

Dienstenwijzer

per 1 december 2025

Wat u moet weten over ASN Bank voorheen RegioBank

In deze Dienstenwijzer maken wij u wegwijs bij ASN Bank voorheen RegioBank. Hier vindt u de algemene gegevens van ASN Bank voorheen RegioBank, de aard van onze dienstverlening en de klachtenprocedure.

Wie is ASN Bank voorheen RegioBank?

ASN Bank en (voorheen) RegioBank, handelsnamen van ASN Bank NV, statutair gevestigd te Utrecht en ingeschreven bij de Kamer van Koop-handel onder nummer 16062338. RegioBank, BLG Wonen en SNS zijn handelsnamen van ASN Bank NV.

Adres

Croeselaan 1
3521 BJ Utrecht
Postbus 918
3500 AX Utrecht

ASN Bank NV is bij de toezichthouder Autoriteit Financiële Markten geregistreerd onder vergunningnummer 12000085, in de hoedanigheid van aanbieder, bemiddelaar en adviseur. De Nederlandsche Bank heeft ASN Bank NV een vergunning verleend om bancaire activiteiten te verrichten. Hierdoor zijn het depositogarantiestelsel en het beleggerscompensatiestelsel van toepassing op tegoeden die bij RegioBank worden aangehouden. Dit houdt kort gezegd in dat bij faillissement van de financiële dienstverlener klanten hun spaar- en beleggingstegoeden terugkrijgen tot een bepaald maximum.

Depositogarantiestelsel

Het depositogarantiestelsel is er voor particulieren en de meeste ondernemingen. Maar niet voor financiële ondernemingen (zoals pensioenfondsen) en de overheid (zoals een gemeente). Het depositogarantiestelsel garandeert dat particulieren en bepaalde ondernemers hun spaargeld tot €100.000 per persoon terugkrijgen als een bank in ernstige problemen raakt. Bij uitvoering van het depositogarantiestelsel wordt het geld dat u heeft ondergebracht bij RegioBank, SNS, BLG Wonen en ASN Bank voorheen RegioBank bij elkaar opgeteld. Kijk voor meer informatie op dnb.nl.

Bescherming van uw beleggingen

ASN Bank voorheen RegioBank voldoet aan de regels van vermogensscheiding. Daardoor zijn de beleggingen van klanten beschermd tegen een faillissement van ASN Bank voorheen RegioBank. Daarnaast geldt het Beleggerscompensatiestelsel voor het geval ASN Bank voorheen RegioBank 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, ASN Bank voorheen RegioBank, SNS Bank en BLG Wonen bij elkaar opgeteld. Op de website van de AFM leest u meer over de regels voor vermogensscheiding en het Beleggerscompensatiestelsel.

De aard van onze dienstverlening

ASN Bank voorheen RegioBank onderscheidt zich van de traditionele banken door alle moderne bankproducten te combineren met de persoonlijke dienstverlening van een bemiddelaar/financieel adviseur. Er is altijd wel een ASN Kantoor bij u in de buurt: iemand die uw regio goed kent en een sterke binding heeft met de omgeving. De producten van ASN Bank voorheen RegioBank kenmerken zich door gunstige tarieven en heldere voorwaarden. Voor hypotheek, beleggen, sparen en betalen kunt u terecht bij een ASN Kantoor.

Naast de producten van ASN Bank voorheen RegioBank kunnen zij ook bemiddelen in producten van andere aanbieders. ASN Bank voorheen RegioBank heeft in de bemiddeling voor andere aanbieders geen betrokkenheid.

Voor spaar- en betaalproducten bemiddelt een ASN Kantoor exclusief voor ASN Bank voorheen RegioBank. Hierbij is ASN Bank voorheen RegioBank alleen aanbieder. ASN Bank voorheen RegioBank adviseert niet. Alle RegioBank producten onder verantwoordelijkheid van ASN Bank voorheen RegioBank als aanbieder staan op haar site regiobank.nl.

Soort dienstverlening van ASN Bank voorheen RegioBank

Als u een betaal-, spaar-, leen- of hypotheekproduct via ASN Bank voorheen RegioBank koopt, treedt ASN Bank voorheen RegioBank op in de hoedanigheid van aanbieder. Voor verzekeringsproducten treedt ASN Bank voorheen RegioBank op in de hoedanigheid van bemiddelaar. ASN Bank voorheen RegioBank adviseert niet en kan nu en in de toekomst niet aansprakelijk worden gesteld voor adviesgesprekken. Deze aansprakelijkheid ligt bij het ASN Kantoor die het adviesgesprek met u heeft gevoerd.

Snelheid betalingsverkeer

Uitgebreide informatie over de verwerkingsduur, openingstijden, vakantiedagen en werkdagen voor het binnen- en buitenlandse betalingsverkeer staat in de Informatiewijzer Verwerkingsduur en doorlooptijd van overboekingen op www.regiobank.nl.

Klachtenprocedure

Onverhoopt niet tevreden? Ook dat hoort ASN Bank voorheen RegioBank graag!

Aan een persoonlijke én servicegerichte manier van zakendoen hecht ASN Bank voorheen RegioBank grote waarde. Dit uit zich in voor u klaarstaan en beloftes nakomen.

Mocht het desondanks voorkomen dat u niet tevreden bent over een van onze producten of diensten, dan horen wij dat graag. Naar een passende oplossing wordt direct gezocht. Want ook dat hoort bij een persoonlijke en servicegerichte instelling!

Hoe handelt u bij klachten?

- Meld uw ontevredenheid bij een ASN Kantoor. Deze kan u snel en accuraat helpen.
- Bent u niet tevreden met het antwoord van een ASN Kantoor, dan kunt u schriftelijk een klacht indienen.
Stuur uw klacht naar:
ASN Bank voorheen RegioBank, afdeling Klachtendesk
klachtendesk@asnbank.nl
Postbus 918
3500 AX Utrecht
- Bent u ontevreden over de manier waarop ASN Bank voorheen RegioBank met uw klacht is omgegaan? Dan kunt u binnen drie maanden na de datum van het antwoord in beroep gaan. U doet dit door een brief of e-mail naar ons te sturen. Vermeld daarbij dan duidelijk waarom u het niet eens bent met het standpunt. En als u een oplossing van ASN Bank voorheen RegioBank verwacht, welke dat volgens u is. Als we uw reactie hebben ontvangen, reageren we hierop binnen 30 werkdagen.

U kunt uw beroep per post sturen naar: ASN Bank voorheen RegioBank, t.a.v. de Directie, Postbus 918, 3500 AX Utrecht. Of e-mailen naar klachtendesk@asnbank.nl.

Bent u ontevreden over onze reactie op uw beroep? Dan raden wij u aan om uw klacht neer te leggen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoonnummer 070 - 333 89 99, www.kifid.nl.

Wat doen we met uw klacht?

Als u een klacht hebt ingediend, dan gaan we op zoek naar een goede oplossing. Soms kunnen we uw klacht meteen oplossen. U krijgt binnen 10 werkdagen een reactie. Kunnen we uw klacht niet oplossen? Dan leggen we uit waarom.

We registreren uw klacht altijd. Op die manier weten we wat er speelt. Is uw klacht een verbetervoorstel? Dan geven we dat door aan collega's, zodat we onze dienstverlening kunnen verbeteren.