

# Dienstenwijzer

## Wat u moet weten over RegioBank

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

### Wie is RegioBank?

RegioBank is een handelsnaam van de Volksbank N.V., statutair gevestigd te Utrecht en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 16062338. Daarnaast zijn BLG Wonen, ASN Bank en SNS een handelsnaam van de Volksbank N.V.

### Adressen

Croeselaan 1, 3521 BJ Utrecht, Postbus 918, 3500 AX Utrecht

De Volksbank N.V. is bij de toezichthouder Autoriteit Financiële Markten geregistreerd onder vergunningnummer 12000085, in de hoedanigheid van aanbieder, bemiddelaar en adviseur. De Nederlandsche Bank heeft de Volksbank N.V. 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.

### De Nederlandse depositogarantie

De Nederlandse depositogarantie is er voor particulieren en de meeste ondernemingen. Maar niet voor financiële ondernemingen (zoals pensioenfondsen) en de overheid (zoals een gemeente). De Nederlandse depositogarantie garandeert dat particulieren en bepaalde ondernemers 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 u heeft ondergebracht bij RegioBank, SNS, BLG Wonen en ASN Bank bij elkaar opgeteld. Kijk voor meer informatie op [dnb.nl](https://www.dnb.nl).

### Bescherming van uw beleggingen

RegioBank voldoet aan de regels van vermogensscheiding. Daardoor zijn de beleggingen van klanten beschermd tegen een faillissement van RegioBank. Daarnaast geldt het Beleggerscompensatiestelsel voor het geval 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, 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

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

De met ons samenwerkende adviseurs zijn onafhankelijke en zelfstandige tussenpersonen met een eigen inschrijving bij de Kamer van Koophandel en bij de AFM. Naast de producten van RegioBank kunnen zij ook bemiddelen in producten van andere aanbieders. RegioBank heeft in de bemiddeling voor andere aanbieders geen betrokkenheid.

Voor spaar- en betaalproducten bemiddelen de zelfstandig adviseurs exclusief voor RegioBank. Hierbij is RegioBank alleen aanbieder. RegioBank adviseert niet. Alle producten onder verantwoordelijkheid van RegioBank als aanbieder staan op haar site [regiobank.nl](http://regiobank.nl).

## Soort dienstverlening van RegioBank

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

Sommige adviseurs hebben een kasfunctie. Via deze kasfunctie kunt u contant geld opnemen van of geld storten op uw rekening bij RegioBank. Geld dat u stort wordt rechtstreeks bijgeschreven op uw rekening bij RegioBank. Het geld dat u stort wordt dus niet op een rekening van de adviseur bijgeschreven. Contant geld dat u opneemt wordt rechtstreeks afgeschreven van uw rekening bij RegioBank.

Let u goed op de openingstijden van uw adviseur. Dat kan van belang zijn als u bepaalde handelingen wilt verrichten, zoals bijvoorbeeld kastransacties of het geven van betaalopdrachten. Uw adviseur bepaalt zelf zijn openingstijden.

## 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 [regiobank.nl](http://regiobank.nl).

## Klachtenprocedure

Onverhoopt niet tevreden? Ook dat hoort RegioBank graag! Aan een persoonlijke én servicegerichte manier van zakendoen hechten RegioBank en haar zelfstandig adviseurs 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 uw adviseur. Deze kan u snel en accuraat helpen.
- Bent u niet tevreden met het antwoord van uw adviseur, dan kunt u schriftelijk een klacht indienen.

Stuur uw klacht naar:

RegioBank, afdeling Klachtendesk

[klachtendesk@regiobank.nl](mailto:klachtendesk@regiobank.nl)

Postbus 918, 3500 AX Utrecht

- Bent u ontevreden over de manier waarop 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 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: RegioBank, t.a.v. de Directie, Postbus 918, 3500 AX Utrecht. Of e-mailen naar [klachtendesk@regiobank.nl](mailto:klachtendesk@regiobank.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](http://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.