

# Dienstenwijzer

## Wegwijs bij ASN Bank (voorheen SNS)

Dit document is bedoeld voor bestaande klanten die vóór 1 juli 2025 één of meerdere producten hebben afgesloten bij SNS. Je vindt hier informatie over ASN Bank en hoe je ons kunt bereiken.

### ASN Bank

ASN Bank is een financiële dienstverlener waar je je financiële wensen optimaal kunt realiseren met innovatieve producten en diensten. Het openen van een betaal- of spaarrekening en verzekeringen doe je eenvoudig zelf in Mijn SNS of de SNS App. Voor meer ingewikkelde financiële zaken, zoals hypotheek, levensverzekeringen, pensioenen en vermogensopbouwproducten, geven onze experts je graag een advies dat aansluit bij jouw wensen en mogelijkheden.

### Producten

Je kunt bij ons terecht voor

- Betaalproducten
- Spaarproducten
- Leningen
- Beleggingsproducten
- Vermogensopbouwproducten
- Hypotheken
- Verzekeringen
- Pensioenen

### Bereikbaarheid

Bij ASN Bank regel je je bank- en verzekeringszaken op de manier die jij het prettigst vindt. En op het moment dat het jou het beste uitkomt. Dit kan bij je thuis, telefonisch of in de winkel.

### Mijn SNS/SNS App

De eenvoudige bankzaken regel je zelf in Mijn SNS of de SNS App, net als het doorgeven van wijzigingen en het invullen van bijvoorbeeld schadeformulieren. Op [sns.nl](https://sns.nl) vind je informatie over onze producten en diensten. Met toegang tot Mijn SNS kun je zelfs dag en nacht je bankzaken regelen en je persoonlijke gegevens wijzigen.

### ASN-winkel

In heel Nederland zijn er ASN-winkels waar je terecht kunt met je vragen en voor meer informatie over de producten en diensten van ASN Bank. Ook kun je hier schadeverzekeringen aanvragen. Kijk op [sns.nl/service](https://sns.nl/service) voor de openingstijden van een ASN-winkel bij jou in de buurt.

### Een adviesgesprek

Wil je een gesprek met een adviseur? Dat kan waar en wanneer het jou uitkomt. Bijvoorbeeld bij jou thuis, ook buiten kantooruren. Bel om een afspraak te maken naar 070 - 35 69 335 of maak een afspraak in een ASN-winkel.

### Contact

Heb je een vraag? Kijk op [asnbank.nl/contact](https://asnbank.nl/contact) voor onze contactmogelijkheden. We helpen je graag verder.

### Ben je ondernemer?

Voor vragen of meer informatie kun je terecht op [snsbank.nl/zakelijk](https://snsbank.nl/zakelijk).

## Bedenktijd

Heb je een product afgesloten en ben je niet tevreden? Je kunt dan de overeenkomst voor dat product beëindigen. Voor levensverzekeringen heb je daar 30 kalenderdagen de tijd voor. Voor overige producten heb je daar 14 kalenderdagen de tijd voor.

Deze 14 of 30 kalenderdagen gaan in vanaf het moment dat je het product hebt ontvangen of wanneer het bedrag van je betaalrekening is afgeschreven. We kunnen voor de ontbinding van de overeenkomst administratiekosten in rekening brengen. Je kunt de overeenkomst beëindigen door een brief te sturen naar:

ASN Bank  
Antwoordnummer 1188  
2501 WB Den Haag

## Wat doe je als je een klacht hebt?

Bij ons staat de kwaliteit van onze dienstverlening hoog in het vaandel. Daarom horen we het graag als er iets misgaat. Je reactie geeft ons de mogelijkheid onze producten en diensten te verbeteren.

Heb je een klacht? Geef het aan ons door via het klachtformulier op [sns.nl/klachten](https://sns.nl/klachten). Je ontvangt daarna van ons bericht over de verdere afhandeling van je klacht.

Als je niet tevreden bent met de reactie van afdeling Klachten, kun je in beroep gaan. Dat doe je door je klacht opnieuw in te dienen bij de afdeling beroepszaken met het [Klachtenformulier Beroepszaak](#).

Biedt de afdeling Beroepszaken geen oplossing voor je klacht? Dan kun je binnen drie maanden na dagtekening van het antwoord van de afdeling Beroepszaken de klacht voorleggen aan de ombudsman van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het adres is postbus 93257, 2509 AG Den Haag, 0900 - 355 22 48, [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

## Welke functies vervult ASN Bank?

- Sluit je een betaal-, spaar-, beleggings-, of hypotheekproduct af via Mijn SNS, de SNS App of via een adviseur van ASN Bank, dan is ASN Bank aanbieder.
- Het is ook mogelijk om via ASN Bank hypotheekproducten, schadeverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen, woonlastenverzekeringen, uitvaartverzekeringen en lijfrenteverzekeringen van andere aanbieders af te sluiten. ASN Bank is dan bemiddelaar.

## De Nederlandse Depositogarantie

ASN Bank N.V. heeft een bankvergunning en valt onder de Nederlandse Depositogarantie.

SNS, BLG Wonen, ASN Bank en RegioBank zijn verschillende namen van dezelfde organisatie. 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. Bij uitvoering van de Nederlandse Depositogarantie wordt het geld dat je hebt ondergebracht bij BLG Wonen, ASN Bank en RegioBank bij elkaar opgeteld. Kijk voor meer informatie op [DNB.nl](https://www.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 SNS, BLG Wonen, ASN Bank en RegioBank bij elkaar opgeteld. Op de website van de AFM lees je meer over de regels voor vermogensscheiding en het beleggerscompensatiestelsel.

## Kosten

ASN Bank verkoopt hypotheek en andere complexe financiële producten zoals, beleggingen of vermogensopbouwproducten. Voor de distributie, verkoop en advisering van deze producten, maken we kosten.

Als je advies wilt over een hypotheek of een ander complex product, dan betaal je advieskosten. Als je wilt dat we een product voor je afsluiten, dan betaal je kosten voor het begeleiden en uitvoeren van dat product. Voor zowel de advieskosten als de kosten voor het begeleiden en uitvoeren, krijg je een factuur van ons.

## Wie houdt er toezicht op ASN Bank?

- ASN Bank NV is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) in de hoedanigheid van aanbieder, bemiddelaar en adviseur. ASN Bank NV is geregistreerd onder nummer 12000085.
- ASN Bank NV heeft een vergunning van De Nederlandsche Bank N.V. om bancaire activiteiten te verrichten. Hierdoor zijn het depositogarantiestelsel en het beleggerscompensatie stelsel van toepassing op tegoeden bij ASN.

## Algemene gegevens van ASN Bank

Het adres van ons hoofdkantoor is

Croeselaan 1

3521 BJ Utrecht

Postbus 8000

3503 RA Utrecht

ASN Bank NV is gevestigd te Utrecht en staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 16062338.