

Inhoud

De Informatiedesk van de Nederlandsche Bank	5
Welk tegoed op uw bankrekening is gegarandeerd?	7
Uw pensioen achterhalen	9
Guldens, andere oude Europese valuta en eurobiljetten	13
Geld opnemen, overboeken en betalen in de Europese Unie (EU)	17
Heeft u een klacht?	19
Adressen voor vragen en klachten over financiële instellingen en praktijken	21



1



De Informatiedesk van de Nederlandsche Bank

Voor al uw vragen over betalen, sparen, verzekeren en pensioenen bent u bij de Informatiedesk van de Nederlandsche Bank (DNB) aan het goede adres.

De Informatiedesk is telefonisch bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur. U kunt uw informatieverzoeken ook mailen naar: info@dnb.nl. Meer informatie staat op www.dnb.nl.

Telefoonnummer 0800 020 10 68 (gratis).

DNB mag op tal van vragen die gesteld worden over de individuele instellingen die onder toezicht van DNB staan, zoals banken, verzekeringsmaatschappijen of pensioenfondsen, geen antwoord geven. Het gaat hierbij om vragen als: hoe is de financiële positie van een bepaalde instelling?, staat mijn geld wel veilig bij een bepaalde instelling?, keert mijn levensverzekeraar of pensioenfonds mijn polis wel uit? DNB kan evenmin advies geven, door het publiek in te lichten over mogelijke gevaren van het gebruik maken van diensten van bepaalde instellingen zoals banken, noch als adviseur van individuele spaarders of polishouders.

De reden hiervoor is dat het bij wet aan DNB is verboden om die informatie te geven. DNB ontvangt veel concurrentiegevoelige informatie van deze onder toezicht staande instellingen. Die informatie is alleen voor DNB bedoeld om het toezicht uit te voeren. De betreffende

instellingen zijn bij wet verplicht deze informatie aan DNB te geven. Omdat deze verplichting erg ingrijpend is, en om te bevorderen dat de instellingen zonder terughoudendheid inlichtingen over hun bedrijfsvoering aan DNB verstrekken, bepaalt de wet dat deze informatie ook vertrouwelijk moet blijven. Dit alles brengt met zich mee dat DNB zich naar derden altijd moet onthouden van een oordeel of een advies over een instelling.



BANK
garantie



Welk tegoed op uw bankrekening is gegarandeerd?

Depositogarantiestelsel

Als uw bank failliet gaat, hoeft u niet in één klap al uw spaargeld, uw appeltje voor de dorst, te verliezen. Er is een regeling, het zogenoemde depositogarantiestelsel, om dat te voorkomen. De regeling geldt alleen onder bepaalde voorwaarden:

- uw bank valt onder het depositogarantiestelsel
- het product valt onder het depositogarantiestelsel
- u als rekeninghouder wordt gedekt door het depositogarantiestelsel

U kunt bij uw bank informeren of het product dat u bij die bank heeft afgesloten of wilt afsluiten onder het depositogarantiestelsel valt. Alle banken – ongeacht hun land van herkomst – zijn wettelijk verplicht u hierover te informeren.

Welke banken vallen onder het depositogarantiestelsel?

Nederlandse banken die een vergunning hebben van DNB vallen onder het depositogarantiestelsel. Wilt u weten of uw bank in deze categorie valt? Kijk dan in het Wft-register op www.dnb.nl

Uw bank valt onder het depositogarantiestelsel als in de linkerkolom staat:

- ‘Uitoefenen van het bedrijf van bank met beleggingsdiensten (2:13 lid 1)’; of

- ‘Uitoefenen van het bedrijf van bank of elektronisch-geldinstelling (2:12 lid 1)’ ; of
- ‘Kredietinstelling aangesloten bij centrale kredietinstelling (3:111)’.

Voor banken uit andere landen gelden afwijkende regels.

Welke producten vallen onder het depositogarantiestelsel?

Vrijwel alle spaarrekeningen, lopende rekeningen en bijzondere spaarrekeningen zoals termijndeposito’s vallen onder het depositogarantiestelsel. Aandelen of obligaties aan toonder vallen niet onder het depositogarantiestelsel. Of achtergestelde deposito’s onder het depositogarantiestelsel vallen, moet per geval beoordeeld worden. Uw bank kan u over een specifiek product meer informatie geven.

Welke rekeninghouders kunnen een beroep doen op het depositogarantiestelsel?

Particulieren en kleine ondernemingen (ondernemingen die een verkorte balans mogen publiceren) kunnen een beroep doen op het depositogarantiestelsel.

Een kleine groep particulieren is uitgesloten van het depositogarantiestelsel. Onder deze groep vallen onder anderen de bestuurders van de bank met betalingsproblemen, mensen die een belang hebben van vijf procent of meer in die bank of de directe familie van die

personen. Ook bepaalde ondernemingen zijn uitgesloten van het depositogarantiestelsel, zoals financiële ondernemingen en overheden.

Welk bedrag wordt door het depositogarantiestelsel gegarandeerd?

Het depositogarantiestelsel garandeert een bedrag van maximaal EUR 100.000 per persoon per instelling (ongeacht het aantal rekeningen). In het geval van een en/of rekening van twee personen geldt dit maximum per persoon.

Minister van Financiën Bos heeft in oktober 2008 besloten de maximale vergoeding uit het depositogarantiestelsel tijdelijk te verhogen tot EUR 100.000 per spaarder per bank. Deze maatregel gold in eerste instantie voor de periode van één jaar, maar de Minister heeft op 10 maart 2009 besloten om de maatregel na oktober 2009 voort te zetten. Vanaf 31 december 2010 zijn Nederland en andere EU-lidstaten door nieuwe Europese regelgeving verplicht een dekking van EUR 100.000 te bieden onder het depositogarantiestelsel.

Wie betaalt het depositogarantiestelsel?

DNB schiet de uitkeringen door het depositogarantiestelsel voor en slaat vervolgens het door haar betaalde bedrag om over de deelnemende banken, naar rato van hun bedrijfsomvang.

Wie voert de regeling uit?

De Nederlandsche Bank draagt zorg voor de uitvoering van het depositogarantiestelsel. Rekeninghouders kunnen zich melden bij DNB voor een uitkering uit dit stelsel als hun bank failliet gaat of om andere redenen niet meer aan haar verplichtingen kan voldoen.

De wet

Wilt u de wettelijke tekst lezen? De garantieregeling is vastgelegd in Afdeling 3.5.6 Beleggerscompensatiestelsel en depositogarantiestelsel van de Wet financieel toezicht Wft (Stb. 2006, 507). De geldende teksten van de Wft en van dit Besluit zijn te raadplegen via www.wetten.nl.



Uw pensioen achterhalen

Weet u niet meer of en waar u pensioen heeft opgebouwd? Onze Informatiedesk kan u op weg helpen om te achterhalen waar uw pensioen is gebleven.

Ook kunt u bij ons terecht voor meer algemene vragen over pensioenen en pensioenuitvoerders (pensioenfonds of verzekeraar).

Er bestaat geen landelijk register van de pensioenen van alle Nederlanders. Voor een overzicht van uw pensioen moet u zijn bij het pensioenfonds of de verzekeraar die de pensioenregeling van uw huidige of vroegere werkgever(s) uitvoert.

Pensioenuitvoerder bekend

Een overzicht van uw pensioen kunt u altijd opvragen bij de pensioenuitvoerder van uw huidige werkgever. Informeert u hierbij ook of er pensioen is overgedragen door uw vorige werkgever. Was er geen pensioenoverdracht? Dan is het goed mogelijk dat u pensioen heeft staan bij de pensioenuitvoerder van uw vroegere werkgever(s).

Pensioenuitvoerder onbekend

Lastiger wordt het om uw pensioen te achterhalen als uw vroegere werkgever niet meer bestaat. Of als u de naam van de pensioenuitvoerder van die werkgever niet meer

weet. In dergelijke lastige gevallen kan onze Informatiedesk u verder op weg helpen.

Enkele vaak gestelde vragen

U wordt binnenkort 65 jaar, maar heeft nog niets vernomen van het pensioenfonds van uw (vroegere) werkgever(s).

U dient dan zelf contact op te nemen met de pensioenuitvoerders, want deze zijn niet verplicht om u te informeren.

U weet niet of u pensioen heeft opgebouwd bij een vroegere werkgever.

Niet iedereen die werkt, bouwt pensioen op. Dat verschilt per werkgever. En er zijn individuele verschillen. Zo was het vóór 1970 gebruik dat vrouwen pas vanaf hun dertigste jaar pensioenrechten konden opbouwen en mannen vanaf de leeftijd van 25 jaar.

U weet niet meer bij welk pensioenfonds uw vorige werkgever was aangesloten.

Onze Informatiedesk kan u helpen achterhalen om welke pensioenuitvoerder het gaat. Het kan bijvoorbeeld om een bedrijfstakpensioenfonds gaan. Ook kan onze Informatiedesk u wijzen op andere informatiebronnen.



Uw oud-werkgever bestaat niet meer.

U kunt de rechtsopvolger van het bedrijf achterhalen bij de Kamer van Koophandel. Bij de (rechts)opvolger kunt u mogelijk informatie over uw pensioen krijgen. Als er geen rechtsopvolger bekend is, kunt u voor advies terecht bij onze Informatiedesk.

Opbouw van pensioen

De meeste mensen nemen via hun werk deel in een pensioenregeling en bouwen zo hun pensioen op. Dat hoeft echter niet, want een werkgever is niet verplicht een pensioenregeling met zijn personeel overeen te komen.

Indexatie

Pensioenaanspraken kunnen worden aangepast aan de salarisontwikkeling of de inflatie. Dit wordt indexatie genoemd. Of dat gebeurt en in welke mate, hangt meestal af van de financiële situatie van een pensioenuitvoerder. De indexatie bepaalt in hoge mate welke pensioenuitkering u krijgt als u 65 jaar wordt. Dit geldt vooral bij middelloonregelingen waarbij het eindresultaat is gebaseerd op het gemiddelde in een loopbaan verdiende salaris.

Jobhoppen zonder pensioenverlies

Als u van baan wisselt, kunt u bij een nieuwe pensioenuitvoerder terecht komen. De vraag is dan of u uw pensioen wel of niet moet overdragen naar de pensioenuitvoerder van uw nieuwe werkgever. Wat levert het meeste op? Dit is onder meer afhankelijk van de regeling. Gaat u naar een eindloonregeling, waarbij de hoogte van het pensioen gebaseerd is op uw laatst verdiende salaris, dan loont het vrijwel altijd om het pensioen over te dragen om pensioenverlies te voorkomen. Bij een middelloonregeling is het lastiger om te bepalen wat u het meeste oplevert, overdragen of niet. Daarbij moet u de (toekomstige) indexatie bij de oude en de nieuwe pensioenuitvoerder vergelijken. Het is een hele klus om dit te achterhalen. Meer informatie hierover vindt u op www.pensioenkijker.nl.

Toezicht op pensioenuitvoerders

Pensioenfondsen vallen op basis van de Pensioenwet onder toezicht van de Nederlandsche Bank. Er wordt op gelet dat zij zorgvuldig met uw pensioengelden omgaan en dat zij goed bestuurd worden.



Guldens, andere oude Europese valuta en eurobiljetten

Guldens inwisselen

Sommige guldenbiljetten kunt u nog inwisselen bij de Nederlandsche Bank (DNB) tot en met 31 december 2031. Guldenmunten (als dubbeltjes, kwartjes en guldens) zijn niet meer in te wisselen.

Bij de omwisseling geldt de officiële vaste koers:

1 euro = 2,20371 gulden. Een biljet van tien gulden is dus ongeveer EUR 4,50 waard. Voor het inwisselen worden door DNB geen kosten in rekening gebracht.

Niet alle oude guldenbiljetten zijn nog in te wisselen. Op www.dnb.nl staat het 'Overzicht in te wisselen biljetten' waarin u kunt terugvinden welke biljetten u kunt inwisselen voor euro's.

U kunt guldenbiljetten per post opsturen of langs brengen bij de Nederlandsche Bank te Amsterdam. Daarvoor heeft u een geldig legitimatiebewijs en het formulier 'Aanvraag voor omwisselen bankbiljetten' nodig. Het formulier staat op www.dnb.nl.

Guldenbiljetten worden **niet** ingewisseld wanneer:

- de biljetten ná 27 januari 2002 zijn verkregen als betaling voor beroeps- of bedrijfsmatige activiteiten
- de biljetten ná 27 januari 2002 zijn verkregen als betaling voor geleverde goederen of diensten
- de biljetten verkregen zijn uit een handeling die strafbaar is volgens de Nederlandse wet.

Oude valuta's uit eurolanden

Oude valuta's uit andere eurolanden kunt u niet inwisselen bij DNB. Soms is het mogelijk om oude valuta's uit eurolanden in te wisselen bij de centrale bank van het betreffende land. Op www.dnb.nl staat een overzicht van alle centrale banken van de eurolanden.

Echte en valse bankbiljetten

De echtheid van een eurobankbiljet kunt u controleren door het biljet goed te bekijken, te kantelen en te voelen. Het is belangrijk de biljetten op meerdere echtheidskenmerken te controleren. Echtheidskenmerken zijn bijvoorbeeld: het watermerk, de veiligheidsdraad, het doorzichtcijfer en het hologram.

Meer weten over de echtheidskenmerken?

Met het computerprogramma 'Echt of vals?' maakt u kennis met de echtheidskenmerken van de eurobankbiljetten. Dit programma staat op www.dnb.nl en is als cd te bestellen per e-mail. Ook kunt u de voorlichtingsfolder 'Kijken, kantelen en voelen' over de echtheidskenmerken bestellen of downloaden.

Wat te doen met een vals biljet?

Een vals biljet uitgeven is strafbaar. Vermoedt u een vals biljet in handen te hebben? U heeft dan drie mogelijkheden.



- Als u iets kunt vertellen over de herkomst van het biljet, bijvoorbeeld van wie of waar u het heeft gekregen, ga er dan mee naar de **politie**. U ontvangt een bewijs van afgifte. Stelt de politie vast dat het echt is (eventueel na onderzoek), dan krijgt u uw biljet of de tegenwaarde terug.
- U kunt met een vals biljet ook naar **uw bank** gaan. U ontvangt een bewijs van afgifte. Stelt uw bank vast dat het biljet echt is (eventueel na onderzoek), dan krijgt u uw biljet of de tegenwaarde terug.
- U kunt het biljet ook langs brengen of per post naar **de Nederlandsche Bank** sturen samen met het formulier ‘Inzending verdachte eurobankbiljetten’. Stelt DNB vast dat het biljet echt is, dan krijgt u de tegenwaarde op uw giro- of bankrekening gestort. Het formulier kunt u downloaden van onze website of aanvragen bij onze Informatiedesk.

Beschadigde eurobankbiljetten

Heeft u een beschadigd biljet? Als meer dan de helft van het oorspronkelijke biljet over is, dan krijgt u de waarde vergoed van de Nederlandsche Bank. Biljetten waarvan nog maar 50% of minder over is, worden niet vergoed, tenzij het ontbrekende deel aantoonbaar vernietigd is. De tegenwaarde van de beschadigde biljetten wordt op uw bank- of girorekening gestort.

Beschadigde biljetten kunt u opsturen of langs brengen. U heeft hiervoor het formulier ‘Aanvraag voor vervanging van beschadigde eurobankbiljetten’ en een geldig legitimatiebewijs nodig. Als u het biljet opstuurt moet u een kopie van uw legitimatiebewijs bijvoegen. Het formulier en een routebeschrijving naar ons kantoor staan op www.dnb.nl.

DNB en eurobankbiljetten

De Nederlandsche Bank (DNB) is verantwoordelijk voor het uitgeven van eurobankbiljetten in Nederland. Het slaan of in omloop brengen van de euromunten is géén taak van DNB, maar valt onder de verantwoordelijkheid van het Ministerie van Financiën. DNB zorgt voor de uitgifte van nieuwe biljetten en controleert dagelijks miljoenen bankbiljetten op echtheid en kwaliteit. Schone en gave biljetten worden opnieuw in omloop gebracht; kapotte en vuile biljetten gaan in de versnipperaar en worden vervangen door nieuwe.



Geld opnemen, overboeken en betalen in de Europese Unie (EU)

Zonder extra kosten kunt u met uw Nederlandse bankpas in veel Europese landen betalen in euro's en eurobankbiljetten opnemen bij geldautomaten. Volgens Europese wetgeving moeten Europese banken voor deze eurotransacties een gelijk tarief hanteren in eigen land en de andere EU-lidstaten. Aangezien Nederlandse banken u hiervoor geen kosten in rekening brengen in Nederland, doen ze dat evenmin voor uw geldopnames en betalingen in euro's in een ander land van de EU.

Euro's opnemen met de creditcard is echter niet gratis. Hiervoor rekent uw bank u precies hetzelfde tarief in Nederland als in de andere EU-lidstaten.

Aan geldopnames en betalingen in andere valuta's dan de euro zijn kosten verbonden. Dus als u bijvoorbeeld met uw bankpas ponden opneemt bij een geldautomaat in Groot-Brittannië brengt uw bank u hiervoor kosten in rekening.

Overboekingen naar een ander EU-land

Als u geld overboekt naar een ander EU-land, brengt uw bank u hiervoor geen kosten in rekening, mits:

- het gaat om een overboeking in euro's
- het bedrag niet meer is dan EUR 50.000
- het internationale bankrekeningnummer (IBAN) van de begunstigde en de bankidentificatiecode (BIC) van de bank van de begunstigde zijn vermeld

- de overboeking ten gunste is van een rekeninghouder in een EU-land

- de gekozen betalingsconditie '*shared*' is

Nederlandse banken rekenen geen tarief voor binnenlandse overboekingen en doen dat conform de Europese wetgeving evenmin voor Europese overboekingen die aan deze voorwaarden voldoen. Is er **niet** aan al deze voorwaarden voldaan, dan brengt uw bank u wel kosten in rekening.

Voor spoedbetalingen moet u altijd kosten betalen.

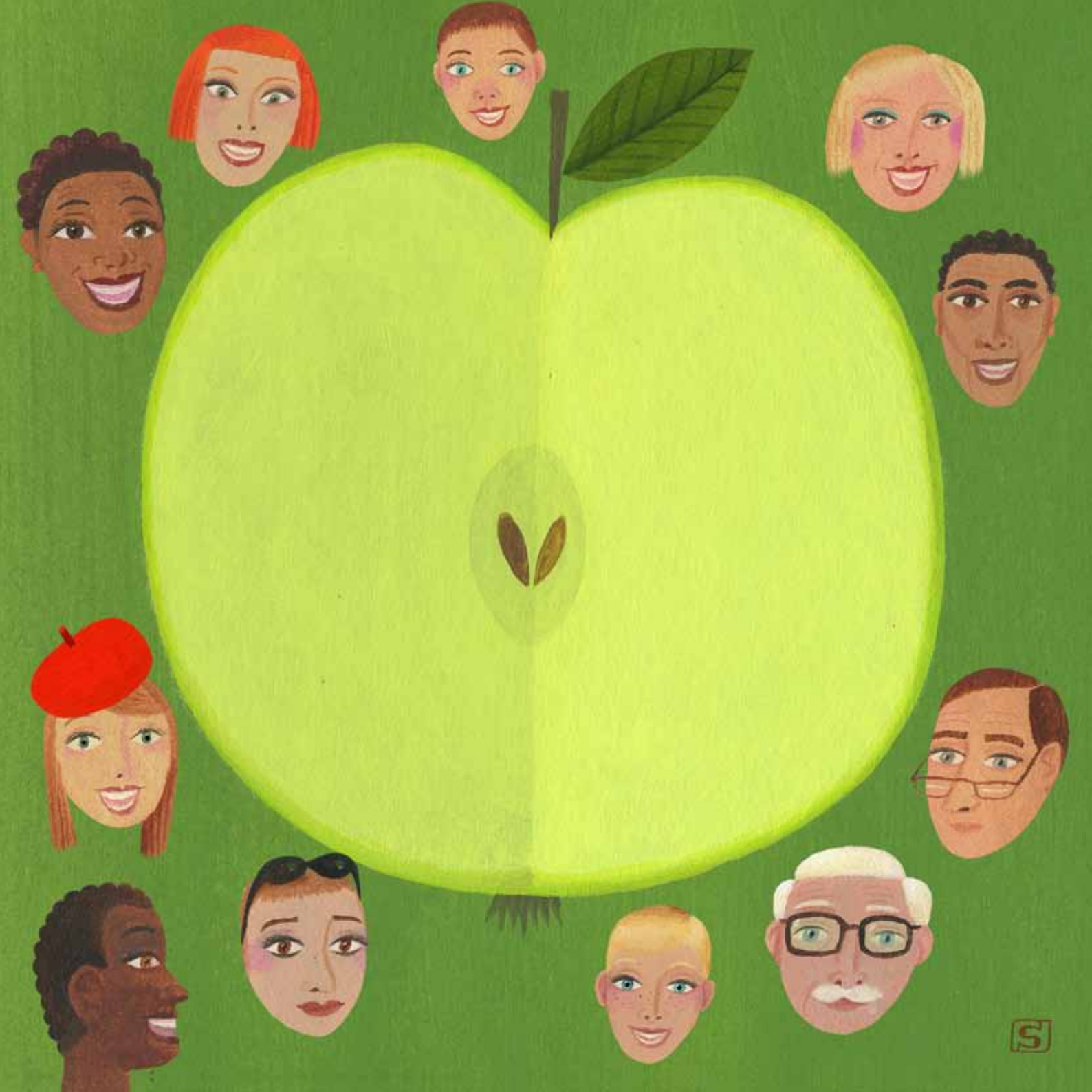
Nederlandse banken hanteren een tarief voor binnenlandse spoedbetalingen en brengen hun klanten hetzelfde bedrag in rekening voor spoedbetalingen in euro's naar een ander EU-land.

Voor vragen over de tarieven van een overboeking kunt u contact opnemen met uw bank.

DNB en betalen

DNB ziet toe op een veilig en betrouwbaar betalingsverkeer. Het toezicht is belangrijk voor het publiek.

Immers, betaalsystemen die niet goed werken of waarmee fraude mogelijk is, kunnen de financiële stabiliteit ondermijnen. Ook onderzoekt DNB de kwaliteit, veiligheid, betrouwbaarheid en efficiency van nieuwe betaalproducten, zoals betalen per mobiel.



Heeft u een klacht?

DNB is geen klachteninstituut. Als er een klacht binnen komt, gaat DNB niet tussen de betrokken instelling en haar klanten staan. DNB is noch bemiddelaar noch scheidsrechter bij geschillen. Er zijn in Nederland echter verschillende mogelijkheden om individuele klachten te beslechten.

Een klacht indienen

De meeste banken, pensioenfondsen en verzekeraars kennen een klachtenprocedure. In dat geval onderneemt u de stappen die daarin beschreven staan. De procedure is vaak terug te vinden in de product- of polisvoorwaarden, het pensioenreglement of de financiële bijsluiter. Als er geen klachtenprocedure bestaat, kunt u uw klacht het beste schriftelijk voorleggen aan de betreffende instelling. Een klacht over een bijkantoor of filiaal van een instelling legt u in eerste instantie daar voor. Mocht u er met het betreffende bijkantoor of filiaal niet uitkomen, dan kunt u uw klacht alsnog voorleggen aan het hoofdkantoor. Vergeet niet om kopieën te maken van al uw brieven.

Een klacht over de behandeling van een klacht

De meeste klachten worden naar tevredenheid afgehandeld. Maar als u na afloop van de klachtenprocedure ontevreden bent over het resultaat, dan kunt u vervolgens uw klacht voorleggen aan een geschillencommissie of in het uiterste geval aan de rechter. Geschil-

lencommissies zijn onafhankelijke en onpartijdige instellingen. Zij hebben als voordeel dat zij eenvoudige procedures kennen, nauwelijks kosten in rekening brengen en relatief snel tot een uitspraak komen.

In sommige gevallen zijn uitspraken van geschillencommissies bindend en kunt u uw klacht daarna niet meer voorleggen aan de rechter.

Geschillencommissies bemiddelen overigens alleen bij consumentenzaken. Bedrijven kunnen hun klachten alleen aan de rechter voorleggen.

DNB doet wat met uw klacht

DNB is geen klachteninstituut en bemiddelt dan ook niet tussen de instelling en de klager. De mate waarin klanten klagen over een instelling en de aard van de klachten zijn voor DNB een belangrijke aanwijzing voor de wijze waarop een financiële instelling haar bedrijf in Nederland uitoefent. Bovendien kan de inhoud van klachten voor DNB een reden zijn voor het stellen van regels en voorschriften voor de bedrijfsvoering.

Het toezicht op financiële instellingen zoals banken, verzekeraars, pensioenfondsen en trustkantoren, dat door DNB wordt uitgevoerd, draagt bij aan de bescherming van de belangen van rekeninghouders en de stabiliteit van het financiële stelsel. Dit kan onder meer bereikt worden als elke individuele financiële instelling in Nederland een verantwoorde bedrijfsvoering heeft.



Adressen voor vragen en klachten over financiële instellingen en praktijken

Vragen over de euro, betalingen, banken, verzekeraars en pensioenfondsen:

De Nederlandsche Bank
Postbus 98
1000 AB Amsterdam
Tel. 0800 020 10 68 (gratis)
E-mail info@dnb.nl
www.dnb.nl

Vragen of klachten over sparen, lenen, beleggen of verzekeren

Autoriteit Financiële Markten
Postbus 11723
1001 GS Amsterdam
Tel. 0900 540 0 540 (EUR 0,05 per gesprek)
E-mail info@afm.nl
www.afm.nl

Klachten over financiële dienstverlening (exclusief pensioenfondsen)

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Tel. 0900-KLACHT ofwel 0900 355 22 48
www.kifid.nl

Klachten over pensioenfondsen

Ombudsman pensioenen
Postbus 93560
2509 AN Den Haag
Tel. 070 - 33 38 965
www.ombudsmanpensioenen.nl

Klachten over buitenlandse financiële instellingen

St. Consument Informatie Punt voor grensoverschrijdende geschillen
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Tel. 070 - 31 56 333
E-mail info@consumenteninformatiepunt.nl

Disclaimer

Aan de inhoud van deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend.

© De Nederlandsche Bank, 2009

Colofon

Deze brochure is een uitgave van de Nederlandsche Bank.
Afdeling Communicatie
Illustraties: Tom Schamp

© September 2009, de Nederlandsche Bank

Niets uit deze uitgave mag worden overgenomen zonder
voorafgaande en schriftelijke toestemming van de
Nederlandsche Bank.

Westeinde 1
1017 ZN Amsterdam
Telefoon (020) 357 66 77

Website: www.dnb.nl
E-mail: info@dnb.nl
Infodesk: 0800 - 020 10 68 (gratis)



