

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. 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?

ASN Bank biedt de volgende producten aan particuliere klanten:

- 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

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

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.

Klachtenregeling

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.

1. Als u een klacht heeft, neem dan eerst contact op met ASN Bank (a) op telefoonnummer 070 - 35 69 335, (b) via e-mail naar informatie@asnbank.nl, of (c) via een brief aan ASN Bank, antwoordnummer 1188, 2501 WB Den Haag. Als ASN Bank niet in staat is uw klacht binnen 10 dagen af te handelen, ontvangt u hierover een bericht waarin de verwachte behandelingstermijn wordt aangegeven.
2. Wanneer ASN Bank uw klacht niet naar uw tevredenheid oplost, kunt u rechtstreeks aan de directie van ASN Bank een brief richten op voornoemd adres. Uw klacht wordt binnen 30 werkdagen afgehandeld.
3. Als de directie van ASN Bank de klacht niet naar uw tevredenheid oplost, kunt u terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening KiFiD, via telefoonnummer 0900 - 355 22 48, per post via postbus 93257, 2509 AG, Den Haag of via kifid.nl. Dat kan tot uiterlijk drie maanden nadat de directie van ASN Bank haar definitieve standpunt aan u bekend heeft gemaakt. U kunt het geschil ook direct voorleggen aan de daartoe bevoegde burgerlijke rechter.

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 ODR-platform, vul dan op het klachtenformulier het volgende e-mailadres in informatie@asnbank.nl.

Toezicht en garantie

De Nederlandsche Bank

De Volksbank N.V. heeft een vergunning van de Nederlandsche 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 tegoeden

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

• Depositogarantiestelsel

Het depositogarantiestelsel 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 het depositogarantiestelsel zijn financiële ondernemingen en overheden.

ASN Bank, SNS, RegioBank en BLG Wonen zijn handelsnamen van de Volksbank N.V. Bij uitvoering van het depositogarantiestelsel 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

• 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 u beperkt rood staan op de ASN Bankrekening en de ASN Studentenrekening. Ook verstrekken we hypotheek. Meer informatie hierover vindt u op asnbank.nl.

• Online Bankieren

Via ASN Online Bankieren heeft u 24 uur per dag toegang tot uw betaal-, spaar-, hypotheek- en beleggingsrekening(en). ASN Online Bankieren is eenvoudig, snel en kosteloos.

U kunt zich aanmelden voor ASN Online Bankieren via onze website asnbank.nl/online-en-mobiel-bankieren/aanvragen.

• Mobiel Bankieren

Heeft u toegang tot ASN Online Bankieren? Dan kunt u ook gebruik maken van ASN Mobiel Bankieren. U kunt via de app 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. De app kunt u 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.

• 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 die ASN Bank aanbiedt in samenwerking met 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.

• ASN Digipas

De ASN Digipas is een beveiligingscalculator voor het autoriseren van betalingen via ASN-betaalrekeningen. De pas wordt verstrekt aan rekeninghouders, wettelijk vertegenwoordigers en gevolmachtigden op ASN-betaalrekeningen. Is de ASN Digipas geblokkeerd? Vraag eenvoudig een deblokkeringscode aan via ASN Online Bankieren onder 'Instellingen'. Per dag kunt u met de ASN Digipas maximaal € 25.000 overboeken. Wilt u een hoger bedrag overboeken? Dat kan. In ASN Online Bankieren kunt u de limiet van uw digipas tijdelijk verhogen via 'Instellingen' in het menu aan de linkerzijde.

• iDEAL

Met een ASN-betaalrekening 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-betaalrekening geopend heeft en alle bescheiden heeft ontvangen, vraagt u de Overstapservice aan in ASN Online Bankieren via 'Instellingen' in het menu aan de linkerzijde.

• 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-betaalrekening. Het aanvragen van een vervangende betaalpas, of een bevestiging van uw pincode vraagt u eenvoudig aan in ASN Online Bankieren via 'Instellingen' in het menu aan de linkerzijde. 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 € 25 zonder uw pincode in te toetsen. De betaalautomaat vraagt toch om uw pincode in twee gevallen. Bij een bedrag boven € 25. En als de optelsom van meer contactloze betalingen achter elkaar hoger is dan € 50. 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. Als u kiest voor ASN Mobiel Betalen betaalt u kosten. De kosten voor gebruik van de app vindt u in de ASN Tarievenwijzer 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, teletekst 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.

• Goedgeld

In ons klantenmagazine Goedgeld leest u wat ASN Bank met uw geld doet en tips over wat u zelf kunt doen om de wereld duurzamer te maken. Ook staan er regelmatig leuke aanbiedingen in. Het online magazine vindt u via goedgeld.asnbank.nl. Aanmelden voor de papieren en/of online editie van Goedgeld: zie www.asnbank.nl/goedgeld. U kunt zich voor de papieren editie ook aanmelden bij de ASN Klantenservice.

- **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 crowdfunding en de ASN Bank Wereldprijs. Kijk op voordewereldvanmorgen.nl.