

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 de handelsnaam van RegioBank N.V., gevestigd in Utrecht en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 16083427.

Adres

Croeselaan 1
3521 BJ Utrecht
Postbus 918
3500 AX Utrecht

RegioBank is bij de toezichthouder Autoriteit Financiële Markten geregistreerd onder de naam RegioBank N.V., vergunningnummer 12000031, in de hoedanigheid van aanbieder. De Nederlandsche Bank heeft RegioBank 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 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 kenmer-

ken zich door gunstige tarieven en heldere voorwaarden. Voor hypotheeken, lenen, verzekeringen, beleggen, sparen en betalen kunt u terecht bij een Zelfstandig Adviseur van RegioBank, zodat u ervan verzekerd bent dat uw financiën in goede en betrouwbare handen zijn. De met ons samenwerkende Adviseurs zijn onafhankelijke en zelfstandige tussenpersonen. Ten aanzien van spaar- en betaalproducten bemiddelt uw Adviseur overigens exclusief in producten van RegioBank (en niet in die van andere aanbieders). We bieden onze financiële diensten aan via een groot aantal Adviseurs verspreid over Nederland.

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 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. 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.

Klachtenprocedure

Onverhoopt niet tevreden? Ook dat hoort RegioBank graag! Aan een persoonlijke én servicegerichte manier van zaken doen 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!

Snelheid betalingsverkeer

Soort overschrijving	Verwerkingstijd
Overschrijvingen tussen alle rekeningen bij RegioBank	Op alle dagen direct bij- en afgeschreven
Overschrijvingen via Internet Bankieren van een betaalrekening van RegioBank naar een betaalrekening van een andere bank	Overschrijvingen worden dezelfde dag afgeschreven van uw rekening*
Papieren overschrijvingen van een betaalrekening van RegioBank naar een betaalrekening van een andere bank	Overschrijvingen op werkdagen worden dezelfde werkdag afgeschreven van uw rekening*
	Overschrijvingen ontvangen in het weekend en op zon- en feestdagen worden de eerstvolgende werkdag afgeschreven van uw rekening*

* Wanneer de bedragen precies zijn bijgeschreven op de rekening bij de andere bank is afhankelijk van de verwerkingstijd van de ontvangende bank. De ontvangende bank ontvangt het bedrag één werkdag later.

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 AdviseursDesk
Postbus 918
3500 AX Utrecht
- Bent u ontevreden over de manier waarop RegioBank met uw klacht is omgegaan? Dan raden wij u aan om uw klacht neer te leggen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoonnummer 0900 - 355 22 48, www.kifid.nl.