

Voorwaarden en overige regelingen

Voor particuliere
rekeninghouders

Voor het gebruik van onze producten sluit u een overeenkomst met de ING. Wij vinden het belangrijk dat u zichzelf vooraf goed kunt informeren over de voorwaarden die daarbij gelden. Daarom hebben we de voorwaarden voor onze belangrijkste betaalproducten gebundeld in deze brochure.

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 Voorwaarden en overige regelingen zijn geldig vanaf 1 februari 2011. De informatie uit deze Voorwaarden en overige regelingen 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

Hoe leest u deze brochure? **4**

Algemeen

Algemene Bankvoorwaarden 2009 **5**

Toelichting Algemene Bankvoorwaarden 2009 **10**

Rekening

Voorwaarden Betaalrekening **13**

Voorwaarden En/of-rekening **23**

Voorwaarden Studentenrekening **24**

Voorwaarden Kinderrekening en Jongerenrekening **25**

Pakket

Voorwaarden BasisPakket, BetaalPakket en RoyaalPakket **27**

Producten

Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards **28**

Voorwaarden Chipknip **32**

Voorwaarden Saldolijn **34**

Voorwaarden SaldoSMS **36**

Voorwaarden Kwartaallimiet **38**

Voorwaarden Registratiediensten **39**

Regelingen

Garantieregeling **42**

Privacy statement **43**

Klachtenprocedure **46**

Definities 48

Hoe leest u deze brochure?

In deze brochure staan de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden die gelden voor uw rekening, voor uw pakket en voor producten waarvan u gebruik kunt maken. Ook bevat de brochure een aantal regelingen die voor u gelden. Hieronder leest u meer over hoe deze Voorwaarden met elkaar samenhangen.

Algemeen

Algemene Bankvoorwaarden

In de Algemene Bankvoorwaarden staan de algemene omgangsregels die gelden tussen u en de ING. Bijvoorbeeld over het doorgeven van gegevens of het inschakelen van derden. De Algemene Bankvoorwaarden gelden zolang u klant bent van de ING. Deze voorwaarden zijn opgesteld door de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en worden gehanteerd door alle Nederlandse banken.

De Algemene Bankvoorwaarden zijn altijd van toepassing. Maar wij mogen er in andere Voorwaarden wel van afwijken. In dat geval gelden de andere Voorwaarden.

Rekening

Voorwaarden Betaalrekening

Als klant van de ING heeft u een Betaalrekening. Deze heeft u nodig bij het gebruik van andere producten van de ING. Veel belangrijke zaken zijn daarom vastgelegd in de Voorwaarden Betaalrekening. De Voorwaarden Betaalrekening zijn niet alleen van toepassing op uw rekening, maar ook op uw pakket en andere producten van de ING waarvoor u een Betaalrekening moet hebben.

Belangrijk om te weten: wat in de Voorwaarden Betaalrekening al is geregeld, staat niet meer in de pakketvoorwaarden en de verschillende productvoorwaarden.

Voorwaarden voor andere rekeningen

In een aantal gevallen zijn op uw rekening, naast de Voorwaarden Betaalrekening, nog andere Voorwaarden van toepassing:

- Heeft u een En/of-rekening? Dan gelden daarvoor ook de Voorwaarden En/of-rekening.
- Heb je een Kinderrekening of Jongerenrekening? Dan zijn ook de Voorwaarden Kinderrekening en Jongerenrekening van toepassing.
- Heb je een Studentenrekening? Dan gelden daarvoor ook de Voorwaarden Studentenrekening.

Pakket

Voorwaarden Basis-, Betaal- of RoyaalPakket (pakketvoorwaarden)

Uw Betaalrekening bij de ING is onderdeel van een BasisPakket, een BetaalPakket of een RoyalPakket. In de Voorwaarden BasisPakket, BetaalPakket en RoyalPakket staan de voorwaarden die daarbij horen, voor zover nog niet geregeld in de Voorwaarden Betaalrekening.

Producten

Productvoorwaarden

Uw Basis-, Betaal- of RoyalPakket bestaat uit een combinatie van producten. Daarvoor gelden productvoorwaarden. In die productvoorwaarden staat alles wat nog niet is geregeld in de Voorwaarden Betaalrekening.

In deze brochure vindt u de volgende productvoorwaarden:

- Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards
- Voorwaarden Chipknip
- Voorwaarden Saldolijn
- Voorwaarden SaldoSMS
- Voorwaarden Kwartaallimiet
- Voorwaarden Registratiediensten

Sommige productvoorwaarden hangen met elkaar samen. Voor uw creditcard gelden bijvoorbeeld de Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards én de Voorwaarden Creditcard en Platinumcard.

Rangorde

Bij tegenstrijdigheid tussen de verschillende voorwaarden, dan geldt de volgende rangorde: de voorwaarden van de diverse andere betaalproducten en pakketten gaan voor op de Voorwaarden Betaalrekening, die op haar beurt weer voorgaan op de Algemene Bankvoorwaarden.

Regelingen

Achterin deze brochure vindt u verschillende regelingen die voor u gelden. Het gaat om:

- Garantieregeling
- Privacy Statement
- Klachtenprocedure

Meer informatie op ING.nl

In de voorwaarden verwijzen we regelmatig naar ING.nl voor meer en actuele informatie. Kunt u het onderwerp daar niet direct vinden? Gebruik dan de zoekfunctie bovenin. Als zoekterm kunt u een zin of belangrijk begrip uit de voorwaarde zelf invoeren. Bijvoorbeeld: opladen Chipknip, aanvragen creditcard of rentewijziging Kwartaallimiet.

Algemene Bankvoorwaarden 2009

Deze algemene voorwaarden zijn tot stand gekomen in overleg tussen de Nederlandse Vereniging van Banken en de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per 1 november 2009. Over overige (product)voorwaarden die van toepassing kunnen zijn heeft geen overleg plaatsgevonden. De Consumentenbond behoudt zich het recht tot collectieve actie voor met betrekking tot dergelijke voorwaarden.

1 Werkingsfeer

Deze algemene bankvoorwaarden gelden voor alle bestaande en toekomstige rechtsverhoudingen tussen de bank en de cliënt, voor zover daarvan niet is afgeweken in overeenkomsten en/of in bijzondere voorwaarden. Algemene voorwaarden die een buitenlandse vestiging van de bank gebruikt voor haar rechtsverhoudingen met de cliënt hebben voor die rechtsverhoudingen, voor zover er onderlinge strijdigheid is, voorrang op deze algemene bankvoorwaarden. Als door of namens een cliënt andere algemene voorwaarden van toepassing zijn of worden verklaard, gelden die niet in de rechtsverhouding met de bank, tenzij de bank daarmee schriftelijk heeft ingestemd.

2 Zorgplicht bank en cliënt

2.1 De bank neemt bij haar dienstverlening de nodige zorgvuldigheid in acht en houdt daarbij naar beste vermogen rekening met de belangen van de cliënt. Geen van de bepalingen van deze algemene bankvoorwaarden of van de door de bank gebruikte bijzondere voorwaarden kan aan dit beginsel afbreuk doen.

2.2 De cliënt neemt jegens de bank de nodige zorgvuldigheid in acht en houdt daarbij naar beste vermogen rekening met de belangen van de bank. De cliënt stelt de bank in staat haar wettelijke en contractuele verplichtingen na te kunnen komen en haar dienstverlening correct te kunnen uitvoeren. De cliënt mag van de diensten en/of producten van de bank geen oneigenlijk of onrechtmatig gebruik (laten) maken, waaronder mede begrepen gebruik dat strijdig is met wet- en regelgeving, dienstbaar is aan strafbare feiten of schadelijk is voor de bank of haar reputatie of voor de integriteit van het financiële stelsel.

3 Activiteiten en doeleinden

De cliënt verschaft de bank, met inachtneming van de geldende privacywetgeving, op haar eerste verzoek informatie over zijn activiteiten en doeleinden en over de redenen van (voorgenomen) afname van diensten en/of producten van de bank. De cliënt deelt desgevraagd aan de bank de herkomst mee van bij de bank gestorte of te storten gelden, ondergebrachte of onder te brengen waardepapieren en van in (open) bewaring gegeven of te geven zaken.

4 Niet-openbare informatie

De bank hoeft bij haar dienstverlening geen gebruik te maken van niet-openbare informatie, waaronder koersgevoelige informatie.

5 Inschakeling derden

5.1 De bank mag bij haar dienstverlening gebruik maken van derden en werkzaamheden (deels) uitbesteden.

De bank mag zaken, waardepapieren, effecten of financiële instrumenten van de cliënt, al dan niet op naam van de bank, aan derden in bewaring geven of door derden laten beheren.

5.2 Als de cliënt de bank een opdracht of volmacht geeft, mag de bank ter uitvoering daarvan ook handelen met zichzelf als wederpartij, en mag zij die opdracht of volmacht ook aan een derde geven.

5.3 De bank neemt bij de keuze van derden de nodige zorgvuldigheid in acht. Als de cliënt zelf een derde heeft ingeschakeld of aangewezen, zijn de gevolgen van die keuze voor rekening van de cliënt.

6 Risico van verzendingen

Als de bank in opdracht van de cliënt gelden of financiële instrumenten, waaronder effecten, aan de cliënt of aan derden zendt, geschiedt de verzending voor risico van de bank. Als de bank in opdracht van de cliënt andere zaken of waardepapieren aan de cliënt of aan derden zendt, geschiedt die verzending voor risico van de cliënt.

7 Cliëntgegevens

De cliënt en zijn vertegenwoordigers zijn verplicht aan de bank alle medewerking te verlenen en informatie te verstrekken voor het vaststellen en verifiëren van onder meer hun identiteit, burgerservicenummer, geboortedatum, burgerlijke staat, handelingsbekwaamheid en -bevoegdheid, huwelijks- of partnerschapsgoederenregime, rechtsvorm, woon- en/of (statutaire) vestigingsplaats, - voor zover van toepassing - hun inschrijvingsnummer in het handelsregister en/of andere registers en hun BTW-nummer.

Wijzigingen in deze gegevens moeten zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de bank worden meegedeeld.

De bank mag van documenten, waaruit deze gegevens blijken, kopieën maken, de gegevens registreren en bewaren. Als de cliënt een rechtspersoon of samenwerkingsverband is, zijn de cliënt en zijn vertegenwoordigers tevens verplicht op eerste verzoek van de bank inzicht te verschaffen in de eigendoms- en zeggenschapsstructuur van de rechtspersoon of het samenwerkingsverband.

8 Handtekening

De cliënt en zijn vertegenwoordigers deponeren op eerste verzoek van de bank een voorbeeld van hun handgeschreven handtekening bij de bank op een wijze en/of in een vorm als door de bank bepaald. Het van een persoon verkregen voorbeeld geldt tegenover de bank als weergave van zijn actuele handgeschreven handtekening, ongeacht de

hoedanigheid waarin hij tegenover de bank handelt, totdat de bank van een wijziging in kennis is gesteld.

9 Volmacht en vertegenwoordigingsbevoegdheid

9.1 De cliënt mag aan een derde volmacht geven om namens hem met de bank te handelen. De gevolmachtigde is niet bevoegd de aan hem verleende volmacht door te geven aan een derde. De cliënt is tegenover de bank aansprakelijk voor het nakomen van verplichtingen, die zijn aangegaan door de gevolmachtigde. De bank kan verlangen dat een volmacht op een bepaalde wijze en/of in een bepaalde vorm en/of volgens een bepaalde procedure wordt gegeven. De bank hoeft niet met een gevolmachtigde te (blijven) handelen.

9.2 Als de bevoegdheid van een vertegenwoordiger van de cliënt eindigt of zich in verband met die bevoegdheid een wijziging voordoet, is de cliënt verplicht, ongeacht inschrijving in openbare registers of openbaarmaking daarvan, dat einde of die wijziging zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de bank mee te delen. De bank mag opdrachten die aan haar zijn gegeven door een vertegenwoordiger voordat of kort nadat de bank die mededeling van het einde of de wijziging heeft ontvangen, rechtsgeldig (blijven) uitvoeren als zij die uitvoering redelijkerwijs niet kan voorkomen.

9.3 De algemene bankvoorwaarden en alle overige tussen de cliënt en de bank toepasselijke bepalingen, regels en beperkingen zijn van overeenkomstige toepassing op de vertegenwoordiger in verband met de uitoefening van zijn vertegenwoordiging. De cliënt is verantwoordelijk voor de naleving daarvan door zijn vertegenwoordiger en zal er voor zorgen dat de cliënt en de vertegenwoordiger elkaar volledig geïnformeerd houden over al hetgeen voor hen als cliënt en vertegenwoordiger van belang is of kan zijn.

10 Persoonsgegevens

De bank mag persoonsgegevens van de cliënt en van diens vertegenwoordigers, alsmede gegevens met betrekking tot door de cliënt afgenomen producten en diensten, verwerken met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving en de bank bindende gedragscodes en deze binnen de groep waartoe de bank behoort uitwisselen voor het beheer van de relatie met de cliënt, ter voorkoming en bestrijding van criminaliteit en voor commerciële doeleinden. Persoonsgegevens kunnen ook worden uitgewisseld met derden die de bank inschakelt bij haar bedrijfsvoering of de uitvoering van bankdiensten. Dit kan, onder meer in het kader van het betalingsverkeer, doorgifte meebrengen aan derden in landen die niet hetzelfde beschermingsniveau kennen als Nederland. Persoonsgegevens kunnen zowel tijdens als na de verwerking voorwerp zijn van onderzoek door bevoegde nationale autoriteiten van de landen waar dergelijke gegevens zich vanwege het verwerkingsproces bevinden.

11 (Beeld- en geluid-)opnamen

De bank mag binnen de grenzen van de toepasselijke wet- en regelgeving (beeld- en geluid-)opnamen maken ten behoeve van doeleinden als een goede bedrijfsvoering, bewijslevering, criminaliteitsbestrijding en kwaliteitsbewaking. Als de cliënt nakoming door de bank verlangt van een verplichting tot afgifte van een kopie of transcriptie van een opname, moet hij eerst de relevante specificaties opgeven zoals de relevante datum, tijdstip en locatie.

12 Continuïteit in dienstverlening

De bank stelt zich het adequate functioneren van voorzieningen ten behoeve van haar dienstverlening

(bijvoorbeeld apparatuur, programmatuur, systemen, infrastructuur, netwerken) ten doel, maar staat er niet voor in dat deze voorzieningen continu actief en storingsvrij zullen zijn. De bank streeft ernaar onderbreking / storing, voor zover dit binnen haar invloedssfeer ligt, binnen redelijke grenzen te vermijden of anders de onderbreking / storing binnen redelijke tijd te verhelpen.

13 Overlijden cliënt

13.1 De bank moet zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis worden gesteld van het overlijden van de cliënt.

Zolang de bank niet op deze wijze in kennis is gesteld van het overlijden van de cliënt, mag zij door of namens hem gegeven opdrachten (blijven) uitvoeren. De bank mag opdrachten die aan haar zijn gegeven voordat of kort nadat de bank in kennis is gesteld van het overlijden van een cliënt rechtsgeldig (blijven) uitvoeren als zij die uitvoering redelijkerwijs niet kan voorkomen.

13.2 Na het overlijden van de cliënt kan de bank verlangen dat degene(n) die stelt/stellen bevoegd te zijn (rechts) handelingen met betrekking tot de nalatenschap van de cliënt te verrichten ten bewijze daarvan een verklaring van erfrecht, afgegeven door een Nederlandse notaris, en/of andere door de bank acceptabel geoordeelde documenten aan de bank overlegt/overleggen.

13.3 De bank is niet verplicht opnieuw informatie te verschaffen over handelingen en transacties die zijn verricht voor het moment van het overlijden van de cliënt.

14 Naam en adres van de cliënt

14.1 De cliënt deelt de bank mee naar welk adres voor hem bestemde documenten en/of informatie kunnen worden gezonden. De cliënt deelt naams- en adreswijzigingen zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de bank mee. Als het adres van de cliënt door zijn toedoen niet (meer) bij de bank bekend is, kan de bank onderzoek doen naar het adres van de cliënt zonder daartoe verplicht te zijn. De kosten van een dergelijk onderzoek komen voor rekening van de cliënt. De cliënt die geen bij de bank bekend adres heeft, wordt geacht zijn postadres te hebben gekozen op het adres waar de bank gevestigd is, tenzij anders overeengekomen.

14.2 Als een product of dienst van de bank door twee of meer personen wordt afgenomen, zendt de bank de documenten en/of informatie naar het adres dat door die personen aan de bank is opgegeven. Als daarover geen overeenstemming (meer) bestaat tussen die personen, mag de bank zelf kiezen naar welk adres van die personen zij de documenten en/of informatie zendt.

15 Nederlandse taal

De communicatie tussen de bank en de cliënt geschiedt in het Nederlands, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De bank kan verlangen dat de cliënt documenten die luiden in een andere taal dan het Nederlands, ten genoegen van haar op kosten van de cliënt in het Nederlands of in een andere door de bank akkoord bevonden taal laat vertalen door een daartoe naar het oordeel van de bank bekwaam persoon. Een in Nederland in de desbetreffende taal beëdigd vertaler is in ieder geval daartoe bevoegd.

16 Gebruik van communicatiemiddelen

De cliënt is verplicht in het verkeer met de bank zorgvuldig en veilig om te gaan met het gebruik van internet, fax, e-mail, post of andere communicatiemiddelen.

17 Gegevens en opdrachten

17.1 De cliënt draagt er zorg voor dat de bank tijdig beschikt over alle gegevens waarvan de bank aangeeft of waarvan de cliënt redelijkerwijs moet begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor een correcte dienstverlening door de bank.

De cliënt draagt er zorg voor dat tot de bank of tot een door de bank aangewezen derde gerichte verklaringen, zoals opdrachten, opgaven en mededelingen aan de bank, duidelijk en volledig zijn en de juiste gegevens bevatten. De cliënt houdt zich daarbij aan door de bank gegeven voorschriften en aanwijzingen.

17.2 De cliënt maakt bij zijn tot de bank, of tot een door de bank aangewezen derde, gerichte verklaringen gebruik van door de bank voorgeschreven of goedgekeurde gegevensdragers of communicatiemiddelen. De cliënt gebruikt deze met inachtneming van door de bank gegeven voorschriften en aanwijzingen.

17.3 De bank mag de uitvoering van opdrachten opschorten of weigeren als deze niet op een correcte wijze zijn gegeven. De bank mag in bijzondere omstandigheden weigeren een door of namens de cliënt gegeven opdracht uit te voeren of een gevraagde dienst te verrichten.

18 Bewijskracht en bewaartermijn bankadministratie

Tegenover de cliënt strekt een uittreksel uit de administratie van de bank tot volledig bewijs, behoudens door de cliënt geleverd tegenbewijs. De bank hoeft haar administratie niet langer te bewaren dan de wettelijke bewaartermijnen.

19 Controle van door de bank verschaft gegevens en uitgevoerde opdrachten

19.1 De cliënt moet de door de bank aan hem verzonden of op een andere wijze aan hem ter beschikking gestelde bevestigingen, rekeningafschriften, nota's of andere opgaven of andere gegevens zo spoedig mogelijk na ontvangst controleren. Als de bank aan de cliënt dergelijke berichten elektronisch ter beschikking stelt, moet de cliënt de gegevens zo spoedig mogelijk controleren nadat zij aan hem ter beschikking zijn gesteld. Als datum van verzending of terbeschikkingstelling geldt de datum van verzending of terbeschikkingstelling zoals die blijkt uit kopieën, verzendlijsten of anderszins uit de administratie van de bank. De cliënt moet zo spoedig mogelijk controleren of de bank door of namens hem gegeven opdrachten juist en volledig heeft uitgevoerd. Als de cliënt geen bericht van de bank ontvangt, terwijl hij weet of zou moeten weten dat hij een bericht van de bank kan verwachten, stelt hij de bank daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis.

19.2 Als de cliënt een onjuistheid of onvolledigheid constateert, moet hij de bank daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis stellen en alle redelijke maatregelen nemen ter voorkoming van (verdere) schade.

Als de bank constateert dat zij een fout of vergissing heeft gemaakt, herstelt zij die zo spoedig mogelijk.

De bank stelt de cliënt zo spoedig mogelijk in kennis van de geconstateerde fout of vergissing.

19.3 De bank is bevoegd een fout of vergissing zonder instemming van de cliënt te herstellen en om een onterechte boeking ongedaan te maken. De bank is bevoegd om de creditering van een rekening van de cliënt ingevolge een door een beschikkingsonbevoegde of handelingsonbekwame persoon gegeven opdracht ongedaan te maken.

19.4 Als de cliënt een kopie vraagt van al eerder door de bank aan hem verstrekte gegevens, zal de bank die binnen redelijke termijn en tegen vergoeding van door de bank te

maken redelijke kosten aan de cliënt verschaffen, tenzij de bank de gegevens niet meer heeft of de bank een redelijke grond heeft om niet aan het verzoek te voldoen.

20 Goedkeuring opgaven bank

Als de cliënt de inhoud van de door of namens de bank aan hem gezonden of ter beschikking gestelde bevestigingen, rekeningafschriften, nota's, andere opgaven of andere gegevens van de bank aan de cliënt niet schriftelijk heeft betwist binnen dertien maanden nadat die gegevens door of namens de bank aan de cliënt ter beschikking zijn gesteld, geldt de inhoud van die gegevens in elk geval en onverminderd de voor de cliënt uit artikel 19 voortvloeiende verplichtingen als door de cliënt te zijn goedgekeurd. Als in die gegevens rekenfouten voorkomen, herstelt de bank die, ook nadat de termijn van dertien maanden is verstreken.

21 Bewaar- en geheimhoudingsplicht

21.1 De cliënt moet aan hem ter beschikking gestelde middelen zoals formulieren, informatiedragers, communicatie- en beveiligingsmiddelen, passen, pin- en toegangscode en wachtwoorden zorgvuldig bewaren en behandelen. De cliënt moet met persoonlijke pin- en toegangscode en dergelijke zorgvuldig omgaan en deze geheim houden voor andere personen. De cliënt houdt zich aan de door de bank gegeven beveiligingsvoorschriften.

21.2 Als de cliënt weet of redelijkerwijze kan vermoeden dat door of namens de bank aan hem ter beschikking gestelde middelen in handen van een onbevoegde zijn geraakt of daarmee misbruik is of kan worden gemaakt of dat een onbevoegde zijn pin- en/of toegangscode(s) kent, moet hij daarvan terstond mededeling doen aan de bank.

22 Provisies, rente en kosten

22.1 De bank brengt voor haar dienstverlening provisie, rente en kosten in rekening. De bank mag de hoogte hiervan wijzigen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Als de hoogte van die provisie, rente en kosten niet vooraf tussen de cliënt en de bank is overeengekomen, zal de bank de bij haar gebruikelijke provisie, rente en kosten in rekening brengen.

22.2 In haar dienstverlening informeert de bank de cliënt zo veel als redelijkerwijs mogelijk over de hoogte van haar tarieven (provisie, rente, kosten). De bank draagt er zorg voor dat informatie hierover op eenvoudige wijze verkrijgbaar is.

22.3 De bank mag de door de cliënt aan haar verschuldigde provisie, rente en kosten debiteren ten laste van een rekening van de cliënt bij de bank zonder voorafgaande kennisgeving aan de cliënt. Als door de debitering een ongeoorloofde debetstand op de rekening ontstaat, moet de cliënt die debetstand onmiddellijk aanzuiveren zonder dat daartoe een ingebrekestelling door de bank vereist is.

23 Creditering onder voorbehoud

Bij creditering van een ten gunste van de cliënt (te) ontvangen bedrag geldt als voorbehoud dat de bank dit bedrag daadwerkelijk, definitief en onvoorwaardelijk, ontvangt. Als hieraan niet is voldaan, mag de bank de creditering – zonder voorafgaande kennisgeving – door debitering van een gelijk bedrag, met terugwerkende kracht, ongedaan maken. Als het (te) ontvangen bedrag bij creditering is omgezet in een andere valuta dan mag de bank de debitering uit voeren in die andere valuta tegen de wisselkoers op het moment van uitvoering. In verband met

de ongedaanmaking gemaakte kosten komen voor rekening van de cliënt.

24 Pandrecht

24.1 Door het van toepassing worden van deze algemene bankvoorwaarden heeft de cliënt:

- a) zich verbonden de volgende goederen met inbegrip van de daarbij behorende nevenrechten aan de bank te verpanden tot zekerheid van al hetgeen de bank op enig moment, uit welken hoofde ook, van hem te vorderen heeft of verkrijgt:
 - i. alle (geld-)vorderingen die de cliënt, uit welken hoofde ook, op de bank heeft of verkrijgt;
 - ii. alle zaken, waardepapieren, effecten en andere financiële instrumenten die de bank of een derde voor haar, uit welken hoofde ook, van of voor de cliënt onder zich heeft of verkrijgt;
 - iii. alle aandelen in verzameldepots die de bank onder haar beheer heeft of verkrijgt;
 - iv. alle goederen die in de plaats van de goederen onder i, ii, of iii (zullen) treden;
- b) voor zover rechtens mogelijk, de sub a bedoelde goederen aan de bank in pand gegeven;
- c) de bank onherroepelijk volmacht gegeven, met het recht van substitutie, om die goederen namens de cliënt, eventueel steeds herhaald, aan zichzelf te verpanden, en alles te doen wat dienstig is voor de verpanding.

24.2 De cliënt staat er voor in dat hij tot de verpanding bevoegd is en dat de desbetreffende goederen vrij (zullen) zijn van rechten en aanspraken van anderen dan de bank.

24.3 De bank zal de verpande goederen, als de cliënt daarover wil beschikken, vrijgeven indien de waarde van de daarna resterende verpande goederen voldoende dekking biedt voor al hetgeen zij, uit welken hoofde ook, van de cliënt te vorderen heeft of zal krijgen. De bank mag pas tot uitwinning van het verpande overgaan als zij een opeisbare vordering heeft op de cliënt en de cliënt met de nakoming daarvan in verzuim is. De bank zal niet meer van het verpande uitwinnen dan nodig is voor de voldoening van de schuld van de cliënt. Nadat de bank van haar uitwinning-bevoegdheid gebruik heeft gemaakt, zal zij de cliënt daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis stellen.

25 Verrekening

De bank mag altijd hetgeen zij al dan niet opeisbaar of onder voorwaarde van de cliënt te vorderen heeft, verrekenen met al dan niet opeisbare tegenvorderingen van de cliënt op de bank, ongeacht de valuta waarin de vorderingen en tegenvorderingen luiden. Als de vordering van de bank op de cliënt of de tegenvordering van de cliënt op de bank nog niet opeisbaar is, maakt de bank – als de vordering van de bank en de tegenvordering van de cliënt in dezelfde valuta luiden – van haar verrekeningsbevoegdheid geen gebruik tenzij op de tegenvordering beslag wordt gelegd of daarop anderszins verhaal wordt gezocht, daarop een beperkt recht wordt gevestigd, de cliënt zijn tegenvordering onder bijzondere titel overdraagt, de cliënt failliet wordt verklaard of in surseance van betaling geraakt of een andere insolventie-regeling of een wettelijke schuldsanering op de cliënt van toepassing wordt. Vorderingen in vreemde valuta worden verrekend tegen de koers van de dag van verrekening. De bank stelt de cliënt zo mogelijk voorafgaand aan de verrekening daarvan in kennis.

26 Zekerheden

26.1 Door het van toepassing worden van deze algemene bankvoorwaarden heeft de cliënt zich jegens de bank verbonden om voor alle bestaande en alle toekomstige vorderingen van de bank op de cliënt, uit welken hoofde ook, op eerste verzoek van de bank, ten genoegen van de bank, (aanvullende) zekerheid te stellen. Deze dient steeds zodanig te zijn, en daartoe zo nodig door de cliënt ten genoegen van de bank te worden vervangen en / of aangevuld, dat de bank gelet op het risicoprofiel van de cliënt, de dekkingswaarde van de zekerheden en eventuele andere voor de bank relevante factoren, doorlopend voldoende zekerheid heeft en zal hebben. De bank zal op verzoek van de cliënt de reden van die zekerheidstelling, of de vervanging of aanvulling daarvan, meedelen. De omvang van de gevraagde zekerheid moet in een redelijke verhouding staan tot de verplichtingen van de cliënt.

26.2 Pand- en hypotheekrechten van de bank strekken voor het geval een andere bankinstelling als haar rechtsopvolgster onder algemene titel de bankrelatie van de bank met de cliënt, geheel of gedeeltelijk, voortzet mede ten gunste van die andere bankinstelling alsof deze de bank zelf was.

26.3 De bank kan haar pand- of hypotheekrechten op ieder moment, geheel of gedeeltelijk, door opzegging beëindigen.

26.4 Vestiging van een (nieuwe) zekerheid ten gunste van de bank strekt niet tot vervanging of vrijgave van (bestaande) zekerheden.

26.5 Als deze algemene bankvoorwaarden tegenover de cliënt worden gebruikt ter wijziging, aanvulling en/of vervanging van eerdere algemene (bank-)voorwaarden, blijven alle uit hoofde van die eerdere algemene (bank-)voorwaarden bestaande zekerheden, rechten op zekerheden en verrekenbevoegdheden, onverkort van kracht naast de overeenkomstige rechten en bevoegdheden uit hoofde van deze algemene bankvoorwaarden.

27 Onmiddellijke opeisbaarheid

Als de cliënt in verzuim is met de nakoming van enige verplichting jegens de bank, mag de bank haar vorderingen op de cliënt door opzegging onmiddellijk opeisbaar maken, tenzij dit gelet op de geringe betekenis van het verzuim niet gerechtvaardigd is. Een dergelijke opzegging geschiedt schriftelijk met vermelding van de reden.

28 Bijzondere kosten

28.1 Als de bank wordt betrokken bij een beslag, geschil of procedure tussen de cliënt en een derde, dan zal de cliënt de daaruit voor de bank voortvloeiende kosten (bijvoorbeeld rechtsbijstandskosten) volledig aan haar vergoeden.

28.2 Alle overige bijzondere kosten van de bank voortvloeiend uit de relatie met de cliënt komen voor rekening van de cliënt voor zover dit redelijk is.

29 Belastingen en heffingen

Alle belastingen, heffingen en dergelijke – onder welke naam dan ook en door wie ook geheven – die betrekking hebben op de relatie tussen de cliënt en de bank komen voor rekening van de cliënt, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of een bepaling van dwingend recht anders voorschrijft.

30 Vorm mededelingen

Mededelingen aan de bank moeten schriftelijk worden gedaan, tenzij uitdrukkelijk met de bank een andere wijze van communicatie is overeengekomen.

31 Incidenten en calamiteiten

Als zich bij (de uitvoering van) een overeenkomst tussen de bank en de cliënt een incident of calamiteit dreigt voor te doen, voordoet of zich heeft voorgedaan, moet de cliënt op verzoek van de bank alles doen of nalaten wat de bank in verband daarmee redelijkerwijs noodzakelijk acht.

32 Partiële nietigheid of vernietigbaarheid

Mocht een bepaling in deze algemene bankvoorwaarden nietig of vernietigbaar zijn, dan heeft dit niet tot gevolg dat een andere bepaling daarvan (deels) nietig of vernietigbaar is. Als een bepaling in deze algemene bankvoorwaarden nietig of vernietigbaar mocht zijn, wordt zij vervangen door een geldige bepaling die het meest de strekking van de nietige of vernietigbare bepaling benadert.

33 Toepasselijk recht

Op de relatie tussen de bank en de cliënt is Nederlands recht van toepassing, tenzij dwingend recht anders bepaalt of anders is overeengekomen.

34 Klachten en geschillen

34.1 Als de cliënt niet tevreden is over de dienstverlening van de bank, moet hij zich eerst wenden tot de bank met inachtneming van de bij de bank daarvoor geldende procedure.

34.2 Geschillen tussen de cliënt en de bank worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter, behoudens dwingend recht en het volgende:

- a) De cliënt kan een geschil ook voorleggen aan de bevoegde geschillen- en klachtencommissies.
- b) De bank kan een geschil ook voorleggen aan de voor de cliënt in aanmerking komende buitenlandse rechter.

35 Opzegging van de relatie

Zowel de cliënt als de bank kan de relatie tussen hen schriftelijk geheel of gedeeltelijk opzeggen. Als de bank de relatie opzegt, deelt zij desgevraagd de reden van de opzegging aan de cliënt mee.

Na opzegging van de relatie worden de tussen de cliënt en de bank bestaande individuele overeenkomsten zo spoedig mogelijk afgewikkeld met inachtneming van de daarvoor geldende termijnen. Tijdens de afwikkeling blijven deze algemene bankvoorwaarden en de op de individuele overeenkomsten toepasselijke specifieke voorwaarden van toepassing.

36 Contractoverneming

Door het van toepassing worden van deze algemene bankvoorwaarden heeft de cliënt, voor het geval van (gedeeltelijke) overdracht van de onderneming van de bank, er bij voorbaat medewerking aan verleend dat zijn rechtsverhouding met de bank in het kader van die (gedeeltelijke) overdracht (gedeeltelijk) op een derde overgaat.

37 Wijzigingen en aanvullingen van de algemene bankvoorwaarden

Wijzigingen en aanvullingen van deze algemene bankvoorwaarden worden niet van kracht dan nadat met representatieve Nederlandse consumenten- en ondernemersorganisaties overleg is gepleegd over die wijzigingen en aanvullingen en over de wijze waarop die wijzigingen en aanvullingen ter kennis van de cliënt worden gebracht. De wijzigingen en aanvullingen worden gedeponereerd ter griffie van de rechtbank te Amsterdam. De wijzigingen en aanvullingen zullen niet eerder van kracht worden dan zestig dagen na de datum van deponering.

De tekst van deze algemene bankvoorwaarden is op 27 juli 2009 door de Nederlandse Vereniging van Banken gedeponereerd onder nummer 61/2009 ter griffie van de rechtbank te Amsterdam.

Toelichting op de Algemene Bankvoorwaarden 2009

1 De Algemene Bankvoorwaarden (ABV) bevatten regels voor het verkeer tussen de cliënt en de bank. Dat verkeer speelt zich af in het kader van de relatie die tussen de cliënt en de bank is aangegaan.

Zo'n relatie kan bestaan uit één enkele overeenkomst, bijvoorbeeld een betaalrekening. Zij kan ook meer elementen omvatten zoals de huur van een safeloket, een deposito of een effectendepot. Het totaal van die elementen wordt in de ABV aangeduid met de term 'relatie'.

Het is niet zo, dat de ABV een uitputtende regeling geven voor alle elementen waaruit een relatie kan zijn opgebouwd. Voor elk afzonderlijk element zullen in de praktijk nog andere voorwaarden gelden. Bijvoorbeeld voor het aanhouden van een spaarrekening kunnen aparte voorwaarden gelden, die bovendien nog weer kunnen uiteenlopen afhankelijk van het type spaarrekening dat de cliënt kiest. Zo worden er ook diverse soorten woningfinanciering met hun eigen specifieke voorwaarden aangeboden.

In de ABV treft men de basisregels aan die van toepassing zijn op de relatie tussen de bank en haar cliënten, waar ook ter wereld. Als gekozen wordt voor het gebruik van afwijkende algemene voorwaarden door een buitenlandse vestiging van de bank, bijvoorbeeld omdat die beter aansluiten bij de ter plaatse geldende wetgeving, hebben laatstgenoemde voorwaarden echter voorrang.

Over de meest voorkomende soorten van dienstverlening zijn bij de bank brochures en folders verkrijgbaar, die meer gedetailleerde informatie verschaffen.

2 Volgens dit artikel moet de bank in het verkeer met de cliënt de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Daarbij zal zij naar beste vermogen met de belangen van de cliënt rekening houden. Ook van de cliënt wordt verwacht dat hij zorgvuldig is tegenover de bank. Dat houdt bijvoorbeeld in dat de cliënt geen dingen mag doen die schadelijk zijn voor de bank of voor de integriteit van het bankwezen als geheel.

3 Banken spelen een sleutelrol in het nationale en internationale geldverkeer. Helaas worden zij ook misbruikt voor verboden activiteiten als het witwassen van geld. Banken zijn wettelijk verplicht maatregelen te treffen tegen gedragingen of gebeurtenissen die een gevaar vormen voor de integriteit van het bankbedrijf en over procedures te beschikken die dat mogelijk maken. Onderdeel daarvan is dat de bank bij de cliënt informatie moet kunnen inwinnen, bijvoorbeeld over de herkomst van geld dat deze bij de bank wil storten.

4 De bank mag niet alle informatie waarover zij beschikt, zomaar aan iedereen meedelen. Bepaalde informatie is vertrouwelijk of wordt haar verstrekt onder de voorwaarde dat zij die geheim houdt. De cliënt moet er dus van uitgaan dat aan hem verstrekte adviezen, bijvoorbeeld over effecten-

transacties, uitsluitend gebaseerd zijn op openbare informatie.

5 Er zijn transacties die de bank geheel 'binnenshuis' kan afwikkelen, zoals bijvoorbeeld de verkoop van vreemd geld aan de balie. In een aantal gevallen moet de bank echter voor de uitvoering van opdrachten gebruik maken van de diensten van derden.

Wanneer de cliënt opdracht geeft om een betaling naar het buitenland te verrichten, dan zal aan de uitvoering daarvan in de regel een derde, namelijk een buitenlandse bank, te pas komen.

Wanneer de bank van de cliënt opdracht krijgt om een bepaald waardepapier te kopen, is het denkbaar dat de bank dat waardepapier uit eigen voorraad kan leveren en dus in staat is om zelf als verkoper op te treden. Dat is de betekenis van de hier voorziene mogelijkheid dat de bank die transactie met zichzelf als wederpartij afsluit. Een ander voorbeeld is in-house matching. Daarbij treedt de bank bij de uitvoering van effectenorders niet alleen op als vertegenwoordiger van de cliënt maar ook als wederpartij doordat ze de aan- en verkooporders van cliënten binnen de bank saldeert.

6 Bij andere zaken of waardepapieren dan gelden of financiële instrumenten moet gedacht worden aan cognossemmenten e.d. Voor particuliere cliënten is deze bepaling nauwelijks van belang.

7 De verplichting om op eerste verzoek van de bank inzicht te geven in de eigendoms- en zeggenschapsstructuur van een rechtspersoon of samenwerkingsverband vloeit voort uit dezelfde wetgeving als bij artikel 3 genoemd.

9 Een openbaar register als bedoeld in dit artikel is bijvoorbeeld het handelsregister van de Kamer van Koophandel en Fabrieken. Heeft de cliënt een onderneming, dan zal die onderneming als regel in het handelsregister zijn ingeschreven.

De cliënt kan dan – bijvoorbeeld bij het openen van de rekening – aan de bank een uittreksel uit het handelsregister hebben overgelegd, waaruit blijkt dat hij aan een personeelslid een volmacht (procuratie) heeft gegeven en dat die procuratiehouder volgens de inhoud van de aan hem verleende volmacht over de bankrekening mag beschikken. Wanneer nu de cliënt op een gegeven moment die procuratie intrekt en daarvan wel mededeling doet aan het handelsregister, maar niet aan de bank, zal die intrekking volgens dit artikel tegenover de bank pas van kracht worden nadat de bank van die intrekking schriftelijk in kennis is gesteld.

10 De wijze waarop de bank omgaat met de persoonsgegevens van de cliënt is geregeld in de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Deze gedragscode is voorzien van een goedkeurende verklaring

van het College Bescherming Persoonsgegevens en is op aanvraag verkrijgbaar bij uw bank.

13 In geval van overlijden van een cliënt weet de bank normaal gesproken niet wie de erfgenamen zijn. Om te voorkomen dat de erfenis in verkeerde handen belandt vraagt de bank een door de notaris opgestelde verklaring van erfrecht. Als de bank op een andere wijze zekerheid heeft wie erfgenamen zijn kan zij besluiten het vragen van een dergelijke verklaring achterwege te laten. Zij is daartoe echter niet verplicht.

18 De zogenaamde boekenclausule is uitgebreid aan de orde geweest bij de totstandkoming van het nieuwe Burgerlijk Wetboek en geaccepteerd als een praktische formule. Bepalend daarbij was dat banken onder toezicht staan en verplicht zijn een behoorlijke en betrouwbare administratie te voeren. Uiteraard staat het de cliënt vrij tegenbewijs te leveren.

19 Wanneer de cliënt constateert dat opdrachten die hij aan de bank heeft gegeven niet of niet juist zijn uitgevoerd, dient hij zo spoedig mogelijk bij de bank te reclameren. De bank is weliswaar aansprakelijk voor eigen fouten, maar door een tijdige reclame kan eventuele schade wellicht binnen de perken worden gehouden. Bovendien geldt: Hoe sneller de reclame, hoe groter de mogelijkheid van reconstructie en herstel.

20 De inhoud van door de bank aan de cliënt gezonden bevestigingen etc. geldt in ieder geval als door de cliënt te zijn goedgekeurd indien hij daartegen niet binnen 13 maanden bezwaar heeft gemaakt. Deze termijn geldt overigens niet wanneer het gaat om door de bank gemaakte rekenfouten.

21 Verliest de cliënt formulieren, pasjes en dergelijke of worden die gestolen, dan doet zich uiteraard het risico voor dat de vinder of dief misbruik maakt van de gevonden of gestolen zaken. De cliënt kan echter de gevolgen daarvan beperken door – zodra hij de vermissing heeft geconstateerd – de bank in te lichten.

22 Behalve met debetrente en creditrente, kan de cliënt ook te maken krijgen met provisies en vergoedingen. Voor het verlenen van haar diensten kan de bank namelijk een provisie of vergoeding aan de cliënt in rekening brengen. Voor een groot aantal diensten heeft de bank standaardtarieven vastgesteld. Informatie daarover is bij de bank verkrijgbaar.

23 Het kan voorkomen dat de cliënt bijvoorbeeld van iemand in het buitenland een cheque ontvangt. De cliënt wil uiteraard het bedrag van die cheque incasseren en stelt met dat doel de cheque aan zijn bank ter hand. De bank zal de rekening van de cliënt voor het bedrag van die cheque

crediteren, nadat het bedrag geïncasseerd is.

Soms is de bank bereid om het bedrag van de cheque, vooruitlopende op de feitelijke incassering, te crediteren op de rekening van de cliënt. In dat geval geschiedt die creditering onder het voorbehoud dat de bank het bedrag van de cheque naderhand ook metterdaad ontvangt. Mocht dat niet het geval zijn – het komt namelijk voor dat cheques onbetaald worden geretourneerd – dan is de bank bevoegd om de rekening van de cliënt weer te debiteren. In banktaal wordt dat 'creditering onder gewoon voorbehoud' of 'creditering o.g.v.' genoemd.

24 Krediet verlenen is een van de hoofdactiviteiten van de bank. Die kredietverlening geschiedt vaak tegen zekerheidsstelling. Een voorbeeld daarvan is kredietverlening tegen onderpand van effecten. De bank heeft in dat geval een pandrecht op het effectendepot van de cliënt bij de bank. Over een dergelijk pandrecht gaat artikel 24. Een bijzonderheid van dit pandrecht is dat het 'automatisch' tot stand komt. De cliënt hoeft dus niet telkens aparte pandakten te tekenen.

De uit deze regeling voortvloeiende flexibiliteit is mede van belang voor een soepele afwikkeling van het betalingsverkeer.

25 Verwant met het pandrecht is het verrekeningsrecht van de bank. Dat verrekeningsrecht is – door de mogelijkheid om ook niet opeisbare vorderingen te verrekenen – ruimer dan het verrekeningsrecht zoals dat zonder enige nadere regeling uit de wet zou voortvloeien.

De bank zal van dat ruimere verrekeningsrecht, bij vorderingen die in dezelfde valuta luiden, slechts gebruik maken indien zich een van de in dit artikel omschreven gevallen voordoet. Daarvan is voor de praktijk hoofdzakelijk van belang het geval waarin een crediteur van de cliënt beslag legt op de rekening van de cliënt bij de bank.

26 Zoals gezegd geschiedt kredietverlening vaak tegen zekerheidsstelling. Nu is het denkbaar dat een zekerheid die aanvankelijk voldoende was, naderhand onvoldoende wordt of dreigt te worden. Dat kan zich bijvoorbeeld voordoen bij een daling van de koers van de onder het pandrecht van de bank vallende effecten. De bank kan dan volgens artikel 26 aan de cliënt verzoeken die zekerheid aan te vullen. Een verzoek tot zekerheidsstelling kan in ieder geval altijd worden gedaan wanneer het gaat om geheel ongedekte of naar het oordeel van de bank onvoldoende gedekte debetstanden. Kortom: de cliënt dient er op elk door de bank gewenst moment voor te zorgen dat zijn schulden aan de bank door voldoende zekerheid zijn gedekt.

27 Wanneer een cliënt een van zijn verplichtingen jegens de bank niet nakomt, zal de bank uiteraard haar totaalpositie in het oog houden. De bank kan zich dan gedwongen zien om tot daadwerkelijke opeising van al haar vorderingen over te gaan. De bank zal daartoe pas overgaan als zij van oordeel is dat er sprake is van een voldoende ernstig verzuim en na de

cliënt daarvan schriftelijk vooraf met vermelding van de reden in kennis te hebben gesteld.

28 Wanneer er sprake is van een geschil tussen de cliënt en derden, dan zijn de kosten die de bank moet maken volledig voor rekening van de cliënt. De bank staat dan immers in feite buiten dit geschil. Dit kan zich bijvoorbeeld voordoen ingeval een crediteur van de cliënt beslag legt op de rekening van de cliënt bij de bank.

30 Steeds vaker wordt met de bank een andere wijze van communicatie overeengekomen dan langs schriftelijke weg. Dat is bijvoorbeeld het geval bij internetbankieren.

34 Wanneer een consument een geschil met de bank heeft, kan hij dat geschil voorleggen aan de bevoegde Nederlandse rechter, maar hij kan zich ook wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Informatie over de te volgen procedure is bij de bank verkrijgbaar.

37 Het kan – bijvoorbeeld als gevolg van nieuwe technische of andere ontwikkelingen – op een bepaald moment gewenst zijn de ABV te wijzigen of aan te vullen. Artikel 38 geeft aan hoe de wijzigingen en aanvullingen bindend worden. Belangrijk daarbij is de inspraakmogelijkheid van consumenten- en ondernemersorganisaties. Wijzigingen en aanvullingen worden namelijk niet van kracht dan nadat daarover overleg is gepleegd met die organisaties.

Voorwaarden Betaalrekening

Inhoudsopgave

De voorwaarden 14

Het product 14

De aanvraag 14

Het gebruik 14

Betaalopdrachten **14**

Betaalinstrumenten **15**

Opnemen en storten 16

Valuta **16**

Geld storten **16**

Geld opnemen **16**

Eurobiljetten omwisselen en munten kopen **17**

Schriftelijk overmaken 17

Uw opdracht uitvoeren **17**

Eenmalige betaalopdrachten **17**

Periodieke betaalopdrachten **17**

Spoedopdrachten **17**

Automatische incasso 17

Machtigen **17**

(Laten) terugstorten **18**

Blokkeren of voorkomen **18**

Machtiging intrekken **18**

Cheques verzilveren en uitschrijven 18

Een cheque verzilveren **18**

Een cheque uitschrijven **19**

Afwijkende voorwaarden **19**

Rood staan 19

Blokkeren 19

Beëindigen 20

Kosten 20

Wijzigingen 20

Aansprakelijkheid 20

Overige voorwaarden 22

Opwaarderen beltegoed **22**

Recht op het saldo **22**

Communicatie en informatie **22**

Derden **22**

De voorwaarden

1 Samenhang

- 1.1 Om gebruik te kunnen maken van uw Betaalrekening sluit u een overeenkomst met de ING. Deze Voorwaarden Betaalrekening zijn onderdeel van die overeenkomst.
- 1.2 De ING kan bepalen dat een Betaalrekening alleen kan worden afgenomen als onderdeel van een Basis-, Betaal- of RoyaalPakket van de ING.
- 1.3 De Voorwaarden Betaalrekening zijn van toepassing op alle betalingen die de ING van en naar uw Betaalrekening uitvoert.
- 1.4 Ook de Algemene Bankvoorwaarden zijn van toepassing op die overeenkomst, behalve op punten waar die afwijken van de Voorwaarden Betaalrekening.
- 1.5 De Voorwaarden Betaalrekening zijn ook van toepassing op alle producten waarvoor u een Betaalrekening moet hebben. Behalve als daarvan in de bijbehorende productvoorwaarden wordt afgeweken.

Het product

2 Doel

- 2.1 Als rekeninghouder kunt u met uw Betaalrekening gebruik maken van de betaaldiensten van de ING, zoals geld overmaken, storten, ontvangen, opnemen en automatische incasso. Daarbij maakt u gebruik van betaalinstrumenten, zoals de Betaalpas, overschrijvingskaarten, Mijn ING en de Saldolijn.
- 2.2 De Betaalrekening is uitsluitend bestemd voor particulier gebruik.

3 Looptijd

De overeenkomst is voor onbepaalde tijd gesloten. Dat geldt ook voor andere overeenkomsten waarin expliciet wordt verwezen naar deze Voorwaarden Betaalrekening.

4 Valuta

- 4.1 De bedragen op uw Betaalrekening staan vermeld in euro's.
- 4.2 U kunt bedragen overmaken of ontvangen in andere valuta's uit het assortiment van de ING. Wij rekenen het bedrag dan om naar euro's. De wisselkoers is verschillend per betaalproduct en wordt dagelijks vastgesteld. De actuele wisselkoersen en de kosten vindt u op ING.nl.

5 Maximum- en minimumbedragen

Voor het gebruik van de Betaalrekening, en andere producten van de ING kunnen minimum- en maximumbedragen gelden. Meer informatie vindt u op ING.nl.

6 Machtigen

- 6.1 U kunt iemand machtigen om namens u opdrachten te geven aan de ING.
- 6.2 Om iemand te machtigen, gebruikt u een machtigingsformulier. Daarop staat welke opdrachten deze gemachtigde namens u aan de ING mag geven.
- 6.3 De gemachtigde mag alleen persoonlijk opdrachten geven. Hij mag dit dus niet door iemand anders laten doen.
- 6.4 Deze Voorwaarden Betaalrekening, en de overeenkomsten waarin expliciet naar deze Voorwaarden Betaalrekening wordt verwezen, gelden ook voor uw gemachtigde. Maar, als rekeninghouder bent en blijft u verantwoordelijk voor wat uw gemachtigde doet.

6.5 U kunt een machtiging intrekken. Dan kan het gebeuren dat uw gemachtigde een opdracht aan de ING geeft, vlak vóór of nadat u de machtiging heeft ingetrokken. De ING mag die opdracht nog uitvoeren, als de ING dat niet meer kan voorkomen.

6.6 De machtiging vervalt bij uw overlijden, faillissement of als de wettelijke schuldsanering op u van toepassing wordt verklaard.

De aanvraag

7 Goedkeuring

- 7.1 U kunt pas van uw Betaalrekening gebruikmaken nadat de ING uw aanvraag heeft goedgekeurd. Dit geldt ook voor de producten waarvan de productvoorwaarden verwijzen naar deze Voorwaarden Betaalrekening.
- 7.2 De ING mag bij de beoordeling van uw aanvraag de gegevens raadplegen, die over u in het register van het Bureau Krediet Registratie (BKR) zijn opgenomen.

Het gebruik

Betaalopdrachten

8 Een opdracht geven

- 8.1 Sommige producten van de ING zijn betaalinstrumenten. Daarmee kunt u ons betaalopdrachten geven.
- 8.2 De ING mag betaalinstrumenten ongeldig verklaren of vervangen door nieuwe.
- 8.3 De ING kan u bijzondere voorschriften geven over hoe u ons betaalopdrachten kunt geven, als dat nodig is voor de veiligheid van onze betalingssystemen. Als er bijzondere voorschriften gelden, laten wij u dat weten.
- 8.4 De ING mag om bedrijfseconomische of veiligheidsredenen rekeningen aanwijzen waarnaar u geen of slechts beperkt geld kunt overmaken. Ook kunnen wij extra voorwaarden stellen aan overschrijvingen naar bepaalde rekeningen.

9 Uw opdracht uitvoeren

- 9.1 De ING voert alleen opdrachten uit met uw instemming. Hoe u instemming kunt geven vindt u terug in deze Voorwaarden Betaalrekening en de productvoorwaarden.
- 9.2 Als u de ING een betaalopdracht geeft, dan gebruiken we bij de uitvoering van uw opdracht het rekeningnummer dat u heeft opgegeven.
- 9.3 De ING voert alleen betalingsopdrachten uit als er voldoende bestedingsruimte op uw Betaalrekening aanwezig is. Maar: betalingen voor producten van de ING mogen ook worden uitgevoerd als er onvoldoende bestedingsruimte is.
- 9.4 Als wij uw betaalopdracht ontvangen op een werkdag en vóór het uiterste tijdstip, beginnen we dezelfde dag nog met het uitvoeren van uw opdracht. Het uiterste tijdstip per betaalinstrument en valutasoort vindt u op ING.nl.
- 9.5 Als wij uw betaalopdracht ontvangen na het uiterste tijdstip, of niet op een werkdag, kunnen wij uw opdracht niet direct uitvoeren. Dan geldt de volgende werkdag als moment van ontvangst. Bij elektronische en telefonische betaalopdrachten, en soms in het geval van schriftelijke betaalopdrachten, wordt het bedrag wel alvast gereserveerd. Dit betekent dat we het bedrag alvast op de bestedingsruimte op uw Betaalrekening in mindering brengen. De volgende werkdag maken we de overschrijving definitief.
- 9.6 Als u een betaalopdracht geeft met uw betaalkaart wordt

het bedrag alvast gereserveerd. Dit betekent dat we het bedrag alvast op de bestedingsruimte op uw Betaalrekening of creditcard in mindering brengen. Wij maken de overschrijving definitief op de eerstvolgende werkdag nadat het betaalmerk de betaling aan ons heeft bevestigd.

9.7 Als u de ING een betaalopdracht voor een bepaalde dag in de toekomst heeft gegeven, geldt die dag als datum van ontvangst.

10 Uitvoeringstermijn

10.1 Bij een betaling schrijven wij het bedrag bij op de Betaalrekening van de ontvanger of op de rekening van de bank van de ontvanger. Als het gaat om een betaling in euro's, binnen Nederland, doen wij dit uiterlijk de eerstvolgende werkdag na het moment van ontvangst.

10.2 Als het gaat om een betaling in euro's naar een land binnen de Europese Economische Ruimte (EER), Zwitserland en Monaco, doen we dat tot 1 januari 2012 uiterlijk binnen drie werkdagen. Vanaf 1 januari 2012 geldt hiervoor dezelfde uitvoeringstermijn als voor betalingen in euro's binnen Nederland. De EER-landen en de EER-valuta's vindt u op ING.nl.

10.3 Voor schriftelijke betaalopdrachten is de uitvoeringstermijn een dag langer.

10.4 Voor een betaling in de valuta van een EER-land dat niet de euro als munteenheid heeft, geldt een maximale uitvoeringstermijn van 4 werkdagen.

10.5 Voor betalingen naar een land buiten de EER (bijvoorbeeld naar de Verenigde Staten) of in een niet-EER-valuta (bijvoorbeeld Amerikaanse dollars) gelden de hiervoor vermelde uitvoeringstermijnen niet. De gemiddelde doorlooptijd is dan vijf werkdagen. De doorlooptijd is ook afhankelijk van de bank van de ontvanger.

10.6 Meer informatie over uitvoering van betaalopdrachten en uitvoeringstermijnen vindt u op ING.nl. Daar staat ook welke dagen als werkdag gelden.

11 Een opdracht intrekken

11.1 Een eenmalige betaalopdracht die u per post verstuurt, is na het versturen onherroepelijk.

11.2 Als u de ING opdracht heeft gegeven om een bedrag over te maken op een bepaalde dag in de toekomst, dan kunt u uw opdracht intrekken tot op de werkdag vóór die afgesproken dag. U moet dit wel doen voor het uiterste tijdstip.

11.3 Meer informatie over het intrekken van een betaalopdracht vindt u op ING.nl, in deze Voorwaarden Betaalrekening en in de productvoorwaarden.

12 Uw opdracht weigeren

12.1 De ING mag een betaalopdracht weigeren als deze onvolledig, onjuist of onduidelijk is.

12.2 De ING mag een betaalopdracht weigeren als wij fraude, misbruik of onregelmatigheden vermoeden. Als blijkt dat ons vermoeden niet juist is, zullen we de betaalopdracht alsnog uitvoeren.

12.3 Als de ING een betaalopdracht weigert om een van de redenen hierboven, zijn wij niet aansprakelijk voor schade.

12.4 Als de ING een betaalopdracht weigert, melden we dat zo spoedig mogelijk aan u. Dit doen wij niet als dat wettelijk niet is toegestaan. De ING kan voor deze melding kosten bij u in rekening brengen.

13 Een betaling ontvangen

13.1 Als iemand een bedrag overmaakt naar uw Betaalrekening, zullen we het bedrag op uw rekening bijschrijven. U kunt dat niet weigeren.

13.2 Als wij het bedrag na het uiterste tijdstip of niet op een werkdag ontvangen schrijven wij het bedrag de eerstvolgende werkdag bij op uw Betaalrekening.

13.3 Het uiterste tijdstip voor het uitvoeren van een betaalopdracht vindt u op ING.nl.

14 Informatie over bij- en afschrijvingen

14.1 Op Mijn ING vindt u informatie over bij- en afschrijvingen en over het oude en nieuwe saldo van uw Betaalrekening.

14.2 Als u geen overeenkomst heeft voor het gebruik van Mijn ING, ontvangt u één keer per maand een papieren Afschrift. Ook als u wel Mijn ING heeft, kunt u aangeven dat u ook papieren afschriften wilt ontvangen.

14.3 U kunt ons vragen om vaker papieren afschriften te sturen. De ING kan hiervoor kosten in rekening brengen. Meer informatie hierover vindt u in het Kostenoverzicht op ING.nl.

14.4 Een transactiebon uit een geld-, betaal- of stortautomaat is alleen bedoeld als informatie.

Betaalinstrumenten

15 De betaalinstrumenten

15.1 Als rekeninghouder kunt u met uw Betaalrekening gebruik maken van de betaaldiensten van de ING, zoals geld overmaken, storten, ontvangen, opnemen en automatische incasso. Daarbij maakt u gebruik van betaalinstrumenten zoals de Betaalpas, overschrijvingskaarten, Mijn ING en de Saldolijn.

15.2 Bij het gebruik van een betaalinstrument kunnen limieten gelden. Meer informatie over de limieten vindt u op ING.nl.

15.3 Voor betaalinstrumenten kunnen extra voorwaarden gelden. Meer informatie vindt u verderop in deze Voorwaarden Betaalrekening en in de productvoorwaarden die horen bij de afzonderlijke betaalinstrumenten.

16 Een betaalinstrument gebruiken

16.1 Bij een betaalinstrument horen vaak gepersonaliseerde veiligheidskenmerken. Bijvoorbeeld een inlognaam, een wachtwoord, een pincode. Deze mogen alleen door u persoonlijk worden gebruikt. Houd deze geheim en neem alle denkbare maatregelen om fraude en misbruik te voorkomen.

16.2 De ING geeft u via ING.nl en de productvoorwaarden instructies over hoe u veilig om moet gaan met gepersonaliseerde veiligheidskenmerken en betaalinstrumenten. Deze instructies moet u opvolgen.

16.3 De ING geeft u actuele informatie over maatregelen die u moet nemen om fraude en ander misbruik te voorkomen. Hiervan moet u maandelijks kennismaken en u moet ernaar handelen.

17 Verlies, diefstal en misbruik van een betaalinstrument

17.1 Het kan zijn dat u een betaalinstrument verliest, of dat het wordt gestolen, onrechtmatig gebruikt of gebruikt op een manier die niet is toegestaan. U moet dat telefonisch melden aan de ING direct nadat u het ontdekt. Het telefoonnummer heeft u bij het betaalinstrument ontvangen. Het telefoonnummer is 24 uur per dag bereikbaar. U vindt het telefoonnummer ook op ING.nl.

17.2 Doe ook direct aangifte bij de politie en bewaar de aangifte zorgvuldig.

17.3 Na uw telefonische melding aan de ING ontvangt u van ons een schadeformulier.

17.4 Als u dat wilt, zal de ING u middelen geven waarmee u kunt bewijzen dat u een telefonische melding aan ons heeft gedaan. Dit geldt tot achttien maanden nadat u de telefonische melding aan ons heeft gedaan.

17.5 Nadat de ING uw telefonische melding heeft ontvangen, treffen we direct de maatregelen die nodig zijn om (verder) misbruik te voorkomen.

Opnemen en storten

Valuta

18 Euro's

U kunt contant geld in euro's storten op uw [Betaalrekening](#) of opnemen van uw [Betaalrekening](#).

Geld storten

19 Via de stortautomaat

19.1 U kunt geld op uw [Betaalrekening](#) storten. Dat kan via de stortautomaat tijdens de openingstijden van het ING-kantoor waar de stortautomaat staat.

19.2 Wanneer u geld stort, moet u zich laten identificeren met uw [Betaalpas](#).

19.3 Wanneer u geld in de automaat stort, geeft u instemming aan de ING uw [betaalopdracht](#) uit te voeren. U kunt uw opdracht daarna niet meer intrekken. De ING maakt het gestorte bedrag op uw [Betaalrekening](#) over.

19.4 U kunt biljetten en munten ongesorteerd storten.

19.5 Op ING.nl vindt u informatie over het minimumbedrag dat u kunt storten. U vindt er ook informatie over het maximumbedrag in muntgeld en het maximale aantal biljetten dat u kunt storten. De medewerker op het ING-kantoor kan u er ook meer over vertellen.

19.6 Nadat u een bedrag heeft gestort, print de stortautomaat een bon waarop het gestorte bedrag staat. Klopt dit niet, dan moet u dat direct melden bij de balie van het ING-kantoor.

20 Aan de balie

20.1 U kunt ook tijdens openingstijden geld op uw [Betaalrekening](#) storten aan de balie van een ING-kantoor of postkantoor.

20.2 Wanneer u geld stort aan de balie, moet u zich laten identificeren met uw [Betaalpas](#). Als u meer dan vijftienduizend euro (€15.000) stort, moet u ook een geldig identiteitsbewijs laten zien, zoals een paspoort of rijbewijs.

20.3 Is door de ING aan u geen [Betaalpas](#) uitgegeven, dan kunt u bij wijze van uitzondering geld storten aan de balie door een geldig identiteitsbewijs te laten zien, zoals een paspoort of rijbewijs.

20.4 Wanneer u geld stort aan de balie, geeft u instemming aan de ING uw [betaalopdracht](#) uit te voeren. Dit doet u door op de daarvoor bestemde toets van de automaat te drukken. U kunt uw opdracht daarna niet meer intrekken. De ING maakt het gestorte bedrag op uw [Betaalrekening](#) over.

20.5 Als u munten wilt storten bij een ING-kantoor of postkantoor, moet u ze in muntzakjes verpakken.

20.6 Er geldt geen minimum- of maximumbedrag voor het storten aan de balie.

20.7 Nadat u een bedrag heeft gestort, print de automaat een bon waarop het gestorte bedrag staat. Klopt dit bedrag niet, dan moet u dat direct melden.

21 Controle

21.1 Het geld dat u stort, wordt geteld en op echtheid gecontroleerd.

21.2 De ING is verplicht valse munten en biljetten in te nemen en mag deze niet bijschrijven op uw [Betaalrekening](#). U krijgt van de ING geen vergoeding voor valse munten en biljetten die wij hebben ingenomen. U kunt de valse munten en biljetten niet terugvragen.

22 Bijschrijving

U kunt direct over het gestorte bedrag beschikken. Wij schrijven het bedrag dat u stort, dezelfde dag bij op uw [Betaalrekening](#). Behalve als het geen [werkdag](#) is. Dan [reserveren](#) wij het bedrag. Dit betekent dat we uw [bestedingsruimte](#) alvast verhogen met het bedrag. De volgende [werkdag](#) maken we de bijschrijving definitief.

23 Kosten

Voor storten kan de ING u kosten in rekening brengen. De ING mag de kosten inhouden op het bedrag dat u stort. Meer informatie hierover vindt u in het [Kostenoverzicht](#) op ING.nl.

Geld opnemen

24 Aan de balie

24.1 U kunt geld van uw [Betaalrekening](#) opnemen aan de balie tijdens de openingstijden van een ING-kantoor of postkantoor.

24.2 Wanneer u geld opneemt, moet u zich laten identificeren met uw [Betaalpas](#). Als u een bedrag boven de hiervoor geldende limiet opneemt, dan moet u ook een ander geldig identiteitsbewijs laten zien, zoals een paspoort of rijbewijs. De limiet vindt u op ING.nl.

24.3 Wanneer u geld opneemt, geeft u instemming aan de ING uw [betaalopdracht](#) uit te voeren. Dat doet u door uw [pincode](#) in te voeren en het bedrag dat u wilt opnemen te bevestigen, door op de daarvoor bestemde toets van de automaat te drukken. Of door te tekenen voor ontvangst op het formulier Geld opnemen. U kunt uw opdracht daarna niet meer intrekken.

24.4 Voor geld opnemen aan de balie gelden limieten en voorschriften, die u kunt vinden op ING.nl. Als u een bedrag wilt opnemen boven de limiet, dan moet u dit met de ING afspreken. Doe dit ten minste drie [werkdagen](#) van tevoren. Dan weet u zeker dat we het geld voor u hebben klaarliggen.

24.5 Ook als u een bedrag in bepaalde coupures wilt opnemen, moet u dit van tevoren met de ING afspreken.

24.6 Meer informatie over het bedrag dat u per dag kunt opnemen aan de balie, vindt u op ING.nl. De medewerker op het ING-kantoor of postkantoor kan u er ook meer over vertellen.

25 Via de geldautomaat

25.1 U kunt ook geld opnemen via de geldautomaten van de ING en van andere banken.

25.2 Wanneer u geld opneemt via een geldautomaat, geeft u instemming aan de ING uw [betaalopdracht](#) uit te voeren. Dit doet u door uw [pincode](#) in te voeren en het bedrag dat u wilt opnemen te bevestigen, door op de daarvoor bestemde toets van de automaat te drukken. U kunt uw opdracht daarna niet meer intrekken.

25.3 Meer informatie over de limieten vindt u op ING.nl.

26 Kosten

Voor geld opnemen kan de ING u kosten in rekening brengen. De ING mag de kosten inhouden op het bedrag dat u opneemt. Meer informatie hierover vindt u in het [Kostenoverzicht](#) op ING.nl.

27 Afschrijving

Wij schrijven het bedrag dat u opneemt, dezelfde dag af van uw Betaalrekening. Behalve als het geen werkdag is of het bedrag is opgenomen na het uiterste tijdstip. Dan reserveren wij het bedrag en schrijven we het bedrag op de eerstvolgende werkdag af.

Eurobiljetten omwisselen en munten kopen

28 Eurobiljetten omwisselen

U kunt eurobiljetten wisselen in andere eurobiljetten aan de balie van een ING-kantoor of postkantoor. De ING kan daar beperkingen aan stellen en u kosten in rekening brengen. Meer informatie hierover vindt u op ING.nl.

29 Muntgeld kopen

29.1 U kunt muntgeld kopen aan de balie van een ING-kantoor of postkantoor. De ING kan daar beperkingen aan stellen en u kosten in rekening brengen. Meer informatie vindt u op ING.nl.

29.2 U ontvangt het muntgeld in standaardverpakkingen: rollen, muntzakjes en foliezakken.

29.3 Als u een grote hoeveelheid muntgeld nodig heeft, dan moet u dit met de ING afspreken. Doe dit ten minste drie werkdagen van tevoren. Dan weet u zeker dat we het geld voor u hebben klaarliggen.

Schriftelijk overmaken

Uw opdracht uitvoeren

30 Instemming geven

Wanneer u schriftelijk geld overmaakt, geeft u instemming aan de ING uw betaalopdracht uit te voeren. Dit doet u door de Overschrijvingskaart of het opdrachtformulier te ondertekenen, en aan de ING te verstrekken.

31 Onvoldoende bestedingsruimte

Blijkt tijdens de uitvoering van uw betaalopdracht dat u onvoldoende bestedingsruimte heeft op uw Betaalrekening, dan proberen wij nog maximaal vier werkdagen uw betaalopdracht alsnog uit te voeren. Heeft u gedurende die tijd niet voldoende bestedingsruimte, dan voeren wij uw opdracht niet uit.

Eenmalige betaalopdrachten

32 Een eenmalige opdracht geven

32.1 Met een Overschrijvingskaart kunt u de ING opdracht geven om eenmalig een bedrag van uw Betaalrekening over te maken naar een andere rekening. Een Overschrijvingskaart met de bijbehorende procedure is een betaalinstrument.

32.2 Ook met een acceptgiro kunt u ons een eenmalige betaalopdracht te geven. Een Acceptgiro met de bijbehorende procedure is ook een betaalinstrument.

32.3 Nadat u instemming heeft gegeven aan de ING om uw betaalopdracht uit te voeren, kunt u de opdracht niet meer intrekken.

Periodieke betaalopdrachten

33 De periodieke opdracht

U kunt de ING opdracht geven om periodiek een bedrag van uw Betaalrekening over te maken naar een andere rekening. Bijvoorbeeld een keer per maand of per kwartaal.

34 Een periodieke opdracht geven, wijzigen of intrekken

34.1 U kunt een periodieke betaalopdracht geven, wijzigen of intrekken met het formulier Periodieke overschrijving.

Dit formulier met de bijbehorende procedure is een betaalinstrument. Periodieke Overschrijvingen kunt u ook telefonisch in laten trekken of via Mijn ING.

34.2 Als u ons een schriftelijke periodieke betaalopdracht geeft, wijzigt of intrekt, moet u zorgen dat uw opdracht minimaal tien werkdagen voor de eerste uitvoeringsdatum bij ons binnen is.

35 Uw periodieke betaalopdracht uitvoeren

35.1 Als een maand minder dagen heeft dan de datum waarop de periodieke betaalopdracht gepland staat, voert de ING uw betaalopdracht uit op de laatste kalenderdag van die maand.

35.2 Mocht de uitvoeringsdatum niet op een werkdag vallen, dan zal het bedrag op de geplande uitvoeringsdatum worden gereserveerd ten laste van de bestedingruimte op uw Betaalrekening en zal de overschrijving op de eerstvolgende werkdag definitief worden gemaakt.

Spoedopdrachten

36 Een spoedopdracht geven

36.1 U kunt de ING opdracht geven om met spoed een bedrag over te maken. U geeft een spoedopdracht op een ING-kantoor op een werkdag, met het formulier Spoedbetaling. Dit formulier met de bijbehorende procedure is een betaalinstrument.

36.2 Bij een spoedopdracht moet u zich identificeren.

36.3 Een spoedbetaling naar het buitenland is niet mogelijk.

37 Een spoedopdracht uitvoeren

In beginsel maakt de ING het bedrag van uw spoedopdracht binnen anderhalf uur over. Houd er rekening mee dat u uw spoedopdracht op tijd geeft. De precieze uitvoerings-termijnen vindt u op ING.nl.

38 Onvoldoende bestedingsruimte

38.1 De bestedingsruimte op uw Betaalrekening moet voldoende zijn voor het over te maken bedrag plus de kosten.

38.2 Als de bestedingsruimte op uw rekening onvoldoende is of als uw Betaalrekening geblokkeerd is, voert de ING uw spoedopdracht op dat moment niet uit. Dan proberen we om het bedrag diezelfde dag alsnog over te maken. Maar als uw bestedingsruimte aan het eind van de werkdag nog steeds onvoldoende is, vervalt uw opdracht.

39 Kosten

De kosten voor een spoedbetaling worden afgeschreven van uw Betaalrekening. Meer informatie vindt u in het Kostenoverzicht op ING.nl.

Automatische incasso

Machtigen

40 Eenmalig of doorlopend

40.1 U kunt een bedrijf of organisatie machtigen om eenmalig een bedrag van uw Betaalrekening te incasseren. Dat heet een eenmalige incassomachtiging.

40.2 Ook kunt u een bedrijf of organisatie machtigen om periodiek een bedrag van uw Betaalrekening te incasseren. Bijvoorbeeld een keer per maand of per kwartaal. Dat heet een doorlopende incassomachtiging.

41 Nederlands of Europees

41.1 Er zijn twee incassoproducten: Nederlandse Incasso en Europese Incasso.

41.2 Nederlandse Incasso is alleen mogelijk van en naar Nederlandse bankrekeningen.

41.3 Europese Incasso is mogelijk binnen de EER-landen, Zwitserland en Monaco en vindt plaats in euro's.

41.4 Als u een Nederlandse incassomachtiging afgeeft, dan is uw machtiging ook geldig als de incassant het bedrag volgens de regels van de Europese Incasso gaat incasseren. Hoewel uw machtiging in dat geval niet voldoet aan alle eisen die aan de Europese incassomachtiging worden gesteld, is dat geen geldige reden voor een Melding Onterechte Europese Incasso.

42 Een machtiging geven

42.1 Door het afgeven van een machtiging aan een bedrijf of organisatie geeft u instemming aan de ING om bedragen van uw Betaalrekening af te schrijven.

42.2 Een Nederlandse incassomachtiging geeft u schriftelijk of telefonisch. Een machtiging kan niet elektronisch, bijvoorbeeld via e-mail, worden gegeven.

42.3 Een Europese incassomachtiging geeft u schriftelijk.

42.4 De schriftelijke machtiging moet u ondertekenen.

42.5 Als u nog geen relatie heeft met een bedrijf of organisatie is een telefonische machtiging alleen geldig als u zelf heeft gebeld. Indien u wel al een relatie heeft met het bedrijf of de organisatie die u wilt machtigen, dan mag dit bedrijf of organisatie ook u bellen. Een relatie is bijvoorbeeld: u heeft al een lopende overeenkomst of abonnement.

42.6 Heeft u een bedrijf of organisatie telefonisch gemachtigd, dan moet deze incassant u binnen enkele werkdagen een schriftelijke bevestiging sturen. Daarin moet in elk geval staan: het moment van afschrijving en de termijn waarbinnen u het bedrag kunt laten terugstorten naar uw Betaalrekening.

43 Vooraf bericht

Bij Europese Incasso krijgt u vooraf bericht van de incassant dat het bedrag zal worden afgeschreven. Dat bericht stuurt de incassant u veertien dagen van tevoren, behalve als u een andere termijn afspreekt met de incassant.

(Laten) terugstorten

44 Binnen de termijn voor terugstorten

44.1 U kunt de ING verzoeken om het overgemaakte bedrag terug te storten. Voor enkele incassovarianten geldt een terugstortingstermijn van nul dagen. Meer informatie over terugstortingstermijnen vindt u op ING.nl.

44.2 Als er een terugstortingstermijn geldt én u het verzoek binnen die terugstortingstermijn bij de ING heeft ingediend, dan stort de ING het bedrag van een Nederlandse Incasso binnen uiterlijk tien werkdagen op uw Betaalrekening terug. Bij een Europese Incasso doen wij dat binnen twee werkdagen.

44.3 U heeft geen recht op vergoeding van rente die u bent misgelopen of heeft moeten betalen doordat het bedrag van uw Betaalrekening is afgeschreven of van kosten die u heeft gemaakt.

45 Onterechte incasso

45.1 Als de terugstortingstermijn is verstreken, dan moet u uw melding onterechte incasso richten aan de ING met het formulier Melding Onterechte Incasso. U kunt dit formulier downloaden via ING.nl

45.2 U moet ervoor zorgen dat de ING het formulier heeft ontvangen binnen dertien maanden nadat het bedrag van uw Betaalrekening is afgeschreven.

45.3 De ING verwerkt uw melding binnen zestien werkdagen als het gaat om een Nederlandse Incasso. Bij een Europese Incasso is de verwerkingstijd 34 kalenderdagen.

45.4 Als de incassant geen geldige incassomachtiging heeft, wordt het overgemaakte bedrag (plus eventueel misgelopen of teveel betaalde rente) weer op uw Betaalrekening bijgeschreven.

46 Op initiatief van de ING

De ING kan ook zelf besluiten het bedrag van een incasso naar uw Betaalrekening terug te storten of de incasso niet uit te voeren. Bijvoorbeeld als de bestedingsruimte op uw Betaalrekening onvoldoende is of als uw Betaalrekening geblokkeerd is.

Blokkeren of voorkomen

47 Blokkeren

47.1 U kunt de ING vragen om incasso door een bepaalde incassant te blokkeren. Dat heet een selectieve incasso-blokkade.

47.2 U kunt de ING ook vragen om alle incasso's van uw Betaalrekening te blokkeren. Dat heet een gehele incasso-blokkade.

47.3 Een incassoblokkade blijft van kracht totdat u zelf de blokkade weer opheft.

47.4 U kunt een incassoblokkade aanvragen en opheffen via de Klantenservice. De ING voert uw verzoek uit binnen een werkdag na het moment van ontvangst. Meer informatie over een incassoblokkade vindt u op ING.nl.

47.5 De ING kan zelf ook een gehele of selectieve incasso-blokkade instellen. Bijvoorbeeld vanwege fraude. De ING zal dit zo snel mogelijk aan u melden.

48 Voorkomen

48.1 U kunt voorkomen dat de incasso waarvoor u een machtiging heeft gegeven, wordt uitgevoerd. Dat kan tot op de werkdag voorafgaand aan de dag waarop het bedrag van uw Betaalrekening zal worden afgeschreven.

48.2 Bij een Europese Incasso geldt dat u de ING kunt vragen om de incasso-opdracht niet uit te voeren. Dit doet u naar aanleiding van het bericht dat u vooraf van de incassant ontvangt. Het uiterste tijdstip voor het indienen van het verzoek vindt u op ING.nl.

48.3 Een Nederlandse Incasso kunt u alleen voorkomen door middel van een selectieve incassoblokkade.

Machtiging intrekken

49 Intrekken

Als u een incassomachtiging wilt intrekken dan moet u een schriftelijk en ondertekend bericht sturen naar de incassant waarmee u de machtiging intrekt.

Cheques verzilveren en uitschrijven

Een cheque verzilveren

50 Via uw Betaalrekening

50.1 U kunt een ontvangen cheque alleen verzilveren via uw Betaalrekening.

50.2 U moet een ontvangen cheque aangetekend opsturen naar de ING. Meer informatie over het verzilveren en opsturen van cheques staat op ING.nl.

51 In behandeling nemen

51.1 De ING mag weigeren een cheque in behandeling te nemen. Dat doen we onder meer in de volgende situaties:

- De cheque heeft een geldigheidsdatum, en deze geldigheidsdatum is verstreken.
- De cheque bevat onvolledige of onjuiste gegevens.
- De cheque is niet rechtstreeks aan u uitgeschreven, maar door iemand anders aan u overgedragen.

51.2 We sturen een cheque die we niet in behandeling nemen naar u terug. Behalve als we niet voldoende gegevens van u hebben. Dan sturen we de cheque terug naar de bank van degene die de cheque heeft uitgeschreven.

51.3 Voor cheques die wij onbetaald retour zenden brengen wij kosten in rekening.

52 Bijschrijving

52.1 De ING int eerst het chequebedrag van de rekening van de uitschrijver van de cheque. Zodra wij het chequebedrag hebben ontvangen, schrijven we het bedrag bij op uw [Betaalrekening](#).

52.2 De ING kan het chequebedrag ook al bijschrijven op uw [Betaalrekening](#) vóórdát we het hebben geïnd. Dat heet een bijschrijving Onder Gewoon Voorbehoud (OGV). Of de ING dat doet, hangt onder meer af van het bedrag. Meer informatie over OGV vindt u op ING.nl.

52.3 Kan de ING het bedrag na bijschrijving niet innen, dan schrijven we het bedrag weer van uw [Betaalrekening](#) af.

52.4 Het verwerken van verzilverde cheques duurt langer dan de normale uitvoeringstermijn van schriftelijke [betaalopdrachten](#). Meer informatie over de uitvoeringstermijnen vindt u op ING.nl.

52.5 Een bijschrijving via cheques is niet gegarandeerd. In het geval van vervalsing of fraude kan de ING het bedrag weer van uw rekening schrijven.

53 Kosten

Voor het verzilveren van cheques brengt de ING u kosten in rekening. Ook de bank van de uitschrijver kan kosten in rekening brengen. Die kosten berekenen we door aan u. Meer informatie over de kosten betreffende het uitschrijven van cheques vindt u op ING.nl.

Een cheque uitschrijven

54 Bankcheque

U kunt betalen met een bankcheque via Mijn ING of met een Internationale Overschrijvingskaart. Meer informatie over bankcheques vindt u op ING.nl of in het Internationale Overschrijvingsboekje.

55 Intrekken

Een uitgeschreven cheque kunt u niet meer intrekken.

56 Verwerkingstermijn

Het verwerken van uitgeschreven cheques duurt langer dan de uitvoeringstermijn van schriftelijke [betaalopdrachten](#). Meer informatie over de termijnen vindt u op ING.nl.

57 Kosten

Voor het uitschrijven van cheques brengt de ING u kosten in rekening. Meer informatie over de kosten vindt u op ING.nl.

Afwijkende voorwaarden

58 Aansprakelijkheid

Als iemand misbruik maakt van een door u uitgeschreven of door u te verzilveren cheque of bij diefstal of verlies ervan, is de schade geheel voor uw eigen rekening. De ING is dan niet aansprakelijk, behalve als de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van de ING.

59 Wijzigingen

De ING mag de kosten van en de voorwaarden voor het verzilveren en uitschrijven van cheques wijzigen. Wij zijn niet verplicht u dat vooraf te melden.

60 Andere bepalingen

De bepalingen in deze Voorwaarden Betaalrekening over schriftelijk overmaken zijn niet van toepassing op het verzilveren en uitschrijven van cheques.

Rood staan

61 Met toestemming

61.1 U mag alleen [rood staan](#) op uw [Betaalrekening](#) als u hiervoor toestemming heeft van de ING. Bijvoorbeeld omdat u een [Kwartaallimiet](#) heeft.

61.2 Toestemming om rood te kunnen staan op uw [Betaalrekening](#) wordt vastgelegd in een [overeenkomst](#). In de [overeenkomst](#) staat tot welk bedrag u rood mag staan (dat is uw limiet) en welke rente u betaalt.

62 Zonder toestemming

62.1 Als u rood staat zonder toestemming van de ING, dan moet u het bedrag meteen terugbetalen.

62.2 Als wij kosten moeten maken om het geld terug te krijgen, moet u deze kosten ook aan ons terugbetalen.

62.3 De ING hanteert een [vaste rente](#) voor roodstand zonder toestemming van de ING.

63 Renteberekening

Hoe wij de rente berekenen, kunt u vinden in het [Kostenoverzicht ING](#) betaalproducten particulier.

Blokkeren

64 De Betaalrekening of betaalinstrumenten blokkeren

64.1 De ING mag de beschikking over het [saldo](#) van de [Betaalrekening](#) geheel of gedeeltelijk opschorten, als er een geschil is over wie over de [Betaalrekening](#) mag beschikken. Als wij dit doen, laten wij u dat weten.

64.2 De ING mag de [Betaalrekening](#) of uw [betaalinstrumenten](#) blokkeren. Bijvoorbeeld als we misbruik of fraude vermoeden. Of als het risico bestaat of is toegenomen dat u niet meer in staat bent om aan uw verplichtingen te voldoen. We melden dat aan u, tenzij dit wettelijk niet is toegestaan.

64.3 Als er geen reden meer is voor de blokkering, dan heffen wij deze op of ontvangt u een nieuw [betaalinstrument](#).

64.4 U kunt ons 24 uur per dag verzoeken de rekening te deblokkeren. De rekening wordt echter pas gedeblokkeerd als de redenen voor blokkering niet meer bestaan.

Beëindigen

Opzeggen

65 Een overeenkomst opzeggen

- 65.1 Alle overeenkomsten waarop deze Voorwaarden Betaalrekening van toepassing zijn, kunnen worden opgezegd. Voor u geldt een opzegtermijn van een maand. Voor de ING geldt een opzegtermijn van twee maanden.
- 65.2 Als u opzegt binnen veertien dagen na het afsluiten van de overeenkomst is de opzegging kosteloos en is de overeenkomst met onmiddellijke ingang geëindigd. De overeenkomst is dan ontbonden.
- 65.3 Als u de overeenkomst opzegt binnen twaalf maanden daarna, mag de ING u kosten in rekening brengen. De kosten vindt u op ING.nl.
- 65.4 Na twaalf maanden is opzeggen kosteloos.
- 65.5 Als u de kosten van de producten van de ING vooruit heeft betaald, krijgt u na opzegging het te veel betaalde terug.

66 De Betaalrekening opzeggen

- 66.1 U kunt uw Betaalrekening alleen opzeggen met het daarvoor bestemde formulier. Meer informatie vindt u op ING.nl.
- 66.2 Als u nog rood staat op uw Betaalrekening, moet u het tekort eerst terugbetalen.
- 66.3 Als u het BasisPakket, BetaalPakket of RoyaalPakket opzegt, beëindigen we ook de Betaalrekening.

67 De Betaalrekening opheffen

De ING kan uw Betaalrekening opheffen als blijkt dat we u niet kunnen bereiken. Bijvoorbeeld doordat aan u toegezonden afschriften onbestelbaar bij ons retour komen en u geen nieuw adres heeft doorgegeven. We bewaren dan het saldo op uw Betaalrekening voor u, maar u ontvangt hierover geen rente.

Kosten

68 Het Kostenoverzicht

De kosten van de verschillende producten van de ING staan in het Kostenoverzicht. Dit overzicht vindt u op ING.nl.

69 Betaling

- 69.1 De ING mag de volgende bedragen afschrijven van uw Betaalrekening:
- rente, kosten, provisies en overige tarieven;
 - bedragen die u met uw creditcard heeft betaald of opgenomen;
 - bedragen van door u uitgeschreven cheques;
 - bedragen van door u verzilverde cheques als de ING het bedrag van de cheque niet heeft ontvangen;
 - betalingen waarover we met u afspraken hebben gemaakt (bijvoorbeeld de aflossing van een lening).
- 69.2 U moet altijd voldoende bestedingsruimte op uw Betaalrekening hebben om deze bedragen te kunnen laten afschrijven.
- 69.3 De ING schrijft deze bedragen ook af als u niet voldoende bestedingsruimte op uw Betaalrekening heeft. U staat in dat geval rood zonder toestemming van de ING.

70 Bij internationale betalingen

70.1 Als u een bedrag overmaakt naar het buitenland, kunt u de kosten op drie manieren verdelen:

- Our Cost (OUR): u betaalt de kosten van de ING én de kosten van de bank van de ontvanger.
 - Shared Cost (SHA): u betaalt de kosten van de ING en de ontvanger betaalt de kosten van zijn eigen bank.
 - Beneficiary Cost (BEN): De ontvanger betaalt de kosten van de ING én de kosten van zijn eigen bank.
- 70.2 Een betaling naar rekening in een EER-land, Zwitserland en Monaco in een valuta van een van de EER-landen, verwerken wij altijd op basis van SHA. Ook als u voor een OUR- of BEN-verdeling heeft gekozen.
- 70.3 Als u een betaling op basis van BEN of SHA ontvangt, brengen we de kosten daarvoor bij u in rekening. Bij een BEN-betaling mag de ING de kosten van de andere bank inhouden op het bedrag dat naar u wordt overgemaakt. De kosten van de ING en het bedrag dat wordt overgeschreven, staan apart op uw Afschift vermeld.

Wijzigingen

71 Betaaldiensten

De ING mag een betaaldienst wijzigen, uitbreiden of beëindigen. Bijvoorbeeld uit veiligheidsoverwegingen of om bedrijfseconomische redenen of als wij u een goed alternatief kunnen bieden voor de betaaldienst.

72 Wisselkoersen

De ING mag wisselkoersen met onmiddellijke ingang wijzigen. Wij zijn niet verplicht u dat te melden. De actuele wisselkoers vindt u op ING.nl.

73 Rente

- 73.1 De ING mag een variabele rente met onmiddellijke ingang wijzigen. Wij zijn niet verplicht u dat te melden. De actuele rente vindt u op ING.nl.
- 73.2 Als een vaste rente met u is overeengekomen, dan mogen wij die wijzigen. Wij stellen u hiervan uiterlijk twee maanden van tevoren op de hoogte. Als u niet akkoord gaat met de wijziging, kunt u uw overeenkomst opzeggen. Dat moet u schriftelijk doen. Doet u dat niet, dan betekent dit dat u de wijziging aanvaardt.

74 Voorwaarden

- 74.1 De ING mag de Voorwaarden Betaalrekening en alle andere voorwaarden die expliciet naar deze voorwaarden verwijzen, wijzigen. Wij verstrekken u de informatie hierover uiterlijk twee maanden van tevoren.
- 74.2 Als u niet akkoord gaat met de wijziging, kunt u uw overeenkomst opzeggen. Dat moet u schriftelijk doen. Doet u dat niet, dan betekent dit dat u de wijzigingen aanvaardt.

75 Kosten

- 75.1 De ING mag de kosten die verbonden zijn aan de in het Kostenoverzicht vermelde producten wijzigen. Wij verstrekken u de informatie hierover uiterlijk twee maanden van tevoren.
- 75.2 Als u niet akkoord gaat met de wijziging, kunt u uw overeenkomst opzeggen. Dat moet u schriftelijk doen. Doet u dat niet, dan betekent dit dat u de wijzigingen aanvaardt.

Aansprakelijkheid

76 Controleren van gegevens en uitgevoerde opdrachten

76.1 U moet alle gegevens en informatie die de ING u stuurt,

zoals afschriften, nota's en jaaropgaven, direct na ontvangst controleren. Dat geldt ook voor gegevens en informatie die wij u digitaal sturen.

76.2 Als u geen bericht van de ING ontvangt, terwijl u weet of zou moeten weten dat u een bericht van ons kunt verwachten, moet u dit zo snel mogelijk schriftelijk melden aan de ING.

76.3 Als u een kopie wilt van gegevens die u al eerder van de ING heeft ontvangen, sturen wij u deze toe. Dit doen we binnen een redelijke termijn en tegen vergoeding van onze kosten. Behalve als de ING de gegevens niet meer heeft of het verzoek naar het oordeel van de ING onredelijk is.

76.4 U moet direct controleren of de ING uw betaalopdrachten juist en volledig heeft uitgevoerd. Als u constateert dat dat niet het geval is, moet u ons daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis stellen. Ook moet u alle redelijke maatregelen nemen om (verdere) schade te voorkomen.

76.5 Als wij constateren dat we een fout of vergissing hebben gemaakt, laten wij u dat weten en herstellen wij dat zo spoedig mogelijk.

76.6 De ING hoeft geen instemming van u te hebben om een fout of vergissing te herstellen en een onterechte betalingstransactie ongedaan te maken.

76.7 De ING mag een bijschrijving op uw rekening ongedaan maken, als de opdracht is gegeven door een beschikkingsonbevoegde of handelingsonbekwame persoon.

77 Goedkeuring opgaven bank

77.1 Als u het niet eens bent met de inhoud van de gegevens of informatie die de ING u heeft gestuurd, zoals afschriften, nota's en jaaropgaven, moet u dit binnen dertien maanden schriftelijk aan ons melden. Doet u dit niet, dan betekent dit dat u deze gegevens heeft goedgekeurd.

77.2 De termijn van dertien maanden gaat in nadat de gegevens door de ING aan u zijn gestuurd. Of, als het gaat om een afschrijving waarmee u het niet eens bent, binnen dertien maanden nadat het bedrag is afgeschreven.

77.3 Als in de gegevens rekenfouten voorkomen, moet de ING deze herstellen. Ook als er meer dan dertien maanden voorbij zijn.

78 Betaalopdracht zonder uw instemming

78.1 Als de ING een betaling heeft uitgevoerd zonder dat u daarmee hebt ingestemd, betalen wij u het bedrag terug. Dat doen we direct nadat we hebben vastgesteld dat de betaling ten onrechte is uitgevoerd.

78.2 We herstellen de Betaalrekening waar het bedrag van is afgeschreven in de toestand zoals die zou zijn geweest als de niet-toegestane betalingstransactie niet zou hebben plaatsgevonden.

79 Verlies, diefstal en misbruik

79.1 Als u uw Betaalinstrument verliest of als het wordt gestolen of als u deze niet goed hebt beveiligd, kan iemand anders er gebruik van maken. Als dat gebeurt vóórdat u het verlies of de diefstal bij ons meldt, is maximaal € 150 van de schade voor uw eigen rekening.

79.2 Bij misbruik van cheques is de schade voor uw rekening en betaalt de ING u niets terug.

79.3 De ING betaalt niets terug als er van uw kant sprake is van fraude, opzet of grove nalatigheid. U heeft dan niet aan de verplichtingen voldaan die horen bij het gebruik van uw betaalinstrument.

79.4 Als u toerekenbaar tekortschiet in het melden van verlies, diefstal of misbruik van uw betaalinstrument direct

nadat u het ontdekt of had behoren te ontdekken, is er sprake van grove nalatigheid. U bent dan volledig aansprakelijk voor de schade die is ontstaan in de periode tussen het moment dat u had behoren te melden en het moment van melding.

80 Onjuist rekeningnummer

80.1 Als u in de betaalopdracht een onjuist rekeningnummer heeft gezet, is de ING niet aansprakelijk voor de schade die u daardoor lijdt.

80.2 De ING gebruikt bij de uitvoering van uw betaalopdracht alleen het rekeningnummer dat u heeft opgegeven. Wij melden de naam van de door u vermelde ontvanger aan u terug. De ING hoeft niet te controleren of het door u opgegeven rekeningnummer overeenstemt met de door u opgegeven naam van de ontvanger.

80.3 Ook al is de ING niet aansprakelijk, op uw verzoek kunnen we wel proberen om het geld terug te krijgen. Wij brengen u hiervoor kosten in rekening.

81 Betaalopdracht niet of niet goed uitgevoerd

81.1 De ING is aansprakelijk als wij uw betaaltransactie niet of niet goed hebben uitgevoerd.

81.2 Als de ING kan bewijzen dat de bank van de ontvanger het bedrag op tijd heeft ontvangen, zijn wij niet aansprakelijk. Dan is de bank van de ontvanger aansprakelijk.

81.3 Als de ING aansprakelijk is omdat wij uw betaalopdracht niet goed hebben uitgevoerd, betalen wij u het bedrag direct terug. We herstellen de Betaalrekening waar het bedrag van was afgeschreven in de toestand zoals die zou zijn geweest als de betalingstransactie niet zou hebben plaatsgevonden.

81.4 Als u de ING meldt dat een betaalopdracht niet of niet goed is uitgevoerd, onderzoeken wij of dat inderdaad zo is. Wij brengen u binnen vier weken op de hoogte van de uitkomst van dat onderzoek.

82 Functioneren apparatuur

82.1 De ING streeft naar een zo veel als mogelijk ongestoord functioneren van de apparatuur, programmatuur en infrastructuur en overige systemen die wij beheren.

82.2 Wij spannen ons in om bij te dragen aan de kwaliteit van de apparatuur, programmatuur en infrastructuur en overige systemen die wij niet zelf beheren.

82.3 De ING is niet aansprakelijk voor schade door het niet tijdig, niet juist of niet volledig functioneren van apparatuur, programmatuur, infrastructuur, overige systemen, het internet en/of vaste en mobiele telefoondiensten en – netwerken. Behalve als de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de ING.

83 Hoofdelijke aansprakelijkheid

83.1 Als u zich niet houdt aan deze Voorwaarden Betaalrekening, bent u aansprakelijk.

83.2 Als uw gemachtigde zich niet houdt aan deze Voorwaarden Betaalrekening of aan productvoorwaarden is hij hoofdelijk aansprakelijk. Daarnaast bent u hoofdelijk aansprakelijk. Dat betekent bijvoorbeeld dat u moet betalen als de gemachtigde zich niet aan de Voorwaarden houdt.

84 Schade

84.1 De ING is alleen aansprakelijk voor de directe schade. Directe schade houdt in:

- De kosten die de ING u voor de betaling heeft berekend.
- De rente die u bij de ING bent misgelopen.
- De rente die u bij de ING moet betalen omdat wij de betaalopdracht niet goed hebben uitgevoerd.

84.2 De ING is niet aansprakelijk voor indirecte schade (zoals gedeelde winst of gevolgschade).

Overige voorwaarden

Opwaarderen beltegoed

85 Via uw Betaalrekening

85.1 Bij bepaalde providers van mobiele telefonie kunt u uw beltegoed opwaarderen via uw mobiele telefoon. U moet zich voor deze service aanmelden bij uw provider.

85.2 Wanneer u via uw mobiele telefoon uw beltegoed opwaardeert, geeft u de ING opdracht om geld over te maken van uw Betalrekening naar uw provider. U geeft de betaalopdracht via het telefoonmenu van uw provider.

85.3 Door het intoetsen van uw persoonlijke opwaardeercode geeft u uw instemming aan de ING om de betaalopdracht uit te voeren. U kunt uw opdracht daarna niet meer intrekken.

85.4 Wij schrijven het bedrag de eerstvolgende werkdag af van uw Betalrekening.

85.5 Als u onvoldoende saldo heeft op uw Betalrekening, dan kan de ING de mogelijkheid om uw beltegoed op te waarderen via uw Betalrekening tijdelijk blokkeren.

Recht op het saldo

86 Onoverdraagbaarheidsbeding

Het saldo op uw Betalrekening is een vorderingsrecht. Dit vorderingsrecht kan niet worden verpand of overgedragen aan iemand anders.

87 Faillissement, wettelijke schuldsanering, beslag

87.1 Als u failliet gaat of in de wettelijke schuldsanering terechtkomt, kunt u niet meer zelfstandig beschikken over het saldo op uw Betalrekening.

87.2 Het kan gebeuren dat er beslag wordt gelegd op het saldo op uw Betalrekening. Vanaf dat moment kunt u niet meer beschikken over het saldo waarop beslag is gelegd.

Communicatie en informatie

88 Communicatie

88.1 De ING kan langs verschillende kanalen met u communiceren:

- schriftelijk, bijvoorbeeld via brief, fax, Afschrift, facturen,
- mondeling,
- per telefoon of sms,
- via het internet, bijvoorbeeld in de vorm van e-mail, of Mijn ING,
- via het beeldscherm van de betaal- of geldautomaat.

88.2 De ING mag zelf bepalen via welk kanaal en op welke manier we met u communiceren. Ook als het gaat om wijzigingen in voorwaarden en kosten. En ook als eerder via een ander kanaal werd gecommuniceerd.

89 Eén adres

Bij uw Betalrekening kunt u maximaal één postadres opgeven.

90 Beschikbaarheid Voorwaarden en Kostenoverzicht

De laatste versie van deze Voorwaarden Betaalrekening, de productvoorwaarden en het Kostenoverzicht vindt u op ING.nl.

91 Openingstijden ING-kantoor en postkantoor

U kunt de openingstijden van ING-kantoren en postkantoren vinden op ING.nl.

Derden

92 Vrijwaring

De ING is geen partij in de rechtsverhouding tussen u en iemand anders.

Voorwaarden En/of-Betaalrekening

De voorwaarden

1 Samenhang

- 1.1 Om gebruik te kunnen maken van uw En/of-Betaalrekening sluiten u en uw mederekeninghouder een overeenkomst met de ING. Onderdeel van die overeenkomst zijn deze voorwaarden: de Voorwaarden En/of-Betaalrekening.
- 1.2 De Voorwaarden En/of-Betaalrekening zijn van toepassing op alle betalingen die de ING van en naar uw En/of-Betaalrekening uitvoert.
- 1.3 Ook de Voorwaarden Betaalrekening en de Algemene Bankvoorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst, behalve op punten waar die afwijken van de Voorwaarden En/of-Betaalrekening.

Het gebruik

2 Een opdracht geven

- 2.1 U en uw mederekeninghouder kunnen beiden zelfstandig over het saldo op uw En/of-Betaalrekening beschikken.
- 2.2 De ING bepaalt voor welke handelingen u samen opdracht moet geven. Dat moet in elk geval in de volgende situaties:
- U wilt de En/of-Betaalrekening omzetten naar een Betaalrekening op naam van een van beiden of een derde.
 - U wilt iemand machtigen voor de En/of-Betaalrekening. Of u wilt zo'n machtiging intrekken.
 - U wilt de En/of-Betaalrekening opzeggen.
 - Als de ING dit in andere gevallen nodig acht.

Aansprakelijkheid

3 Hoofdelijke aansprakelijkheid

U en uw mederekeninghouder zijn hoofdelijk aansprakelijk voor alles wat de ING te vorderen heeft in verband met uw En/of-Betaalrekening. Dat betekent dat u persoonlijk een roodstand aan ons moet terugbetalen, ook als de andere rekeninghouder die heeft veroorzaakt.

4 Verrekening

Als wij van u of uw mederekeninghouder geld tegoed hebben, mogen wij dat verrekenen met het saldo op uw En/of-Betaalrekening. Staat u rood op de En/of-Betaalrekening, dan mogen wij het tekort verrekenen met ieder tegoed dat u of uw mederekeninghouder bij de ING heeft.

Overige voorwaarden

5 Recht op het saldo

Wie van u beiden recht heeft op het saldo op de En/of-Betaalrekening, is een zaak van u en uw mederekeninghouder. De ING staat hier volledig buiten.

6 Faillissement, schuldsanering of beslag

- 6.1 Als de ene rekeninghouder failliet gaat of in de wettelijke schuldsanering terecht komt, kan ook de andere rekeninghouder niet meer zelfstandig beschikken over het saldo op uw En/of-Betaalrekening.
- 6.2 Het kan gebeuren dat er beslag wordt gelegd op het saldo op uw En/of-Betaalrekening. Vanaf dat moment kunnen u en uw mederekeninghouder niet meer beschikken over het saldo waarop beslag is gelegd.

7 Overlijden

- 7.1 Als u of uw mederekeninghouder overlijdt, mogen de overblijvende rekeninghouder en de erfgenaam (of de gezamenlijke erfgenamen) ieder zelfstandig over het saldo op de En/of-Betaalrekening beschikken.
- 7.2 Als u of uw mederekeninghouder overlijdt, vervallen alle machtigingen. Een gemachtigde kan dan niet langer opdrachten geven aan de ING.

Voorwaarden Studentenrekening

De voorwaarden

1 Samenhang

1.1 Om gebruik te kunnen maken van je Studentenrekening sluit je een overeenkomst met de ING. Bij die overeenkomst horen deze voorwaarden: de Voorwaarden Studentenrekening.

1.2 Ook de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden Betaalrekening zijn van toepassing op die overeenkomst, behalve op punten waar die afwijken van de Voorwaarden Studentenrekening.

Het product

2 Rekeninghouder

2.1 Een Studentenrekening is bedoeld voor studenten tussen de 16 en 30 jaar oud, die in Nederland wonen en een voltijdopleiding volgen aan een onderwijsinstelling.

2.2 De Studentenrekening kan alleen op jouw naam worden geopend.

2.3 Alleen jij mag gebruikmaken van de Studentenrekening. Behalve als je iemand gemachtigd hebt. Dan mag ook deze gemachtigde gebruikmaken van jouw Studentenrekening.

3 Studentenrekening

3.1 Als rekeninghouder kun je met een Studentenrekening gebruikmaken van de betaaldiensten van de ING: zoals geld overmaken, storten, ontvangen, opnemen en automatische incasso. Daarbij maak je gebruik van betaalinstrumenten zoals de Betaalpas, overschrijvingskaarten en Mijn ING.

3.2 Als je jonger bent dan 18 jaar, bepaalt de ING van welke betaalinstrumenten en producten je geen gebruik mag maken.

4 Studiefinanciering

4.1 Je komt in aanmerking voor een Studentenrekening als je studiefinanciering ontvangt van de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO).

4.2 Je moet je studiefinanciering laten storten op de Studentenrekening.

4.3 Als je een Studentenrekening hebt, maar geen studiefinanciering meer ontvangt, kun je je Studentenrekening behouden. Voorwaarde is dat je ingeschreven staat bij een onderwijsinstelling. Als de ING je daarom vraagt, moet je een kopie van het bewijs van inschrijving opsturen.

4.4 Als je tijdelijk stopt met je studie, maar toch ingeschreven blijft, kun je maximaal één jaar gebruik blijven maken van je Studentenrekening. Je moet dan het bewijs van inschrijving van de onderwijsinstelling naar de ING opsturen. Ook moet je aan ons melden op welke datum je de studie weer hervat.

De aanvraag

5 Aanvragen

5.1 Als je 18 jaar of ouder bent, kun je zelf een Studentenrekening aanvragen.

5.2 Als je jonger bent dan 18 jaar, kun je een Studentenrekening aanvragen als je toestemming hebt van je wettelijke vertegenwoordiger.

5.3 Door het ondertekenen van de overeenkomst geeft je wettelijke vertegenwoordiger jou toestemming om de Studentenrekening volledig te gebruiken.

Het gebruik

6 Rood staan

Je mag niet rood staan op je Studentenrekening, behalve als je een Studentenbetaallimiet hebt.

Beëindigen

7 De Studentenrekening beëindigen

7.1 Je Studentenrekening eindigt op de dag dat je niet meer ingeschreven staat bij de onderwijsinstelling. Als je niet meer ingeschreven staat, moet je dat aan ons melden.

7.2 Als je afstudeert na je 30ste, dan eindigt je Studentenrekening op je 30ste verjaardag.

7.3 Op de dag waarop je Studentenrekening eindigt, zetten we deze automatisch om in een BasisPakket. Voor het BasisPakket berekenen wij kosten. Het tarief van dit pakket en de overige kosten van de producten van de bank schrijven wij af van je Betaalrekening.

Voorwaarden Kinderrekening en Jongerenrekening

De voorwaarden

1 Samenhang

1.1 Om gebruik te kunnen maken van je Kinderrekening of Jongerenrekening sluit je een overeenkomst met de ING. Onderdeel van die overeenkomst zijn deze voorwaarden: de Voorwaarden Kinderrekening en Jongerenrekening.

1.2 Die voorwaarden zijn van toepassing op alle betaaldiensten die de ING van en naar jouw Kinderrekening of Jongerenrekening uitvoert.

1.3 Ook de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden Betaalrekening zijn van toepassing op die overeenkomst, behalve op punten waar die afwijken van de Voorwaarden Kinderrekening en Jongerenrekening.

Het product

2 Rekeninghouder

2.1 De Kinderrekening is bedoeld voor rekeninghouders van 0 tot 12 jaar.

2.2 De Jongerenrekening is bedoeld voor rekeninghouders van 12 tot 18 jaar.

2.3 Je mag per persoon maar 1 Kinderrekening of Jongerenrekening hebben.

2.4 Een Kinderrekening of Jongerenrekening mag maar op één naam staan. Je kunt dus niet samen met iemand anders een Kinderrekening of Jongerenrekening hebben.

2.5 Je kunt niemand machtigen.

3 Betaaldiensten en Betaalinstrumenten

3.1 Als rekeninghouder kun je met een Kinderrekening of Jongerenrekening gebruikmaken van de betaaldiensten van de ING: geld overmaken, storten, ontvangen en opnemen. Daarbij kun je gebruik maken van betaalinstrumenten, zoals de Betaalpas, Overschrijvingskaarten, of Mijn ING. Dat moet je wel aanvragen.

3.2 De ING bepaalt vanaf welke leeftijd je gebruik mag maken van de betaalinstrumenten die bij je Kinderrekening of Jongerenrekening horen.

4 Rente

4.1 Je ontvangt rente over het saldo op je Kinderrekening.

4.2 De ING bepaalt de hoogte van de rente en het maximum saldo waarover deze vergoed wordt. De actuele rente vind je op ING.nl. Hoe wij de rente berekenen en het maximum rentegevende saldo op de Kinderrekening, kun je vinden in het Kostenoverzicht ING betaalproducten particulariseren.

4.3 Je ontvangt geen rente over het saldo op je Jongerenrekening.

De aanvraag

5 Aanvragen

5.1 Jij kunt zelf een Kinderrekening of Jongerenrekening aanvragen. Hiervoor heb je wel schriftelijke toestemming van één van je wettelijke vertegenwoordigers nodig. Bijvoorbeeld je vader of moeder.

5.2 Door het ondertekenen van de overeenkomst bij je Kinderrekening of Jongerenrekening, geeft je wettelijke vertegenwoordiger jou toestemming om de Kinderrekening of Jongerenrekening te gebruiken.

6 Een openingsbedrag storten

De ING kan bepalen dat je bij het openen van een Kinderrekening of Jongerenrekening een bepaald bedrag moet storten.

Het gebruik

7 Een betaalopdracht geven

7.1 Als je een Kinderrekening hebt, kun je zelf geen betaalopdrachten geven aan de ING. Je wettelijke vertegenwoordiger moet die betaalopdracht namens jou geven.

7.2 Als je een Jongerenrekening hebt, kun je met sommige betaalinstrumenten zelf betaalopdrachten geven aan de ING. De ING bepaalt voor welke betaalinstrumenten dat geldt.

8 Rood staan

8.1 Je mag niet rood staan op de Kinderrekening of Jongerenrekening.

8.2 Je moet voldoende saldo hebben om de kosten en tarieven van door jou gebruikte diensten en producten van de ING te kunnen betalen.

8.3 De kosten en tarieven van de ING worden ook van jouw Kinderrekening of Jongerenrekening afgeschreven als je niet voldoende saldo hebt. Daardoor kun je op je Kinderrekening of Jongerenrekening toch rood zonder toestemming van de ING komen te staan.

9 Informatie over bij- en afschrijvingen

9.1 Je ontvangt één keer per maand een Afschrift van je Kinderrekening of Jongerenrekening. Daarop staan de bij- en afschrijvingen, en het oude en nieuwe saldo. De ING stuurt het Afschrift naar jou.

9.2 Je wettelijke vertegenwoordiger mag bij de ING informatie opvragen over het saldo en de bij- en afschrijvingen op jouw Kinderrekening of Jongerenrekening.

10 Wijzigingen doorgeven

Je kunt de ING zelf geen opdracht geven om jouw gegevens te wijzigen, bijvoorbeeld je adres of je persoonsgegevens. Dat kan alleen met toestemming van je wettelijke vertegenwoordiger.

Blokkeren

11 De Kinderrekening of Jongerenrekening blokkeren

11.1 Als één van je wettelijke vertegenwoordigers bezwaar maakt tegen het gebruikmaken van jouw Kinderrekening of Jongerenrekening, dan blokkeert de ING jouw rekening. Je rekening blijft geblokkeerd totdat je wettelijke vertegenwoordigers hebben bepaald wie van hen mag beslissen.

11.2 Als je wettelijke vertegenwoordigers dat na zes maanden nog niet hebben bepaald, blijft je Kinderrekening of Jongerenrekening geblokkeerd totdat je 18 jaar wordt.

Opzeggen

12 De Kinderrekening of Jongerenrekening opzeggen

Je kunt je Kinderrekening of Jongerenrekening niet zelf opzeggen. Dat kan alleen met toestemming van je wettelijk vertegenwoordiger.

Omzetten

13 De Kinderrekening of Jongerenrekening omzetten

13.1 Als je 12 jaar wordt, zetten we je Kinderrekening automatisch om in een Jongerenrekening. Je rekeningnummer blijft hetzelfde.

13.2 Als je 18 jaar wordt, zetten we je Jongerenrekening automatisch om in een BasisPakket. Voor het BasisPakket berekenen wij kosten. Het tarief van dit pakket en de overige kosten van de producten van de bank schrijven wij af van je Betaalrekening. Je rekeningnummer blijft hetzelfde.

Voorwaarden BasisPakket, BetaalPakket en RoyaalPakket

De voorwaarden

1 Samenhang

1.1 Om gebruik te kunnen maken van een [BasisPakket](#), [BetaalPakket](#) of [RoyaalPakket](#) sluit u een overeenkomst met de ING. Onderdeel van die overeenkomst zijn deze productvoorwaarden: de Voorwaarden BasisPakket, BetaalPakket en RoyaalPakket.

1.2 Ook de Algemene Bankvoorwaarden, de Voorwaarden Betaalrekening en de productvoorwaarden die horen bij de producten en diensten uit het [BasisPakket](#), [BetaalPakket](#) of [RoyaalPakket](#), zijn van toepassing op die overeenkomst. Behalve op punten waar die afwijken van deze Voorwaarden BasisPakket, BetaalPakket en RoyaalPakket.

Het product

2 Het BasisPakket, BetaalPakket en RoyaalPakket

2.1 Het [BasisPakket](#), [BetaalPakket](#) en [RoyaalPakket](#) bestaan naast één [Betaalrekening](#) verder uit een combinatie van producten en diensten van de ING. Sommige daarvan moet u apart activeren.

2.2 Meer informatie over de onderdelen van het [BasisPakket](#), [BetaalPakket](#) en [RoyaalPakket](#) vindt u op ING.nl

2.3 Het [BasisPakket](#), [BetaalPakket](#) en [RoyaalPakket](#) zijn alleen bedoeld voor particulier gebruik.

De aanvraag

3 Goedkeuring

U kunt pas van uw [BasisPakket](#), [BetaalPakket](#) of [RoyaalPakket](#) gebruikmaken nadat de ING uw aanvraag heeft goedgekeurd en verwerkt.

Omzetten

4 Naar een uitgebreider pakket

4.1 U kunt uw [BasisPakket](#) laten omzetten naar een [BetaalPakket](#) of [RoyaalPakket](#). Of uw [BetaalPakket](#) laten omzetten naar een [RoyaalPakket](#). Dat kan via ING.nl, schriftelijk of telefonisch.

4.2 Voor het laten omzetten geldt een termijn van een maand.

5 Naar een minder uitgebreid pakket

5.1 U kunt uw [RoyaalPakket](#) laten omzetten naar een [BetaalPakket](#) of [BasisPakket](#). Of uw [BetaalPakket](#) laten omzetten naar een [BasisPakket](#). U moet dit schriftelijk of telefonisch aan ons doorgeven.

5.2 Voor het laten omzetten geldt een termijn van een maand.

Beëindigen

6 Opzeggen

U kunt uw [Basispakket](#), [BetaalPakket](#) of [RoyaalPakket](#) schriftelijk opzeggen. Wij beëindigen dan ook uw [Betaalrekening](#) en de andere onderdelen van uw pakket. Meer informatie over opzeggen vindt u op ING.nl

Kosten

7 Betaling

7.1 U betaalt de volledige kosten voor uw [BasisPakket](#), [BetaalPakket](#) of [RoyaalPakket](#), óók als u niet alle producten of diensten uit het pakket gebruikt. Bijvoorbeeld omdat u zelf het product of de dienst niet wilt gebruiken of omdat de ING uw aanvraag hiervoor niet heeft geaccepteerd. Alle kosten staan in het [Kostenoverzicht](#). Dit overzicht vindt u op ING.nl.

7.2 Wij brengen kosten in rekening vanaf de eerste volledige kalendermaand dat u een [BasisPakket](#), [BetaalPakket](#) of [RoyaalPakket](#) heeft.

7.3 De kosten voor uw [BasisPakket](#), [BetaalPakket](#) of [RoyaalPakket](#) schrijft de ING af van uw [Betaalrekening](#).

Wijzigingen

8 Samenstelling

8.1 De ING mag de samenstelling van het [BasisPakket](#), [BetaalPakket](#) en [RoyaalPakket](#) wijzigen. Wij vertellen u dat uiterlijk twee maanden van tevoren.

8.2 Als u niet akkoord gaat met de wijziging, kunt u uw pakket opzeggen. Dat moet u schriftelijk doen. Doet u dat niet, dan betekent dit dat u de wijziging aanvaardt.

Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards

De voorwaarden

1 Samenhang

1.1 Om gebruik te kunnen maken van een betaalpas of een creditcard sluit u een overeenkomst met de ING. Onderdeel van die overeenkomst zijn deze productvoorwaarden: de Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards.

1.2 Ook de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden Betaalrekening zijn van toepassing, behalve op punten waar die afwijken van de Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards.

Het product

2 Betaalkaarten

2.1 De betaalpassen en de creditcards van de ING zijn betaalkaarten. Betaalkaarten zijn betaalinstrumenten. Het maakt niet uit of u deze wel of niet gebruikt in combinatie met een pincode of handtekening.

2.2 Op een betaalkaart staan één of meer betaalmerken, zoals PIN, Maestro, MasterCard, Chipknip en V PAY. Als het logo van het betaalmerk op een geldautomaat, betaalautomaat of een betaalwebsite overeenkomt met het logo op uw betaalkaart, kunt u bij de geldautomaat geld opnemen en via de betaalautomaat of website betalen.

2.3 De ING bepaalt hoe uw naam op uw betaalkaart komt te staan.

2.4 De betaalkaart blijft eigendom van de ING. U moet de betaalkaart direct aan ons teruggeven als wij daarom vragen.

2.5 Uw betaalkaart mag niet zonder toestemming van de ING worden veranderd of gekopieerd.

2.6 Als u een betaalkaart aanvraagt, mogen wij dit weigeren.

3 Geldigheid

3.1 De betaalkaart is geldig tot en met de laatste dag van de maand die op de kaart staat vermeld. Dit is de geldigheidsduur.

3.2 De geldigheidsduur van de betaalkaart zegt niets over de looptijd van de overeenkomst.

3.3 De ING mag de geldigheidsduur van een betaalkaart altijd verkorten of verlengen.

4 Limieten

4.1 Voor het gebruik van een betaalkaart gelden algemene gebruikslimieten. Meer informatie over gebruikslimieten vindt u op ING.nl.

4.2 Als er voor een betaalkaart flexibele gebruikslimieten gelden, kunt u over uw limiet afspraken maken met de ING.

4.3 Als u een creditcard heeft, kunt u geld besteden tot de bestedingslimiet die u met de ING heeft afgesproken.

4.4 Als u een betaalpas heeft, kunt u geld besteden tot uw bestedingsruimte.

5 Extra betaalkaarten

5.1 Als u iemand heeft gemachtigd op uw Betaalrekening, kunt u een betaalpas voor uw gemachtigde aanvragen.

Met de extra betaalpas kan uw gemachtigde door daarmee geld te besteden beschikken over de bestedingsruimte op uw Betaalrekening.

5.2 Als u een creditcard heeft, kunt u een extra creditcard aanvragen voor iemand anders. Daarmee kan deze persoon beschikken over de bestedingslimiet die u met de ING heeft afgesproken.

5.3 Deze Voorwaarden gelden ook voor de houder van de extra betaalkaart. Maar, als rekeninghouder bent en blijft u verantwoordelijk voor wat de houder van de extra betaalkaart met zijn betaalkaart doet.

5.4 U kunt de extra betaalkaart laten blokkeren. Dan kan het gebeuren dat de houder van de extra betaalkaart een opdracht aan de ING geeft, vlak vóór of nadat u de betaalkaart heeft laten blokkeren. De ING mag die opdracht nog uitvoeren, als de ING dat niet meer kan voorkomen.

Veiligheid

6 Algemeen

6.1 In dit hoofdstuk geven wij aan welke maatregelen u in ieder geval moet nemen om uw betaalkaart en pincode veilig te bewaren en te gebruiken.

6.2 De maatregelen die u moet nemen zijn ook afhankelijk van de omstandigheden. Deze omstandigheden variëren en kunnen dus niet volledig in deze voorwaarden worden beschreven. Van u wordt verwacht dat u alle denkbare maatregelen neemt om uw betaalkaart en pincode veilig te gebruiken en te bewaren, ook als de maatregelen niet in deze voorwaarden staan vermeld.

6.3 Als in de volgende artikelen wordt gesproken over 'anderen' of 'iemand anders' dan worden daar naast onbekende personen ook partners, kinderen, familie, vrienden, huisgenoten en bezoekers mee bedoeld.

7 Bewaren

7.1 U moet uw betaalkaart altijd veilig bewaren. Daarvoor gelden in ieder geval deze regels:

- Berg uw betaalkaart zó op, dat anderen uw betaalkaart niet kunnen zien.
- Berg uw betaalkaart zó op, dat anderen er niet ongemerkt bij kunnen.
- Zorg dat anderen uw betaalkaart en de opbergplaats (bijvoorbeeld uw portemonnee) niet kunnen zien als u ze niet gebruikt.
- Let goed op dat u uw betaalkaart niet verliest.

7.2 U moet uw pincode altijd voor uzelf houden. Daarvoor gelden deze regels:

- Vernietig de brief waarin uw pincode staat onmiddellijk nadat u deze heeft gelezen.
- Schrijf uw pincode niet op, maar leer deze uit uw hoofd.
- Kunt u uw pincode echt niet onthouden, dan kunt u een aantekening maken. Maar u moet ervoor zorgen dat anderen die aantekening niet kunnen ontcijferen.
- Bewaar de aantekening niet op of bij uw betaalkaart.
- Maak uw pincode aan niemand bekend en laat de pincode

niet aan iemand anders zien. Ook niet aan medewerkers van de ING.

8 Gebruik

8.1 U moet uw betaalkaart altijd veilig gebruiken. Daarvoor gelden in ieder geval deze regels:

- Geef uw betaalkaart nooit aan iemand anders, óók niet als een ander u wilt helpen. Dit mag alleen als u uw betaalkaart gebruikt bij een betaalautomaat en u zicht houdt op uw betaalkaart.
- Verlies uw betaalkaart niet uit het oog, tot u de betaalkaart weer veilig heeft opgeborgen.
- Controleer na gebruik altijd of u uw eigen betaalkaart weer terugkrijgt.
- Als er op een geld- of betaalautomaat aanwijzingen staan waarmee u de veiligheid van de automaat kunt controleren, moet u die aanwijzingen nauwkeurig opvolgen.
- Neem onmiddellijk contact op met de ING als u uw betaalkaart niet terug heeft gekregen nadat u hebt betaald of geld heeft opgenomen.
- Gebruik uw betaalkaart niet als u vermoedt of weet dat in een bepaalde situatie onveilig is of kan zijn.
- Laat u niet afleiden als u de betaalkaart gebruikt.

8.2 U moet de pincode altijd veilig gebruiken. Daarvoor gelden in ieder geval deze regels:

- Zorg ervoor dat anderen uw pincode niet kunnen zien als u deze intoetst, bijvoorbeeld bij een geld- of betaalautomaat.
- Gebruik bij het intoetsen van uw pincode uw vrije hand en uw lichaam om het toetsenbord zoveel mogelijk af te schermen.
- Laat u niet helpen door anderen bij het intoetsen van uw pincode.

9 Controleren

U moet de aanwezigheid van uw betaalkaart en het gebruik daarvan regelmatig controleren. Dat doet u zo:

- Controleer minimaal één keer per dag of u uw eigen betaalkaart nog heeft.
- Als u na het gebruik van uw betaalkaart bent aangesproken door onbekende personen, controleer dan kort daarna of u uw betaalkaart nog in uw bezit heeft.
- Controleer af- en bijschrijvingen op Mijn ING of op uw Afschriften en overzichten van uw creditcard.

10 Blokkeren

10.1 Als u vermoedt dat de veiligheid van uw betaalkaart of pincode niet meer zeker is, meld dat dan onmiddellijk aan de ING.

Dat moet in ieder geval in deze situaties:

- U hebt uw betaalkaart verloren of uw betaalkaart is gestolen.
- U hebt uw betaalkaart niet teruggekregen nadat u heeft betaald of geld heeft opgenomen
- U weet niet waar uw betaalkaart is.
- U ziet, bijvoorbeeld op uw Afschrift, het overzicht van uw creditcard of op Mijn ING, dat er betalingen zijn gedaan met uw betaalkaart die u niet zelf heeft gedaan.

- U weet of vermoedt dat iemand anders uw pincode kent of heeft gezien.

10.2 Na uw melding blokkeren wij uw betaalkaart.

10.3 Uw oude betaalkaart mag u niet meer gebruiken.

U blijft wel aansprakelijk voor de betalingen die u met de oude betaalkaart heeft gedaan.

10.4 Wij mogen bedrijven die uw betaalkaart accepteren verzoeken om uw oude, ongeldig gemaakte betaalkaart in te nemen.

Het gebruik

Betalen

11 Het gebruik van de betaalkaart

11.1 Als u uw betaalkaart van de ING ontvangt, moet u direct uw handtekening op de achterkant van de betaalkaart zetten.

11.2 Met uw betaalkaart kunt u op verschillende manieren betalen, namelijk: door uw betaalkaart in te voeren in een automaat, door uw kaart door een kaartlezer te halen of door de gegevens van uw kaart in te voeren.

11.3 Met uw creditcard kunt u in het buitenland geld opnemen aan de balie van een bankkantoor.

12 Betalen en geld opnemen met pincode

12.1 U kunt met uw betaalkaart en pincode geld opnemen en betalen. Dat kan bij geld- en betaalautomaten, in Nederland en in het buitenland.

12.2 Bij welke automaten u terecht kunt met uw betaalkaart en pincode, is afhankelijk van de betaalmerken die op uw betaalkaart staan. Meer informatie over betaalmerken vindt u op ING.nl.

12.3 Wanneer u betaalt met uw betaalkaart en pincode is het bedrag van de transactie bekend vóórdat u aan de ING instemming geeft om de betaalopdracht uit te voeren. U geeft uw instemming door uw pincode in te voeren en vervolgens op de OK-toets van de betaalautomaat te drukken. U kunt die betaalopdracht daarna niet meer intrekken.

12.4 Bij sommige betaalautomaten wordt u verzocht om uw pincode in te voeren vóórdat het bedrag van uw betalingstransactie bekend is. Als uw bestedingsruimte dat toelaat kan de ING in dat geval alvast een standaardbedrag op uw betaalrekening of creditcard reserveren. Dit standaardbedrag kan afwijken van het bedrag van de betalingstransactie. Op het moment van de boeking van de betalingstransactie herstellen we de reservering. We boeken dan het werkelijke bedrag van de transactie van de bestedingsruimte van uw betaalrekening of creditcard.

13 Betalen met handtekening

13.1 Bij bepaalde betaalautomaten kunt u betalen zonder uw pincode.

13.2 Wanneer u met uw betaalkaart zonder pincode betaalt, geeft u een instemming aan de ING om de betaalopdracht uit te voeren door uw handtekening te zetten op de transactiebon. U kunt die betaalopdracht daarna niet meer intrekken.

13.3 Als u niet meer over een kopie van de ondertekende transactiebon beschikt, gelden de gegevens die de ontvangende partij heeft vastgelegd als betalingsbewijs.

14 Betalen zonder pincode of handtekening

14.1 U kunt met uw [betaalkaart](#) betalen zonder uw [pincode](#) of handtekening, bijvoorbeeld op websites op het internet of bij tol- en parkeerautomaten.

14.2 Als u met uw [betaalkaart](#) zonder [pincode](#) of handtekening betaalt, geeft u instemming aan de ING om de [betaalopdracht](#) uit te voeren door uw [betaalkaart](#) in te voeren in de automaat.

14.3 Als u betaalt op een website geeft u instemming aan de ING om de [betaalopdracht](#) uit te voeren door de gegevens van uw [betaalkaart](#) in te voeren en de opdracht vervolgens toe te staan. U kunt die [betaalopdracht](#) daarna niet meer intrekken.

15 (Laten) terugstorten

15.1 Als u heeft betaald met uw [betaalkaart](#), kunt u in bepaalde situaties de ING vragen om het betaalde bedrag terug te storten. Dat moet u wel doen binnen acht weken na de boekdatum van de betaling.

15.2 Een betaling laten terugstorten is alleen mogelijk als er is voldaan aan de volgende twee voorwaarden:

- Toen u uw instemming gaf voor de betaling was het transactiebedrag nog niet bekend.
- Het bedrag dat u heeft betaald, is hoger dan u redelijkerwijs had kunnen verwachten, bijvoorbeeld op grond van eerdere vergelijkbare betalingen.

15.3 Als aan deze twee voorwaarden is voldaan, bijvoorbeeld in het geval van een borgbetaling, storten wij het betaalde bedrag binnen tien [werkdagen](#) na ontvangst van uw verzoek terug op uw [Betaalrekening](#) of [creditcardrekening](#). Wij vertellen dan ook bij wie u een klacht kunt indienen.

15.4 Als wij het betaalde bedrag niet terugstorten, laten wij u dat binnen tien [werkdagen](#) na ontvangst van uw verzoek weten.

15.5 Dit artikel is niet van toepassing op gereserveerde bedragen.

Ander gebruik

16 Saldo opvragen

Met uw [betaalpas](#) kunt u bij een geldautomaat het [saldo](#) van uw [Betaalrekening](#) opvragen. Maar de ING kan niet garanderen dat het saldo dat u dan te zien krijgt, het actuele [saldo](#) op uw [Betaalrekening](#) is.

17 Laten identificeren

De ING kan u vragen om u met uw [betaalpas](#) (eventueel in combinatie met uw [pincode](#)) te laten identificeren. Meer informatie over identificeren vindt u op [ING.nl](#).

Vervangen

18 Geldigheid verlopen

Voordat de geldigheid van uw [betaalkaart](#) afloopt, ontvangt u van de ING een nieuwe [betaalkaart](#).

19 Betaalkaart geweigerd, ongeldig gemaakt of ingenomen

19.1 Het kan gebeuren dat uw [betaalkaart](#) wordt geweigerd, ingenomen of ongeldig gemaakt. Dat gebeurt onder andere in de volgende situaties:

- De ING heeft de [betaalkaart](#) geblokkeerd.
- U toetst drie keer een verkeerde [pincode](#) in.

- U haalt uw [betaalkaart](#) niet op tijd uit de geldautomaat.
- Uw [betaalkaart](#) is beschadigd.
- De automaat is beschadigd.

19.2 Als uw [betaalkaart](#) wordt geweigerd, ingenomen of ongeldig gemaakt, moet u dat telefonisch melden aan de ING, direct nadat het is gebeurd. Het telefoonnummer heeft u ontvangen bij uw [betaalkaart](#) en vindt u op [ING.nl](#).

Beëindigen

20 De betaalkaart beëindigen

U mag gebruikmaken van uw [betaalkaart](#), zolang de ING u daar toestemming voor heeft gegeven. Wij mogen die toestemming opschorten of intrekken: dan mag u uw [betaalkaart](#) niet meer gebruiken. Als wij dit doen, laten wij u dat zo snel mogelijk weten.

Kosten

21 Kosten voor een betaalkaart

21.1 U betaalt kosten voor het bezit en het gebruik van uw [betaalkaart](#).

21.2 Aan een [betaalkaart](#) voor uw gemachtigde kunnen kosten verbonden zijn.

21.3 De kosten vindt u in het [Kostenoverzicht](#) op [ING.nl](#).

Wijzigingen

22 Gebruik

De ING mag de gebruiksmogelijkheden van een [betaalkaart](#) wijzigen, uitbreiden of (tijdelijk) stopzetten. Informatie hierover vindt u op [ING.nl](#).

Aansprakelijkheid

23 Aansprakelijkheid van uzelf

23.1 Als u zich niet houdt aan deze productvoorwaarden, bent u aansprakelijk jegens de ING.

23.2 U bent hoofdelijk aansprakelijk jegens de ING als de houder van de extra [creditcard](#) of uw gemachtigde die over een [betaalpas](#) beschikt, zich niet aan deze productvoorwaarden houdt. Dat betekent bijvoorbeeld dat u moet betalen als de gemachtigde zich niet aan de voorwaarden houdt.

23.3 De gemachtigde die over een [betaalpas](#) beschikt en de houder van de extra [creditcard](#) is naast uzelf aansprakelijk jegens de ING als hij of zij zich niet aan de productvoorwaarden houdt.

24 Verlies, diefstal en misbruik

24.1 Als u uw [betaalkaart](#) verliest of als uw [betaalkaart](#) wordt gestolen, kan iemand anders er gebruik van maken. Als dat gebeurt bij een automaat waarbij geen [pincode](#) hoeft te worden ingetoetst, is tot aan het moment van de melding maximaal vijftig euro (€ 50) voor uw eigen rekening. In alle andere gevallen gelden de Voorwaarden [Betaalrekening](#).

24.2 U bent volledig aansprakelijk voor schade als de schade is ontstaan, doordat u frauduleus heeft gehandeld of als u opzettelijk of met grove nalatigheid niet heeft voldaan aan één of meer verplichtingen die horen bij het gebruik van betaalkaarten. Bij wijze van voorbeeld en in aanvulling op de

Voorwaarden Betaalrekening is sprake van grove nalatigheid:

- Als u de brief met pincode bewaart; of
- Als u een aantekening van uw pincode bij uw betaalkaart bewaart

25 Aansprakelijkheid van de ING

25.1 De ING is niet aansprakelijk voor schade, als u of de door u gemachtigde betaalpashouder of de houder van de extra creditcard zich bij het gebruik van uw betaalkaart niet houdt aan deze productvoorwaarden.

25.2 De ING is ook niet aansprakelijk voor schade doordat u uw betaalkaart niet of niet meer kunt gebruiken. Of als uw betaalkaart wordt geweigerd, ingenomen of ongeldig gemaakt. Behalve als de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de ING.

Voorwaarden Chipknip

De voorwaarden

1 Samenhang

1.1 Om gebruik te kunnen maken van een Chipknip sluit u een overeenkomst Betaalpassen met de ING. Onderdeel van die overeenkomst zijn deze productvoorwaarden: de Voorwaarden Chipknip.

1.2 Ook de Algemene Bankvoorwaarden, de Voorwaarden Betaalrekening en de Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards zijn van toepassing op die overeenkomst. Behalve op punten waar die afwijken van deze Voorwaarden Chipknip.

Het product

2 De Chipknip

2.1 De Chipknip is een functionaliteit op de chip van uw betaalpas, waarop u elektronisch geld kunt laden.

2.2 Met uw Chipknip kunt u betalen bij automaten met een Chipkniplogo.

2.3 De Chipknip is een betaalinstrument.

3 Geldigheid

De ING mag de geldigheidsduur van de Chipknip altijd verkorten of verlengen.

Het gebruik

Opladen

4 De Chipknip opladen

4.1 U kunt uw Chipknip opladen bij een Chipknip-oplaadpunt. Stop de Betalpas met Chipknip in het oplaadpunt, toets de pincode van uw Betalpas in en volg daarna de instructies op het beeldscherm van het oplaadpunt.

4.2 Als u uw Chipknip oplaadt, geeft u instemming aan de ING om de betaalopdracht uit te voeren. Dat doet u door op de bevestigingstoets te drukken. U kunt de betaalopdracht daarna niet meer intrekken.

4.3 Het bedrag, dat u op uw Chipknip heeft gezet, is een betaalopdracht. Deze opdracht wordt afgeschreven van uw Betaalrekening op de wijze zoals beschreven in de Voorwaarden Betaalrekening.

4.4 Breek het opladen van uw Chipknip niet voortijdig af. De Chipknip kan hierdoor onbruikbaar worden.

5 Het Chipknipsaldo terugstorten

5.1 U kunt het volledige saldo van uw Chipknip laten terugstorten op uw Betaalrekening. Volg daarvoor de instructies op het beeldscherm van het oplaadpunt.

5.2 Wij storten het bedrag dat van uw Chipknip is afgehaald, binnen twee werkdagen terug op uw Betaalrekening.

Saldo informatie

6 Het saldo opvragen

U kunt het saldo van uw Chipknip opvragen bij een Chipknip-oplaadpunt of betaalautomaat. Als u de Betalpas in het oplaadpunt of betaalautomaat stopt en op de '?'-toets drukt, verschijnt het actuele Chipknipsaldo op het beeldscherm. Als u vervolgens nog een keer op de '?'-toets drukt, dan verschijnen op het beeldscherm de laatste transactie (oplading of betaling) en de datum waarop u deze transactie heeft plaatsgevonden. Door op de '?' toets te blijven drukken, kunt u de laatste vijf transacties bekijken.

Betalen

7 Betalen met de Chipknip

7.1 U kunt uw Chipknip alleen in Nederland gebruiken.

7.2 Voordat u kunt betalen met uw Chipknip, moet u de Chipknip eerst opladen.

7.3 Als u met uw Chipknip betaalt, verschijnt het bedrag dat u moet betalen op het scherm van de automaat. U betaalt door op de OK-toets te drukken. U kunt de betaling daarna niet meer intrekken.

7.4 Het bedrag dat u heeft betaald, wordt direct afgetrokken van het saldo op uw Chipknip.

7.5 Een Chipknipbetaling vindt u niet terug op Mijn ING of op uw Afschrift. De ING hoeft niet te bewijzen dat u een betaling heeft gedaan met uw Chipknip, of dat een betaling met uw Chipknip goed is uitgevoerd. Ook niet als u dat bestrijdt.

8 Geweigerd

8.1 Het kan gebeuren dat uw Chipknip wordt geweigerd.

Dat gebeurt onder andere in de volgende situaties:

- Uw Chipknip of uw betaalpas is beschadigd.
- Uw Chipknip is geblokkeerd.
- De automaat of het Chipknip-oplaadpunt is beschadigd.

8.2 Als uw Chipknip is geweigerd, en het is duidelijk dat u niet heeft betaald of de Chipknip niet is opgeladen, ontvangt u daarover geen bericht van de ING.

Vervangen

9 Verloren of beschadigd

9.1 Uw Chipknip is gekoppeld aan uw betaalpas. Als u een nieuwe betaalpas ontvangt, zit daarop een nieuwe Chipknip.

9.2 Het saldo van uw nieuwe Chipknip is nul euro (€ 0,00).

9.3 Het saldo van uw oude Chipknip blijft op uw oude Chipknip staan.

9.4 Als de geldigheid van de betaalpas is verstreken, kunt u uw oude Chipknip niet meer opladen, maar u kunt er gedurende twaalf maanden nog wel mee betalen.

9.5 Via het Chipknip-oplaadpunt kunt u het saldo van uw oude Chipknip ook laten terugstorten op uw Betaalrekening.

9.6 Als uw oude Chipknip is beschadigd of de geldigheidsduur van uw Betalpas is verstreken, kunt u uw betaalpas binnen twaalf maanden inleveren bij de ING. Dan lezen wij het saldo uit en storten het terug op uw Betaalrekening. Dat doen wij binnen acht weken.

Blokkeren

10 De Chipknip blokkeren en deblokkeren

10.1 U kunt uw Chipknip alleen zelf blokkeren en ook weer deblokkeren, bij een Chipknip-oplaadpunt. Volg daarvoor de instructies op het beeldscherm van het oplaadpunt.

10.2 De ING kan de Chipknip niet blokkeren of deblokkeren.

11 Verkeerde pincode

Als u bij het opladen van uw Chipknip drie keer een verkeerde pincode intoetst, wordt uw Chipknip geblokkeerd.

U kunt uw Chipknip dan niet meer deblokkeren. Neem hierover contact op met de ING.

Wijzigingen

12 Gebruik

De ING mag de mogelijkheden van de Chipknip wijzigen, uitbreiden of beëindigen.

Aansprakelijkheid

13 Verlies of diefstal

13.1 Als u uw betaalpas verliest of uw betaalpas wordt gestolen, en u meldt het verlies of de diefstal bij de ING, dan blokkeren wij de oplaadfunctie van uw Chipknip.

13.2 Het saldo van uw Chipknip kunnen wij niet achterhalen of terugstorten. U bent dat saldo kwijt.

13.3 Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die u lijdt doordat anderen gebruikmaken van uw Chipknip.

14 Geweigerde Chipknip

De ING is niet aansprakelijk voor schade als uw Chipknip wordt geweigerd.

Voorwaarden Saldolijn

De voorwaarden

1 Samenhang

1.1 Om gebruik te kunnen maken van de [Saldolijn](#) sluit u een [overeenkomst](#) met de ING. Onderdeel van die [overeenkomst](#) zijn deze productvoorwaarden: de Voorwaarden Saldolijn.

1.2 Ook de Algemene Bankvoorwaarden zijn van toepassing op die [overeenkomst](#), en de Voorwaarden Zakelijke Rekening (als u een zakelijke klant bent) of de Voorwaarden Betaalrekening (als u een particuliere klant bent). Behalve op de punten die afwijken van de Voorwaarden Saldolijn.

Het product

2 De Saldolijn

2.1 Met de [Saldolijn](#) kunt u telefonisch het actuele saldo van uw [Betaalrekening](#) of Zakelijke Rekening en recente bij- en afschrijvingen opvragen. Ook kunt u tussen uw eigen rekeningen [betaalopdrachten](#) geven via de [Saldolijn](#).

2.2 Voor het geven van een betaalopdracht dient u in het bezit te zijn van een [Betaalpas](#).

2.3 Als u beschikt over de betaalfunctie van de [Saldolijn](#), kunt u [betaalopdrachten](#) binnen Nederland geven.

2.4 De [Saldolijn](#), ongeacht of u beschikt over de betaalfunctie als bedoeld in lid 3, is een betaalinstrument.

De aanvraag

3 Toegangscode en betaalfunctie

3.1 Een toegangscode voor de [Saldolijn](#) kunt u aanvragen via ING.nl of het telefoonnummer van de [Saldolijn](#).

3.2 U ontvangt binnen twee weken een voorlopige toegangscode.

3.3 U moet de voorlopige toegangscode direct wijzigen in een toegangscode die u zelf heeft bedacht.

3.4 De betaalfunctie voor de [Saldolijn](#) kan alleen worden aangevraagd via ING.nl.

Veiligheid

4 Algemeen

4.1 U moet alle denkbare maatregelen nemen om de toegangscode veilig te bewaren en te gebruiken. In de volgende artikelen wordt aangegeven welke maatregelen u in elk geval moet nemen. Deze voorschriften kan ING met onmiddellijke ingang zonder kennisgeving wijzigen.

4.2 Als in de volgende artikelen wordt gesproken over 'anderen' of 'iemand anders' dan worden daar naast onbekende personen ook partners, kinderen, familie, vrienden, [huisgenoten](#), bezoekers, en collega's mee bedoeld.

5 Bewaren

U moet de toegangscode altijd veilig bewaren en voor uzelf houden. Daarvoor gelden deze regels:

- Houd de toegangscode geheim. Laat de toegangscode niet aan anderen zien en vertel uw toegangscode niet aan anderen;
- Schrijf uw toegangscode niet op, maar leer deze uit uw hoofd; en
- Kunt u uw toegangscode echt niet onthouden, dan kunt u een aantekening maken. Maar u moet ervoor zorgen dat anderen die aantekening niet kunnen ontcijferen.

6 Gebruiken

U moet de toegangscode altijd veilig gebruiken. Daarvoor gelden deze regels:

- U mag de toegangscode voor de [Saldolijn](#) alleen zelf gebruiken;
- Zorg ervoor dat anderen de toegangscode niet kunnen zien als deze wordt ingetoetst;
- U mag zich niet laten helpen door anderen bij het intoetsen van de toegangscode; en
- Medewerkers van ING zullen u nooit vragen de toegangscode aan hen te verstrekken.

7 Blokkeren

7.1 Als u goede reden heeft om aan te nemen dat de veiligheid van uw toegangscode niet meer zeker is, meldt u dat onmiddellijk aan de ING. Dat moet in ieder geval als u weet of vermoedt dat iemand anders uw toegangscode kent of heeft gebruikt.

7.2 U moet in dat geval de betaalfunctie van de [Saldolijn](#) onmiddellijk blokkeren. Volg daarvoor de instructies in het keuzemenu van de [Saldolijn](#).

Het gebruik

8 Een betaalopdracht geven

8.1 Wanneer u via de [Saldolijn](#) geld overmaakt, geeft u instemming aan de ING de betaalopdracht uit te voeren door voor akkoord op een telefoontoets te drukken. De [Saldolijn](#) geeft aan welke toets dit is. U kunt de betaalopdracht daarna niet meer intrekken.

8.2 Een weigering van de uitvoering van een betaalopdracht wordt direct via de [Saldolijn](#) aan u gemeld. ING laat u dan ook weten waarom uw opdracht is geweigerd.

9 Opschorten gebruik

De ING kan de toestemming voor het gebruik van de [Saldolijn](#) opschorten of intrekken: u mag de [Saldolijn](#) dan niet meer gebruiken. ING meldt dit zo snel mogelijk aan u.

Beëindigen

10 Opzeggen

U kunt de overeenkomst schriftelijk opzeggen. De ING berekent hiervoor geen kosten. Meer informatie vindt u op ING.nl.

Kosten

11 Gesprekskosten

Als u de Saldolijn belt, betaalt u gesprekskosten. De gesprekskosten vindt de particuliere klant in het Kostenoverzicht. De zakelijke klant vindt deze in de Tarievenbrochure. Meer informatie vindt u op ING.nl.

Voorwaarden SaldoSMS

De voorwaarden

1 Samenhang

- 1.1 Om gebruik te kunnen maken van [SaldoSMS](#) sluit u een overeenkomst met de ING. Onderdeel van die overeenkomst zijn deze productvoorwaarden: de Voorwaarden SaldoSMS.
- 1.2 Ook de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden Betaalrekening zijn van toepassing op die overeenkomst. Behalve op punten waar die afwijken van de Voorwaarden SaldoSMS.

Het product

2 SaldoSMS

- 2.1 Als u met uw geregistreerde telefoonnummer naar het telefoonnummer van [SaldoSMS](#) belt, ontvangt u een sms-bericht met daarin het actuele saldo van de door u opgegeven [Betaalrekening](#).
- 2.2 U kunt ook instellen dat u een sms-bericht ontvangt als uw saldo boven of onder een bepaalde grens komt. Of als er een af- of bijschrijving plaatsvindt vanaf een bepaald bedrag. Vanaf welk bedrag of bij welk saldo u een sms-bericht wilt ontvangen, dat kiest u zelf.

3 Sms-bundel

- 3.1 Als u gebruik maakt van [SaldoSMS](#) koopt u een standaard sms-bundel van de ING. Elk sms-bericht dat de ING naar u stuurt, wordt van uw sms-bundel afgetrokken. Meer informatie over de sms-bundel vindt u op [ING.nl](#).
- 3.2 Als uw sms-bundel op is, ontvangt u automatisch een nieuwe bundel. Voordat uw bundel op is, krijgt u hierover per sms-bericht.
- 3.3 Een sms-bundel is 1 jaar geldig. Daarna vervallen de niet gebruikte sms-berichten.

Het gebruik

4 Instellingen telefoon

Om gebruik te kunnen maken van [SaldoSMS](#) moet u de nummerweergave van uw mobiele telefoon activeren. Raadpleeg hiervoor de handleiding van uw mobiele telefoon.

Beëindigen

5 Opzeggen

- 5.1 U kunt [SaldoSMS](#) direct opzeggen via [ING.nl](#). Sms-berichten die u nog in uw sms-bundel had, komen daarmee te vervallen.
- 5.2 U kunt geen geld terugkrijgen voor de sms-berichten die vervallen als u direct opzegt.
- 5.3 U kunt ook [SaldoSMS](#) opzeggen per het einde van uw bundel. U kunt dan uw sms-bundel opgebruiken, waarna de overeenkomst eindigt.
- 5.4 Ook de ING kan [SaldoSMS](#) opzeggen.

6 Automatisch beëindigen

De ING beëindigt [SaldoSMS](#) automatisch, als u er een jaar lang geen gebruik van heeft gemaakt of als uw [Betaalrekening](#) eindigt.

Kosten

7 Kosten voor SaldoSMS

- 7.1 De kosten voor het gebruik van [SaldoSMS](#) vindt u in het [Kostenoverzicht](#) op [ING.nl](#).
- 7.2 U betaalt geen kosten voor het bellen naar het telefoonnummer van [SaldoSMS](#). De ING kan niet garanderen dat het telefoonnummer vanuit het buitenland bereikbaar is.
- 7.3 De kosten voor het gebruik van uw mobiele telefoon komen voor uw eigen rekening.

8 Betaling

De kosten voor [SaldoSMS](#) schrijft de ING af van uw [Betaalrekening](#). U betaalt de sms-bundel vooraf.

Wijzigingen

9 Nieuw telefoonnummer

Als u een nieuw mobiel telefoonnummer heeft, kunt u dat doorgeven via [ING.nl](#). De sms-berichten die u nog in uw sms-bundel heeft, kunt u dan gebruiken vanaf het nieuwe mobiele telefoonnummer.

Aansprakelijkheid

10 Beveiliging

- 10.1 Als wij u een sms-bericht sturen, gebruiken wij het telefoonnummer dat u heeft opgegeven. Als uw telefoonnummer verandert, moet u dat zelf aan ons doorgeven.
- 10.2 De inhoud van de sms-berichten wordt niet versleuteld of beveiligd.
- 10.3 De ING is niet aansprakelijk voor de gevolgen als iemand anders een sms-bericht leest dat wij naar uw telefoonnummer sturen.

11 Storing

De ING is niet aansprakelijk voor schade bij een storing van [SaldoSMS](#), of als [SaldoSMS](#) buiten gebruik is. Behalve als de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de ING.

12 Gebruik door iemand anders

Als iemand anders uw mobiele telefoon gebruikt voor [SaldoSMS](#), is de ING niet aansprakelijk voor schade.

13 Bericht vertraagd of niet ontvangen

Als u een sms-bericht niet of met vertraging ontvangt, is de ING niet aansprakelijk. Dat geldt onder meer in deze situaties:

- Het netwerk van de telefoonmaatschappij heeft onvoldoende capaciteit.
- Uw mobiele telefoon blokkeert de nummerweergave.
- Uw mobiele telefoon is kapot.

14 Rechten

U kunt geen rechten ontlenen aan de inhoud van de sms-berichten.

Overige voorwaarden

15 Verlies of diefstal

15.1 Als u uw mobiele telefoon of simkaart verloren bent, of als deze is gestolen, kunt u SaldoSMS per direct opzeggen. Dan stuurt de ING geen berichten meer naar uw oude telefoonnummer.

15.2 Na verlies of diefstal kunt u de niet gebruikte sms-berichten uit uw sms-bundel ook laten omzetten naar uw nieuwe telefoonnummer.

Voorwaarden Kwartaallimiet

De voorwaarden

1 Samenhang

1.1 Om gebruik te kunnen maken van de Kwartaallimiet sluit u een overeenkomst voor onbepaalde tijd met de ING. Bij deze overeenkomst horen de Voorwaarden Kwartaallimiet.

1.2 Daarnaast gelden voor deze overeenkomst de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden Betaalrekening, behalve op punten waar de Voorwaarden Kwartaallimiet afwijken.

Het product

2 Kwartaallimiet

2.1 Met een Kwartaallimiet kunt u rood staan op uw Betaalrekening met toestemming van de ING.

2.2 U kunt rood staan tot een bepaald bedrag dat de ING met u afspreekt: de limiet.

2.3 De maximale hoogte van de limiet hangt onder meer af van de maandelijkse bijschrijvingen op uw Betaalrekening. De ING stelt voor de hoogte van de limiet de normen vast.

2.4 De ING voert uw betaalopdrachten uit als ze de limiet niet overschrijden.

3 Rekeninghouder

U kunt alleen een Kwartaallimiet krijgen als:

- de Betaalrekening particulier waarop u de Kwartaallimiet aanvraagt minimaal 3 maanden geleden is geopend,
- de laatste 3 maanden minimaal een gemiddeld salaris van 500 euro op de Betaalrekening is bijgeschreven,
- u 18 jaar of ouder bent.

4 Rente

4.1 Als u gebruik maakt van uw Kwartaallimiet, dan betaalt u rente. De actuele debetrente vindt u op ING.nl.

4.2 U betaalt alleen debetrente over het bedrag dat u rood staat.

4.3 Hoe wij de debetrente berekenen, kunt u vinden in het Kostenoverzicht ING betaalproducten particulier.

De aanvraag

5 Toetsing

5.1 Als u een Kwartaallimiet aanvraagt, mag de ING uw aanvraag toetsen aan dat wat bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) over u geregistreerd staat.

5.2 U kunt van uw Kwartaallimiet gebruikmaken als de ING uw aanvraag heeft goedgekeurd.

5.3 Indien uw aanvraag wordt afgewezen op basis van BKR gegevens, dan wordt u hierover geïnformeerd.

Het gebruik

6 Verplicht positief saldo

U moet ervoor zorgen dat u gedurende één volledige

werkdag per drie maanden een positief saldo op uw Betaalrekening heeft. U mag altijd boetevrij aflossen.

7 Te veel rood staan

7.1 U mag niet meer rood staan dan de limiet.

7.2 Zorg daarom voor voldoende bestedingsruimte op uw Betaalrekening voor kosten, tarieven en andere bedragen die de ING in rekening brengt voor door u afgenomen producten en diensten.

7.3 Overschrijdt u het totale kredietbedrag, dan bent u in verzuim. U hoeft daarvoor niet in gebreke te worden gesteld.

7.4 Voor het gedeelte van de overschrijding van uw limiet staat u rood zonder toestemming van de ING. De kosten voor rood staan zonder toestemming van de ING kunt u nalezen in het Kostenoverzicht ING betaalproducten particulier.

8 Opzeggen

8.1 U kunt uw Kwartaallimiet altijd kosteloos opzeggen.

8.2 U kunt uw Kwartaallimiet schriftelijk, telefonisch of via internet opzeggen.

9 Direct opeisen

In sommige gevallen mag de ING het tekort op uw Betaalrekening onmiddellijk opeisen. Dat mag bijvoorbeeld in deze situaties:

- U heeft niet gedurende één volledige werkdag per drie maanden een positief saldo op uw Betaalrekening gehad.
- Uw Betaalrekening wordt opgeheven.
- U wordt failliet verklaard.
- U komt in de wettelijke schuldsanering terecht.
- U wordt onder curatele gesteld.
- Uw vermogen wordt onder bewind gesteld.
- U heeft de ING onjuiste informatie verstrekt.
- U overlijdt.
- De limiet is te hoog, gezien uw financiële situatie. De ING bepaalt wanneer dit het geval is.

Wijzigingen

10 De limiet

10.1 De ING mag de limiet naar beneden aanpassen. Wij laten u dat weten.

10.2 Als u zelf de limiet wilt laten aanpassen, kunt u hiervoor een aanvraag doen.

11 Financiële situatie

Als uw financiële situatie verandert terwijl u een Kwartaallimiet heeft, stel de ING daar dan van op de hoogte. Dit kan van invloed zijn op de hoogte van uw Kwartaallimiet.

12 Rentewijzigingen

De ING hoeft een rentedaling niet vooraf aan te kondigen. Een rentestijging zal ING minimaal 2 weken voor de wijzigingsdatum aankondigen.

Voorwaarden Registratiediensten

De voorwaarden

1 Samenhang

1.1 Om gebruik te kunnen maken van de Registratiediensten als aanvulling op een BasisPakket sluit u een overeenkomst met de ING. Onderdeel van die overeenkomst zijn deze productvoorwaarden: de Voorwaarden Registratiediensten.

1.2 Heeft u een Betaal- of RoyaalPakket, dan zijn de Registratiediensten al onderdeel van het pakket en hoeft u geen aparte overeenkomst te sluiten voor de Registratiediensten.

Deze Voorwaarden Registratiediensten zijn al onderdeel van de overeenkomst die u sluit voor uw Betaal- of RoyaalPakket.

1.3 Ook de Algemene Bankvoorwaarden, de Voorwaarden Betaalrekening en de Voorwaarden BasisPakket, BetaalPakket en RoyaalPakket zijn van toepassing op die overeenkomst. Behalve op punten waar die afwijken van deze Voorwaarden Registratiediensten.

Het product

Standaard in BetaalPakket en RoyaalPakket; aanvullend op BasisPakket

2 De Registratiediensten

De Registratiediensten van de ING bestaan uit:

- Betaalpasregistratie
- Documentenregistratie

3 Betaalpasregistratie

3.1 U kunt uw Nederlandse betaalkaarten laten registreren. Dit geldt voor betaalkaarten van de ING en van andere banken of instellingen.

3.2 U kunt geen zakelijke betaalkaarten laten registreren.

3.3 U geeft de ING toestemming om, bij melding van verlies of diefstal, uw geregistreerde betaalkaart van een andere bank of instelling te laten blokkeren. Deze toestemming geeft u op het moment dat u de betaalkaart laat registreren.

3.4 Wij kunnen uw betaalkaart van een andere bank of instelling alleen laten blokkeren, als wij met die andere bank of instelling een contract hebben.

3.5 Naast uw eigen betaalkaarten, kunt u ook betaalkaarten van maximaal vier andere personen laten registreren. Dit moeten gezinsleden of huisgenoten van u zijn.

4 Documentenregistratie

4.1 U kunt de gegevens van waardevolle documenten laten registreren, zoals uw paspoort, rijbewijs of vergunningen. Bij verlies of diefstal van de geregistreerde documenten kunt u deze gegevens opvragen.

4.2 Als een geregistreerd document verloopt, kunt u van tevoren een herinnering ontvangen van de ING. U geeft zelf aan voor welke documenten u een herinnering wilt ontvangen. Dit doet u door de vervaldatum door te geven als u de documenten laat registreren.

4.3 De herinneringsservice geldt voor maximaal vier documenten per BasisPakket, BetaalPakket of RoyalPakket.

Aanvullend onderdeel van het RoyaalPakket

5 Sleutelretourservice

5.1 U kunt alleen gebruik maken van de Sleutelretourservice als u een RoyalPakket heeft.

5.2 Als u een RoyalPakket aanvraagt, ontvangt u van de ING een sleutelhanger. U kunt het nummer van deze sleutelhanger laten registreren. De sleutelhanger bevestigt u aan uw sleutels. Verliest u uw sleutels, dan kan de vinder deze naar de ING opsturen. Wij sturen de sleutels naar u door.

5.3 Ook uw gezinsleden of huisgenoten kunnen gebruik maken van de Sleutelretourservice. Er geldt een maximum van vijf sleutelhangers per RoyalPakket. U betaalt kosten voor de extra sleutelhangers.

6 Vergoedingsregeling eigen risico

6.1 Als u een RoyalPakket heeft, geldt voor u de Vergoedingsregeling eigen risico. Als iemand misbruik maakt van uw betaalkaart, kan een bepaald deel van de schade voor uw eigen rekening zijn. De hoogte van het bedrag is geregeld in de productvoorwaarden die bij uw betaalkaart horen. Via de Vergoedingsregeling eigen risico kunt u dit bedrag vergoed krijgen.

6.2 De vergoedingsregeling geldt alleen voor betaalkaarten die u heeft laten registreren. En waarvan u het verlies of de diefstal direct heeft gemeld bij de ING.

6.3 De vergoeding is maximaal honderdvijftig euro (€ 150) per geregistreerde betaalkaart en maximaal vijftienhonderd euro (€ 1.500) per melding.

6.4 U krijgt geen vergoeding als u nalatig bent geweest.

Of als u zich, volgens de ING of de andere bank of instelling, niet aan de voorwaarden heeft gehouden die bij de betaalkaart horen.

6.5 U krijgt geen vergoeding voor bedragen waarvoor de andere bank of instelling aansprakelijk is.

De aanvraag

7 Afwijzing

De ING mag weigeren om uw betaalkaarten, documenten of andere gegevens te registreren.

8 Bevestiging

8.1 Als u betaalkaarten of documenten laat registreren, krijgt u een overzicht van de geregistreerde gegevens.

De gegevens die op het overzicht staan, gelden als juist.

8.2 Als de gegevens op het overzicht niet kloppen, moet u het overzicht direct corrigeren en naar ons terugsturen. Meer informatie vindt u op ING.nl.

8.3 Op het overzicht staat ook welke betaalkaarten de ING niet voor u kan laten blokkeren.

9 Ingangsmoment

9.1 De Betaalpasregistratie en Documentenregistratie gaan in, als u het overzicht heeft ontvangen.

9.2 U kunt van de Sleutelretourservice gebruik maken vanaf het moment dat u de sleutelhanger heeft laten registreren.

Het gebruik

10 Betaalkaarten laten blokkeren

10.1 Verlies of diefstal van geregistreerde betaalkaarten meldt u telefonisch aan de ING. Wij blokkeren direct uw betaalkaarten van de ING.

10.2 Wij melden het verlies of de diefstal aan andere banken of instellingen waarvan u een betaalkaart heeft laten registreren. En wij vragen hen die betaalkaart onmiddellijk te blokkeren.

10.3 U moet zelf aan al uw overige verplichtingen tegenover de andere bank of instelling (blijven) voldoen.

10.4 Als de andere bank of instelling de melding van de ING niet accepteert, of eist dat u het verlies of de diefstal van uw betaalkaart zelf meldt, dan laten wij u dat weten. U moet de betaalkaart dan zelf laten blokkeren.

10.5 Als u dat wilt, vragen wij de andere bank of instelling ook om u een nieuwe betaalkaart te sturen. Als daaraan kosten verbonden zijn, zijn die voor uw rekening. Als de andere bank of instelling het verzoek van de ING niet accepteert, dan laten wij u dat weten.

10.6 Als u de geblokkeerde betaalkaart van een andere bank of instelling weer wilt laten deblokkeren, moet u dat zelf regelen. De ING doet dat niet voor u.

11 Vergoeding eigen risico aanvragen

U kunt een schadeclaim voor de Vergoedingsregeling eigen risico indienen met het schadeformulier van het RoyaalPakket.

Beëindigen

12 Opzeggen

12.1 U kunt de Registratiediensten schriftelijk opzeggen. Als u de Sleutelretourservice opzegt, moet u de sleutelhanger(s) meesturen. Meer informatie vindt u op ING.nl.

12.2 U kunt ook een onderdeel van de Registratiediensten opzeggen.

12.3 De ING berekent geen kosten voor opzeggen.

12.4 Als uw BasisPakket, BetaalPakket of RoyaalPakket eindigt, beëindigen wij automatisch ook de Registratiediensten.

13 Uw gegevens vernietigen

Uiterlijk dertig dagen na het einde van de overeenkomst zijn uw geregistreerde gegevens vernietigd.

Kosten

14 Betaling

14.1 De kosten voor de Registratiediensten zijn opgenomen in de kosten voor het Betaal- of RoyaalPakket. Behalve de kosten voor extra sleutelhangers. Die moet u apart betalen.

14.2 Als u een BasisPakket heeft, betaalt u de kosten voor het gebruik van de Registratiediensten apart. Deze kosten schrijft de ING ieder kwartaal af van uw Betaalrekening.

14.3 U betaalt altijd de volledige kosten voor de Registratiediensten, óók als u niet van alle Registratiediensten gebruik maakt.

Wijzigingen

15 Kosten

De ING mag de kosten voor de Registratiediensten wijzigen.

Aansprakelijkheid

16 Geregistreerde gegevens

16.1 Zorg ervoor dat de gegevens die wij hebben geregistreerd juist en volledig zijn. De ING is niet aansprakelijk voor schade als dit niet zo is.

16.2 U moet de veiligheidsgegevens die u opgeeft bij de registratie geheimhouden. Als u dat niet doet, is de ING niet aansprakelijk voor schade.

16.3 De ING is niet aansprakelijk voor schade als wij het overzicht niet verstrekken aan u, of uw gezinsleden of huisgenoten. Of als wij de gegevens te laat verstrekken. Behalve als de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de ING.

17 Betaalkaart van een andere bank of instelling

17.1 Wij zijn niet aansprakelijk voor schade als gevolg van misbruik in de periode voorafgaand aan uw melding en nadat wij uw melding hebben doorgegeven aan de andere bank of instelling.

17.2 Als een andere bank of instelling ons laat weten dat u verlies of diefstal zelf moet melden, geven wij dat aan u door. De ING is niet aansprakelijk voor schade, behalve als wij u door onze schuld te laat hebben ingelicht.

17.3 De ING is niet aansprakelijk voor de reactie van de andere bank of instelling op onze melding. Behalve als de andere bank of instelling tekort schiet omdat wij onzorgvuldig zijn geweest.

17.4 Wij zijn niet aansprakelijk als de andere bank of instelling u geen nieuwe betaalkaart verstrekt.

17.5 De ING is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het blokkeren van uw betaalkaart.

18 Herinnering verlopen document

De ING is niet aansprakelijk voor schade als u geen herinnering ontvangt dat een geregistreerd document bijna verloopt. Of als u die herinnering te laat ontvangt.

19 Misbruik van sleutels

De ING is niet aansprakelijk voor schade door verlies of misbruik van de sleutels aan uw sleutelhanger. Behalve als de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de ING.

Overige voorwaarden

20 Gezinsleden en huisgenoten

20.1 Uw gezinsleden en huisgenoten die gebruikmaken van de Registratiediensten moeten zich ook houden aan deze Voorwaarden Registratiediensten.

20.2 De ING gaat ervan uit dat u deze gezinsleden en huisgenoten vertegenwoordigt. En dat zij u daarvoor toestemming hebben gegeven.

20.3 Wij communiceren alleen met u. Ook als het gaat over uw gezinsleden of huisgenoten.

21 Persoonsgegevens

De persoonsgegevens van uw gezinsleden of huisgenoten die gebruikmaken van de Registratiediensten, worden door ons verwerkt conform ons privacy statement, dat u kunt nalezen op ING.nl.

Garantieregeling

De garantieregeling is een regeling die u, als particulier, beschermt wanneer een bank niet meer aan haar verplichtingen kan voldoen. De garantieregeling geldt voor alle banken die onder toezicht staan bij De Nederlandsche Bank, dus ook voor de ING.

De garantieregeling

Stel dat u één of meerdere betaalrekening(en), spaarrekening(en) of deposito's heeft bij een bank die niet meer aan haar verplichtingen kan voldoen. De garantieregeling verzekert u dan van maximaal € 100.000 per persoon, per bank. Het maakt daarbij niet uit hoeveel betaal- of spaarrekeningen u heeft.

De hoogte van dit garantiebedrag wordt vastgesteld door de Nederlandse wetgever. Het garantiebedrag kan wijzigen, bekijk daarom altijd de laatste versie van de Voorwaarden en Overige regelingen op ING.nl.

Wettelijke onderbouwing

De garantieregeling (ook wel genoemd: het deposito-garantiestelsel) is vastgelegd in het 'Besluit bijzondere prudentiële maatregelen, beleggerscompensatie en depositogarantie Wft'. Daarin staan ook de voorwaarden waaraan u moet voldoen om voor de garantieregeling in aanmerking te komen.

Privacy statement van de ING

Als u uw financiële zaken regelt bij de ING Bank N.V. (de ING) verstrekt u persoonsgegevens aan ons. Bijvoorbeeld per e-mail, schriftelijk, telefonisch, via een adviseur of aan de balie. Wij gaan hier zorgvuldig, veilig en vertrouwelijk mee om. In dit privacy statement staat hoe we dat doen.

1 Waarvoor gebruiken we uw persoonsgegevens?

Om u goed van dienst te zijn en om ons werk als bank zo efficiënt en effectief mogelijk uit te voeren, verwerkt de ING uw persoonsgegevens. We hebben zorgvuldig vastgelegd hoe we dat doen.

Wat zijn persoonsgegevens?

Bij persoonsgegevens kunt u denken aan: uw naam, adres, geboortedatum, telefoonnummer en e-mailadres. Dit soort gegevens kunnen wij aan u vragen als u bijvoorbeeld een formulier invult, een brief of e-mail stuurt, of met onze klantenservice belt. Ook als u één van de websites van de ING bezoekt, verstrekt u ons in sommige gevallen persoonsgegevens.

Van wie verwerken we persoonsgegevens?

Van alle personen met wie we contact hebben, of die één van onze websites bezoeken, kunnen we persoonsgegevens verwerken als dat nodig is. Dat kunnen particulieren zijn, hun gemachtigden, ouders of voogden. Maar ook bestuurders, vertegenwoordigers en medewerkers van organisaties en bedrijven. Belangrijk: als u als organisatie of bedrijf persoonsgegevens van uw medewerkers aan ons doorgeeft, dan bent u volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) verplicht om uw medewerkers hierover te informeren. U kunt dit privacy statement aan uw medewerkers geven zodat zij precies weten hoe de ING omgaat met hun persoonsgegevens.

Waarvoor gebruiken we uw persoonsgegevens?

De ING verwerkt uw persoonsgegevens voor zorgvuldig vastgestelde doelen. Hierna leest u met welke doelen wij uw persoonsgegevens verwerken.

- Beoordelen en accepteren van (potentiële) klanten, het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten met een klant en het afwikkelen van het betalingsverkeer.
- Verrichten van analyses van persoonsgegevens ten behoeve van statistische en wetenschappelijke doeleinden, productontwikkeling en managementrapportages.
- Uitvoeren van (gerichte) marketingactiviteiten om een relatie met een klant tot stand te brengen, in stand te houden dan wel uit te breiden. Op basis van gegevens uit interne, externe bronnen en uw bezoek aan onze webpagina's (Mijn ING) doet de ING klanten een passende en gerichte commerciële aanbieding (bijvoorbeeld via

post, telefoon of internet). Hierbij wordt rekening gehouden met specifieke kenmerken van een klant

- Waarborgen van de veiligheid en integriteit van de sector. Daaronder wordt mede begrepen het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van (pogingen tot) (strafbare of laakbare) gedragingen gericht tegen de ING, de groep waartoe de ING behoort, haar klanten en medewerkers, alsmede het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen. Daarnaast houdt de ING IP-adressen van sitebezoekers bij om fraude (bijvoorbeeld cybercrime, trojan en phishing) tegen te gaan.
- Voldoen aan wettelijke verplichtingen.
- Beheren van de relatie met de klant.

2 Hoe gaan we met uw persoonsgegevens om?

Zorgvuldig, veilig en vertrouwelijk. Zo gaan wij met uw persoonsgegevens om. De banken hebben daarvoor een Gedragscode opgesteld.

2.1 Algemeen

Over de Gedragscode

De ING houdt zich aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Deze Gedragscode is opgesteld door de Nederlandse Vereniging van Banken en het Verbond van Verzekeraars. Het is een uitwerking van de Wet Bescherming Persoonsgegevens, speciaal voor de financiële sector.

De Gedragscode is goedgekeurd door het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP). U kunt de Gedragscode bekijken op de website van het CBP: www.cbpweb.nl.

Wie houdt toezicht op de verwerking van persoonsgegevens?

De bescherming van uw persoonsgegevens is vastgelegd in de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) houdt toezicht op de naleving van deze wet. Wij hebben bij het CBP gemeld hoe we persoonsgegevens verwerken. U kunt deze melding bekijken in het Meldingenregister op de website van het CBP: www.cbpweb.nl.

Uw persoonsgegevens binnen de ING Groep N.V.

Uw persoonsgegevens kunnen worden gebruikt door alle ondernemingen die behoren tot de ING Groep N.V. (kijk hiervoor op ING.com, de website van de ING Groep N.V.) om u te benaderen met hun aanbod van producten of diensten.

Uw persoonsgegevens buiten de ING

De ING opereert wereldwijd en wisselt in het kader van haar dienstverlening persoonsgegevens uit binnen de tot ING Groep N.V. behorende ondernemingen, met bewerkers en met derden. Dit kan met zich meebrengen dat persoonsgegevens worden doorgegeven naar landen die zich buiten de Europese Economische Ruimte bevinden. De ING zal persoonsgegevens slechts doorgeven met inachtneming van de relevante (privacyrechtelijke) wet- en regelgeving.

Wat doen we bij fraude en misbruik?

Dan kan de ING uw persoonsgegevens doorgeven aan Politie en Justitie, of aan ING-medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de veiligheid en de handhaving van bedrijfsregels. Het kan bijvoorbeeld gaan om persoonsgegevens, om opnames van telefoongesprekken of om IP-adressen van websitebezoekers.

Veilig en vertrouwelijk

Vanzelfsprekend zijn uw persoonsgegevens bij de ING in goede handen. De ING zorgt ervoor dat uw gegevens goed beveiligd zijn. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring getekend. Dat betekent dat zij zorgvuldig omgaan met de gegevens die u ons heeft toevertrouwd. Alleen geautoriseerd personeel mag uw gegevens verwerken.

2.2 Persoonlijk contact met de ING

Veel contacten tussen u en de ING verlopen via brieven, formulieren, e-mail, persoonlijke gesprekken en telefonisch. Persoonsgegevens die u daarbij doorgeeft, verwerken we als dat nodig is.

Op verschillende manieren contact

Steeds vaker hebben klanten via e-mail contact met de ING. Natuurlijk wordt er ook nog veel informatie uitgewisseld via brieven en formulieren. Ook sms, mms, chatten en sociale netwerken zijn in opkomst. De persoonsgegevens die u aan ons doorgeeft, kunnen door de ING worden verwerkt. Bijvoorbeeld om uw vragen te beantwoorden, aanbiedingen te doen of om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

Bellen met de ING

Als u ons belt, kunnen we het telefoongesprek opnemen. Dat doen we vooral om onze medewerkers te kunnen trainen, coachen en beoordelen. En ook om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren. Daarnaast nemen we gesprekken op, om achteraf te kunnen terugluisteren wat we hebben besproken. Dit gebeurt bijvoorbeeld bij beleggings-transacties of bij een vermoeden van fraude.

2.3 Bezoek aan ING-websites

Websites werken beter en sneller dankzij zogenaamde cookies. Ook de websites van de ING maken hier gebruik van.

Wat is een cookie?

Een "cookie" is een klein bestand dat op uw computer wordt opgeslagen als u voor het eerst een website bezoekt. Bij elk volgend bezoek vanaf die computer, wordt het cookie herkend. Zo ontstaat een bezoekersprofiel. Daarin staat bijvoorbeeld welke pagina's u op de website heeft bekeken en hoe vaak. Dit gebeurt ook als u een website van de ING bezoekt. Een cookie van de ING is niet te gebruiken door andere websites dan ING-websites.

Welke websites heeft de ING?

Het gaat hier om websites van ondernemingen die onder de ING Groep N.V. vallen. Als u wilt weten welke ondernemingen onderdeel uitmaken van de ING Groep N.V., ga dan naar de website van de ING Groep N.V.: ING.com.

Waarom gebruiken we cookies?

Dankzij cookies werken de ING-websites sneller en makkelijker. Met behulp van een cookie weten we ook welke pagina's u op die websites heeft bezocht. Daarnaast heeft u cookies nodig om te kunnen internetbankieren met Mijn ING. Zonder cookies is dat niet mogelijk. En als we u een aanbieding doen op een van onze websites (zie 2.3), dan kunnen we dankzij cookies rekening houden met uw interesses.

Kunt u uw cookies blokkeren?

U kunt cookies op uw computer blokkeren. Dat kan via de privacyinstellingen van de webbrowser die u gebruikt (bijvoorbeeld Internet Explorer, Firefox of Safari). Dan worden alle cookies van alle websites die u bezoekt, geblokkeerd. Websites kunnen hierdoor wel trager werken, of zelfs helemaal niet. Internetbankieren met Mijn ING bijvoorbeeld, is niet meer mogelijk. Ook inloggegevens worden niet onthouden.

Worden bezoekers van een ING-website geregistreerd?

De ING houdt de IP-adressen bij van de bezoekers van ING-websites. Iedereen die internet gebruikt (ook via de mobiele telefoon), heeft een IP-adres. Zonder IP-adres kunt u niet internetten. De ING gebruikt IP-adressen om fraude te bestrijden (denk aan cybercrime, trojans en phishing). Maar: de ING heeft nooit direct toegang tot persoonsgegevens die horen bij deze IP-adressen.

2.4 Persoonlijke aanbiedingen

We gebruiken uw persoonsgegevens ook om u persoonlijke aanbiedingen te doen. Bijvoorbeeld per e-mail, post, telefoon of op ING-websites.

Hoe stellen we een persoonlijke aanbieding samen?

We verzamelen uw keuzes en zoekopdrachten op ING-websites, met behulp van een cookie (zie 2.1) en in e-mails zoals de ING nieuwsbrief. Ook gebruiken we andere persoonsgegevens die bij ons bekend zijn. Zo krijgen wij een goed beeld van u als ING-klant. Daarmee kunnen we aanbiedingen doen die aansluiten bij uw persoonlijke situatie en interesse.

Aanbiedingen binnen de ING Groep

Uw persoonsgegevens kunnen worden gebruikt door alle ondernemingen die vallen onder de ING Groep N.V. (kijk hiervoor op ING.com, de website van ING Groep N.V.). Deze ondernemingen kunnen u dus benaderen met hun aanbod van producten of diensten.

Uitzondering: ING Commercial Banking

Van relaties van ING Commercial Banking (het grootzakelijk bedrijf van de ING) maken we geen klantbeeld op basis van cookies en persoonsgegevens.

2.5 Medische of strafrechtelijke gegevens

Soms treedt de ING op als bemiddelaar tussen u en een verzekeraar. Dan zal die verzekeraar gebruikmaken van uw persoonsgegevens en vragen naar medische of strafrechtelijke gegevens.

Hoe werkt privacy bij medische gegevens?

Bij sommige verzekeringen (bijvoorbeeld levens- of arbeidsongeschiktheidsverzekeringen) vraagt de ING u om medische gegevens. De verzekeraar gebruikt ze om het risico te beoordelen. Deze gegevens worden verstuurd naar de medisch adviseur van de verzekeraar. De medisch adviseur kan daarnaast ook een medisch onderzoek doen. Uw medische gegevens worden opgeslagen in een medisch dossier.

Geheimhoudingsplicht

De medisch adviseur is verantwoordelijk voor de verwerking van uw medische gegevens. De medisch adviseur en de leden van zijn of haar medische staf hebben allemaal een wettelijke geheimhoudingsplicht.

Hoe werkt privacy bij strafrechtelijke gegevens?

Bij schadeverzekeringen (zoals de Woonverzekering) vragen wij naar uw strafrechtelijk verleden. Deze gegevens worden door de ING verwerkt. Ook kan de ING deze gegevens doorgeven aan de verzekeraar. De verzekeraar gebruikt ze om het risico te beoordelen.

3 Wat zijn uw rechten?

Als u wilt weten welke persoonsgegevens van u bij ons bekend zijn, dan kunt u deze inzien en corrigeren. Ook kunt u aangeven dat u geen persoonlijke aanbiedingen wilt.

Hoe kan ik mijn persoonsgegevens inzien?

Bent u klant van de ING en wilt u zien welke persoonsgegevens van u bij ons bekend zijn? Dan kunt u gebruik maken van uw 'Recht van inzage'. Stuur uw verzoek, met een kopie van een geldig paspoort, rijbewijs of ander identiteitsbewijs, naar ons toe. De adressen staan hieronder.

Hoe kan ik mijn persoonsgegevens corrigeren?

Als uw persoonsgegevens niet kloppen, dan kunt u de ING vragen om de gegevens aan te passen. Dit noemen we het 'Recht van correctie'. U kunt dit doen op de manier zoals u gewend bent. Bijvoorbeeld via internet (Mijn ING), via uw persoonlijk adviseur of via het ING-kantoor.

Wilt u geen persoonlijke aanbiedingen ontvangen?

Wilt u niet dat de ING uw persoonsgegevens gebruikt om u actief te benaderen met persoonlijke aanbiedingen? Dan kunt u gebruikmaken van uw 'Recht van verzet'. Stuur ons een brief waarin u dat meldt. De adressen staan hieronder.

Voor particulieren en ondernemers:

'Recht van inzage'
ING Rechtspositie Rekeninghouders/WBP
Antwoordnummer 40060
8900 SB Leeuwarden

'Recht van verzet'
ING Relatie Gegevens Beheer
Antwoordnummer 40580
8900 SW Leeuwarden

Voor relaties van ING Commercial Banking:

ING Commercial Banking Customer Domain, AMP F.01.045
Bijlmerplein 888, 1102 MG Amsterdam

4 Over dit privacy statement

Dit is het privacy statement van de ING Bank N.V. (in dit statement "de ING" genoemd). De ING Bank N.V. is onderdeel van de ING Groep N.V. Als u wilt weten welke ondernemingen onderdeel uitmaken van de ING Groep N.V., ga dan naar de website van de ING Groep N.V.: ING.com

De ING heeft het recht om dit privacy statement aan te passen. De laatste wijziging dateert van 10 januari 2011. Als u wilt weten wat de laatste versie is, kijk dan regelmatig op ING.nl of ING.com.

Klachtenprocedure

Wanneer u niet tevreden bent over de dienstverlening van de ING, kunt u een klacht indienen. Om uw klacht op een goede manier te behandelen, hebben we een klachtenprocedure. Hierna staat deze procedure uitgelegd. In de procedure staat ook, wat u kunt doen als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht.

Een klacht indienen bij de ING

Als u niet tevreden bent over onze dienstverlening, kunt u een klacht bij ons indienen. Dat kan op verschillende manieren:

- via ING.nl
- telefonisch, via 0900 0933 (10 cent per minuut)
- bij een ING-kantoor of postkantoor
- schriftelijk, via ING Klantenservice, Antwoordnummer 2, 6800 PB in Arnhem

Termijn

U kunt uw klacht indienen tot dertien maanden nadat het feit waarover u zich wilt beklagen heeft plaatsgevonden. Of tot dertien maanden nadat u van dat feit kennis had kunnen nemen.

Reactie

Zodra wij uw klacht hebben ontvangen, nemen we telefonisch of schriftelijk contact met u op. We handelen uw klacht daarna zo spoedig mogelijk af, uiterlijk binnen zes weken. Bij complexe zaken kan de afhandeling soms langer duren. In dat geval spreken we met u een afhandelingstermijn af.

Uw klacht voorleggen aan de directie

Als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, kunt u een brief sturen aan de directie van de ING. Daarin legt u uit wat uw klacht is, en waarom u niet tevreden bent over de reactie van de ING.

Adres

Het adres van de directie van de ING is:
Directie ING
Antwoordnummer 230
1000 XA Amsterdam

Termijn

U kunt naar de directie van de ING schrijven tot zes weken nadat u onze reactie op uw klacht heeft ontvangen. Of nadat u een reactie had moeten ontvangen.

Reactie

U ontvangt zo snel mogelijk een ontvangstbevestiging. Uiterlijk binnen zes weken na de ontvangstbevestiging,

handelt de directie van de ING uw klacht af. Of, bij complexe zaken, binnen de termijn die we met u hebben afgesproken.

Uw klacht voorleggen aan een andere partij

Wanneer u niet tevreden bent met het standpunt van de directie van de ING, dan kunt u de klacht voorleggen aan een onafhankelijke partij. Afhankelijk van het onderwerp van uw klacht, is dat het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) of de Geschillencommissie van het Bureau Krediet Registratie (BKR). Daarnaast kunt u ook naar de rechter gaan.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Bij het KiFiD kunt u terecht met klachten over betalingsverkeer, sparen, hypotheek, beleggen en/of verzekeringen.

Termijn

U kunt pas bij het KiFiD terecht nadat de klachtenprocedure van de ING is afgerond. Dus: nadat u de reactie van de directie van de ING heeft ontvangen, of had moeten ontvangen. U moet dan binnen drie maanden uw klacht aan het KiFiD voorleggen. Als u te laat bent, neemt het KiFiD uw klacht niet meer in behandeling.

Kosten

Het KiFiD kan voor de klachtbehandeling kosten in rekening brengen. Het KiFiD bepaalt of deze kosten door u of door de ING betaald moeten worden.

Procedure en uitspraak

Eerst bekijkt de Ombudsman Financiële Dienstverlening van het KiFiD of bemiddeling tussen u en de ING nog mogelijk is. Als dat niet het geval is, kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van het KiFiD. De uitspraak van deze commissie is bindend voor u en de ING.

Meer informatie

Voor meer informatie over het KiFiD en de procedure:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
0900 355 22 48 (10 cent per minuut)
www.kifid.nl

Bureau Krediet Registratie

Bij de Geschillencommissie BKR kunt u terecht met klachten over een registratie bij het BKR.

Termijn

U kunt pas bij de Geschillencommissie BKR terecht nadat de klachtenprocedure van de ING is afgerond. Dus: nadat u de

reactie van de directie van de ING heeft ontvangen, of had moeten ontvangen. U moet dan binnen twee maanden uw klacht aan de Geschillencommissie BKR voorleggen. Als u te laat bent, neemt de commissie uw klacht niet meer in behandeling.

Kosten

De Geschillencommissie BKR kan voor de klachtbehandeling kosten in rekening brengen. De Geschillencommissie BKR bepaalt of deze kosten door u of door de ING betaald moeten worden.

Procedure en uitspraak

Het is verstandig om vooraf contact op te nemen met het BKR, om te weten wat u moet doen om de klacht in te dienen. De uitspraak van de Geschillencommissie BKR is bindend voor u en de ING.

Meer informatie

Voor meer informatie over het BKR en de procedure:

Bureau Krediet Registratie
Afdeling Inlichtingen & Inzage
Postbus 6080
4000 HB Tiel

Definities

BasisPakket, BetaalPakket en RoyaalPakket

Een combinatie van producten van de ING. Het BasisPakket, het BetaalPakket of het RoyaalPakket bevat altijd één Betaalrekening. De ING bepaalt de samenstelling van het BasisPakket, het BetaalPakket en het RoyaalPakket.

Bestedingsruimte

Het saldo op uw Betaalrekening met daarvan afgetrokken (of daarbij opgeteld) de bedragen die zijn gereserveerd. Plus de ruimte binnen uw bestedingslimiet. Bij uw creditcard is de bestedingsruimte: uw bestedingslimiet, met aftrek van het bedrag dat u nog aan de ING moet terugbetalen en verminderd met de bedragen die zijn gereserveerd.

Betaaldienst

De diensten van de ING waarvan u als rekeninghouder gebruik kunt maken, zoals geld overmaken, storten, ontvangen en opnemen.

Betaalinstrument

De instrumenten en de procedures waarmee u gebruik maakt van de betaaldiensten van de ING. Voorbeelden zijn de Betaalpas, overschrijvingskaarten, de Saldolijn en Mijn ING.

Betaalkaart

Een betaalpas of creditcard.

Betaalmerk

De namen en logo's die op uw betaalkaart staan. Bijvoorbeeld PIN, Maestro, MasterCard, V PAY en Chipknip. De betaalmerken op uw betaalkaart ziet u terug bij de verkooppunten en geld- en betaalautomaten waar u uw betaalkaart kunt gebruiken.

Betaalopdracht

Een opdracht aan de ING om het overmaken, storten of opnemen van geld uit te voeren. Een incasso-opdracht is ook een betaalopdracht.

Betaalpas

Een betaalkaart met pincode die u kunt gebruiken om te betalen bij betaalautomaten en geld op te nemen bij geldautomaten. Als u betaalt of geld opneemt met uw betaalpas, wordt het bedrag direct in mindering gebracht op uw bestedingsruimte.

Betaalrekening

Een betaalrekening waarop het saldo in euro's wordt aangehouden en die u nodig heeft om van de betaaldiensten van de ING gebruik te kunnen maken. Een Betaalrekening kan staan op naam van één of twee rekeninghouders.

Betalingstransactie

Het storten, overmaken of opnemen van geld.

Chipknip

Een functionaliteit van de chip op uw betaalpas. U kunt uw Chipknip gebruiken om te betalen bij Nederlandse Chipknipautomaten. Voordat u kunt betalen, moet u eerst uw Chipknip opladen bij een Chipknip-oplaadpunt.

Chipknipbetaling

Een betaling die u doet met uw Chipknip. Het bedrag dat u betaalt, wordt afgetrokken van uw Chipknipsaldo.

Chipknip-oplaadpunt

Een automaat, waar u een bedrag van uw Betaalrekening op uw Chipknip kunt laden. Dat bedrag wordt direct in mindering gebracht op de bestedingsruimte op uw Betaalrekening.

Chipknipsaldo

Het bedrag dat op uw Chipknip staat.

Creditcard

Een betaalkaart die u kunt gebruiken om geld te besteden tot een bepaald bedrag (uw bestedingslimiet). Bijvoorbeeld om geld op te nemen of om te betalen bij betaalautomaten en via internet en telefoon. Als u geld besteedt met uw creditcard, schrijven wij het bedrag af van de bestedingslimiet van uw creditcard.

Europese Incasso

Systeem van incasso dat kan worden toegepast in de Europese Economische Ruimte (EER) en Zwitserland en Monaco. Te onderscheiden van Nederlandse automatische incasso.

Gezinsleden

Uw partner en uw inwonende kinderen. Uw partner is de persoon met wie u bent gehuwd of waarmee u samenwoont volgens de Gemeentelijke Basisadministratie.

Huisgenoten

De personen die op hetzelfde postadres wonen als u.

Incassomachtiging

De toestemming die u geeft aan een bedrijf of organisatie om (eenmalig of periodiek) een bedrag van uw Betaalrekening af te schrijven. Met een incassomachtiging geeft u ook instemming aan de ING om een incasso-opdracht van de gemachtigde uit te voeren.

Incasso-opdracht

Een opdracht van een bedrijf of organisatie aan de ING om een bedrag van uw Betaalrekening af te schrijven. Dit kan alleen als u het bedrijf of de organisatie een incassomachtiging heeft gegeven.

Jongerenrekening

Een Betaalrekening bedoeld voor rekeninghouders van 12 tot 18 jaar.

Kinderrekening

Een Betaalrekening bedoeld voor rekeninghouders tot 12 jaar.

Kostenoverzicht

De brochure 'Kostenoverzicht ING betaalproducten particulier'. U vindt het Kostenoverzicht op ING.nl.

Kwartaallimiet

Een product van de ING, waarmee u rood kunt staan op uw Betaalrekening met toestemming van de ING. In de overeenkomst Kwartaallimiet staat tot welk bedrag u rood mag staan: dat is uw bestedingslimiet.

Moment van ontvangst/Ontvangstdatum

De datum/dag waarop ING begint met het uitvoeren van een opdracht.

Nederlandse automatische incasso

Systeem van incasso van Currence Incasso B.V. dat onder de productnaam Incasso/Machtigen alleen binnen Nederland kan worden toegepast. Te onderscheiden van Europese incasso.

Ontvanger

Degene voor wie het geld van een betaling bedoeld is. Ook wel begunstigde genoemd. Dat kan een persoon zijn of een organisatie (in juridische termen: een natuurlijke persoon of een rechtspersoon)

Overeenkomst

Een overeenkomst die u sluit met de ING, bijvoorbeeld de Overeenkomst Betaalrekening.

Pincode

De 4-cijferige code die hoort bij uw betaalkaart. Als de geld- of betaalautomaat hierom vraagt, moet u deze code intoetsen. PIN staat voor 'Persoonlijk Identificatie Nummer'.

Registratiediensten

Drie diensten van de ING, namelijk: Betaalpasregistratie, Documentenregistratie en Sleutelretourservice.

Rekeninghouder

Iemand die een Betaalrekening bij de ING heeft of heeft aangevraagd.

Rekeningnummer

Het unieke nummer van uw Betaalrekening. Voor bankieren met het buitenland en ook voor het doen van bepaalde binnenlandse betalingen heeft u ook een IBAN-nummer (International Bank Account Number) en BIC-code (Bank Identifier Code) nodig.

Reserveren

Als wij uw telefonische of elektronische betaalopdracht op een werkdag na het uiterste tijdstip ontvangen, of op een dag die geen werkdag is, wordt het bedrag gereserveerd. Dat betekent dat we het bedrag nog niet bij- of afschrijven, maar dat we het wel al in mindering brengen op of optellen bij uw bestedingsruimte. De volgende werkdag maken we de bij- of afschrijving definitief. Dit geldt alleen voor betaalopdrachten die niet meer kunnen worden ingetrokken. Reserveren gebeurt ook bij sommige papieren betaalopdrachten. Voor creditcards geldt dat het bedrag van uw elektronisch gegeven betaalopdracht in mindering wordt gebracht op de bestedingslimiet van uw creditcard. Zodra de betaling door

het betaalmerk aan ons is bevestigd, wordt de reservering verwijderd.

Rood staan

Een negatief saldo hebben op de Betaalrekening. U kunt rood staan met en zonder toestemming.

Saldo

Het bedrag dat op uw Betaalrekening staat. Dit saldo wordt elke werkdag op een vast moment vastgesteld. Het saldo op uw Betaalrekening kan ook negatief zijn.

Saldolijn

Een product van de ING, waarmee u telefonisch informatie kunt opvragen over uw Betaalrekening. Bijvoorbeeld over het saldo of recente bij- en afschrijvingen. Met de betaalfunctie van de Saldolijn, is de Saldolijn een betaalinstrument: u kunt daarmee betaalopdrachten geven via de telefoon.

SaldoSMS

Een product van de ING, waarbij u een sms-bericht kunt ontvangen met informatie over uw Betaalrekening. Bijvoorbeeld over het saldo of recente bij- en afschrijvingen. De ING stuurt de sms-berichten alleen op uw verzoek.

Student

Iemand die 16 tot 30 jaar oud is, in Nederland woont en een voltijdopleiding volgt aan een onderwijsinstelling voor beroeps- of hoger onderwijs.

Studentenrekening

Een betaalrekening bedoeld voor studenten.

Uiterste Tijdstip

Een bepaald tijdstip op een werkdag dat kan verschillen per betaalinstrument of soort betaalopdracht. Als de ING uw betaalopdracht voor dit tijdstip ontvangt, geldt die werkdag als ontvangstdatum. Ontvangen wij uw betaalopdracht na het uiterste tijdstip, dan telt de volgende werkdag als ontvangstdatum.

Variabele rente

De rente die gebaseerd is op een andere rente (referentierente). De ING mag een wijziging in de andere rente altijd direct doorvoeren. We hoeven dat niet aan u te melden.

Vaste rente

De rente die u met de ING heeft afgesproken. Ook een vaste rente mag de ING wijzigen. We informeren u daarover uiterlijk twee maanden voor de wijziging.

Vertragsrente

Rente die de ING berekent over het bedrag waarmee u uw afgesproken krediet- of bestedingslimiet overschrijdt.

Werkdag

Een dag waarop de ING betaalopdrachten uitvoert. Niet alle dagen waarop een ING-kantoor of postkantoor open is, zijn een werkdag. De zaterdag en de zondag zijn in ieder geval geen werkdag. Meer informatie over werkdagen vindt u op ING.nl.

Wisselkoers

De aankoop- en verkoopprijs van vreemde valuta, uitgedrukt in euro's. De wisselkoers kan van dag tot dag verschillen.

Meer weten over de ING?
Kijk op ING.nl
Of bel 0900 0933
(10 cent per minuut)