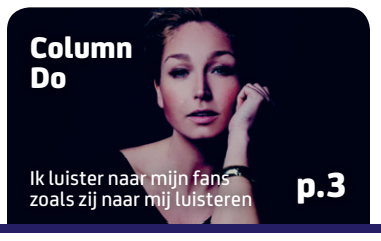


Najaar 2014

Deze krant is de start van de eerste 100 'heel normale' dagen van SNS.

HEEL NORMAAL SNS

Dag Een

MAAK KENNIS MET HET NIEUWE SNS

Banken moeten normaal gaan doen...

...is het gevoel dat in Nederland leeft. Dit blijkt uit onderzoek van Motivaction.

Dag Een. Utrecht – SNS voelt zich aangesproken. En kondigt met deze krant de eerste 100 dagen aan van een overgangsperiode. Daarin gaat SNS bankieren weer normaal maken. "Veel Nederlanders heb het gevoel dat hun bank er meer voor zichzelf is dan voor haar klanten", zegt Ton Timmerman, directeur klantenservice SNS. Interview Kees Beudeker.

Interview

Ton Timmerman vindt SNS een normale bank.
"Dat is ook ons bestaansrecht. Al 200 jaar", vertelt hij. "Maar ook wij hebben ons een tijd als een grote bank gedragen. We waren meer met ons zelf bezig dan met de klant. Daarmee gingen we voorbij aan de kern van ons bestaan; een normale bank zijn."

Mooi, maar wat betekent zo'n 'normale bank' in de praktijk?
"Een bank voor je dagelijkse geldzaken. Dus: betalen, sparen, verzekeringen en hypotheken Bovendien, weten we heel goed wat we NIET willen doen!"

Hoe bedoel je? NIET doen?
"SNS is er niet voor het grote geld. Niet voor internationale bedrijven en we hebben geen grote kantoren in het buitenland."

▶ Lees verder op pagina 2 en 3

NEDERLAND LAAT GELD LIGGEN. HEEL VEEL GELD.

Dag Een. Utrecht – Volgens kennisbank.sparen.nl laat ruim driekwart van de Nederlanders geld liggen. Zij krijgen geen rente op hun betaalrekening. Bij SNS wel.

Rente op betaal-rekening

De meeste banken geven geen rente op een betaalrekening. Dit kost namelijk geld. SNS vindt dit niet normaal. Want klanten vertrouwen hun geld aan de bank toe.

Dan is het wel zo eerlijk om daar in de vorm van een variabele rente iets voor terug te geven. Bij SNS krijgt de klant daarom op bepaalde betaalrekeningen rente.

VARIABELE RENTE
150.000 mensen hebben sinds de introductie van SNS Betalen gekozen voor dit product.

▶ Lees verder op pagina 6

SNS bekent kleur

Dag Een. Utrecht – SNS heeft een nieuwe uitstraling. De kleur paars is vanaf vandaag in alle SNS communicatie terug te zien. Denk aan het logo, de website en deze krant. Maar waarom paars?

Lennart van Trigt, communicatie-adviseur bij SNS, legt uit: "SNS was een grijze muis onder de banken . Met de kleur paars maken we een punt. Zijn we duidelijk. Het is een herkenbare kleur met veel energie. We maken natuurlijk wel eerst bestaande materialen op. Het is zonde van het geld om het oude briefpapier weg te gooien".

Volg ons op snsbank.nl/heelnormaal

DAG 1/100

Dag Een. Utrecht – Dit is de eerste dag van de nieuwe start van SNS. De eerste dag van 100 dagen, waarin SNS Nederland laat zien - in woord en daad- hoe verrassend normaal een bank kan zijn.

Deze eerste 100 dagen zijn nog maar het begin. Want SNS snapt dat er nog veel moet gebeuren en veranderen.En dat kost tijd. Maar SNS gaat laten zien dat het anders kan. Doel?: een normale bank zijn.
In de eerste 100 'heel normale' dagen deelt SNS haar nieuws, achtergronden en activiteiten.

Mensen kunnen SNS volgen via snsbank.nl/heelnormaal.

Interview

“We doorbreken bankgewoontes”

Dag Een. Utrecht – “Veel mensen hebben het gevoel dat banken er niet voor hen zijn, maar voor zichzelf,” zegt Ton Timmerman. Hij is directeur van SNS Klantenservice. “Voor deze mensen willen we er zijn. Voor hen maken we bankieren verrassend normaal.”

Interview: Kees Beudeker

Vervolg van pagina 1. Wat is het voordeel om zoveel dingen NIET te doen?
“Daardoor kunnen we veel meer voor mensen betekenen. We gaan terug naar de basis. En ons concentreren op hun gewone, dagelijkse geldzaken.”

Interessant. Hoe dan? Wat gaat SNS doen voor mijn dagelijkse geldzaken?
“We komen met eenvoudige producten met een duidelijk voordeel. Waar je direct van profiteert. Bovendien veranderen we onzinnige bankregels en doorbreken we onredelijke bankgewoontes.”

Is dat niet makkelijker gezegd dan gedaan?
“We gaan het gewoon doen. En natuurlijk zal het niet makkelijk gaan. Er zijn veel mensen die kritisch meekijken. Maar als we niets doen verandert er ook niks. Dat is geen optie meer.”

Zoals? Kun je duidelijker maken wat jullie anders doen?
“Wij openen bijvoorbeeld SNS Winkels, terwijl andere banken kantoren sluiten. En SNS geeft geeft ook rente op bijna al het geld dat je bij ons hebt staan. Dus ook op je betaalrekening.”

Noem nog eens voorbeeld van een SNS-voordeel?
“Neem nou rood staan op je betaalrekening. Wij snappen best dat mensen aan het eind van de maand weleens een paar dagen rood kunnen staan. We helpen mensen om rood staan te voorkomen, maar als het eens gebeurt vinden wij het niet eerlijk meteen hoge rentes te rekenen.”

Volgens een recent onderzoek van onderzoeksbureau Motivaction blijkt 84% van de ondervraagde Nederlanders zich te ergeren aan de moeilijke taal die banken spreken. Wat doet de SNS hieraan?
“Duidelijk vertellen wat de voordelen van producten zijn. Maar ook de nadelen. Dus geen geheimen of moeilijk gedoe.”

Zoals?
“Bijna alle SNS producten en diensten moeten in 2 minuten uit te leggen zijn. Op een persoonlijke manier. In gewone mensentaal. We kiezen daarbij steeds vaker voor uitleg in een video.”

Wat gaat SNS Nederland eigenlijk beloven?
“Dat we bankieren verrassend normaal maken.”

En hoe gaan jullie dat doen?
“Door veel en goed naar onze klanten te luisteren. Te blijven luisteren. Via klantenpanels, in 1-op-1-gesprekken, in onze Klantenraad en in onze online community. Neem maar van mij aan, daar hoor je meteen terug of je vaag bent.”

Bankieren verrassend normaal maken. Dat is jullie doel. Wanneer bereiken jullie dit?
“Er moet nog veel gebeuren. Maar we doen er alles aan om het vertrouwde SNS gevoel weer terug te krijgen. De komende 100 dagen delen we de eerste bewijzen. We nodigen onze klanten en de rest van Nederland uit. Om ons in deze 100 dagen te volgen, mee te praten en scherp te houden.”

Volg de stappen van SNS op snsbank.nl/heelnormaal.

Mail naar Tontimmerman@sns.nl

DAG 1 /100

Dag 1: In de SNS-krant 'Dag Een' worden klanten van SNS als eerste geïnformeerd over het nieuwe gezicht en geluid van de bank. Een bank die van het verleden heeft geleerd en zichzelf de spiegel voorhoudt. “Een normale bank die naast haar klanten wil staan”, aldus Ton Timmerman, Directeur van SNS.

Volg SNS op de voet op snsbank.nl/heelnormaal

“Ik vind het belangrijk dat ik kan bouwen op mijn bank en dat deze uit de problemen blijft. Je bent toch bang dat je je spaargeld kwijtraakt. Rente op mijn betaalrekening zou ik normaal vinden. Net als korting op bepaalde betaalproducten als je al jaren klant bent, bijvoorbeeld.”
Jennifer - Den Bosch
(19 jaar klant bij haar bank)

DAG 15/100

Dag 15: ROOD STAAN.
Hoe normaal is even rood staan zonder je blauw te betalen? Bij SNS kun je drie dagen rood staan zonder rente te betalen. Want het kan wel eens voorkomen dat de maand nét iets te lang duurt.

Dag 21: OP TV.
Vanaf dag 21 hoort (en ziet) nu ook de rest van Nederland het nieuwe geluid van SNS op tv.

SNS bepaalt niet alleen wat wel of niet normaal is. De bank vindt het vooral belangrijk om te weten wat Nederland normaal vindt. En wat juist niet. Om er volledig zeker van te zijn dat SNS op één lijn ligt met de mensen, vroeg onderzoeksbureau Motivaction in juli 2014 aan ruim 1.200 Nederlanders hun mening over banken en normaal bankieren. Hiernaast de resultaten.

WAT VERWACHT NEDERLAND VAN EEN NORMALE BANK?

43% Aanbod van eenvoudige en simpele produkten.

79% Verantwoording over het gevoerde beleid.

73% Genoegen nemen met minder winst.

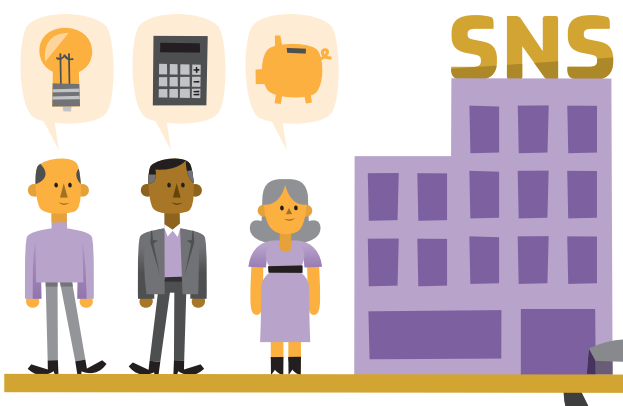
“Wij doen er alles aan om het vertrouwde SNS gevoel weer terug te krijgen.”

DAG 50-74/100

DAG 50-74: BOVEN DE 50.
Hoe normaal is antwoord krijgen van iemand die je vraag begrijpt? SNS neemt 50 nieuwe medewerkers aan boven de 50 jaar. Want zij zagen als geen ander hoe snel bankzaken veranderden. En kunnen klanten helpen met vragen die ze ooit aan zichzelf stelden.

DAG 100/100

Dag 100: SNS WERKT DOOR AAN NORMAAL BANKIEREN!
SNS gaat verder. Praat mee. Denk mee. Volg SNS.



DAG 50/100

Dag 50: OP DE HELFT.
Tijd om met klanten en directie in gesprek te gaan over normaal bankieren. In de winkels, op het hoofdkantoor en in de community. Wat zijn de resultaten tot nu toe. Wat ging goed. En nog belangrijker: wat kan beter?

“SNS is niet zomaar een bank – als we teruggaan in de geschiedenis zie je dat ze ooit is opgericht als nutsbank. Ik vind het fijn om te zien dat ze de laatste tijd weer bezig is om die maatschappelijke rol terug te brengen. Omdat ik in de Klantenraad zit, zie ik van dichtbij hoe SNS werkt aan haar producten en diensten. Het is geweldig om daarin mee te kunnen denken.”

Anja Muller - lid van de SNS Klantenraad

DAG 40/100

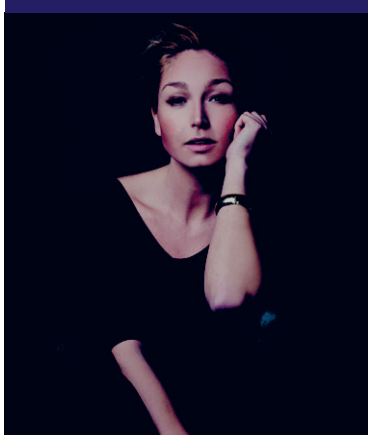
Dag 40: SPAREN.
Hoe normaal is een hoge spaarrente vanaf de eerste euro? SNS komt met een hoog spaartarief voor normale spaarders. Want ook onder de tienduizenden euro’s moet dat kunnen.

Direct iemand aan de telefoon als je belt.
62%

37%
Een open en oprechte cultuur.

Komt afspraken na.
43%

COLUMN


Fotografie: Sander Nagel

door:
Zangeres Do

Als 8 jarig meisje was ik fan van Michael Jackson. Op straat zong ik vrolijk ‘Ennie ar joe wokkie’. Omdat ik geen idee had wat Jackson nou echt zong, zong ik fonetisch mee. Totdat (slik) de knappe buurjongen tegen me zei: het is ‘Annie are you oke?’ Ik besloot dat dit me nooit meer zou gebeuren. Vanaf toen bladerde ik eindeloos door de tekstboekjes van favoriete cd’s. En als er geen tekstboekjes bij zaten, dan luisterde ik de song zin voor zin en schreef ik de teksten zelf uit. Na verloop van tijd kende ik honderden liedjes uit mijn hoofd.
Nu ik zing voor mijn beroep en ook vaak nieuwe songs schrijf of die van anderen zing, probeer ik elke keer opnieuw een emotie te vinden die aansluit op bij mijn idee van de woorden. Als ik het gevoel in de woorden kan leggen, zal mijn publiek het ook voelen. Wat voor mij een troostende tekst is kan voor iemand anders een liefdes lied zijn. Daarom wil ik de tekst induiken, echt horen en voelen wat er door een vocalist of tekstdichter wordt bedoeld. Ik vind het verbazingwekkend dat de grootste wereldhits worden meegezongen zonder dat men weet waar het liedje over gaat. Het verbaast mij sowieso dat men vaak wel luistert maar eigenlijk helemaal niet hoort wat er wordt gezegd. Zo ook in gesprekken met vrienden, met familie of op de werkvloer. In een tijd waar social-media zijn hoogtij dagen viert, gaat alles verschrikkelijk snel. Terwijl je alles van elkaar ziet en leest, raak je toch vervreemd van elkaar. Je wordt niet ècht gehoord. Gelukkig ben ik niet de enige die het is opgevallen. Langzaamaan beginnen bedrijven zich weer te bekommeren om de behoeften van hun klanten. Er wordt weer eens echt gevraagd naar je mening en het lijkt erop dat er ook iets meegedaan wordt. Er zijn weer contactpersonen waar je een vraag aan stelt in plaats van een zoekschermpje op de website. Eindelijk. We worden af en toe weer echt gehoord.
Zo voelt het ook als artiest. Als de mensen in de zaal echt de tijd nemen om te luisteren. Niet naar alleen die populaire single maar ook naar al die andere mooie liedjes, die niet worden gedraaid op de radio maar vaak toch je favoriet zijn als je het album koopt. Wat heb ik daar zin in. De mooiste liedjes ten gehore brengen in theaters met mijn eigen publiek. Meer heb ik dan niet nodig. 😉

Liefs, DO www.domusic.com

Van klanten voor klanten

In voor- en tegenspoed

Hoe trouw is jouw bank?

Dag Een. Utrecht- Nederlanders wisselen niet snel van bank. De gemiddelde Nederlander is volgens een onderzoek van adviesbureau MarketResponse trouw aan zijn bank (15 jaar). Heel trouw dus. Maar hoe is dat andersom? Hoe loyaal is een bank aan zijn klanten? En hoe werkt het als het financieel minder gaat met een klant? Dag Een ging de straat op. En vroeg het op de man en vrouw af.

STERRE – "Ik zou het logisch vinden als banken iets extra's doen voor hun trouwe klanten - klanten die al 10 jaar bij dezelfde bank zitten bijvoorbeeld. Ook in financieel moeilijke tijden. Het behouden van je vaste klanten is belangrijk."

RIDVAN – "Ik hoor nooit iets van mijn bank. Alleen als ze iets willen verkopen. Maar ik heb niet het idee dat ze iets extra's voor me willen doen. Loyaliteit? Nee. Merk ik niet."

WILLEM – "Ik voel totaal geen loyaliteit. Als je je pas kwijt bent moet je alweer betalen voor een nieuwe. Ik kom uit een klein dorp waar iedereen elkaar kent. Dat persoonlijke wil ik ook terugzien bij mijn bank."

KATHALIJNE– "Ik heb niet zo heel veel te maken met mijn bank - heb er geen slechte ervaringen mee gehad. Wat dat betreft heb ik wel het gevoel dat ik kan bouwen op mijn bank. Maar rente op je betaalrekening - dat klinkt eigenlijk best logisch. Zou geen overbodige luxe zijn."

ELLEN – "Het is makkelijk om in deze tijd flink te keer te gaan tegen banken. Ik vind dat de bank met mij meedenkt. Eigenlijk al sinds de tijd dat ik met een studieschuld aan het werk ging. Er is altijd ruimte en begrip."

38% VAN NEDERLAND VOELT ZICH NIET GESTEUND DOOR EEN BANK. HERKEN JE DAT?

"Ja, dat kan ik me zeker voorstellen. Als ik eerlijk ben dan hebben wij ons te veel gericht op het verkopen van producten. Maar zoals in een huwelijk geldt ook hier, ook in tegenspoed moet je er voor je klanten zijn. Door hulp te bieden als er sprake is van een hypotheekachterstand bijvoorbeeld. Dan kijken we hoe we de lasten kunnen verminderen. Wij gaan onze klanten actief benaderen als we zien dat een ander product beter past bij hun financiële situatie. Niet om iets te verkopen, maar om ze te helpen."

DE GEMIDDELDE NEDERLANDER VINDT ZIJN BANK WAT PASSIEF. HOE ZIE JIJ DAT?

"Snap ik. Dit hebben wij ook teruggehoord in onze gesprekken met klanten. Mensen vinden het vervelend dat we niet zelf bellen of contact opnemen als een product is verouderd. Of als iets goedkoper of beter kan. Dat is ook raar. Waarom krijg je niks te horen als je kunt besparen. Dat moet normaal zijn."

Bron: Motivaction.

Ton Timmerman
ton.timmerman@snsbank.nt

BANKEN LUISTEREN NIET! Of toch wel?

SNS praat al een tijd met haar klanten over haar producten en diensten. Vanaf vandaag staat er een nieuw onderwerp op de agenda: normaal bankieren. SNS wil horen wat mensen normaal vinden van een bank. Maar ook wat niet. Daarom laat de bank mensen op verschillende manieren meepraten. Zoals in de klantenraad, op de community, op social media of op www.snsbank.nl/heelnormaal.

SNS COMMUNITY

WANDA CATSMAN

"De community is een online ontmoetingsplek. Hier gaan we met klanten in gesprek. Sinds mei is 'normaal bankieren' een gespreksonderwerp. Wow. Dat maakte veel los. En we krijgen veel goede ideeen van onze klanten. Leuk."
community.snsbank.nl

SNSBANK.NL/HEELNORMAAL

MARJOLEIN JONGENELEN

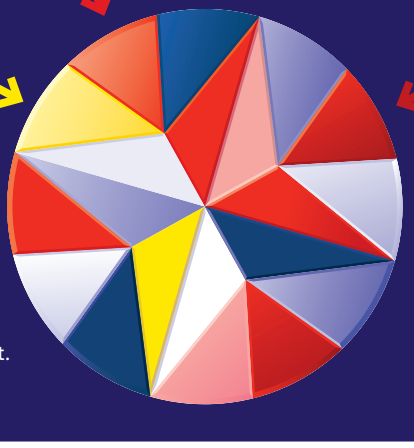
"Op sns.nl/heelnormaal maak je kennis met onze nieuwe koers. Een selectie van wat online gezegd wordt over normaal bankieren komt hier terecht. Video's, berichten op Twitter en Facebook, verhalen uit het land - op al deze uitingen kunnen mensen reageren. Spannend. "

KLANTENRAAD

SANNE DE WILDE (LID SINDS 2013)

"In de klantenraad komen zo'n 15 klanten vier keer per jaar bijelkaar om mee te denken over de producten, diensten en de koers van SNS. Ik zit nu één jaar in de klantenraad. En ik vind het sterk dat SNS in gesprek gaat met klanten om haar service te verbeteren en om nieuwe plannen te delen. Ook de directieleden zitten gewoon bij ons aan tafel. We worden serieus genomen en dat is prettig."

Ook lid worden van de klantenraad? Kijk op pagina 8 van deze krant.



SOCIAL MEDIA

MARC VAN DEN BOOM

"Op Facebook en Twitter moedigen we klanten aan om vragen te stellen en op ons te reageren. De komende tijd gaan we in gesprek over normaal bankieren. Dat betekent ook open en eerlijk zijn over dingen die fout gaan."

facebook.com/snsbank Twitter: @SNSBank

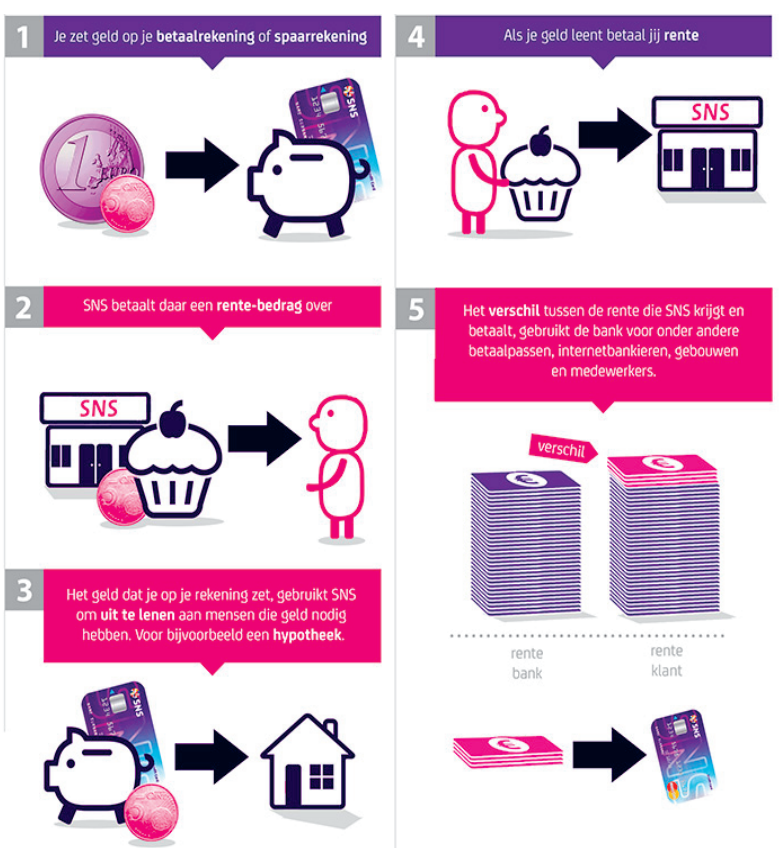
Van klanten voor klanten

Hoe werkt jouw bank

Dag Een. Utrecht – Betalen, sparen, hypotheken en verzekeren. Dat doet SNS. Maar wat betekent dat? Hoe verdient SNS geld? En hoe niet? David Smeets, bankspecialist SNS, legt uit.

"De bank is een schakel tussen mensen die geld brengen en geld willen halen. Met andere woorden: een plek waar je met een gerust hart kunt sparen en tegen een eerlijke prijs kunt lenen. Spaargeld zorgt voor de basis om geld uit te lenen. Eigenlijk is een bank simpel van opzet."

> "De bank leent het geld van spaarders om de mensen die geld nodig hebben te voorzien."



Waarom een SNS winkel?

Dag Een. Zoetermeer – "In de winkel heb ik contact met mensen uit de buurt. Ik ken ze vaak. Daar doe ik het voor. Ik kan mijn klanten echt een dienst bewijzen," zegt Remco Romijn van de SNS Winkel in Zoetermeer. SNS kiest bewust voor winkels in de winkelstraat. Dat maakt het makkelijk om binnen te stappen. Lokale winkelmensen maken het nog persoonlijker. SNS heeft 171 winkels en opent er meer in de toekomst.

De SNS Winkel is een plek waar iedereen gemakkelijk binnenloopt. Voor informatie over een spaarrekening bijvoorbeeld, voor het afsluiten van producten en hulp of advies bij bankzaken. "Het is heel persoonlijk in de winkel. Binnen twee stappen sta je oog in oog met iemand die je verder kan helpen. Bovendien ken ik veel mensen, waardoor we echt een buurtfunctie hebben. Dat werkt drempelverlagend. Je loopt toch even makkelijker bij een bekende binnen die je bij naam kent." SNS Winkels zijn op koopavonden en zaterdag open.
Volg ons op snsbank.nl/heelnormaal

3 De drie meest gestelde vragen

Dag Een. Utrecht – SNS klantenservice, webcare en winkels behandelen vragen van klanten. Wat zijn nu de drie meest voorkomende vragen?
Lucia, Andrew en Hildo geven antwoord.

VRAAG 1.
"Ik moet ineens betalen voor hypotheekadvies. Waarom?"

ANTWOORD: "Dit was altijd al zo, maar dit werd voorheen verwerkt in je hypotheeksom. Door nieuwe regels in Nederland betaal je er nu apart voor."

VRAAG 2.
"Help! Ik zit in het buitenland en ik kan niet pinnen!"

ANTWOORD: "Buiten de Europese Unie blokkeren we je pas. Daarmee voorkomen we fraude. Met de 'Mijn SNS-app' hef je die blokkade simpel weer op."

VRAAG 3.
"Mijn betaalpas is stuk. Moet ik nu 5 dagen wachten tot ik weer kan pinnen?"

ANTWOORD: "Nee. Bij SNS krijg je direct een vervangende servicepas. Om die te krijgen loop je gewoon even onze SNS Winkel binnen. En je kunt meteen pinnen."

Heb je vragen? Stel ze via klantenservice@sns.nl of reageer op snsbank.nl/heelnormaal

Kennis & Opinie

DIT IS LARS – DE UITDAGER VAN SNS

Dag Een. Utrecht – Lars Sorensen is onafhankelijk journalist en mediamaker. Hij stelt de komende maanden kritische vragen aan SNS. Op film. Zo houdt hij de bank scherp. Want normaal bankieren klinkt leuk, maar het blijft een vaag begrip.

Namens de klanten ga je SNS lastige vragen stellen. Klinkt goed, maar ook een beetje als een marketingtrucje.
"Als ik merk dat er geen ruimte is om kritische vragen te stellen, dan gaat dat tegen SNS werken. Dan zullen klanten hun bank niet meer serieus nemen. En ik ook niet. Zodra SNS het als trucje gebruikt stop ik er mee. Daar laat ik me niet voor gebruiken. SNS wil uitdager zijn van andere banken, ik de uitdager van SNS."

Ben je echt onafhankelijk? Ik geloof er niks van.
"SNS moet haar klanten en mij de gelegenheid geven om kritische vragen te stellen. Hier krijg ik de ruimte voor, anders is het niet meer onafhankelijk. Ik sta aan de kant van de klant en ben er niet om SNS over haar bolletje te aaien."

Wat zijn nou vragen die je zou stellen?
"Dat kan alles zijn. Van 'gebruikt SNS mijn belastingcenten om hun bonussen te betalen?' of 'waarom is de spaarente zo laag?' Ook dit soort vragen leeft onder klanten. Aan mij de taak om ze te stellen."

En Lars, wat is dat nou eigenlijk in jouw ogen – een normale bank?
"Een normale bank zou zo overzichtelijk moeten zijn als de groentenman op de hoek van de straat. Waar je even binnenloopt, direct ziet wat je nodig hebt, wat je eraan kwijt bent en waar je binnen tien minuten weer buiten staat. Begrijpelijk en transparant. Zoals het hoort."

Waar gaan klanten van SNS je terug zien?
"Ze kunnen mij vinden op het YouTube kanaal van SNS. En via de link www.sns.nl/heelnormaal."

"Een normale bank zou zo overzichtelijk moeten zijn als de groentenman op de hoek van de straat."

Geldzaken

Nederland laat geld liggen. Heel veel geld.

Variabele rente

Op de betaalrekening

Sinds de introductie van SNS Betalen - met een rente op de betaalrekening - hebben 150.000 nieuwe klanten gekozen voor dit product. Zij krijgen een variabele rente, over een bedrag tot 5.000 euro.

Gevonden geld

3 miljoen per jaar

In het eerste jaar na de introductie van SNS Betalen hebben 150.000 klanten met deze betaalrekening bij SNS - bij elkaar opgeteld - een bedrag ontvangen van 3 miljoen euro aan rente ontvangen.

TIJDLIJN SNS

Herman Harder - SNS Historisch Centum

herman.harder@snsbank.nl

Eerste spaarbanken

1817

De eerste spaarbanken in Haarlem en Workum. Niet altijd waren dit kantoren. Bankzaken werden ook gewoon thuis of in de plaatselijke herberg afgehandeld.

1827

Sparen wordt gezien als een middel om armoede tegen te gaan. In tien jaar tijd waren er al 66 spaarbanken in Nederland.

1875

Omschrijving

Banken richten zich op de jeugd. Hun spaargedrag kan dat van hun ouders positief beïnvloeden. Het schoolsparen wordt ingevoerd in Rotterdam.

1931

Gelukscent

Het eerste jaar dat de Gelukscent wordt uitgegeven om het schoolsparen te stimuleren.

1950

Na de wederopbouw is het motto 'hard werken, spaarzaam leven'. Spaarbanken worden marktleiders, maar de concurrentie wordt groter door de opkomst van handels- en boerenleenbanken.

RIJDENDE BIJKANTOOR

Vanaf de jaren vijftig komt de bank naar de mensen toe. Zij kunnen bij de mobiele kantoren, rijdende bijkantoren en spaarbankauto's voor al hun geldzaken terecht.

1958

ZILVERVLOOTSPAREN

De overheid moedigt de jeugd aan om te sparen en voert het Zilvervlootsparen in. Inmiddels sparen mensen niet meer alleen voor hun welzijn, maar ook voor een koelkast of auto. Banken passen zich aan: de gezinsbank wordt een echte financiële instelling.

1960

Omschrijving

Het Nederlands Verbond van Vakverenigingen en De Centrale richten de Algemene Spaarbank Nederland (ASN) op.

1965

Het loonzakje verdwijnt en de banken introduceren de salarisrekening. Banken gaan ook service op het gebied van betalingsverkeer aanbieden.

Rood staan spekt de rekening van banken: Onzin of waar?

Dag Een. Utrecht – Uit eigen SNS-onderzoek blijkt: de helft van de Nederlanders staat wel eens rood. Een dure zaak, want vanaf dag één betaal je direct een hoge rente. SNS helpt klanten op allerlei manieren om niet rood te staan. Toch snapt de bank dat de maand soms net iets te lang is. SNS vindt het wel zo eerlijk dat klanten zich dan niet meteen blauw betalen aan een hoge rente. En dus is roodstaan bij SNS drie dagen zonder rente.

Driekwart van de mensen in Nederland denkt dat de rente bij rood staan lager is dan 9 procent. En dat is niet waar, want de rente loopt bij grote banken op tot meer dan 13 procent. Wie wordt daar eigenlijk beter van? SNS legde de volgende stelling voor: rood staan spekt de rekening van banken. Onzin of waar?

ARNE VAN DER WAL
Follow the Money
(website financiële journalistiek)

WAAR!

"Het gekke is, dat de meeste mensen die rood staan ook nog geld op hun spaarrekening hebben. Banken zouden dit tegen ze moeten zeggen. Maar rood staan is ook een stuk eigen verantwoordelijkheid natuurlijk. Ik snap dat rood staan voor de banken onzekerheid en risico brengt. En ik begrijp ook dat ze daarom rente in rekening moeten brengen, maar de hoogte van die rente is niet meer van deze tijd. Banken hebben de mond vol van het voorop stellen van de klant, maar in werkelijkheid stellen ze hun eigen belang nog voorop. Het moet klantvriendelijker: eerst waarschuwen, communiceren en pas daarna een redelijke rente heffen."
ftw.nl

Wil je meer informatie over roodstaan?
Ga dan naar www.sns.nl

NIEUW (VERTROUWD) GELUID

Dag Een. Utrecht – In de komende 100 dagen laat SNS aan Nederland zien en horen hoe verrassend normaal bankieren kan zijn. Daar hoort taal bij zonder fratsen of moeilijk gedoe. Een taal die moeilijke dingen eenvoudig uitlegt, maar ook eerlijk is over de nadelen en voordelen van bepaalde producten en diensten. En SNS gaat daarin nu een stapje verder. In gewone taal legt ze alle producten en services snel en makkelijk uit. Soms in een tekst en steeds vaker in een video met SNS-medewerkers.

PAAR KLEINE VOORBEELDEN VAN NORMALE TAAL:

1. Alle producten zijn in 2 minuten uit te leggen.
2. Berichten zo persoonlijk mogelijk.
3. Steeds vaker uitleg via video.
4. Zo min mogelijk kleine lettertjes.
5. Geen ouderwets taalgebruik.
6. Moeilijke banktermen zijn verboden.

SNS noemt haar taal, de taal van normaal.

Het moet zo makkelijk zijn alsof je met je buurman praat.

Maar soms heeft een onderwerp net iets meer uitleg nodig.

Zodat je achteraf niet met vragen blijft zitten.

Daarnaast probeert SNS niet meer woorden te gebruiken dan nodig.

Zo zijn alle producten in 2 minuten uitte leggen.

Omschrijving

1973

Er komt een nieuw logo: de S met een punt die een munt voorstelt. Deze vervangt het oude logo van de bij, die stond voor ijver en spaarzaamheid.

1990

De naam Sanes wordt SNS Groep. De Centrale, Concordia, de Hollandse Koopmansbank (HKB) en de Algemene Spaarbank voor Nederland (ASN) gaan samen verder onder de naam REAAL Groep. In Nederland zijn vanaf dat moment nog maar twee grote spaarbanken actief: de VSB Bank en de SNS Bank.

1997

SNS Groep en REAAL Groep fuseren. Samen zijn zij SNS REAAL Groep. Bijzonder, want het is in die periode niet gebruikelijk om een bank en een verzekeraar samen te brengen onder één naam.

SNS REAAL Groep

2003

SNS geeft bankieren kleur. Het nieuwe logo, de caleidoscoop, staat voor de diversiteit aan mensen en hun behoeftes en ambities. De eerste stap voor de sprankelende bank die SNS REAAL wil zijn.

2006

SNS REAAL gaat naar de beurs. Dat geeft de bank kansen om te groeien.

2009

Ita non re modistiaero endiat ulparia que occus ame quidele cturepe prat etur? Solendi cientem ut as dem sit litis endae quid ut volore omnimus

2012

De SNS Bank en de RegioBank voeren de Zilvervlootrekening weer in.

2013

SNS REAAL kan niet meer aan haar verplichtingen voldoen. Op 1 februari nationaliseert de minister van Financiën, Jeroen Dijsselbloem, SNS REAAL. In de hele bankwereld heerst vertrouwensverlies. Er komt scherper toezicht op banken. De bank en de verzekeraar moeten uit elkaar.

2014

SNS

DAG 1/100

De komende 100 dagen gaat SNS laten zien dat bankieren anders kan: eerlijker, menselijker en normaler. En dit is dag 1.

WAT ZEG JE?!

Waarom moeilijk doen als het makkelijk kan?
5 moeilijke banktermen in normale mensentaal uitgelegd.

1 STORNEREN

Per ongeluk een verkeerd rekeningnummer invullen? Je zult niet de eerste zijn. Dat geld kun je binnen een bepaalde periode eenmalig storneren: terugboeken.

2 DEBETRENTE

Wanneer je geld leent van de bank, dan moet je daar rente over betalen. Bijvoorbeeld voor je hypotheek of als je rood staat. Die rente heet debetrente of hypotheekrente.

3 DEPOSITO

Als je geld op een spaarrekening zet, kun je met de bank afspreken dat zij dit geld voor je bewaart. Vooraf spreek je een periode af. De bankt bewaart het geld en geeft jou een rente. Deze vorm van sparen heet deposito.

4 TEGENREKENING

Je hebt altijd een betaalrekening nodig om geld te storten op je spaarrekening of om geld op te nemen van je spaarrekening . De betaalrekening heeft dan tegenrekening.

5 INCASSO

Als bedrijven of instellingen automatisch geld van je bankrekening halen, het dit incasso.

Woordzoeker

- BANK
- BLOEMEN
- BROOD
- COMPUTER
- DEURMAT
- DOUCHE
- FIETS
- GANG
- GAZON
- GIETER
- KAST
- KASTANJE
- KOFFIE
- MOESTUIN
- MUESLI
- MUIZEN
- PARAPLU
- PLANTEN
- POES
- PUPPY
- RADIO
- SERRE
- SERVIES
- TELEVISIE
- TENNIS
- TRAP
- TREIN
- VIJVER
- VISVOER
- WATER
- WINKEL
- ZEEP
- ZEIL

De overgebleven letters vormen de oplossing

O	T	Z	H	E	P	A	R	A	P	L	U	K
I	M	E	E	E	W	G	G	A	Z	O	N	A
D	U	E	N	I	A	M	L	E	R	R	E	S
A	I	P	N	N	L	U	N	K	A	S	T	T
R	Z	K	G	G	I	E	T	E	R	E	N	A
T	E	L	E	V	I	S	I	E	I	O	A	N
L	N	E	M	E	O	L	B	F	R	M	L	J
M	O	E	S	T	U	I	N	N	F	D	P	E
Y	A	D	A	S	L	V	I	S	V	O	E	R
P	S	O	E	N	R	E	T	A	W	U	K	E
P	A	O	S	E	R	V	I	E	S	C	N	V
U	P	R	E	T	U	P	M	O	C	H	A	IJ
P	S	B	T	A	M	R	U	E	D	E	B	V

© DENKSPORT PUZZELBLADEN

De eerste honderd inzenders krijgen een waardebon voor een HEMA appeltaart.

Mail de oplossing naar kruiswoord@sns.nl

Test wat je weet over geld

EEN SUPER SIMPELE KENNISQUIZ WAAR JE WAT AAN OVERHOUDT.

1. De gulden hebben we al een tijd niet meer gezien. Wat was een 'knaak' ook alweer?
A) Een dubbeltje
B) Een rijksdaalder
C) Een piek

2. Waar worden bankbiljetten van gemaakt?
A) Katoen
B) Papier
C) Plastic

3. Hoeveel nullen zitten er in een miljard?
A) 6
B) 7
C) 9

4. Hoeveel geven Nederlanders gemiddeld uit aan vakantie?
A) Zo'n 15 miljard
B) Zo'n 15 miljoen
C) Zo'n 10 miljard

5. Wat weegt een euro?
A) 5 gram
B) 15 gram
C) 7,5 gram

6. Nederland is een spaarland: we sparen flink. Hoeveel geld staat er op de spaarrekeningen in Nederland?
A) 335 miljoen
B) 335 miljard
C) 1 miljard

7. In welk land betalen ze niet met de euro?
A) Portugal
B) Finland
C) Hongarije

8. Wat wordt bedoeld met de uitdrukking 'Jan Modaal'?
A) Iemand met een doorsnee-inkomen
B) De buurman
C) Iemand die met de mode meegaat

Antwoorden: B, A, C, A, C, B, C, A

7 antwoorden of meer goed: uitmuntend!
4 - 6 antwoorden goed: bovengemiddeld
1 - 3 antwoorden goed: een goed begin is het halve werk
0 antwoorden goed: nog even oefenen

PLAATSEN VRIJ IN DE KLANTENRAAD!

Doe je mee? Geef je dan nu op! En denk mee mee met onze producten en diensten.
Let op. Slechts een beperkt aantal plaatsen beschikbaar.
Nieuw gekozen leden worden bekend gemaakt op sns.nl.

Stuur een e-mail naar klantenraad@sns.nl

HEEL NORMAAL SNS

UP-TO-DATE

BLIJF OP DE HOOGTE VAN ONZE 100 HEEL NORMALE DAGEN

SNS gaat terug naar de kern van haar bestaan. Zoals ze ooit begon in 1817. Met een kleine bank zonder gedoe. En met eenvoudige producten en diensten met een overduidelijk voordeel.

Meer weten? In de komende 100 dagen brengen we meer nieuws, achtergronden en activiteiten.

Praat, denk en doe je met ons mee.?

GA NAAR snsbank.nl/heel-normaal

Najaar 2014

Dit is een heel normale krant van SNS en is het startschot van 100 dagen verrassend normaal bankieren.

HEEL NORMAAL SNS

Dag Een

MAAK KENNIS MET DE NIEUWE START VAN SNS

Het roer moet om in de bankenwereld

Subkop om artikel Ton aan te keilen kan dan hier

Dag Een. Amsterdam – Veel mensen hebben het gevoel dat banken er niet voor hen zijn, maar voor zichzelf, zegt Ton Timmerman. Hij is directeur van SNS "Voor deze mensen wil SNS er zijn. Voor hen maken we bankieren verrassend normaal". Ut dolupiciis molupta as ratasitas ex endaestione por assum quae. Ectiur? Obis ati re, eate conse verat fugita derio te di sinvenis suntess imoluptur adit idioreptaepe prae voluptatquia si aut.

Artikel omschrijving

Naar de smaak van Timmerman is SNS een normale bank voor alle Nederlanders. "Dat is ons bestaansrecht al 200 jaar", vertelt de directeur. Hij vervolgt: "Wij hebben ons overigens ook een tijd als een grote bank gedragen. Waren we meer met ons zelf bezig dan met de klant. Daarmee gingen we voorbij aan de kern van ons bestaan; een normale bank zijn."

Mooi, maar wat betekent dat 'normale bank' dan in de praktijk?
"Eenvoudig. Betalen, sparen en hypotheken. En we weten goed voor wie er niet willen zijn!"

Hoe bedoelt u? Voor wie u er NIET wil zijn...
"SNS is er niet voor het grote geld. Niet voor internationale bedrijven. We hebben geen rijke mensen afdeling, geen ingewikkelde beleggingsproducten en geen grote kantoren in het buitenland."

▶ Lees verder op pagina 2 en 3

NEDERLAND LAAT GELD LIGGEN. HEEL VEEL GELD.

Dag Een. Utrecht – Ruim driekwart van de Nederlanders laat geld liggen. Dit omdat ze hun geld op een rekening hebben staan waarover ze geen rente krijgen. Denk daarbij aan betaalrekeningen bij banken. SNS doorbreekt die regel met een betaalrekening, waarover de klant een variabele rente krijgt tot een bedrag van 5.000 euro.

100%
Wel zo eerlijk

Een betaalrekening kost een bank geld. Maar omdat mensen hun geld toevertrouwen aan SNS, vindt men het rechtvaardig om daar in de vorm van een variabel rente iets voor terug te geven. Bij SNS krijgt de klant zowel rente op de spaarrekening, als op de betaalrekening.

HOEVEEL % RENTE?
Sinds de introductie van SNS Betalen - met een rente op de betaalrekening - hebben 150.000 nieuwe klanten gekozen voor deze dienst. Zij krijgen een variabele rente, over een bedrag dat tot 5.000 euro.

▶ Lees verder op pagina 6

SNS bekent kleur

Dag Een. Utrecht – Dit is de eerste dag van een nieuwe start. De eerste dag van 100 dagen, waarin we Nederland laten zien hoe verrassend normaal bankieren kan zijn. Daar hoort ook een nieuwe uitstraling bij.

Lennart van Trigt, vormgever bij SNS, legt uit waarom paars een belangrijk kleur wordt voor SNS:

"SNS was toch wel een beetje de grijze muis onder de banken. We hebben een hoop kleuren in ons logo, maar we kozen er nooit echt een. Vanaf vandaag bekennen we kleur: paars. Maar we nemen hiervoor wel de tijd, zodat iedereen de ruimte krijgt om aan de nieuwe stijl te wennen. Zo kan het nog

DAG 1/100

Dag Een. Utrecht – De komende 100 dagen daagt SNS Nederland uit SNS gaat bankieren verrassend normaal maken. Maar wat is dat? En waarom? En wanneer? Volg on op sns.nl/heelnormaal

SNS heeft een nieuwe slogan: Heel normaal. SNS.
Het is de kern van wat SNS voor haar klanten wil zijn: Een bank die tussen de mensen staat. Daar ligt de basis voor vertrouwen. Daar ligt ook de basis van SNS. Een normale bank voor alle Nederlanders. Al bijna 200 jaar. Totdat de SNS zich een aantal jaren geleden ook als grote bank ging gedragen. Meer met zichzelf bezig was dan met klanten. En we