

# ASN Bank Dienstenwijzer

Deze dienstenwijzer biedt u algemene informatie over ASN Bank. Uitgebreidere informatie kunt u vinden op onze website [asnbank.nl](https://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 om als bank de duurzaamheid van de samenleving bevorderen. 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 actief op het terrein van sparen, betalen, hypotheeken, beleggen, verzekeren en zakelijke kredieten.

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.

## Voor welke producten kan ik bij ASN Bank terecht?

Als particuliere klant kunt u bij ASN Bank terecht voor:

- Betaalrekeningen: de ASN Bankrekening, ASN Juniorrekening, ASN Jongerenrekening en ASN Studentenrekening
- Spaarrekeningen: ASN Ideaalsparen, ASN Jeugdsparen en ASN Depositsparen
- ASN Creditcard (een Visa Card via International Card Services (ICS))
- ASN Hypotheek met ASN Duurzaam Wonen
- Beleggingsrekeningen: ASN Gespreid Beleggen en de ASN Themabeleggen om te beleggen in de duurzame ASN Beleggingsfondsen
- Verzekeringen (als bemiddelaar voor a.s.r.): ASN Inboedelverzekering, ASN Woonhuisverzekering, ASN Autoverzekering en de ASN Aansprakelijkheidsverzekering

## Hoe kunt u ons bereiken?

- Internet: [asnbank.nl](https://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](mailto: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
- Voor uw verzekering belt u met a.s.r bij een schadeclaim bij verlies, diefstal of schade: (030) 278 0000.  
Noodsituatie? Bel direct (030) 256 77 77. Dit kan 24 uur per dag, 7 dagen per week.

## Bent u niet tevreden?

### Bedenkijd

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.

Voor de verzekeringen geldt, dat vanaf het moment dat a.s.r. uw aanvraag heeft geaccepteerd, u nog 14 dagen bedenkijd heeft. Verandert u in die tijd van gedachten en wilt u de aanvraag ongedaan maken, dan annuleert a.s.r. uw polis met terugwerkende kracht. Als u al premie betaald heeft, storten ze die natuurlijk terug.

Voor uw creditcard geldt ook een bedenkijd. ICS laat u weten wanneer deze bedenkijd in gaat. Heeft u de creditcard al gebruikt tijdens de bedenkijd, dan betaalt u uiteraard wel de kosten van het gebruik aan ICS.

### Klachtenprocedure

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. Suggesties nemen we dankbaar in ontvangst, voor klachten hebben we een formele procedure ingericht.

Voor klachten over uw creditcard 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.

Voor klachten over de bemiddeling bij verzekeringen door ASN Bank volgt u de gebruikelijke klachtenprocedure van ASN Bank. Bij klachten over de schade-afhandeling van uw verzekeringen kunt u terecht bij a.s.r. ([asr.nl/over-asr/klacht](https://www.asr.nl/over-asr/klacht)).

### Contact opnemen bij een klacht

Als u een klacht heeft, neem dan contact op met de ASN Klantenservice. Een antwoord volgt binnen 10 werkdagen. U kunt op verschillende manieren een klacht indienen. Per telefoon 070 – 35 69 335 op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur. Per e-mail naar [informatie@asnbank.nl](mailto:informatie@asnbank.nl) of via het contactformulier op onze website; kies als onderwerp 'klacht'. Of per brief naar ASN Bank, t.a.v. ASN Klantenservice – Klacht, Antwoordnummer 1188, 2501 WB Den Haag.

Om uw klacht snel in behandeling te kunnen nemen vragen wij om de onderstaande gegevens, voor zover u daarover beschikt, bij de klacht te vermelden:

- Het rekeningnummer (IBAN);
- Naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres;
- Een duidelijke omschrijving van de inhoud van de klacht;
- Eventuele bijlagen die de klacht onderbouwen.

### Wat gebeurt er daarna?

Wij handelen uw klacht binnen 10 werkdagen af. Als de ASN Klantenservice niet in staat is om de klacht binnen 10 werkdagen af te handelen, ontvangt u hierover bericht met daarin de verwachte (nieuwe) behandelingstermijn.

### Niet tevreden met de geboden oplossing?

Wanneer de ASN Klantenservice uw klacht niet naar tevredenheid oplost, kunt u in beroep gaan waarbij de klacht opnieuw beoordeeld wordt. Dat kan met een aanvullende uitleg via ons contactformulier, per e-mail of brief. Uw klacht wordt in beroep binnen 30 werkdagen afgehandeld.

### Ook daarmee niet tevreden?

Als uw klacht na de beroepsprocedure niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Dat kan binnen een jaar na het indienen van de klacht of tot uiterlijk drie maanden nadat ASN Bank haar definitieve standpunt bekend heeft gemaakt.

Bij het KiFiD kunnen consumenten terecht als zij een klacht hebben over financiële dienstverlening. KiFiD behandelt de klacht op een onafhankelijke en onpartijdige wijze. Kijk voor meer informatie over de procedure bij het KiFiD op [kifid.nl](https://www.kifid.nl) of neem contact op via:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257 | 2509 AG Den Haag  
Telefoon: 070 - 3338 999

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 Europese ODR platform, vul dan op het klachtenformulier het volgende e-mailadres in: [informatie@asnbank.nl](mailto:informatie@asnbank.nl).

U kunt uw klacht natuurlijk ook direct voorleggen aan de daartoe bevoegde burgerlijke rechter.

## 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 de Nederlandse Depositogarantie en het Beleggerscompensatiestelsel van toepassing.

### Nederlandse Depositogarantie

De Nederlandse Depositogarantie 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 de Nederlandse Depositogarantie zijn financiële ondernemingen en overheden. ASN Bank, SNS, RegioBank en BLG Wonen zijn handelsnamen van de Volksbank N.V. Bij uitvoering van de Nederlandse Depositogarantie 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](https://www.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

#### Welke functies vervult ASN Bank?

Sluit u een betaal-, spaar-, beleggings-, of hypotheekproduct via ASN Bank af, dan is ASN Bank aanbieder. Het is ook mogelijk om via ASN Bank schadeverzekeringen of een creditcard van andere aanbieders af te sluiten. ASN Bank is dan bemiddelaar.

#### Blokkeren betaalmiddelen

Is uw ASN Betaalpas, ASN Digipas of mobiele telefoon met de ASN-app (of 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. Dat kunt u doen via de ASN-app of nadat u inlogt op onze website. Natuurlijk kunt u ook contact met ons opnemen zodat wij ze voor u blokkeren. Dat kan 24 uur per dag, 7 dagen per week (070 - 35 69 335).

#### Kantoor

Op het kantoor van ASN Bank in Den Haag werken onze medewerkers die u graag telefonisch, via chat of e-mail helpen. Het is helaas niet mogelijk om uw vragen persoonlijk op kantoor te komen stellen. U kunt bij ons ook geen contant geld storten of opnemen.

#### Krediet

ASN Bank verstrekt geen krediet (persoonlijke lening, doorlopend krediet) aan particulieren. U kunt beperkt rood staan op de ASN Bankrekening en de ASN Studentenrekening. Ook verstrekken we hypotheekleningen. Meer informatie hierover vindt u op [asnbank.nl](https://asnbank.nl).

#### De app van ASN Bank

De oude app ASN Mobiel Bankieren wordt momenteel vervangen door de nieuwe app van ASN Bank. Wat in deze Dienstenwijzer staat, geldt voor zowel de oude als de nieuwe ASN-app. Met de ASN-app kunt u 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. Als u een ASN-rekening heeft, of wettelijk vertegenwoordiger of gemachtigde bent van iemand met een ASN-rekening, dan kunt u de app downloaden op uw iPhone, iPad of Android-telefoon of -tablet. Hoe dat werkt en meer informatie over de app leest u op onze website [asnbank.nl/mobielbankieren](https://asnbank.nl/mobielbankieren).

#### Online Bankieren

Als u inlogt via [asnbank.nl](https://asnbank.nl) heeft u 24 uur per dag toegang tot uw betaal-, spaar-, hypotheek- en beleggingsrekening(en). ASN Online Bankieren is eenvoudig, snel en kosteloos. U heeft automatisch toegang tot online bankieren als u een ASN-rekening heeft. U kunt dan inloggen op [asnbank.nl](https://asnbank.nl)

met een QR-code die u scant met de ASN-app, een browsercode, een toegangsnaam en wachtwoord (niet voor een betaalrekening), of - als u die heeft - een digipas. U kunt ook ASN Online Bankieren aanvragen via onze website [asnbank.nl](https://asnbank.nl).

#### Opnameformulieren

Bij de rekening ASN Idealsparen en de ASN Themabeleggen 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](https://asnbank.nl). U vindt ze ook in ASN Online Bankieren, als u in het Overzicht op de gewenste rekening klikt en vervolgens naar het tabblad Details gaat. Op [asnbank.nl](https://asnbank.nl) vindt u ook de actuele hypotheekrentes.

### Betalen

#### Creditcard

De ASN Creditcard is een Visa Card van 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](https://icscards.nl) of de ICS Cards-app 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.

#### App en inlogmiddelen

Heeft u toegang tot een ASN-betalrekening als rekeninghouder, wettelijk vertegenwoordiger of gemachtigde? Dan bankiert u eenvoudig met de app van ASN Bank. U kunt ook inloggen op de website [asnbank.nl](https://asnbank.nl). Dat doet u met een QR-code die u scant met de ASN-app. Of u maakt gebruik van een browsercode of - als u die heeft - een ASN Digipas (rood apparaatje). U leest meer over deze inlogmiddelen op [asnbank.nl/inlogmiddelen](https://asnbank.nl/inlogmiddelen).

#### Standaard daglimiet inlogmiddel

Elk inlogmiddel heeft een standaard daglimiet. Dat betekent dat u per kalenderdag maximaal het bedrag van de standaard daglimiet kunt overboeken naar rekeningen van iemand anders. U kunt de standaard daglimiet zelf verhogen of verlagen. Dat kan tijdelijk of permanent. Voor verhogen gelden maximale bedragen per inlogmiddel. Voor de veiligheid kan er een wachttijd gelden. En we sturen u dan een beveiligingscode via sms of spraakbericht. Informatie over de standaard daglimiet en het aanpassen van uw daglimiet vindt u op [asnbank.nl/limieten](https://asnbank.nl/limieten).

## iDEAL

Met een ASN-betalrekening kunt u via iDEAL snel en gemakkelijk uw aankopen in webshops afrekenen. iDEAL is zonder extra kosten, 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-betalrekening geopend heeft en alle documenten heeft ontvangen, vraagt u de Overstapservice aan in ASN Online Bankieren.

## 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-betalrekening. Een vervangende betaalpas, of een bevestiging van uw pincode vraagt u eenvoudig aan nadat u inlogt op [asnbank.nl](https://asnbank.nl). Per dag kunt u met de ASN Betaalpas € 2.500 betalen. Wilt u een hoger bedrag betalen? Dat kan. Via 'Zelf regelen' in de ASN-app of nadat u inlogt op [asnbank.nl](https://asnbank.nl) kunt u de betalingslimiet van uw betaalpas tijdelijk verhogen.

## Contant geld

Contant geld opnemen kunt u met uw betaalpas bij een geldautomaat. Voor het storten van contant geld kunt u terecht bij een kantoor van GWK Travelex, waarna het vervolgens wordt overgemaakt naar uw ASN Betaalrekening.

## Mobiel betalen

Met de app ASN Mobiel Betalen of met Apple Pay betaalt u contactloos met uw mobiele telefoon. U kunt contactloos betalen tot en met € 50 zonder uw pincode in te toetsen.

De betaalautomaat vraagt om uw pincode in twee gevallen: (1) bij een bedrag boven € 50 en (2) als de optelsom van meer contactloze betalingen achter elkaar hoger is dan € 100. Daarna kunt u weer contactloos betalen zonder pincode.

## Snelheid overboeken

Uitgebreide informatie over de snelheid van overboeken, openingstijden, vakantiedagen en werkdagen voor het binnen- en buitenlandse betalingsverkeer staat op [asnbank.nl](https://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](https://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](https://asnbank.nl/jaarverslagen). Wilt u een verslag liever op papier ontvangen? Vraag dit dan telefonisch of per e-mail op.

### Website [asnbank.nl](https://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](https://asnbank.nl) gebruikmaken van ASN Online Bankieren.

### Website [vanafhier.nl](https://vanafhier.nl)

Vanaf Hier is het inspiratieplatform van ASN Bank. Hier vindt u dagelijks duurzame actualiteit, informatie, opinie en vermaak. Van groene vergezichten naar aan de slag in het hier en nu. Zo maken we duurzaamheid voor iedereen bereikbaar.