

# Informatiewijzer ASN Bank zakelijk

Deze Informatiewijzer ASN Bank zakelijk biedt u algemene informatie over de zakelijke diensten en producten van ASN Bank. Aanvullende informatie kunt u vinden op onze website [asnbank.nl](http://asnbank.nl). Indien u belt met ASN Klantenservice 070 - 356 9335 (van maandag t/m vrijdag van 8.00 - 18.00 uur) helpen wij u uiteraard ook graag.

## 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 voor zakelijke klanten?

- Duurzaam sparen
- Betaalrekening voor zelfstandig professionals
- Duurzame beleggingsrekening
- Zakelijke kredieten aan duurzame ondernemingen en projecten

## Hoe kunt u ons bereiken?

- Internet: [asnbank.nl](http://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
- Postadres (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 ASN Wereldpas, Digipas, Toegangsnaam of Wachtwoord en overige calamiteiten

24 uur per dag:

Vanuit Nederland: 070 - 356 9335

Vanuit het buitenland: +31 (0)70 - 356 9335

## 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. 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. 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.
2. Wanneer ASN Bank uw klacht niet naar uw tevredenheid oplost, kunt u rechtstreeks aan de directie van ASN Bank een brief richten op voorgenoemd adres. Je klacht wordt binnen 30 werkdagen afgehandeld. U kunt het geschil ook direct voorleggen aan de daartoe bevoegde burgerlijke rechter.

U dient uw klacht te melden binnen 13 maanden na het moment waarop het voorval waarover u zich wilt beklagen, heeft plaatsgevonden c.q. nadat u redelijkerwijs van dat voorval kennis had kunnen nemen.

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

Bij uitvoering van het depositogarantiestelsel wordt het geld dat u heeft ondergebracht bij ASN Bank, RegioBank, SNS en BLG Wonen bij elkaar opgeteld.

## 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, SNS, RegioBank 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

#### Klant worden bij ASN Bank

Als u met uw onderneming klant wilt worden bij ASN Bank vult u voor het product dat uw onderneming wil afnemen een aanmeldingsformulier in. Op het aanmeldingsformulier vult u bij 'Naam organisatie' naar keuze de statutaire naam van uw onderneming of instelling in of de bij de Kamer van Koophandel geregistreerde verkorte naam. In geval van een eenmanszaak kiest u voor de handelsnaam of uw eigen naam.

In 2009 is inschrijving bij de kamer van Koophandel voor vrijwel alle rechtsvormen verplicht geworden. Dit geldt ook voor VVE's, kerkgenootschappen, vrije beroepsbeoefenaren en overheidsinstellingen.

#### Rechtsgeldig vertegenwoordigers

De rechtsgeldig vertegenwoordiger(s) die u op het aanmeldingsformulier opgeeft, zijn conform het uittreksel Kamer van Koophandel bevoegd de rekeninghouder (de onderneming) te vertegenwoordigen.

Wij zijn verplicht de individuele rechtsgeldig vertegenwoordigers persoonlijk te identificeren. Stuur daarom van elke rechtsgeldig vertegenwoordiger een kopie van een geldig legitimatiebewijs mee.

#### Gemachtigden

Bij uw aanmelding kunt u direct opgeven welke rechtsgeldig vertegenwoordiger(s), gemachtigde op de rekening

worden. Een gemachtigde is bij ASN Bank onder andere zelfstandig onbeperkt bevoegd voor overboekingen naar de vaste tegenrekening(en) of het geven van betalingsopdrachten. Wilt u een gemachtigde opgeven die niet in het handelsregister is ingeschreven? Geef deze dan op via het 'Formulier gevolmachtigde zakelijke rekening toevoegen/verwijderen' dat u na het openen van de rekening ontvangt. Voor ASN Betalen Zelfstandigen kunt u geen extra gemachtigde(n) opgeven.

#### Kantoor

ASN Bank ontvangt haar klanten niet op kantoor. Wij hebben ook geen kaskantoor, waardoor 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).

#### Online Bankieren

Via ASN Online Bankieren of ASN Online Bankieren Zakelijk heeft u 24 uur per dag toegang tot uw betaal-, spaar- en/of beleggingsrekeningen. ASN Online Bankieren (Zakelijk) is eenvoudig, snel, veilig en zonder extra kosten. De gemachtigden melden zich individueel aan voor ASN Online Bankieren (Zakelijk) via onze website [asnbank.nl/online-en-mobiel-bankieren/aanvragen](https://asnbank.nl/online-en-mobiel-bankieren/aanvragen) of direct bij het openen van een rekening. Toegang tot ASN Online Bankieren (Zakelijk) verloopt uitsluitend via individuele gemachtigden en is strikt persoonlijk. De gemachtigden delen de inloggegevens nooit, ook niet met een collega.

#### Opname of betalingsopdracht

Voor de zakelijke spaar- en beleggingsrekening kunt u schriftelijke opdrachten geven voor een overboeking of de aan-/verkoop van aandelen. U ontvangt hiervoor opnameformulieren bij het openen van de rekening. Nieuwe opnameformulieren vraagt u telefonisch of per e-mail aan (vermeldt hierbij het rekeningnummer). U kunt ook geld overboeken en beleggingsopdrachten geven met ASN Online Bankieren (Zakelijk), telefonisch bij de ASN Klantenservice of met een zelfgeschreven opdracht. Heeft u een zakelijke betaalrekening? Dan regelt u uw betalingen met ASN Online Bankieren Zakelijk.

#### Rente

U vindt de actuele rentetarieven van onze rekeningen op [asnbank.nl](https://asnbank.nl) en in ASN Online Bankieren.

### Duurzaam sparen

#### Openen

Een rekening ASN Sparen Zakelijk kan alleen schriftelijk worden geopend. U kunt het aanmeldingsformulier toegestuurd krijgen. Doe hiervoor een verzoek per e-mail of bel de ASN Klantenservice.

## Kosten

Aan het aanhouden van een zakelijke spaarrekening zijn geen kosten verbonden. Ook het overboeken van een bedrag naar de vaste tegenrekening(en) of naar een andere zakelijke ASN rekening op naam van de rekeninghouder is gratis. ASN Bank brengt voor specifieke diensten de volgende kosten in rekening:

- Terugvragen van een bedrag dat door de rekeninghouder naar een verkeerde rekening is overgemaakt: € 24,00
- Kosten standaard bankverklaring: € 84,70

## Roodstaan

Een negatief saldo op een spaarrekening is niet toegestaan. Wanneer zich toch een debetsaldo voordoet, bijvoorbeeld door het afboeken van kosten, wordt er debetrente in rekening gebracht.

## Werkdagen

Als werkdagen gelden alle dagen met uitzondering van zaterdag, zondag en nationale feestdagen. Betalingsverkeer tussen verschillende banken vindt alleen plaats op werkdagen.

## Betaalrekening voor de zelfstandig professional

### Openen

ASN Betalen Zelfstandigen opent u online op [asnbank.nl](https://asnbank.nl). Heeft u vragen over het openen van de betaalrekening? Stuur dan een e-mail of bel de ASN Klantenservice.

### Rente

Over het saldo van ASN Betalen Zelfstandigen ontvangt u een variabele rente, tot een maximum saldo van € 50.000. De rente wordt eenmaal per kalenderkwartaal bijgeschreven. Een negatief saldo op een betaalrekening is niet toegestaan.

### Kosten

Voor ASN Betalen Zelfstandigen betaalt u € 6,- per maand. Dit zijn kosten voor het gebruik en aanhouden van de rekening en de daaraan verbonden faciliteiten. Het bedrag wordt maandelijks van uw rekening afgeschreven. Hieronder leest u waarvoor u aanvullende kosten betaalt.

### Kosten passen

Eerste verstrekking ASN Wereldpas	€ 0,-
Heraanvraag ASN Wereldpas	€ 0,-
Eerste verstrekking ASN Digipas	€ 0,-
Heraanvraag ASN Digipas	€ 0,-

## Betalen en geld opnemen in Nederland en het buitenland In Nederland

In Nederland	€ 0,-
In buitenland in euro's (EU-landen)	€ 0,-
Andere buitenlandse geldopnames	€ 2,25 per transactie
Andere buitenlandse betalingen met ASN Wereldpas	€ 0,15 per transactie

## Kosten binnenlands betalingsverkeer

Bedrag overboeken via internet	€ 0,-
Spoedbetaling	€ 2,20 per transactie

## Kosten buitenlands betalingsverkeer

Inkomend	Our	Shared	Beneficiary
Eurolandbetaling	-	€ 0,-	-
Overige buitenlandbetaling	€ 0,-	0,1% <sup>1)</sup>	0,1% <sup>1)</sup>
Uitgaand	Our	Shared	Beneficiary
Eurolandbetaling	-	€ 0,-	-
Overige buitenlandbetaling <sup>4)</sup>	0,25% <sup>3)</sup>	0,1% <sup>2)</sup>	€ 0,-

1) Minimaal € 7 en maximaal € 70

2) Minimaal € 5 en maximaal € 50

3) Minimaal € 15 en maximaal € 165

4) Bij een betaling naar het buitenland wordt gebruik gemaakt van een vaste correspondent bank. Als dit niet de bank van de begunstigde is, maakt deze bank het over naar een correspondent bank uit haar eigen netwerk. Elke bank kan kosten berekenen; ASN Bank heeft geen invloed op deze kosten.

### Eurolandbetalingen:

Betalingen in euro's zijn gratis wanneer ze aan de volgende voorwaarden voldoen:

- De betaling moet gedaan worden tussen banken in SEPA-landen. Welke landen bij SEPA horen, vindt u op [asnbank.nl](https://asnbank.nl).
- De betaling moet in euro's zijn.
- De betaling moet voorzien zijn van het IBAN van de betaler en de begunstigde.
- De transactiekosten van de betaling worden gedeeld met de begunstigde (shared).
- Het is een normale betaling (geen spoed).

Deze betalingen worden Eurolandbetalingen genoemd.

### Verrekening kosten buitenlands betalingsverkeer:

De kosten voor overboekingen naar een bank van de ontvanger in het buitenland kunnen op drie verschillende manieren worden doorbelast:

Overboekingen in	Naar bank van ontvanger	
Euro's	Binnen SEPA (Eurolandbetaling): Shared	Buiten SEPA: Our, Beneficiary of Shared naar keuze
Overige valuta	Binnen EER: Shared	Buiten EER: Our, Beneficiary of Shared naar keuze

- **Shared:** de opdrachtgever en de ontvanger van de betaling betalen de kosten van de eigen bank (standaard).
- **Our:** de opdrachtgever betaalt alle kosten die verbonden zijn aan de transactie. Zowel van de eigen bank als van de bank van de ontvanger (optioneel).
- **Beneficiary:** de ontvanger van de betaling betaalt alle transactiekosten (optioneel).

Bij een betaling naar het buitenland wordt gebruik gemaakt van een vaste correspondent bank. Als dit niet de bank van de begunstigde is, maakt deze bank het over naar een correspondent bank uit haar eigen netwerk. Elke bank kan kosten berekenen; ASN Bank heeft geen invloed op deze kosten.

### Gehanteerde wisselkoersen

- Betaalt u of neemt u geld op met uw ASN Wereldpas in het buitenland in een andere geldsoort dan de euro?
- Dan gebruiken we de **wisselkoersen** van Mastercard.
- De definitieve wisselkoers voor een transactie is de wisselkoers die geldt op het moment dat de transactie wordt verwerkt.

### Overige kosten

Gebruik ASN Online Bankieren	€ 0,-
Navragen transactie via betaalautomaat	€ 0,-
Schriftelijke specificatie van transactie	€ 0,-
Navraag bedrag door klant overgemaakt naar verkeerd rekeningnummer	Maximaal € 24,-
Periodieke papieren rekeningafschriften (maand/kwartaal/half jaar/jaar)	€ 0,-
Kopie papieren rekeningafschriften	€ 0,60 per verzending
Kosten standaard bankverklaring	€ 84,70

### Betaallimieten

#### ASN Wereldpas:

- Geldopname bij geldautomaat in Nederland en binnen Europa (EU-landen): € 1.000 per dag.
- Geldopname bij geldautomaten met het Maestro-logo buiten Europa (EU-landen): € 500 of de tegenwaarde daarvan in lokale valuta per dag.
- Betalen bij betaalautomaten in Nederland en binnen Europa: € 2.500 per dag.  
De limiet binnen Nederland kan via ASN Online Bankieren Zakelijk tijdelijk worden verhoogd tot € 9.975,- per dag.
- Betalen met pincode bij geschikte betaalautomaten buiten Europa (EU-landen): € 750 of de tegenwaarde daarvan in lokale valuta per dag.

#### ASN Online Bankieren Zakelijk:

##### Overboeking met Digipas:

- Tussen eigen zakelijke ASN-rekeningen maximaal € 250.000 per dag
- Naar rekeningen van derden: maximaal € 25.000 per dag  
U kunt deze limiet zelf aanpassen in ASN Online Bankieren Zakelijk of via de ASN Klantenservice.

### Werkdagen en openingstijden

ASN Bank is telefonisch bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 18.00 uur. In het week-einde en op nationale feestdagen zijn wij gesloten. Buiten onze openingstijden kunt u gewoon transacties doen, zoals geld opnemen met uw ASN Wereldpas en betalingen doen via ASN Online Bankieren Zakelijk, ASN Mobiel Bankieren Zakelijk of iDeal.

### Verwerkingstijden betalingen

Voor de verwerking van de meeste betalingen zijn wij afhankelijk van Target, het vereveningssysteem van de Europese centrale banken. De openingstijden van Target komen ongeveer overeen met die van ASN Bank. Zij wijken echter af op dagen dat ASN Bank en Target verschillende feestdagen volgen: ASN Bank de nationale feestdagen, en Target de internationale feestdagen. Ook het betalingscircuit voor spoedbetalingen volgt de internationale feestdagen. Op dagen dat Target gesloten is, vindt er geen verevening tussen de banken plaats. Banken kunnen dan geen bedragen ontvangen en bijboeken. Op dagen dat ASN Bank gesloten is maar Target geopend (zoals Hemelvaartsdag), boekt ASN Bank ontvangen bedragen direct op uw rekening bij. Op [asnbank.nl](http://asnbank.nl) kunt u zien op welke feestdagen er geen betalingsverkeer plaatsvindt.

## Verwerking overschrijvingen

Naar een rekening bij:	Wanneer opgegeven?	Afgeschreven van uw ASN Rekening	Bijgeschreven op de andere rekening
ASN Bank	Op alle dagen, dus ook in het weekend en op feestdagen	Direct	Direct
Een andere bank in Nederland	Op werkdagen vóór 15.30 uur	Direct zichtbaar en dezelfde dag verwerkt	Dezelfde werkdag <sup>2</sup>
	Op werkdagen na 15.30 uur, in het weekend of op feestdagen	Direct zichtbaar, zodat u ziet hoeveel u nog kunt besteden. Pas de volgende werkdag verwerkt <sup>1</sup>	De volgende werkdag <sup>1,2</sup>
Een andere bank in Europese Economische Ruimte	Op werkdagen vóór 15.30 uur	Direct zichtbaar, zodat u ziet hoeveel u nog kunt besteden. Pas de volgende werkdag verwerkt <sup>1</sup>	De volgende werkdag <sup>2</sup>

1) Betalingen naar SNS Bank en RegioBank worden vaak sneller verwerkt

2) Wanneer het bedrag op de rekening van de begunstigde staat, hangt af van de snelheid van de andere bank

Deze tabel geldt voor betaal- en spaarrekeningen. Meer informatie over de verwerkingssnelheid, feestdagen en werkdagen voor binnen- en buitenlandse betalingen vindt u op [asnbank.nl](http://asnbank.nl).

## Creditcard

De ASN Creditcard Zakelijk is een Visa Card van International Card Services BV (ICS) die u kunt aanvragen als u ASN Betalen Zelfstandigen heeft. De bestedingslimiet is afhankelijk van de bedrijfssituatie, de standaardlimiet is € 2.500. Het bedrag dat open staat, betaalt u maandelijks in één keer terug. U ontvangt een online rekeningoverzicht op de datum die u zelf kiest tijdens het aanvragen van de creditcard.

Bij de zakelijke creditcard horen een aanvullende reisverzekering (vlucht- en bagagevertraging, hulp bij calamiteiten, ongevallenvergoeding), een aankoopverzekering en een verzekering tegen misbruik door medewerkers. Daarnaast heeft u Internet- en Aflevergarantie, waarbij u uw geld terugkrijgt als een product niet wordt geleverd.

U heeft inzicht in uw zakelijke creditcard transacties en de bestedingsruimte via [asn.icsbusiness.nl](http://asn.icsbusiness.nl). Met vragen, opmerkingen en klachten kunt u terecht bij de zakelijke ICS-servicedesk: +31 (0)20 - 6 600 698.

In geval van verlies of diefstal van uw creditcard belt u +31 (0)20 - 6 600 611. Uw creditcard wordt dan onmiddellijk geblokkeerd.

Meer informatie over de ASN Creditcard Zakelijk en de kosten vindt u op [asnbank.nl](http://asnbank.nl).

## Duurzaam beleggen

### Openen

Een rekening ASN Beleggingsrekening Zakelijk kan alleen schriftelijk worden geopend. U kunt het aanvraagformulier toegestuurd krijgen. Doe hiervoor een verzoek per e-mail of bel de ASN Klantenservice.

## Algemene vergadering van aandeelhouders en vergadering van participanten

Beleggers in de fondsen van ASN Bank ontvangen jaarlijks een uitnodiging voor de Algemene vergadering van aandeelhouders (AVA) en de vergadering van participanten. In deze vergaderingen bespreken de directie van de beleggingsfondsen en de aandeelhouders/participanten de resultaten van de fondsen en het beleggingsbeleid. De druk bezochte vergaderingen zijn een uitstekende gelegenheid om persoonlijk kennis te maken met ASN Bank. Zie voor informatie over de AVA [asnbank.nl](http://asnbank.nl).

### Koersen

De dagkoersen van de beursgenoteerde ASN Beleggingsfondsen worden gepubliceerd op [asnbank.nl](http://asnbank.nl). Deze dagkoersen gelden als openingskoersen op de Euronext. De koersen van de beursgenoteerde fondsen vindt u ook op verschillende websites, teletekst en in sommige kranten.

### Kosten beleggen

Informatie over de kosten van beleggen vindt u op [asnbank.nl](http://asnbank.nl). De overige kosten:

- Spoedoverboeking (op werkdagen tussen 08.00 en 15.30 uur, alleen bij opnames van het spaardeel van ASN Beleggen Zakelijk): € 2,20 (via ASN Online Bankieren) of € 4,50 (telefonisch via ASN Klantenservice).
- Terugvragen van een bedrag dat door de rekeninghouder naar een verkeerde rekening is overgemaakt: € 24,00
- Kosten bij overhevelen van aandelen naar een andere financiële instelling: € 50,00 per fonds.  
Overhevelen is uitsluitend mogelijk bij gehele aantallen. Fracties van aandelen worden, na aftrek van de kosten, verkocht ten gunste van het spaardeel of de vaste tegenrekening.
- Kosten standaard bankverklaring: € 84,70.

## Zakelijke kredieten

- ASN Bank biedt ondernemers een aantrekkelijke financiering voor initiatieven die bijdragen aan een duurzame samenleving. Wij voegen daar onze kennis van de markt aan toe. Dat maakt ons uw natuurlijke gesprekspartner bij duurzame investeringen.
- U kunt bij ASN Bank een aanvraag indienen voor de financiering van een project. Hierbij voegt u een uitgewerkt ondernemingsplan. Dit plan moet ten minste begrotingen bevatten voor balansen, winst- en verliesrekeningen en liquiditeit voor de komende vijf jaar. Aan deze aanvraag voegt u toe:
  1. uw contactgegevens,
  2. de jaarcijfers van uw onderneming, bij voorkeur over de afgelopen drie jaren,
  3. een overzicht van de overige financiële verplichtingen van uw onderneming,
- U kunt uw financieringsaanvraag mailen naar: [duurzame.financieringen@asnbank.nl](mailto:duurzame.financieringen@asnbank.nl) of per post opsturen aan:

ASN Bank  
Duurzame Financieringen  
Postbus 93514  
2509 AM Den Haag.
- Is uw aanvraag compleet, dan voeren wij een duurzaamheidstoets en een risicoanalyse uit. Daarna nemen wij contact met u op om de mogelijkheden te bespreken.