

## Bijlage bij Dienstverleningsdocument

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 [snsbank.nl](https://snsbank.nl). Voor meer ingewikkelde financiële zaken, zoals hypotheek, levensverzekeringen, pensioenen en vermogensopbouw- en beleggingsproducten, geven onze experts je graag een advies dat aansluit bij jouw wensen en mogelijkheden.

### Producten

Je kunt bij ons terecht voor

- Betaalproducten
- Spaarproducten
- Leningen
- 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.

### 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. 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.

### 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 klantadviseur 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.

### 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.

## Persoonlijk advies bij SNS

We bespreken jouw persoonlijke situatie en wensen en zoeken daar het meest geschikte 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 het beste bij je past. 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. Is er iets niet duidelijk? Vraag het dan gerust aan je adviseur. Heb je een keuze gemaakt, dan kunnen wij ook de aanschaf 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. 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 situatie nodig. Daarom vragen we je

- De juiste en volledige informatie te geven.
- Door te geven of je bijvoorbeeld andere 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 € 125 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.

### 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.

### Bedenktijd

Als je telefonisch via ons een verzekering hebt afgesloten (bijvoorbeeld gekoppeld aan je hypotheek), dan geldt daarvoor een bedenktijd. Als je niet tevreden bent, kun je de overeenkomst voor dat product beëindigen. Voor levensverzekeringen heb je daar 30 kalenderdagen de tijd voor. Voor overige producten, zoals een woonlastenverzekering, 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 de aanbieder van het verzekeringsproduct.

## 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 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 [snsbank.nl](https://snsbank.nl) of een adviseur van SNS, dan is SNS aanbieder.
- Het is ook mogelijk om bij SNS (levens)verzekeringsproducten, leenproducten, hypotheekproducten, overlijdensrisico-verzekeringen 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.