

Bijlage bij Vergelijkingskaart

Hier vind je informatie over hoe je ons kunt bereiken en persoonlijk advies bij ASN Bank.

ASN Bank

ASN Bank is een financiële dienstverlener waar je je financiële wensen optimaal kunt realiseren met innovatieve producten en diensten. Het openen van een betaal- of spaarrekening en verzekeringen doe je eenvoudig zelf op asnbank.nl. Voor meer ingewikkelde financiële zaken, zoals hypotheek, levensverzekeringen, pensioenen en vermogensopbouwproducten, geven onze experts je graag een advies dat aansluit bij jouw wensen en mogelijkheden. Een beleggingsproduct open je zelf via asnbank.nl/beleggen.

Producten

Je kunt bij ons terecht voor:

- Betaalproducten
- Spaarproducten
- Leningen
- Vermogensopbouwproducten
- Hypotheken
- Verzekeringen
- Pensioenen

De ASN-adviseur kan via Fitrex voor jou:

- een taxatierapport aanvragen;
- een bouwtechnische keuring aanvragen;
- het energielabel definitief maken;
- Nationale Notaris inschakelen;

Bereikbaarheid

Bij ASN Bank regel je je bank- en verzekeringszaken op de manier die jij het prettigst vindt. En op het moment dat het jou het beste uitkomt.

asnbank.nl

De eenvoudige bankzaken regelen je zelf op internet, net als het doorgeven van wijzigingen en het invullen van bijvoorbeeld schadeformulieren. Op asnbank.nl vind je informatie over onze producten en diensten. Heb je toegang tot Mijn SNS of ASN Online Bankieren? Dan kun je zelfs dag en nacht je bankzaken regelen en je persoonlijke gegevens wijzigen.

ASN-winkel

In heel Nederland zijn er ASN-winkels waar je terecht kunt met je vragen en voor meer informatie over de producten en diensten van ASN Bank. Ook helpt de persoonlijk adviseur je graag bij online bankieren.

Persoonlijk advies bij ASN Bank

We bespreken jouw persoonlijke situatie en wensen en zoeken daar het meest geschikte aanbod bij. Dit is afhankelijk van wat je wilt bereiken en van je financiële mogelijkheden. De adviseur heeft voor een goed advies informatie van je nodig, om te bekijken welk product het beste bij je past. Hiervoor kan de adviseur kiezen uit producten van diverse aanbieders zoals banken en verzekeraars, naast producten van SNS en ASN Bank zelf. ASN Bank is namelijk de enige bank in Nederland die ook producten van andere financiële dienstverleners adviseert. Is er iets niet duidelijk? Vraag het dan gerust aan je adviseur. Heb je een keuze gemaakt, dan kunnen wij ook het aanvragen van dit product voor je regelen. Als je besluit om ASN Bank te vragen om een advies, dan leggen we dit vast in een opdracht tot dienstverlening. Ook als je besluit om ons het product voor je te laten aanvragen dan leggen we dit vast in een opdracht tot dienstverlening. Zo weet je precies wat je van ons kunt verwachten, wat we van je vragen en welke kosten je waarvoor betaalt.

Wat betaal je voor een persoonlijk advies?

Voor een persoonlijk financieel advies betaal je advieskosten. De advieskosten bestaan uit een eenmalig bedrag als vergoeding voor de uren die de adviseur aan jouw inventarisatie en advies besteedt. Als je wilt dat de adviseur het geadviseerde product voor je afsluit, betaal je kosten voor het begeleiden en uitvoeren. Zowel voor de advieskosten als voor de kosten van het begeleiden en uitvoeren ontvang je een factuur van ons.

Wat verwachten we van jou?

Om het best passende advies in jouw persoonlijke situatie te geven hebben we veel informatie over je huidige en toekomstige situatie nodig. Daarom vragen we om je juiste en volledige informatie te geven zoals:

- je huidige en toekomstige inkomen, en;
- welke producten je hebt, bijvoorbeeld verzekeringen bij andere verzekeraars of via bemiddelaars hebt lopen.

Advies tijdens de looptijd

Er zijn verschillende situaties mogelijk waarin je je hypotheek wilt veranderen. Bijvoorbeeld als

- je gaat verbouwen en een hogere hypotheek nodig hebt;
- je rentevaste periode afloopt;
- je persoonlijke situatie verandert;
- je een lagere rente wilt.

Soms kun je dit zelf regelen zonder adviseur. Heb je wel een adviseur nodig? Dan betaal je hem hiervoor. Wat je betaalt, hangt af van de verandering. Voor standaard veranderingen is dat een vast bedrag. Voor veranderingen die in het ene geval meer werk zijn dan het andere geval, betaal je € 150 per uur. Je adviseur spreekt altijd vooraf een prijs met je af. Zo kom je niet voor verrassingen te staan.

Besluit je na ondertekening van de opdracht tot dienstverlening dat je toch geen advies wilt? Dan betaal je de kosten die vermeld staan in deze opdracht tot dienstverlening. Het kan gebeuren dat wij deze opdracht beëindigen. Bijvoorbeeld als je ons onjuiste informatie geeft. Ook dan betaal je kosten voor voortijdige beëindiging. Als blijkt dat de aanbieder van het product je niet accepteert en je er niets aan kunt doen, betaal je niets.

Verstandig bieden met BankGarantieZeker

Je kunt via ons BankGarantieZeker van Nationale Waarborg aanvragen als je je 1e huis gaat kopen en daarin zelf gaat wonen. Dit kun je kiezen als je ook een bankgarantie van Nationale Waarborg aanvraagt. Heb je al een huis op het oog en wil je een bod uitbrengen? Dan kun je met BankGarantieZeker een verstandig bod doen dat past bij jouw financiële situatie en het huis waar je op biedt. De ASN-adviseur berekent wat je maximaal kunt lenen en jij geeft de waarde van het huis aan ons door. Dat kan met een verklaring van een onafhankelijk makelaar/taxateur. Dus van iemand die niet betrokken is bij de aankoop van je huis. Je kunt ook kiezen voor een online waardebepaling. Bijvoorbeeld via Calcasa. Je betaalt de kosten voor de BankGarantieZeker pas als je bij de notaris zit om eigenaar te worden van het huis. Dan betaal je ook de kosten van de bankgarantie. Goed om te weten: Kies je voor BankGarantieZeker? Dan krijgt de ASN-adviseur daar een vergoeding voor.

Goed om te weten: Nationale Waarborg is een zelfstandige organisatie en dus geen onderdeel van ASN Bank NV, waar ASN Bank onderdeel van is.

Het verstrekken van een bankgarantie

We kunnen jouw aanvraag voor een bankgarantie onder andere doen via Nationale Waarborg. Nadat we hebben bekeken welke financiële oplossing het beste aansluit bij jouw situatie en wensen, gaan we uitzoeken welke dienstverlening in jouw situatie verplicht is en welke optioneel. Om aan je wensen te voldoen, vergelijken we een beperkt aantal dienstverleners met elkaar. We bekijken welke dienstverlener past bij jou en jouw situatie. We werken graag met een vaste groep dienstverleners samen. Nationale Waarborg hoort daarbij. Zelfs als een bankgarantie noodzakelijk is, ben je altijd vrij om deze door de geldverstrekker van de door jou gekozen hypotheek te laten verzorgen of een andere verstrekker van bankgaranties. Indien je voor Nationale Waarborg gekozen hebt, dienen wij de aanvraag voor jou in. Als je, via onze begeleiding, de dienst afneemt bij Nationale Waarborg, ontvangen we daar een vergoeding voor.

Het taxeren en bouwtechnische keuren van je huidige of nieuwe huis en/of het definitief maken van jouw energielabel.

We kunnen de aanvraag voor een taxatie, bouwtechnische keuring en/of het definitief maken van je energielabel voor jou regelen via Fitrex. Dat is een zelfstandige, juridische entiteit en onderdeel van ASN Bank NV.

Overdracht huis en/of je hypotheek laten passeren bij een notaris

Als je een huis koopt en je hypotheekaanvraag is goedgekeurd? Dan is het tijd om de overdracht op het afgesproken moment bij een notaris in te plannen. Pas je alleen je hypotheek aan dan heb je soms ook een notaris nodig. Via Fitrex kunnen we je doorverwijzen naar Nationale Notaris. Nationale Notaris kan een notaris voor je regelen.

Wie is Fitrex?

Nadat we hebben bekeken welke financiële oplossing het beste aansluit bij jouw situatie en wensen, gaan we uitzoeken welke dienstverlening in jouw situatie verplicht is en welke optioneel. We werken graag met vaste groep dienstverleners samen. Fitrex hoort daar ook bij. Dit is een zelfstandige, juridische entiteit en onderdeel van ASN Bank NV. ASN Bank NV is de overkoepelende organisatie van ASN Bank, BLG Wonen, RegioBank en SNS. Via Fitrex is het mogelijk om aanvraag te doen voor een Notarisservice, Taxatieservice en/of een energiebespaarplan.

Als je voor Fitrex gekozen hebt, dienen wij de aanvraag voor jou in. Als je, via onze begeleiding, de dienst afneemt via Fitrex, dan kunnen wij een vergoeding hiervoor ontvangen.

Je bent altijd vrij om een andere dienstverlener te kiezen of zelf via Fitrex 1 van de diensten aan te vragen.

Leadvergoeding makelaars

Zijn wij via je makelaar met je in contact gekomen? Dan kan ASN Bank een leadvergoeding betalen aan het makelaarskantoor als dat is afgesproken. Deze vergoeding brengen wij niet bij je in rekening.

Hoe gaan we om met je gegevens?

Wij delen je persoonsgegevens met ASN Bank. Je kunt erop vertrouwen dat je persoonsgegevens in goede handen zijn. We vinden het belangrijk dat je weet hoe we ermee omgaan. Je leest het in het [privacyreglement](#) van ASN Bank.

Bedenktijd

Heb je een product via ASN Bank in de winkel, via de telefoon of via internet afgesloten en ben je niet tevreden? Je kunt dan de overeenkomst voor dat product beëindigen. Voor levensverzekeringen heb je daar 30 kalenderdagen de tijd voor. Voor overige producten heb je daar 14 kalenderdagen de tijd voor. Deze 14 of 30 kalenderdagen gaan in vanaf het moment dat je het product hebt ontvangen of wanneer het bedrag van je betaalrekening is afgeschreven. We kunnen voor de ontbinding van de overeenkomst administratiekosten in rekening brengen. Je kunt de overeenkomst beëindigen door een brief te sturen naar ASN Bank, Postbus 8466, 3503 RL Utrecht.

Wat doe je als je een klacht hebt?

Bij ons staat de kwaliteit van onze dienstverlening hoog in het vaandel. Daarom horen we het graag als er iets misgaat. Je reactie geeft ons de mogelijkheid onze producten en diensten te verbeteren. Heb je een klacht? Geef het aan ons door via het klachtformulier op sns.nl. Je ontvangt daarna van ons bericht over de verdere afhandeling van je klacht. Als je niet tevreden bent met de reactie van afdeling Klachten, kun je schriftelijk in beroep gaan. Stuur een brief naar

ASN Bank Klachtenservice
Afdeling Beroepszaken
Postbus 8466
3503 RL Utrecht

Biedt de Afdeling Beroepszaken geen oplossing voor je klacht? Dan kun je binnen drie maanden na dagtekening van het antwoord van de afdeling Beroepszaken de klacht voorleggen aan de ombudsman van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het adres is postbus 93257, 2509 AG Den Haag, 070 - 333 8 999, www.kifid.nl.

Welke functies vervult ASN Bank?

- Sluit je een betaal-, spaar- of hypotheekproduct van SNS af op sns.nl of via een ASN-adviseur? Dan is SNS de aanbieder.
- Sluit je een betaal-, spaar- of hypotheekproduct van ASN Bank af op asnbank.nl of via een ASN-adviseur? Dan is ASN Bank de aanbieder.
- Je kunt bij ASN Bank ook hypotheek, leningen en schade-, overlijdensrisico- en woonlastenverzekeringen van andere aanbieders afsluiten. ASN Bank is dan bemiddelaar.

Wie houdt er toezicht op ASN Bank?

- ASN Bank is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder de naam ASN Bank NV in de hoedanigheid van aanbieder, bemiddelaar en adviseur. ASN Bank is geregistreerd onder nummer 12000085.
- ASN Bank heeft een vergunning van De Nederlandsche Bank N.V. om bancaire activiteiten te verrichten. Hierdoor zijn het depositogarantiestelsel en het beleggerscompensatiestelsel van toepassing op je tegoeden bij ASN Bank.

Algemene gegevens van ASN Bank

ASN Bank NV is bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) geregistreerd in de hoedanigheid van financiële dienstverlener onder nummer 12000085. Het adres van het hoofdkantoor is:

Croeselaan 1
3521 BJ Utrecht
Postbus 8466
3503 RL Utrecht

ASN Bank NV, gevestigd in Utrecht, ingeschreven in het Handelsregister bij de Kamer van Koophandel onder nummer 16062338