

Voorwaarden SNS Compleet

Dit zijn de voorwaarden bij de betaalrekening SNS Compleet. In dit document lees je informatie over je betaalrekening en welke afspraken er gelden, bijvoorbeeld dat je niet rood mag staan als we dat niet hebben afgesproken (ongeoorloofd rood staan). Ook lees je wat je nodig hebt om je betaalrekening te gebruiken, zoals de SNS Betaalpas en Mijn SNS. Met 'je' bedoelen we de rekeninghouder.

Dit krijg je bij je betaalrekening:

- een betaalpas: de SNS Betaalpas
- internetbankieren via Mijn SNS
- een aankoopverzekering (In de bijlage vind je de voorwaarden. Hierin lees je wat er precies verzekerd is, en wanneer en hoe je een beroep op de verzekering kunt doen.)

In de Tarievenwijzer Betalen op snsbank.nl lees je wat er nog meer bij je betaalrekening hoort. Bij je betaalrekening horen ook nog andere documenten. Het is belangrijk dat je al deze documenten goed leest. Alleen dan weet je namelijk precies welke afspraken er gelden voor SNS Compleet. Wat er in die documenten staat, lees je hieronder.

DE OVEREENKOMST SNS COMPLEET EN MIJN SNS

Dit is het contract dat we met je sluiten als je de betaalrekening opent. Hierin staan je gegevens en bijvoorbeeld je rekeningnummer. Met dit contract sluit je ook direct Mijn SNS af. Daarmee kun je online je bankzaken regelen.

DE VOORWAARDEN MIJN SNS

Bij je betaalrekening hoort automatisch ook Mijn SNS. Daarmee kun je online je bankzaken regelen. In deze voorwaarden lees je informatie over Mijn SNS en zie je welke afspraken er gelden. Bijvoorbeeld regels over hoe je veilig moet internetbankieren.

HET REGLEMENT PRIVÉREKENING

We hebben verschillende betaalrekeningen. Voor veel informatie en afspraken over deze rekeningen geldt dat ze voor al onze betaalrekeningen hetzelfde zijn. Die afspraken hebben we daarom bij elkaar gezet in het Reglement Privérekening. Bijvoorbeeld hoe lang het duurt voordat een betaling is verwerkt. Of hoe je veilig met je betaalpas moet omgaan.

TARIEVENWIJZER BETALEN

In de Tarievenwijzer Betalen vind je alle kosten en tarieven voor SNS Compleet.

DE ALGEMENE BANKVOORWAARDEN

Alle banken in Nederland hebben samen afspraken en regels opgesteld over alle algemene bankzaken. Die lees je in de Algemene Bankvoorwaarden. Omdat dit voorwaarden van alle banken samen zijn, zijn ze anders geschreven dan onze andere voorwaarden.

MEER INFORMATIE

Heb je vragen over de voorwaarden of wil je meer informatie? Bel ons dan: 030 - 633 30 00. Je kunt ook het contactformulier invullen op snsbank.nl.

1 PRODUCTKENMERKEN

SNS Compleet is een betaalrekening. Bij deze betaalrekening krijg je standaard een betaalpas en internetbankieren. Wat precies hoort bij je betaalrekening vind je op het voorblad van deze voorwaarden en in de Tarievenwijzer Betalen. Deze betaalrekening is voor iedereen van 18 jaar en ouder. Je kunt de betaalrekening zelf gebruiken of samen met een mederekeninghouder of een gevolmachtigde.

2 SNS BETAALPAS

Bij deze betaalrekening krijg je een betaalpas. Hiermee kun je bijvoorbeeld contant geld opnemen bij een geldautomaat. In het Reglement Privérekening lees je wat je allemaal met de SNS Betaalpas kunt. Verder lees je daar wat je moet doen om veilig om te gaan met je betaalpas en pincode.

3 MIJN SNS

Met Mijn SNS kun je internetbankieren. Ook kun je de SNS Mobiel Bankieren app gebruiken. Met Mijn SNS kun je bijvoorbeeld geld overboeken en bekijken hoeveel geld je op je betaalrekening hebt. Je hebt Mijn SNS nodig om je betaalrekening te gebruiken. Omdat 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 op 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.

4 KOSTEN

Voor het aanhouden van je betaalrekening betaal je een vast bedrag per maand. Soms betaal je extra kosten voor het gebruik van je betaalrekening. Bijvoorbeeld als je geld overmaakt naar landen buiten de EU of geld opneemt in het buitenland. Een overzicht van alle kosten vind je in de Tarievenwijzer Betalen.

5 RENTE

In de Tarievenwijzer Betalen lees je of je rente krijgt over het geld dat op je betaalrekening staat. De actuele rente vind je op [snsbank.nl](https://www.snsbank.nl).

Berekening rente

Elke dag berekenen we het rentebedrag over het geld dat je die dag op je betaalrekening hebt. Aan het eind van het kwartaal tellen we alle rentebedragen bij elkaar op. Je krijgt dit bedrag in 1 keer per kwartaal op je betaalrekening. Als je je betaalrekening opzegt, krijg je rente tot de datum waarop we je betaalrekening beëindigen.

Renteklassen

Wij bepalen welk rentepercentage vanaf een bepaald saldo geldt. Hierdoor ontstaan renteklassen. Welk rentepercentage geldt, is dus afhankelijk van het tegoed dat op je rekening staat.

Rentewijzigingen

We kunnen de hoogte van het rentepercentage en de renteklassen wijzigen. Ook de manier van rente berekenen en rente bijschrijven kunnen we veranderen. In het Reglement Privérekening staat dat we wijzigingen 2 maanden van tevoren aan je doorgeven. Dat geldt niet voor alle wijzigingen. Een aantal wijzigingen gaat in zodra we het je laten weten. Het gaat om een wijziging van:

- het rentepercentage en de renteklassen
- het maximumbedrag
- de manier van rente berekenen
- de manier van rente bijschrijven

6 ROOD STAAN

Ongeoorloofd rood staan

Zonder onze toestemming mag je niet rood staan op je betaalrekening. Soms gebeurt dat toch en sta je ongeoorloofd rood. Bijvoorbeeld in de volgende situaties:

- 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.
- Je laat via een automatische incasso geld afschrijven van je betaalrekening. Deze incasso's kunnen van je betaalrekening worden afgeschreven, ook als er niet genoeg geld op je rekening staat. Je moet er daarom voor zorgen dat je altijd genoeg geld op je betaalrekening hebt. Een automatische incasso regel je via een machtiging. Dat betekent dat je toestemming hebt gegeven aan bijvoorbeeld een bedrijf om automatisch een bedrag van je betaalrekening af te laten schrijven.

Als je ongeoorloofd rood staat

Als je toch ongeoorloofd rood staat, moet je het saldo op je betaalrekening altijd direct aanvullen. Over het bedrag dat je rood staat, betaal je rente. De hoogte van deze rente vind je in de Tarievenwijzer Betalen.

Zo lang je ongeoorloofd rood staat, kun je niet meer betalen of contant geld opnemen. Als je het saldo niet aanvult, dan kunnen we je betaalrekening beëindigen.

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. Meer informatie over BKR vind je op bkr.nl. Voordat we het melden bij BKR laten we je dat natuurlijk weten.

Rood staan met toestemming

Wil je wel rood kunnen staan op je betaalrekening? Dan kun je dat apart bij ons aanvragen. Dit leggen we dan vast in een aparte Kredietovereenkomst Roodstand. Meer informatie hierover vind je op snsbank.nl.

7 OPZEGGEN EN WIJZIGEN

Je kan je betaalrekening altijd opzeggen. Ook wij kunnen je betaalrekening opzeggen. In het Reglement Privérekening lees je hier meer over. Tijdens de looptijd kunnen we ook iets veranderen aan dit product en de voorwaarden daarvan. Dat doen we niet zomaar. Ook hierover lees je meer in het Reglement Privérekening.

8 VOORWAARDEN EN INFORMATIE

Voor je betaalrekening gelden de voorwaarden in deze volgorde:

1. De Overeenkomst SNS Compleet en Mijn SNS
2. De Voorwaarden Mijn SNS (inclusief Tarievenwijzer Betalen)
3. De Voorwaarden SNS Compleet (inclusief dit voorblad en Tarievenwijzer Betalen)
4. Het Reglement Privérekening (inclusief 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? Dan geldt de inhoud van het document dat als eerste genoemd wordt. De inhoud van de Voorwaarden Mijn SNS (2) gaat bijvoorbeeld 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 snsbank.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 de 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 SNS Compleet

Over je betaalrekening vind je ook informatie op snsbank.nl en in de SNS Winkel. Is die informatie anders dan de informatie in de overeenkomst of de voorwaarden bij je betaalrekening? Dan gelden de overeenkomst en die voorwaarden.

Versie 1.0, 19 mei 2020.

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

BIJLAGE

AANKOOPVERZEKERING SNS COMPLEET

Heb je iets met SNS Compleet gekocht? En wordt dat binnen 30 dagen gestolen, gaat het kapot of ben je het kwijt? Dan krijg je met de Aankoopverzekering (een deel van) de kosten terug. In deze voorwaarden lees je precies wat er verzekerd is. En wanneer en hoe je een beroep op de verzekering kunt doen.

Wie bedoelen we met?

Met jou bedoelen we de rekeninghouder van SNS Compleet. Jij bent de verzekerde. De Volksbank N.V. is de verzekeringnemer van deze verzekering. De Volksbank N.V. is gevestigd te Utrecht en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 16062338. De Volksbank N.V. is bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) geregistreerd in de hoedanigheid van financiële dienstverlener onder nummer 12000085. Volmachtkantoor Nederland B.V. is de gevolmachtigd agent en mag namens de verzekeraar VIVAT Schadeverzekeringen N.V. zaken met jou doen. Volmachtkantoor Nederland B.V. zit in Assen aan het Stationsplein 14. Het kantoor is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 58998489 en in het register van de AFM onder vergunningnummer 12000468.

Wat bedoelen we met?

Met computer- en audiovisuele apparatuur (inclusief accessoires) bedoelen we apparaten zoals tv's, audio en homecinema, desktopcomputers, smartphones, tablets, laptops, e-readers, kindles en navigatieapparatuur. Met computer- en audiovisuele apparatuur bedoelen we geen software. Met film- en fotoapparatuur (inclusief accessoires) bedoelen we apparaten zoals camcorders, videoapparatuur, spiegelreflexcamera's, systeemcamera's en pocketcamera's. Smartphones zien wij niet als film- en fotoapparatuur.

Welke aankopen zijn verzekerd met de Aankoopverzekering?

Met de Aankoopverzekering zijn veel aankopen met SNS Compleet in een winkel in Nederland verzekerd. Ook als je iets koopt bij Nederlandstalige webwinkels die in Nederland bezorgen. Alleen aankopen die je koopt voor privégebruik en waarvan je de eigenaar bent zijn verzekerd.

Welke aankopen zijn niet verzekerd met de Aankoopverzekering?

- Contant geld, mobiel beltegoed, cheques, tickets.
- Dieren en planten.
- Motorvoertuigen, (lucht)vaartuigen en drones.
- Aankopen voor zakelijk gebruik.
- Aankopen die je hebt gekocht bij een particulier (bijvoorbeeld op Marktplaats) en niet bij een (web)winkel.
- Bezittingen van anderen.
- Aankopen die je niet met SNS Compleet hebt gekocht.

Hoe lang zijn je aankopen verzekerd?

De aankopen die je hebt gekocht met SNS Compleet zijn 30 dagen lang verzekerd. De dag van aankoop is dag 1.

Welke bedragen zijn verzekerd met de Aankoopverzekering?

Per kalenderjaar kun je maximaal € 2.500 vergoed krijgen. Deze aankopen hebben een maximale vergoeding per gebeurtenis:

- Smartphones tot € 500.
- Computer- en audiovisuele apparatuur en film- en fotoapparatuur tot € 1.000.

Hoeveel moet je zelf betalen (eigen risico)?

Je eigen risico is € 50 per gebeurtenis. Als er een maximale vergoeding geldt, dan wordt eerst het eigen risico van het schadebedrag afgehaald. Op het bedrag dat overblijft wordt de maximale vergoeding toegepast. Is het schadebedrag lager dan € 50? Dan krijg je geen vergoeding.

WELKE SCHADE IS VERZEKERD MET DE AANKOOPVERZEKERING?

Schade door diefstal en verlies

Met de SNS Aankoopverzekering zijn de aankopen die je koopt met SNS Compleet verzekerd voor schade door diefstal en verlies. Dus heb je iets met SNS Compleet gekocht voor privégebruik? En wordt dat gestolen of ben je het kwijt? Dan vergoedt deze verzekering (een deel van) het aankoopbedrag. Maar je krijgt nooit meer dan je zelf hebt betaald. De verzekering keert ook uit als je een artikel online besteld hebt, maar niet hebt gekregen.

Beschadiging

Is je aankoop beschadigd? Dan wordt het bedrag dat je ervoor hebt betaald vergoed. Tenzij je het kunt laten maken. Dan krijg je de kosten van de reparatie vergoed. Zijn de reparatiekosten hoger dan het bedrag dat je hebt betaald? Dan krijg je het aankoopbedrag vergoed. Is de schade zo klein dat je het artikel gewoon kan gebruiken? Bijvoorbeeld een kras of een deukje. Dan krijg je geen vergoeding.

DAG VAN AANKOOP

Stel, je bestelt op zondagavond online een paar schoenen. Je krijgt de schoenen de dinsdag erop in huis. Je betaalt het bedrag een week later. De zondag waarop je de schoenen hebt besteld, is de dag van aankoop.

MAXIMALE VERGOEDING EN EIGEN RISICO

Stel, je hebt een nieuwe smartphone van € 600 en die wordt gestolen. Je krijgt dan maximaal € 500 vergoed. Kostte je smartphone € 525? Dan heb je een eigen risico van € 50 en krijg je € 475 vergoed. In dit voorbeeld is geen rekening gehouden met de maximale vergoeding per kalenderjaar.

HOE BEWIJS JE DAT JE IETS GEKOCHT HEBT MET SNS COMPLEET?

Met een (digitale) bon van de winkel waar je je aankoop hebt gedaan en een digitaal of papieren rekeningafschrift.

WELKE SCHADE IS NIET VERZEKERD MET DE AANKOOPVERZEKERING?

Je ontvangt geen schadebedrag:

- Als je geen (digitale) bon en digitaal of papieren rekeningafschrift kunt laten zien als daarom gevraagd wordt.
- Als je bij de winkel terechtkunt voor reparatie of vervanging. Er kan je gevraagd worden om een bewijs waaruit blijkt dat de winkel de schade niet vergoedt.
- Als je bij de webwinkel terechtkunt voor een nieuw artikel. Er kan je gevraagd worden om een bewijs waaruit blijkt dat de webwinkel de schade niet vergoedt.
- Als je je aankoop met opzet of door roekeloosheid kwijt hebt gemaakt, beschadigd hebt of hebt laten stelen.
- Als de schade komt door ouderdom, slijtage of langzaam inwerkende weersinvloeden.
- Als de schade komt door een eigen gebrek van het artikel.
- Als de schade komt doordat je een misdrijf hebt gepleegd.
- Als de schade komt doordat je onder invloed was van drank of drugs.
- Als de schade komt door georganiseerd geweld (ook wel molest genoemd). Daarmee bedoelen we:
 - Binnenlandse onlusten. Dit zijn georganiseerde gewelddadige acties op verschillende plaatsen in een land.
 - Een burgeroorlog. Dit is georganiseerd geweld tussen inwoners van een land waaraan een groot deel van de inwoners meedoet.
 - Een conflict tussen landen of groepen waarbij militaire wapens gebruikt worden. Hiermee wordt ook een actie van een vredesmacht van de Verenigde Naties bedoeld.
 - Mouterij. Dit is een georganiseerde gewelddadige actie van leden van bijvoorbeeld het leger. De actie is gericht tegen de leiding van de groep.
 - Oproer. Dit is een georganiseerde gewelddadige groep die tegen de overheid is.
 - Een opstand. Dit is een georganiseerd verzet met geweld tegen de overheid van een land.
- Als de schade komt door een atoomkernreactie, vulkaanuitbarsting, aardbeving of overstroming.
- Als je hebt gefraudeerd.

Wat wordt er van je verwacht?

Van jou wordt verwacht dat je zorgvuldig met je aankopen omgaat. Dat je er alles aan doet om schade te voorkomen. En dat je je aan de wet houdt. Heb je schade? Doe dan het volgende:

- Zorg ervoor dat de schade niet groter wordt.
- Meld de schade zo snel mogelijk op [snsbank.nl](https://www.snsbank.nl).

Je schademelding wordt alleen beoordeeld als je een volledig ingevuld schadeformulier met alle bijlagen hebt opgestuurd.

- Geef alle informatie die nodig is om de schade te beoordelen.
- Werk mee aan de inspanningen om de schade te herstellen.

Hoe moet je schade melden?

- Gebruik het schadeformulier op snsbank.nl.
- Ben je iets verloren? Meld dat dan ook op verlorenofgevonden.nl.
- Is er iets gestolen? Doe dan het proces-verbaal of bewijs van de aangifte bij het schadeformulier.
- Is er iets beschadigd? Stuur de foto's van de schade mee. En bewaar het artikel dat kapot is gegaan, zodat deze eventueel opgevraagd of onderzocht kunnen worden.

Hou je je niet aan al deze afspraken? En heeft dat nadelige gevolgen voor de verzekeraar? Dan kan dat van invloed zijn op het bedrag dat vergoed wordt.

WAT BEDOELEN WE MET FRAUDE?

Met fraude wordt bedoeld dat je bij de schademelding opzettelijk onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven. Of je meldt een schade die er helemaal niet is. Of de schade heeft een andere oorzaak dan je hebt verteld.

Voorbeelden van fraude

- Je meldt het verlies van een dure merkzonnebril. De verloren bril is in werkelijkheid merkloos en niet duur.
- Je meldt dat je horloge is beschadigd 25 dagen na de dag van aankoop. In werkelijkheid is je horloge beschadigd 35 dagen na de dag van aankoop.

De gevolgen van fraude

Fraude wordt gemeld in een registratiesysteem voor verzekeraars. Heb je gefraudeerd? En wil je daarna een verzekering afsluiten? Dan kan de nieuwe verzekeraar dat zien en je daarom weigeren of meer premie laten betalen. Ook kan er bij fraude aangifte gedaan worden bij de politie.

ALLEEN AANKOPEN MET BON

Bewaar altijd de (digitale) winkelbon. Want alleen dan is het artikel verzekerd. Koop je aankopen bij een particulier (bijvoorbeeld via Marktplaats)? Dan zijn die niet verzekerd.

TERUG NAAR DE WINKEL

Kun je met schade aan je aankopen terug naar de (web)winkel? Bijvoorbeeld omdat je nog garantie hebt? Ga dan eerst terug naar de verkoper.

Wanneer eindigt de Aankoopverzekering?

De SNS Aankoopverzekering eindigt:

- Als we de Aankoopverzekering niet meer als onderdeel van SNS Compleet aanbieden. Dan krijg je 2 maanden voor de verzekering eindigt een brief van ons.
- Als je geen SNS Compleet meer hebt. De verzekering eindigt dan op de dag dat SNS Compleet is beëindigd.

Een andere verzekering voor schade, diefstal of verlies?

Kun je voor jouw schade, diefstal of verlies een vergoeding krijgen via een andere verzekering? Dan verzekert de SNS Aankoopverzekering aanvullend. Dat betekent dat deze verzekering alleen betaalt als het schadebedrag hoger is dan de vergoeding die je via een andere verzekering krijgt. De Aankoopverzekering vergoedt dan het verschil. Ook als die andere verzekering jouw schade, diefstal of verlies zou vergoeden als je de SNS Aankoopverzekering niet had. Een eigen risico wordt niet vergoed.

Heb je een klacht?

Geef je klacht alsjeblieft aan ons door. Vul het klachtenformulier in op snsbank.nl/klantenservice of bel: 030 - 633 30 00. We kunnen voor je klacht contact opnemen met het Volmachtkantoor Nederland. Soms moeten we dan je gegevens uitwisselen. We beantwoorden je klacht binnen 4 weken. Lukt dit niet? Dan laten we je dit weten. Vind je dat we je klacht niet of niet goed hebben opgelost? Neem dan binnen 3 maanden contact op met het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het KiFiD bemiddelt tussen consumenten en financiële ondernemingen. Kijk ook op kifid.nl.