

Incasso- en betaalbatches via Mijn ING

Zo werkt het

Incasseren en betalen via Mijn ING

U heeft met de ING een contract afgesloten voor de aanlevering van uw incasso- of betaalopdrachten. Hiermee kunt u voortaan al uw incasso- of betaalopdrachten aanmaken, importeren en verzenden via Mijn ING. Zo regelt u uw bankzaken 7 dagen per week, 24 uur per dag. Waar en wanneer u maar wilt.

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

Deze handleiding is geldig vanaf 1 oktober 2009. De informatie uit deze handleiding kan wijzigen. Kijk voor actuele informatie op ING.nl of bel 0900 0933 (10 cent per minuut).

ING Bank N.V., statutair gevestigd te Amsterdam, handelsregister nr. 33031431, Amsterdam.

Inhoudsopgave

U wilt bedragen incasseren 4

1. Incasso-machtigingen regelen
2. Batch met incasso-opdrachten aanmaken
3. Batch verzenden

U wilt een bestand met betaalopdrachten verzenden 6

1. Batch met betaalopdrachten aanmaken
2. Batch verzenden

Hoe kunt u...? 7

Veelgestelde vragen 10

U wilt bedragen incasseren

1. Incasso-machtigingen regelen

- Incasseren kan pas, als u van uw klanten, leden of donateurs een incasso-machtiging hebt ontvangen. Standaard machtigingsformulieren bestellen bij de ING? Dat kan via ING.nl. Of bel met uw relatiemanager of 0900 9242 (10 cent per minuut).
- Zelf een machtigingsformulier ontwerpen kan ook. Stuur uw ontwerp vóór gebruik ter controle naar ING, Antwoordnummer 40620, 8900 TA Leeuwarden. Dan kijken wij of uw formulier voldoet aan de voorschriften.

2. Batch met incasso-opdrachten aanmaken

- Heeft u uw incassocontract (voor de aanlevering van incasso-opdrachten in een bestand via Mijn ING) van de ING ondertekend teruggekregen?
- Dan kunt u uw eerste incassobatch aanmaken. Er zijn twee manieren: zelf een batch aanmaken via Mijn ING. Of een incassobestand importeren vanuit uw eigen administratie naar Mijn ING. Dit kan alleen als uw incasso-bestand is opgemaakt in de ClieOp 03-indeling. Meer informatie vindt u in de handleiding 'ClieOp 03, Zo werkt de bestandsopbouw voor incasso- en betaalopdrachten'. Deze handleiding vindt u op ING.nl.
- Incasseert u regelmatig van dezelfde debiteuren en maakt u uw incasso-opdrachten aan binnen Mijn ING? Dan is het handig om een relatiegroep aan te maken.

3. Batch verzenden

- Is de batch klaar, dan kunt u deze direct verzenden naar de ING via Mijn ING.
- Via Mijn ING houdt u ook de voortgang in de gaten: is het incassobestand al verwerkt, of staat deze nog ingepland? In uw overzicht met bij- en afschrijvingen vindt u ook terug welke incassoposten zijn gestorneerd.

Eigen machtigingsformulier

Eigen machtigingsformulier? Dit moet er op

- De naam van de incassant (u dus).
- De mededeling dat de debiteur u machtigt tot hij de machtiging zelf intrekt.
- Het bedrag dat u van de rekening van de debiteur incasseert.
- Waarvoor dat bedrag is bedoeld.
- Hoe vaak u dat gaat doen, en wanneer u dat ongeveer gaat doen.
- Hoe de debiteur de machtiging weer kan intrekken.
- Hoe de debiteur een afgeschreven bedrag kan laten terugboeken.
- De mededeling dat de debiteur akkoord gaat met de regels van het machtigen.

Dit kunt u voorbedrukken, of laten invullen

- De NAW-gegevens van uw debiteur.
- Het rekeningnummer van uw debiteur.

Hiervoor moet u ruimte opnemen op het formulier

- De handtekening van de debiteur/rekeninghouder.
- De datum van ondertekening.

Hieronder ziet u een voorbeeld van een machtigingsformulier voor doorlopende automatische incasso.

Machtigingsformulier
voor doorlopende automatische incasso

ING 

1. Gegevens opdrachtgever

1a Naam _____

1b Adres _____

1c Postcode _____ **1d** Plaats _____

1e Rekeningnummer af te schrijven bedrag _____

2. Gegevens incassant

2a Naam _____

2b Adres _____

2c Postcode _____ **2d** Plaats _____

2e Bedrag _____

2f Reden afschrijving bedrag _____

2g Het bedrag wordt afgeschreven op _____

3. Ondertekening opdrachtgever

3a Datum _____

3b Plaats _____

3c Handtekening _____

Met het ondertekenen van de machtigingskaart geeft de opdrachtgever toestemming om eenmalig/doorlopend een bedrag van zijn/haar bankrekening af te laten schrijven.

Belangrijk voor u:

- U machtigt (bedrijfsnaam) om een bedrag af te schrijven totdat u zelf de machtiging schriftelijk intrekt.
- Het bedrag wordt op laatste werkdag van de maand afgeschreven.
- Met het ondertekenen van de machtiging gaat u akkoord met de regels van het machtigen.


172772803

U wilt een bestand met betaalopdrachten verzenden

1. Batch met betaalopdrachten aanmaken

- Er zijn twee manieren: zelf een batch aanmaken via Mijn ING. Of een bestand importeren vanuit uw eigen administratie. Dit kan alleen als uw bestand is opgemaakt in de ClieOp 03-indeling. Meer informatie vindt u in de handleiding 'ClieOp 03, Zo werkt de bestandsopbouw voor incasso- en betaalopdrachten'. Deze handleiding vindt u op ING.nl.
- Doet u regelmatig betalingen aan dezelfde crediteuren en maakt u uw bestand binnen Mijn ING aan? Dan is het handig om een relatiegroep aan te maken.

2. Batch verzenden

- Is de batch klaar, dan kunt u deze direct verzenden naar de ING via Mijn ING.
- Via Mijn ING houdt u ook de voortgang in de gaten: zijn de betalingen al verwerkt, of staan ze nog ingepland?

Hoe kunt u...?

Batch aanmaken

Een batch aanmaken in Mijn ING

1. Log in op Mijn ING en klik op 'Incassobatch aanmaken' of 'betaalbatch aanmaken'.
2. Selecteer de Betaalrekening waar het incassobedrag op moet worden bijgeschreven. Of: waarvan u de betaalopdrachten wilt laten uitvoeren.
3. Vul de uitvoerdatum in. Dit is de datum waarop u wilt incasseren (of: de betaalopdracht moet worden uitgevoerd). Vul eventueel een vaste omschrijving in, die bij iedere relatie zichtbaar is.
4. Kies 'Incassobatch of Betaalbatch vullen met nieuwe en bestaande relaties uit uw adresboek' en klik op 'Volgende'.
5. Kies 'Toevoegen nieuwe relatie' onder 'posten in incassobatch'.
6. Vul het tegenrekeningnummer van de relatie in.
7. Vul de naam van de relatie in.
8. Vul het bedrag in dat u gaat incasseren.
9. Vul eventueel de relatiegroep in (zie hiernaast).
10. Klik 'Opslaan, naar incassobatch/betalbatch'.
Herhaal stap 6 tot en met 9 tot uw incasso- of betaalbatch compleet is.
11. Klaar? Klik op 'Naar verzendlijst'.
12. Vink de batch (of: batches) aan die u wilt verzenden.
13. Klik op 'Verzenden, invullen TAN-code', vul TANcode in en klik op 'Verzenden'.

U bent nu klaar! Kijk op het scherm 'Verzonden batches' voor de status van de verwerking.

Tip!

Zo maakt u uw batch sneller aan. Steeds weer van dezelfde debiteuren incasseren? Of juist: aan dezelfde crediteuren betalen? Maak een 'relatiegroep' aan! Bij het maken van een batch kiest u van welke relatiegroep u wilt incasseren of aan welke u wilt betalen. Dit gaat sneller dan de relaties één-voor-één selecteren. Meer over aanmaak en gebruik van een relatiegroep leest u hiernaast onder 'Een relatiegroep aanmaken binnen Mijn ING'.

Relatiegroep aanmaken

Een relatiegroep aanmaken binnen Mijn ING

1. Log in op Mijn ING en klik op 'Incassobatch aanmaken' of 'Betaalbatch aanmaken'.
2. Klik op relatiegroep.
3. Geef de relatiegroep een naam en klik op 'opslaan'.
4. Kies 'toevoegen relatie uit adresboek' en vink bestaande relaties uit uw adresboek aan die u wilt toevoegen. Kies daarna 'toevoegen'.
Of kies 'toevoegen nieuwe relatie' om een nieuwe relatie aan te maken en kies daarna 'opslaan, naar relatiegroep'.
5. Klik op 'Terug' als uw relatiegroep compleet is.

Batch vullen met relatiegroep

Een batch vullen met een relatiegroep

1. Log in op Mijn ING en klik op 'Incassobatch aanmaken' of 'Betaalbatch aanmaken'.
2. Selecteer de Betaalrekening waarvan de incassi moeten worden bijgeschreven of de betaling moet worden uitgevoerd en vul de uitvoerdatum in waarop u wilt incasseren of uw betaalopdracht moet worden uitgevoerd.

En dan:

3. Kies 'incassobatch of betaalbatch vullen met behulp van relatiegroepen' en klik op 'Volgende'.
4. Vink de relatiegroepen aan waarvan u wilt incasseren of aan gaat betalen.
5. Vul het bedrag in of, indien u de bedragen uit het adresboek wilt gebruiken, kunt u dit aangeven via 'gebruik bedragen uit adresboek'.
6. Klik 'Toevoegen, naar incassobatch/betalbatch' U kunt ook nog 'losse' relaties invoeren. Klaar? Verzend zoals u gewend bent.

Batch importeren

Een batch importeren vanuit uw eigen administratie

1. Sla het bestand met uw incasso- of betaalopdrachten binnen uw eigen administratie op in de ClieOp 03-indeling.
2. Log in op Mijn ING en klik op 'Incassobatch importeren' of 'Betaalbatch importeren'.

En dan:

3. Klik op 'Bladeren'.
4. Selecteer het ClieOp 03-bestand uit uw administratie en klik 'OK'.
5. Mijn ING controleert uw bestand. Iets niet in orde? U krijgt een foutmelding. Herstel de fout in uw eigen administratie en ga weer naar [1].
6. Alles ok? Op het scherm staat 'Verzendlijst verzamelopdrachten'.
7. Klik onder kolom 'Naam controle' op de link '[aantal] namen'.
8. U komt in het scherm 'Controle naam met Betaalrekening'. Controleer of de naam in de 1e kolom hetzelfde is als de naam in 2e kolom. Ja? Vink aan. Nee? Verwijder door op het kruisje te klikken. Uw relatie wordt dan uit de batch verwijderd.
9. Klik op 'Accorderen geselecteerde namen'. U komt terug in de 'Verzendlijst'.
10. Vink de batch (of: batches) aan die u wilt verzenden.
11. Klik op 'Verzenden, invullen TAN-code', vul TANcode in en klik op 'Verzenden'. U bent nu klaar! Kijk op het scherm 'Verzonden batches' voor de status van de verwerking.

Veelgestelde vragen

Ik kan mijn batch niet verzenden

Wat moet ik doen?

Om te weten wat de oorzaak is, is het handig om de volgende kolommen op uw scherm te controleren:

- de kolom 'Foute posten'.

Is deze niet leeg? Dan ontbreekt er bij een aantal posten een bedrag. Herstel de foute posten en probeer opnieuw te verzenden.

- de kolom 'Naam controle'.

Staan hier nog één of meer namen? Dan heeft u deze nog niet gecontroleerd. Doe dat alsnog en probeer opnieuw te verzenden.

- de kolom 'Aantal posten'.

Staat in deze kolom het getal '0'? Dan bent u vergeten relaties toe te voegen aan de batch. Doe dat alsnog en probeer opnieuw te verzenden.

De kolom 'Foute posten' is gevuld

Hoe herstel ik dat?

Door alsnog bij deze posten een bedrag in te vullen:

1. Klik in het scherm 'Verzendlijst' bij de te verzenden batch op de link, bijvoorbeeld '3 posten'.
2. Vul het ontbrekende bedrag in. Dit bedrag herkent u door het uitroepteken.
3. Klik op 'Opslaan, naar volgende post', en ga weer naar [2].
4. Alle foute posten gehad? Klik op 'Opslaan, naar verzendlijst'. U bent nu weer terug in de verzendlijst.

In de kolom 'Aantal posten' staat het getal 0

Wat moet ik doen?

Als in deze kolom het getal '0' staat, bent u vergeten namen (relaties) toe te voegen aan de batch. Doe dat alsnog:

1. Klik in het scherm 'Verzendlijst' bij de te verzenden batch op 'Wijzigen'.
2. Voeg de namen (relaties) toe en vul, als dit ontbreekt, een bedrag in.
3. Alle relaties toegevoegd? Klik op 'Naar verzendlijst'. U bent nu weer terug in de verzendlijst.

Ik krijg een foutmelding bij het importeren van een bestand

Wat moet ik doen?

In de foutmelding staat wat er fout is, en waar u de fout in uw eigen bestand kunt vinden. Herstel de fout in uw eigen bestand (dus binnen uw eigen administratie en niet in Mijn ING). Sla het bestand opnieuw in uw eigen computer op als ClieOp 03-bestand. En start weer met importeren.

Een betaalopdracht wijzigen of intrekken

Wat moet ik doen?

Uw betaalopdracht staat in de verzendlijst:

1. Ga naar de verzendlijst.
2. Klik op 'Wijzigen' of 'Verwijderen'.

Uw opdracht is verstuurd en staat in het statusoverzicht. Een opdracht in uw statusoverzicht kan niet worden gewijzigd. De opdracht kan wel worden ingetrokken, als de gewenste uitvoeringsdatum in de toekomst ligt:

1. Ga naar het statusoverzicht. De status van de opdracht staat op 'Te verwerken'.
2. Klik op 'Intrekken' om uw opdracht in te trekken.
3. Volg daarna de aanwijzingen op het scherm.

**Ik heb een vraag over
Mijn ING**

Wat moet ik doen?

Bel de Helpdesk Mijn ING: 088 464 22 00.

Ik heb een klacht

Wat moet ik doen?

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 één van onze kantoren gaan. We horen graag uw mening, ook als u een keer minder tevreden bent. En we lossen uw klacht of probleem graag samen op. In de klachtenprocedure van de ING Bank N.V. staat beschreven hoe u een klacht kunt voorleggen. Deze procedure vindt u op ING.nl en in de brochure Voorwaarden en overige regelingen. Als u er met de ING niet uitkomt, dan kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke partij. Afhankelijk van het soort klacht is dat het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (zie www.kifid.nl) of de Geschillencommissie van het Bureau Krediet Registratie (zie www.bkr.nl). Daarnaast kunt u ook naar de daartoe bevoegde rechter gaan.

Meer weten over de ING?
Kijk op [ING.nl/zakelijk](https://www.ing.nl/zakelijk)
Of bel 0900 9242
(10 cent per minuut)

225347 0410

