

Dienstenwijzer SNT



SNT

SNT is een facilitair contact center, dat al vijftientig jaar in contact is voor bedrijven en instellingen. Dit betekent dat wij klantcontact afhandelen voor organisaties die ervoor kiezen om niet zelf al hun klantcontacten (via telefoon, e-mail en andere communicatiekanalen) uit te voeren, maar dit (deels) uit te besteden aan een specialist, SNT. Dat doen we al vijftientig jaar met passie voor customer care.

SNT's jarenlange en uitgebreide kennis en ervaring van de Financiële Sector vormt samen met onze vakbekwame medewerkers, Wft certificaten en permanente educatie (PE-certificaten) en de Wft inrichting de basis van onze Wft Dienstverlening.

De Wft vergunning betekent een belangrijke uitbreiding van de dienstverlening van SNT in de financiële sector: Banken, Verzekeraars, Intermediairs en andere zakelijke- en financiële dienstverleners.

Wij worden door onze opdrachtgevers op projectbasis of campagnematig, ingehuurd.

Onze Wft dienstverlening

SNT is in het bezit van de volgende Wft diploma's en certificaten: Wft Basis, Wft Schade, Wft Leven, Wft Hypotheken, Wft Consumptief krediet en Wft Beleggen A.

Wij beschikken hiermee over een Wft vergunning om te adviseren en bemiddelen ten aanzien van:

- **Schade verzekeringen**
- **Levensverzekeringen**
- **Hypothecair krediet**
- **Consumptief Krediet, Credit Cards**
- **Betaalrekeningen**
- **Electronisch geld**
- **Spaarrekeningen**

Onze medewerkers beschikken over de gevraagde deskundigheid en staan onder toezicht van (een) feitelijk leider(s). Onze medewerkers bekwamen zich doorlopend in hun vak via de wettelijke permanente educatie (PE-certificaten).

Onze Wft dienstverlening is multi-channel: Inbound, Outbound, Chat (met Webcam), E-mail, Webcare en E-care.



Onze Wft dienstverlening

SNT is geen Tussenpersoon of Intermediair in de gangbare betekenis. Onze opdrachtgevers besteden onderdelen van hun dienstverlening en / of verkoop van hun producten aan ons uit. Dit kan informatief of adviserend zijn, maar ook het afsluiten van producten of diensten.

In de financiële dienstverlening is er onderscheid tussen eenvoudige en complexe(re) producten en diensten. Wij passen onze dienstverlening aan aan het product en de wensen van onze opdrachtgevers. Onze relatie met u of uw bedrijf is beëindigd, zodra de opdrachtgever het contact weer overneemt. Onze opdrachtgever is verantwoordelijk voor de schriftelijke informatievoorziening m.b.t. producten.

Wat verwachten wij van u?

Om u goed van dienst te kunnen zijn, verwachten wij van u dat u ons juiste en volledige informatie verstrekt. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

Om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven, verwachten wij van u dat wijzigingen in de persoonlijke situatie of aanpassingen met betrekking tot verzekerde bedragen zo spoedig mogelijk worden doorgegeven. Door de aard van onze dienstverlening, wij worden vaak op campagne basis ingehuurd door onze opdrachtgevers, verzoeken wij u dan ook deze wijzigingen na het aangaan van de overeenkomst door te geven aan de partij met wie wij u in contact hebben gebracht / voor wie wij de dienstverlening hebben verzorgd.

Meer informatie?

Wilt u meer weten over de Wft dienstenverlening van SNT of een vrijblijvend informatief gesprek met een Wft-consultant, neemt u dan contact op via 0800-0227172 of stuur een email naar wft@nl.snt.com Wij nemen dan zo spoedig mogelijk contact met u op.

Bereikbaarheid

SNT Nederland BV

Koraalrood 50, 2718 SC te Zoetermeer

Postbus 470, 2700 AL te Zoetermeer

U kunt ons 24 uur per dag, 7 dagen per week bereiken:

E-mail: wft@nl.snt.com

Website: www.snt.nl

Telefonisch: 0800-0227172



Betaling en/of premie

Het innen van premie of betalingen vindt altijd rechtstreeks plaats tussen u en onze opdrachtgever. Wanneer dit relevant is voor het aangeboden product, kunnen wij u daarover vooraf (mondelinge) informatie verschaffen. Alle relevante schriftelijk informatie die u voor of direct na het sluiten van de overeenkomst dient te krijgen, wordt door onze opdrachtgevers of ons verzorgd.

Onze relatie met aanbieders

SNT Nederland B.V. is een zelfstandig bedrijf. Aanbieders hebben geen zeggenschaps- of kapitaalbelang in SNT. Onze opdrachtgevers huren ons op campagne basis in om uit naam van hen financiële diensten of producten aan te bieden.

Hoe worden wij beloond?

Wij worden door onze opdrachtgevers beloond op basis van vergoedingen (uurtarieven). Onze opdrachtgevers ontvangen gespecificeerde facturen per opdracht, met inzicht in het aantal uren.

Alvorens de overeenkomst tot stand komt, zullen wij indien dit relevant is, de wijze van beloning vermelden als wij uit naam van een opdrachtgever bellen.

Beëindiging relatie

Onze relatie met u of uw bedrijf is vaak van tijdelijke en korte aard, gegeven de aard van onze dienstverlening. Onze relatie is beëindigd, zodra wij de resultaten van ons project hebben teruggeleverd aan de opdrachtgever. De opdrachtgever zet vervolgens de relatie met u voort.

Wft vergunning en KvK

De AFM (Autoriteit Financiële Markten) voert de Wet financieel toezicht (Wft) uit en houdt toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële adviseurs. SNT is bij de AFM geregistreerd en heeft een wettelijke vergunning om te adviseren en te bemiddelen in financiële diensten. De **Wft vergunning** van SNT staat bij de AFM geregistreerd onder nummer **12040155**.

Statutaire naam: SNT Nederland BV

Handelsnaam: SNT

Land: Nederland

KvK nummer: 27117788



Heeft u klachten?

SNT Nederland B.V. doet er alles aan om u optimaal van dienst te zijn. Mocht u ondanks onze inspanningen toch niet tevreden zijn over onze dienstverlening, dan horen wij dit graag zo spoedig mogelijk van u. Wij hebben contact met u uit naam van onze opdrachtgever en maken daarbij onze naam niet kenbaar aan u. Daarom zullen uw vragen en klachten veelal bij hen terecht komen. Onze opdrachtgevers zorgen voor een adequate klachtafhandeling en sturen u nooit rechtstreeks met uw klacht naar SNT.

Als er tijdens het contact aan u bekend is gemaakt dat SNT de partij is die uit naam van de opdrachtgever belt, dan heeft u nog steeds de mogelijkheid om uw klacht in te dienen bij de opdrachtgever.

Indien u ervoor kiest om de klacht bij SNT in te dienen, dan kan dit

telefonisch: 0800 – 0227172,

via email: wft@nl.snt.com

of schriftelijk t.a.v.:

SNT Nederland BV
Postbus 470
2700 AL ZOETERMEER

Vermeld bij het indienen van uw klacht a.u.b. naam, adres, postcode, plaats en telefoonnummer. Onze contactpersoon voor klachten zal uw klacht oppakken met de betrokken afdeling en zo spoedig mogelijk contact met u opnemen.

Als u onvoldoende tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, dan kunt u zich schriftelijk wenden tot de directie van SNT. De contactpersoon verstrekt hiertoe de contactgegevens.

Indien er ook op die manier geen overeenstemming bereikt kan worden, dan verzoeken wij u uw klacht te melden bij het klachteninstituut (KiFid). SNT is bij KiFid aangesloten onder registratienummer **300.014600**

KiFid

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257

2509 AG DEN HAAG

Telefoon 0900-fklacht / 0900-3552248

E-mail: info@kifid.nl

www.kifid.nl