Aan de centrale directie van

SNS Bank Nederland

Croeselaan 1

3521 BJ Utrecht

Postbus 8000

3503 RA Utrecht

Betreft: Klacht betr. SNS Bank Utrecht

8 oktober 2006

Tot op heden en in een tijdsspanne van 15 jaar had ik nooit enige problemen met een van de SNS Bank filialen in Nederland, noch een van de SNS Banken met mij.

Enkele kleinere verzekeringen lopen via de SNS bank, voor een grotere heb ik navraag gedaan, mijn automatische betalingen worden keurig verzorgd, rente van roodstand wordt periodiek afgeschreven, alles zonder enig probleem en al jaren.

Tot op heden ging ik er van uit dat de SNS Bank ook rekeninghouders met een kleinere beurs klantvriendelijk en correct zou behandelen, totdat:

Op 3 oktober j.l. bezocht ik het filiaal van de SNS Bank, Maliesingel te Utrecht.

Een dienstdoende officier van Justitie in opleiding, de heer Marc Janssen, met duidelijk de eigen carrière hoog in het vaandel, stond me te woord.

Ter oriëntering bezocht ik de bank enkel en alleen om enige voorinformatie te kunnen verkrijgen met betrekking tot de voorwaarden voor een hypothetische creditcard met uiterst laagafgestelde limiet. Een tweede “gespreksverhoor” vond plaats op 5 oktober 2006.

Door de “type gesprekken” met de betreffende medewerker van het filiaal Maliesingel te Utrecht, werd mijn relatie tot de bank – praktisch en inhoudelijk – in een oogwenk rampzalig.

Een onwillige minister van Vreemdelingenzaken had qua communicatie een en ander niet sneller negatief kunnen bewerkstelligen, de ramp wel te verstaan.

Contacten met andere SNS vestigingen waren tot op heden altijd normaal.

In plaats van een zeer vriendelijke sfeer en correcte benadering die ik enkele weken eerder aan kantoor Maliesingel had met de medewerker belast met legitimatie/identificatie, was deze “behandeling” ijziger dan een koude douche.

Het “adequate” contact dat ik met de heer Janssen had om enige voorinformatie te verkrijgen, classificeer ik als:

1.

Achterdochtig, conflictzoekende benadering, kil als in een verhoorkamer

Klantonvriendelijk, de klant als vijand

Manipulatief in taalgebruik, onvoldoende integriteit (jokken), ontbreken van respect voor cliënt

Hautaine en drempelhoge arrogantie

2.

Het duidelijk moedwillig verstrekken van onjuiste en incorrecte informatie m.b.t. het beleid van andere Nederlandse banken.

Informatieverstrekking welke wijst op Sociale Discriminatie door de heer Janssen of door de SNS Bank zelf.

Mogelijk dat het arrogante en napoleontische gedrag van de heer Janssen niet representatief is voor de SNS Banken in Nederland. Ook ga ik er vooralsnog van uit dat door het verstrekken van aperte leugens door een zich presenterende financieel SNS deskundige van een gerenommeerde bank, dit op grote onkunde wijst dan wel op moedwillige manipulatie/benadeling van een cliënt.

Wellicht dat een en ander alsnog geclassificeerd kan worden als een incidentele uitglijder van een overijverige diender met beperkte kennis, en welke niet representatief is voor de SNS in zijn geheel.

Tot nu toe werden jarenlang alle maandelijkse automatische betalingen (betreffende primaire voorzieningen) zonder enig pardon uitgevoerd, zowel gedurende een stand onder én boven de toegestane limiet.

Uit mijn klacht moge duidelijk zijn dat ik me in eerste instantie als mens benadeelt voel, maar ook als rekeninghouder voel ik me benadeelt door een akelige man die met een doorzichtig carrièregerichte opstelling mijn verzoek om enige voorinformatie wilde transformeren in een rampscenario.

Ter bescherming van mezelf en het voorkomen van gelijksoortige problemen voor andere wellicht minder assertieve SNS rekeninghouders in Nederland (uitkeringstrekkers, AOW’ers, studenten, gehandicapten), ben ik overwegende een en ander voor te leggen aan belanghebbende en enige consumentenorganisaties.

Ik hoop uw antwoord te vernemen en wellicht dat uw zienswijze mijn intentie tot een overbodige inspanning zal maken.

Hoogachtend,

MJG Verstraaten