

# DIENSTENWIJZER

## Wat u moet weten over SNS Regio Bank

In deze Dienstenwijzer maken wij u wegwijs bij SNS Regio Bank. Hier vindt u de algemene gegevens van SNS Regio Bank, de aard van onze dienstverlening en de klachtenprocedure.

### Wie is SNS Regio Bank?

SNS Regio Bank is de handelsnaam van SNS Regio Bank N.V., gevestigd in Utrecht en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 16083427.

#### Adres

Croeselaan 1  
3521 BJ Utrecht  
Postbus 918  
3500 AX Utrecht

SNS Regio Bank is bij de toezichthouder Autoriteit Financiële Markten geregistreerd onder de naam SNS Regio Bank N.V., vergunningnummer 12000031, in de hoedanigheid van aanbieder. De Nederlandsche Bank heeft SNS Regio Bank een vergunning verleend om bancaire activiteiten te verrichten. Hierdoor zijn het depositogarantiestelsel en het beleggerscompensatiestelsel van toepassing op tegoeden die bij SNS Regio Bank worden aangehouden. Dit houdt kort gezegd in dat bij faillissement van de financiële dienstverlener klanten hun spaar- en beleggingstegoeden terugkrijgen tot een bepaald maximum.

### De aard van onze dienstverlening

SNS Regio Bank onderscheidt zich van de traditionele banken door alle moderne bankproducten te combineren met de persoonlijke dienstverlening van een zelfstandig intermediair (bemiddelaar/financieel adviseur). Er is altijd wel een intermediair bij u in de buurt: iemand die uw regio goed kent en een sterke binding heeft met de omgeving. De producten van SNS Regio Bank kenmerken zich door gunstige tarieven en heldere voorwaarden. Voor hypotheeklen, lenen, verzekeringen, beleggen, sparen en betalen kunt u terecht bij een intermediair van SNS Regio Bank, zodat u ervan verzekerd bent dat uw financiën in goede en betrouwbare handen zijn. De met ons samenwerkende intermediairs zijn onafhanke-

lijke en zelfstandige tussenpersonen. Ten aanzien van spaar- en betaalproducten bemiddelt uw intermediair overigens exclusief in producten van SNS Regio Bank (en niet in die van andere aanbieders). We bieden onze financiële diensten aan via een groot aantal intermediairs verspreid over Nederland.

### Soort dienstverlening van SNS Regio Bank

Als u een betaal-, spaar-, leen- of hypotheekproduct via uw intermediair bij SNS Regio Bank koopt, treedt SNS Regio Bank op in de hoedanigheid van aanbieder. Voor verzekeringsproducten treedt SNS Regio Bank op in de hoedanigheid van bemiddelaar. SNS Regio Bank adviseert niet. Sommige intermediairs hebben een kasfunctie. Via deze kasfunctie kunt u geld opnemen van of geld storten op uw rekening bij SNS Regio Bank. Geld dat u stort wordt rechtstreeks bijgeschreven op uw rekening bij SNS Regio Bank. Het geld dat u stort wordt dus niet op een rekening van de intermediair bijgeschreven. Geld dat u opneemt wordt rechtstreeks afgeschreven van uw rekening bij SNS Regio Bank.

Let u goed op de openingstijden van uw intermediair. Dat kan van belang zijn als u bepaalde handelingen wil verrichten zoals bijvoorbeeld kastransacties of het geven van betaalopdrachten. Uw intermediair bepaalt zelf zijn openingstijden.

### Klachtenprocedure

#### Onverhoopt niet tevreden? Ook dat hoort SNS Regio Bank graag!

Aan een persoonlijke én servicegerichte manier van zakendoen hechten SNS Regio Bank en haar intermediairs grote waarde. Dit uit zich in voor u klaarstaan en beloftes nakomen. Mocht het desondanks voorkomen dat u niet tevreden bent over een van onze producten of diensten, dan horen wij dat graag. Naar een passende oplossing wordt direct gezocht. Want ook dat hoort bij een persoonlijke en servicegerichte instelling!

## Hoe handelt u bij klachten?

- ⊙ Meld uw ontevredenheid bij uw intermediair van SNS Regio Bank. Deze kan u snel en accuraat helpen.
- ⊙ Bent u niet tevreden met het antwoord van uw intermediair van SNS Regio Bank, dan kunt u schriftelijk een klacht indienen. Stuur uw klacht naar:  
SNS Regio Bank, afdeling Intermediair Service Desk  
Postbus 918  
3500 AX Utrecht.
- ⊙ Bent u ontevreden over de manier waarop SNS Regio Bank met uw klacht is omgegaan? Dan raden wij u aan om uw klacht neer te leggen bij Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoonnummer 0900 - 355 22 48, [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

## Snelheid betalingsverkeer

Soort overschrijving	Verwerkingstijd
Overschrijvingen tussen alle rekeningen bij SNS Regio Bank	Op alle dagen direct bij- en afgeschreven
Overschrijvingen via Internet Bankieren van een betaalrekening van SNS Regio Bank naar een betaalrekening van een andere bank	Overschrijvingen worden dezelfde dag afgeschreven van uw rekening <sup>1</sup>
Papieren overschrijvingen van een betaalrekening van SNS Regio Bank naar een betaalrekening van een andere bank	Overschrijvingen op werkdagen worden dezelfde werkdag afgeschreven van uw rekening <sup>1</sup>
	Overschrijvingen ontvangen in het weekend en op zon- en feestdagen, worden de eerstvolgende werkdag afgeschreven van uw rekening <sup>1</sup>

<sup>1</sup>) Wanneer precies de bedragen zijn bijgeschreven op de rekening bij de andere bank, is afhankelijk van de verwerkingstijd van de ontvangende bank. De ontvangende bank ontvangt het bedrag één werkdag later.