

ASN Bank Dienstenwijzer

Deze dienstenwijzer biedt je algemene informatie over ASN Bank. Uitgebreidere informatie kun je vinden op onze website asnbank.nl. Of je 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 kun je bij ASN Bank terecht voor:

- Betaalrekeningen: de ASN Bankrekening, ASN Jongerenpakket 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 kun je 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
- Voor je verzekering bel je 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.

Ben je niet tevreden?

Bedenktijd

Heb je een rekening bij ASN Bank geopend maar ben je niet tevreden? Je 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. jouw aanvraag heeft geaccepteerd, je nog 14 dagen bedenktijd heeft. Verander je in die tijd van gedachten en wil je de aanvraag ongedaan maken, dan annuleert a.s.r. jouw polis met terugwerkende kracht. Als je al premie betaald hebt, storten ze die natuurlijk terug.

Voor jouw creditcard geldt ook een bedenktijd. ICS laat je weten wanneer deze bedenktijd in gaat. Heb je de creditcard al gebruikt tijdens de bedenktijd, dan betaal je uiteraard wel de kosten van het gebruik aan ICS.

Klachtenprocedure

Wij stellen het op prijs wanneer je ons suggesties of klachten wilt melden, want dat biedt ons de kans om jou 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 jouw creditcard kun je terecht bij de ICS-servicedesk: +31 (0)20 - 6 600 600.

In geval van verlies of diefstal bel je +31 (0)20 - 6 600 611.

Voor klachten over de bemiddeling bij verzekeringen door ASN Bank volgt je de gebruikelijke klachtenprocedure van ASN Bank. Bij klachten over de schade-afhandeling van je verzekeringen kun je terecht bij a.s.r. (asr.nl/over-asr/klacht).

Contact opnemen bij een klacht

Als je een klacht hebt, neem dan contact op met de ASN Klantenservice. Een antwoord volgt binnen 10 werkdagen. Je 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 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 jouw klacht snel in behandeling te kunnen nemen vragen wij om de onderstaande gegevens, voor zover je 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 jouw klacht binnen 10 werkdagen af. Als de ASN Klantenservice niet in staat is om de klacht binnen 10 werkdagen af te handelen, ontvang je hierover bericht met daarin de verwachte (nieuwe) behandelingstermijn.

Niet tevreden met de geboden oplossing?

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

Ook daarmee niet tevreden?

Als jouw klacht na de beroepsprocedure niet naar tevredenheid is opgelost, kun je 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 of neem contact op via:

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

Heb je online een product of dienst bij ons afgesloten? Dan kun je er ook voor kiezen om de klacht in te dienen via het Europese ODR Platform voor online geschillenbeslechting. Dien je de klacht in via het Europese ODR platform, vul dan op het klachtenformulier het volgende e-mailadres in: informatie@asnbank.nl.

Je kunt jouw 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 je hebt ondergebracht bij ASN Bank, SNS, RegioBank en BLG Wonen bij elkaar opgeteld. Kijk voor meer informatie op DNB.nl.

Bescherming van jouw 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 lees je meer over de regels voor vermogensscheiding en het Beleggerscompensatiestelsel.

DIENSTEN VAN ASN BANK

Dienstverlening algemeen

Welke functies vervult ASN Bank?

Sluit je 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 jouw ASN Betaalpas, ASN Digipas of mobiele telefoon met de ASN-app (of de app ASN Mobiel Bankieren) gestolen of vermist? Of heb je goede reden om aan te nemen dat de veiligheid van deze middelen niet meer zeker is? Dan moet je ze onmiddellijk laten blokkeren. Dat kun je doen via de ASN-app of nadat je inlogt op onze website. Natuurlijk kun je ook contact met ons opnemen zodat wij ze voor jou 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 je graag telefonisch, via chat of e-mail helpen. Het is helaas niet mogelijk om jouw vragen persoonlijk op kantoor te komen stellen. Je kunt bij ons ook geen contant geld storten of opnemen.

Krediet

ASN Bank verstrekt geen krediet (persoonlijke lening, doorlopend krediet) aan particulieren. Je kunt beperkt rood staan op de ASN Bankrekening en de ASN Studentenrekening. Ook verstrekken we hypotheekleningen. Meer informatie hierover vind je op asnbank.nl.

De ASN-app

Met de ASN-app kun je 24 uur per dag toegang krijgen tot jouw betaal-, spaar-, hypotheek- en beleggingsrekening(en). Je hebt daarmee direct inzicht in het actuele saldo van jouw ASN-rekeningen. Ook kun je gemakkelijk geld overboeken en bij een betaalrekening, jouw facturen betalen. Als je een ASN-rekening hebt, of wettelijk vertegenwoordiger of gemachtigde bent van iemand met een ASN-rekening, dan kun je de app downloaden op jouw iPhone, iPad of Android-telefoon of -tablet. Hoe dat werkt en meer informatie over de app lees je op onze website asnbank.nl/mobielbankieren.

Online Bankieren

Als je inlogt via asnbank.nl heb je 24 uur per dag toegang tot jouw betaal-, spaar-, hypotheek- en beleggingsrekening(en). ASN Online Bankieren is eenvoudig, snel en kosteloos. Je hebt automatisch toegang tot online bankieren als je een ASN-rekening hebt. Je kunt dan inloggen op asnbank.nl met een QR-code die je scant met de ASN-app, een browsercode, een toegangsnaam en wachtwoord (niet voor een betaalrekening), of - als je die hebt - een digipas. Je kunt ook ASN Online Bankieren aanvragen via onze website asnbank.nl.

Opnameformulieren

Bij de rekening ASN Ideaalsparen en de ASN Themabeleggen kun je schriftelijke opdrachten geven voor een overboeking of de verkoop van participaties. Opnameformulieren vraag je telefonisch of per e-mail aan (vermeld hierbij het rekeningnummer). Je kunt ook geld overboeken of participaties verkopen via ASN Online Bankieren, ASN Mobiel Bankieren of met een zelfgeschreven opdracht.

Rente

Je vindt de actuele rentetarieven van onze spaar- en betaalrekeningen op asnbank.nl. Je vindt ze ook in ASN Online Bankieren, als je in het Overzicht op de gewenste rekening klikt en vervolgens naar het tabblad Details gaat. Op asnbank.nl vind je 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 of de ICS Cards-app geeft je inzicht in jouw transacties. Daar kun je ook jouw bestedingslimiet wijzigen en jouw rekening betalen.

Met vragen, opmerkingen en klachten kun je terecht bij de ICS-servicedesk: +31 (0)20 - 6 600 600.

In geval van verlies of diefstal bel je +31 (0)20 - 6 600 611.

App en inlogmiddelen

Heb je toegang tot een ASN-betalrekening als rekeninghouder, wettelijk vertegenwoordiger of gemachtigde? Dan bankier je eenvoudig met de app van ASN Bank. Je kunt ook inloggen op de website asnbank.nl. Dat doe je met een QR-code die je scant met de ASN-app. Of je maakt gebruik van een browsercode of - als je die hebt - een ASN Digipas (rood apparaatje). Je leest meer over deze inlogmiddelen op asnbank.nl/inlogmiddelen.

Standaard daglimiet inlogmiddel

Elk inlogmiddel heeft een standaard daglimiet. Dat betekent dat je per kalenderdag maximaal het bedrag van de standaard daglimiet kunt overboeken naar rekeningen van iemand anders. Je 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 je dan een beveiligingscode via sms of spraakbericht. Informatie over de standaard daglimiet en het aanpassen van jouw daglimiet vind je op asnbank.nl/limieten.

iDEAL

Met een ASN-betaalrekening kun je via iDEAL snel en gemakkelijk jouw 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 jouw betalingsverkeer over te stappen van de ene bank naar de andere, terwijl jouw betalingen soepel doorlopen. Nadat je een ASN-betaalrekening geopend hebt en alle documenten hebt ontvangen, vraag je de Overstapservice aan in ASN Online Bankieren.

ASN Betaalpas

Met de ASN Betaalpas kun je wereldwijd betalen en contant geld opnemen. Deze betaalpas wordt verstrekt aan rekeninghouders en gemachtigden van een ASN-betaalrekening. Een vervangende betaalpas, of een bevestiging van jouw pincode vraag je eenvoudig aan nadat je inlogt op asnbank.nl. Per dag kun je met de ASN Betaalpas € 2.500 betalen. Wil je een hoger bedrag betalen? Dat kan. Via 'Zelf regelen' in de ASN-app of nadat je inlogt op asnbank.nl kun je de betalingslimiet van jouw betaalpas tijdelijk verhogen.

Contant geld

Contant geld opnemen of storten kan met jouw betaalpas bij Geldmaat. Voor het storten van contant geld worden kosten in rekening gebracht. Kijk voor de hoogte van deze kosten in de tarievenwijzer op asnbank.nl.

Mobiel betalen

Met Google Pay of Apple Pay betaal je contact-loos met jouw mobiele telefoon.

Snelheid overboeken

Uitgebreide informatie over de snelheid van overboeken, openingstijden, vakantiedagen en werkdagen voor het binnen- en buitenlandse betalingsverkeer staat 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 vind je 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 vind je op onze website asnbank.nl/jaarverslagen. Wil je een verslag liever op papier ontvangen? Vraag dit dan telefonisch of per e-mail op.

Website asnbank.nl

Op de website van ASN Bank vind je uitgebreide informatie over onze producten, diensten en onze visie op maatschappelijk verantwoord ondernemen. Je kunt er direct een rekening openen en je vindt er actuele rente- en koersinformatie. Ook kun je via asnbank.nl gebruikmaken van ASN Online Bankieren.

Website vanafhier.nl

Vanaf Hier is het inspiratieplatform van ASN Bank. Hier vind je 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.