ASN Bank Dienstenwijzer

In deze dienstenwijzer lees je wat ASN Bank voor jou als particuliere klant kan betekenen. Meer informatie? Kijk op onze website asnbank.nl. Of bel met de ASN Klantenservice 070 - 35 69 335 (op werkdagen van 8.30 - 17.30 uur).

Wie zijn wij?

ASN Bank is een toegankelijke en vooruitstrevende bank met oog voor mens, maatschappij en de toekomst. We helpen je met goede financiële oplossingen. Daarbij hebben we bijzondere aandacht voor duurzaamheid, financieel welzijn en goed en betaalbaar wonen. Wil je weten hoe we dat doen? Kijk dan op Over ASN Bank.

Je kunt bij ons terecht voor allerlei financiële producten en diensten – altijd met oog voor zowel het belang van de klant als de maatschappij. Als bank combineren we het gemak van veilig mobiel bankieren met de kracht van persoonlijk advies. Met onze kantoren in heel Nederland zijn we ook fysiek dichtbij op de momenten die ertoe doen.

Onder ASN Bank vallen de eerdere merken van de Volksbank NV. Deze zijn stap voor stap overgaan naar ASN Bank: SNS op 1 juli 2025, RegioBank op 1 oktober 2025 en BLG Wonen op 1 maart 2026. De Volksbank NV werd op 1 juli 2025 ASN Bank NV.

ASN Bank NV is gevestigd in Utrecht en ingeschreven in het Handelsregister bij de Kamer van Koophandel onder nummer 16062338.

Voor deze producten kun je bij ons terecht

Bij ons kun je terecht voor verschillende financiële producten en diensten die grofweg zijn onderverdeeld in betalen, sparen, lenen, hypotheken, beleggen en verzekeren.

Sluit je een betaal-, spaar-, beleggings-, aanvullend pensioen-, hypotheek- of leenproduct van ASN Bank af, dan zijn we aanbieder.

Je kunt ook via ons schadeverzekeringen afsluiten. We zijn dan bemiddelaar en krijgen provisie van de verzekeraar. Wil je weten wat provisie is en waarvoor we deze vergoeding krijgen? Kijk dan op asnbank.nl/provisie.

Onder andere deze schadeverzekeringen kun je via ons afsluiten (als bemiddelaar voor Nationale-Nederlanden): ASN Woonverzekering, ASN Aansprakelijkheidsverzekering, ASN Autoverzekering, ASN Reisverzekering, ASN Rechtsbijstandverzekering.

Heb je een betaalrekening bij ons? Dan kun je ook een creditcard aanvragen. Daarvoor zijn wij geen aanbieder of bemiddelaar, je neemt deze kaart af bij ICS. Je kunt je ASN Creditcard alleen aan een betaalrekening van ASN Bank koppelen.

Hoe kun je ons bereiken?

- Internet: asnbank.nl
- Telefoon:
  - ASN Klantenservice: 070 - 35 69 335 (op werkdagen van 8.30 - 17.30 uur)
  - Vanuit het buitenland: +31 (0)70 - 35 69 335
  - Vragen aanvullende pensioenproducten: 070 - 35 69 334 (op werkdagen van 8:30 tot 17:30
- Telefoonnummer bij verlies/diefstal van je betaalpas, digipas, toegangsnaam of wachtwoord en overige noodgevallen (24 uur per dag): vanuit Nederland: 070 - 35 69 335 vanuit het buitenland: +31 (0)70 - 35 69 335. Je kunt deze middelen zelf blokkeren in de app of je online bankieromgeving.
- E-mail: informatie@asnbank.nl
- Postadres (postzegel is niet nodig): ASN Bank, Antwoordnummer 1188, 2501 WB Den Haag
- Postadres: ASN Bank, Postbus 8444, 3503 RK Utrecht, Nederland
- Kantooradres: ASN Bank, Croeselaan 1, 3521 BJ Utrecht
- Voor je verzekering bel je met Nationale-Nederlanden bij een schadeclaim: (030) 633 30 00. Noodsituatie? Bel direct (030) 256 77 77. Dit kan 24 uur per dag, 7 dagen per week.

Document 9.00.00.38 (10-06-2026)

Wil je een afspraak met een ASN-adviseur?

Dan kun je terecht bij verschillende ASN-kantoren. Er zijn ruim 325 kantoren door heel Nederland. Op asnbank.nl/asn-kantoor vind je een ASN-kantoor bij jou in de buurt. Per kantoor kan het verschillen wat ze voor je kunnen betekenen.

- Zelfstandige kantoren (franchisenemers) die werken onder de naam ASN Bank.
- Zelfstandige kantoren (franchisenemers) die werken onder onze naam, maar ook onder hun eigen bedrijfsnaam. Daarom staat ons logo op de gevel, samen met hun eigen logo. We noemen deze kantoren onze partnerkantoren.

ASN Bank

ASN Bank & Zelfstandig financieel adviseur

Voor beide soort kantoren geldt dat de franchisenemers zelfstandige ondernemers zijn met een eigen KvK inschrijving en AFM-vergunning. De franchisenemer is zelf verantwoordelijk voor het advies en de bemiddeling.

- De ASN Flagshipstore is geen kantoor, maar een inspiratieruimte die je helpt in je keuzes over geld. Keuzes die goed zijn voor jou en de toekomst. Op asnbank.nl/flagshipstore zie je wat de flagshipstore je te bieden heeft.

Voor een hypotheekadvies kun je ook terecht bij onafhankelijke adviseurs, die werken alleen onder hun eigen naam.

Meer informatie vind je op 'Wat regel je bij welke adviseur?'

Toezicht en garantie

De Nederlandsche Bank
ASN Bank NV heeft een vergunning van De Nederlandsche Bank N.V. om bankactiviteiten uit te voeren.

Autoriteit Financiële Markten
ASN Bank NV is bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) geregistreerd als aanbieder, bemiddelaar en adviseur onder nummer 12000085.

Bescherming van je tegoeden
Je geld en beleggingen zijn beschermd door wet- en regelgeving. Zoals de Wet op het financieel toezicht. Die bescherming is geregeld in de Nederlandse Depositogarantie en het Beleggerscompensatiestelsel.

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. Alle rekeninghouders zijn beschermd behalve overheidsinstanties en financiële ondernemingen. ASN Bank (waar de vroegere merken SNS, RegioBank en BLG Wonen deel van uitmaken) is een handelsnaam van ASN Bank NV. Bij uitvoering van de Nederlandse Depositogarantie wordt daarom het geld dat je hebt ondergebracht bij ASN Bank en het vroegere SNS, RegioBank en BLG Wonen bij elkaar opgeteld. Kijk voor meer informatie op DNB.nl.

Bij een aantal specifieke gebeurtenissen kom je misschien in aanmerking voor een aanvullende garantie. Heb je bijvoorbeeld een hoger bedrag op je rekening staan, omdat je je huis hebt verkocht of een huis gaat kopen? Of heb je een verzekeringsuitkering of een ontslagvergoeding gehad? Dan kan een garantie van maximaal € 500.000 tot 6 maanden na de storting gelden. Deze garantie komt boven op de reguliere dekking van € 100.000. Kijk op www.depositogarantie.nl voor meer informatie over deze aanvullende bescherming.

Bescherming van je beleggingen
We voldoen aan de regels van vermogensscheiding. Dat betekent dat je beleggingen apart worden gehouden van ons eigen geld. Daardoor zijn de beleggingen van klanten beschermd als we failliet gaan. Daarnaast geldt het Beleggerscompensatiestelsel voor het geval we niet in staat zijn om te voldoen aan onze 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 voortkomen uit beleggen vallen hier niet onder.

Bij de uitvoering van het beleggerscompensatiestelsel wordt het geld dat je tegoed hebt bij ASN Bank en het vroegere 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.

Ben je niet tevreden?

Bedenktijd
Heb je een product bij ASN Bank afgesloten en ben je niet tevreden? In de meeste gevallen heb je dan het recht om de overeenkomst te beëindigen, zonder kosten en zonder dat je de reden met ons deelt. Dit kan in ieder geval binnen 14 dagen nadat je het product hebt afgesloten. Bekijk het productinformatiedocument van het specifieke product voor meer informatie over het ontbindingsrecht en hoe je hier gebruik van kunt maken.

Voor je 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.

Voor de verzekeringen geldt, dat vanaf het moment dat Nationale-Nederlanden je aanvraag heeft geaccepteerd, je nog 14 dagen bedenktijd hebt. Verander je in die tijd van gedachten en wil je de aanvraag ongedaan maken, dan annuleert Nationale-Nederlanden jouw polis met terugwerkende kracht. Als je al premie betaald hebt, storten ze die natuurlijk terug.

Wat doe je als je een klacht hebt over ons?
Ben je niet tevreden? Dan horen we dat graag. Het biedt ons de kans om je een oplossing te bieden en onze dienstverlening te verbeteren.

Voor klachten over je creditcard kun je terecht bij de ICS-servicedesk: +31 (0)20 - 6 600 600.

Voor klachten over onze bemiddeling bij verzekeringen volg je onze klachtenprocedure. Heb je een klacht over de schade-afhandeling van je verzekeringen? Dan kun je terecht bij Nationale-Nederlanden (nn.nl/klachten).

Contact opnemen bij een klacht
Heb je een klacht? Dan kun je op verschillende manieren een klacht indienen.
- Vul het online klachtenformulier in op asnbank.nl.
- Kom langs op het ASN-kantoor bij jou in de buurt.
- Stuur een brief naar ASN Bank, t.a.v. ASN Klantenservice - Klacht, Antwoordnummer 1188, 2501 WB Den Haag.

Vermeld de volgende gegevens. Dan kunnen we je klacht snel in behandeling nemen:
- je rekeningnummer
- naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres
- een duidelijke omschrijving van je klacht
- eventuele bijlagen die je klacht verduidelijken

Wat gebeurt er daarna?
We handelen je klacht binnen 10 werkdagen af. Lukt ons dat niet? Dan krijg je hierover bericht met daarin de verwachte (nieuwe) behandelingstermijn.

Niet tevreden met de geboden oplossing?
Is je klacht niet naar tevredenheid opgelost? Dan kun je in beroep gaan. Dat doe je met ons online formulier beroepsklachten. We beoordelen je klacht opnieuw en handelen het binnen 30 werkdagen af.

Ook daarmee niet tevreden?
Dan kun je als particuliere klant terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Doe dat binnen een jaar na het indienen van de klacht of tot uiterlijk drie maanden nadat we je ons definitieve antwoord hebben gegeven.

Bij het KiFiD kunnen consumenten terecht als zij een klacht hebben over financiële dienstverlening. KiFiD behandelt de klacht onafhankelijk en onpartijdig. Kijk voor meer informatie op kifid.nl of neem contact op:
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag
Telefoon: 070 - 3338 999.

Naar de rechter
Je kunt je klacht ook rechtstreeks voorleggen aan de rechter.

Communicatie

Duurzaamheidsverslag en jaarverslagen
Het duurzaamheidsverslag van ASN Bank en de jaarverslagen van de ASN Beleggingsfondsen vind je op asnbank.nl/jaarverslagen. Wil je een verslag liever op papier ontvangen? Vraag dit dan telefonisch of per e-mail op.

Website
Op onze website asnbank.nl 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 je online bankieromgeving.

Heb je SNS- of RegioBank-rekeningen? Dan vind je op sns.nl of regiobank.nl de informatie en voorwaarden van deze rekeningen.