

BasisPakket
BetaalPakket
RoyaalPakket
Zo werkt het

BasisPakket, BetaalPakket en RoyaalPakket

In deze pakketten zijn verschillende praktische betaalproducten en diensten gebundeld. Alle pakketten hebben een Betaalrekening en een Betaalpas.

Daarnaast kunt u bankieren via internet en telefoon. In het BetaalPakket en het RoyaalPakket zitten bovendien een creditcard voor u en uw partner en verschillende handige diensten. Sommige producten en diensten uit uw pakket ontvangt u direct, andere kunt u apart aanvragen.

ING Bank N.V. (hierna: de ING) is een van de grootste aanbieders van financiële diensten en producten in Nederland. Klanten kunnen bij de ING terecht voor financiële producten op het gebied van betalen, sparen, lenen, hypotheek en beleggen. Daarnaast bemiddelt de ING in verzekeringen en pensioenen.

Deze brochure is geldig vanaf 1 juli 2011. De informatie uit deze brochure kan wijzigen. Dit geldt ook voor tarieven en rentepercentages. Kijk voor actuele informatie op ING.nl of bel 0900 0933 (10 cent per minuut).

De ING is statutair gevestigd aan Bijlmerplein 888, 1102 MG in Amsterdam, handelsregister nr. 33031431 in Amsterdam. De ING is geregistreerd bij de Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) in het Register Kredietinstellingen en Financiële Instellingen. Ook staat de ING onder het toezicht van de Nederlandse Mededingingsautoriteit. Neem voor informatie over het toezicht op de ING contact op met DNB (www.dnb.nl), de AFM (www.afm.nl) of de Nma (www.nmanet.nl).

De communicatie tussen u en de ING is in het Nederlands, behalve als we schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Inhoudsopgave

In elk pakket

Betaalrekening 4

De rekening waarmee u al uw bankzaken regelt.

Betaalpas 5

Wereldwijd geld opnemen en betalen. Ook bij geld- en betaalautomaten van andere banken.

Mijn ING 7

Internetbankieren waar en wanneer u wilt.

Saldolijn 9

Telefonisch uw bankzaken checken of zelf regelen.

Extra in het Betaal- en RoyaalPakket

Een creditcard 11

Creditcard bij een BetaalPakket, Platinumcard bij een RoyaalPakket. Plus een extra creditcard, voor bijvoorbeeld uw partner.

Registratiediensten 12

Registratie van uw passen en waardevolle documenten en herinneringsservice.

En verder 13

Overschrijvingskaarten en tweewekelijkse Afschriften.

Alleen in het RoyaalPakket

Tweede Betaalpas en meer 14

Een Betaalpas voor de mederekeninghouder, Sleutelretour-service, 10% korting op de Doorlopende ING Reisverzekering, Emergency Cash, Vergoedingsregeling eigen risico.

Veelgestelde vragen 15

Belangrijke telefoonnummers 17

In elk pakket

Betaalrekening

Zo werkt het

Geld op uw Betaalrekening zetten

Dit kunt u op verschillende manieren regelen:

- Met uw Betaalpas kunt u op een ING-kantoor of postkantoor geld storten op uw eigen Betaalrekening.
- U maakt geld over van een andere rekening naar uw Betaalrekening.
- Iemand anders maakt geld over naar uw Betaalrekening.

Geld van uw Betaalrekening halen

Dit kan op verschillende manieren:

- U neemt contant geld op. Met uw Betaalpas uit de geldautomaat of op een ING-kantoor of postkantoor.
- U betaalt met uw Betaalpas bij een betaalautomaat, bijvoorbeeld in een winkel. Het geld wordt van uw Betaalrekening afgeschreven.
- U maakt geld over naar een andere rekening. Dat kunt u doen via Mijn ING, de Saldolijn of met een overschrijvingskaart.

Afschriften

Via Mijn ING heeft u altijd een actueel overzicht van uw bij- en afschrijvingen. Als u geen gebruik maakt van Mijn ING ontvangt u elke maand een Afschrift. Tenzij er geen geld is bij- of afgeschreven.

Hoe kunt u...?

Zien hoeveel geld er op uw Betaalrekening staat

Op Mijn ING kunt u uw saldo en bij- en afschrijvingen bekijken. Ook kunt u de Saldolijn bellen of met uw Betaalpas uw saldo checken bij geldautomaten van de ING. Via Mijn ING kunt u ook SaldoSMS instellen. Met SaldoSMS kunt u de actuele saldo-informatie van uw Betaalrekening op uw mobiele telefoon ontvangen. Bovendien kunt u instellen dat u een sms'je krijgt bij belangrijke bij- en afschrijvingen op uw Betaalrekening. Kijk voor actuele tarieven op ING.nl.

De tenaamstelling van uw Betaalrekening wijzigen

Dat kan met het formulier 'De tenaamstelling van uw Betaalrekening wijzigen'. Dit kunt u aanvragen via ING.nl, op een ING-kantoor of een postkantoor of bel 0900 0933 (10 cent per minuut).

Tip: Internetbankieren via Mijn ING

Geld overmaken gaat sneller als u het regelt via Mijn ING.

Tip

Maakt u gebruik van Mijn ING, maar wilt u toch afschriften ontvangen? Dan kunt u dit via Mijn ING aanvragen.

Betaalpas

Zo werkt het

Geld opnemen in Nederland

U kunt geld opnemen met uw Betaalpas bij een geldautomaat of op een ING-kantoor of postkantoor.

- Bij de geldautomaten van de ING kunt u dagelijks tot en met € 1.000 opnemen met uw Betaalpas.
- Bij geldautomaten van andere banken kunt u één keer per dag tot en met € 250 opnemen.
- Op een ING-kantoor of postkantoor kunt u zonder bestelling maximaal € 12.000 opnemen. Bij kleinere kantoren en postkantoren in winkel tot en met € 1.500. Neemt u meer dan € 1.000 op, dan moet u zich laten identificeren met een geldig identiteitsbewijs.

Wilt u meer dan € 12.000 opnemen? Bel dan op werkdagen vóór 14.00 uur 0900 0933 (10 cent per minuut). U kunt na drie werkdagen het bedrag ophalen op een ING-kantoor. Aan het opnemen van grote bedragen zijn kosten en limieten verbonden. Zie voor meer informatie ING.nl.

Van strip naar chip

Uw Betaalpas is voorzien van een nieuw soort chip. In binnen- en buitenland zult u steeds vaker gaan pinnen met de chip, in plaats van met de magneetstrip. Als u met de chip gaat pinnen, steekt u de Betaalpas in de betaalautomaat, net zoals u dat met de Chipknip doet. Vervolgens toetst u uw pincode in. Zie voor meer informatie ING.nl

Betalen in Nederland

U kunt met uw Betaalpas dagelijks tot en met € 2.500 betalen bij alle betaalautomaten met een PIN logo of Maestro logo.



U kunt ook betalen met de Chipknip die op uw Betaalpas zit. De Chipknip is bedoeld om snel – zonder pincode – kleinere bedragen te betalen.

- Betalen met de Chipknip kan bij elke betaalautomaat met het Chipknip-logo.
- Betalen met de Chipknip kan tot het bedrag dat op uw Chipknip staat.



Geld opnemen in het buitenland

In het buitenland kunt u geld opnemen met uw Betaalpas bij geldautomaten met het Maestro- en/of Cirrus-logo. Op ING.nl staat het maximale bedrag dat u per dag kunt opnemen.



Houd uw pincode voor uzelf

Uw pincode is uw persoonlijke code. Geef deze code nooit door aan anderen.

Tip: Creditcard mee

Neem naar het buitenland ook uw creditcard mee. Soms kunt u alleen met een creditcard betalen. U herkent deze plaatsen aan het MasterCard-logo.



- Bij geld opnemen buiten de Eurolanden betaalt u met een Betaal- en RoyaalPakket geen vaste opnamekosten van € 2. Met een BasisPakket betaalt u deze kosten wel.

Betalen in het buitenland

- Betalen in het buitenland met uw Betaalpas – bijvoorbeeld in winkels – kan bij alle betaalautomaten met een Maestro-logo. Op ING.nl staat het maximale bedrag dat u per dag kunt betalen.
- Een winkelier of een aanbieder van een buitenlandse betaalautomaat rekent soms extra kosten voor uw betaling. U moet hierover van tevoren worden geïnformeerd, zodat u de mogelijkheid heeft uw transactie te stoppen.

Hoe kunt u...?

Uw Betaalpas laten blokkeren bij diefstal of verlies

- Heeft u uw Betaalpas niet laten registreren?
Bel direct 058 212 60 00 om uw pas te laten blokkeren. U kunt dan meteen een nieuwe Betaalpas aanvragen. U ontvangt binnen vijf werkdagen een nieuwe Betaalpas van de ING thuis.
- Heeft u uw Betaalpas laten registreren?
Bel direct 058 244 99 57. Uw passen die geregistreerd staan bij de Betaalpasregistratie van de ING worden dan direct geblokkeerd. U ontvangt binnen vijf werkdagen een nieuwe Betaalpas van de ING thuis.

Een nieuwe Betaalpas aanvragen

Als uw Betaalpas is gestolen of u bent uw Betaalpas kwijt, laat deze dan eerst blokkeren. Bel hiervoor 058 212 60 00. Wilt u een nieuwe Betaalpas aanvragen? Ga dan naar ING.nl of bel 0900 0933 (10 cent per minuut). U ontvangt de Betaalpas binnen vijf werkdagen thuis. Wilt u uw huidige Betaalpas vervangen door een Mijn Betaalpas? Ga dan naar ING.nl en ontwerp uw eigen pas. U ontvangt de Mijn Betaalpas binnen zes werkdagen thuis.

Een tweede Betaalpas aanvragen

Een Betaalpas voor de mederekeninghouder kunt u aanvragen via ING.nl, bij een ING-kantoor of postkantoor of bel 0900 0933 (10 cent per minuut). Een tweede Betaalpas is onderdeel van een RoyaalPakket. Heeft u een Betaal- of BasisPakket? Dan betaalt u voor elke extra Betaalpas. Kijk op ING.nl voor de actuele tarieven.

Uw Chipknip opladen

Wilt u uw Chipknip gebruiken, dan moet u uw Chipknip eerst opladen. U zet dan geld van uw Betaalrekening op uw Chipknip.

- Uw Chipknip opladen kan bij een Chipknip Oplaadpunt. Die vindt u vaak naast een geldautomaat.
- Voor het opladen toetst u uw pincode in.
- Het geld dat u op uw Chipknip zet, wordt automatisch van uw Betaalrekening afgeschreven.

Pincode kwijt?

Ga dan naar ING.nl om een nieuwe pincode aan te vragen. U kunt ook naar een ING-kantoor of postkantoor gaan of bel 0900 0933 (10 cent per minuut).

Tip

U kunt het geld van uw Chipknip weer terug op uw Betaalrekening zetten. Dat regelt u bij een Chipknip Oplaadpunt.

Zo werkt het

Aanvragen Mijn ING

Ga naar ING.nl en vraag daar Mijn ING aan. Houd uw Betaalpas en uw mobiele telefoonnummer bij de hand. Binnen vijf werkdagen ontvangt u uw gebruikersnaam en een brief waarin staat op welk ING-kantoor of postkantoor u uw wachtwoord voor Mijn ING kunt ophalen.

Inloggen Mijn ING

Ga via ING.nl naar Mijn ING. Dat kan 7 dagen per week, 24 uur per dag. Vul uw gebruikersnaam en wachtwoord in. Het wachtwoord gebruikt u maar een keer en moet u direct wijzigen in een zelfgekozen wachtwoord. Uw gebruikersnaam kunt u later eenvoudig wijzigen via Instellingen in Mijn ING.

Regel nu uw geldzaken via Mijn ING

- Altijd en overal inzicht in uw saldo.
- Direct betalen, sparen en beleggen.
- Periodieke betalingen en SaldoSMS instellen.
- Gemakkelijk acceptgiro's betalen.
- Eenvoudig uw bij- en afschrijvingen bekijken en afdrukken.

Digitale nota: rekeningen ontvangen en betalen via Mijn ING

Een groeiend aantal bedrijven biedt u de mogelijkheid uw rekeningen direct via Mijn ING te ontvangen en niet meer via de post. U hoeft zo geen acceptgiro's meer over te tikken en u heeft online een compleet overzicht. Bovendien blijven uw nota's 16 maanden bewaard. Bekijk voor meer informatie de demo op ING.nl en meld u aan voor Digitale nota's via Mijn ING.

ING Buddy: eenvoudig (saldo-)informatie opvragen

Mijn ING biedt u ook ING Buddy, een snelle en makkelijke manier om informatie over uw Betaalrekening op te vragen via Windows Live (MSN) Messenger. Bijvoorbeeld over uw saldo of uw laatste bij- en afschrijvingen. Activeer ING Buddy via Mijn ING.

Hoe kunt u...?

Via Mijn ING betalen vanuit het buitenland

Net als in Nederland kunt u inloggen met uw gebruikersnaam en wachtwoord. Wilt u geld overmaken, dan heeft u voor de ontvangst van de TAN-code wel uw mobiele telefoon nodig.

Online betalen met iDEAL

Via Mijn ING kunt u uw internetaankopen direct online betalen. Dit kan met iDEAL, de veilige, vertrouwde en makkelijke manier voor betalen op internet. Zodra u kunt betalen met Mijn ING, kunt u direct gebruikmaken van iDEAL. U hoeft zich niet apart aan te melden.



Veelgestelde vragen

Wat moet ik doen als ik mijn gebruikersnaam of wachtwoord kwijt ben?

Vraag een nieuwe aan via ING.nl. U ontvangt binnen vijf werkdagen uw gebruikersnaam en een brief waarin staat op welk ING-kantoor of postkantoor u uw nieuwe wachtwoord kunt afhalen.

Hoe bevestig ik een betaling via Mijn ING?

Elke keer als u geld overmaakt via Mijn ING, heeft u een TAN-code (Transactie Acceptatie Nummer) nodig. Dit is een code waarmee u uw betaling bevestigt.

Elke keer als u betaalt, ontvangt u een gratis sms met een nieuwe TAN-code en het (totaal)bedrag van uw betaling op uw mobiele telefoon. Met die TAN-code kunt u uw betaling verzenden. U kunt elke TAN-code maar een keer gebruiken.

Hoe snel wordt mijn opdracht verwerkt?

Een betaling naar een andere Betaalrekening bij de ING wordt direct verwerkt in uw saldo. De ontvanger kan direct over het geld beschikken. Maakt u voor 12.00 uur geld over naar een rekening bij een andere bank dan de ING? Dan wordt het geld dezelfde werkdag bijgeschreven. De ontvangende bank moet dan wel de overboeking dezelfde dag verwerken.

Hoe kan ik veilig internetbankieren?

Op ING.nl staat wat u zelf kunt doen aan veilig internetbankieren.

Saldolijn

Zo werkt het

Aanvragen Saldolijn

Om de Saldolijn te kunnen gebruiken, heeft u een toegangscode nodig. Bel voor het aanvragen de Saldolijn 0900 0533 (10 cent per minuut). U ontvangt binnen twee weken een brief met daarin uw voorlopige toegangscode.

Bel de Saldolijn

Op 0900 0533 (10 cent per minuut). Dat kan 7 dagen per week, 24 uur per dag. Toets uw voorlopige toegangscode in die u per brief van ons heeft ontvangen. Deze code gebruikt u maar een keer.

Regel uw geldzaken via de Saldolijn

- Uw saldo en bij- en afschrijvingen van uw Betaalrekening beluisteren.
- Het saldo van spaarrekeningen en de waarde van uw beleggingsfondsen checken.
- Geld overschrijven tussen uw spaarrekeningen en uw Betaalrekening.
- Geld opnemen van uw lening.
- Geld overmaken naar een andere Betaal- of bankrekening. Hiervoor heeft u de Betaalfunctie van de Saldolijn nodig.

Hoe kunt u...?

Betalen via de Saldolijn

Wilt u geld overmaken naar een andere Betaal- of bankrekening (tot € 700 per dag)? Dan heeft u de Betaalfunctie nodig. Bel hiervoor de Saldolijn of ga naar ING.nl.

Bij transacties via de Saldolijn voert u altijd de eerste drie cijfers in van het pasnummer van uw Betaalpas. Dit is een extra controlemaatregel.

De Betaalfunctie van de Saldolijn blokkeren

De mogelijkheid om betalingen te doen via de Saldolijn, kunt u blokkeren via de Saldolijn 0900 0533 (10 cent per minuut).

Een nieuwe toegangscode aanvragen

Die vraagt u aan via de Saldolijn. U ontvangt binnen twee weken een brief met daarin uw voorlopige toegangscode. Zodra u een nieuwe code heeft aangevraagd, werkt de oude niet meer.

De Saldolijn opzeggen

Dat kan alleen schriftelijk. Stuur uw brief naar ING Bank N.V., Antwoordnummer 40550, 8900 SR Leeuwarden.

Veelgestelde vragen

Hoe snel wordt mijn opdracht verwerkt?

Een betaling naar een andere Betaalrekening bij de ING wordt direct verwerkt in uw saldo. De ontvanger kan direct over het geld beschikken. Maakt u voor 12.00 uur geld over naar een rekening bij een andere bank dan de ING? Dan wordt het geld dezelfde werkdag bijgeschreven. De ontvangende bank moet dan wel de overboeking dezelfde dag verwerken.

Hoe zorg ik zelf voor veilig bankieren met de Saldolijn?

- Als u de Saldolijn voor het eerst belt, wijzig dan direct de door ons gestuurde voorlopige toegangscode in een zelfbedachte code.
- Kies een code die voor anderen niet te raden is. Kies dus niet een code als 12345, 22222 of een code die is gebaseerd op bijvoorbeeld uw geboortedatum, postcode, huis- of telefoonnummer. De veiligste code bestaat uit willekeurige cijfers.
- Ga zorgvuldig om met uw toegangscode voor de Saldolijn en houd deze voor u zelf. Geef de code dus ook niet aan familieleden en huisgenoten.

Vermoedt u dat iemand anders uw code gebruikt?

Bel dan direct 058 212 60 00.

Extra in het Betaal- en RoyaalPakket

Een creditcard

Zo werkt het

Creditcard en Platinumcard

In het BetaalPakket zit een Creditcard en in het RoyaalPakket een Platinumcard.

- Wereldwijd geld opnemen en betalen met een Creditcard tot € 10.000 per maand en met een Platinumcard tot € 15.000 per maand.
- Extra Creditcard of Platinumcard aanvragen, bijvoorbeeld voor uw partner.
- In één keer betalen of gespreid betalen.
- Vrijwel al uw aankopen met de Creditcard zijn 180 dagen verzekerd. Lees de voorwaarden op ING.nl.

Extra bij een Platinumcard

- Vrijwel al uw aankopen met de Platinumcard zijn 1 jaar verzekerd.
- Verzekerd bij bagage- en vluchtvertraging.
- TravelCare: hulpverlening bij noodsituaties in het buitenland. Lees de voorwaarden op ING.nl.

Hoe kunt u....?

Een Creditcard of Platinumcard aanvragen

Dit regelt u via ING.nl of op een ING-kantoor of postkantoor. Voor het bepalen van uw maximale bestedingslimiet, bekijken we uw financiële situatie. We toetsen ook bij het Bureau Krediet Registratie in Tiel.

Mijn ING

Via Mijn ING bekijkt u online direct uw actuele betalingen en de bestedingsruimte van uw Creditcard of Platinumcard.

Registratiediensten

Zo werkt het

Betaalpassen en creditcards registreren

Met de betaalpasregistratie kunt u al uw geregistreerde betaalpassen en creditcards bij verlies of diefstal met één telefoontje blokkeren. Zowel die van de ING als van andere banken. Naast de registratie van uw eigen passen kunt u ook de passen van maximaal vier gezinsleden of huisgenoten laten registreren. De passen moeten wel in Nederland zijn uitgegeven. Voor passen die horen bij een Zakelijke Rekening is registratie niet mogelijk.

Gebruik voor het registreren van uw passen het formulier 'Registratiediensten aanvragen'. U ontvangt dan binnen twee weken van ons een bevestiging. Bel 058 244 99 57 om uw geregistreerde passen te blokkeren.

Waardevolle documenten laten registreren

Bijvoorbeeld uw paspoort, rijbewijs, verzekeringsdocumenten, aandelen of vergunningen. Bij verlies of vermissing belt u 0900 0933 (10 cent per minuut). Alle gegevens van de geregistreerde documenten die nodig zijn voor het aanvragen van nieuwe documenten worden dan naar u opgestuurd.

Gebruik voor de registratie het formulier 'Registratiediensten aanvragen'.

Herinneringsservice

Drie maanden vóóordat uw paspoort en/of rijbewijs verloopt, ontvangt u van ons een herinnering. U kunt maximaal vier documenten opgeven.

Deze service vraagt u aan met het formulier 'Registratiediensten aanvragen'. Dit formulier kunt u opvragen bij een ING-kantoor op postkantoor of via 0900 0933 (10 cent per minuut).

En verder

Overschrijvingskaarten en tweewekelijkse afschriften

Als u gebruik wilt maken van overschrijvingskaarten, dan kunt u deze bij het Betaal- en RoyaalPakket kosteloos aanvragen. Ontvangt u een Maandafschrift, maar wilt u liever een Tweewekelijks Afschrift ontvangen? Bel 0900 0933 (10 cent per minuut) om het te regelen.

Ook bij een BasisPakket

Heeft u een BasisPakket en wilt u gebruik maken van extra producten en diensten zoals overschrijvingskaarten, Tweewekelijkse Afschriften en Registratiediensten? Dan zijn daar kosten aan verbonden. Kijk voor de actuele tarieven op ING.nl.

Alleen in het RoyaalPakket

Tweede Betaalpas en meer

Tweede Betaalpas

Een tweede Betaalpas voor een mederekeninghouder is onderdeel van het RoyaalPakket. Die tweede Betaalpas moet u wel apart aanvragen. Dit regelt u via ING.nl, bij een ING-kantoor of postkantoor of bel 0900 0933 (10 cent per minuut).

Uw sleutels retour bij verlies

U hangt de sleutelhanger van de Sleutelretourservice aan uw sleutelbos, en laat het nummer van de sleutelhanger registreren bij de ING. Verliest u uw sleutels, dan kan de vinder ze in de brievenbus gooien. Uw sleutels worden naar de ING gestuurd. Wij sturen ze naar u op. Gebruik voor de registratie het formulier 'Registratiediensten aanvragen'.

Verzekering met 10% korting

U krijgt 10% korting op de Doorlopende Reisverzekering van de ING. De korting geldt voor de premie van de basisdekking, en ook voor de aanvullende werelddekking en wintersportdekking. Vraag de verzekering aan via ING.nl of 0900 0933 (10 cent per minuut).

Emergency Cash

Bent u in het buitenland en zit u zonder geld? Bij voldoende saldo op uw Betaalrekening kunt u via de ING gebruik maken van Emergency Cash van Western Union.

Door deze service van Western Union bent u in staat een bedrag tot € 2.000 te laten overmaken naar het land waar u bent. Aan deze service zijn transactiekosten verbonden, maar klanten met een RoyaalPakket hoeven geen transactiekosten te betalen.

Om gebruik te maken van deze service belt u +31 58 212 60 00 en geeft u het bedrag door dat u wilt laten overmaken. Nadat uw betaalopdracht is geaccepteerd, u akkoord bent gegaan met de voorwaarden van Western Union en akkoord hebt gegeven op uitvoering van de betaalopdracht, komt de service tot stand en kan deze worden afgewikkeld. U kunt het bedrag vervolgens opnemen bij een Western Union-kantoor in de buurt van uw verblijfplaats. Kijk voor meer informatie op www.westernunion.com.

Vergoeding eigen risico

Bent u een geregistreerde Betaalpas verloren of is deze gestolen? Dan vergoedt deze regeling uw eigen risico tot maximaal € 150 per geregistreerde Betaalpas (en maximaal € 1.500 per schademelding). Een voorwaarde hierbij is wel dat u direct na de ontdekking van verlies of diefstal uw betaalpassen blokkeert. Wilt u weten of u aanspraak kunt maken op de vergoedingsregeling eigen risico? Bel dan 026 355 59 37.

Veelgestelde vragen

Pakket

Hoe betaal ik mijn pakket?

Het pakkettarief wordt elk kwartaal van uw Betaalrekening afgeschreven. Kijk op ING.nl voor de actuele tarieven.

Hoe vraag ik producten aan die niet in mijn pakket zitten?

Wilt u andere of extra producten van de ING aanvragen, kijk dan op ING.nl hoe u dat kunt regelen.

Pakket omzetten

Hoe zet ik mijn pakket om naar een pakket met meer mogelijkheden?

Ga dan naar ING.nl of bel 0900 0933 (10 cent per minuut). U kunt uw pakket op ieder moment omzetten naar een pakket met meer mogelijkheden. Hierbij geldt een omzettermijn van een maand. De kwartaalkosten die u al heeft betaald voor uw huidige pakket, worden terugbetaald.

Hoe zet ik mijn pakket om naar een pakket met minder mogelijkheden?

U kunt uw pakket op ieder moment omzetten naar een pakket met minder mogelijkheden. Bel hiervoor naar 0900 0933 (10 cent per minuut). Er geldt een omzettermijn van een maand. De kwartaalkosten die u al heeft betaald voor uw huidige pakket, worden verrekend.

Creditcard

Wat gebeurt er met mijn creditcard als ik kies voor een ander pakket?

Heeft u een BetaalPakket met Creditcard, dan zetten wij deze om naar een Platinumcard als u kiest voor het RoyaalPakket. Wel kijkt ING opnieuw naar uw financiële situatie. Heeft u een BasisPakket met aanvullend een Creditcard, dan wordt deze onderdeel van uw BetaalPakket. Heeft u een BasisPakket met aanvullend een Platinumcard, dan wordt deze onderdeel van het RoyaalPakket. Kijk op ING.nl voor de actuele kaartbijdrage.

Opzeggen

Hoe kan ik mijn pakket opzeggen?

Dat kan met het formulier 'Rekening opzeggen'. Dit kunt u aanvragen bij een ING-kantoor of postkantoor of bel 0900 0933 (10 cent per minuut). Voor het opzeggen van uw pakket geldt een opzegtermijn van een maand.

Adres wijzigen

Hoe kan ik mijn gewijzigde adres doorgeven?

Een verhuizing moet u schriftelijk aan ons doorgeven. Een formulier om uw adres te wijzigen vraagt u aan via ING.nl of 0900 0933 (10 cent per minuut).

Overlijden

Wat moeten nabestaanden doen als ik overlijd?

Het overlijden moet zo snel mogelijk gemeld worden bij de ING. Een formulier om het overlijden te melden kan worden aangevraagd via ING.nl of 0900 0933 (10 cent per minuut).

Wordt mijn schuld kwijtgescholden als ik kom te overlijden?

Nee, het wordt niet kwijtgescholden. Het eventueel openstaande bedrag op uw creditcard wordt de eerstvolgende maand na het melden van overlijden in één keer afgeschreven van uw Betaalrekening.

BKR

Welke gegevens worden geregistreerd bij het BKR?

Het krediet op uw creditcard is een lening. Net als andere banken en geldverstrekkers moeten wij uw lening aanmelden bij het Bureau Krediet Registratie (BKR). Geregistreerd worden: uw naam, adres, geboortedatum, soort lening, kredietlimiet, contractnummer, looptijd, aflos- en vervaldatum en eventuele betalingsachterstanden. Het BKR behandelt uw gegevens vertrouwelijk. Kijk voor meer informatie op www.bkr.nl.

Privacy en klachten

Hoe gaat de ING om met mijn privacy?

We gaan heel zorgvuldig om met uw gegevens. De ING heeft een Privacy Statement opgesteld. Dit is gebaseerd op de gedragscode van de Nederlandse Vereniging van Banken en het Verbond van Verzekeraars die is goedgekeurd door het College bescherming persoonsgegevens. U kunt het Privacy Statement nalezen op ING.nl of telefonisch aanvragen via 0900 0933 (10 cent per minuut).

Wat moet ik doen als ik een klacht heb?

Bel met 0900 0933 (10 cent per minuut). U kunt ook een e-mail sturen via ING.nl of naar een kantoor gaan. We horen graag uw mening. Ook als u een keer minder tevreden bent. En we lossen uw klacht of probleem graag samen op. ING Bank N.V. werkt volgens een interne klachtenprocedure en is aangesloten bij het Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (zie www.kifid.nl) en bij de Geschillencommissie BKR (zie www.bkr.nl). In het uiterste geval kan de bevoegde rechter in Amsterdam worden ingeschakeld.

Voorwaarden

Waar vind ik de voorwaarden van mijn pakket?

De Voorwaarden BasisPakket, BetaalPakket en RoyaalPakket zijn opgenomen in de brochure 'Voorwaarden en overige regelingen voor particuliere rekeninghouders'. Deze brochure is verkrijgbaar via ING.nl, 0900 0933 (10 cent per minuut) of via een ING-kantoor.

Belangrijke telefoonnummers

Bel 0900 0933 (10 cent per minuut)

- Bij algemene vragen over de producten en diensten van de ING.

Bel +31 (0)58 244 99 57

- Als u uw geregistreerde passen wilt laten blokkeren.

Bel +31 (0)58 212 60 00

- Als u uw passen wilt blokkeren, maar deze niet heeft laten registreren.
- Als u gebruik wilt maken van Emergency Cash.

Bel +31 (0)58 215 72 22

- Als u doof of slechthorend bent en gebruik wilt maken van de beeldteksttelefoon.

Meer weten over de ING?

Kijk op ING.nl

Of bel 0900 0933

(10 cent per minuut)

228370 0711

