

# ASN Bank Dienstenwijzer

Deze dienstenwijzer biedt u algemene informatie over ASN Bank. Uitgebreidere informatie kunt u vinden op onze website, [www.asnbank.nl](http://www.asnbank.nl) Of u kunt bellen met de ASN Klantenservice 070 - 356 9335 (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, 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 bewuste keuzes.

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

## Welke producten biedt ASN Bank?

- Duurzame spaarrekeningen
- De ASN Bankrekening, de ASN Juniorrekening en de ASN Jongerenrekening, onze duurzame betaalrekeningen
- Duurzame beleggingsrekening
- Zakelijke kredieten aan duurzame ondernemingen en projecten

## Hoe kunt u ons bereiken?

- Internet: [www.asnbank.nl](http://www.asnbank.nl)
- Telefoon  
ASN Klantenservice: 070 - 356 9335  
(ma t/m vr van 8.00 tot 18.00 uur)  
Vanuit het buitenland: +31 (0)70 - 356 9335  
Kantoororganisatie: 070 - 356 93 33  
(ma t/m vr van 8.30 tot 17.30 uur)
- E-mail: [informatie@asnbank.nl](mailto:informatie@asnbank.nl)
- Postadres (kosteloos):  
ASN Bank  
Antwoordnummer 1188  
2501 WB DEN HAAG
- Post (vanuit buitenland):  
ASN Bank  
Postbus 93514  
2509 AM DEN HAAG  
Nederland
- Kantooradres:  
ASN Bank  
Bezuidenhoutseweg 153  
2594 AG DEN HAAG

## Bent u niet tevreden?

### Bedenktijd

Heeft u een rekening bij ASN Bank geopend maar bent u niet tevreden? U kunt de overeenkomst binnen veertien dagen na ontvangst van de welkomstbrief kosteloos ontbinden. U kunt de overeenkomst alleen schriftelijk opzeggen.

### 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 - 356 9335, (b) via e-mail naar [informatie@asnbank.nl](mailto:informatie@asnbank.nl), of (c) via een brief aan ASN Bank, antwoordnummer 1188, 2501 WB Den Haag.
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.
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 [www.kifid.nl](http://www.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.

Als ASN Bank niet in staat is uw klacht binnen 10 dagen af te handelen ontvangt u hierover bericht waarin de verwachte behandelingstermijn wordt aangegeven. In principe worden al uw klachten uiterlijk binnen een termijn van 8 weken afgehandeld.

## 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 DE ASN BANK

### Dienstverlening algemeen

- **Blokken bankpas**

Wanneer uw bankpas gestolen of vermist is, of wanneer u goede reden heeft om aan te nemen dat de veiligheid van de ASN Wereldpas niet meer zeker is, moet u de pas onmiddellijk laten blokkeren. Dat doet u via:

- De Bankpassenmeldcentrale 070 - 356 9335 (zeven dagen per week, 24 uur per dag)
- De ASN Klantenservice 070 - 356 9335 (bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 08.00 tot 18.00).

- **Kantoor**

ASN Bank ontvangt haar klanten in principe niet op kantoor. Wij hebben ook geen kaskantoor, zodat u geen contante stortingen en opnames aan de balie kunt doen. Wilt u misschien iets afgeven of een brochure ophalen? Dat kan aan de receptie van ons kantoor in Den Haag. (Zie: Hoe kunt u ons bereiken, kantooradres).

- **Krediet**

ASN Bank verstrekt geen krediet (persoonlijke lening, doorlopend krediet) aan particulieren. Wel kunt u beperkt

rood staan op de ASN Bank-rekening. Meer informatie hierover vindt u op [www.asnbank.nl](http://www.asnbank.nl) > betalen > ASN Bankrekening > rood staan.

- **Online Bankieren**

Via ASN Online Bankieren heeft u 24 uur per dag toegang tot uw spaar-, betaal- en beleggingsrekeningen. ASN Online Bankieren is eenvoudig, snel en kosteloos. U kunt zich aanmelden voor ASN Online Bankieren via onze website [www.asnbank.nl](http://www.asnbank.nl) (ASN Online 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 spaar-, betaal- en beleggingsrekeningen. U heeft daarmee direct inzicht in het actuele saldo van uw ASN-rekeningen, u kunt gemakkelijk geld overboeken of bij een betaalrekening uw facturen betalen. De app kunt u downloaden op uw iPhone, iPad, Android-toestel of Windows Phone. Hoe dat werkt en meer informatie over de app leest u op onze website [www.asnbank.nl/mobielbankieren](http://www.asnbank.nl/mobielbankieren).

- **Opnameformulieren**

Bij de rekening ASN Ideaalsparen en ASN Optimaal-beleggen kunt u schriftelijke opdrachten geven voor een overboeking of de verkoop van participaties. Opnameformulieren vraagt u telefonisch of per e-mail aan (vermeldt 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 spaarrekeningen op [www.asnbank.nl](http://www.asnbank.nl), in ASN Online Bankieren in het klantmagazine Ideaal en op de rekeningafschriften. U kunt de rentetarieven ook opvragen via de ASN Klantenservice.

De rentetarieven van onze duurzame betaalrekeningen de ASN Bankrekening en de ASN Jongerenrekening vindt u op [www.asnbank.nl](http://www.asnbank.nl). U kunt de rente ook opvragen bij de ASN Klantenservice.

### Betalen

- **Creditcard**

De ASN Creditcard is een Visa Card die de ASN Bank aanbiedt in samenwerking met International Card Services (ICS). ICS is specialist en marktleider in creditcards. Wij bieden de card op verzoek aan rekeninghouders van de ASN Bankrekening aan. Maar u kunt hem ook aanvragen als u geen ASN Bankrekening heeft. De Visa Card heeft standaard € 2.500 bestedingsruimte per maand. 'Mijn ICS' op [www.icscards.nl](http://www.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.

- **Digipas**

De ASN Digipas is een beveiligingscalculator voor het autoriseren van betalingen via de ASN Bankrekening. De pas wordt verstrekt aan rekeninghouders en gevolmachtigden van de ASN Bankrekening. Is de ASN Digipas geblokkeerd? Vraag eenvoudig een deblokkeringscode aan via ASN Online Bankieren (Service > ASN Digipas). Per dag kunt u met de ASN Digipas maximaal € 25.000 overmaken. Wilt u een hoger bedrag betalen? Dat kan. Via ASN Online Bankieren (Service > ASN Digipas) kunt u de betalingslimiet van uw pas tijdelijk verhogen.

- **iDEAL**

Met de ASN Bankrekening 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 de ASN Bankrekening geopend heeft en alle bescheiden heeft ontvangen, vraagt u de Overstap-service aan via ASN Online Bankieren (Service > Overstapservice).

- **Wereldpas**

De ASN Wereldpas is een betaalpas, waarmee u wereldwijd kunt betalen en geld kunt opnemen. De pas wordt verstrekt aan rekeninghouders en gemachtigden van de ASN Bankrekening en de ASN Jongerenrekening. Het aanvragen van een vervangende pas, of een bevestiging van uw pincode vraagt u eenvoudig aan via ASN Online Bankieren (Service > ASN Wereldpas). Per dag kunt u met de ASN Wereldpas maximaal € 2.500 betalen. Wilt u een hoger bedrag betalen? Dat kan. Via ASN Online Bankieren (Service > ASN Wereldpas) kunt u de betalingslimiet van uw pas tijdelijk verhogen.

## Beleggen

- **Algemene vergadering van aandeelhouders**

Beleggers die via ASN Bank beleggen in de duurzame fondsen die door haar worden aangeboden ontvangen jaarlijks een uitnodiging voor de Algemene vergadering van aandeelhouders (AVA). In deze vergadering bespreken de directie van de beleggingsfondsen en de aandeelhouders de resultaten van de fondsen en het beleggingsbeleid. De druk bezochte AVA is een uitstekende gelegenheid om persoonlijk kennis te maken met de ASN Bank.

- **Koersen**

De dagkoersen van de beursgenoteerde ASN Beleggingsfondsen worden gepubliceerd op [www.asnbank.nl](http://www.asnbank.nl). Deze dagkoersen gelden als openingskoers op de Euronext. De koersen van de beursgenoteerde fondsen vindt u ook op verschillende websites, teletekst en in sommige kranten. De koersen van de niet-beursgenoteerde ASN-fondsen (ASN Groenprojectenfonds en ASN-Novib Microkredietfonds) kunt u opvragen via de ASN Klantenservice en vinden op [www.asnbank.nl](http://www.asnbank.nl).

## Communicatie

- **Duurzaamheidsverslag en jaarverslagen**

Het duurzaamheidsverslag van ASN Bank wordt opgesteld volgens de richtlijnen van het Global Reporting Initiative (GRI). Het GRI is een zelfstandige, internationale organisatie, die werkt aan het standaardiseren van verslagen over maatschappelijk verantwoord ondernemen. Het duurzaamheidsverslag van ASN Bank en de jaarverslagen van de ASN Beleggingsfondsen vindt u op onze website [www.asnbank.nl/jaarverslagen](http://www.asnbank.nl/jaarverslagen). Wilt u een verslag liever op papier ontvangen? Vraag dit dan telefonisch of per e-mail op.

- **Ideaal**

Ideaal is ons gratis klantenmagazine. Het bevat informatie over de bank, nieuwe en bestaande producten en interessante activiteiten en acties. Rekeninghouders ontvangen dit magazine automatisch. Per adres sturen we één exemplaar, dat gericht wordt aan de oudste eerste rekeninghouder. Wilt u Ideaal niet meer ontvangen? Geef dat telefonisch of per e-mail aan ons door.

- **Ideaal Online**

Ideaal verschijnt niet alleen op papier, maar ook online. U kunt zich aanmelden via [www.asnbank.nl/ideaal](http://www.asnbank.nl/ideaal). Bij uw aanmelding kunt u de papieren versie opzeggen, maar dat hoeft niet. U kunt uw adres wijzigen of u afmelden voor Ideaal Online via de link in de aanbiedingsmail van het magazine.

- **Website [www.asnbank.nl](http://www.asnbank.nl)**

Op de website van de 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 [www.asnbank.nl](http://www.asnbank.nl) gebruikmaken van ASN Online Bankieren.

- **Website [www.voordewereldvanmorgen.nl](http://www.voordewereldvanmorgen.nl)**

Voor de Wereld van Morgen is het platform van de ASN Bank voor duurzame denkers, doeners en dromers. Samen werken we aan een duurzame, betrokken samenleving. Doet u mee? Kijk op [www.voordewereldvanmorgen.nl](http://www.voordewereldvanmorgen.nl).

