Voorwaarden ASN Bankrekening

per 1 juli 2025

De ASN Bankrekening is een betaalrekening van ASN Bank voor rekeninghouders vanaf 18 jaar. De voorwaarden die bij de ASN Bankrekening horen, vind je in dit document.
In de voorwaarden staat informatie over je betaalrekening.
Je ziet ook welke afspraken er gelden, bijvoorbeeld dat je niet ongeoorloofd rood mag staan. Ook lees je wat je nodig hebt om de betaalrekening te gebruiken, zoals de ASN Betaalpas en ASN Online Bankieren. Met 'je' bedoelen we de rekeninghouder.

Bij je betaalrekening ontvang je:
- een ASN Betaalpas;
- de ASN Aankoopverzekering (Polisvoorwaarden in bijlage)
- ASN Online Bankieren: mobiel en via je laptop of PC je bankzaken regelen.

In de ASN Tarievenwijzer op asnbank.nl lees je wat er nog meer bij je betaalrekening hoort.

Bij je betaalrekening horen ook nog andere documenten. Het is belangrijk dat je al deze documenten goed leest. Alleen dan weet je namelijk precies welke afspraken er gelden voor de ASN Bankrekening. Wat er in die documenten staat, lees je hieronder.

Overeenkomst ASN Bankrekening en ASN Online Bankieren
Dit is het contract dat we met je sluiten als je de betaalrekening opent. Hierin staan je gegevens en bijvoorbeeld je rekeningnummer. Met dit contract sluit je ook direct ASN Online Bankieren af.

Voorwaarden ASN Online Bankieren
Bij de betaalrekening hoort automatisch ook ASN Online Bankieren. In de voorwaarden ASN Online Bankieren vind je de afspraken die gelden voor ASN Online Bankieren. Bijvoorbeeld regels over hoe je veilig online bankiert.

Reglement Privérekeningen
We hebben verschillende soorten betaalrekeningen. Veel informatie en afspraken zijn voor al onze betaalrekeningen hetzelfde. Die afspraken hebben we daarom bij elkaar gezet in het Reglement Privérekeningen. Bijvoorbeeld hoe lang het duurt voordat een betaling is verwerkt. Of hoe je veilig met je betaalpas omgaat.

ASN Tarievenwijzer
In de ASN Tarievenwijzer vind je alle kosten en tarieven voor de ASN Bankrekening.

Algemene Bankvoorwaarden
Alle banken in Nederland hebben samen afspraken en regels opgesteld over alle algemene bankzaken. Die vind je in de Algemene Bankvoorwaarden. Omdat dit voorwaarden van alle banken samen zijn, zijn ze anders geschreven dan onze andere voorwaarden.

Duurzaamheidsbeleid
Het geld dat je aan ons toevertrouwt, lenen wij uit aan en beleggen wij in landen, projecten en organisaties die duurzaamheid stimuleren. Om dit te kunnen beoordelen, hebben wij duurzaamheidsbeleid opgesteld, dat is vastgelegd in beleidsdocumenten. Wij sluiten bepaalde activiteiten op voorhand uit. Landen, projecten en organisaties die wij niet uitsluiten, toetsen wij aan ons duurzaamheidsbeleid. Daarin zijn criteria vastgelegd op het gebied van onder meer mensenrechten, klimaat, biodiversiteit, goed bestuur en dierenwelzijn. Wij toetsen zowel het beleid als het gedrag van landen, projecten en organisaties aan deze criteria. Als een land, project of organisatie is goedgekeurd, kunnen wij er een lening aan verstrekken of erin beleggen. Onze beleidsdocumenten zijn te vinden via asnbank.nl/duurzaamheidsbeleid.

Meer informatie
Heb je vragen over de voorwaarden of wil je meer informatie?
Dan kun je de ASN Klantenservice bellen via 070 - 35 69 335 (maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 18.00 uur). Je kunt ook een e-mail sturen naar informatie@asnbank.nl.

9.00.00.96 (24-04-2025) A

1 Productkenmerken

De ASN Bankrekening is een betaalrekening. Bij deze betaalrekening ontvang je standaard een betaalpas en online bankieren. Wat er nog meer precies bij je betaalrekening hoort, vind je op het voorblad van deze voorwaarden en in de ASN Tarievenwijzer. Deze betaalrekening is voor iedereen van 18 jaar en ouder die is ingeschreven op een woonadres in Nederland. Je kunt de betaalrekening zelf gebruiken of samen met een mederekeninghouder of een gevolmachtigde.

2 ASN Betaalpas

Bij deze betaalrekening ontvang je een betaalpas. Hiermee kun je bijvoorbeeld contant geld opnemen bij een geld-automaat. In het Reglement Privérekeningen lees je wat je met de ASN Betaalpas kunt. Verder zie je daar hoe je veilig omgaat met je betaalpas en pincode.

3 ASN Online Bankieren

Met ASN Online Bankieren regel je jouw geldzaken met de ASN-app, of online via je laptop of PC. Met ASN Online Bankieren kun je bijvoorbeeld geld overboeken en bekijken hoeveel geld er op je betaalrekening staat. Je hebt ASN Online Bankieren nodig om je betaalrekening te gebruiken. Omdat je ASN Online Bankieren hebt, ontvang je geen papieren rekeningafschriften.

Bij ASN Online Bankieren horen inlogmiddelen die we je ter beschikking stellen. Die gebruik je om in te loggen op ASN Online Bankieren, maar ook om opdrachten aan ons te ondertekenen. Meer informatie hierover staat in de voorwaarden ASN Online Bankieren. Je leest daar ook welke afspraken er gelden voor ASN Online Bankieren en hoe je veilig kunt bankieren met ASN Online Bankieren.

4 Kosten

Voor het aanhouden van de betaalrekening betaal je een vast bedrag per maand. Soms betaal je extra kosten voor het gebruik van je betaalrekening. Bijvoorbeeld als je geld overmaakt naar landen buiten de EU of geld opneemt in het buitenland. Een overzicht van alle kosten vind je in de ASN Tarievenwijzer.

5 Rente

Over het geld op je betaalrekening, of een gedeelte daarvan, ontvang je of betaal je rente. Het rentepercentage kan ook nul zijn. Hoe we de rente berekenen en met je verrekenen, lees je in het Reglement Privérekeningen. Meer informatie over de actuele rente en saldoklassen vind je in de Tarievenwijzer en op asnbank.nl

6 Rood staan

Ongeoorloofd rood staan

Zonder onze toestemming mag je niet rood staan op je betaalrekening. Soms gebeurt dat toch en sta je ongeoorloofd rood. Wat de gevolgen hiervan zijn, lees je in het Reglement Privérekeningen.

Rood staan met toestemming

Wil je wel rood kunnen staan op je betaalrekening? Dan kun je dat apart bij ons aanvragen. Dit leggen we vast in een aparte Overeenkomst Roodstand. Meer informatie hierover vind je op asnbank.nl.

7 Opzeggen en wijzigen

Je kunt de betaalrekening altijd opzeggen. Ook wij kunnen je betaalrekening opzeggen. Tijdens de looptijd kunnen we ook iets veranderen aan dit product en de voorwaarden daarvan. Dat doen we niet zomaar. Hierover lees je meer in het Reglement Privérekeningen.

8 Voorwaarden en informatie

Voor de betaalrekening gelden de voorwaarden in deze volgorde:

1. De Overeenkomst ASN Bankrekening en ASN Online Bankieren
2. De Voorwaarden ASN Online Bankieren (inclusief ASN Tarievenwijzer)
3. De Voorwaarden ASN Bankrekening (inclusief ASN Tarievenwijzer)
4. Het Reglement Privérekeningen (inclusief ASN Tarievenwijzer)
5. De Algemene Bankvoorwaarden

Staat in deze documenten iets over een bepaald onderwerp, maar zegt het ene document iets anders dan het andere? Dan geldt de inhoud van het document dat als eerste genoemd wordt. De inhoud van de Voorwaarden ASN Online Bankieren (2) gaat bijvoorbeeld altijd voor de inhoud van het Reglement Privérekeningen (4). De meest recente versie van alle voorwaarden die voor je betaalrekening gelden, vind je op asnbank.nl.

Geldigheid afspraken
Staat in deze documenten per ongeluk een afspraak die volgens de wet niet geldig is? Of beroep je jezelf er bij ons of in een procedure terecht op dat de afspraak niet geldig is? Dan blijft de rest van de afspraken in deze documenten wel gewoon gelden. De afspraak die niet geldig is, vervangen we dan door een geldige afspraak.

Als je andere informatie leest over de ASN Bankrekening
Over je betaalrekening vind je ook informatie op asnbank.nl. Is die informatie anders dan de informatie in de overeenkomst of de voorwaarden bij je betaalrekening? Dan gelden de overeenkomst en die voorwaarden.

Polisvoorwaarden Aankoopverzekering ASN Bankrekening

Wie zijn wij?
ASN Bank neemt de Aankoopverzekering af van Nationale-Nederlanden. *ASN Bank is de verzekeringnemer van de Aankoop-verzekering. Nationale-Nederlanden is de verzekeraar, zorgt voor de administratie van de verzekering, behandelt je schadeclaim en betaalt een eventuele schadevergoeding aan jou uit.* Overal waar je in deze voorwaarden wij/we of ons leest, bedoelen we Nationale-Nederlanden.

Wie is/zijn verzekerd?
Met je/jou/jij bedoelen we de rekeninghouder met de ASN Bankrekening en de mederekeninghouder. Jij bent/jullie zijn de verzekerde(n).

Wat is verzekerd?
Heb je een artikel gekocht met jouw ASN Bankrekening? En wordt je aankoop gestolen, gaat het kapot, ben je het kwijt of heb je het niet ontvangen? Dan krijg je met de Aankoopverzekering mogelijk (een deel van) de aankoopprijs of reparatiekosten terug. In deze voorwaarden lees je precies wat er wel en niet verzekerd is. Ook staat vermeld wanneer en hoe je een beroep op de verzekering kunt doen.

Welke aankopen zijn verzekerd met de Aankoopverzekering?
Met de Aankoopverzekering zijn veel aankopen verzekerd, die je doet in een (web)winkel die in Nederland geregistreerd is bij de Kamer van Koophandel en/of het Thuiswinkel Waarborg heeft. Alleen aankopen die je betaalt met de betaalmiddelen binnen de ASN Bankrekening, die je koopt voor privégebruik en waarvan jij de eigenaar bent, zijn verzekerd. Aankopen met je Creditcard zijn niet verzekerd met de Aankoopverzekering.

Wie bedoelen we met?
Met jou bedoelen we de rekeninghouder van de ASN Bankrekening. Jij bent de verzekerde. ASN Bank N.V. is de verzekeringnemer van deze verzekering. ASN Bank N.V. is gevestigd te Utrecht en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Midden- Nederland onder nummer 16062338. ASN Bank N.V. is bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) geregistreerd in de hoedanigheid van financiële dienstverlener onder nummer 12000085.

ASN Bank neemt de verzekering af bij Nationale-Nederlanden en is de verzekeringnemer van de Aankoopverzekering. *Nationale-Nederlanden is de verzekeraar, zorgt voor de administratie van de verzekering, behandelt jouw schadeclaim en betaalt een eventuele schadevergoeding aan je uit.* Overal waar je in deze voorwaarden wij/we of ons leest, bedoelen we Nationale-Nederlanden. Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. zit in Den Haag en is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 27023707.

Hoe bewijs je dat je iets gekocht hebt met de ASN Bankrekening?
Met een digitaal (of scan van papieren) transactieafschrift van de aankoop, van de maandelijkse betaling voor de ASN Bankrekening van de periode waarin je de aankoop hebt gedaan en een (digitale) bon van de (web)winkel waar je jouw aankoop hebt gedaan. Bewaar deze bewijzen altijd goed, want zonder bankafschrift en (digitale) bon is het artikel niet verzekerd

Hoe lang zijn jouw aankopen verzekerd?
De aankopen die je hebt betaald met de ASN Bankrekening zijn 30 dagen lang verzekerd. De dag van aankoop is dag 1.

Voorbeeld:
Stel, je bestelt op zondagavond online een paar schoenen. Je krijgt de schoenen de dinsdag erop in huis. Je betaalt het bedrag een week later met bijvoorbeeld *afterpay*. De zondag waarop je de schoenen hebt besteld, is de dag van aankoop.

9.00.02.06 (24-04-2025) A

Maximale vergoedingen en eigen risico

Welke bedragen zijn verzekerd met de Aankoopverzekering?

Per kalenderjaar kun je maximaal €2.500 vergoed krijgen.

Deze aankopen hebben een maximale vergoeding per gebeurtenis:

- Smartphones tot € 500.
- Computer- en audiovisuele apparatuur en film- en fotoapparatuur tot € 1.000 per kalenderjaar.

Wat bedoelen we met computer- en audiovisuele apparatuur en film- en fotoapparatuur?

Met computer- en audiovisuele apparatuur (inclusief accessoires) bedoelen we apparaten zoals tv's, audio en homecinema, desktopcomputers, smartphones, tablets, laptops, e-readers, kindles en navigatieapparatuur.

Met computer- en audiovisuele apparatuur bedoelen we geen software.

Met film- en fotoapparatuur (inclusief accessoires) bedoelen we apparaten zoals camcorders, videoapparatuur, spiegelreflex-camera's, systeemcamera's en pocketcamera's. Smartphones zien wij niet als film- en fotoapparatuur.

Welke schade is verzekerd met de aankoopverzekering?

Schade door diefstal en verlies

Wordt je aankoop gestolen of ben je het kwijt? Dan vergoeden wij (een deel van) het aankoopbedrag. Maar je krijgt nooit meer vergoed, dan je zelf hebt betaald.

Beschadiging

Is je aankoop beschadigd? Dan wordt het bedrag dat je ervoor hebt betaald vergoed. Tenzij je het kunt laten maken. Dan krijg je de kosten van de reparatie vergoed. Zijn de reparatiekosten hoger dan het bedrag dat je hebt betaald? Dan krijg je (een deel van) het aankoopbedrag vergoed, maar nooit meer dan het bedrag dat je hebt betaald voor de aankoop of voor de reparatie. Is de schade zo klein dat je het artikel gewoon kan gebruiken? Bijvoorbeeld een kras of een deukje. Dan krijg je geen vergoeding.

Niet geleverd/niet ontvangen

Wij keren mogelijk ook uit als je een artikel (online) besteld hebt, maar niet hebt gekregen. Wij vragen je hiervoor eerst contact op te nemen met de leverancier (verkoper of vervoerder).

Hoeveel moet je zelf betalen (eigen risico)?

Je eigen risico is €50 per gebeurtenis. Als er een maximale vergoeding geldt, dan wordt eerst het eigen risico van het schadebedrag afgehaald. Op het bedrag dat overblijft wordt de maximale vergoeding toegepast. Is het schadebedrag lager dan € 50? Dan krijg je geen vergoeding.

Voorbeeld:

Stel je hebt een nieuwe smartphone van € 225,- en die wordt gestolen. Je krijgt dan € 175,- vergoed, omdat je een eigen risico van € 50,- hebt.

Voorbeeld:

Stel je hebt een nieuwe smartphone van € 600,- en die wordt gestolen. We halen eerst het eigen risico van € 50,- van het schadebedrag af. Op het bedrag dat overblijft, wordt de maximale vergoeding toegepast. Je krijgt dan € 500,- vergoed.

Wat is niet verzekerd?

Welke aankopen zijn niet verzekerd met de Aankoopverzekering?

- Contant geld, mobiel beltegoed, cheques, tickets en (digitale) cadeaubonnen
- Verzendkosten
- Etenswaren, bederfelijke goederen
- Gebruikte of 2e hands artikelen
- Dieren, planten en bloemen
- Motorvoertuigen, (lucht)vaartuigen, onderdelen van motorvoertuigen en (lucht)vaartuigen, en drones zwaarder dan 250 gram en inclusief de vaste onderdelen daarvan zoals een camera.
- Aankopen voor zakelijk gebruik
- Aankopen die je hebt gekocht bij een particulier (bijvoorbeeld op Marktplaats) en niet bij een (web)winkel.
- Bezittingen van anderen
- Aankopen die je niet met de ASN Bankrekening hebt betaald

Welke schade is niet verzekerd met de aankoopverzekering?

Je ontvangt geen schadevergoeding:

- Als je bij de (web)winkel terecht kunt voor reparatie of vervanging. Er kan je gevraagd worden om een bewijs waaruit blijkt dat de (web)winkel de schade niet vergoedt.
- Als je met schade aan je aankopen terecht kunt bij het transportbedrijf. Er kan je gevraagd worden om een bewijs dat de transporteur de schade niet vergoedt.
- Als de schade is ontstaan door opzet of roekeloosheid of als de schade heeft kunnen ontstaan doordat je geen toezicht hebt gehouden of niet voorzichtig bent geweest.
- Als je geen (digitale) bon en digitaal of papieren rekeningafschrift kunt laten zien als daarom gevraagd wordt.
- Als de schade komt door ouderdom, slijtage of langzaam inwerkende weersinvloeden.
- Als de schade komt door een eigen gebrek van het artikel. Dat wil zeggen een minderwaardige eigenschap van het artikel zelf; bijvoorbeeld het springen van een glasplaat van een tafel zonder dat daar een voorval van buitenaf op heeft ingewerkt of kortsluiting tijdens het gebruik van je föhn terwijl je deze normaal gebruikt.
- Als de schade komt door verkeerd gebruik/laten gebruiken.
- Als de schade komt doordat je een misdrijf hebt gepleegd.
- Als de schade komt doordat je onder invloed was van drank of drugs.
- Als de schade komt door georganiseerd geweld (ook wel molest genoemd). Daarmee bedoelen we:
  - Binnenlandse onlusten. Dit zijn georganiseerde gewelddadige acties op verschillende plaatsen in een land.
  - Een burgeroorlog. Dit is georganiseerd geweld tussen inwoners van een land waaraan een groot deel van de inwoners meedoet.
  - Een conflict tussen landen of groepen waarbij militaire wapens gebruikt worden. Hiermee wordt ook een actie van een vredesmacht van de Verenigde Naties bedoeld.
  - Muiterij. Dit is een georganiseerde gewelddadige actie van leden van bijvoorbeeld het leger. De actie is gericht tegen de leiding van de groep.
  - Oproer. Dit is een georganiseerde gewelddadige groep die tegen de overheid is.
  - Een opstand. Dit is een georganiseerd verzet met geweld tegen de overheid van een land.
- Als de schade komt door een atoomkernreactie, vulkaanuitbarsting, aardbeving of overstroming.
- Als je hebt gefraudeerd.
- Als jij of jouw mederekeninghouder voorkomt op een nationale of internationale sanctielijst op het moment van de aankoop en/of het ontstaan van de schade.

Terrorisme

Schade als gevolg van terrorisme is meeverzekerd volgens de clausule van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. (NHT). Het clausuleblad van de NHT vind je als bijlage bij deze voorwaarden. Bij de behandeling van schademeldingen volgen wij het protocol van de NHT, kijk hiervoor op nht.vereende.nl/downloads.

Terug naar de (web)winkel

Kun je met schade aan je aankopen terug naar de (web)winkel? Bijvoorbeeld omdat je nog garantie hebt? Ga dan eerst terug naar de verkoper.

Terug naar transportbedrijf

Kun je met schade aan je aankopen terug naar het transportbedrijf? Bijvoorbeeld omdat zij leveringsgarantie bieden voor het verzendproces? Ga dan eerst terug naar het transportbedrijf.

Fraude

Met fraude wordt bedoeld dat je bij de schademelding opzettelijk onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven. Of je meldt een schade die er helemaal niet is. Of de schade heeft een andere oorzaak dan je hebt verteld.

Voorbeelden van fraude

- Je meldt het verlies van een dure merkzonnebril. De verloren bril is in werkelijkheid merkloos en niet duur.
- Je meldt dat je horloge is beschadigd 25 dagen na de dag van aankoop. In werkelijkheid is jouw horloge beschadigd 35 dagen na de dag van aankoop.

De gevolgen van fraude

Als blijkt dat je bewust verkeerde gegevens aan ons hebt doorgegeven met de bedoeling om te misleiden, dan kunnen we de volgende maatregelen nemen:

- We vergoeden geen schade.
- Je moet de schadevergoeding die je al hebt ontvangen, terugbetalen.
- We doen aangifte bij de politie.
- Je moet de kosten voor het fraudeonderzoek betalen.
- We registreren jouw gegevens in interne en/of externe waarschuwingssystemen. Hierbij houden wij ons aan het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI). Deze registratie kan gevolgen voor je hebben bij het afsluiten van nieuwe verzekeringen.

Wil je meer weten over ons fraudebeleid? Kijk dan op nn.nl/fraudebeleid.

Wat te doen bij schade, diefstal of verlies?

Wat wordt er van je verwacht?

Van jou wordt verwacht dat je zorgvuldig met je aankopen omgaat. Dat je er alles aan doet om schade te voorkomen. En dat je je aan de wet houdt. Heb je schade? Doe dan het volgende:

- Zorg ervoor dat de schade niet groter wordt.
- Meld de schade zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 30 dagen na schade, verlies, niet leveren of diefstal op asnbank.nl/aankoopverzekering/schade-melden.
  Je schademelding wordt alleen beoordeeld als je een volledig ingevuld schadeformulier met alle bijlagen hebt opgestuurd.
- Geef alle informatie die nodig is om de schade te beoordelen.
- Werk mee aan de inspanningen om de schade te herstellen.

Hoe moet je schade melden, wat moet je meesturen en wat moet je verder doen?

- Gebruik het schadeformulier op asnbank.nl/aankoopverzekering/schade-melden.
- Ben je iets verloren? Meld dat dan ook op verlorenofgevonden.nl.
- Is je aankoop gestolen? Je moet dan altijd aangifte doen bij de politie. Doe dan het proces-verbaal of bewijs van de aangifte bij het schadeformulier.
- Is je aankoop beschadigd? Stuur de foto's van de schade mee. En bewaar het artikel dat kapot is gegaan, zodat dit eventueel opgevraagd of onderzocht kan worden. Is je aankoop niet geleverd? Meld dit dan bij de verkoper en transporteur. En bewaar het bewijs hiervan, zodat dit aan ons verstrekt kan worden.

Hou je je niet aan al deze afspraken? En heeft dat nadelige gevolgen voor de verzekeraar? Dan kan dat van invloed zijn op het bedrag dat vergoed wordt.

Wanneer betalen wij een schadevergoeding?

Krijg je van ons een schadevergoeding? Dan betalen wij deze binnen 10 dagen nadat wij alle gegevens hebben gekregen die wij nodig hebben om de schade, de diefstal of het verlies van je aankoop te beoordelen. We betalen de schadevergoeding uit op het bankrekeningnummer dat je gebruikt met de ASN Bankrekening.

Wanneer eindigt de Aankoopverzekering?

De Aankoopverzekering eindigt:

- Als we de Aankoopverzekering niet meer als onderdeel van de ASN Bankrekening aanbieden. Dan krijg je 2 maanden voor de verzekering eindigt een brief van ons.
- Als je geen de ASN Bankrekening meer hebt. De verzekering eindigt dan op de dag dat de ASN Bankrekening is beëindigd.

Aankopen op of na de datum van beëindigen van je ASN Bankrekening zijn dan niet meer verzekerd.

Een andere verzekering voor schade, diefstal of verlies?

Kun je voor jouw schade, diefstal of verlies een vergoeding krijgen via een andere verzekering? Dan verzekert de Aankoopverzekering aanvullend. Dat betekent dat deze verzekering alleen betaalt als het schadebedrag hoger is dan de vergoeding die je via een andere verzekering krijgt. De Aankoopverzekering vergoedt dan het verschil. Ook als die andere verzekering jouw schade, diefstal of verlies zou vergoeden als je de Aankoopverzekering niet had. Een eigen risico wordt niet vergoed.

Voorbeeld:

Stel je koopt een telefoon en gaat direct op reis. In de eerste week na aankoop wordt de telefoon gestolen. Je hebt voor de telefoon € 550,- betaald.

Vanuit je reisverzekering heb je € 250,- ontvangen, hierbij was een eigen risico van € 100,- al verrekend. Vanuit de aankoop-verzekering bieden wij dan dekking voor de resterende € 200,-. Met aftrek van het eigen risico op de aankoopverzekering van € 50,-. Een uitkering van € 150,- zal volgen.

Hoe komen wij tot dit bedrag?

Op de aankoopwaarde van € 550,- brengen wij de vergoeding en het eigen risico van de reisverzekering in mindering, dat wil zeggen € 550,- minus € 250,- vergoeding en minus € 100,- eigen risico. Het resterende bedrag van € 200,- is dan ons uitgangspunt waarop wij het eigen risico in mindering brengen.

Gebruik van persoonsgegevens

Voor deze verzekering legt Nationale-Nederlanden persoonsgegevens vast. Bijvoorbeeld je naam, adres en bankrekeningnummer. Wij gebruiken deze gegevens om de verzekering uit te voeren, bijvoorbeeld bij een schademelding. Daarnaast gebruiken we ze voor fraudebestrijding, statistische analyse en wettelijke verplichtingen. Naast de informatie die wij van je krijgen, kunnen wij hiervoor ook informatie inwinnen bij andere partijen die wij betrouwbaar vinden. Wij kunnen je persoonsgegevens ook doorgeven aan derden. Bijvoorbeeld schade-experts.

We werken daarbij volgens de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars. In deze gedragscode staat wat onze rechten en plichten zijn als we persoonsgegevens verwerken. De volledige tekst van de gedragscode kun je vinden op verzekeraars.nl. Je kunt de gedragscode ook opvragen bij het Verbond van Verzekeraars, via telefoonnummer 070 - 333 87 77.

Verder raadplegen we je gegevens en leggen wij je gegevens vast bij de Stichting CIS. Dat doen we om risico's in de hand te houden en fraude tegen te gaan. Meer informatie hierover kun je vinden op stichtingcis.nl. Daar vind je ook het privacyreglement van de stichting.

Wil je meer weten over hoe wij instaan voor jouw privacy? Lees dan onze privacy statement.
Dat vind je op nn.nl/privacy of kun je bij ons opvragen.

Heb je een klacht?

Ben je niet tevreden over de aankoopverzekering of de dienstverlening van Nationale-Nederlanden? En kun je er met de betrokken medewerker niet uitkomen? Dan kun je een klacht bij ons indienen. Wij hebben daarvoor een interne klachtprocedure.

Hoe doe je dit?

1. Meld de klacht bij de klachtbehandelaar. Dit doe je:

- telefonisch via 070 - 35 69 335 ; of
- online, door een klachtenformulier in te vullen op asnbank.nl/service/contactmogelijkheden/klachten; of
- schriftelijk, door een brief te sturen naar:

Nationale-Nederlanden
t.a.v. Afdeling ASN Verzekeren
Antwoordnummer 5476
3000 VB Rotterdam

2. Ben je hierna niet tevreden over het standpunt van de klachtbehandelaar? Dan kun je tegen dit standpunt bezwaar indienen. Bezwaar maak je bij de directie van Nationale-Nederlanden.
Dat doe je:

- online, door een klachtenformulier in te vullen ter attentie van de directie via nn.nl/klachten;
  of
- schriftelijk, door een brief te sturen naar de directie:

Nationale-Nederlanden
T.a.v. de directie
Antwoordnummer 21
2509 VB Den Haag.

Levert je bezwaar bij de directie niet het gewenste resultaat op? Dan kun je daarna binnen drie maanden een klacht over ons indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Dit kun je doen door:

- op werkdagen tussen 09.00 – 17.00 uur te bellen naar 070- 33 38 999; of
- de klacht online in te dienen via Mijn Kifid.

Als je per post of per email de klacht wilt indienen kan dat ook. Zie hiervoor en alle informatie over het Kifid: kifid.nl.

Let op: het Kifid neemt geen klachten in behandeling als niet eerst de interne klachtenprocedure is doorlopen.

Doorwijzing door Kifid

Als Kifid een zaak behandelt waaraan ook een tuchtrechtelijk aspect zit, dan verwijst Kifid dat deel van de klacht door naar de Tuchtraad Verzekeraars. Kifid informeert jou als klager hierover. Dat gebeurt ook als een klacht alleen van tuchtrechtelijke aard is. Ook die klacht moet jij als klager bij Kifid indienen (één loket-systeem). In het reglement van de Tuchtraad (Tuchtraad Verzekeraars - Voor een onafhankelijk oordeel) staat beschreven wie met welke soort klachten terecht kan bij de Tuchtraad.

Tot slot: je kunt altijd jouw klacht voorleggen aan de rechter.

Let op: als het Kifid al een bindende uitspraak heeft gedaan, dan kun je niet meer naar de rechter.

Toezicht op Nationale-Nederlanden:

Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. (Nationale-Nederlanden) is statutair gevestigd aan de Prinses Beatrixlaan 35, 2595 AK Den Haag, handelsnr. 27023707. Nationale-Nederlanden is als verzekeraar geregistreerd bij de AFM onder vergunning nr. 12000475. Nationale-Nederlanden staat onder het toezicht van De Nederlandse Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Neem voor informatie over het toezicht op Nationale-Nederlanden contact op met de DNB (dnb.nl) of de AFM (afm.nl).