederlandse Depositogarantie wordt het geld dat je hebt ondergebracht bij SNS, BLG Wonen, ASN Bank en RegioBank bij elkaar opgeteld. Kijk voor meer informatie op [DNB.nl](http://DNB.nl).

### **BESCHERMING VAN JOUW BELEGGINGEN**

SNS voldoet aan de regels van vermogensscheiding. Daardoor zijn de beleggingen van klanten beschermd tegen een faillissement van SNS. Daarnaast geldt het beleggerscompensatiestelsel voor het geval SNS niet in staat is om te voldoen aan haar verplichtingen. Deze regeling zorgt ervoor dat klanten worden gecompenseerd tot een maximumbedrag van € 20.000 per persoon per bankvergunning. Het beleggerscompensatiestelsel geldt voor particulieren en voor ondernemingen die een verkorte balans mogen publiceren. Eventuele koersverliezen die voortvloeien uit beleggen vallen hier niet onder. Bij de uitvoering van het beleggerscompensatiestelsel worden de vorderingen op SNS, BLG Wonen, ASN Bank en RegioBank bij elkaar opgeteld. Op de website van de AFM lees je meer over de regels voor vermogensscheiding en het beleggerscompensatiestelsel.

### **KOSTEN**

SNS verkoopt hypotheek en andere complexe financiële producten zoals, beleggingen of vermogensopbouwproducten. Voor de distributie, verkoop en advisering van deze producten, maken we kosten. Als je advies wilt over een hypotheek of een ander complex product, dan betaal je advieskosten. Als je wilt dat we een product voor je afsluiten, dan betaal je kosten voor het begeleiden en uitvoeren van dat product. Voor zowel de advieskosten als de kosten voor het begeleiden en uitvoeren, krijg je een factuur van ons.

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

- SNS is een handelsnaam van de Volksbank N.V. De Volksbank N.V. is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) in de hoedanigheid van aanbieder, bemiddelaar en adviseur. De Volksbank N.V. is geregistreerd onder nummer 12000085.
- De Volksbank N.V. heeft een vergunning van De Nederlandsche Bank N.V. om bancaire activiteiten te verrichten. Hierdoor zijn het depositogarantiestelsel en het beleggerscompensatiestelsel van toepassing op 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. is gevestigd te Utrecht en staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 16062338.