Reglement Privérekening

per 1 februari 2026

Dit is het Reglement Privérekening van SNS. In dit reglement voor betaalrekeningen lees je wat je nodig hebt om te betalen en wat je moet weten over betalen en je betaalrekening. Dit Reglement Privérekening bestaat uit 3 delen:

Deel 1: Wat heb je nodig om te betalen?

Bij je betaalrekening horen verschillende hulpmiddelen waarmee je kunt betalen: een betaalpas, overschrijvingsformulier, automatische incasso en Mijn SNS. In dit deel lees je meer over de verschillende hulpmiddelen. Ook lees je wat je van ons kunt verwachten en wat wij van jou verwachten als je een hulpmiddel kwijt bent, als het gestolen is of als er misbruik van gemaakt is.

Deel 2: Wat je moet weten over betalen

In dit deel lees je belangrijke informatie over betalen. Bijvoorbeeld wanneer je betaling wordt verwerkt of wanneer je een betaling ontvangt.

Deel 3: Wat je moet weten over je betaalrekening

In dit deel lees je alle algemene regels die horen bij je betaalrekening. Bijvoorbeeld hoe je je betaalrekening gebruikt en hoe je je betaalrekening met iemand anders kunt gebruiken. Of hoe je je betaalrekening kunt opzeggen.

Belangrijk om te weten: wanneer gelden deze voorwaarden?

Voor je betaalrekening gelden verschillende voorwaarden waaraan jij je moet houden en wij ook. In dit Reglement Privérekening vind je de voorwaarden die gelden voor al onze particuliere betaalrekeningen. Daarnaast zijn er voorwaarden die voor jouw betaalrekening gelden. Alle voorwaarden die bij je betaalrekening horen, krijg je bij de overeenkomst van je betaalrekening. Ben jij gevolmachtigde of wettelijk vertegenwoordiger? Dan is het ook belangrijk dat je deze voorwaarden leest.

Meer informatie

Heb je vragen over de voorwaarden of wil je meer informatie? Bel ons dan:
070 - 35 69 335. Je kunt ook het contactformulier invullen op sns.nl.

8.4245.00 (11-11-2025)

Inhoudsopgave

Wat je nodig hebt om te betalen **5**

1 Je betaalpas **5**
Wat kun je doen met je betaalpas?
Als je betaalpas wordt geblokkeerd, ingenomen of geweigerd
Online betalen en borgstelling met een Debit Mastercard en Visa Debit betaalpas
Kunnen we je betaalpas blokkeren?
Hoeveel kun je contant opnemen of betalen met je betaalpas?
Wanneer wordt een contante geldopname en betaling bij een betaalautomaat afgeschreven?
Hoe lang is je betaalpas geldig?
Zo ga je veilig en zorgvuldig om met je betaalpas

2 Overschrijvingsformulier **10**
Wat is een overschrijvingsformulier?
Hoe betaal je met een overschrijvingsformulier?
Veilig en zorgvuldig omgaan met overschrijvingsformulieren
Intrekken opdracht

3 Automatische incasso **10**
Wat is een incasso?
Regels voor incasso
Een incasso terugboeken
Wat moet je doen bij een onterechte incasso?
Wat doen we na je melding?
Klachten over het uitvoeren van een incasso
Een incasso stoppen
Je machtiging intrekken
Incasso's toestaan of blokkeren

4 Mijn SNS **13**

5 Emergency Cash (noodgeld) **13**
Hoe werkt Emergency Cash?
Wanneer kun je Emergency Cash bestellen?
Gebruik van andere bedrijven
Hoeveel Emergency Cash kun je bestellen?
Hoe vaak kun je Emergency Cash bestellen?
Wanneer wordt het bedrag afgeschreven?
Omwisselen van euro's
Kosten
Wanneer krijg je geen Emergency Cash?

6 Veilig bankieren en betalen (Uniforme veiligheidsregels particulieren) **14**
Waarover gaan de veiligheidsregels?
Waarom is het belangrijk dat je je houdt aan de veiligheidsregels?
Wat moet je doen?
Houd je beveiligingscodes geheim
Zorg ervoor dat je betaalpas nooit door een ander gebruikt wordt
Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die je gebruikt voor je bankzaken
Controleer je betaalrekening
Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op
Extra veiligheidsregels

7 Diefstal, verlies of misbruik van je hulpmiddel(aansprakelijkheid) 16
Onze en jouw aansprakelijkheid voordat misbruik is gemeld
Onze aansprakelijkheid nadat misbruik is gemeld
Wanneer ben je zelf aansprakelijk?
Als je het niet met ons eens bent

Wat je moet weten over betalen 17

8 Hoe snel wordt je betaling verwerkt? 17
A. Betaalopdrachten via Instant Payments
Overboekingen via Mijn SNS of de App
Overboekingen met een (papieren) overschrijvingsformulier
B. Wanneer we overboekingen niet via Instant Payments verwerken
Betalingen binnen de Europese Economische Ruimte (EER)
Betalingen naar de rest van de wereld
Wanneer duurt een betaling langer?

9 Bedragen ontvangen 18
Wanneer staat het geld op je betaalrekening?
Kosten voor betalingen uit het buitenland

10 Blokkeren van hulpmiddelen en limiet aanpassen 19

11 Wanneer voeren we je opdracht niet uit? 19

12 Problemen met een betaling 19
Direct melden als er iets niet goed gaat
Hebben we zonder jouw toestemming een betaling gedaan?
Is er een fout gemaakt bij het uitvoeren van een betaalopdracht?
Als de fout is gemaakt door de bank van de ontvanger
Controleer altijd je betaalopdracht
Wat gebeurt er als je een fout maakt bij een overboeking?

13 Storten en opnemen van contant geld 21

Wat je moet weten over je betaalrekening 22

14 Gebruik van je betaalrekening 22
Alleen voor particulieren
Aantal betaalrekeningen
Kosten voor je betaalrekening
Wanneer kunnen we ook kosten berekenen?
Niet toegestaan gebruik van je betaalrekening en je hulpmiddelen
Gegevens en bewijs
Als je bent overleden

15 Samen met iemand je betaalrekening gebruiken 23
1 Mederekeninghouder (en/of-rekening)
Wie mag de betaalrekening gebruiken
Geen en/en-rekening
Samen verantwoordelijk
Als we nog geld krijgen van jou of de mederekeninghouder
Informatie van ons
Overlijden van jou of de mederekeninghouder
2 Gevolmachtigde
Jouw verantwoordelijkheid voor de gevolmachtigde
Stoppen van de volmacht
3 Wettelijk vertegenwoordiger

16 Rood staan **24**
Bureau Krediet Registratie (BKR)
Rente betalen
Voorkom ongeoorloofd rood staan
Als je ongeoorloofd rood staat
Melding bij Bureau Krediet Registratie

17 Rente en saldoklassen **25**
Rente berekenen over je positieve saldo
Verrekening saldo en rente bij roodstand

18 Geldsoort en wisselkoers **26**
Het gebruik van wisselkoersen
Overboeken of ontvangen van bedragen
Geld opnemen en betalen in het buitenland
Kosten voor omwisselen
Wijzigingen in de wisselkoers

19 Rekeningafschriften **27**

20 Opzeggen of beëindigen van je betaalrekening **27**
Hoe zeg je je betaalrekening op?
Beëindiging door ons
Tijdelijk stopzetten (opschorten)
Rente bij beëindiging
Geen Mijn SNS meer

21 Aansprakelijkheid en schade (algemeen) **28**
Wanneer zijn wij aansprakelijk?
Wanneer zijn wij niet aansprakelijk?
Welke schade vergoeden we als we aansprakelijk zijn?
Vrijwaring

22 Een verandering in je betaalrekening **28**
Wat kunnen we veranderen?
Als we iets veranderen

23 Informatie van SNS **29**
Hoe krijg je informatie van ons?
Als je informatie van ons krijgt

24 Je persoonlijke gegevens **29**
Gegevens en belastingdienst
Bronbelasting

25 Klachten **30**
Zo meld je een klacht
Als je het niet met ons eens bent

26 Nederlands recht en Nederlandse taal **30**

27 Exemplaar van de overeenkomst en de voorwaarden **30**

28 Rechten en plichten uit de overeenkomst **30**

29 Voorwaarden van en informatie over je betaalrekening **30**
Voorwaarden en volgorde
Geldigheid afspraken
Als je andere informatie leest over je betaalrekening

Wat je nodig hebt om te betalen

Als je ergens voor betaalt, geef **je** ons een **betaalopdracht**. Dat kan op verschillende manieren, bijvoorbeeld met een overschrijvingsformulier. Maar ook als je ergens betaalt of contant geld opneemt met je betaalpas geef je een betaalopdracht.

JE/JIJ
De rekeninghouder of de mederekeninghouder.

WE/ONS
SNS. SNS is een handelsnaam van ASN Bank NV, gevestigd te Utrecht en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 16062338.

BETAALOPDRACHT
De opdracht die je ons geeft om geld van de betaalrekening over te maken. Bijvoorbeeld om een betaling te doen.

Bij je betaalrekening horen hulpmiddelen waarmee je kunt betalen:

- Betaalpas (Hoofdstuk 1)
- Overschrijvingsformulier (Hoofdstuk 2)
- Automatische incasso (Hoofdstuk 3

Heb je Mijn SNS? Dan zijn je inlogmiddelen die daarbij horen ook hulpmiddelen.

In de volgende hoofdstukken lees je over de verschillende hulpmiddelen. Ook lees je wat je van **ons** kunt verwachten en wat **wij** van jou verwachten als je een **hulpmiddel** kwijt bent, als het gestolen is of als er misbruik van gemaakt is.
Sommige **betaalopdrachten** kosten geld. Meer hierover lees je in de **Tarievenwijzer Betalen** en op sns.nl.

HULPMIDDEL
Je persoonlijke hulpmiddel en alles wat je daarmee kunt. Een hulpmiddel heb je nodig om onze betaaldiensten te gebruiken. Bijvoorbeeld een betaalopdracht geven. De wet noemt een hulpmiddel een betaalinstrument.

TARIEVENWIJZER BETALEN
In de Tarievenwijzer Betalen vind je een overzicht van alle kosten die horen bij een betaalrekening bij SNS. Daar vind je ook de kosten van het gebruik van je betaalpakket. De meest actuele versie van de Tarievenwijzer Betalen staat op sns.nl.

1 Je betaalpas

Bij je betaalrekening krijg je een betaalpas met een **pincode**. Deze betaalpas staat op jouw naam. Daarom mag je je betaalpas nooit door iemand anders laten gebruiken. De pincode die bij je betaalpas hoort, is ook alleen voor jou bestemd. Geef hem dus nooit aan iemand anders. Ook niet aan de persoon met wie je de betaalrekening deelt (de mederekeninghouder) of die namens jou de betaalrekening kan gebruiken (de gevolmachtigde). Zij kunnen een eigen betaalpas krijgen.

Wij hebben betaalpassen van Maestro, V PAY, Debit Mastercard en VISA Debit. Wij bepalen welke pas je krijgt. De betaalpassen die wij uitgeven blijven eigendom van ons.

PINNEN
Betalen en contant geld opnemen met je betaalpas en je pincode

PINCODE
Jouw persoonlijke 4-cijferige code die je nodig hebt als je je betaalpas gebruikt voor opname van contant geld bij een geldautomaat en betalingen bij een betaalautomaat (in winkels).

Wat kun je doen met je betaalpas?

Betalen met een betaalpas via een betaalautomaat

Met je betaalpas en je pincode kun je betalen via een **betaalautomaat**. Als je je betaling bevestigt met een pincode ga je ermee akkoord en kun je je betaalopdracht niet meer intrekken. We schrijven het bedrag dan af van je betaalrekening. Als een betaalopdracht wordt geweigerd, zie je een melding op de betaalautomaat.

BETAALAUTOMAAT
Een apparaat waarmee je met je betaalpas kunt betalen.
Bijvoorbeeld in een winkel.

Contant geld opnemen met een betaalpas bij een geldautomaat

Met je betaalpas en je pincode kun je contant geld opnemen bij een **geldautomaat**. Op de geldautomaat geef je aan dat je akkoord gaat met de opname. Je kunt je betaalopdracht dan niet meer intrekken. Het geld komt daarna uit de geldautomaat en we schrijven het bedrag af van je betaalrekening. Als een betaalopdracht wordt geweigerd, dan zie je een melding op de geldautomaat.

GELDAUTOMAAT
Een apparaat waarmee je met je betaalpas en pincode contant geld van je betaalrekening kunt opnemen.

Contant geld storten met een betaalpas bij een stortautomaat van Geldmaat.

Met je betaalpas en je pincode kun je bankbiljetten in euro's storten bij de geldautomaten van Geldmaat in Nederland. Dat kan alleen bij de geldautomaten die geschikt zijn om contant geld te storten. In hoofdstuk 13 lees je meer hierover.

Contant geld opnemen en betalen met een betaalpas in het buitenland

Met je betaalpas kun je ook in het buitenland contant geld opnemen en betalen. De meeste betaalpassen zijn standaard zo ingesteld dat je dat in een beperkt aantal landen kunt doen. Welke landen dat zijn, vind je op sns.nl. Wil je je betaalpas in meer landen kunnen gebruiken? Dan kun je dit zelf aanzetten. Hoe je dat doet, lees je op sns.nl. Daar lees je ook hoe je het weer uitzet. Soms kom je in het buitenland een geldautomaat tegen die je betaalpas niet accepteert. Bij zo'n geldautomaat kun je dan dus niet pinnen. Dit verschilt per land en per geldautomaat.

Betalen met een betaalpas bij een betaalautomaat zonder pincode

Voor betaalopdrachten via betaalautomaten bij bijvoorbeeld parkeergelegenheden of tolwegen hoef je niet altijd je pincode in te toetsen. Door akkoord te geven op het bedrag dat staat aangegeven op de betaalautomaat, ga je ook akkoord met de betaalopdracht. Je kunt je betaalopdracht daarna niet meer intrekken. Als de betaalopdracht is afgerond, zie je een melding daarvan op de betaalautomaat.

Contactloos betalen met en zonder pincode

Als het logo voor contactloos betalen op je betaalpas staat, dan kun je bij een geschikte betaalautomaat contactloos betalen. Bij bedragen tot €50 houd je je betaalpas voor het logo op de betaalautomaat. Daarmee geef je akkoord voor de betaling met je betaalpas. Reken je een bedrag af boven de €50 dan moet je je pincode intoetsen en geef je daarmee akkoord voor de betaling met je betaalpas. Na je akkoord voor een contactloze betaling kun je de betaling niet meer intrekken. En schrijven wij het bedrag af van je betaalrekening.

Achter elkaar contactloos betalen met een betaalpas zonder pincode kan tot een totaalbedrag van €100. Kom je boven die €100, dan vraagt de betaalautomaat voor de veiligheid om je pincode. Zodra je je pincode gebruikt, kun je dus opnieuw achter elkaar contactloos betalen zonder pincode tot een totaalbedrag van €100. Dit geldt ook als je je pincode gebruikt bij bijvoorbeeld een opname van contant geld bij een geldautomaat. De limiet van € 100 kun je zelf naar beneden aanpassen. Hoe je dit kunt regelen, staat op sns.nl. In het buitenland kunnen voor contactloze betalingen met een betaalpas zonder pincode andere limieten gelden. Ook kan het zijn dat je daar vaker je pincode moet intoetsen.

Contactloos betalen staat standaard aan zodra je je betaalpas hebt geactiveerd. Hoe je je betaalpas activeert, staat in de brief die je bij je nieuwe pas krijgt. Wil je contactloos betalen uitzetten? Op sns.nl staat hoe je dit regelt.

Is je betaalpas gestolen of ben je hem kwijt? Meld dat dan zo snel mogelijk bij ons zodat we je betaalpas kunnen blokkeren. Heeft iemand vóór je melding je betaalpas zonder jouw toestemming voor contactloze betalingen zonder pincode gebruikt? Dan vergoeden we de bedragen die tot het moment van je melding zijn afgeschreven.
We kunnen de maximale bedragen die we hierboven noemen (tijdelijk) aanpassen. Als we dit doen, dan lees je dat op sns.nl of op een andere manier.



Als dit logo op je betaalpas staat, is je pas geschikt voor contactloos betalen.



Als dit logo op een betaalautomaat staat, is die automaat geschikt voor contactloos betalen.



Als 1 van deze logo's op je betaalpas staat, dan is je pas geschikt voor online betalen en borgstelling.

Contactloos betalen in het openbaar vervoer

Je betaalpas of mobiele telefoon (als je daarmee contactloos kunt betalen) kun je soms gebruiken om te reizen in het openbaar vervoer. Je kunt dan in- en uitchecken bij de daarvoor geschikte poortjes of paaltjes met het logo 'contactloos betalen'. Er wordt niet om je pincode gevraagd en er gelden geen maximale bedragen.

Door in- en uit te checken met je pas of mobiele telefoon geef je hier toestemming voor:

- Het reserveren van bedragen voor de reizen die je die dag maakt.
- Het afboeken van het totaalbedrag voor de reizen die je op die dag hebt gemaakt.

Aan het einde van de dag worden de bedragen voor alle reizen die je op die manier gemaakt hebt bij elkaar opgeteld en in 1 keer van je rekening afgeschreven. Je ziet dit bedrag op je rekeningoverzicht.

Als je betaalpas wordt geblokkeerd, ingenomen of geweigerd

Je betaalpas kan geweigerd, geblokkeerd of ingenomen worden. Dit kan gebeuren als je:

- 3 keer een foute pincode intoetst.
- van ons de betaalpas niet meer mag gebruiken. Hebben we je een vervangende betaalpas aangeboden en heb je die gebruikt? Dan mag je je oude betaalpas niet meer gebruiken.
- je betaalpas niet op tijd hebt teruggenomen nadat je een geldautomaat hebt gebruikt.
- betaalpas of de geld- of betaalautomaat is beschadigd.

Als je je betaalpas niet terugkrijgt, volg dan de aanwijzingen op het scherm van de geldautomaat en neem direct contact met ons op. Wordt je betaalpas geweigerd of is hij geblokkeerd? Neem dan contact op met SNS Klantenservice via 070 - 35 69 335. Dan hoor je ook direct of we je een vervangende betaalpas aanbieden. Heb je een vervangende betaalpas nodig? Dan kunnen we hier kosten voor rekenen. Of je voor een vervangende pas moet betalen, lees je in de Tarievenwijzer Betalen. De meest recente versie vind je op sns.nl.

Online betalen en borgstelling met een Debit Mastercard en Visa Debit betaalpas

Met betaalpassen met een logo van Debit Mastercard en VISA Debit kun je in Nederlandse en buitenlandse webwinkels online betalen. Hiervoor vul je op de website de gegevens van je betaalpas in.

Ook kun je op die manier met deze betaalpassen een waarborg verstrekken (borgstelling) voor bijvoorbeeld het huren van een auto of het reserveren van een hotel. De partij aan wie je online betaalt of een borg verstrekt, noemen wij de 'Ontvanger'. Met de betaalpassen van Maestro en V Pay is online betalen en borgstelling niet mogelijk.

Wat je moet weten over online betalen en borgstelling

- Online betalen en borgstelling kan alleen met een standaard betaalpas en niet met een betaalpas met een beperkte limiet voor kinderen onder 12 jaar.
- Online betalen en borgstelling met de betaalpas staat standaard uit. Je kunt dit eenvoudig aan- en uitzetten in Mijn SNS en de SNS App. Ben je nog geen 18? Dan kan alleen een wettelijk vertegenwoordiger dit aan- en uitzetten. Je moet dan wel over een standaard betaalpas beschikken.
- Online betalen en borgstelling vallen onder de instellingen van je betaalpas. Er is één totale paslimiet voor online betalingen, borgstellingen en betaalautomaat betalingen samen.

- Wil je op een niet-Europese website een betaling doen of borgstelling verstrekken, dan moet je je betaalpas aanzetten voor betalen in het buitenland.
- Voor online betalen en borgstelling gelden de op je betaalpas ingestelde standaard limieten voor betalen met je betaalpas binnen en buiten Europa. Je kunt een tijdelijk verhoogde limiet niet voor online betalen en borgstelling gebruiken.
- Online betaalopdrachten kunnen enkele, periodieke of termijnbetalingen zijn. Ze worden afgeschreven op het moment dat de Ontvanger de betaalopdracht bij SNS aanlevert. Betalingen worden alleen uitgevoerd als de bestedingsruimte op je betaalrekening en de limiet van je betaalpas daarvoor voldoende is.
- Je kunt een borgstelling online of via een betaalautomaat verstrekken. De bestedingsruimte op je betaalrekening en de limiet van je betaalpas moeten hiervoor voldoende zijn. De waarborgsom wordt op de bestedingsruimte van je betaalrekening gereserveerd. Je kunt het bedrag van de reservering dan voor maximaal 31 dagen niet gebruiken voor andere betalingen, overboekingen, incasso's, geldopnames en dergelijke. Binnen deze termijn kan de Ontvanger eventueel verschuldigde kosten tot maximaal het gereserveerde bedrag door SNS van je betaalrekening af laten schrijven. Na maximaal 31 dagen vervalt de reservering automatisch en kan je weer over het (resterende) bedrag van de reservering beschikken.

Zo werkt het

- Voor online betalen en borgstelling doorloop je deze stappen:
  - Je kiest voor betalen of borgstellen met een betaalpas op de website van de Ontvanger.
  - Je vult op de website de gegevens in die op je betaalpas staan, zoals het 16-cijferige kaartnummer, de 3-cijferige CVC-code (Mastercard) of CVV-code (VISA) en de vervaldatum. Daarna geef je opdracht voor de online betaling of borgstelling.
  - Om veiligheidsredenen kunnen we je vragen om de betaling of borgstelling via Mijn SNS of de SNS App te bevestigen. Of wij dit vragen is bijvoorbeeld afhankelijk van de hoogte van het bedrag en het land van de Ontvanger.
- Na je opdracht en eventuele bevestiging via Mijn SNS of de SNS App is de betaling of borgstelling definitief en kan je deze bij ons niet meer intrekken. Is de betaalopdracht een termijnbetaling of periodieke betaling, dan geldt dit ook voor de nog uit te voeren betalingen in de toekomst. Voor het wijzigen of intrekken daarvan neem je contact op met de Ontvanger.

KAARTNUMMER
Dit is een uniek 16-cijferig nummer dat op de Debit Mastercard- en Visa Debit betaalpassen staat. Dit wordt ook wel PAN-nummer genoemd (Primary Account Number).

CVC-/CVV-CODE
Dit zijn afkortingen voor de 3-cijferige Card Verification Code (Debit Mastercard) en Card Verification Value (VISA Debit).

Als je het niet eens bent met een afschrijving

Ben je het niet eens met een afgeschreven termijnbetaling of periodieke betaling dan kan je alleen terugbetaling bij ons vragen als:

- het bedrag nog niet bekend was toen je met de opdracht op deze manier te betalen instemde, en
- het bedrag hoger is dan je redelijkerwijs had kunnen verwachten (hiermee wordt niet de wisselkoers bedoeld) en/of de termijn(en) en de periode(s) van afschrijving niet overeenkomen met de afspraken die je met de Ontvanger hebt gemaakt, en
- je met de Ontvanger contact hebt opgenomen om tot een oplossing te komen, en
- je ons binnen acht weken nadat het bedrag van de betaling van je rekening is geboekt, vraagt om terugbetaling.

Als wij dit vragen, moet je kunnen aantonen dat aan deze voorwaarden is voldaan.

Kunnen we je betaalpas blokkeren?

Als we het nodig vinden, kunnen we je betaalpas blokkeren. Dat kan bijvoorbeeld:

- vanwege de veiligheid.
- als we denken dat het om fraude of niet-toegestaan gebruik van de betaalpas gaat.
- als je rood mag staan en we denken dat je ons niet meer kunt terugbetalen.

Hoeveel kun je contant opnemen of betalen met je betaalpas?
Met je betaalpas kun je een maximumbedrag per dag pinnen. Wij kunnen het maximumbedrag tijdelijk of blijvend verlagen, bijvoorbeeld als veiligheidsmaatregel. We laten je dit dan natuurlijk weten. Je kunt ook zelf je pinlimiet verlagen. Wil je een keer een grotere uitgave doen? Dan kun je voor 1 dag je pinlimiet ook verhogen. Je pinlimiet aanpassen doe je via Mijn SNS of in de SNS Winkel. Hoeveel je kunt pinnen en hoe hoog je extra limiet voor 1 dag kan zijn, vind je op sns.nl.

Wanneer wordt een contante geldopname en betaling bij een betaalautomaat afgeschreven?
We schrijven bedragen meestal meteen af van je betaalrekening. Soms schrijven we het bedrag pas later af. Bijvoorbeeld als je betaalt in het buitenland. We reserveren het bedrag dan wel meteen. Dat betekent dat je nog niet meteen in Mijn SNS of op je papieren rekeningafschrift ziet dat het bedrag is afgeschreven. Ook is het saldo nog niet aangepast. Het bedrag dat je hebt betaald, telt wel mee voor het totale bedrag dat je kunt uitgeven. Na een aantal dagen zie je de overboeking op je papieren rekeningafschrift en is ook je saldo bijgewerkt.

Hoe lang is je betaalpas geldig?
Je betaalpas is beperkt geldig. Op je betaalpas zie je tot welke datum deze geldig is. We kunnen de geldigheidsduur van je betaalpas verkorten of verlengen. Soms is het nodig om je betaalpas eerder te vervangen, bijvoorbeeld bij nieuwe technische ontwikkelingen. Natuurlijk laten we je dat dan weten.

Zo ga je veilig en zorgvuldig om met je betaalpas
Als je je houdt aan de veiligheidsregels loop je minder kans slachtoffer te worden van fraudeurs. De Uniforme veiligheidsregels particulieren vind je in hoofdstuk 6. Lees dat hoofdstuk goed, want daarin vind je alle regels over veilig bankieren en wat je daar zelf voor moet doen. De regels die speciaal voor je betaalpas gelden, vind je ook hieronder.

Houd je beveiligingscodes geheim
Denk hierbij aan het volgende:
- Zorg ervoor dat **iemand anders** je beveiligingscodes nooit te weten kan komen. Met je beveiligingscode bedoelen we je eigen pincode die bij je betaalpas hoort.
- Je mag je pincode alleen zelf gebruiken en alleen op de manier die wij aangeven.
- Schrijf of sla je pincode niet op. Kun je je pincode echt niet onthouden? Dan mag je die alleen bewaren in een vorm die alleen door jou is te ontcijferen. Bewaar in dit geval die informatie niet bij je betaalpas.
- Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als je je pincode intikt.
- Geef nooit je pincode door per telefoon, via e-mail of op een andere manier dan we met je hebben afgesproken. Je mag je pincode dus alleen gebruiken bij een betaal- of geldautomaat. Geef dus ook nooit je pincode door als je telefonisch, via e-mail of persoonlijk wordt benaderd door iemand die zegt dat hij medewerker van SNS is. We vragen je nooit op die manier om je pincode.

NIEMAND OF IEMAND ANDERS
Het klinkt misschien logisch, maar met niemand of iemand anders bedoelen we ook echt niemand. Dus ook niet iemand die je vertrouwt zoals je partner, kinderen, familie, vrienden, huisgenoten of bezoekers. Ook medewerkers van SNS vragen nooit naar je pincode.

Zorg ervoor dat je betaalpas nooit door iemand anders gebruikt wordt
Denk hierbij aan het volgende:
- Laat je niet afleiden als je je betaalpas gebruikt. Controleer ook altijd of je je eigen betaalpas terugkrijgt als je hem gebruikt hebt.
- Berg je betaalpas altijd op een veilige plaats op. Zorg ervoor dat je hem niet gemakkelijk kunt verliezen. Controleer regelmatig of je je betaalpas nog hebt.

Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op
Denk hierbij aan het volgende:
- Neem in de volgende gevallen in elk geval direct contact met ons op:
  - je hebt je betaalpas niet meer of weet niet waar deze is.
  - je weet of denkt dat iemand anders je pincode kent of heeft gebruikt.
  - je ziet dat er bedragen van je betaalrekening zijn afgeschreven waarvoor je geen toestemming hebt gegeven.
- Neem ook direct contact met ons op als je iets vreemds of ongebruikelijks ziet als je je betaalpas gebruikt.

We kunnen je betaalpas blokkeren om (verdere) schade te voorkomen. Geven we je aanwijzingen, bijvoorbeeld om nieuwe incidenten te voorkomen? Dan moet je die aanwijzingen opvolgen. Ook dan vragen we je nooit om je pincode.

2 Overschrijvingsformulier

Wat is een overschrijvingsformulier?

Een papieren overschrijvingsformulier is een formulier waarmee je geld kunt overboeken naar een andere rekening.

> **LET OP**
> In dit hoofdstuk hebben we het over papieren overschrijvingsformulieren. Het gaat dus niet om de overschrijvingsformulieren die je via Mijn SNS kunt gebruiken. Zie daarvoor de Voorwaarden Mijn SNS.

Hoe betaal je met een overschrijvingsformulier?

Betalen met een overschrijvingsformulier doe je door het formulier volledig in te vullen, te ondertekenen en naar ons op te sturen. Daarmee geef je aan dat je akkoord gaat met de betaalopdracht. Stuur het overschrijvingsformulier naar:

SNS
Postbus 10039
3505 AA Utrecht

Veilig en zorgvuldig omgaan met overschrijvingsformulieren

Je moet veilig en zorgvuldig omgaan met overschrijvingsformulieren. Zo moet je onder andere je overschrijvingsformulieren altijd veilig bewaren en gebruiken. Je moet het ons direct laten weten als je je overschrijvingsformulieren kwijt bent, als ze zijn gestolen of als je denkt dat iemand anders ze heeft gebruikt. Dat doe je door ons te bellen via 070 - 35 69 335.

Intrekken opdracht

Heb je een papieren betaalopdracht naar ons toegestuurd? Dan kun je die niet meer intrekken.

3 Automatische incasso

Wat is een incasso?

Met een incasso laat je een bedrijf automatisch een bedrag van je betaalrekening afschrijven. Bijvoorbeeld je energiebedrijf of verzekeraar. Een incasso op je betaalrekening regel je met een machtiging voor incasso. Hiermee geef je een bedrijf schriftelijk of digitaal toestemming het bedrag van je rekening af te schrijven. Op de machtiging geeft het bedrijf aan of het een eenmalige incasso of een doorlopende incasso is, bijvoorbeeld iedere maand. Het bedrijf dat je machtigt, vraagt ons vervolgens het aangegeven bedrag over te maken naar zijn betaalrekening. Met de afgegeven machtiging aan het bedrijf geef je ons ook toestemming om dat te doen.

Met een incasso wordt een bedrag in euro's overgemaakt naar een bank in Nederland, een ander land van de Europese Economische Ruimte (EER), Zwitserland of Monaco.

Regels voor incasso

- Je kunt een machtiging voor een incasso alleen schriftelijk of digitaal afgeven aan een bedrijf.
- Bij een incasso krijg je bericht voordat een bedrag wordt afgeschreven. Het bedrijf dat het bedrag incasseert, laat je dit uiterlijk 2 weken van tevoren weten. Je kunt met het bedrijf ook een andere termijn afspreken. Of stel in Mijn SNS in dat we je een e-mail sturen als er een automatische incasso afgeschreven gaat worden.
- Je kunt een incasso in Mijn SNS weigeren tot 11.00 uur op de incassodatum. Daarna kun je in Mijn SNS een al afgeschreven bedrag door ons laten terugboeken.
- Je kunt ook telefonisch vooraf een incasso weigeren via telefoonnummer 070 - 35 69 335. Dat kan tot 15.00 uur op de laatste werkdag voor de incassodatum. Geef je op een later tijdstip telefonisch een opdracht tot weigeren? Dan verwerken we deze als een terugboeking. Het bedrag schrijven we dan wel af, maar staat binnen 10 werkdagen weer op je betaalrekening.

Een incasso terugboeken

Bij incasso's kun je een al afgeschreven bedrag door ons laten terugboeken. Dat moet je wel binnen 8 weken na de incassodatum doen. Je regelt het in Mijn SNS of je geeft het telefonisch aan ons door op 070 - 35 69 335. Je hoeft ons geen reden te geven waarom je een incasso wilt laten terugboeken. Heb je ons op tijd en op de juiste manier opdracht gegeven een incasso terug te boeken? Dan boeken we het bedrag binnen 10 werkdagen terug op je betaalrekening.
Ook wij kunnen een incasso weigeren of binnen 5 werkdagen terugboeken, bijvoorbeeld als je meer rood staat dan we hebben afgesproken. Je staat dan namelijk 'ongeoorloofd' rood. Dat zie je dan terug op je papieren rekeningafschrift of in Mijn SNS.

> **TIP**
> De meeste incasso's kun je zelf terugboeken in Mijn SNS of telefonisch via 070 - 35 69 335. Dat kan tot 8 weken na de onterechte incasso.

Wat moet je doen bij een onterechte incasso?
Heeft een bedrijf een bedrag van je betaalrekening afgeschreven terwijl het geen geldige machtiging heeft? Dan moet je dit zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 13 maanden na de afschrijving aan ons doorgeven. Dit kan door te bellen 070 - 35 69 335 of door het formulier Navraag doen op sns.nl te gebruiken.

Wat doen we na je melding?
Na je melding onderzoeken we de incasso. We proberen dit onderzoek binnen 16 werkdagen klaar te hebben. We laten je de uitkomst zo snel mogelijk weten. Je krijgt het bedrag terug als we vinden dat er geen geldige machtiging was op het moment dat het bedrag van je betaalrekening is afgeschreven. Ben je door een onterechte incasso rente misgelopen of heb je rente betaald voor rood staan? Dan krijg je die rente terug. De vergoeding van die rente verrekenen we met de rente die je elke maand krijgt of moet betalen. Andere schade vergoeden we niet.

Klachten over het uitvoeren van een incasso
Voert een bedrijf zijn incasso-afspraken met jou niet goed uit? En heb je daar een klacht over? Bespreek dit dan altijd eerst met het bedrijf zelf. Kom je er met het bedrijf niet uit, neem dan contact met ons op.

Een incasso stoppen
Wil je niet (meer) dat een bedrag automatisch van je betaalrekening wordt afgeschreven? Dan kun je je machtiging intrekken of een incasso blokkeren.

Je machtiging intrekken
Wil je dat een bedrijf niet meer automatisch een bedrag van je betaalrekening mag afschrijven? Dan kun je de machtiging intrekken die je aan een bedrijf hebt gegeven. Dat regel je bij dat bedrijf. Wij kunnen dat niet voor je doen.

Incasso's toestaan of blokkeren
Je kunt op 2 manieren omgaan met Europese incasso's op je betaalrekening:

1 **Incasso's toestaan**
De bedrijven die je hebt gemachtigd kunnen geld van je betaalrekening afschrijven. De bedrijven die geen geld van je rekening mogen afschrijven, blokkeer je. Je kunt ook een specifieke machtiging voor een incasso blokkeren.

2 **Incasso's niet toestaan**
Met deze instelling op je betaalrekening kunnen bedrijven geen geld van je rekening afschrijven. Alleen de bedrijven die je op je goedkeuringlijst zet, mogen dat wel doen.
Let op: Je kunt hier alleen voor kiezen als je ook Mijn SNS hebt.

Incasso's toestaan
Bedrijven die een machtiging van jou hebben ontvangen, kunnen met een incasso geld van je betaalrekening afschrijven. Dit is de standaard instelling op je rekening. Wordt er zonder jouw toestemming toch geld van je betaalrekening afgeschreven? Dan kun je de incasso zelf blokkeren op sns.nl of in Mijn SNS bij 'Incasso overzicht'. Je kunt het ook telefonisch aan ons doorgeven op 070 - 35 69 335. We zorgen er dan binnen een paar werkdagen voor dat het bedrijf geen bedragen meer kan afschrijven van je betaalrekening.

Bedrijf of specifieke incasso blokkeren
Je blokkeert een bedrijf voor incasso's door de Incassant ID van het bedrijf aan ons door te geven. Als een bedrijf met meerdere incasso's geld van je betaalrekening afschrijft en je wilt niet alle incasso's blokkeren, dan kun je ook een specifieke machtiging voor incasso blokkeren. In dat geval geef je niet alleen de incassant ID, maar ook het machtigingskenmerk aan ons door. Dit kan bijvoorbeeld handig zijn als je verzekeraar meerdere premies van je betaalrekening afschrijft.
Alle incasso's die je hebt geblokkeerd vind je in Mijn SNS op de blokkadelijst onder 'Mijn incassolijst'. Hef je de blokkade op? Dan kan het bedrijf weer geld afschrijven van je betaalrekening.

Een land (de)blokkeren
Je kunt ook alle incasso's uit een land (de)blokkeren. Je geeft dan de landcode waarvoor je dit wilt instellen aan ons door. Zo (de) blokkeer je alle bedrijven met deze landcode in het rekeningnummer. Je regelt dit op sns.nl of telefonisch 070 - 35 69 335.

Incasso's niet toestaan
Heb je Mijn SNS? Dan kun je in plaats van standaard alle incasso's op je betaalrekening toe te staan op je rekening standaard alle incasso's blokkeren. Je zet dan alleen de bedrijven die wel geld van je betaalrekening mogen afschrijven op je goedkeuringslijst in Mijn SNS. Dit kunnen ook specifieke machtigingen voor een incasso zijn. Let op: Heb je eerder incassoblokkades en/of landenblokkades ingesteld? Dan vervallen deze als je kiest voor deze instelling op je betaalrekening.

Een onbekende incasso-opdracht
Ontvangen we een incasso-opdracht van een bedrijf dat nog niet op je goedkeuringslijst in Mijn SNS staat? Dan sturen we je hierover een e-mail. Deze e-mail gaat naar iedere Mijn SNS-contracthouder waaraan jouw rekening is gekoppeld. Bijvoorbeeld de rekeninghouder en mederekeninghouder. Mag deze incasso wel van je rekening worden afgeschreven? Dan voeg je deze in Mijn SNS toe aan je lijst. Dit kan tot uiterlijk 11.00 uur op de incassodatum.

Een bedrijf of machtiging verwijderen
Je kunt in Mijn SNS een bedrijf of machtiging voor incasso die op je incassolijst staat altijd verwijderen.

Incasso's beperken of aanpassen
Machtigingen voor incasso's kun je ook beperken door een maximumbedrag voor de incasso in te vullen en/of het maximaal aantal incasso's per maand op te geven. Het instellen van een beperking is mogelijk in Mijn SNS of op sns.nl. Je kunt het ook telefonisch aan ons doorgeven op 070 - 35 69 335.
Als je wisselt van instelling tussen een blokkade- en goedkeuringslijst blijven je ingestelde beperkingen hetzelfde.

Heb je Mijn SNS? Dan kun je ook een einddatum opgeven. In Mijn SNS vind je hier meer informatie over.

Wanneer mogen wij een incasso blokkeren?
Ook wij kunnen je betaalrekening blokkeren voor incasso's. Dit mag voor incasso's naar bepaalde rekeningen, maar ook voor alle incasso's. We kunnen zelf bepalen wanneer we dit doen, bijvoorbeeld als je ongeoorloofd rood staat. Als we dit doen, melden we je dit natuurlijk zo snel mogelijk. Is je betaalrekening door ons geblokkeerd voor incasso's? Dan kun je geen goedkeuringslijst maken.

Digitaal machtigen
Heb je Mijn SNS en een inlogmiddel om betaalopdrachten te kunnen geven? Dan kun je naast iemand schriftelijk machtigen ook digitaal een machtiging voor incasso afgeven. Je geeft een digitale incassomachtiging af via 'Incassomachtingen via uw bank'. Alle bedrijven die hieraan deelnemen kunnen deze digitale incassomachtigingen aanbieden, bijvoorbeeld via hun website. Een digitale machtiging onderteken je met je inlogmiddel. Daarmee geef je aan dat bedrijf de machtiging af.

Maak je in Mijn SNS gebruik van een blokkade- of goedkeuringslijst? Dan geldt bij het afgeven van een digitale machtiging:
- Had je het bedrijf eerder geblokkeerd? Dan halen wij het bedrijf na jouw ondertekening automatisch van je blokkadelijst. Door het ondertekenen van de digitale machtiging met je inlogmiddel, geef je ons hiervoor toestemming.
- Maak je gebruik van een goedkeuringslijst? Dan plaatsen we, nadat je je keuze hebt bevestigd, de machtiging automatisch op je goedkeuringslijst. Door het ondertekenen van de digitale machtiging met je inlogmiddel, geef je ons hier toestemming voor.

Je kan een incassomachtiging ook nog op een andere manier digitaal ondertekenen. Dit doe je met iDIN Ondertekenen. Hoe iDIN Ondertekenen werkt, en wat je daarvoor nodig hebt, lees je in de voorwaarden voor Mijn SNS.

Let op! Als je met iDIN Ondertekenen je incassomachtiging ondertekent, worden je blokkadelijst en de goedkeuringslijst niet automatisch bijgewerkt. Dat moet je dan zelf doen.

Wil je een digitale machtiging intrekken of wijzigen? Dan regel je dat bij het bedrijf waaraan je de machtiging hebt afgegeven. Wij kunnen dat niet voor je doen.

4 Mijn SNS

Met Mijn SNS kun je internetbankieren. Ook kun je de SNS App gebruiken. Met Mijn SNS kun je bijvoorbeeld geld overboeken en bekijken hoeveel geld je op je betaalrekening hebt. Als je Mijn SNS hebt, krijg je geen papieren rekeningafschriften. Tenzij we iets anders met je hebben afgesproken.

Bij Mijn SNS horen inlogmiddelen die we je ter beschikking stellen. Die gebruik je om in te loggen in Mijn SNS, maar ook om opdrachten aan ons te ondertekenen. Je leest er meer over in de Voorwaarden Mijn SNS. Je leest daar ook welke afspraken er gelden voor Mijn SNS en hoe je veilig kunt bankieren met Mijn SNS.

5 Emergency Cash (noodgeld)

Gaat je betaalpas in het buitenland kapot, is hij gestolen of ben je hem kwijt? Dan kun je wereldwijd in de meeste landen contant geld ophalen. Dat noemen we Emergency Cash of noodgeld.

Hoe werkt Emergency Cash?

Emergency Cash regelen bestaat uit 2 delen: telefonisch bestellen van het geld en tekenen voor ontvangst als je het geld ophaalt. Die 2 stappen samen betekent dat je ons opdracht geeft Emergency Cash voor je te regelen. Emergency Cash bestellen werkt zo:

- Je bestelt Emergency Cash telefonisch bij ons. We reserveren het bedrag op je rekening. Dat betekent dat we het bedrag nog niet van je rekening afschrijven. Het gaat wel af van de **bestedingsruimte op je rekening**. Het bedrag dat we reserveren, is altijd in euro's
- We spreken met je af waar je je Emergency Cash kunt ophalen. Je krijgt instructies over het ophalen van het geld. Bijvoorbeeld dat je je moet identificeren als je je Emergency Cash ophaalt. Het is belangrijk dat je deze instructies goed opvolgt. Als je je geld ophaalt, moet je tekenen voor ontvangst. Met deze ondertekening geef je definitief je betaalopdracht. Dat betekent dat je het bedrag aan Emergency Cash krijgt en dat we het bedrag van je betaalrekening gaan afschrijven.

WAT BEDOELEN WE MET BESTEDINGSRUIMTE?

Je bestedingsruimte is het saldo op je betaalrekening, plus het bedrag dat je eventueel rood mag staan.

Wanneer kun je Emergency Cash bestellen?

Emergency Cash bestellen kun je bestellen als

- je een betaalpas hebt van een betaalrekening waarvan je (mede)rekeninghouder bent of waarop je gevolmachtigde bent.
- je betaalpas geblokkeerd is.
- je in het buitenland bent.
- we Emergency Cash voor je kunnen regelen in het land waar je bent.
- je genoeg geld op je betaalrekening hebt voor het bedrag dat je bestelt aan Emergency Cash.
- je je bij het ophalen van het geld kunt identificeren met een geldig identiteitsbewijs.

Voldoe je niet aan 1 van deze voorwaarden? Dan kun je geen Emergency Cash bestellen.

Gebruik van andere bedrijven

Voor het regelen van Emergency Cash gebruiken we andere bedrijven. Bijvoorbeeld het geldkantoor waar je in het buitenland je geld ophaalt.

Hoeveel Emergency Cash kun je bestellen?

Je bepaalt zelf welk bedrag aan Emergency Cash je nodig hebt. Er is wel een maximumbedrag. Hoeveel dat is, lees je op sns.nl. Ook hangt de maximale hoogte van het bedrag af van het land waar je bent en van het bedrijf waar je je geld ophaalt. Als je Emergency Cash bestelt, vertellen we je hoeveel Emergency Cash je kunt opnemen. Als je in een land bent waar je geen Emergency Cash kunt opnemen, hoor je dat ook.

Hoe vaak kun je Emergency Cash bestellen?

We kunnen een maximum stellen aan het aantal keer dat je in een bepaalde periode Emergency Cash bestelt.

Wanneer wordt het bedrag afgeschreven?

Het bedrag dat je aan Emergency Cash opneemt, wordt niet altijd direct na het ophalen van je betaalrekening afgeschreven. Dat kan even duren, maximaal 1 maand. Tot het bedrag echt wordt afgeschreven, staat het als reservering op je betaalrekening. Dat zie je niet in je saldo of op je rekeningoverzicht. Je moet dus zelf goed in de gaten houden hoeveel je nog te besteden hebt.

Omwisselen van euro's
Heb je geld nodig in een andere geldsoort dan de euro? Dan wordt het bedrag omgewisseld in de geldsoort die je nodig hebt. Daarbij wordt de wisselkoers gebruikt die op het moment van afhalen op die plek geldt. Het bedrag wordt wel gewoon in euro's van je betaalrekening afgeschreven.

Kosten
We kunnen kosten rekenen voor het regelen van Emergency Cash. Deze kosten staan in de Tarievenwijzer Betalen op sns.nl.

Wanneer krijg je geen Emergency Cash?
We kunnen jouw bestelling van Emergency Cash weigeren. Dat kunnen we bijvoorbeeld doen als je niet aan de eerder genoemde voorwaarden voldoet. Die lees je in dit hoofdstuk bij 'wanneer kun je Emergency Cash bestellen'.

6 Veilig bankieren en betalen (Uniforme veiligheidsregels particulieren)

De Betaalvereniging Nederland (BVN) heeft samen met de Nederlandse banken regels opgesteld voor veilig elektronisch bankieren. Deze veiligheidsregels gelden voor particuliere klanten van alle Nederlandse banken. De veiligheidsregels vind je op veiligbankieren.nl. We hebben van deze uniforme veiligheidsregels onze eigen versie voor Mijn SNS gemaakt.

> **TIP**
> Kijk ook regelmatig op sns.nl voor meer informatie en tips over veilig bankieren en het voorkomen van fraude en misbruik.

Waarover gaan de veiligheidsregels?
Elektronisch bankieren en elektronisch betalen moeten veilig zijn. Denk aan het regelen van je dagelijkse bankzaken via internetbankieren en/of mobiele bankapps, het betalen bij betaalautomaten in winkels en het opnemen van geld bij de geldautomaat. Wij hebben hierin een belangrijke taak, maar jij ook. Wat je moet doen, lees je in deze veiligheidsregels.

Waarom is het belangrijk dat je je houdt aan de veiligheidsregels?
Je vermindert de kans dat je slachtoffer wordt van fraudeurs sterk als je de regels opvolgt. Het is voor consumenten wettelijk geregeld dat een bedrag, dat zonder je toestemming van je betaalrekening is afgeschreven, door ons wordt vergoed. We zijn echter niet altijd verplicht dat bedrag aan je te vergoeden. Wanneer je je aan de onderstaande 5 veiligheidsregels houdt, loop je niet het risico dat de gehele schade voor je eigen rekening komt.

Wat moet je doen?
1. Houd je beveiligingscodes geheim.
2. Zorg ervoor dat je betaalpas nooit door iemand anders gebruikt wordt.
3. Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die je gebruikt voor je bankzaken.
4. Controleer je betaalrekening.
5. Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op.

Houd je beveiligingscodes geheim
Denk hierbij aan het volgende:
- Zorg ervoor dat je beveiligingscodes nooit bij een ander bekend worden.
- Beveiligingscodes zijn niet alleen de pincode die je in combinatie met je betaalpas gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die je moet gebruiken om elektronische betalingen te doen. Of de codes die je gebruikt voor internetbankieren en mobiele bankapps.
- Je mag deze beveiligingscodes alleen zelf gebruiken en op de manier die wij aangeven. Meer informatie hierover vind je onder meer in de andere hoofdstukken van dit reglement en de Voorwaarden Mijn SNS.
- Schrijf of sla de codes niet op. Kun je ze echt niet onthouden? Dan mag je ze alleen bewaren in een vorm die alleen door jou is te ontcijferen. Bewaar in dit geval die versleutelde informatie niet bij je betaalpas of bij apparatuur waarmee je je bankzaken regelt.
- Kun je zelf een beveiligingscode kiezen? Zorg er dan voor dat die niet gemakkelijk te raden is. Kies bijvoorbeeld geen geboortejaar, naam van een familielid of postcode.
- Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als je je beveiligingscodes intikt. Daarbij gaat het niet alleen om je pincode. Het geldt ook voor alle andere codes die je gebruikt om elektronische betalingen te doen en/of gebruik te maken van internetbankieren en mobiele bankapps.

- Geef nooit een beveiligingscodes door per telefoon, via e-mail of op een andere manier dan we met je hebben afgesproken. Geef dus ook nooit een beveiligingscode door als je telefonisch, via e-mail of persoonlijk wordt benaderd door iemand die zegt dat hij medewerker van SNS is of van een andere dienstverlener, zoals een computerbeveiligingsbedrijf. Wij of andere dienstverleners vragen je nooit op die manier om je beveiligingscodes.

NIEMAND OF IEMAND ANDERS

Het klinkt misschien logisch, maar met niemand of iemand anders bedoelen we ook echt niemand. Dus ook niet iemand die je vertrouwt zoals je partner, kinderen, familie, vrienden, huisgenoten of bezoekers. Ook medewerkers van SNS vragen nooit naar je pincode.

Zorg ervoor dat je betaalpas nooit door een ander gebruikt wordt

Denk hierbij aan het volgende:

- Laat je niet afleiden als je je betaalpas gebruikt en controleer of je je eigen betaalpas daarna terugkrijgt.
- Berg je betaalpas altijd op een veilige plaats op. Zorg ervoor dat je hem niet gemakkelijk kunt verliezen. Controleer regelmatig of je je betaalpas nog hebt.

Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die je gebruikt voor je bankzaken

Denk hierbij aan het volgende:

- Zorg dat de geïnstalleerde software op de apparatuur die je voor je bankzaken gebruikt, is voorzien van actuele (beveiligings) updates. Bijvoorbeeld op een computer, tablet of smartphone. Geïnstalleerde software is bijvoorbeeld het besturingssysteem en beveiligingsprogramma's zoals virusscanners en firewalls.
- Installeer geen illegale software.
- Beveilig de apparatuur die je gebruikt voor je bankzaken met een toegangscode.
- Zorg ervoor dat onze toepassingen op de apparatuur voor je bankzaken niet door onbevoegden gebruikt kunnen worden. Met toepassingen bedoelen we bijvoorbeeld je digipas, jouw eigen SNS App of de browsercode op je computer.
- Log altijd uit als je klaar bent met het regelen van je bankzaken.

Controleer je betaalrekening

Controleer altijd zo snel mogelijk je elektronische of papieren rekeninginformatie of je afschrijvingen ziet waarvoor je geen toestemming hebt gegeven. Doe dit in ieder geval elke 2 weken als je elektronische rekeninginformatie krijgt. Als je alleen papieren rekeninginformatie krijgt, controleer deze dan in ieder geval binnen 2 weken na ontvangst. Ontstaat er schade voor ons omdat het voor jou enige tijd echt niet mogelijk was je rekeninginformatie te controleren? Dan kunnen we je vragen aan te tonen dat dit in alle redelijkheid echt niet kon.

Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op

Neem in de volgende gevallen in elk geval meteen contact met ons op:

- Je hebt je betaalpas of inlogmiddel niet meer of weet niet waar deze is.
- Je weet of vermoedt dat iemand anders je beveiligingscode kent of weet waar deze is.
- Je weet of vermoedt dat iemand anders je beveiligingscode kent of heeft gebruikt.
- Je ziet dat er bedragen van je betaalrekening zijn afgeschreven waarvoor je geen toestemming hebt gegeven.
- Je hebt je apparaat met je inlogmiddel niet meer.
- Als je iets vreemds of ongebruikelijks ziet bij het elektronisch betalen of het online regelen van je bankzaken. Bijvoorbeeld een andere manier van inloggen.

Heb je eerst je app of inlogmiddel verwijderd voordat je je apparaat aan iemand hebt gegeven? Dan hoef je niet te melden dat je je apparaat niet meer hebt.

We kunnen je beveiligingscodes blokkeren om (verdere) schade te voorkomen. Geven we je aanwijzingen, bijvoorbeeld om nieuwe incidenten te voorkomen? Dan moet je die aanwijzingen opvolgen. Ook dan vragen we je nooit om beveiligingscodes.

Extra veiligheidsregels

Als het nodig is, kunnen we extra veiligheidsmaatregelen invoeren. Bijvoorbeeld in geval van fraude. Het is belangrijk dat je je aan die extra regels houdt.

7 Diefstal, verlies of misbruik van je hulpmiddel (aansprakelijkheid)

Ben jij een hulpmiddel kwijt of is het gestolen en is er misbruik van gemaakt? Of is er misbruik gemaakt van een hulpmiddel of de **beveiligingscode** die daarbij hoort zonder dat je het hulpmiddel kwijt bent? Of denk je dat er misbruik van gemaakt gaat worden? Dan moet je dat direct aan ons melden. Dat is belangrijk omdat we de schade door misbruik dan zoveel mogelijk kunnen tegengaan. Heb je een gevolmachtigde op je betaalrekening? En is de gevolmachtigde een hulpmiddel kwijt, is het gestolen of is er misbruik van gemaakt? Dan moet hij dat direct aan ons melden. Wie er wanneer aansprakelijk is voor de schade lees je in dit hoofdstuk.

BEVEILIGINGSCODE
Alle persoonlijke codes die bij je hulpmiddelen horen. Bijvoorbeeld je pincode of inlogcode voor Mijn SNS of de SNS App.

Onze en jouw aansprakelijkheid voordat misbruik is gemeld

Zijn er door diefstal, verlies of misbruik van je hulpmiddel bedragen van je betaalrekening afgeschreven waarvoor jij geen toestemming hebt gegeven? Dan is het belangrijk dat dit direct aan ons wordt gemeld. Zijn de veiligheidsregels in hoofdstuk 6 nageleefd? Dan vergoeden we de bedragen die zonder jouw toestemming van je betaalrekening zijn afgeschreven.

Onze aansprakelijkheid nadat misbruik is gemeld

Zodra misbruik bij ons is gemeld, nemen we meteen maatregelen. We blokkeren dan bijvoorbeeld het hulpmiddel waar het om gaat. Worden er dan toch nog bedragen onterecht van je betaalrekening afgeschreven? Dan zijn wij daarvoor aansprakelijk. Voorwaarde is wel dat het direct wordt gemeld nadat jij of je gevolmachtigde weet of kon weten dat er door misbruik bedragen van jouw betaalrekening zijn afgeschreven.

Controleer daarom altijd zo snel mogelijk je bij- en afschrijvingen in Mijn SNS of op je papieren rekeningafschriften. Doe dit in ieder geval elke 2 weken als je Mijn SNS gebruikt. Bij papieren rekeningafschriften doe je dat binnen 2 weken nadat je een afschrift hebt gekregen. Ontstaat er schade voor ons omdat het voor jou enige tijd echt niet mogelijk was je rekeninginformatie te controleren? Dan kunnen we je vragen aan te tonen dat dit in alle redelijkheid echt niet kon.

TIP
Heb je de SNS App? Dan kun je in de app ook je bij- en afschrijvingen controleren.

Wanneer ben je zelf aansprakelijk?

Je bent zelf aansprakelijk als er misbruik is geweest door opzet, fraude, grove nalatigheid van jou, je mederekeninghouder of je gevolmachtigde. Als daardoor bedragen onterecht van je betaalrekening zijn afgeschreven, vergoeden we die bedragen dus niet. Ook niet de bedragen die zijn afgeschreven in de periode voordat je het misbruik aan ons hebt gemeld.

Als je het niet met ons eens bent

Wij onderzoeken zorgvuldig of het gaat om fraude, opzet of grove nalatigheid. De uitkomst van dat onderzoek laten we je weten. Ben je het niet met ons eens? Dan kun je een klacht bij ons indienen. In hoofdstuk 25 lees je hoe je dat doet.

Wat je moet weten over betalen

8 Hoe snel wordt je betaling verwerkt?

Hoe snel het geld op de betaalrekening van de ontvanger staat, hangt af van de betaalopdracht die je geeft. Ook het moment waarop je de opdracht geeft en wij die ontvangen, bepaalt de snelheid. Daarnaast hangt het er ook vanaf hoe snel de bank van de ontvanger de opdracht verwerkt. En of je overboeking via Instant Payments (Direct Overboeken) wordt verwerkt of niet. Hieronder leggen wij dit verder uit.

a. Betaalopdrachten via Instant Payments

WAT IS INSTANT PAYMENTS?

Met Instant Payments (Direct Overboeken) wordt het geld dat je van je betaalrekening naar iemand anders overboekt binnen 10 seconden op de rekening van die ander bijgeschreven. Dit gebeurt nadat wij je betaalopdracht hebben ontvangen. Ook in het weekend en na werktijd. Dit geldt voor overboekingen in euro's. Binnen Nederland worden al heel veel overboekingen via Instant Payments verwerkt. Per 9 oktober 2025 (of eerder als wanneer wij en andere betaaldienstverleners de betaalsystemen daarvoor gereed hebben) gaat dit gelden voor overboekingen in euro's van en naar betaalrekeningen binnen de (euro) landen van Europa (SEPA).

WAT IS SEPA?

In Europa is een gezamenlijke betaalmarkt. SEPA noemen we dat. SEPA staat voor Single Euro Payments Area. SEPA zijn alle maatregelen om tot een gezamenlijke betaalmarkt in Europa te komen. Een van die maatregelen is het gebruik van IBAN, het rekeningnummer voor alle betalingen binnen Nederland en Europa. IBAN en de nieuwe standaarden voor overboekingen en incasso's gelden alleen voor betalingen in euro's, niet voor betalingen in andere valuta.

Je kunt zelf niet kiezen of je betaalopdracht wel of niet via Instant Payments wordt verwerkt. Uitganspunt is dat overboekingen in euro's binnen SEPA via Instant Payments gaan. Hiervoor hoef je niet extra te betalen. Hoe en wanneer deze overboekingen worden verwerkt hangt af van de manier waarop je de overboeking doet.

Overboekingen via Mijn SNS of de App

Ga je in Mijn SNS of de App een bedrag in euro's van je betaalrekening overboeken naar de betaalrekening van de ontvanger? Log dan in met je inlogmiddel en vul het bedrag, het rekeningnummer en de naam van de ontvanger in.
Na deze stappen controleren wij eerst bij de bank van de ontvanger of het rekeningnummer inderdaad hoort bij de naam die je als ontvanger hebt opgegeven. We laten je in het scherm van je overboeking weten of dit klopt. Deze service heet IBAN-Naam Check.

IBAN-NAAM CHECK

Als je het rekeningnummer (IBAN) en de naam van de ontvanger hebt ingevuld wordt eerst gecontroleerd of die naam inderdaad bij dat rekeningnummer van die betaalrekening hoort. Dat laten we weten in het scherm van je betaalopdracht in Mijn SNS of de App. Bij overboekingen in euro's binnen Nederland gebeurt dit al een tijd. Uiterlijk 9 oktober 2025 (of eerder als technisch mogelijk) werkt deze IBAN-Naam Check voor eurobetalingen naar betaalrekeningen binnen de (euro) landen van Europa (SEPA). Zie ook Hoofdstuk 12 ("Problemen met een betaling") onder het kopje "Controleer altijd je betaalopdracht".

Klopt de naam van de ontvanger bij het rekeningnummer dat je hebt ingevuld? Dan kan je als volgende stap je betaalopdracht met je inlogmiddel goedkeuren en aan ons toesturen. Dat geldt als het moment waarop wij je betaalopdracht ontvangen en gaan uitvoeren. Vanaf dat moment maken wij, als daarvoor genoeg saldo op je rekening staat het bedrag over van je betaalrekening. Ook krijg je in Mijn SNS of de App binnen 10 seconden via ons een bericht van de bank van de ontvanger dat zij het bedrag hebben gekregen en op de rekening van de ontvanger bijschrijven ("Bericht van Ontvangst"). Het bedrag dat wij van je rekening afschrijven verwerken wij meteen in je rekeningoverzicht in Mijn SNS of de App.

Krijg je niet via ons een Bericht van Ontvangst? Dan krijg je daarvan een melding in het scherm van je betaalopdracht in Mijn SNS of de App. En kan je daarin aangeven wat we voor je moeten doen.
Meer over het overboeken van geld in Mijn SNS of de App vind je in ook de Voorwaarden Mijn SNS.

Meer weten over Instant Payments, IBAN-Naam Check en SEPA? Kijk op sns.nl.

Overboekingen met een (papieren) overschrijvingsformulier
Geef je ons met een overschrijvingsformulier (zie hoofdstuk 2) opdracht om een bedrag in euro's over te boeken naar een ontvanger met een betaalrekening binnen de (euro)landen van Europa (SEPA)? Dan verwerken wij die opdracht ook via Instant Payments. Daarbij geldt wel het volgende:

Als tijdstip van ontvangst geldt voor overschrijvingsformulieren het tijdstip waarop wij het overschrijvingsformulier ontvangen op het (post)adres dat in hoofdstuk 2 staat en wij de betaalopdracht in onze systemen hebben ingevoerd. Daarbij kunnen we je niet aangeven of de naam van de ontvanger, die de daarop hebt ingevuld hoort bij het rekeningnummer dat je hebt opgegeven. Controleer dit dus eerst zelf goed voordat je het ingevulde overschrijvingsformulier naar ons toestuurt.

Kun je inloggen op Mijn SNS of de App? Dan sturen we het Bericht van Ontvangst daar naar toe zodra we je betaling verwerken. Heb je geen Mijn SNS maar maak je alleen gebruik van papieren rekeningafschriften? Dan zie je daarin wanneer het bedrag van je rekening is afgeschreven. Dat geldt dan ook als Bericht van Ontvangst dat de bank van de ontvanger het bedrag op zijn of haar betaalrekening heeft bijgeschreven.

b. Wanneer we overboekingen niet via Instant Payments verwerken

Betalingen binnen de Europese Economische Ruimte (EER)

> **EER**
> Welke landen er bij de EER horen vind je op sns.nl.

Boek je een bedrag over in euro's naar een rekeningnummer bij een bank binnen de EER? En kan dat niet via Instant Payments? Nadat we je opdracht hebben ontvangen, zorgen we ervoor dat het geld uiterlijk de volgende werkdag bij de bank van de ontvanger is.

Betalingen naar de rest van de wereld
Hoe lang het bij alle andere betalingen duurt, kunnen we vooraf niet precies zeggen. Het hangt namelijk ook af van de bank van de ontvanger. Het duurt meestal 3 tot 10 werkdagen.

Wanneer duurt een betaling langer?
In de volgende gevallen duurt het langer voordat een bedrag bij de bank van de ontvanger is:
- Geef je op een werkdag je betaalopdracht na 15.30 uur? Of geef je je betaalopdracht in het weekend of op een feestdag? Dan geldt de eerstvolgende werkdag als moment van ontvangst van je opdracht.
- Geef je een betaalopdracht voor een vaste datum? Dan voeren we de betaalopdracht op die vaste datum uit.
- Geef je een schriftelijke betaalopdracht? Dan duurt het uitvoeren ervan altijd maximaal één werkdag langer. Dat is als je een papieren overschrijvingsformulier gebruikt.

9 Bedragen ontvangen

Maakt iemand geld over naar je betaalrekening? Zodra we het geld ontvangen hebben, schrijven we dat bij op je betaalrekening. We kunnen alleen geld bijschrijven op je betaalrekening als we alle informatie hebben gekregen die we daarvoor nodig hebben.

Wanneer staat het geld op je betaalrekening?
Krijgen we het geld op werkdagen voor 18.00 uur binnen? Dan schrijven we het dezelfde dag bij op je betaalreke- ning. Krijgen we het geld op een ander moment binnen? Dan ontvang je het uiterlijk de volgende werkdag. Is de betaling aan jou via Instant Payments ontvangen? Dan staat het bedrag binnen 10 seconden op je rekening en sturen wij binnen die tijd een Bericht van Ontvangst naar de bank van de betaler.

Kosten voor inkomende overboekingen uit het buitenland
Voor bedragen die je uit het buitenland krijgt, kunnen we kosten rekenen. Welke kosten dat zijn, vind je in de Tarievenwijzer Betalen. We houden deze kosten in op het bedrag dat je krijgt. Dat doen we voordat we geld overboeken naar je betaalrekening. Je krijgt dus minder overgemaakt naar je betaalrekening dan iemand aan jou heeft overgemaakt. In Mijn SNS of op je papieren rekeningafschrift zie je welk bedrag we hebben ontvangen en welke kosten je daarvoor hebt betaald.

10 Blokkeren van hulpmiddelen en limiet aanpassen

Bij je betaalrekening horen diverse hulpmiddelen, zoals je betaalpas. Als we denken dat het nodig is, kunnen we deze blokkeren. Je kunt dat hulpmiddel dan tijdelijk of helemaal niet meer gebruiken. We kunnen een hulpmiddel ook **voor een deel** blokkeren.

> **VOORBEELD**
> Bijvoorbeeld het gebruik van je betaalpas in bepaalde landen

Bij sommige hulpmiddelen geldt een maximaal bedrag dat je kunt betalen of opnemen. Dat noemen we een limiet. Ook deze limiet kunnen we aanpassen.

We kunnen een hulpmiddel blokkeren of een limiet aanpassen, bijvoorbeeld als:

- het gaat om de veiligheid.
- we denken dat het om fraude of niet-toegestaan gebruik van je betaalrekening of je hulpmiddel gaat.
- je rood mag staan en we denken dat je ons niet meer kunt terugbetalen.
- je je niet houdt aan de afspraken met ons.

11 Wanneer voeren we je opdracht niet uit?

Geef je een betaalopdracht? Dan voeren we die uit en schrijven we het bedrag van je betaalrekening af. Soms hoeven wij je betaalopdracht niet uit te voeren. Bijvoorbeeld in de volgende situaties:

- Je bestedingsruimte is niet groot genoeg.
- Je betaalopdracht is onduidelijk.
- We denken dat het om fraude of misbruik gaat. Of we denken dat jij niet ingestemd hebt met de betaalopdracht.
- De betaling is in strijd met wet- en regelgeving. Of we denken dat dat zo is.
- Door de betaling gebruik je de rekening op een manier die niet mag. Dat noemen we niet toegestaan gebruik (zie hoofdstuk 14).
- De betaling voldoet niet aan andere voorwaarden of voorschriften van ons.

Als we een betaalopdracht niet uitvoeren, laten we je dat weten. Behalve als dat niet mag volgens de wet.

> **WAT BEDOELEN WE MET BESTEDINGSRUIMTE?**
> Bestedingsruimte is het saldo op je betaalrekening, plus het bedrag dat je eventueel rood mag staan, min het bedrag aan reserveringen.
>
> **Let op:** soms reserveren we bedragen op je betaalrekening die nog niet in je saldo zijn verwerkt. Bijvoorbeeld:
> Op vakantie in Turkije geef je op donderdag €400 uit. Als je op vrijdag terugkomt van je vakantie zie je €500 op je betaalrekening staan. Op je betaalrekening mag je €500 rood staan. Op zaterdag ga je naar de meubelboulevard en zie je een bank van €750. Bij het afrekenen blijkt dat je niet genoeg geld op je betaalrekening hebt. Dat komt omdat de €400 die je in Turkije hebt uitgegeven nog niet verwerkt is in je saldo maar wel gereserveerd is. Je kunt dat geld dus niet uitgeven en de bank nu niet kopen.

12 Problemen met een betaling

Soms gaat er iets mis met een betaling. In dit hoofdstuk lees je wat je dan moet doen.

Direct melden als je ziet dat er iets niet goed gaat

Zie je dat er een betaling is gedaan zonder jouw toestemming of is een betaling niet goed uitgevoerd? Of staat er een fout op je rekeningoverzicht? Meld dit dan direct nadat je het ontdekt hebt via 070 - 35 69 335. Dat geldt ook als er iets niet klopt met inkomende overboekingen die je op je betaalrekening hebt ontvangen
We gaan er vanuit dat je dit kunt ontdekken binnen 2 weken nadat je van ons de informatie over de betaling hebt gekregen. Let op: als je het in alle redelijkheid niet binnen die 2 weken hebt kunnen ontdekken, moet je het direct melden nadat je het ontdekt hebt. Je moet dit in ieder geval melden binnen 13 maanden nadat je de betaling of de fout had kunnen zien. Na die 13 maanden hoeven we je melding niet meer in behandeling te nemen.

Hebben we zonder jouw toestemming een betaling gedaan?

Na je melding onderzoeken we of er inderdaad zonder jouw toestemming een bedrag is afgeschreven. Is dat zo en heb je het op tijd gemeld? Dan krijg je het geld terug op je betaalrekening. Heb je kosten aan ons betaald voor een onterechte afschrijving, dan krijg je die terug.

Dat geldt ook voor de rente die je hebt betaald omdat je onterecht rood stond of voor de rente die je bent misgelopen.

Is er een fout gemaakt bij het uitvoeren van een betaalopdracht?
Na je melding onderzoeken we of we een fout hebben gemaakt. Is dat zo en heb je het op tijd gemeld? Dan krijg je het geld terug op je betaalrekening. We kunnen er ook voor kiezen de betaalopdracht alsnog uit te voeren. Heb je kosten aan ons betaald voor een onterechte afschrijving, dan krijg je die kosten terug. Dat geldt ook voor de rente die je hebt betaald omdat je onterecht rood stond of de rente die je bent misgelopen.

Ben je niet de betaler, maar de ontvanger van het bedrag? En hebben we bij het bijschrijven ervan op je betaalrekening een fout gemaakt? Dan herstellen we dat als je dat op tijd aan ons doorgeeft. Dat geldt ook voor de rente die je hebt betaald, omdat je onterecht rood stond of de rente die je bent misgelopen.

Als de fout is gemaakt door de bank van de ontvanger
Is er iets fout gegaan met het uitvoeren van de betaalopdracht en heeft de ontvanger het geld niet gekregen? Maar heeft de bank van de ontvanger het geld wel van ons gekregen? Dan is de fout gemaakt door de bank van de ontvanger. Dan zijn niet wij maar is die bank aansprakelijk. We hoeven het geld dan niet terug te storten op je betaalrekening. Dat geldt ook voor de kosten en voor de rente die je betaald hebt voor rood staan. We proberen wel te achterhalen wat er fout is gegaan en laten je dit weten.

Controleer altijd je betaalopdracht
Als je een bedrag overboekt, moet je het **rekeningnummer** van de ontvanger opgeven. Voor een overboeking naar een land buiten het **SEPA**-gebied of voor een overboeking in een andere valuta dan de euro moet je ook de BIC of de gegevens van de bank van de ontvanger gebruiken. Als dat zo is, zie je dat bij je betaalopdracht. Welke landen bij SEPA horen vind je op sns.nl.

REKENINGNUMMER
Als we het over rekeningnummer hebben, bedoelen we IBAN (International Bank Account Number)

WAT IS SEPA?
In Europa is een gezamenlijke betaalmarkt. SEPA noemen we dat. SEPA staat voor Single Euro Payments Area. SEPA zijn alle maatregelen om tot een gezamenlijke betaalmarkt in Europa te komen. Een van die maatregelen is het gebruik van IBAN, het rekeningnummer voor alle betalingen binnen Nederland en Europa. IBAN en de nieuwe standaarden voor overboekingen en incasso's gelden alleen voor betalingen in euro's, niet voor betalingen in andere valuta.

Weet je het rekeningnummer, de BIC of de gegevens van de bank van de ontvanger niet? Vraag het dan aan de ontvanger voor je de overboeking doet.

Bij een betaalopdracht in euro's binnen het SEPA-gebied geldt vanaf 9 oktober 2025 (of eerder als technisch mogelijk en beschikbaar in onze betaalsystemen) het volgende:

Gaat het om een betaalopdracht die via Instant Payments is verwerkt op de manier zoals we dat hebben uitgelegd in hoofdstuk 8a? En blijkt uit de IBAN-Naam Check dat het rekeningnummer en de naam van de ontvanger kloppen? Dan kan je daarop vertrouwen. Mocht dan toch blijken dat niet aan de juiste ontvanger is betaald omdat bijvoorbeeld de IBAN-Naam Check niet goed heeft gewerkt? Dan moet je dat aan ons melden op de manier zoals we hierboven hebben aangegeven en zullen wij dit onderzoeken. Als inderdaad sprake is van zo'n fout bij het uitvoeren van de betaalopdracht zullen wij dat herstellen op de manier zoals we dat ook hierboven hebben beschreven.

Wat als wij je bij de IBAN-Naam Check melden dat het rekeningnummer dat je invult niet klopt met de naam van de ontvanger, die je daarbij hebt ingevuld? Dan raden wij je aan daar eerst met de ontvanger contact over op te nemen voordat je verder gaat. Let op: als je dit niet wilt of kan doen en je besluit deze melding te negeren en de betaalopdracht toch door te zetten dan ben je daar zelf verantwoordelijk voor. We gebruiken dan bij het uitvoeren van je betaalopdracht alleen het rekeningnummer, dat je hebt ingevuld. Als dan later blijkt dat u naar de verkeerde ontvanger hebt overgemaakt dan zijn wij daarvoor niet aansprakelijk. Tenzij dit is veroorzaakt omdat de IBAN-Naam Check niet goed heeft gewerkt.

Gaat het om een betaalopdracht die vanaf uiterlijk 9 oktober 2025 niet via Instant Payments en Mijn SNS of de App wordt verwerkt, dan geldt het volgende:
Omdat een IBAN-Naam Check daarbij niet mogelijk is, bijvoorbeeld omdat het om een betaalopdracht buiten het SEPA-gebied gaat, ben je er dan zelf verantwoordelijk voor dat je het juiste rekeningnummer, de juiste BIC of de gegevens van de bank van de ontvanger invult. We gebruiken die gegevens bij het uitvoeren van je opdracht. We hoeven in dat geval niet te controleren of deze gegevens kloppen. Ook controleren we niet of dit nummer hoort bij de naam van de ontvanger. En ook niet of er andere fouten in je betaalopdracht staan. Je moet je opdracht dus zelf zorgvuldig controleren voordat je een bedrag overmaakt.

Wat gebeurt er als jij een fout maakt bij een (niet-Instant Payments) overboeking?
Heb je een verkeerd rekeningnummer ingevuld? Of heb je bijvoorbeeld een te hoog bedrag ingevuld? Dan zijn wij niet aansprakelijk voor de gevolgen daarvan. Als je ons dit vraagt, dan proberen we wel het geld voor je terug te krijgen. We vragen aan de bank van de ontvanger om het bedrag terug te laten storten. We kunnen niet garanderen dat de ontvanger van het bedrag hieraan meewerkt. Als we kosten maken om het bedrag terug te krijgen, kunnen we die bij je in rekening brengen.

13 Storten en opnemen van contant geld

Contant geld storten

Stortautomaten Geldmaat
Je kan contant geld storten bij de Geldmaat-automaten in Nederland. Dat kan alleen bij de automaten die geschikt zijn om contant geld te storten. Welke dat zijn en waar je die kan vinden, lees je op geldmaat.nl.

Bankbiljetten in euro's
Je kan alleen bankbiljetten in euro's storten. Je hoeft de biljetten niet te sorteren. Muntgeld storten is bij ons niet mogelijk.

Betaalpas en pincode
Om contant geld te storten heb je je fysieke betaalpas en pincode nodig. Je kunt geen contant geld storten met een digitale betaalpas op je mobiele telefoon. Je geeft ons toestemming om de opdracht tot storting uit te voeren door je betaalpas en pincode in te voeren, het geld in de automaat te storten en de opdracht te bevestigen op de automaat. Je kan daarna je opdracht niet meer intrekken.

Controle en telling bankbiljetten
Het geld dat je stort wordt geteld en gecontroleerd. Blijkt (direct) uit die controle dat er biljetten zijn gestort die vals of beschadigd zijn? Dan zijn Geldmaat en wij verplicht die in te nemen en te laten controleren door De Nederlandsche Bank (DNB). Je krijgt valse biljetten niet terug en krijgt van ons ook geen vergoeding voor deze biljetten.

Nadat je het geld hebt gestort kun je een bon laten printen door de automaat. Daarop staat het gestorte bedrag. Klopt dit niet dan moet je dat direct aan ons melden. Wij laten dit dan onderzoeken en informeren je hierover.

Bijschrijving op betaalrekening
Nadat je het geld hebt gestort, schrijven we het bedrag (vrijwel) direct bij op de betaalrekening bij ons. We doen dit op de rekening die hoort bij je betaalpas. Als je zelf rekeninghouder bent schrijven we het bedrag bij op jouw rekening. Ben je niet zelf de rekeninghouder, maar bijvoorbeeld gevolmachtigde? Dan schrijven we dit bij op de rekening van de rekeninghouder, waar jij een betaalpas voor hebt.

Blijkt na bijschrijving op de betaalrekening dat er toch biljetten vals of beschadigd zijn? Dan moeten wij die laten controleren door DNB. Wij mogen dan het bedrag, dat wij daarvoor op de betaalrekening hebben bijgeschreven zelf weer afboeken. Wij informeren je over de uitkomst van dat onderzoek. Pas als uit de controle blijkt dat de biljetten niet vals of beschadigd waren, is de bijschrijving op de betaalrekening definitief.

Soorten biljetten en limieten
Welke soorten biljetten je kunt storten vind je op sns.nl. Daar vind je ook welke bedrag je maximaal kunt storten. We kunnen dit wijzigen. Als we dat doen, dan laten we je dat weten.

Kosten storten
Voor het storten van contant geld kunnen wij kosten rekenen. Deze kosten vind je in de Tarievenwijzer Betalen. Deze kosten boeken wij af van de betaalrekening waarop het bedrag is bijgeschreven.
Wij kunnen de kosten voor het storten van contant geld wijzigen. Als we dit doen, dan laten we dat weten.

Contant geld opnemen

Wil je contant geld opnemen? Dat kan alleen bij een geldautomaat. Hoe je dat moet doen, lees je in hoofdstuk 1.

Wat je moet weten over je betaalrekening

In dit deel van het Reglement Privérekening lees je wat je moet weten over je betaalrekening. Bijvoorbeeld hoe je je betaalrekening gebruikt, hoe je je betaalrekening met iemand anders kunt gebruiken, of je rente krijgt en hoe je je betaalrekening kunt opzeggen.

14 Gebruik van je betaalrekening

Alleen voor particulieren

De betaalrekening die je hebt geopend, is alleen voor particulier gebruik. Je mag de betaalrekening dus niet zakelijk gebruiken. Heb je een eigen bedrijf? Open dan een zakelijke betaalrekening via sns.nl/zakelijk.

Gebruik je de betaalrekening toch zakelijk? Dan kun je geen aanspraak maken op de bescherming van deze of andere voorwaarden die bij je betaalrekening horen. Ook kunnen we dan het gebruik van de betaalrekening beperken of de betaalrekening beëindigen. Je mag de betaalrekening alleen gebruiken als je bent ingeschreven op een woonadres in Nederland. Tenzij we iets anders voor jouw betaalrekening met je hebben afgesproken.

Aantal betaalrekeningen

Je kunt in totaal maximaal 3 betaalrekeningen bij ons openen en gebruiken. Tenzij we iets anders met je hebben afgesproken. Dit kan op je eigen naam of op naam van jou en een mederekeninghouder.
Houd je meer betaalrekeningen bij ons aan? Dan mogen we je rekeningen samenvoegen. Als we dat doen, dan krijg je daar vooraf bericht over.

Kosten voor je betaalrekening

Wij kunnen kosten rekenen voor je betaalrekening. In de Tarievenwijzer Betalen lees je of je voor jouw betaalrekening ook kosten betaalt. Je vindt in de Tarievenwijzer Betalen ook meer informatie over andere kosten die horen bij je betaalrekening en het gebruik daarvan. Bijvoorbeeld kosten voor het geven van spoedopdrachten of het aanvragen van een kopie van een papieren rekeningafschrift. We kunnen deze kosten wijzigen.

Wanneer kunnen we ook kosten berekenen?

Ook in de volgende gevallen kunnen we je kosten in rekening brengen:

- als we je nadere informatie moeten geven over een betaalopdracht die we niet kunnen uitvoeren.
- als je geld naar een verkeerd rekeningnummer hebt overgeboekt en we kosten maken of werk moeten doen om je geld terug te krijgen.
- als je een betaalopdracht intrekt.

Niet toegestaan gebruik van je betaalrekening en je hulpmiddelen

Je mag je betaalrekening en je hulpmiddelen niet gebruiken voor handelingen, zoals het betalen of het ontvangen van bedragen die:

- in strijd zijn met wet en regelgeving of de voorwaarden die voor je betaalrekening gelden;
- in strijd zijn met ons integriteitsbeleid;
- in strijd zijn met ons aanvullend beleid over sanctieregelgeving;
- schade kunnen toebrengen aan onze reputatie en integriteit of aan die van anderen;
- om andere redenen onrechtmatig zijn;
- bedoeld (lijken te) zijn om kosten of saldoklassen te vermijden.

We bepalen zelf ons integriteitsbeleid en mogen dit wijzigen of uitbreiden als we dat nodig vinden. Op sns.nl vind je actuele informatie over onze regels en beleid.

We mogen je betaalrekening beëindigen, blokkeren of beperken als er sprake lijkt van niet toegestaan gebruik.

Gegevens en bewijs

We bewaren gegevens die horen bij je overeenkomst, je betaalrekening en jouw gebruik van de betaalrekening. Bijvoorbeeld je bij- en afschrijvingen. Als we het een keer niet eens zijn, gebruiken we deze gegevens als bewijs. Als we andere bedrijven inschakelen om diensten voor ons uit te voeren, gebruiken we de gegevens van die bedrijven ook als bewijs. Vind je dat onze gegevens niet kloppen? Dan moet je dat bewijzen.

Als je bent overleden

Mocht je komen te overlijden, dan moet dat zo snel mogelijk aan ons gemeld worden. Bijvoorbeeld door je nabestaanden. Dit kan ook via het formulier ‘Overlijden melden’ op asnbank.nl. Zonder die melding kunnen we betaalopdrachten nog steeds uitvoeren. Dat betekent bijvoorbeeld dat incasso’s en periodieke overboekingen gewoon worden afgeschreven.

Na melding van je overlijden blokkeren we je betaalrekening en de hulpmiddelen die erbij horen. Periodieke overboekingen schrijven we niet meer af, automatische incasso's nog wel. Tenzij je nabestaanden ons iets anders aangeven.

Heb je een volmacht gegeven voor je betaalrekening? Dan komt die na de melding te vervallen. Betaalopdrachten die we vlak voor of vlak na de melding ontvangen, mogen we nog uitvoeren als we dat niet kunnen voorkomen.

Willen je nabestaanden toegang tot je betaalrekening?
Dan kan dat alleen als ze laten zien dat zij de erfgenamen zijn. De erfgenamen moeten een verzoek bij ons indienen om toegang te krijgen. We vragen de erfgenamen dan om bewijsstukken waaruit blijkt dat ze over de betaalrekening mogen beschikken. Bijvoorbeeld een Verklaring van Erfrecht. Meer informatie staat op asnbank.nl of is telefonisch te krijgen via de ASN Klantenservice.

15 Samen met iemand je betaalrekening gebruiken

Je kunt op 3 manieren met iemand je betaalrekening gebruiken:
1 Met iemand anders: de mederekeninghouder
2 Met iemand die namens jou je betaalrekening kan gebruiken: de gevolmachtigde
3 Met je wettelijk vertegenwoordiger als je minderjarig bent

1 Mederekeninghouder (en/of-rekening)

Als een betaalrekening op naam staat van 2 of meer personen, noemen we dat een en/of-rekening. Hieronder vind je de afspraken die voor jullie gelden.

Wie mag de betaalrekening gebruiken?
Door het sluiten van de overeenkomst geven de mederekeninghouder en jij elkaar een volmacht om de rekening apart van elkaar te gebruiken. Iedere rekeninghouder mag daarom zelf alles met de betaalrekening doen. Bijvoorbeeld contant geld opnemen van de betaalrekening. Je hebt daarbij de medewerking van de andere rekeninghouder niet nodig. Wat jij of de andere rekeninghouder doet, geldt wel voor jullie allebei. Dat geldt ook als de andere rekeninghouder daar bezwaar tegen heeft of er niet van wist. Wij hoeven dat niet te controleren bij de andere rekeninghouder. Soms vragen we toch om de medewerking van de andere rekeninghouder. In dat geval laten we je het weten.

Geen en/en-rekening
Een en/en-rekening is een betaalrekening die de rekeninghouders alleen samen kunnen gebruiken. Zo moet bijvoorbeeld een betaalopdracht door alle rekeninghouders worden ondertekend. SNS Bank heeft geen en/en-rekeningen. Je kunt de betaalrekening dus niet als en/en-rekening gebruiken.

Samen verantwoordelijk
Jullie zijn ieder apart volledig aansprakelijk voor wat je met je betaalrekening doet. Staan jullie bijvoorbeeld rood op jullie betaalrekening? Dan moet je ons betalen. Ook als je mederekeninghouder dit heeft veroorzaakt. In bijzondere gevallen kunnen we wel besluiten dat 1 van beide rekeninghouders zich niet meer hoeft te houden aan de verplichtingen uit de overeenkomst.

Als we nog geld krijgen van jou of je mederekeninghouder
Staan jullie rood op jullie en/of-rekening? En heb jij of heeft je mederekeninghouder ook nog een andere betaalrekening bij SNS die alleen op jullie eigen naam staat? Dan kunnen we het bedrag dat jullie rood staan van die andere rekening afschrijven.

Heb jij of heeft je mederekeninghouder nog een andere rekening bij SNS? En sta jij of staat je mederekeninghouder rood op die rekening? Dan kunnen we het bedrag dat jij of hij rood staat afschrijven van jullie en/of-rekening.

Informatie van ons
We hoeven maar aan één van de rekeninghouders informatie te geven. Dat geldt ook als jullie op verschillende adressen wonen. De informatie die we geven, geldt wel voor jullie allebei. De rekeninghouder die de informatie krijgt, moet die informatie direct doorgeven aan de andere rekeninghouder.

Overlijden van jou of je mederekeninghouder
Mocht jij of je mederekeninghouder komen te overlijden, dan moet dit zo snel mogelijk aan ons worden gemeld. Bijvoorbeeld door de overblijvende rekeninghouder of de erfgenamen van de overleden rekeninghouder. Dit kan ook via het formulier 'Overlijden melden' op asnbank.nl.

Na het overlijden van een van de rekeninghouders kan de overblijvende mederekeninghouder de betaal- of spaarrekening gewoon zelfstandig blijven gebruiken. Automatische incasso's blijven gewoon doorlopen. Heb jij of heeft je mederekeninghouder een volmacht gegeven voor je betaalrekening? Dan blijft die na de melding gewoon bestaan. Natuurlijk kan de overblijvende mederekeninghouder die volmacht wel beëindigen.

De erfgenamen van de overleden rekeninghouder die geen mederekeninghouder zijn, kunnen de betaalrekening ook gebruiken. Hiervoor moeten zij wel een verzoek bij ons indienen. We vragen de erfgenamen dan om bewijsstukken waaruit blijkt dat ze over de betaalrekening mogen beschikken. Bijvoorbeeld een Verklaring van Erfrecht. Meer informatie staat op asnbank.nl. De overblijvende rekeninghouder of de erfgenamen van de overleden rekeninghouder kunnen ook contact opnemen met de ASN Klantenservice.

2 Gevolmachtigde

Je kunt 1 of meer mensen toestemming geven om namens jou je betaalrekening te gebruiken. We noemen zo iemand een gevolmachtigde. Een gevolmachtigde kun je toevoegen via het formulier (Mede)rekeninghouder, gevolmachtigde of wettelijk vertegenwoordiger wijzigen. Je vindt dit formulier op sns.nl. We kunnen een volmacht weigeren of beëindigen. Een gevolmachtigde mag wel betalingen doen, maar mag namens jou geen wijzigingen laten doorvoeren. Tenzij we hier andere afspraken over hebben gemaakt.

Jouw verantwoordelijkheid voor de gevolmachtigde

Voor de gevolmachtigde gelden dezelfde voorwaarden en regels als voor jou. Zorg dus dat de gevolmachtigde de voorwaarden goed leest en zich eraan houdt. Als we je nieuwe informatie sturen, zorg er dan voor dat de gevolmachtigde deze ook krijgt. De volmacht staat op naam van de gevolmachtigde en is persoonlijk. De volmacht kan daarom niet door de gevolmachtigde aan iemand anders worden overgedragen. Geef een volmacht alleen aan iemand die je echt vertrouwt. Je blijft namelijk zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor wat de gevolmachtigde doet.

Stoppen van de volmacht

Je kunt een volmacht stoppen. Dat doe je door zelf de gevolmachtigde van je betaalrekening te verwijderen. Dat moet je doorgeven via het formulier (Mede)rekeninghouder, gevolmachtigde of wettelijk vertegenwoordiger wijzigen. Je vindt dit formulier op sns.nl.

De volmacht stopt ook als jij of de gevolmachtigde

- **overlijdt**
- failliet wordt verklaard
- onder bewind wordt gesteld
- in de schuldsanering terechtkomt (Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen, WSNP).

OVERLIJDEN

Gaat het om een en/of rekening waaraan ook een gevolmachtigde is toegevoegd? En overlijdt 1 van de rekeninghouders? Dan blijft de volmacht gewoon bestaan.

Geef het ons altijd direct door als de volmacht stopt. Kun je dit niet zelf doen? Dan moet iemand anders dat doen die dat van de wet mag. Zolang we het bericht dat de volmacht eindigt niet hebben ontvangen, blijf je zelf verantwoordelijk voor wat de gevolmachtigde met je betaalrekening doet. Dat geldt ook als we een opdracht van je gevolmachtigde krijgen vlak voor of na je bericht over het stoppen van de volmacht. Zo mogen we bijvoorbeeld een betaalopdracht van de gevolmachtigde altijd uitvoeren als we dat in alle redelijkheid niet meer kunnen voorkomen.

3 Wettelijk vertegenwoordiger

Je kunt als wettelijk vertegenwoordiger een betaalrekening openen voor je kind. Jij en je kind kunnen die betaalrekening allebei gebruiken. In de voorwaarden van die betaalrekening lees je hier meer over.

16 Rood staan

Bij verschillende SNS-betaalrekeningen kun je rood staan tot een bepaald bedrag. Dat bedrag noemen we het totale kredietbedrag. Of je op jouw betaalrekening rood kunt staan, lees je in de voorwaarden die bij jouw betaalrekening horen. Kun je rood staan op je betaalrekening? Dan vraag je dat apart bij ons aan. De afspraken hierover leggen we vast in een aparte Kredietovereenkomst Roodstand. Je leest er meer over op sns.nl.

Bureau Krediet Registratie (BKR)

Voordat je toestemming krijgt om rood te staan, informeren wij naar je financiële situatie. We kunnen bijvoorbeeld contact opnemen met het Bureau Krediet Registratie (BKR). Je hebt daarvoor toestemming gegeven door het ondertekenen van de kredietovereenkomst.

Rente betalen
Als je rood staat, moet je ons rente betalen. Het rentepercentage mogen we op elk moment veranderen. De actuele rente vind je in Mijn SNS en op sns.nl. Check daar dus regelmatig wat de rentestand is. We berekenen dagelijks het rentebedrag over het negatieve saldo dat je op die dag hebt. Aan het eind van een maand tellen we alle dagrentes bij elkaar op. Dit bedrag schrijven we in één keer van je betaalrekening af.

Voorkom ongeoorloofd rood staan
Zonder onze toestemming mag je niet rood staan op je betaalrekening. Soms gebeurt dat toch en sta je ongeoorloofd rood. Sommige bedragen schrijven we altijd af van je betaalrekening. Ook als je daardoor rood of meer rood komt te staan terwijl we dat niet hebben afgesproken. De volgende situaties zijn voorbeelden van wanneer je ongeoorloofd rood kan komen te staan:

- We schrijven de kosten voor het aanhouden van je betaalrekening altijd af. Ook als er niet genoeg geld op staat. Wat deze kosten zijn, lees je in de Tarievenwijzer Betalen.
- Je neemt geld op of betaalt in het buitenland met je betaalpas. In sommige landen kost dat geld. Hoeveel het kost en voor welke landen dit geldt, lees je in de Tarievenwijzer Betalen. We schrijven deze kosten altijd af van je betaalrekening. Ook als er niet genoeg geld op staat.

Als je ongeoorloofd rood staat
Sta je rood op je betaalrekening terwijl we dit niet hebben afgesproken? Of sta je meer rood dan we hebben afgesproken? Dan sta je ongeoorloofd rood. Als je ongeoorloofd rood staat, dan moet je het saldo op je betaalrekening altijd meteen aanvullen. Doe je dit niet? Dan krijg je hier bericht van en kunnen we je betaalrekening beëindigen. Over het bedrag dat je rood staat, betaal je rente. De actuele rente voor rood staan vind je in Mijn SNS en op sns.nl.

Zolang je ongeoorloofd rood staat, kunnen we je betaalrekening en je hulpmiddelen (tijdelijk) blokkeren. Je kan dan bijvoorbeeld niet meer betalen of contant geld opnemen. Als je meer rood staat dan we hebben afgesproken, dan kunnen we je kredietbedrag ook intrekken of beperken. Dat betekent dat je vanaf dat moment niet of minder rood mag staan. Moeten we kosten maken om een bedrag van je te krijgen? Dan moet je deze aan ons terugbetalen.

Melding bij Bureau Krediet Registratie
We sturen je een bericht als je ongeoorloofd rood staat. Je moet je saldo dan zo snel mogelijk aanvullen. Als je dat niet doet, dan melden we bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) dat je ongeoorloofd rood staat. Deze melding kan gevolgen voor je hebben. Bijvoorbeeld bij het aanvragen van een lening. Je leest er meer over op bkr.nl. Voordat we het melden bij BKR laten we je dat natuurlijk weten.

17 Rente en saldoklassen

Over het positieve saldo op je betaalrekening, of een deel daarvan, krijg je of betaal je rente. De rente kan ook 0% zijn. We kunnen het saldo verdelen in saldoklassen. Per saldoklasse bepalen we welke rente geldt. Je rente is variabel en kunnen we direct aanpassen. Tenzij we iets anders met je hebben afgesproken. Ook de saldoklassen, de manier van rente berekenen en het tijdstip waarop we het rentebedrag op je rekening bij- of afschrijven kunnen we direct wijzigen. We laten het je weten als we de rente of iets anders aanpassen. Meer informatie hierover vind je in de Tarievenwijzer Betalen en op sns.nl.

Rente berekenen over je positieve saldo
We kunnen de rente die je krijgt of die je betaalt op 2 manieren berekenen:

1. We berekenen de rente die je krijgt per betaalrekening
Om de rente te berekenen die je krijgt, kijken we naar het positieve saldo per rekening. Met het rentepercentage van een saldoklasse berekenen we de rente over het saldo in die saldoklasse. Elke dag berekenen we het rentebedrag over het geld dat je die dag op je rekening hebt. In de eerste week van de maand schrijven we de rente over de vorige maand bij op je rekening. Dit bedrag telt vanaf de eerste dag van de maand mee voor de berekening van de rente over de nieuwe maand.

Goed om te weten: Als we in de productvoorwaarden die bij je betaalrekening horen iets anders over de rente die je krijgt hebben afgesproken, dan geldt die manier.

2. We berekenen de rente die je betaalt over je totale saldo
Om te bepalen of je rente over je positieve saldo betaalt, kijken we naar het totaalsaldo van je rekeningen bij ons. Wij bepalen op welke rekeningen dit van toepassing is. We tellen hiervoor de positieve saldo's van je betaalrekening(en), je spaarrekening(en) en het gelddeel van je beleggingsrekening(en) bij elkaar op en trekken daar de eventuele roodstandbedragen op deze rekening(en) van af. Ook bij deze manier van renteberekening maken we gebruik van saldoklassen. Met het rentepercentage van elke saldoklasse berekenen we de rente over het totaalsaldo in die saldoklasse. In de Tarievenwijzer Betalen vind je meer informatie over de rente, voor welke rekeningen dit geldt en de saldoklassen.

Heb je maar 1 rekening bij ons die meetelt voor het bepalen van je totaalsaldo? Dan geldt deze manier van rente berekenen ook voor jou als het saldo van deze rekening valt in de saldoklasse waar je rente over betaalt.

Heb je rekeningen op jouw naam en op naam van 1 of meer mederekeninghouder(s) (een en/of rekening)? Dan telt het saldo op die rekening gedeeltelijk mee voor het bepalen van je totaalsaldo. Het deel dat meetelt voor je totaalsaldo is afhankelijk van het aantal rekeninghouders. Hiervoor delen we het saldo op de rekening door het aantal rekeninghouders. Bij 2 rekeninghouders telt het saldo voor de helft mee en bij 3 rekeninghouders voor een derde.

Elke dag berekenen we het totaalsaldo van je rekening(en). Aan het eind van de maand berekenen we het gemiddelde totaalsaldo over de afgelopen maand. Met het rentepercentage van elke saldoklasse berekenen we de rente over het gemiddelde totaalsaldo in die saldoklasse. In de eerste week van de maand schrijven we de rente af. Dit bedrag telt vanaf de eerste dag van de maand mee voor de berekening van de rente over de nieuwe maand.

Tenzij anders afgesproken, schrijven we de rente af van de rekening die het hoogste saldo heeft op het moment van afschrijving. Is dat een en/of-rekening maar heb je ook een rekening die alleen op jouw naam staat? Dan schrijven we de rente af van de rekening met het hoogste saldo die op jouw naam staat. Heb je meer rekeningen die alleen op jouw naam staan? Dan schrijven we de rente af van de rekening met het hoogste saldo. Heb je alleen een en/of-rekening? Dan schrijven we de rente af van die rekening. Kies je liever zelf de rekening waarvan we de rente afschrijven? Kijk dan op sns.nl hoe je dit regelt.

Heb je alleen en/of-rekeningen met verschillende personen? Bijvoorbeeld een rekening met je partner en een rekening met een ouder? Ook dan schrijven we de rente af van de en/of-rekening met het hoogste saldo. Degene met wie je de rekening hebt, ziet deze afschrijving ook.

Verrekening saldo en rente bij roodstand
Sta je rood op 1 van de rekeningen die meetelt voor het bepalen van het totaalsaldo? Dan verrekenen we dit negatieve saldo met je totaalsaldo. Voor de rekening waarop je rood staat, betaal je mogelijk debetrente over de roodstand. In hoofdstuk 16 lees je meer hierover.

18 Geldsoort en wisselkoers

De bedragen die op je betaalrekening staan, zijn aangegeven in euro. Betaal je in een land met een andere geldsoort dan de euro? Of boek je geld over naar een land met een andere geldsoort dan de euro? Dan is de volgende informatie belangrijk.

Het gebruik van wisselkoersen
Betaal je in een andere geldsoort dan de euro? Of ontvang je een inkomende overboeking met een bedrag in een andere geldsoort? Dan wisselen we het bedrag om in euro. Daar gebruiken we een wisselkoers voor. We gebruiken een referentiewisselkoers om de wisselkoers te bepalen. Daarmee berekenen we wat de betaling in die andere geldsoort waard is. Het bedrag wordt wel gewoon in euro afgeschreven of bijgeschreven op je betaalrekening. Per betaling in een andere geldsoort betaal je een extra bedrag dat per geldsoort verschilt. We noemen dit valutawisselkosten.

Wij stellen de wisselkoersen vast. Wijzigingen in de wisselkoersen gelden direct en zonder dat we je hierover hoeven te informeren. De actuele wisselkoersen vind je op sns.nl. Daar vind je ook meer informatie over de referentiewisselkoers.

Overboeken of ontvangen van bedragen
Bij (inkomende) overboekingen rekenen we alleen de meest voorkomende geldsoorten om. De geldsoorten waar het om gaat, vind je op sns.nl. Maakt iemand een bedrag naar je over in geldsoort die we niet accepteren, dan hoeven we dat bedrag niet bij te schrijven op je betaalrekening. Betaalopdrachten in zo'n geldsoort hoeven we dus ook niet uit te voeren.
Heb je geen Mijn SNS? Dan kun je met een periodieke overboeking alleen geld overboeken in euro's.

Geld opnemen en betalen in het buitenland
Betaal je of neem je contant geld op met je betaalpas in het buitenland in een andere geldsoort dan de euro? Dan gebruiken we de wisselkoersen van Mastercard en VISA. Het moment waarop je betaling door ons wordt verwerkt, bepaalt de wisselkoers die we gebruiken. Het duurt even voordat je betaling of geldopname is verwerkt. Daarom zie je nog niet meteen in Mijn SNS of op je papieren rekeningafschrift dat het bedrag is afgeschreven. Ook is het saldo dat je ziet nog niet aangepast. Het bedrag dat je hebt betaald, telt wel mee voor het totale bedrag dat je kunt uitgeven. Na een aantal dagen zie je de afschrijving in Mijn SNS en is ook je saldo bijgewerkt. Heb je geen Mijn SNS, dan vind je de betaling terug op je rekeningafschrift.

Kosten voor omwisselen
We berekenen kosten voor het omwisselen. Bijvoorbeeld bij een overboeking van geld naar een ander land. Of bij een inkomende overboeking vanuit het buitenland. Deze kosten kunnen per betaaldienst en per geldsoort verschillen en kunnen ook wijzigen. Je vindt deze kosten in de Tarievenwijzer Betalen.

Wijzigingen in de wisselkoers
Wijzigingen in de wisselkoersen gelden direct en zonder dat we je hierover hoeven te informeren. De actuele wisselkoersen vind je op sns.nl.

19 Rekeningafschriften

Als je Mijn SNS hebt, kun je je bij- en afschrijvingen online bekijken. Daarom sturen we je geen papieren rekeningafschriften. Dit geldt ook voor andere overzichten die we je van je betaalrekening toesturen. Wil je daarnaast ook papieren afschriften ontvangen van één of meer rekeningen die je in Mijn SNS ziet? Dan moet je dit aanvragen. Hoe je dat doet, lees je op sns.nl. Heb je geen Mijn SNS? Dan sturen we je één keer per maand een papieren rekeningafschrift. Voor het versturen van papieren afschriften kunnen we je kosten berekenen. Deze kosten staan in de Tarievenwijzer Betalen.

TIP
In Mijn SNS kun je tot maximaal 60 maanden terug je betalingen bekijken. Download daarom regelmatig je bij- en afschrijvingen.

20 Opzeggen of beëindigen van je betaalrekening

Je betaalrekening loopt voor onbepaalde tijd. Wil je geen betaalrekening meer? Dan kun je altijd opzeggen.

Hoe zeg je je betaalrekening op?
Je betaalrekening zeg je op via het formulier Rekening opheffen op sns.nl. Je kunt ook via een brief opzeggen. Nadat we het formulier of de brief hebben ontvangen, beëindigen we binnen een paar dagen je betaalrekening. Zodra we dit gedaan hebben, laten we het weten. Sta je rood op je betaalrekening? Dan moet je eerst je saldo aanvullen. Daarna heffen we je betaalrekening op.

LET OP
Zo lang we je betaalrekening niet kunnen opheffen, blijven de kosten voor je betaalrekening en voor rood staan doorlopen.

Beëindiging door ons
Ook wij mogen je betaalrekening beëindigen. Onze opzegtermijn is 2 maanden. We mogen opzeggen zonder opzegtermijn als we vinden dat daar een goede reden voor is. Dan stopt je betaalrekening direct. Dit kunnen we bijvoorbeeld doen als:

- je failliet bent.
- je surseance van betaling hebt aangevraagd bij de rechter.
- je in de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen zit (WSNP).
- je onder curatele bent gesteld of je vermogen onder bewind is gesteld (je kunt dan niet meer over je eigen geld beslissen).
- je in het buitenland gaat wonen.
- je bewust onjuiste informatie aan ons hebt gegeven of informatie hebt achtergehouden.
- het gaat om niet toegestaan gebruik van de betaalrekening of de hulpmiddelen.
- de relatie tussen jou en ons eindigt of wij de relatie willen beëindigen.

Tijdelijk stopzetten (opschorten)
Na opzegging van je betaalrekening mogen wij het gebruik daarvan tijdelijk stopzetten. Dat noemen we opschorten. We doen dat alleen als we dat nodig vinden. Ook tijdens de looptijd van je overeenkomst mogen wij het gebruik van je betaalrekening opschorten. Bijvoorbeeld als je een verplichting aan ons niet nakomt.

Rente bij beëindiging
Als je betaalrekening stopt, berekenen we rente tot de einddatum. Dit geldt voor de rente die je krijgt, maar ook voor de rente die je moet betalen. We schrijven dit rentebedrag bij of af op de einddatum. Kom je door het afschrijven van de rente of kosten rood te staan, dan moet je het negatieve saldo aanvullen voordat we je betaalrekening opheffen.

Geen Mijn SNS meer
Zie je naast je SNS-betaalrekening geen andere producten in je Mijn SNS? Dan stopt Mijn SNS als je de rekening opzegt of wij de betaalrekening beëindigen.

> **TIP**
> Als je je SNS-betaalrekening opzegt, kun je de rekeningoverzichten in Mijn SNS dus ook niet meer bekijken. Sla ze daarom voor die tijd op of print ze.

21 Aansprakelijkheid en schade (algemeen)

In dit hoofdstuk staan de algemene aansprakelijkheidsregels die gelden voor onze betaaldiensten. In andere hoofdstukken van dit Reglement Privérekening staan ook afspraken over aansprakelijkheid en schade. Bijvoorbeeld bij verlies of diefstal van een hulpmiddel of bij betalingen, die zonder jouw toestemming of niet goed zijn uitgevoerd. Als die afspraken afwijken van dit hoofdstuk over algemene aansprakelijkheid, gaan de aansprakelijkheidsregels uit die andere hoofdstukken voor.

Wanneer zijn wij aansprakelijk?
We zijn alleen aansprakelijk als we dat volgens de wet zijn.

Wanneer zijn wij niet aansprakelijk?
We spannen ons in om onze diensten, hulpmiddelen, apparatuur, software, infrastructuur, netwerken en overige systemen zo goed mogelijk en zonder storingen te laten werken. Helaas kunnen we niet garanderen dat deze altijd goed werken. Zo kunnen we bijvoorbeeld niet garanderen dat je je betaalpas altijd kunt gebruiken of dat deze altijd wordt geaccepteerd. We zijn niet aansprakelijkheid voor de gevolgen daarvan. Behalve als dat komt door opzet of grove schuld van ons.

Wanneer zijn we ook niet aansprakelijk?
- Bij ongewone en onvoorziene omstandigheden waarop we in redelijkheid zelf geen invloed hebben kunnen uitoefenen. Ook konden de gevolgen daarvan ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet worden voorkomen.
- Als we door nationale wetgeving of wetgeving van de Europese Unie andere wettelijke verplichtingen hebben. Bijvoorbeeld als de wet ons verbiedt om geld over te boeken naar bepaalde landen.

Welke schade vergoeden we als we aansprakelijk zijn?
Als we aansprakelijk zijn, is dat alleen voor de volgende schade:
- directe schade die je lijdt. Dat is schade door:
  - kosten die we jou voor een betaling hebben berekend
  - rente die je aan ons hebt betaald bij een verkeerd uitgevoerde betaalopdracht
  - rente die je bij ons niet hebt gekregen
- schade die is veroorzaakt door opzet of grove schuld van ons.

Voor andere schade zijn we nooit aansprakelijk.

Ben je niet zelf de rekeninghouder maar de wettelijk vertegenwoordiger of gevolmachtigde? Dan vergoeden we deze schade aan de rekeninghouder.

Vrijwaring
Breng je door het gebruik van je betaalrekening iemand anders schade toe? Dan ben je daar zelf verantwoordelijk voor. Wij zijn daarvoor dus niet aansprakelijk. Jij vrijwaart ons hiervoor. Dat betekent dat als zo iemand daarvoor toch een schadeclaim bij ons indient, we die claim bij jou kunnen neerleggen.

22 Een verandering in je betaalREKENING

Tijdens de looptijd kunnen we iets veranderen aan je betaalrekening. Dat doen we natuurlijk niet zo maar. In dit hoofdstuk lees je wat we kunnen veranderen en wat jij dan kunt doen.

Wat kunnen we veranderen?
We kunnen de overeenkomst, dit Reglement Privérekening en alle voorwaarden die daarbij horen veranderen. Ook kunnen we je betaalrekening en alles wat daarbij hoort veranderen. We kunnen je betaalrekening ook **omzetten** naar een ander soort betaalrekening.

Als we iets veranderen

Als we iets veranderen, laten we je dit 2 maanden van tevoren weten. Dat doen we bijvoorbeeld via Mijn SNS, per brief of via een papieren rekeningafschrift. Als er een wettelijke of dringende reden is, kunnen wijzigingen ook eerder ingaan. Ben je het niet eens met een wijziging? Dan kun je je betaalrekening opzeggen. Dat kost niets. Je moet opzeggen vóór de datum waarop een wijziging ingaat. Dat doe je via een brief of via het formulier Rekening opheffen op sns.nl. Hebben wij je opzegging niet vóór de ingangsdatum ontvangen, dan betekent dit dat je de wijziging accepteert.

23 Informatie van SNS

Je krijgt regelmatig informatie van ons. Wat je van ons kunt verwachten en wat we van jou verwachten, lees je hierna.

Hoe krijg je informatie van ons?

Wij kiezen de manier waarop we je informeren. Dat kan op verschillende manieren, bijvoorbeeld:

- digitaal: Mijn SNS, e-mail, sns.nl
- per post: brief of een papieren rekeningafschrift
- telefonisch

We kunnen je verplichten een e-mailadres door te geven. Dat e-mailadres kunnen we dan gebruiken om contact met je hebben.

Als je informatie van ons krijgt

Heb je informatie van ons gekregen? Dan moet je die zo snel mogelijk na ontvangst lezen en controleren of alles klopt. Vragen we je in die informatie om iets te doen? Bijvoorbeeld je saldo aanvullen als je ongeoorloofd rood staat? Dan moet je dat ook doen. Gaat het om rekeninginformatie? Kijk dan in hoofdstuk 6 (veiligheidsregel 4) en hoofdstuk 7. Weet je dat je een bericht moet krijgen? En heb je dat niet ontvangen? Neem dan zo snel mogelijk contact met ons op.

24 Je persoonlijke gegevens

Als je klant bij ons wordt, vragen we om je persoonsgegevens. Deze hebben we nodig om onze diensten en/of producten aan je te kunnen leveren. We kunnen je gegevens ook gebruiken voor andere doelen. Welke doelen dat zijn staat in ons Privacy- & Cookiereglement. Om je betaalrekening en alle diensten die erbij horen te kunnen gebruiken, geef je ons toestemming om je persoonsgegevens te verwerken en bewaren. Die hebben we daarvoor nodig. Heb je dit liever niet? Of wil je je toestemming later weer intrekken? Dan kan dat, alleen kun je dan je betaalrekening niet meer gebruiken. Wil je meer weten over hoe we omgaan met je persoonsgegevens? Kijk dan op sns.nl voor ons Privacy- & Cookiereglement.

Gegevens en belastingdiensten

Als bank hebben we verplichtingen tegenover de belastingdienst in Nederland. Zo moeten we bijvoorbeeld informatie geven over de rekeningen die bij ons lopen. Ook kunnen we verplichtingen hebben of krijgen tegenover belastingdiensten in het buitenland. Deze verplichtingen gelden voor ons als bank omdat wetten of verdragen dit voorschrijven. Of omdat hiervoor door Nederland een overeenkomst met een belastingdienst is of wordt gesloten. Die verplichtingen moeten wij als bank nakomen. Daarvoor kunnen wij jouw gegevens, zoals je belastingnummer of andere informatie nodig hebben. Als we die gegevens al hebben, kunnen we die gebruiken om onze verplichtingen na te komen. We mogen bijvoorbeeld je gegevens verzamelen en opslaan. Als dat in verband met een wet, verdrag of overeenkomst nodig is, mogen wij deze gegevens ook doorgeven aan de belastingdienst van Nederland of van een ander land. Je moet ook alles doen wat nodig is zodat we onze verplichtingen uit een overeenkomst met of andere verplichtingen tegenover de belastingdienst van Nederland of een ander land na kunnen komen. Als we hiervoor meer gegevens, correct ingevulde en ondertekende formulieren of kopieën van documenten nodig hebben, moet je ons die geven als we daar om vragen. Als de informatie die je aan ons hebt gegeven wijzigt, dan moet je deze wijzigingen zo snel mogelijk schriftelijk of op een andere met ons afgestemde manier aan ons doorgeven. Werk je hier niet aan mee en kunnen we daardoor onze verplichtingen niet nakomen? Dan kunnen we de relatie met jou onmiddellijk beëindigen.

Bronbelasting

Het kan zijn dat wij verplicht zijn om bronbelasting in te houden, bijvoorbeeld op betalingen die je op jouw betaalrekening ontvangt. We moeten die bronbelasting dan afdragen aan de instantie die deze belasting int. Bijvoorbeeld een belastingdienst In dat geval komt die bronbelasting voor jouw betaalrekening. Dit betekent dat we dat bedrag kunnen afschrijven van jouw betaalrekening of aftrekken van betalingen aan jou. Ook kunnen we jou dit bedrag op een andere manier in rekening brengen.

25 Klachten

Als je niet tevreden bent over ons, horen we dat graag van je.

Zo meld je een klacht

Een klacht meld je via het klachtenformulier op sns.nl, telefonisch of in een SNS Winkel. Je krijgt een bevestiging dat we je klacht hebben ontvangen. We streven ernaar om je binnen 15 werkdagen een inhoudelijke reactie op je klacht te geven.

Als je het niet met ons eens bent

Ben je niet tevreden met onze reactie? Dan kun je je klacht voorleggen aan de afdeling Beroepszaken van SNS Bank. Ben je ook niet tevreden met de oplossing die de afdeling Beroepszaken biedt? Dan heb je 2 mogelijkheden:

- Je kunt je klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Hoe dat moet, lees je in de SNS Dienstenwijzer op sns.nl.
- Je kunt je klacht voorleggen aan de rechter. Dat kan alleen bij een Nederlandse rechter.

26 Nederlands recht en Nederlandse taal

Voor de overeenkomst en dit Reglement Privérekening geldt het Nederlands recht.
Je kunt alleen een overeenkomst met ons sluiten in het Nederlands. Ook is al onze communicatie in het Nederlands. Bijvoorbeeld onze brieven of de teksten op sns.nl.

27 Exemplaar van de overeenkomst en de voorwaarden

Tijdens de looptijd van je overeenkomst kun je ons altijd vragen om een gratis kopie van je overeenkomst en de voorwaarden die daarbij horen. De meest recente versie van alle voorwaarden vind je ook op sns.nl.

28 Rechten en plichten uit de overeenkomst

Bij het openen van je betaalrekening heb je een overeenkomst met ons gesloten. Je kunt je rechten en plichten uit deze overeenkomst niet aan iemand anders overdragen. Dit betekent bijvoorbeeld dat je je betaalrekening en alles wat er bij hoort niet aan iemand anders mag geven. Ook kun je die rechten en plichten niet aan iemand als zekerheid geven (verpanden).

Voor het uitvoeren van de overeenkomst kunnen wij anderen inschakelen. Ook kunnen we de rechten en plichten uit de overeenkomst aan anderen overdragen. Dit kunnen we doen voor de hele overeenkomst of voor een deel ervan. Door het sluiten van de overeenkomst geef je hier ons nu al toestemming voor.

29 Voorwaarden van en informatie over je betaalrekening

In dit hoofdstuk lees je welke voorwaarden gelden voor je betaalrekening.

Voorwaarden en volgorde

Voor een betaalrekening gelden de volgende voorwaarden in deze volgorde:

1 de overeenkomst
2 de Voorwaarden Mijn SNS (als je Mijn SNS hebt)
3 de productvoorwaarden van je betaalrekening (inclusief Tarievenwijzer Betalen)
4 dit Reglement Privérekening (inclusief de Tarievenwijzer Betalen)
5 de Algemene Bankvoorwaarden

Lees je in deze documenten iets over een bepaald onderwerp, maar zegt het ene document iets anders dan het andere? En weet je niet waarvan je moet uitgaan? Ga dan uit van de inhoud van het document dat als eerste genoemd wordt. Bijvoorbeeld: de inhoud van de voorwaarden van je betaalrekening (3) gaat altijd voor de inhoud van het Reglement Privérekening (4). De meest recente versie van alle voorwaarden die voor je betaalrekening gelden, vind je ook op sns.nl.

OVEREENKOMST
Het contract dat we met je sluiten voor het openen en gebruiken van je betaalrekening.

VOORWAARDEN MIJN SNS
De afspraken die gelden voor het gebruik van Mijn SNS.

VOORWAARDEN BETAALREKENING
De afspraken die speciaal voor jouw betaalrekening gelden.

REGLEMENT PRIVÉREKENING
De algemene afspraken en regels die gelden voor al onze particuliere betaalrekeningen en -diensten.

ALGEMENE BANKVOORWAARDEN:
De algemene afspraken en regels die gelden tussen banken en klanten. Alle banken in Nederland gebruiken dezelfde Algemene Bankvoorwaarden.

TARIEVENWIJZER BETALEN
In de Tarievenwijzer Betalen vind je een overzicht van alle kosten die horen bij een betaalrekening bij SNS. Daar vind je ook de kosten van het gebruik van je betaalpakket. De meest actuele versie van de Tarievenwijzer Betalen staat op sns.nl.

Geldigheid afspraken
Staat in deze documenten per ongeluk een afspraak die volgens de wet niet geldig is? Of beroep jij je er bij ons of in een procedure terecht op dat een afspraak niet geldig is? Dan blijft de rest van de afspraken in deze documenten wel gewoon gelden. De afspraak die niet geldig is, vervangen we dan door een geldige afspraak.

Als je andere informatie leest over je betaalrekening
Over je betaalrekening vind je ook informatie op sns.nl of in de SNS Winkel. Lees je daar iets over een bepaald onderwerp dat anders is dan in de overeenkomst of in de voorwaarden van je betaalrekening staat? Dan moet je uitgaan van de overeenkomst en die voorwaarden.

SNS is een handelsnaam van ASN Bank NV gevestigd te Utrecht. K.v.K.nr. 16062338. ASN Bank NV is bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) geregistreerd in de hoedanigheid van financiële dienstverlener onder nummer 12000085