

ASN Bank Dienstenwijzer

Deze dienstenwijzer biedt u algemene informatie over ASN Bank. Uitgebreidere informatie kunt u vinden op onze website asnbank.nl. Of u kunt bellen met de ASN Klantenservice 070 - 35 69 335 (van maandag t/m vrijdag van 8.00 - 18.00 uur).

Wie zijn wij?

ASN Bank is opgericht in 1960 en actief op het terrein van duurzaam sparen, betalen, hypotheek, beleggen en zakelijke kredieten. Sinds 2021 bemiddelen wij voor verzekeringen. Dat betekent dat wij bij ons economisch handelen rekening houden met mens, dier en milieu. Zo combineren wij een financieel gezond bankbedrijf met duurzame keuzes.

ASN Bank is een handelsnaam van de Volksbank N.V. Deze is gevestigd te Utrecht en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 16062338.

Welke producten biedt ASN Bank?

Als particuliere klant kunt u bij ASN Bank terecht voor:

- Betaalrekeningen: de ASN Bankrekening, ASN Juniorrekening, ASN Jongerenrekening en ASN Studentenrekening
- Spaarrekeningen: ASN Ideaalsparen, ASN Jeugdsparen en ASN Depositosparen
- ASN Creditcard
- ASN Hypotheek met ASN Duurzaam Wonen
- Beleggingsrekeningen: ASN Doelbeleggen en de ASN Beleggingsrekening om te beleggen in de duurzame ASN Beleggingsfondsen
- Verzekeringen: ASN Verzekeringspakket, ASN Inboedelverzekering, ASN Woonhuisverzekering en de ASN Aansprakelijkheidsverzekering

Hoe kunt u ons bereiken?

- Internet: asnbank.nl
- Telefoon:
 - ASN Klantenservice: 070 - 35 69 335 (ma t/m vr van 8.00 tot 18.00 uur)
 - Vanuit het buitenland: +31 (0)70 - 35 69 335
 - Kantoororganisatie: 070 - 35 69 333 (ma t/m vr van 8.30 tot 17.30 uur)
- E-mail: informatie@asnbank.nl
- Postadres (kosteloos):
ASN Bank
Antwoordnummer 1188
2501 WB DEN HAAG
- Post (vanuit het buitenland):
ASN Bank
Postbus 93514
2509 AM DEN HAAG
Nederland

- Kantooradres:
ASN Bank
Bezuidenhoutseweg 153
2594 AG DEN HAAG
- Telefoonnummer bij verlies/diefstal van de ASN Betaalpas, ASN Digipas, toegangsnaam of wachtwoord en overige calamiteiten (24 uur per dag):
Vanuit Nederland: 070 - 35 69 335
Vanuit het buitenland: +31 (0)70 - 35 69 335
- Voor uw verzekering belt u met a.s.r bij een schadeclaim bij verlies, diefstal of schade: (030) 278 00 00.
Noodsituatie? Bel direct (030) 256 77 77. Dit kan 24 uur per dag, 7 dagen per week.

Bent u niet tevreden?

Bedenktijd

Heeft u een rekening bij ASN Bank geopend maar bent u niet tevreden? U kunt de overeenkomst kosteloos beëindigen binnen veertien dagen na de bevestiging dat de rekening is geopend.

Voor de verzekeringen geldt, dat vanaf het moment dat a.s.r. uw aanvraag heeft geaccepteerd, u nog 14 dagen bedenktijd heeft. Verandert u in die tijd van gedachten, dan annuleert a.s.r. uw polis met terugwerkende kracht. Als u al premie betaald heeft, storten ze die natuurlijk terug.

Voor uw creditcard geldt ook een bedenktijd. ICS laat u weten wanneer deze bedenktijd in gaat. Heeft u de creditcard al gebruikt tijdens de bedenktijd, dan betaalt u uiteraard wel de kosten van het gebruik aan ICS.

Klachtenprocedure

Wij stellen het op prijs wanneer u ons uw suggestie of klacht wilt melden, want dat biedt ons de kans u een oplossing te bieden en onze dienstverlening te verbeteren.

Contact opnemen

Als u een klacht heeft, neem dan contact op met de ASN Klantenservice. Een antwoord volgt binnen 10 werkdagen. U kunt op verschillende manieren een klacht indienen. Per telefoon 070 – 35 69 335 op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur. Per e-mail naar informatie@asnbank.nl of via het [contactformulier](#) op onze website; kies als onderwerp 'klacht'. Of per brief naar ASN Bank, t.a.v. ASN Klantenservice – Klacht, Antwoordnummer 1188, 2501 WB Den Haag.

Om uw klacht snel in behandeling te kunnen nemen vragen wij om de onderstaande gegevens, voor zover u daarover beschikt, bij de klacht te vermelden:

- Het rekeningnummer (IBAN);
- Naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres;
- Een duidelijke omschrijving van de inhoud van de klacht;
- Eventuele bijlagen die de klacht onderbouwen.

Wat gebeurt er daarna?

Wij handelen uw klacht binnen 10 werkdagen af. Als de ASN Klantenservice niet in staat is om de klacht binnen 10 werkdagen af te handelen, ontvangt u hierover bericht met daarin de verwachte (nieuwe) behandelingstermijn.

Niet tevreden met de geboden oplossing?

Wanneer de ASN Klantenservice uw klacht niet naar tevredenheid oplost, kunt u in beroep gaan waarbij de klacht opnieuw beoordeeld wordt. Dat kan met een aanvullende uitleg via ons [contactformulier](#), per e-mail of brief. Uw klacht wordt in beroep binnen 30 werkdagen afgehandeld.

Ook daarmee niet tevreden?

Als uw klacht na de beroepsprocedure niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Dat kan binnen een jaar na het indienen van de klacht of tot uiterlijk drie maanden nadat ASN Bank haar definitieve standpunt bekend heeft gemaakt.

Bij het KiFiD kunnen consumenten terecht als zij een klacht hebben over financiële dienstverlening. KiFiD behandelt de klacht op een onafhankelijke en onpartijdige wijze. Kijk voor meer informatie over de procedure bij het KiFiD op www.kifid.nl of neem contact op via:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257 | 2509 AG Den Haag
Telefoon: 070 - 3338 999

Heeft u online een product of dienst bij ons afgesloten? Dan kunt u er ook voor kiezen om de klacht in te dienen via het [Europese ODR Platform](#) voor online geschillenbeslechting. Dient u de klacht in via het Europese ODR platform, vul dan op het klachtenformulier het volgende e-mailadres in: informatie@asnbank.nl

U kunt uw klacht natuurlijk ook direct voorleggen aan de daartoe bevoegde burgerlijke rechter.

Toezicht en garantie

De Nederlandsche Bank

De Volksbank N.V. heeft een vergunning van de Nederlandse Bank N.V. om bancaire activiteiten te verrichten.

Autoriteit Financiële Markten

De Volksbank N.V. is bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) geregistreerd in de hoedanigheid van aanbieder, bemiddelaar en adviseur onder nummer 12000085.

Bescherming van uw goederen

Op grond van de Wet op het financieel toezicht zijn op ASN Bank de Nederlandse Depositogarantie en het Beleggerscompensatiestelsel van toepassing.

Nederlandse Depositogarantie

De Nederlandse Depositogarantie garandeert dat particulieren en de meeste ondernemingen hun spaargeld tot €100.000 per persoon terugkrijgen als een bank in ernstige problemen raakt. Uitgesloten van dekking onder de Nederlandse Depositogarantie zijn financiële ondernemingen en overheden. ASN Bank, SNS, RegioBank en BLG Wonen zijn handelsnamen van de Volksbank N.V. Bij uitvoering van de Nederlandse Depositogarantie wordt daarom het geld dat u heeft ondergebracht bij ASN Bank, SNS, RegioBank en BLG Wonen bij elkaar opgeteld. Kijk voor meer informatie op DNB.nl.

Bescherming van uw beleggingen

ASN Bank voldoet aan de regels van vermogensscheiding. Daardoor zijn de beleggingen van klanten beschermd tegen een faillissement van ASN Bank. Daarnaast geldt het Beleggerscompensatiestelsel voor het geval ASN Bank niet in staat is om te voldoen aan haar verplichtingen. Deze regeling zorgt ervoor dat klanten worden gecompenseerd tot een maximumbedrag van € 20.000 per persoon per bankvergunning. Het beleggerscompensatiestelsel geldt voor particulieren en voor ondernemingen die een verkorte balans mogen publiceren. Eventuele koersverliezen die voortvloeien uit beleggen vallen hier niet onder. Bij de uitvoering van het beleggerscompensatiestelsel worden de vorderingen op ASN Bank, RegioBank, SNS en BLG Wonen bij elkaar opgeteld. Op de website van de AFM leest u meer over de regels voor vermogensscheiding en het Beleggerscompensatiestelsel.

DIENSTEN VAN ASN BANK

Dienstverlening algemeen

Welke functies vervult ASN Bank?

Sluit u een betaal-, spaar-, beleggings-, of hypotheekproduct van ASN Bank af via asnbank.nl, dan is ASN Bank aanbieder. Het is ook mogelijk om via ASN Bank schadeverzekeringen of een creditcard van andere aanbieders af te sluiten. ASN Bank is dan bemiddelaar.

Blokkeren betaalmiddelen

Is uw ASN Betaalpas, ASN Digipas of mobiele telefoon met de app ASN Mobiel Bankieren gestolen of vermist? Of heeft u goede reden om aan te nemen dat de veiligheid van deze middelen niet meer zeker is? Dan moet u ze onmiddellijk laten blokkeren. U belt hiervoor 070 - 35 69 335 (24 uur per dag, 7 dagen per week).

Kantoor

ASN Bank biedt in haar kantoor in Den Haag een beperkte dienstverlening. Wij hebben geen kaskantoor, zodat u geen contant geld kunt storten en opnemen aan de balie. Met verzoeken kunt u zich melden bij de receptie van ons kantoor. Het kantooradres vindt u onder *Hoe kunt u ons bereiken?*

Krediet

ASN Bank verstrekt geen krediet (persoonlijke lening, doorlopend krediet) aan particulieren. U kunt beperkt rood staan

op de ASN Bankrekening en de ASN Studentenrekening. Ook verstrekken we hypotheeken. Meer informatie hierover vindt u op asnbank.nl.

- **Mobiel Bankieren**

Met de app ASN Mobiel Bankieren kunt u 24 uur per dag toegang krijgen tot uw betaal-, spaar-, hypotheek- en beleggingsrekening(en). U heeft daarmee direct inzicht in het actuele saldo van uw ASN-rekeningen. Ook kunt u gemakkelijk geld overboeken en bij een betaalrekening, uw facturen betalen. Als u een ASN-rekening heeft, of wettelijk vertegenwoordiger of gemachtigde bent van iemand met een ASN-rekening, dan kunt u de app downloaden op uw iPhone, iPad of Android-toestel. Hoe dat werkt en meer informatie over de app leest u op onze website asnbank.nl/mobielbankieren.

- **Online Bankieren**

Als u inlogt via asnbank.nl heeft u 24 uur per dag toegang tot uw betaal-, spaar-, hypotheek- en beleggingsrekening(en). ASN Online Bankieren is eenvoudig, snel en kosteloos. U heeft automatisch toegang tot online bankieren als u een ASN-rekening heeft. U kunt dan inloggen op asnbank.nl met een QR-code die u scant met de ASN-app, een browsercode, een toegangsnaam en wachtwoord (niet voor een betaalrekening), of - als u die heeft - een digipas. U kunt ook ASN Online Bankieren aanvragen via onze website asnbank.nl.

- **Opnameformulieren**

Bij de rekening ASN Ideaalsparen en de ASN Beleggingsrekening kunt u schriftelijke opdrachten geven voor een overboeking of de verkoop van participaties. Opnameformulieren vraagt u telefonisch of per e-mail aan (vermeld hierbij het rekeningnummer). U kunt ook geld overboeken of participaties verkopen via ASN Online Bankieren, ASN Mobiel Bankieren of met een zelfgeschreven opdracht.

- **Rente**

U vindt de actuele rentetarieven van onze spaar- en betaalrekeningen op asnbank.nl. U vindt ze ook in ASN Online Bankieren, als u op het groene pijltje achter de rekening klikt en vervolgens op Details. Op asnbank.nl vindt u ook de actuele hypotheekrentes.

Betalen

- **Creditcard**

De ASN Creditcard is een Visa Card van International Card Services (ICS). ICS is specialist en marktleider in creditcards. De Visa Card heeft standaard € 2.500 bestedingsruimte per maand. 'Mijn ICS' op icscards.nl geeft u inzicht in uw transacties. Daar kunt u ook uw bestedingslimiet wijzigen en uw rekening betalen.

Met vragen, opmerkingen en klachten kunt u terecht bij de ICS-servicedesk: +31 (0)20 - 6 600 600.

In geval van verlies of diefstal belt u +31 (0)20 - 6 600 611.

- **App en inlogmiddelen**

Heeft u toegang tot een ASN-betalrekening als rekeninghouder, wettelijk vertegenwoordiger of gemachtigde? Dan bankiert u eenvoudig met de app ASN Mobiel Bankieren. U kunt ook inloggen op de website asnbank.nl. Dat doet u met een QR code die u scant met de ASN-app. Of u maakt gebruik van een browsercode of - als u die heeft - een ASN Digipas (rood apparaatje). U leest meer over deze inlogmiddelen op asnbank.nl/inlogmiddelen

- **Standaard daglimiet inlogmiddel**

Elk inlogmiddel heeft een standaard daglimiet. Dat betekent dat u per kalenderdag maximaal het bedrag van de standaard daglimiet kunt overboeken naar rekeningen van iemand anders. U kunt de standaard daglimiet zelf verhogen of verlagen. Dat kan tijdelijk of permanent. Voor verhogen gelden maximale bedragen per inlogmiddel. Voor de veiligheid kan er een wachttijd gelden. En we sturen u dan een beveiligingscode via sms of spraakbericht. Informatie over de standaard daglimiet en het aanpassen van uw daglimiet vindt u op asnbank.nl/limieten

- **iDEAL**

Met een ASN-betalrekening kunt u via iDEAL snel en gemakkelijk uw aankopen in webshops afrekenen. iDEAL is gratis, vertrouwd, veilig en gemakkelijk.

- **Overstapservice**

De Overstapservice is een initiatief van de gezamenlijke banken in Nederland. Deze service maakt het gemakkelijk met uw betalingsverkeer over te stappen van de ene bank naar de andere, terwijl uw betalingen soepel doorlopen. Nadat u een ASN-betalrekening geopend heeft en alle bescheiden heeft ontvangen, vraagt u de Overstapservice aan in ASN Online Bankieren.

- **ASN Betaalpas**

Met de ASN Betaalpas kunt u wereldwijd betalen en contant geld opnemen. Deze betaalpas wordt verstrekt aan rekeninghouders en gemachtigden van een ASN-betalrekening. Het aanvragen van een vervangende betaalpas, of een bevestiging van uw pincode vraagt u eenvoudig aan in ASN Online Bankieren.

Per dag kunt u met de ASN Betaalpas € 2.500 betalen. Wilt u een hoger bedrag betalen? Dat kan. Via 'Instellingen' in ASN Online Bankieren en ASN Mobiel Bankieren kunt u de betalingslimiet van uw betaalpas tijdelijk verhogen.

- **Mobiel betalen**

Met de app ASN Mobiel Betalen betaalt u bij een betaalautomaat contactloos met uw mobiele telefoon. U kunt contactloos betalen tot en met € 50 zonder uw pincode in te toetsen. De betaalautomaat vraagt toch om uw pincode in twee gevallen. Bij een bedrag boven € 50. En als de optelsom van meer contactloze betalingen achter elkaar hoger is dan € 100. Daarna kunt u weer contactloos betalen zonder pincode. Om de app te kunnen gebruiken heeft u een ASN Bankrekening, ASN Jongerenrekening of ASN Studentenrekening nodig. En een van de nieuwere Android-telefoons met NFC-chip.

- **Snelheid overboeken**

Uitgebreide informatie over de snelheid van overboeken, openingstijden, vakantiedagen en werkdagen voor het binnen- en buitenlandse betalingsverkeer staat op asnbank.nl

Beleggen

- **Algemene vergadering van aandeelhouders**

Beleggers die via ASN Bank beleggen in de duurzame ASN Beleggingsfondsen, ontvangen jaarlijks een uitnodiging voor de Algemene vergadering van aandeelhouders (AVA) van deze fondsen. In deze druk bezochte vergadering bespreken de directie van de beleggingsfondsen en de aandeelhouders de resultaten van de fondsen en het beleggingsbeleid.

- **Koersen**

De dagkoersen van de beursgenoteerde ASN Beleggingsfondsen worden gepubliceerd op asnbank.nl. Deze dagkoersen gelden als openingskoers op de Euronext. De koersen van de fondsen vindt u ook op verschillende websites, teletext en in sommige kranten.

Communicatie

- **Duurzaamheidsverslag en jaarverslagen**

Het duurzaamheidsverslag van ASN Bank en de jaarverslagen van de ASN Beleggingsfondsen vindt u op onze website asnbank.nl/jaarverslagen. Wilt u een verslag liever op papier ontvangen? Vraag dit dan telefonisch of per e-mail op.

- **Website asnbank.nl**

Op de website van ASN Bank vindt u uitgebreide informatie over onze producten, diensten en onze visie op maatschappelijk verantwoord ondernemen. U kunt er direct een rekening openen en u vindt er actuele rente- en koersinformatie. Ook kunt u via asnbank.nl gebruikmaken van ASN Online Bankieren.

- **Website voordewereldvanmorgen.nl**

Voor de Wereld van Morgen is het platform van ASN Bank met slimme ideeën voor een betere wereld. U vindt er projecten van duurzame ondernemers en inspirerende blogs. Ook kunt u er meedoen aan de ASN Bank Wereldprijs. Kijk op voordewereldvanmorgen.nl.