

Informatie over onze toegankelijkheid

Wat bedoelen we met toegankelijkheid?

Voor banken betekent toegankelijkheid dat zoveel mogelijk mensen onze diensten en producten kunnen gebruiken. Ook als je een beperking of handicap hebt. Bijvoorbeeld als je blind of slechtziend bent, niet goed kunt horen of een lichaamsdeel niet goed kunt gebruiken. Met onze diensten bedoelen we dat wat je via de bank kunt afsluiten. Bijvoorbeeld een betaalrekening of een hypotheeklening. Met producten bedoelen we de middelen die je nodig hebt om onze diensten te kunnen gebruiken. Bijvoorbeeld een betaalpas.

Wat kun je lezen in deze informatie over toegankelijkheid?

Vanaf 28 juni 2025 moeten banken voldoen aan regels over toegankelijkheid. Deze regels gelden alleen voor consumenten. Dat zijn klanten die diensten en producten afsluiten voor eigen gebruik. En niet voor hun beroep of bedrijf.

In deze informatie leggen we uit welke regels gelden voor toegankelijkheid. En hoe we hier als bank aan voldoen. Nu en in de toekomst. Je leest ook wat je kunt doen als je vindt dat iets niet goed werkt.

Op onze website www.snsbank.nl/toegankelijkheid staat meer informatie over toegankelijkheid. Bijvoorbeeld over welke hulpmiddelen je van ons kunt krijgen. En je kunt altijd contact met ons opnemen als je vragen hebt. Dit kan op de volgende manieren:

- Je kunt ons bellen op telefoonnummer 070-35 69 335
- Je kunt als bestaande klant een bericht sturen via de chat in de SNS App en/of via Mijn SNS
- Je kunt binnenlopen in een van onze winkels

Welke regels gelden voor toegankelijkheid?

Er zijn regels voor banken om te zorgen dat zoveel mogelijk mensen gebruik kunnen maken van de diensten en producten die we aanbieden. Deze regels gelden voor alle banken in Europa. De regels gaan over verschillende onderwerpen. Hieronder leggen we uit om welke onderwerpen het gaat en hoe we aan de regels voldoen.

• Uitleg geven over onze diensten en producten en hoe je ze kunt gebruiken

Een samenvatting hiervan staat verderop in deze informatie. Per dienst en product geven we aan waar je meer informatie kunt vinden. Bijvoorbeeld op onze website. Deze informatie kun je ook altijd bij ons opvragen. Eerder in deze informatie lees je hoe je contact met ons kunt opnemen.

• Informatie is op verschillende manieren te vinden en te gebruiken

Je kunt onze informatie digitaal vinden en gebruiken via de website of de app. Of op papier als je je bankzaken niet online regelt of ons hierom vraagt. De digitale informatie is zo gemaakt dat deze wordt voorgelezen als je een schermlezer gebruikt.

• Informatie is begrijpelijk

We schrijven alles zo duidelijk mogelijk op, in begrijpelijke taal. Soms moeten we bepaalde woorden gebruiken. Bijvoorbeeld omdat dit zo in de wet staat. Dan leggen we deze woorden uit, zodat duidelijk is wat we bedoelen.

• Onze diensten en producten kun je ook gebruiken als je een zintuig mist

We zorgen dat je onze diensten en producten ook kunt gebruiken als je een zintuig mist. Bijvoorbeeld als je niet kunt zien, horen of praten. Dit geldt ook voor de manieren waarop je contact met ons kunt opnemen. We houden ook rekening met mogelijke lichamelijke beperkingen. Zo vragen we je niet om ver te reiken, veel kracht te zetten of om heel precieze bewegingen met je handen of vingers te maken in het gebruik van onze diensten of producten.

• Tekst en foto's of plaatjes zijn goed zichtbaar of kun je aanpassen

We zorgen dat teksten en foto's of plaatjes goed zichtbaar zijn. Met duidelijke verschillen tussen kleuren en een goed leesbaar lettertype. Zijn de standaard letters of afbeeldingen te klein om ze goed te kunnen zien? Dan zorgen we dat je deze groter kunt maken in de app of op de website.

- **Kleuren zijn niet nodig om een dienst of product te gebruiken**

We zorgen dat je onze diensten en producten kunt gebruiken zonder dat je hiervoor kleuren moet kunnen zien.

- **Uitleg over video, foto's, plaatjes en geluid**

Geven we informatie via video, foto's of plaatjes? Dan leggen we uit wat hierop te zien is. En zorgen we dat dit voorgelezen kan worden door een schermlezer of voiceover. Gebruiken we geluid? Dan zorgen we voor ondertiteling of een beschrijving van de inhoud.

- **Geen flitsend licht of snel veranderende beelden**

We gebruiken geen flitsend licht of snel veranderende beelden, zodat je rustig zicht hebt.

- **Gebruik hulpmiddelen**

Maak je gebruik van standaard hulpmiddelen? Zoals bijvoorbeeld een schermlezer? Dan zorgen we dat je hiermee onze diensten en producten kunt gebruiken. Meer informatie hierover vind je op deze website www.sns.nl/toegankelijkheid.

- **Online bankzaken regelen**

Online bankzaken regelen maken we zo makkelijk mogelijk. Inloggen, geld overboeken of overeenkomsten ondertekenen kun je met de inlogmiddelen die bij jouw product of dienst horen. Voorbeelden hiervan zijn de app, Digipas, browsercode en een Digicode + beveiligingscode. Verderop in het document leggen we dit uit.

- **Privacy en veiligheid staan voorop**

Gebruik je een hulpmiddel of een speciale functie om onze diensten en producten beter te kunnen gebruiken? Dan zorgen we dat ook dan je privacy en veiligheid goed geregeld is.

- **Klantenservice kent de mogelijkheden van toegankelijkheid en hulpmiddelen**

De medewerkers van onze klantenservice en helpdesk weten hoe je onze diensten en producten kunt gebruiken als je een beperking of handicap hebt. En ze kunnen je meer vertellen over de mogelijke hulpmiddelen.

Hoe zorgen we dat we blijven voldoen aan de regels voor toegankelijkheid?

We blijven werken aan het verbeteren van onze diensten en producten. We houden in de gaten of wetgeving verandert. En zorgen dat we op de hoogte zijn van nieuwe ontwikkelingen. Bijvoorbeeld als er nieuwe hulpmiddelen zijn die om technische aanpassingen vragen. Ook horen we graag van onze klanten hoe ze denken over onze diensten en producten. En of ze deze goed kunnen gebruiken. Hiervoor doen we klantonderzoek. We kijken dan ook naar de wensen van klanten met een beperking of handicap.

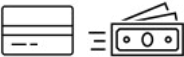
Er wordt gecontroleerd of we als bank voldoen aan de regels voor toegankelijkheid. Dit doet vooral de Autoriteit Financiële Markten (AFM) als belangrijkste toezichthouder. We moeten het ook zelf doorgeven als we vaststellen dat we niet aan een regel voor toegankelijkheid voldoen. En zorgen dat we dit oplossen. We hebben een werkwijze ingericht om te weten of we mogelijk niet aan een regel voldoen. Hiervoor onderzoeken we bijvoorbeeld de klachten en vragen die we van onze klanten ontvangen. En we onderzoeken zelf of onze diensten en producten aan de regels voldoen met verschillende controles.

Wat kan ik doen als iets niet goed werkt?

Helaas gaat er ook weleens iets mis met onze diensten en producten. Of werkt iets niet zo goed als we willen. Kun je iets niet gebruiken? Of vind je dat we het als bank beter kunnen doen? Neem dan contact met ons op. Dit kan op de volgende manieren:

- Je kunt ons feedback geven via de feedback button rechts op elke pagina op onze website
- Je kunt ons bellen op telefoonnummer 070-35 69 335
- Je kunt binnenlopen in een van onze winkels

Over welke diensten gaat het?	Hoe werkt de dienst en welke producten horen hierbij?
 Online bankzaken regelen	App Hier kun je bankzaken regelen en zie je informatie over alle diensten die je bij ons hebt en kun je service handelingen uitvoeren. Alles over de SNS app vind je op de website. Download de app via de App Store of Google Play op je smartphone of tablet en doorloop de stappen. Afhankelijk van je telefoon kun je met een inlogcode, vingerafdruk of gezichtsherkenning inloggen. Toegankelijkheid Onderstaande punten moeten we verbeteren of oplossen: • Niet alle grafieken kunnen volledig worden voorgelezen • PDF documenten met persoonlijke informatie, bijvoorbeeld een jaaroverzicht kunnen niet goed voorgelezen worden Mijn SNS In Mijn SNS vind je informatie over alle diensten die je bij ons hebt. Ook zijn er handige tools om je te helpen je bankzaken goed te regelen. Mogelijkheden om te kunnen inloggen: • Inloggen met een QR-code via de app • Inloggen met een Digicode + Beveiligingscode • Inloggen via een Digipas • Inloggen met een browsercode. Je kunt voor je browser een speciale browsercode aanmaken waarmee je kan inloggen. Je bedenkt de code zelf. Toegankelijkheid Onderstaande punten moeten we verbeteren of oplossen: • PDF documenten met persoonlijke informatie, kunnen niet goed voorgelezen worden • De orientatie op de pagina is soms onduidelijk door ontbrekende naamgeving Website Op onze website kun je allerlei informatie vinden over onze producten en diensten. Je kunt hier ook diensten afnemen en onze contactgegevens vinden. Naar onze website Toegankelijkheid Onderstaande punten moeten we verbeteren of oplossen: • Niet alle alternatieve tekstbeschrijvingen voor afbeeldingen zijn toegankelijk geschreven • In sommige formulieren geven foutmeldingen niet altijd aan wat er aan de hand is en hoe dit opgelost kan worden • Als je een schermlezer gebruikt kun je bij sommige keuze opties (zoals radiobuttons) niet altijd goed opmaken welke keuze bij welke button hoort. Bij het gebruik van teksten als “lees meer” beiden we niet altijd een goed alternatieve linktekst aan die aangeeft waar over je meer kunt lezen • Sommige tabellen zijn niet goed toegankelijk voor voorleessoftware • Er worden niet overal de juiste alt teksten weergegeven of zijn soms onnodig

Over welke diensten gaat het?	Hoe werkt de dienst en welke producten horen hierbij?
 Geld betalen en ontvangen	Betaalrekening Een <u>bankrekening</u> is een betaalrekening die je gebruikt voor dagelijkse transacties zoals het betalen van rekeningen, de boodschappen of geld overmaken naar je spaarrekening. Je kunt op je rekening ook geld ontvangen. Een overzicht van onze verschillende <u>soorten betaalrekeningen</u> vind je op de website. Daar vind je ook welke rekening het beste bij je past. Het openen van een betaalrekening kan op de volgende manieren: • Via de app • Via de website • Via de winkel Goed om te weten: de betaalpas die hoort bij je betaalrekening kun je gebruiken om contant geld op te nemen en te storten. Je kunt dit doen via de geldautomaten en geldstortautomaten van Geldmaat. Deze automaten moeten toegankelijk zijn. Meer informatie vind je op de <u>website van Geldmaat</u>.
(Aanvullend) Pensioen	Aanvullend Pensioen Opbouwrekening Wil je geld opzijzetten om je pensioen en/of AOW aan te vullen? Dan kun je een <u>lijfrenterekening</u> openen. Dit is een geblokkeerde rekening. • Na een adviesgesprek met een adviseur aan te vragen in de winkel. • Telefonisch afsluiten zonder advies • Direct afsluiten zonder advies via de website Aanvullend Pensioen Uitkeringsrekening Komt je gespaarde lijfrente vrij? Dan kun je dit uit laten keren op een <u>lijfrenterekening</u> om je pensioen en/of AOW aan te vullen. • Na een adviesgesprek met een adviseur aan te vragen in de winkel. • Telefonisch afsluiten zonder advies Gouden Handdrukrekening (afbouw) Een <u>Gouden Handdruk Inkomen</u> is een geblokkeerde rekening waarop je een in het verleden ontvangen ontslagvergoeding kunt zetten. Vanuit deze rekening kun je je ontslagvergoeding maandelijks laten uitkeren. Zo heb je een aanvulling op je inkomen of pensioen. Over het bedrag dat nog niet is uitgekeerd, krijg je een vaste rente. Over de uitkeringen betaal je belasting. • Na een adviesgesprek met een adviseur aan te vragen in de winkel. • Telefonisch afsluiten zonder advies
 Sparen	Spaarrekening Wil je geld opzijzetten voor nu en voor later? Dit kan op een <u>spaarrekening</u>. Van de meeste spaarrekeningen kun je altijd je geld opnemen. Ook mag je altijd geld bijstorten. Je krijgt een variabele spaarrente. Het openen van een rekening kun je op de volgende manieren doen: • Online Bankieren • App • In de winkel Depositosparen Heb je een spaarrekening en wil je de zekerheid van een vaste rente? Dan kun je een bedrag voor een bepaalde tijd vastzetten op een <u>depositospaarrekening</u>. Je krijgt een vaste rente op jaarbasis. Als je al een spaarrekening bij ons hebt, kun je een deposito via de volgende manieren aanvragen: • Online Bankieren • App • In de winkel

Over welke diensten gaat het?	Hoe werkt de dienst en welke producten horen hierbij?
 Geld lenen	Persoonlijke Lening Dit is een lening waarbij je in 1 keer een vast bedrag leent en dit in vaste termijnen terugbetaalt. Dit bedrag bestaat uit aflossing en rente. Deze dienst is alleen voor bestaande klanten met toegang tot Mijn SNS. Op deze pagina over de persoonlijke lening vul je het gewenste bedrag in om te checken of je dit kunt lenen. Je vraagt dit via online bankieren of een adviseur aan. Roodstand Op je betaalrekening kun je tot een van te voren afgesproken bedrag rood staan. Dit is een aparte afspraak (waar voorwaarden aan verbonden zijn) op je betaalrekening en moet eerst beoordeeld worden. Ben je student? Dan hebben we andere afspraken om rood te kunnen staan. Toegankelijkheid Onderstaande punten moeten we verbeteren of oplossen: • PDF documenten met persoonlijke informatie, kunnen niet goed voorgelezen worden
 Hypotheek	Hypotheek Een hypotheek is een lening die je afsluit om bijvoorbeeld een huis te kopen of te verbouwen. Wij hebben meerdere hypotheeken. Een overzicht hiervan vind je op onze website. Dit is voor bestaande SNS klanten. Een hypotheek kun je aanvragen via onze ASN adviseurs of via een onafhankelijk intermediair. Je adviseur of onafhankelijk intermediair vertelt of dit ook via beeldbellen kan. Onder specifieke voorwaarden kunnen bestaande klanten zonder tussenkomst van een adviseur de hypotheek verhogen voor een verbouwing. Toegankelijkheid Onderstaande punten moeten we verbeteren of oplossen: • Onze documenten kunnen nog niet digitaal worden ondertekend • PDF documenten met persoonlijke informatie, kunnen niet goed voorgelezen worden Je hypotheekadviseur helpt je graag als je er zelf niet uitkomt.

Over welke diensten gaat het?	Hoe werkt de dienst en welke producten horen hierbij?
 Beleggen	Beleggingsrekening Een beleggingsrekening is een speciale bankrekening waarop je bij ons duurzame beleggingsfondsen kunt kopen. Beleggen is een manier om je geld te laten groeien, maar het brengt ook het risico met zich mee dat je geld minder waard wordt. Beleg daarom alleen met geld dat je over hebt en voor langere tijd kunt missen. Je kunt je beleggingen wel op elk gewenst moment verkopen en het saldo overboeken naar je tegenrekening. Het moment dat een order wordt uitgevoerd, hangt af van het tijdstip dat je een order hebt geplaatst. Met je beleggingsrekening kan je geen betalingen doen. Wij hebben meerdere beleggingsrekeningen. Een overzicht hiervan vind je op de website. De rekening kun je aanvragen via Openen SNS Beleggingsrekening en Openen Themabeleggen. De rekening is ook te openen via: • De winkel • De app • Online Bankieren Toegankelijkheid Onderstaande punten moeten we verbeteren of oplossen: • Niet alle grafieken kunnen volledig worden voorgelezen • De pdf die je kunt downloaden kan niet goed voorgelezen worden
 Verzekeren	Schadeverzekering Een schadeverzekering beschermt je tegen het risico van onverwachte schade, bijvoorbeeld aan je huis, auto of door aansprakelijkheid. Via ons kun je meerdere schadeverzekeringen aanvragen. Een overzicht hiervan vind je op de website. Je kunt de verzekering aanvragen via: • De app • Online Bankieren • In de winkel Toegankelijkheid Onderstaande punten moeten we verbeteren of oplossen: • De voorleessoftware kunnen overzichten waarop de kosten en de dekking van de verzekering staan, niet goed voorlezen • De footer onderaan de pagina kan niet goed worden voorgelezen • Door de manier waarop de systemen met elkaar communiceren, wordt de pagina in sommige situaties opnieuw opgebouwd en verlies je hetgeen wat al ingevuld was. En als je toetsenbordnavigatie gebruikt verlies je ook de focus waar je gebleven was en moet je daar opnieuw naar toe gaan. Je adviseur kan je helpen als je er zelf niet uitkomt. De adviseur kan je alleen informeren, niet adviseren over de inhoud van de producten. Overlijdensrisicoverzekering Een overlijdensrisicoverzekering is een verzekering die een vooraf bepaald bedrag uitkeert als je tijdens de looptijd overlijdt. Als jij overlijdt, dan kan het voor je nabestaanden lastig zijn om de woonlasten te blijven betalen. Of voor jou als je partner overlijdt. Met deze verzekering kun je ervoor zorgen dat zij financieel minder zorgen hebben. Je kunt de verzekering aanvragen via: • Een adviseur in de winkel