

## DIENSTENWIJZER

Juli 2011

In deze Dienstenwijzer maken wij u wegwijs bij REAAL Bancaire Diensten. Hier vindt u onze algemene gegevens, de aard van onze dienstverlening, kosten die bij u in rekening gebracht kunnen worden en de klachtenprocedure.

### WIE IS REAAL BANCAIRE DIENSTEN?

REAAL Bancaire Diensten is een handelsnaam van RegioBank N.V. gevestigd te Utrecht. RegioBank N.V. is bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) te Amsterdam onder andere geregistreerd in hoedanigheid van aanbieder onder nummer 12000031 en is als effecteninstelling bevoegd effectendiensten te verrichten en/of uit te voeren. Het depositogarantiestelsel en het beleggerscompensatiestelsel zijn van toepassing op tegoeden van klanten bij REAAL Bancaire Diensten. Deze stelsels zorgen ervoor dat klanten spaar- en/of beleggingstegoeden terugkrijgen tot een bepaald maximum wanneer een financiële dienstverlener failliet gaat.

### SOORT DIENSTVERLENING

Als u een betaal-, spaar- of leenproduct via uw tussenpersoon bij REAAL Bancaire Diensten koopt, treedt REAAL Bancaire Diensten op in de hoedanigheid van aanbieder en niet als adviseur.

### BEREIKBAARHEID

Wij zijn op werkdagen telefonisch te bereiken van 08.00 tot 17.30 uur op telefoonnummer 072 - 548 65 00. U kunt ook een e-mail sturen naar [bancaire.diensten@reaal.nl](mailto:bancaire.diensten@reaal.nl).

Via internet zijn wij bereikbaar via [www.reaal.nl](http://www.reaal.nl).

### BEDENKTIJD

Na aankoop van een product van REAAL Bancaire Diensten via internet kan de overeenkomst binnen veertien kalenderdagen ongedaan worden gemaakt. Deze veertien kalenderdagen gaan in vanaf het moment dat u de overeenkomst bent aangegaan, dat wil zeggen het moment dat u de stukken ter bevestiging van de overeenkomst hebt ontvangen.

Wij kunnen hiervoor administratiekosten in rekening brengen. U kunt de overeenkomst ongedaan maken door, binnen de hiervoor genoemde termijn, een brief of een email te sturen aan REAAL Bancaire Diensten.

### Een brief stuurt u naar

REAAL Bancaire Diensten  
Postbus 274  
1800 BH in Alkmaar

### Een e-mail stuurt u naar

[Bancaire.diensten@reaal.nl](mailto:Bancaire.diensten@reaal.nl).

### TARIEVEN

- Gebruik MijnRekening (internetbankieren) Gratis
- Fiscaal jaaroverzicht Gratis
- Opvragen rekeningoverzicht (niet ouder dan 12 maanden) Gratis
- Spoedopname € 4,50

### HEBT U EEN KLACHT?

- Neem contact op met een medewerker van REAAL Bancaire Diensten via telefoonnummer 072 - 548 65 00 of mail naar [bancaire.diensten@reaal.nl](mailto:bancaire.diensten@reaal.nl).  
Als u niet tevreden bent met het antwoord, leg dan uw klacht schriftelijk voor aan REAAL Bancaire Diensten, Postbus 274, 1800 BH Alkmaar.
- Bel uw tussenpersoon via wie u het REAAL Bancaire Diensten product heeft gekocht.
- Bent u ontevreden over de manier waarop REAAL Bancaire Diensten met uw klacht is omgegaan, neem dan contact op met onderstaande onafhankelijke geschillencommissie: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)  
0900 - 355 22 48  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

### ALGEMENE GEGEVENS

**Bezoekadres**  
Wognumsebuurt 10  
1817 BH Alkmaar

**Vestigingsadres**  
Croeselaan 1  
3521 BJ Utrecht

**Postadres**  
Postbus 274  
1800 BH Alkmaar

Telefoon 072 - 548 65 00  
Fax 072 - 548 65 05  
E-mail [bancaire.diensten@reaal.nl](mailto:bancaire.diensten@reaal.nl)