

Voorwaarden en overige regelingen

Zakelijk

ING Bank N.V. biedt financiële producten aan op het gebied van betalen, sparen, lenen, hypotheek en beleggen. Daarnaast bemiddelt ING Bank N.V. in verzekeringen en pensioenen.

Deze Voorwaarden en overige regelingen Zakelijk zijn geldig vanaf 1 januari 2010. De informatie in deze Voorwaarden en overige regelingen Zakelijk kan wijzigen. Dit geldt ook voor tarieven en rentepercentages. Actuele informatie staat op ING.nl.

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

Inhoudsopgave

Voorwaarden en overige regelingen Zakelijk 4

Definities 5

Voorwaarden Zakelijke Rekening 7

Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards 18

Voorwaarden Chipknip 22

Algemene Bankvoorwaarden 2009 24

Toelichting op de Algemene Bankvoorwaarden 2009 29

Privacy Statement ING Bank N.V. 32

Klachtenprocedure ING Bank N.V. 34

Voorwaarden en overige regelingen Zakelijk

Voor het gebruik van onze betaalproducten en -diensten dient een overeenkomst te worden gesloten met ING Bank N.V. Wij vinden het belangrijk dat onze klanten zichzelf vooraf goed kunnen informeren over de voorwaarden die daarbij gelden. Daarom hebben wij de voorwaarden voor onze belangrijkste betaalproducten en -diensten gebundeld.

Algemene Bankvoorwaarden

Op alle bestaande en toekomstige rechtsverhoudingen tussen ING Bank N.V. en haar klanten gelden de Algemene Bankvoorwaarden, voor zover daarvan niet is afgeweken in overeenkomsten en/of in bijzondere voorwaarden.

Voorwaarden Zakelijke Rekening

Het hebben van een Zakelijke Rekening is nodig bij het gebruik van de andere betaalproducten en -diensten van ING Bank N.V. Veel belangrijke zaken zijn daarom vastgelegd in de Voorwaarden Zakelijke Rekening. De Voorwaarden Zakelijke Rekening zijn in deze brochure opgenomen.

De Voorwaarden Zakelijke Rekening zijn niet alleen van toepassing op de Zakelijke Rekening, maar ook op de andere betaalproducten en -diensten van ING Bank N.V. Indien aan de Zakelijke Rekening een krediet wordt gekoppeld, gelden voor deze kredietverlening daarnaast aparte voorwaarden.

Belangrijk om te weten: wat in de Voorwaarden Zakelijke Rekening is geregeld, staat niet meer in de verschillende productvoorwaarden, maar is daarop wel van toepassing.

Productvoorwaarden

Niet alle Productvoorwaarden zijn in deze brochure opgenomen. De volgende zijn dat wel:

- Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards
- Voorwaarden Chipknip

Overige regelingen

Ook maken onderdeel uit van deze brochure:

- Algemene Bankvoorwaarden 2009
- Privacy Statement ING Bank N.V.
- Klachtenprocedure ING Bank N.V.

Meer informatie op ING.nl

In deze Voorwaarden en overige regelingen Zakelijk wordt regelmatig verwezen naar ING.nl voor meer en actuele informatie. Mocht deze informatie niet direct te vinden zijn na het openen van ING.nl, dan kan de op deze website aangegeven zoekfunctie worden gebruikt.

Definities

In deze Voorwaarden en overige regelingen Zakelijk hebben de volgende gedefinieerde begrippen de volgende betekenis:

Acceptgiro

De opdracht zoals gedefinieerd in artikel 58.

Bank

ING Bank N.V.

Betaalkaart

Betaalpas of Creditcard.

Betaalmerk

Op een Betaalkaart vermelde naam, logo en/of handelsmerk in eigendom of onder licentie van een aanbieder van betaaldiensten, zoals PIN, Maestro, MasterCard, Chipknip en V PAY.

Betaalpas

Een kaart die bij Nederlandse en buitenlandse geld- en betaalautomaten kan worden gebruikt voor het verrichten van Betalingstransacties.

Begunstigde

Natuurlijke of rechtspersoon die de beoogde uiteindelijke ontvanger is van de geldmiddelen waarop een Betalingstransactie betrekking heeft.

Bestedingsruimte

Het bedrag waarover de Rekeninghouder vrijelijk kan beschikken, zijnde het verschil tussen het Saldo - met inachtneming van eventuele Reserveringen en bedragblokkades - en het nul-saldo of, indien met de Rekeninghouder een kredietlimiet is overeengekomen, de kredietlimiet.

Betaaldienst

Door de Bank aan de Rekeninghouder geleverde dienst waarmee Betalingstransacties tot stand kunnen komen en waarmee informatie over Betalingstransacties aan de Rekeninghouder wordt verstrekt.

Betaalinstrument

Geheel van procedures en middelen overeengekomen tussen de Bank en de Rekeninghouder, waarvan de Rekeninghouder of de Begunstigde gebruikmaakt om een Betaalopdracht te geven aan de Bank.

Betaalopdracht

Door de Rekeninghouder of Begunstigde aan zijn bank gegeven instructie om een Betalingstransactie uit te voeren ten laste van de Zakelijke Rekening.

Betalingstransactie

Een door de Rekeninghouder, een derde of de Begunstigde

geïnitieerde handeling waarbij geldmiddelen zijn gedeponereerd, overgeboekt of opgenomen ten gunste of ten laste van de Zakelijke Rekening.

Binnenlandse Spoedbetaling

Een opdracht zoals gedefinieerd in artikel 56.

Boekdatum

De datum waarop een af- of bijschrijving en de daarbij horende wijziging in het Saldo op de Zakelijke Rekening is verwerkt.

Chipknip

Een functionaliteit op een Betaalpas waarmee bij automaten met het corresponderende Betaalmerk kan worden betaald.

Creditcard

Een kaart die bij Nederlandse en buitenlandse geld- en betaalautomaten en via internet en telefoon kan worden gebruikt voor het verrichten van Betalingstransacties.

Creditstand

De vordering van de Rekeninghouder op de Bank uit hoofde van een positief Saldo op de Zakelijke Rekening.

Currence

De desbetreffende dochtervennootschap van Currence Holding B.V., afhankelijk van de Betaaldienst.

Debetstand

De vordering van de Bank op de Rekeninghouder uit hoofde van een negatief Saldo op de Zakelijke Rekening.

Eenmalige Betaalopdracht

Een opdracht zoals gedefinieerd in artikel 51.

EER

Europese Unie en IJsland en Liechtenstein en Noorwegen. Een overzicht van de EER-landen is te vinden op ING.nl.

EPC

European Payments Council.

Europese Incassomachtiging

Door de Rekeninghouder verstrekte instemming aan de Begunstigde met de uitvoering van Europese Incassotransacties.

Europese Incasso-opdracht

Een instructie van de Begunstigde aan zijn bank op basis van een Europese Incassomachtiging een Europese Incassotransactie te initiëren.

Europese Incassotransactie

Een transactie zoals gedefinieerd in artikel 64.2 en 64.3.

ING-kantoor

ING-bankfiliaal of postkantoor.

Kaarthouder

De Rekeninghouder en/of diens gemachtigde aan wie door de Bank een Betaalpas of Creditcard is uitgegeven.

Nederlandse Incassomachtiging

Door de Rekeninghouder verstrekte instemming aan de Begunstigde met de uitvoering van Nederlandse Incassotransacties.

Nederlandse Incasso-opdracht

Een instructie van de Begunstigde aan zijn bank op basis van een Nederlandse Incassomachtiging een Nederlandse Incassotransactie te initiëren.

Nederlandse Incassotransactie

Een transactie zoals gedefinieerd in artikel 64.1.

Overeenkomst

De overeenkomst Zakelijke Rekening en verder elke overeenkomst tussen de Bank en de Rekeninghouder met betrekking tot het uitvoeren van Betaaldiensten.

Periodieke Betaalopdracht

De opdracht zoals gedefinieerd in artikel 53.

Pincode

Het 'Persoonlijk Identificatie Nummer' dat nodig is bij het gebruik van een Betaalkaart ter identificatie van de Kaarthouder.

Productvoorwaarden

De voorwaarden en/of overige informatie, die van toepassing zijn op specifieke Betaaldiensten, zoals van tijd tot tijd gewijzigd, aangevuld of opnieuw vastgesteld en op ING.nl gepubliceerd.

Rekeninghouder

Een natuurlijk persoon die handelt in het kader van een beroep of bedrijf, een personenvennootschap of een rechtspersoon die in deze hoedanigheid houder is van een Zakelijke Rekening en/of een gemachtigde conform artikel 10 van de Voorwaarden Zakelijke Rekening.

De rekeninghouder kan zowel geldmiddelen betalen als ontvangen.

Rekeningnummer

Het unieke nummer dat aan een Zakelijke Rekening is gekoppeld en dat de Rekeninghouder van de Bank ontvangt ter aanduiding van de Zakelijke Rekening. Waar in de Voorwaarden of Productvoorwaarden Rekeningnummer staat, kan ook de combinatie van IBAN (International Bank Account Number) en BIC (Bank Identifier Code) worden bedoeld.

Reservering

Met een reservering wordt de Bestedingsruimte verlaagd of verhoogd met het bedrag van de Betalingstransactie.

Saldo

De stand van de Zakelijke Rekening op enig moment. Dit saldo wordt op Werkdagen op vaste momenten vastgesteld.

SEPA

Single Euro Payments Area. Een overzicht van de SEPA-landen is te vinden via ING.nl.

Tarievenbrochure

De brochure 'Tarieven zakelijk betalingsverkeer' zoals van tijd tot tijd gewijzigd, aangevuld of opnieuw vastgesteld en gepubliceerd op ING.nl.

Uiterste Tijdstip

Het moment op een Werkdag waar het omslagpunt ligt betreffende het moment van ontvangst en de uitvoering van een (Betaal)opdracht of een Betalingstransactie. (Betaal)opdrachten of Betalingstransacties die zijn ontvangen na dit moment worden geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende Werkdag.

Valutatatum

De datum vanaf wanneer een af- of bijschrijving wordt meegenomen voor de (eventuele) renteberekening.

Verzamel (Euro)Betaalopdracht

Een opdracht zoals gedefinieerd in artikel 60.

Voorwaarden

Deze Voorwaarden Zakelijke Rekening zoals van tijd tot tijd gewijzigd, aangevuld of opnieuw vastgesteld en gepubliceerd op ING.nl.

Werkdag

Een door de Europese Centrale Bank gedefinieerde dag waarop banken open zijn voor het uitvoeren van Betalingstransacties. Dit zijn niet: zaterdag, zondag, 1 januari, Goede Vrijdag, paasmaandag, 1 mei, 25 en 26 december.

Zakelijke Rekening

Een op naam van één of meerdere Rekeninghouders aangehouden rekening in euro's die voor de uitvoering van Betalingstransacties wordt gebruikt in het kader van de activiteiten zoals gespecificeerd in artikel 4 van de Voorwaarden.

Voorwaarden Zakelijke Rekening

Inhoudsopgave

Voorwaarden Zakelijke Rekening 7

Algemeen 8

Gebruik Zakelijke Rekening 8

De overeenkomst 8

Kosten 9

Communicatie en opdrachten 10

Betaalinstrument 11

Aansprakelijkheid 11

Transacties: Algemeen 12

Bijzondere bepalingen Storten en opnemen 14

Bijzondere bepalingen Eenmalige Betaalopdracht 15

Bijzondere bepalingen Periodieke Betaalopdracht 15

Bijzondere bepalingen Binnenlandse Spoedbetaling 15

Bijzondere bepalingen Acceptgiro 16

Bijzondere bepalingen Verzamel (Euro)

Betalopdrachten 16

Bijzondere bepalingen Automatische Incasso 16

Algemeen

1 Toepasselijke voorwaarden

- 1.1 Op de Overeenkomst tussen de Bank en de Rekeninghouder en op alle Betaaldiensten van de Bank zijn de Voorwaarden van toepassing.
- 1.2 Voor zover daarvan in de Voorwaarden niet is afgeweken, zijn de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing.
- 1.3 De Bank is bij de uitvoering van bepaalde Betaaldiensten gebonden aan regels die Currence en/of de EPC hebben vastgesteld. In geval van discrepanties tussen de Voorwaarden en deze regels zal de Bank deze Betaaldiensten uitvoeren op basis van de regels van Currence en de EPC.

2 Verstrekking en wijziging Voorwaarden

- 2.1 De meest recente versie van de Voorwaarden en Productvoorwaarden is beschikbaar op ING.nl. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan de Rekeninghouder schriftelijke versies van de Voorwaarden en Productvoorwaarden bij de Bank opvragen.
- 2.2 Van door de Bank aangebrachte wijzigingen in en aanvullingen op de Voorwaarden en Productvoorwaarden wordt de Rekeninghouder uiterlijk 60 dagen vóór de datum van de beoogde inwerkingtreding ervan volgens een communicatiemiddel, zoals gespecificeerd in artikel 20, in kennis gesteld.
- 2.3 De Rekeninghouder wordt geacht de wijzigingen en/of aanvullingen te hebben aanvaard, tenzij hij de Overeenkomst uiterlijk 30 dagen vóór de voorgestelde datum van inwerkingtreding door middel van het daartoe bestemde formulier heeft opgezegd. Hieraan zijn geen kosten verbonden voor de Rekeninghouder. De Rekeninghouder dient ervoor zorg te dragen dat na de opzegging geen transacties meer plaatsvinden via de Zakelijke Rekening. Op de opzegging op grond van dit artikel zijn verder de artikelen 6.6 en 6.7 van overeenkomstige toepassing.

Gebruik Zakelijke Rekening

3 Aanvraag en gebruik Zakelijke Rekening

- 3.1 De Rekeninghouder kan van de Zakelijke Rekening gebruik maken nadat de Bank de aanvraag tot het openen van een Zakelijke Rekening heeft goedgekeurd en de Rekeninghouder daarvan een bevestiging heeft ontvangen.
- 3.2 De Bank mag bij de beoordeling van de aanvraag de gegevens raadplegen, die over de Rekeninghouder in het register van het Bureau Krediet Registratie (BKR) zijn opgenomen.

4 Bestemming Zakelijke Rekening

De Zakelijke Rekening is bestemd voor het overboeken, storten, ontvangen en opnemen van geldmiddelen aangaande het beroep of bedrijf van de Rekeninghouder.

5 Eurorekening en valuta

- 5.1 Op de Zakelijke Rekening wordt het Saldo aangehouden in euro's.
- 5.2 De valuta's waarin Betaaldiensten kunnen worden uitgevoerd en de banken die Betalingstransacties binnen SEPA verwerken, zijn te raadplegen via ING.nl.
- 5.3 Op de Zakelijke Rekening kunnen bedragen worden afgeschreven en bijgeschreven in een andere valuta dan euro. De afschrijving van of bijschrijving op de Zakelijke Rekening zal dan plaatsvinden in de tegenwaarde van die

bedragen in euro's. De tegenwaarde wordt door de Bank bepaald aan de hand van een door de Bank vast te stellen wisselkoers die gepubliceerd wordt op ING.nl. Voor de in dit lid omschreven Betalingstransacties kan een Uiterste Tijdstip gelden. Meer informatie hierover staat op ING.nl.

5.4 Wijzigingen in de wisselkoers kunnen met onmiddellijke ingang zonder kennisgeving worden toegepast.

5.5 De wisselkoers wordt door de Bank vastgesteld en op ING.nl gepubliceerd.

De overeenkomst

6 Looptijd en beëindiging Overeenkomst

- 6.1 De Overeenkomst wordt voor onbepaalde tijd aangegaan.
- 6.2 De Overeenkomst kan door de Rekeninghouder op elk gewenst moment schriftelijk worden opgezegd. Hiertoe dient de Rekeninghouder gebruik te maken van het daarvoor bestemde formulier. Na ontvangst van het formulier zal de Bank aanvangen met de afwikkeling van de Zakelijke Rekening. De Rekeninghouder dient ervoor zorg te dragen dat na de opzegging geen transacties meer plaatsvinden via de Zakelijke Rekening. Een eventuele Debetstand en alle overige vorderingen van de Bank op de Rekeninghouder uit hoofde van de Overeenkomst, de Voorwaarden en de Productvoorwaarden zijn na de opzegging direct opeisbaar.
- 6.3 De Overeenkomst kan door de Bank op elk gewenst moment schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 60 dagen.
- 6.4 In afwijking van het vorige lid is de Bank bevoegd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder ter zake tot enige schadevergoeding te zijn gehouden, indien het recht of de plicht daartoe is opgenomen in wet- of regelgeving of wanneer de Rekeninghouder gebruik maakt of heeft gemaakt van diensten of producten van de Bank voor activiteiten of doeleinden die in strijd zijn met wet- en regelgeving, de goede naam van de Bank kunnen schaden of de integriteit van het financiële systeem kunnen aantasten.
- 6.5 De Bank is gerechtigd voor de beëindiging van de Overeenkomst kosten in rekening te brengen, zoals gespecificeerd in de Tarievenbrochure.
- 6.6 De Rekeninghouder is kosten verschuldigd voor alle Betalingstransacties met betrekking tot de Zakelijke Rekening, ook indien deze nog na de opzegging plaatsvinden. Deze kosten worden door de Bank zo spoedig mogelijk na opzegging van de Zakelijke Rekening in rekening gebracht. Indien de Overeenkomst wordt opgezegd tijdens een periode waarover kosten ter zake van de Zakelijke Rekening zijn verschuldigd, zullen deze kosten voor deze gehele periode verschuldigd zijn.
- 6.7 De Bank heft de Zakelijke Rekening op zodra alle kosten betaald zijn, een eventuele Debetstand door de Rekeninghouder is aangezuiverd of een eventuele Creditstand door de Bank aan de Rekeninghouder ter beschikking is gesteld en partijen over en weer ten aanzien van de Overeenkomst niets meer van elkaar te vorderen hebben. De termijn waarbinnen de Zakelijke Rekening na opzegging wordt opgeheven is mede afhankelijk van de hoeveelheid afgenomen Betaaldiensten en andere aan de Zakelijke Rekening gekoppelde bancaire producten en de medewerking van de Rekeninghouder. Na opheffing van de Zakelijke Rekening eindigt de Overeenkomst. De Bank zal de Rekeninghouder melden wanneer de Zakelijke Rekening is opgeheven.

7 Inactieve rekening

7.1 De Bank is bevoegd de Zakelijke Rekening op te heffen in het geval gedurende 12 maanden geen Betalings-transacties ten aanzien van de Zakelijke Rekening zijn uitgevoerd en/of aan de Rekeninghouder geadresseerde correspondentie als onbestelbaar wordt geretourneerd.

7.2 Een eventuele Creditstand van de opgeheven Zakelijke Rekening blijft de Bank ter beschikking van de recht-hebbende(n) houden. Over een Creditstand zal de Bank vanaf het moment van opheffing geen creditrente vergoeden. Een eventuele Debetstand is direct opeisbaar en hierover is en blijft debetrente verschuldigd.

8 Faillissement, surseance van betaling, wettelijke schuldsanering, ontbinding, beslag

8.1 Bij faillissement, surseance van betaling of wettelijke schuldsanering van de Rekeninghouder kan de Rekeninghouder niet meer over de Bestedingsruimte op de Zakelijke Rekening beschikken.

8.2 Bij beslag onder de Bank ten laste van de Rekeninghouder kan de Rekeninghouder niet meer over het onder het beslag vallende Saldo op de Zakelijke Rekening beschikken. Deze beperking betreft het Saldo op het moment van de beslaglegging.

8.3 In geval van faillissement, surseance van betaling, wettelijke schuldsanering en ontbinding van de Rekeninghouder en beslag ten laste van de Rekeninghouder is de Bank bevoegd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen zonder ter zake tot enige schade-vergoeding te zijn gehouden.

9 Wijziging Betaaldienst

De Bank is bevoegd met onmiddellijke ingang een Betaal-dienst eenzijdig te wijzigen, uit te breiden of op te zeggen, als van de Bank in redelijkheid niet kan worden gevergd deze Betaaldienst ongewijzigd voort te zetten. Dit kan zich onder meer voordoen op grond van veiligheidsoverwegingen of bedrijfseconomische redenen. De Bank kan een alternatief voor de desbetreffende Betaaldienst aanbieden.

10 Volmacht aan derden

10.1 De Rekeninghouder is bevoegd voor bepaalde soorten handelingen aan een derde volmacht te geven, met uitsluiting van het recht van substitutie. De gevolmachtigde is bevoegd om namens en voor rekening van de Rekeninghouder alle handelingen te verrichten die zijn overeengekomen in het formulier waarmee de volmacht is verleend.

10.2 De gevolmachtigde is op dezelfde wijze als de Rekeninghouder gebonden door de bepalingen van de Voorwaarden. Indien de gemachtigde zich niet aan de Voorwaarden houdt, is hij aansprakelijk jegens de Bank. De Rekeninghouder blijft evenwel tegenover de Bank aansprakelijk voor alle verplichtingen uit hoofde van deze Voorwaarden en voor alle door de gevolmachtigde verrichte handelingen.

10.3 De volmacht blijft van kracht totdat de Bank door de Rekeninghouder geïnformeerd is over intrekking van de volmacht.

10.4 De Bank is bevoegd (Betaal)opdrachten, die aan haar zijn gegeven door de gevolmachtigde voordat of kort nadat de Bank in kennis is gesteld van de intrekking van de volmacht, rechtsgeldig te (blijven) uitvoeren als zij die uitvoering redelijkerwijs niet kan voorkomen.

11 Opschorten beschikkingsbevoegdheid

11.1 Indien sprake is van meerdere beschikkingsbevoegden ten aanzien van de Zakelijke Rekening waartussen een geschil bestaat over de beschikkingsbevoegdheid over de Zakelijke Rekening, is de Bank bevoegd tijdens dit geschil de beschikking door alle beschikkingsbevoegden over de Bestedingsruimte van de Zakelijke Rekening geheel of gedeeltelijk op te schorten. Als de Bank van deze bevoegdheid gebruik maakt, is zij verplicht de betrokken Rekeninghouder(s) daarvan onder opgave van reden op de hoogte te stellen.

11.2 De Bank is niet aansprakelijk voor schade ontstaan op basis van of als gevolg van het opschorten van de beschikkingsbevoegdheid over de Zakelijke Rekening conform lid 1 van dit artikel.

12 Niet-overdraagbaarheid van het vorderingsrecht

Zonder schriftelijke toestemming van de Bank is het vorderingsrecht van de Rekeninghouder uit hoofde van een Creditstand niet over te dragen of te verpanden en kunnen met betrekking daartoe geen financiële zekerheids-overeenkomsten tot overdracht en geen financiële zekerheids-overeenkomsten tot vestiging van een pandrecht worden aangegaan. Voornoemde toestemming is niet nodig wanneer het een overdracht of verpanding aan of het aangaan van een financiële zekerheidsovereenkomst tot overdracht of financiële zekerheidsovereenkomst tot vestiging van een pandrecht met de Bank betreft.

13 Rekeninghouder en derden

De Bank is geen partij bij onderliggende rechtsverhoudingen tussen de Rekeninghouder en derden.

14 Vrijwaring

De Rekeninghouder vrijwaart de Bank tegen alle aanspraken, van wie dan ook, die tegen de Bank geldend mochten worden gemaakt met betrekking tot de Zakelijke Rekening, tenzij sprake is van nalatigheid die uitsluitend is te wijten aan de Bank.

15 Toepasselijk recht en geschillen

15.1 Op de Overeenkomst, de Voorwaarden, de Tarievenbrochure en alle Productvoorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

15.2 Indien de Rekeninghouder niet tevreden is over de dienstverlening van de Bank, dient hij zich eerst te wenden tot de Bank met inachtneming van de klachtenprocedure van de Bank.

15.3 Geschillen tussen de Rekeninghouder en de Bank dienen aanhangig te worden gemaakt bij de bevoegde rechter te Amsterdam. De Bank kan een geschil tevens aanhangig maken bij een andere bevoegde rechter in Nederland of bij de bevoegde buitenlandse rechter.

Kosten

16 Tarieven en kosten

16.1 De tarieven die de Rekeninghouder aan de Bank verschuldigd is voor het aanhouden van de Zakelijke Rekening, Betaaldiensten en overige diensten zijn in de Tarievenbrochure opgenomen. De meest recente versie van de Tarievenbrochure is beschikbaar op ING.nl.

16.2 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan de Rekeninghouder schriftelijke versies van de Tarievenbrochure

bij de Bank opvragen.

16.3 De Bank is bevoegd om alle rente, kosten en provisies voor het aanhouden van de Zakelijke Rekening en het gebruik van de Betaaldiensten alsmede alle overige in de Tarievenbrochure vermelde tarieven ten laste van de Zakelijke Rekening te brengen.

16.4 Wijzigingen in de tarieven en kosten zoals opgenomen in de Tarievenbrochure kunnen met onmiddellijke ingang zonder voorafgaande kennisgeving worden toegepast.

16.5 De Rekeninghouder dient over voldoende Bestedingsruimte op de Zakelijke Rekening te beschikken om aan zijn financiële verplichtingen tegenover de Bank te voldoen op het moment dat deze verplichtingen opeisbaar zijn en door de Bank ten laste van de Zakelijke Rekening in rekening worden gebracht.

16.6 De Bank is bevoegd om, ongeacht de Bestedingsruimte op de Zakelijke Rekening, ten laste van zijn Zakelijke Rekening in rekening te brengen:

- a. betalingen en geldopnames met door de Bank uitgegeven Betaalkaarten;
- b. rente, provisies, kosten en overige tarieven;
- c. afboekingen die met de Rekeninghouder zijn overeengekomen; en
- d. de kosten zoals in de Voorwaarden, Productvoorwaarden of de Tarievenbrochure aangegeven.

16.7 Het moment waarop de tarieven en kosten verschuldigd zijn, staat op ING.nl. Het bedrag dat in rekening is gebracht kan de Rekeninghouder raadplegen op een afschrift en/of via zijn besloten internetbetaalomgeving.

16.8 Alle buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten die de Bank maakt voor de inning van vorderingen op de Rekeninghouder uit hoofde van de Overeenkomst, de Voorwaarden en de Productvoorwaarden komen voor rekening van de Rekeninghouder.

17 Creditrente

17.1 De Bank en de Rekeninghouder kunnen overeenkomen dat over de Creditstand creditrente wordt vergoed. De hoogte van de creditrente wordt door de Bank vastgesteld en op ING.nl gepubliceerd.

17.2 Wijzigingen in de creditrente kunnen met onmiddellijke ingang zonder kennisgeving door de Bank worden toegepast. Deze gewijzigde creditrente wordt door de Bank op ING.nl gepubliceerd.

18 Ongeoorloofde Debetstand en debetrente

18.1 Als door een boeking als bedoeld in artikel 16 een Debetstand ontstaat die niet is overeengekomen of de overeengekomen kredietlimiet wordt overschreden, is sprake van een ongeoorloofde Debetstand. Uit het gedogen, zelfs voor een korte tijd, van een ongeoorloofde Debetstand kan niet worden afgeleid dat de Rekeninghouder over enig recht op een kredietlimiet beschikt.

18.2 Een ongeoorloofde Debetstand is onmiddellijk opeisbaar. Alle door de Bank gemaakte en te maken gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten betreffende de inning van een ongeoorloofde Debetstand komen voor rekening van de Rekeninghouder.

18.3 Over een ongeoorloofde Debetstand is de Rekeninghouder debetrente verschuldigd.

Wijzigingen in de debetrente kunnen met onmiddellijke ingang zonder kennisgeving worden toegepast. De actuele debetrente staat vermeld op ING.nl.

19 Kostenverdeling internationale Betalingstransactie

19.1 Met betrekking tot de kosten van het uitvoeren van een internationale Betalingstransactie kunnen drie typen kostenverdelingen worden onderscheiden:

- Shared Cost (SHA): de Rekeninghouder betaalt de kosten van de Bank en de Begunstigde betaalt de overige kosten.
- Our Cost (OUR): de Rekeninghouder betaalt alle kosten.
- Beneficiary Cost (BEN): de Begunstigde betaalt alle kosten.

19.2. Wanneer de Bank ten laste van de Zakelijke Rekening 1) een Betalingstransactie in euro's of een andere EER-valuta uitvoert naar een rekening aangehouden bij een in een EER-land gevestigde bank, of 2) een Betalingstransactie in euro's uitvoert naar een rekening aangehouden bij een in een SEPA-land gevestigde bank, wordt de transactie door de Bank altijd op basis van SHA verwerkt. Dit is ook het geval als de Rekeninghouder in relatie tot dergelijke Betalingstransacties voor de kostenverdeling OUR of BEN had gekozen.

19.3 Voor andere uitgaande Betalingstransacties dan vermeld in artikel 19.2 wordt de transactie door de Bank uitgevoerd conform de in de Betaalopdracht aangegeven keuze voor SHA, OUR of BEN.

19.4 Indien een inkomende Betalingstransactie wordt verwerkt op basis van BEN of SHA, zal de Bank de kosten van deze transactie in rekening brengen aan de Rekeninghouder conform de door de opdrachtgever gegeven kosteninstructie. De Bank is bevoegd het kostenbedrag in te houden op het transactiebedrag.

De kosten van de transactie alsmede het overgeboekte transactiebedrag worden in dat geval separaat vermeld en kan de Rekeninghouder raadplegen op een afschrift en/of de kennisgeving van kosten uit het buitenland en/of via zijn besloten internetbetaalomgeving.

Communicatie en opdrachten

20 Communicatie

20.1 De Bank is bevoegd, ter keuze van de Bank, op de volgende wijze met de Rekeninghouder te communiceren, ongeacht de wijze waarop de Overeenkomst tot stand is gekomen:

- schriftelijk (via brief, fax, het afschrift, via facturen en via landelijke dagbladen);
- mondeling;
- telefonisch (via telefonische gesprekken, de sprekende computer en SMS-berichten);
- elektronisch (via e-mail en via zijn (besloten) internet(betaal)omgeving al dan niet onder toevoeging van een internetlink); en
- via het beeldscherm van de betaal- of geldautomaat.

20.2 De communicatie tussen de Bank en de Rekeninghouder geschiedt in het Nederlands, tenzij schriftelijk is overeengekomen dat de gehele of een gedeelte van de communicatie en/of informatieverstrekking in een andere taal geschiedt.

21 (Opdracht)formulieren

21.1 De Rekeninghouder dient gebruik te maken van de door de Bank ter beschikking gestelde formulieren, onder andere voor het geven van bepaalde Betaalopdrachten.

21.2 De Bank is bevoegd (opdracht)formulieren ongeldig te verklaren en te vervangen. De Bank is in die gevallen verplicht – afgezien van uitzonderlijke situaties – de Rekeninghouder op de hoogte te stellen van de ongeldigverklaring. Vervanging gebeurt op een manier die voor

Rekeninghouders het minst bezwarend is.

21.3 Aan het geven van opdrachten aan de Bank, anders dan door middel van door de Bank uitgegeven (opdracht)

formulieren, kan de Bank bijzondere voorwaarden stellen.

21.4 De Bank is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook die de Rekeninghouder lijdt vanwege het ongeldig verklaren van (opdracht)formulieren.

21.5 In het belang van de veiligheid van het betalingsverkeer kan de Bank bijzondere voorschriften geven ten aanzien van het gebruik van (opdracht)formulieren. De Bank is in dat geval verplicht bekendheid te geven aan deze voorschriften.

Betaalinstrument

22 Gebruik Betaalinstrument

22.1 In de Voorwaarden of de desbetreffende Productvoorwaarden is aangegeven welk geheel van procedures en betaalmiddelen door de Bank als een Betaalinstrument wordt aangemerkt.

22.2 De Rekeninghouder dient het Betaalinstrument te gebruiken overeenkomstig de Voorwaarden en/of de Productvoorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het Betaalinstrument van toepassing zijn.

22.3 De Rekeninghouder dient, zodra hij een Betaalinstrument ontvangt, alle door de Bank voorgeschreven maatregelen te nemen om de veiligheid van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken van het Betaalinstrument te waarborgen en het Betaalinstrument op een plaats te bewaren waartoe derden geen toegang hebben.

Om de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken veilig te houden, neemt de Rekeninghouder voorts die maatregelen, die redelijkerwijs van hem mogen worden verwacht.

22.4 De Rekeninghouder dient kennis te nemen van en te handelen overeenkomstig de informatie die de Bank ter beschikking stelt over de door de Rekeninghouder terzake van een Betaalinstrument te nemen (preventieve) maatregelen ter voorkoming van fraude en ander misbruik.

22.5 Indien sprake is van verlies, diefstal of onrechtmatig gebruik van het Betaalinstrument of het niet-toegestane gebruik ervan, dient de Rekeninghouder dit direct na het moment van ontdekking telefonisch te melden aan de Bank. Het telefoonnummer dat daarvoor dient te worden gebruikt staat op ING.nl. Indien de Rekeninghouder in deze verplichting tekortschiet, is sprake van grove nalatigheid aan de zijde van de Rekeninghouder in de zin van artikel 27.3.

22.6 De Rekeninghouder dient van diefstal of onrechtmatig gebruik als bedoeld in lid 5 van dit artikel direct aangifte te doen bij de politie in de plaats waar het voorval heeft plaatsgevonden.

22.7 Na een melding door de Rekeninghouder als bedoeld in lid 5 van dit artikel treft de Bank onmiddellijk de geëigende maatregelen ter voorkoming van (verder) misbruik.

22.8 Tot 18 maanden na een melding als bedoeld in lid 5 van dit artikel bevestigt de Bank deze melding desgevraagd schriftelijk aan de Rekeninghouder.

23 Limieten voor Betaalinstrumenten

23.1 Naast de Bestedingsruimte die een Rekeninghouder heeft op zijn Zakelijke Rekening kunnen ook limieten gelden in relatie tot specifieke Betaalinstrumenten. Deze limieten bestaan uit minimale en/of maximale bedragen waarvoor met het Betaalinstrument Betalingstransacties kunnen worden verricht. Informatie hieromtrent staat op ING.nl.

23.2 Wijzigingen in de limieten kunnen door de Bank met

onmiddellijke ingang en zonder nadere kennisgeving worden toegepast.

24 Blokkade Betaalinstrument en Zakelijke Rekening

24.1 De Bank is bevoegd een Betaalinstrument of de Zakelijke Rekening te blokkeren bij beslag onder de Bank ten laste van een Rekeninghouder, om redenen die verband houden met de veiligheid van het Betaalinstrument, of het vermoeden van niet-toegestaan of frauduleus gebruik van het Betaalinstrument. De Bank is niet aansprakelijk voor eventuele schade die de Rekeninghouder door de blokkade lijdt.

24.2 Bij blokkering stelt de Bank de Rekeninghouder (zo mogelijk voorafgaand) daarvan volgens een communicatiemiddel, zoals gespecificeerd in artikel 20, op de hoogte, tenzij dat informeren veiligheidsoverwegingen zou doorkruisen of verboden is krachtens andere toepasselijke nationale of internationale wet- en/of regelgeving.

24.3 De Bank deblokkeert de Zakelijke Rekening of het Betaalinstrument of vervangt dit door een nieuw Betaalinstrument zodra de redenen voor de blokkering niet langer bestaan.

24.4 Zolang de Zakelijke Rekening is geblokkeerd, zal de Bank geen Betaalopdrachten uitvoeren.

Aansprakelijkheid

25 Controleren van gegevens en Betalingstransacties

De Rekeninghouder dient de inhoud van door of namens de Bank aan hem verstrekte en (elektronisch) ter beschikking gestelde gegevens en informatie, zoals bevestigingen, afschriften, nota's en (jaar)opgaven, direct na ontvangst te controleren. De Rekeninghouder dient daarbij te controleren of ten aanzien van de Zakelijke Rekening uitgevoerde Betalingstransacties door de Bank juist en volledig zijn uitgevoerd. Bij constatering van een onjuistheid of onvolledigheid dient de Rekeninghouder hiervan melding te maken overeenkomstig artikel 26 en alle redelijke maatregelen te nemen om (verdere) schade te voorkomen.

26 Goedkeuren van gegevens en Betalingstransacties

26.1 Als de Rekeninghouder de inhoud van door of namens de Bank verstrekte of ter beschikking gestelde gegevens en/of informatie betwist, dient hij dit, met inachtneming van artikel 26.2, zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 13 maanden schriftelijk aan de Bank te melden.

26.2 De in artikel 26.1 genoemde termijn van 13 maanden gaat in nadat de betreffende gegevens en/of informatie door of namens de Bank aan de Rekeninghouder zijn verstrekt of ter beschikking zijn gesteld. Bij de betwisting van een af- of bijschrijving van de Zakelijke Rekening gaat de termijn van 13 maanden in vanaf de Boekdatum.

26.3 Na het verstrijken van de in artikel 26.1 genoemde termijn van 13 maanden wordt de Rekeninghouder – onverminderd het bepaalde in artikel 25 – geacht te hebben ingestemd met de door of namens de Bank verstrekte gegevens en informatie alsmede met ten aanzien van de Zakelijke Rekening uitgevoerde Betalingstransacties.

26.4 Als in door of namens de Bank verstrekte gegevens en informatie rekenfouten voorkomen, is de Bank bevoegd en verplicht die rekenfouten te herstellen, ook nadat de termijn van 13 maanden is verstreken.

27 Niet-toegestane Betalingstransacties

27.1 De Bank betaalt de Rekeninghouder onmiddellijk,

indien de Bank heeft vastgesteld dat de Rekeninghouder een Betalingstransactie niet heeft toegestaan, het bedrag van de niet-toegestane Betalingstransactie terug. In voorkomend geval herstelt de Bank de Zakelijke Rekening die met dat bedrag was gedebiteerd in de toestand zoals die zou zijn geweest mocht de niet-toegestane Betalingstransactie niet hebben plaatsgevonden.

27.2 In afwijking van het vorige lid draagt de Rekeninghouder gedurende de periode tot het moment van melding als bedoeld in artikel 22.5 het gehele verlies met betrekking tot niet-toegestane Betalingstransacties dat voortvloeit uit het gebruik van een verloren of gestolen Betaalinstrument of, indien de Rekeninghouder heeft nagelaten de veiligheid van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken ervan te waarborgen, uit onrechtmatig gebruik van een Betaalinstrument.

27.3 De Rekeninghouder draagt alle verliezen die uit niet-toegestane Betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 22 opzettelijk of met grove nalatigheid niet is nagekomen. In deze gevallen is de Rekeninghouder aansprakelijk voor schade die de Bank hierdoor lijdt en voor alle kosten die de Bank moet maken om verdere schade van de Bank en haar relaties te voorkomen.

27.4 Wanneer de Bank conform artikel 30 aantoont dat de Betalingstransactie is uitgevoerd door middel van het gebruik van een aan de Rekeninghouder of een gemachtigde ter beschikking gesteld Betaalinstrument, wordt de Rekeninghouder geacht de Betalingstransactie te hebben toegestaan.

28 Onjuist rekeningnummer

28.1 Tenzij anders is overeengekomen, wordt een door de Rekeninghouder vanaf de Zakelijke Rekening geïnitieerde Betaalopdracht door de Bank uitgevoerd op basis van het door de Rekeninghouder opgegeven rekeningnummer. In dat geval wordt de Betaalopdracht geacht correct te zijn uitgevoerd.

28.2 Indien het door de Rekeninghouder verstrekte rekeningnummer niet aan de door de Rekeninghouder beoogde Begunstigde toebehoort, is de Bank uit hoofde van artikel 29, niet aansprakelijk voor de uitvoering van de Betalingstransactie, tenzij anders is overeengekomen. De Bank levert op verzoek van de Rekeninghouder evenwel redelijke inspanningen om de met de Betalingstransactie gemoeide geldmiddelen terug te verkrijgen. De Bank kan de Rekeninghouder hiervoor kosten in rekening brengen.

29 Niet-uitgevoerde of gebrekkig uitgevoerde Betalingstransacties

29.1 Onverminderd de artikelen 26, 28.2 en 32 van de Voorwaarden, is de Bank jegens de Rekeninghouder aansprakelijk voor de juiste uitvoering van door hem geïnitieerde Betaalopdrachten, tenzij de Bank tegenover de Rekeninghouder en, voor zover relevant, tegenover de bank van de Begunstigde kan bewijzen dat de bank van de Begunstigde het bedrag van de Betalingstransactie overeenkomstig artikel 35 heeft ontvangen.

29.2 In geval van aansprakelijkheid betaalt de Bank direct het bedrag van de gebrekkig uitgevoerde Betalingstransactie terug en herstelt zij, in voorkomend geval, de Zakelijke Rekening waarvan het bedrag was afgeschreven, in de toestand zoals die geweest zou zijn mocht de gebrekkig uitgevoerde Betalingstransactie niet hebben plaatsgevonden.

29.3 Na melding overeenkomstig artikel 26 onderzoekt de Bank of de door de Rekeninghouder geïnitieerde Betalings-

transactie niet of gebrekkig is uitgevoerd en stelt zij de Rekeninghouder binnen vier weken op de hoogte van de resultaten daarvan.

30 Bewijs

In de relatie tussen de Bank en de Rekeninghouder strekken de gegevens uit de administratie van de Bank tot volledig bewijs, tenzij de Rekeninghouder tegenbewijs levert. De Bank hoeft haar administratie niet langer te bewaren dan de wettelijke bewaartermijnen.

31 Schade

De Bank is jegens de Rekeninghouder slechts aansprakelijk voor directe schade en niet voor indirecte schade en gevolgschade, waaronder maar niet beperkt tot verlies aan omzet of goodwill, verminderde opbrengst of gedeerde winst. Onder directe schade wordt alleen verstaan:

- a) kosten voor de uitvoering van de Betalingstransactie;
- b) de rente die de Rekeninghouder wordt aangerekend of misloopt wegens niet-uitvoering of gebrekkige uitvoering van de Betalingstransactie; en
- c) een eventueel wisselkoersverlies.

32 Overmacht

De Bank is niet aansprakelijk jegens de Rekeninghouder in abnormale en onvoorziene omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van de Bank en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden voorkomen, noch wanneer de Bank uit hoofde van nationale of internationale wetgeving andere verplichtingen heeft.

Transacties: Algemeen

33 Moment van ontvangst en aanvang uitvoering Betaalopdrachten en Betalingstransacties

33.1 Informatie over de wijze waarop een Betaalopdracht aan de Bank kan worden gegeven, is opgenomen in de Voorwaarden of desbetreffende Productvoorwaarden en staat op ING.nl.

33.2 Het moment waarop een Betaalopdracht is ontvangen, wordt geacht het moment te zijn waarop door de Bank is vastgelegd dat de Betaalopdracht haar op de overeengekomen wijze heeft bereikt.

33.3 Indien het moment van ontvangst van een Betaalopdracht valt op een Werkdag en vóór het relevante Uiterste Tijdstip, vangt de Bank op diezelfde Werkdag aan met de uitvoering van de Betaalopdracht. Indien een schriftelijke Betaalopdracht wordt ontvangen op 30 april, 5 mei (Iustrumjaren), pinkstermaandag en Hemelvaartsdag vangt de Bank de eerstvolgende Werkdag met uitvoering aan.

33.4 Indien het moment van ontvangst van een Betaalopdracht niet op een Werkdag valt of na het relevante Uiterste Tijdstip, wordt de ontvangen Betaalopdracht geacht op de eerstvolgende Werkdag te zijn ontvangen. De Betaalopdracht zal, indien mogelijk, wel door de Bank worden gereserveerd overeenkomstig artikel 38.

33.5 Indien de Rekeninghouder aangeeft dat de uitvoering van een Betaalopdracht dient te geschieden op een specifieke datum, aan het einde van een bepaalde termijn of op de dag waarop de Rekeninghouder voldoende geldmiddelen ter beschikking van de Bank heeft gesteld, wordt het moment van ontvangst van een Betaalopdracht geacht op de aangegeven dag te vallen.

33.6 Voor de aanvang van de uitvoering van een door de

Rekeninghouder geïnitieerde Betaalopdracht kan een Uiterste Tijdstip gelden. Meer informatie hierover staat op ING.nl.

33.7 In aanvulling op artikel 5.3 en met inachtneming van artikel 38 kan voor alle Betalingstransacties ten gunste van de Zakelijke Rekening een Uiterste Tijdstip gelden. Meer informatie hierover staat op ING.nl.

34 Herroepen Betaalopdracht

34.1 De Rekeninghouder kan een Betaalopdracht niet herroepen zodra de Bank die overeenkomstig artikel 33 heeft ontvangen.

34.2 Informatie over de gevallen waarin een Betaalopdracht kan worden herroepen en de wijze waarop een Betaalopdracht kan worden herroepen, is opgenomen in de Voorwaarden of desbetreffende Productvoorwaarden en staat op ING.nl.

35 Uitvoeringstermijn Betalingstransacties

35.1 Een Betalingstransactie in euro's naar een rekening aangehouden bij een in een EER-land en/of SEPA-land gevestigde bank wordt tot 1 januari 2012 uiterlijk binnen 3 Werkdagen na het moment van ontvangst zoals aangegeven in artikel 33 op de rekening van de bank van de Begunstigde bijgeschreven. Vanaf 1 januari 2012 vindt bijschrijving op de rekening van de bank van de Begunstigde plaats uiterlijk binnen 1 Werkdag na het moment van ontvangst zoals aangegeven in artikel 33.

35.2 Voor de in lid 1 bedoelde Betalingstransacties die op papier worden geïnitieerd is de in lid 1 genoemde uitvoeringstermijn 1 Werkdag langer.

35.3 Een Betalingstransactie in de valuta van een EER-land dat de euro niet als munteenheid heeft naar een rekening aangehouden bij een in een EER-land gevestigde bank wordt uiterlijk binnen 4 Werkdagen na het moment van ontvangst zoals aangegeven in artikel 33 op de rekening van de bank van de Begunstigde bijgeschreven.

35.4 Voor Betalingstransacties die niet onder de artikelen 35.1 tot en met 35.3 vallen, gelden andere uitvoeringstermijnen. Meer informatie over deze uitvoeringstermijnen is vermeld op ING.nl.

36 Valueren

36.1 Met inachtneming van artikel 33.7 zal de Bank, wanneer zij een bedrag in euro's of een andere EER-valuta ontvangt ten behoeve van de Zakelijke Rekening, deze op dezelfde Werkdag crediteren. In dat geval is de Valutatatum gelijk aan de Boekdatum.

36.2 Wanneer de Bank een bericht tot creditering van een bedrag (in dit lid verder het 'Bedrag') ontvangt ten behoeve van de Zakelijke Rekening, is het mogelijk dat de Bank het Bedrag bijschrijft voordat de Bank het Bedrag zelf daadwerkelijk heeft ontvangen en daarover kan beschikken. In dat geval is de Boekdatum de Werkdag waarop het Bedrag wordt bijgeschreven op de Zakelijke Rekening en de Valutatatum de Werkdag waarop de Bank zelf daadwerkelijk het bedrag heeft ontvangen en daarover kan beschikken. In de periode tussen de Boekdatum en de Valutatatum telt het bijgeschreven bedrag niet mee in de renteberekening. Indien tijdens deze periode een bedrag wordt opgenomen of afgeschreven van de Zakelijke Rekening waardoor een Debetstand ontstaan zou zijn indien de Bank het Bedrag niet vóór daadwerkelijke ontvangst zou hebben bijgeschreven, is de Rekeninghouder over deze Debetstand debetrente verschuldigd overeenkomstig artikel 18.

36.3 Wanneer de Bank een bedrag in een niet-EER-valuta

ontvangt ten behoeve van de Zakelijke Rekening, kan de Boekdatum afwijken van de Valutatatum.

36.4 Wanneer de Bank een Betalingstransactie uitvoert ten laste van de Zakelijke Rekening, debiteert de Bank de Zakelijke Rekening op de Werkdag waarop zij deze Betalingstransactie heeft uitgevoerd conform de in artikel 35 gestelde uitvoeringstermijnen. In dat geval is de Valutatatum gelijk aan de Boekdatum.

37 Weigering van Betaalopdrachten

37.1 De Bank is bevoegd de uitvoering van onvolledig, onjuist of onduidelijk ingevulde Betaalopdrachten te weigeren.

37.2 Op vermoeden van onregelmatigheden kan de uitvoering van Betaalopdrachten door of namens de Bank worden geweigerd totdat dit vermoeden ongegrond blijkt te zijn.

37.3 Bij onvoldoende Bestedingsruimte of (algehele) blokkade van de Zakelijke Rekening zal de Bank geen Betaalopdrachten uitvoeren. Informatie over de gevallen waarin en de frequentie waarmee de Bank bij onvoldoende Bestedingsruimte op de uitvoeringsdatum een Betaalopdracht alsnog zal trachten uit te voeren, staat op ING.nl.

37.4 De Bank is bevoegd Betaalopdrachten en Betalings-transacties te weigeren indien de betaling of de uitvoering daarvan in strijd is met toepasselijk nationaal of internationaal recht of intern beleid.

37.5 De Bank is niet aansprakelijk voor de eventuele schade als gevolg van het niet of niet tijdig uitvoeren van de in lid 1, 2, 3 of 4 genoemde Betaalopdrachten.

37.6 Wanneer de Bank een Betaalopdracht weigert uit te voeren, wordt de Rekeninghouder in kennis gesteld van de weigering en, indien mogelijk, van de redenen daarvoor en van de procedure voor de correctie van de eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij andere toepasselijke internationale of nationale wetgeving dit verbiedt. De Rekeninghouder wordt volgens een communicatiemiddel, zoals gespecificeerd in artikel 20, in kennis gesteld van de weigering. De kennisgeving aan de Rekeninghouder wordt zo spoedig mogelijk gedaan, maar in ieder geval binnen de termijn zoals gespecificeerd in artikel 35. De Bank brengt, indien de weigering objectief gerechtvaardigd is, voor die kennisgeving en een eventuele correctie van de Betaalopdracht kosten in rekening zoals vermeld in de Tarievenbrochure.

38 Reserveren Betalingstransacties

Betalingstransacties kunnen door de Bank, voordat de boeking plaatsvindt, worden gereserveerd. Indien de betreffende Betalingstransactie op een niet-Werkdag of na het Uiterste Tijdstip is ontvangen, vindt de Reservering direct plaats en start de uitvoering op de eerstvolgende Werkdag. De Boekdatum verschilt in dat geval van de datum van de Reservering. Meer informatie over Reservering van Betalingstransacties staat op ING.nl.

39 Schriftelijke Betaalopdracht

39.1 Indien de Rekeninghouder schriftelijk een Betaalopdracht indient, dan dient deze opdracht, onder verwijzing naar artikel 21, te worden aangeleverd via een overschrijvingsformulier dat door de Bank ter beschikking wordt gesteld. De Bank zal alleen leesbare, volledig ingevulde en ondertekende overschrijvingsformulieren verwerken. Aan een eenmalige schriftelijke Betaalopdracht kan geen instructie worden verbonden ten aanzien van de uitvoeringsdatum.

39.2 Onder verwijzing naar artikel 34 kan de Rekeninghouder:

- i) een per post of fax ingezonden Betaalopdracht niet herroepen;
 - ii) een aan een balied medewerker van een ING-kantoor overhandigde Betaalopdracht niet herroepen.
- 39.3 Door het ondertekenen van een overschrijvingsformulier en indienen daarvan bij de Bank stemt de Rekeninghouder in met het uitvoeren van de daarop vermelde Betaalopdracht door de Bank. Een volledig ingevuld en ondertekend overschrijvingsformulier is een Betaalinstrument.

40 Bijschrijvingen door derden

De Rekeninghouder kan zich niet verzetten tegen bijschrijvingen op de Zakelijke Rekening waartoe door derden opdracht is gegeven.

41 Betalingstransactie-informatie

41.1 Van af- en bijschrijvingen, evenals van het oude en nieuwe Saldo, bericht de Bank de Rekeninghouder in de door de Rekeninghouder gekozen frequentie en/of op de door de Rekeninghouder gekozen wijze. De Rekeninghouder kan hierbij kiezen uit de mogelijkheden die door de Bank worden aangeboden tegen de daarvoor geldende tarieven zoals opgenomen in de Tarievenbrochure.

41.2 Een transactiebon uit een geld-, betaal- of stortautomaat is alleen bedoeld als informatie. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Bijzondere bepalingen Storten en opnemen

42 Geld storten via de stortautomaat

42.1 De Rekeninghouder kan stortingen in euro's doen op de Zakelijke Rekening bij de onbemande stortautomaat tijdens de openingstijden van het ING-kantoor (niet zijnde een postkantoor).

42.2 Wanneer de Rekeninghouder geld stort, moet hij zich identificeren met zijn Betaalpas. Wanneer de Rekeninghouder gebruik maakt van Filiaalstortformulieren voorzien van een barcode, geschiedt de identificatie door het scannen van de barcode.

42.3 Wanneer de Rekeninghouder geld in de automaat stort, geeft hij instemming aan de Bank de Betaalopdracht uit te voeren. De Rekeninghouder kan de opdracht daarna niet meer herroepen.

42.4 Op ING.nl wordt informatie verstrekt over het minimumbedrag dat kan worden gestort en het maximumbedrag in muntgeld en het maximale aantal biljetten.

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

43 Geld storten aan de balie

43.1 De Rekeninghouder kan tijdens openingstijden stortingen in euro's doen op de Zakelijke Rekening aan de balie van een ING-kantoor.

43.2 Wanneer de Rekeninghouder geld stort aan de balie, moet hij zich identificeren met zijn Betaalpas. Wanneer de Rekeninghouder gebruik maakt van Filiaalstortformulieren voorzien van een barcode, geschiedt de identificatie door het scannen van de barcode aan de balie. Bij stortingen boven een bepaald bedrag kan de Bank verlangen dat de

Rekeninghouder een geldig identiteitsbewijs laat zien.

Informatie hierover staat op ING.nl.

43.3 Is door de Bank aan de Rekeninghouder geen Betaalpas uitgegeven, dan kan de Rekeninghouder bij wijze van uitzondering geld storten aan de balie door een geldig identiteitsbewijs te laten zien. Daarnaast moet de Rekeninghouder een aantal controlevragen beantwoorden.

43.4 Wanneer de Rekeninghouder geld stort aan de balie, geeft hij instemming aan de Bank de Betaalopdracht uit te voeren. Dit doet hij door op de daarvoor bestemde toets van de automaat te drukken. De Rekeninghouder kan de opdracht daarna niet meer herroepen.

43.5 Als de Rekeninghouder munten wil storten bij een ING-kantoor, moeten de munten in muntzakjes worden verpakt.

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

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

44 Controle

44.1 Het geld dat de Rekeninghouder stort, wordt geteld en op echtheid gecontroleerd.

44.2 De Bank is verplicht valse munten en biljetten in te nemen en mag deze niet bijschrijven op de Zakelijke Rekening. De Rekeninghouder krijgt van de Bank geen vergoeding voor valse munten en biljetten die zij heeft ingenomen.

45 Bijschrijving

Na de verwerking van de storting schrijft de Bank het gestorte bedrag onder inhouding van kosten op de Zakelijke Rekening bij en is de Rekeninghouder direct in staat over het gestorte bedrag te beschikken. Alleen op Werkdagen wordt het gestorte bedrag nog dezelfde dag bijgeschreven op de Zakelijke Rekening.

46 Geld opnemen aan de balie

46.1 De Rekeninghouder kan een bedrag in euro's van de Zakelijke Rekening opnemen aan de balie tijdens de openingstijden van een ING-kantoor.

46.2 Wanneer de Rekeninghouder geld opneemt, moet hij zich identificeren met zijn Betaalpas. Afhankelijk van het op te nemen bedrag kan de Bank aanvullende controles uitvoeren om de identiteit van de Rekeninghouder te verifiëren. Informatie hierover staat op ING.nl.

46.3 Is aan de Rekeninghouder geen Betaalpas uitgegeven, dan kan hij bij wijze van uitzondering geld opnemen aan de balie door een geldig identiteitsbewijs te laten zien. Afhankelijk van het op te nemen bedrag kan de Bank aanvullende controles uitvoeren om de identiteit van de Rekeninghouder te verifiëren. Informatie hierover staat op ING.nl.

46.4 Wanneer de Rekeninghouder geld opneemt, geeft hij instemming aan de Bank de Betaalopdracht uit te voeren. Dat doet de Rekeninghouder door zijn Pincode in te voeren en het bedrag dat hij wil opnemen te bevestigen door op de daarvoor bestemde toets van de automaat te drukken of door te tekenen voor ontvangst op het betreffende formulier. De Rekeninghouder kan de opdracht daarna niet meer herroepen.

46.5 Bij opnames boven een bepaald bedrag, of opnames in bepaalde coupures, kan de Bank verlangen dat de Rekeninghouder dit tenminste 3 Werkdagen van te voren

afspreekt. Informatie hierover staat op ING.nl.

46.6 Meer informatie over het bedrag dat de Rekeninghouder maximaal per dag kan opnemen aan de balie, staat op ING.nl.

47 Geld opnemen via de geldautomaat

47.1 De Rekeninghouder kan opnames doen via geldautomaten.

47.2 Wanneer de Rekeninghouder geld opneemt via een geldautomaat, geeft hij instemming aan de Bank de Betaalopdracht uit te voeren. Dit doet de Rekeninghouder door zijn Pincode in te voeren en de transactie te bevestigen door op de daarvoor bestemde toets van de automaat te drukken. De Rekeninghouder kan de opdracht daarna niet meer herroepen.

47.3 Meer informatie over de minimale en maximale op te nemen bedragen staat op ING.nl.

48 Afschrijving

Het opgenomen bedrag wordt dezelfde dag van de Zakelijke Rekening afgeschreven. Indien de opname plaatsvindt op een dag die geen Werkdag is, maakt de Bank een Reservering ter hoogte van het opgenomen bedrag. Het opgenomen bedrag wordt de eerstvolgende Werkdag afgeschreven.

49 Eurobiljetten omwisselen

De Rekeninghouder kan eurobiljetten wisselen in andere eurobiljetten aan de balie van een ING-kantoor. De Bank kan daar beperkingen aan stellen. Meer informatie hierover staat op ING.nl.

50 Muntgeld kopen

50.1 De Rekeninghouder kan muntgeld kopen aan de balie van een ING-kantoor. De Bank kan daar beperkingen aan stellen. Meer informatie staat op ING.nl.

50.2 Als de Rekeninghouder een grote hoeveelheid muntgeld nodig heeft, dan moet hij dit ten minste 3 Werkdagen van tevoren met de Bank afspreken.

Bijzondere bepalingen

Eenmalige Betaalopdracht

51 Eenmalige Betaalopdracht

Met een Eenmalige Betaalopdracht geeft de Rekeninghouder de Bank opdracht eenmalig een bepaald bedrag van zijn Zakelijke Rekening over te boeken naar de rekening van de Begunstigde.

52 Indienen Eenmalige Betaalopdracht

Een Eenmalige Betaalopdracht dient schriftelijk per post, per fax of, indien van toepassing, telefonisch of via een besloten internetbetaalomgeving te worden gegeven. Ten aanzien van de instemming geldt het bepaalde in artikel 39.3. Nadat de Eenmalige Betaalopdracht is ingediend bij de Bank, kan deze niet meer worden herroepen.

Bijzondere bepalingen

Periodieke Betaalopdracht

53 Periodieke Betaalopdracht

Met een Periodieke Betaalopdracht geeft de Rekeninghouder de Bank opdracht om periodiek, bijvoorbeeld maandelijks of

per kwartaal, een bedrag van zijn Zakelijke Rekening over te boeken naar de rekening van de Begunstigde.

54 Indienen, wijzigen, intrekken of herroepen Periodieke Betaalopdracht

54.1 Een Periodieke Betaalopdracht dient te worden gegeven met het daartoe bestemde formulier. Met dit formulier dienen ook bestaande Periodieke Betaalopdrachten gewijzigd of ingetrokken te worden. Een volledig ingevuld en ondertekend formulier is een Betaalinstrument en met het indienen van het formulier bij de Bank geeft de Rekeninghouder instemming de Periodieke Betaalopdracht uit te voeren.

54.2 Ook via de besloten internetbetaalomgeving, indien van toepassing, kan een Periodieke Betaalopdracht worden gegeven en ingetrokken.

54.3 Een schriftelijke Periodieke Betaalopdracht dient minimaal 10 Werkdagen voor de eerste uitvoeringsdatum bij de Bank binnen te zijn.

54.4 De opdracht tot wijziging, intrekking of herroeping van een schriftelijke Periodieke Betaalopdracht dient minimaal 10 Werkdagen voor de beoogde wijzigings- of intrekkingdatum bij de Bank binnen te zijn.

54.5 De eerste afschrijving van een schriftelijk gegeven Periodieke Betaalopdracht kan niet worden herroepen. Elke volgende afschrijving van deze Periodieke Betaalopdracht en Periodieke Betaalopdrachten die via een besloten internetbetaalomgeving zijn gegeven kunnen worden herroepen tot het Uiterste Tijdstip op de Werkdag die aan de overeengekomen uitvoeringsdag voorafgaat. Dit Uiterste Tijdstip is vermeld op ING.nl.

55 Uitvoeringsdatum

55.1 Voor de vaststelling van de uitvoeringstermijn als bedoeld in artikel 35 geldt de uitvoeringsdatum als tijdstip van ontvangst van de Periodieke Betaalopdracht.

55.2 Indien een maand minder dagen heeft dan de dag waarop de uitvoering van de Periodieke Betaalopdracht gepland staat, zal de Bank de Periodieke Betaalopdracht uitvoeren op de laatste Werkdag van die maand.

55.3 Indien de uitvoering van een Periodieke Betaalopdracht staat gepland op een dag die geen Werkdag is, zal de Bank de Periodieke Betaalopdracht, afhankelijk van de door de Rekeninghouder gekozen wijze van indienen, de volgende of de voorgaande Werkdag uitvoeren. Meer informatie staat op ING.nl.

Bijzondere bepalingen

Binnenlandse Spoedbetaling

56 Binnenlandse Spoedbetaling

Met een Binnenlandse Spoedbetaling geeft de Rekeninghouder de Bank de Betaalopdracht eenmalig met spoed een bedrag in euro's over te boeken naar een door de Begunstigde in Nederland aangehouden rekening.

57 Indienen Binnenlandse Spoedbetaling

57.1 Een Binnenlandse Spoedbetaling dient op Werkdagen tijdens openingstijden bij een ING-kantoor te worden ingediend.

57.2 Bij het indienen van een Binnenlandse Spoedbetaling dient de Rekeninghouder zich te legitimeren.

57.3 Met het indienen van het volledig ingevulde en

ondertekende formulier bij de Bank geeft de Rekeninghouder zijn instemming de Binnenlandse Spoedbetaling uit te voeren.

57.4 Naast een Binnenlandse Spoedbetaling via een ING-kantoor kan een Binnenlandse Spoedbetaling ook op andere wijzen worden ingediend. Meer informatie over deze andere mogelijkheden staat op ING.nl.

Bijzondere bepalingen

Acceptgiro

58 Acceptgiro

Een Acceptgiro is een voorbereekte schriftelijke Betaalopdracht. Dit houdt in dat de naam en het rekeningnummer van de Begunstigde op de Betaalopdracht zijn aangegeven, evenals in voorkomende gevallen het bedrag, de naam van de Rekeninghouder en diens Rekeningnummer. Een volledig ingevulde en ondertekende Acceptgiro is een Betaalinstrument.

59 Indienen Acceptgiro

Een Acceptgiro dient per post te worden ingediend. Met het indienen van de Betaalopdracht bij de Bank geeft de Rekeninghouder instemming deze uit te voeren.

Bijzondere bepalingen Verzamel (Euro)Betaalopdrachten

60 Verzamel (Euro)Betaalopdrachten

60.1 Met een Verzamel (Euro)Betaalopdracht kan de Rekeninghouder meerdere Betaalopdrachten in één keer geven. Om gebruik te kunnen maken van Verzamel (Euro) Betaalopdrachten dient de Rekeninghouder hiertoe een verzoek in te dienen bij de Bank.

60.2 Met een Verzamel Betaalopdracht kunnen Betalingstransacties in euro's worden verricht ten gunste van door Begunstigden bij banken in Nederland aangehouden rekeningen.

60.3 Met een Verzamel Eurobetaalopdracht kunnen Betalingstransacties in euro's worden verricht ten gunste van door Begunstigden bij banken binnen SEPA aangehouden rekeningen.

61 Indienen Verzamel (Euro)Betaalopdrachten

61.1 Verzamel (Euro)Betaalopdrachten dienen te voldoen aan de daarvoor geldende formaatbeschrijvingen en bijbehorende invulinstructies. De actuele formaatbeschrijvingen en bijbehorende invulinstructies van de Verzamel (Euro)Betaalopdrachten en de wijze waarop Verzamel (Euro)Betaalopdrachten kunnen worden ingediend, staan vermeld op ING.nl.

61.2 Afhankelijk van de door de Rekeninghouder gekozen wijze van indienen geldt een maximale periode vóór de beoogde uitvoeringsdatum voor het indienen van een Verzamel (Euro)Betaalopdracht. De opgegeven uitvoeringsdatum dient een Werkdag te zijn. Meer informatie staat op ING.nl.

61.3 Afhankelijk van de door de Rekeninghouder gekozen wijze van indienen van een Verzamel (Euro)Betaalopdracht, geeft de Rekeninghouder schriftelijk of via de besloten internetbetaalomgeving instemming met de uitvoering van

een Verzamel (Euro)Betaalopdracht.

61.4 Afhankelijk van de door de Rekeninghouder gekozen wijze van indienen van een Verzamel (Euro)Betaalopdracht, is de door de Rekeninghouder schriftelijk of via de besloten internetbetaalomgeving gegeven instemming in combinatie met de in een Verzamel (Euro)Betaalopdracht aanwezige gegevens een Betaalinstrument.

62 Herroepen en wijzigen Verzamel (Euro) Betaalopdrachten

62.1 De Rekeninghouder kan een Verzamel (Euro) Betaalopdracht of maximaal 5 Betaalopdrachten uit een Verzamel (Euro)Betaalopdracht herroepen of de uitvoeringsdatum van een Verzamel (Euro)Betaalopdracht wijzigen, mits het verzoek tot herroeping of wijziging minimaal 3 Werkdagen voor de oorspronkelijke uitvoeringsdatum door de Bank is ontvangen.

62.2 Herroeping of wijziging dient, afhankelijk van de door de Rekeninghouder gekozen wijze van indienen van een Verzamel (Euro)Betaalopdracht, schriftelijk of via de besloten internetbetaalomgeving te gebeuren.

63 Naam-nummercontrole Verzamel Betaalopdracht

De Bank kan ten aanzien van de in een Verzamel Betaalopdracht opgenomen Betaalopdrachten naam-nummercontrole uitvoeren. Indien de Rekeninghouder van naam-nummercontrole gebruik wenst te maken, dient hij contact op te nemen met de Bank. Naam-nummercontrole houdt in dat de Bank ten aanzien van bepaalde Betaalopdrachten in een Verzamel Betaalopdracht controleert of de door de Rekeninghouder opgegeven rekeningnummers van maximaal 7 cijfers en naam van de Begunstigde overeenkomen met deze gegevens uit de administratie van de Bank. Indien dit niet het geval is, dan voert de Bank de betreffende Betaalopdracht niet uit. Meer informatie over naam-nummercontrole en over het aanvragen daarvan is vermeld op ING.nl.

Bijzondere bepalingen

Automatische Incasso

64 Nederlandse en Europese Incassotransacties

64.1 Een Nederlandse Incassotransactie is een eenmalige of periodieke Betalingstransactie in euro's op basis van een Nederlandse Incassomachtiging ten laste van de Zakelijke Rekening en ten gunste van een rekening van de Begunstigde aangehouden bij een in Nederland gevestigde bank.

64.2 Een Europese Incassotransactie is een eenmalige of periodieke Betalingstransactie in euro's op basis van een Europese Incassomachtiging ten laste van de Zakelijke Rekening ten gunste van een rekening van de Begunstigde aangehouden bij een binnen SEPA gevestigde bank.

64.3. Bij een Europese Incassotransactie is sprake van twee varianten: Business to Consumer ("B2C") en Business to Business ("B2B"). Voor de Europese Incassotransactie B2B geldt een bijzondere regeling welke in artikel 69 is vermeld.

64.4 Een Nederlandse Incassomachtiging kan door de Begunstigde ook worden gebruikt voor een Europese Incassotransactie B2C. Het feit dat deze machtiging niet voldoet aan alle inhoudelijke eisen die aan een Europese Incassomachtiging B2C worden gesteld, levert geen grond op voor de Rekeninghouder om op grond van artikel 66 een procedure "Melding Onterechte Incasso" op te starten.

65 Storeren

65.1 Op verzoek van de Rekeninghouder kan de Bank een Nederlandse Incassotransactie en/of Europese Incassotransactie B2C storeren (weer laten bijschrijven). De Bank voert de stornering uit ongeacht de daaraan ten grondslag liggende reden van de Rekeninghouder.

65.2 De Bank is bevoegd op eigen initiatief (bijvoorbeeld wegens onvoldoende Bestedingsruimte) een Nederlandse Incassotransactie en/of Europese Incassotransactie B2C te storeren.

65.3 Op ING.nl staan de termijnen waarbinnen en wijze waarop de Rekeninghouder en de Bank kunnen storeren.

65.4 Binnen uiterlijk 5 Werkdagen na ontvangst van een tijdig en correct ingediend verzoek tot stornering boekt de Bank het volledige bedrag van de betreffende Nederlandse Incassotransactie bij op de Zakelijke Rekening van de Rekeninghouder. Bij een Europese Incassotransactie B2C doet de Bank dat binnen uiterlijk 2 Werkdagen.

65.5 In geval van een stornering vindt geen vergoeding plaats van kosten of rente die aan de Rekeninghouder in rekening zijn gebracht. Evenmin wordt creditrente vergoed over het gestornerde bedrag.

65.6 Van de boeking van een stornering van een Nederlandse Incassotransactie en/of Europese Incassotransactie B2C op initiatief van de Rekeninghouder wordt de Rekeninghouder via zijn besloten internetbetaalomgeving en/of via een afschrift in kennis gesteld.

66 Onterechte incasso

66.1 Indien de storneringstermijn overeenkomstig artikel 65 is verstreken en volgens de Rekeninghouder sprake is van een niet gegeven of ongeldige Nederlandse Incassomachtiging en/of Europese Incassomachtiging B2C voor de desbetreffende Nederlandse Incassotransactie en/of Europese Incassotransactie B2C ten laste van de Zakelijke Rekening, dient de Rekeninghouder om aanspraak te maken op terugbetaling door de Bank gebruik te maken van de procedure 'Melding Onterechte Incasso'.

66.2 Voor het opstarten van de procedure 'Melding Onterechte Incasso' dient de Rekeninghouder gebruik te maken van het formulier 'Melding Onterechte Incasso'. Dit formulier kan worden gedownload via ING.nl.

66.3 Het formulier 'Melding Onterechte Incasso' dient binnen 13 maanden na de datum waarop het geïncasseerde bedrag van de Zakelijke Rekening is afgeschreven door de Bank ontvangen te zijn.

66.4 Bij een Nederlandse Incassotransactie zal de Bank zich inzetten een procedure 'Melding Onterechte Incasso' binnen 16 Werkdagen na ontvangst van het daarvoor bestemde tijdig ingediende en correct ingevulde formulier te hebben uitgevoerd. Bij een Europese Incassotransactie B2C is dit 34 dagen.

66.5 Indien sprake is van een onterechte Nederlandse Incassotransactie en/of Europese Incassotransactie B2C, wordt het volledige bedrag en eventueel misgelopen of in rekening gebrachte rente op de Zakelijke Rekening bijgeschreven.

66.6 Een procedure 'Melding Onterechte Incasso' opgestart voordat de storneringstermijn als bedoeld in artikel 65 is verstreken, zal als een opdracht tot storeren worden verwerkt.

67 Incassoblokkade door Rekeninghouder

67.1 Op verzoek van de Rekeninghouder kan de Bank een selectieve incassoblokkade aanbrengen op de Zakelijke Rekening en weer opheffen. Deze blokkade heeft tot gevolg

dat Nederlandse en/of Europese Incassotransacties ten gunste van een specifiek rekeningnummer van de Begunstigde en ten laste van de Zakelijke Rekening niet worden uitgevoerd.

67.2 Op verzoek van de Rekeninghouder kan de Bank een algehele incassoblokkade aanbrengen op de Zakelijke Rekening en weer opheffen. Deze blokkade heeft tot gevolg dat ten laste van de Zakelijke Rekening geen enkele Nederlandse en/of Europese Incassotransactie zal worden uitgevoerd.

67.3 Een verzoek tot het aanbrengen van een incassoblokkade van een nog niet uitgevoerde Europese Incassotransactie kan worden ingediend door de Rekeninghouder mede naar aanleiding van een door de Begunstigde gedane vooraankondiging tot incasso.

67.4 Informatie over de duur van blokkades en het opheffen van blokkades is vermeld op ING.nl.

67.5 De Rekeninghouder dient een verzoek tot het aanbrengen en opheffen van een selectieve of algehele incassoblokkade schriftelijk per post of telefonisch aan de Bank door te geven.

67.6 Een door de Rekeninghouder opgegeven incassoblokkade wordt uiterlijk de eerstvolgende Werkdag na ontvangst door de Bank van het verzoek tot het aanbrengen van die incassoblokkade van kracht. Het Uiterste Tijdstip voor het opgeven van een incassoblokkade staat op ING.nl.

68 Incassoblokkade door Bank

De Bank is bevoegd om wegens haar moverende reden, bijvoorbeeld vanwege een vermoeden van fraude, een algehele of selectieve incassoblokkade op de Zakelijke Rekening aan te brengen. De Bank zal de Rekeninghouder hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk per post of telefonisch in kennis stellen met vermelding van de reden tot blokkeren en zo nodig welke maatregelen de Rekeninghouder dient te nemen om de blokkade op te heffen.

69 Europese Incassotransactie B2B

69.1 Indien sprake is van een Europese Incassomachtiging B2B, dan is dit als zodanig op de machtiging vermeld. De Rekeninghouder dient een kopie van deze machtiging en wijzigingen op deze machtiging aan te leveren aan de Bank. De gegevens van deze machtiging zullen door de Bank gebruikt worden om controles op geldigheid van Europese Incassotransacties B2B uit te voeren.

69.2 In het geval de Rekeninghouder een afgegeven Europese Incassomachtiging B2B intrekt, dient de Rekeninghouder tevens de Bank hiervan op de hoogte te stellen.

69.3 Een Europese Incassotransactie B2B kan de Rekeninghouder niet storeren overeenkomstig artikel 65. Evenmin kan de Rekeninghouder gebruik maken van een "Melding Onterechte Incasso" overeenkomstig artikel 66.

Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards

Algemeen

1 Toepasselijke Voorwaarden

1.1 Voor het gebruik van een Betaalkaart sluit de Rekeninghouder een overeenkomst met de Bank. Deze Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards zijn onderdeel van die overeenkomst.

1.2 Deze Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards zijn van toepassing op het gebruik van de door de Bank uitgegeven Betaalpas en Creditcard. Dit zijn Productvoorwaarden. Naast deze Voorwaarden kunnen nog voorwaarden voor specifieke type Creditcards van toepassing zijn.

1.3 Voor zover daarvan niet afgeweken in deze Voorwaarden zijn de Voorwaarden Zakelijke Rekening van toepassing.

Het product

2 Betaalkaarten

2.1 Betaalkaarten – al dan niet in combinatie met Pincode of handtekening – zijn Betaalinstrumenten.

2.2 Met een Betaalkaart kunnen Betalingstransacties worden verricht.

2.3 Direct na ontvangst van de Betaalkaart moet de Kaarthouder zijn handtekening op de achterkant van de Betaalkaart zetten.

2.4 Een Betaalkaart – al dan niet in combinatie met Pincode – is strikt persoonlijk en niet overdraagbaar.

2.5 Op een Betaalkaart staan één of meer Betaalmerken. Indien het logo van het Betaalmerk op een geld- of betaalautomaat overeenkomt met het logo op de Betaalkaart, kan de Kaarthouder met de Betaalkaart Betalingstransacties verrichten op de wijze die past bij de geld- of betaalautomaat of het medium dat voor het verrichten van betalingen beschikbaar is.

2.6 De Bank bepaalt hoe de naam van de Kaarthouder op de Betaalkaart komt te staan.

2.7 De Betaalkaart blijft eigendom van de Bank. De Kaarthouder moet de Betaalkaart direct aan de Bank teruggeven als zij daarom vraagt.

2.8 De Betaalkaart mag niet worden veranderd of gekopieerd.

2.9 Bij gebruik van de Betaalpas wordt het bedrag van de Betalingstransactie op Werkdagen zonder uitstel van de bijbehorende Zakelijke Rekening van de Rekeninghouder afgeschreven en op niet-Werkdagen gereserveerd conform 38 van de Voorwaarden Zakelijke Rekening. Bij gebruik van de Creditcard wordt het bedrag van de Betalingstransactie ten laste van de bijbehorende met de Kaarthouder overeengekomen krediet- of betaalfaciliteit gebracht.

2.10 De aanvraag van een Betaalkaart mag door de Bank worden geweigerd.

3 Geldigheid

3.1 De Betaalkaart is geldig tot en met de laatste dag van de maand die op de Betaalkaart staat vermeld. Dat is de

geldigheidsduur.

3.2 De Bank mag de geldigheid van een Betaalkaart altijd verkorten of verlengen.

3.3 De geldigheidsduur van de Betaalkaart zegt niets over de looptijd van de overeenkomst.

4 Limieten

4.1 Voor het gebruik van een Betaalkaart gelden algemene gebruikslimieten. Deze limieten bestaan uit minimale en/of maximale bedragen waarvoor met het Betaalinstrument Betalingstransacties kunnen worden verricht. Meer informatie daarover staat op ING.nl.

4.2 Als een Betaalkaart flexibele gebruikslimieten kent, zal de Bank de Kaarthouder de mogelijkheid bieden om een dergelijke limiet overeen te komen.

4.3 Als de Kaarthouder een Creditcard heeft, kan hij een bestedingslimiet met de Bank overeenkomen.

4.4 Als de Kaarthouder een Betaalpas heeft, kan hij beschikken over de Bestedingsruimte op de Zakelijke Rekening.

4.5 Wijzigingen in de gebruiks- en bestedingslimieten kunnen met onmiddellijke ingang en zonder nadere kennisgeving worden toegepast.

5 Gemachtigde Kaarthouder

5.1 De Rekeninghouder kan een Betaalpas voor anderen aanvragen. De gemachtigde Kaarthouder kan hiermee beschikken over de Bestedingsruimte op de Zakelijke Rekening.

5.2 De Rekeninghouder kan meerdere Creditcards aanvragen voor anderen. Daarmee kunnen deze gemachtigde creditcardhouders beschikken over de bestedingslimiet die met de Rekeninghouder is overeengekomen.

5.3 Deze Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards gelden ook voor de gemachtigde Kaarthouder. De Kaarthouder is verantwoordelijk voor alle met de Betaalkaart verrichte Betalingstransacties.

5.4 De Rekeninghouder kan de Betaalkaart van de gemachtigde Kaarthouder laten blokkeren. Indien de gemachtigde Kaarthouder een opdracht aan de Bank geeft vlak vóór of nadat de Rekeninghouder de Betaalkaart heeft laten blokkeren, dan mag de Bank die opdracht nog uitvoeren, als zij dat redelijkerwijs niet meer kan voorkomen.

Voorschriften betreffende veiligheid

6 Algemeen

6.1 De Kaarthouder moet alle denkbare maatregelen nemen om zijn Betaalkaart en Pincode veilig te gebruiken en te bewaren. In de volgende artikelen wordt aangegeven welke maatregelen de Kaarthouder in elk geval moet nemen. Deze voorschriften kan de Bank met onmiddellijke ingang zonder kennisgeving wijzigen.

6.2 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.

6.3 Medewerkers van de Bank zullen de Kaarthouder nooit vragen de Pincode aan hen te verstrekken.

7 Bewaren

7.1 De Kaarthouder moet de Betaalkaart altijd veilig bewaren. Daarvoor gelden deze regels:

- Berg de Betaalkaart zó op, dat anderen de Betaalkaart niet kunnen zien;
- Berg de Betaalkaart zó op, dat anderen er niet ongemerkt bij kunnen;
- Zorg dat anderen de Betaalkaart en de opbergplaats (bijvoorbeeld een portemonnee) niet kunnen zien als deze niet wordt gebruikt; en
- Verlies de Betaalkaart niet.

7.2 De Kaarthouder moet de Pincode altijd veilig bewaren.

Daarvoor gelden de volgende regels:

- Vernietig de brief waarin de Pincode staat onmiddellijk na lezing van deze brief;
- Schrijf de Pincode niet op, maar leer deze uit het hoofd;
- Ingeval de Kaarthouder de Pincode echt niet kan onthouden, dan kan hij een aantekening maken. Maar hij moet ervoor zorgen dat anderen die aantekening niet kunnen ontcijferen.
- Bewaar de aantekening niet op of bij de Betaalkaart; en
- Houd de Pincode geheim. Laat de Pincode niet aan anderen zien en vertel de Pincode niet aan anderen.

8 Veilig gebruik

8.1 De Kaarthouder moet de Betaalkaart altijd veilig gebruiken. Daarvoor gelden deze regels:

- Geef de Betaalkaart nooit aan iemand anders, óók niet als een ander wil helpen. Dit mag alleen als de Kaarthouder de Betaalkaart gebruikt bij een geld- of betaalautomaat en hij zicht houdt op de Betaalkaart;
- Verlies de Betaalkaart niet uit het oog, tot de Betaalkaart weer veilig is opgeborgen;
- Controleer na gebruik altijd of de eigen Betaalkaart weer wordt terugverkregen;
- Als er op een geld- of betaalautomaat aanwijzingen staan waarmee de Kaarthouder de veiligheid van de automaat kan controleren, moet hij die aanwijzingen nauwkeurig opvolgen;
- Neem onmiddellijk contact op met de Bank als de Betaalkaart niet terug wordt gekregen nadat is betaald of geld is opgenomen;
- De Kaarthouder mag de Betaalkaart niet gebruiken als hij vermoedt of weet dat dat in een bepaalde situatie onveilig is of kan zijn; en
- De Kaarthouder moet zich niet af laten leiden als hij de Betaalkaart gebruikt.

8.2 De Kaarthouder moet de Pincode altijd veilig gebruiken. Daarvoor gelden deze regels:

- Zorg ervoor dat anderen de Pincode niet kunnen zien als deze wordt ingetoetst, bijvoorbeeld bij een geld- of

betaalautomaat;

- Gebruik bij het intoetsen van de Pincode de vrije hand en het lichaam om het toetsenbord zoveel mogelijk af te schermen; en
- De Kaarthouder mag zich niet laten helpen door anderen bij het intoetsen van de Pincode.

9 Controleren

De Kaarthouder moet de veiligheid van de Betaalkaart en het gebruik daarvan regelmatig controleren:

- Controleer minimaal 1 keer per dag of de eigen Betaalkaart nog in het bezit is; en
- Controleer af- en bijschrijvingen op de besloten internetbetaalomgeving of op afschriften van de Zakelijke Rekening of overzichten van de Creditcard.

10 Blokkeren

10.1 Als de Kaarthouder goede reden heeft om aan te nemen dat de veiligheid van de Betaalkaart of Pincode niet meer zeker is, meldt hij dat onmiddellijk aan de Bank.

Dat moet in elk geval in deze situaties:

- De Kaarthouder heeft de Betaalkaart verloren of de Betaalkaart is gestolen;
- De Kaarthouder weet niet waar de Betaalkaart is;
- De Kaarthouder heeft de Betaalkaart niet teruggekregen nadat hij heeft betaald of geld heeft opgenomen;
- De Kaarthouder ziet, bijvoorbeeld op een afschrift, het overzicht van de Creditcard of in de besloten internetbetaalomgeving, dat er betalingen zijn gedaan met de Betaalkaart die hij niet zelf heeft gedaan; en
- De Kaarthouder weet of vermoedt dat iemand anders de Pincode kent of heeft gezien.

10.2 Na melding door de Kaarthouder blokkeert de Bank de Betaalkaart.

10.3 De Kaarthouder mag de oude Betaalkaart niet meer gebruiken. De Kaarthouder blijft wel aansprakelijk voor de betalingen die met de oude Betaalkaart zijn gedaan.

10.4 De Bank mag bedrijven die de Betaalkaart accepteren verzoeken om de oude, ongeldig gemaakte Betaalkaart in te nemen.

Het gebruik

11 Betalen en geld opnemen met Pincode

11.1 De Kaarthouder kan met de Betaalkaart in combinatie met de Pincode geld opnemen en betalen. Dat kan bij geld- en betaalautomaten, binnen en buiten Nederland.

11.2 Bij welke automaten de Kaarthouder terecht kan met de Betaalkaart en Pincode, is afhankelijk van de Betaalmerken die op de Betaalkaart staan. Meer informatie hierover staat op ING.nl vermeld.

11.3 Wanneer de Kaarthouder betaalt met de Betaalkaart in combinatie met Pincode, geeft hij instemming aan de Bank de Betaalopdracht uit te voeren door invoering van de Pincode en vervolgens op de bevestigingstoets van de

betaalautomaat te drukken. De Kaarhouder kan die Betaalopdracht daarna niet meer herroepen.

11.4 Bij sommige betaalautomaten wordt de Kaarhouder verzocht om de Pincode in te voeren vóórdat het bedrag van de Betalingstransactie bekend is. Als de Bestedingsruimte dat toelaat kan de Bank in dat geval alvast een standaardbedrag op de Zakelijke Rekening of Creditcard reserveren. Dit standaardbedrag kan afwijken van het bedrag van de Betalingstransactie. Op het moment van de boeking van de Betalingstransactie herstelt de Bank de reservering. De Bank schrijft dan het werkelijke bedrag van de Betalingstransactie van de Bestedingsruimte van de Zakelijke Rekening of Creditcard af.

12 Betalen met handtekening

12.1 Bij bepaalde betaalautomaten kan de Kaarhouder betalen met gebruik van een handtekening zonder Pincode.

12.2 Wanneer de Kaarhouder met de Betaalkaart zonder Pincode betaalt, geeft hij instemming aan de Bank de Betaalopdracht uit te voeren door de handtekening te zetten op de transactiebon. De Kaarhouder kan die Betaalopdracht daarna niet meer herroepen.

12.3 Als de Kaarhouder niet meer over een kopie van de ondertekende transactiebon beschikt, gelden de gegevens die de bank van de Begunstigde heeft vastgelegd als betalingsbewijs. Als de Kaarhouder het daarmee niet eens is, moet hij zelf het tegenbewijs leveren.

13 Betalen zonder Pincode of handtekening

13.1 De Kaarhouder kan met de Betaalkaart betalen zonder Pincode of handtekening, bijvoorbeeld op websites op het internet, telefonisch of bij tol- en parkeerautomaten.

13.2 Als de Kaarhouder met de Betaalkaart zonder Pincode of handtekening betaalt, geeft hij instemming aan de Bank de Betaalopdracht uit te voeren door de Betaalkaart in te voeren in de automaat. Als de Kaarhouder betaalt via een website, geeft hij instemming door de relevante gegevens van de Betaalkaart in te voeren en de Betaalopdracht vervolgens toe te staan. De Kaarhouder kan die Betaalopdracht daarna niet meer herroepen. Als de Kaarhouder betaalt via de telefoon, geeft hij instemming door de relevante gegevens van de Betaalkaart door te geven. De Kaarhouder kan die Betaalopdracht daarna niet meer herroepen.

14 (Laten) terugstorten

14.1 Als de Kaarhouder heeft betaald met de Betaalkaart, kan hij de Bank vragen om het betaalde bedrag terug te storten. Dat kan binnen 8 weken na de Boekdatum van de betaling.

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

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

14.3 Als aan de twee in lid 2 genoemde voorwaarden is voldaan, bijvoorbeeld als de Kaarhouder een borgbetaling moet doen of bij een betaling bij een tankstation, stort de Bank het betaalde bedrag binnen 10 Werkdagen terug op de Zakelijke Rekening. De Bank geeft dan ook aan bij wie de Kaarhouder een klacht kan indienen.

14.4 Als de Bank het betaalde bedrag niet terugstort, laat zij dat binnen 10 Werkdagen aan de Kaarhouder weten.

14.5 Dit is niet van toepassing op reserveringen van

Betalingstransacties die aan bovenstaande voorwaarden voldoen.

15 Saldo opvragen

Met de Betaalpas kan de Kaarhouder bij een geldautomaat het Saldo van de Zakelijke Rekening opvragen. De Bank kan niet garanderen dat het Saldo dat de Kaarhouder dan te zien krijgt, het actuele Saldo op de Zakelijke Rekening is.

16 Identificeren

De Bank kan de Kaarhouder vragen om zich met de Betaalpas (eventueel in combinatie met de Pincode) te identificeren. Meer informatie hierover staat op ING.nl.

17 Geldigheid verlopen

17.1 Voordat de geldigheid van de Betaalkaart afloopt, ontvangt de Kaarhouder van de Bank een nieuwe Betaalkaart.

17.2 De Kaarhouder moet de nieuwe Betaalkaart zo snel mogelijk gaan gebruiken. Voorkom misbruik: vernietig de oude Betaalkaart (oude Betaalkaart inclusief chip doorknippen).

18 Betaalkaart geweigerd, ongeldig gemaakt of ingenomen

18.1 De Betaalkaart kan worden geweigerd, ingenomen of ongeldig gemaakt. Dat gebeurt onder andere in de volgende situaties:

- De Bank heeft de Betaalkaart geblokkeerd;
- De Kaarhouder heeft 3 keer een verkeerde Pincode ingetoetst;
- De Kaarhouder heeft de Betaalkaart niet op tijd uit de geldautomaat gehaald;
- De Betaalkaart is beschadigd; of
- De (betaal)automaat is beschadigd.

18.2 Als de Betaalkaart wordt geweigerd, ingenomen of ongeldig gemaakt, moet de Kaarhouder dat direct telefonisch melden aan de Bank. Het telefoonnummer heeft de Kaarhouder ontvangen bij de Betaalkaart en staat op ING.nl.

Beëindigen

19 De Betaalkaart intrekken door de Bank

De Kaarhouder mag gebruikmaken van de Betaalkaart, zolang de Bank daar toestemming voor heeft gegeven. De Bank mag die toestemming opschorten of intrekken: dan mag de Kaarhouder de Betaalkaart niet meer gebruiken. Als de Bank dit doet, laat zij dat zo snel mogelijk aan de Kaarhouder weten.

Kosten

20 Kosten Betaalkaart

20.1 De Rekeninghouder betaalt kosten voor het bezit en het gebruik door de Kaarhouder van de Betaalkaart.

20.2 In de Tarievenbrochure en op ING.nl staan de kosten vermeld.

Wijzigen

21 Gebruik

De Bank mag de gebruiksmogelijkheden van een Betaalkaart wijzigen, uitbreiden of (tijdelijk) stopzetten. Informatie hierover staat op ING.nl.

Aansprakelijkheid

22 Aansprakelijkheid van de Kaarhouder

22.1 Als de Rekeninghouder zich niet houdt aan deze Productvoorwaarden of de Voorwaarden Zakelijke Rekening, is hij aansprakelijk jegens de Bank.

22.2 De Rekeninghouder is hoofdelijk aansprakelijk jegens de Bank voor de gemachtigde Kaarhouder indien deze zich niet aan deze Productvoorwaarden of de Voorwaarden Zakelijke Rekening houdt.

22.3 Als de gemachtigde Kaarhouder zich niet aan deze Productvoorwaarden of de Voorwaarden Zakelijke Rekening houdt, is hij aansprakelijk jegens de Bank.

23 Aansprakelijkheid van de Bank

23.1 Onverminderd het bepaalde in de artikelen 25 tot en met 32 van de Voorwaarden Zakelijke Rekening is de Bank niet aansprakelijk voor schade, als de Kaarhouder zich bij het gebruik van de Betaalkaart niet houdt aan deze Voorwaarden.

23.2 De Bank is ook niet aansprakelijk voor schade als de Kaarhouder de Betaalkaart niet of niet meer kan gebruiken. Of als de Betaalkaart wordt geweigerd, ingenomen of ongeldig gemaakt, tenzij de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de Bank.

Voorwaarden Chipknip

Algemeen

1 Toepasselijke Voorwaarden

1.1 Deze Voorwaarden Chipknip zijn van toepassing op het gebruik van de door de Bank op de Betaalpas geplaatste Chipknip. Dit zijn Productvoorwaarden.

1.2 Voor zover niet afgeweken in deze Voorwaarden zijn de Voorwaarden gebruik betaaldpassen en creditcards van toepassing.

Het product

2 De Chipknip

2.1 De Chipknip is een functionaliteit op de chip van een Betaalpas waarmee Betalingstransacties kunnen worden verricht.

2.2 Met de Chipknip kan de Kaarhouder betalen bij automaten met een Chipkniplogo.

2.3 Een Betaalpas met een Chipknip is een Betaalinstrument.

3 Geldigheid

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

Het gebruik

4 De Chipknip opladen

4.1 De Kaarhouder kan de Chipknip opladen bij een Chipknip-oplaadpunt.

4.2 Door de Chipknip op te laden, geeft de Kaarhouder instemming aan de Bank om de Betaalopdracht uit te voeren. Dat doet de Kaarhouder door op de bevestigingstoets te drukken. De Kaarhouder kan de Betaalopdracht daarna niet meer herroepen.

4.3 Het bedrag dat de Kaarhouder op de Chipknip heeft gezet, wordt op Werkdagen direct afgeschreven van de Zakelijke Rekening en op niet-Werkdagen gereserveerd conform 38 van de Voorwaarden Zakelijke Rekening.

4.4 Het opladen van de Chipknip moet niet voortijdig worden afgebroken. De Chipknip kan hierdoor onbruikbaar worden.

4.5 Minimum- en maximumbedragen die geladen moeten of kunnen worden staan op ING.nl.

5 Het Chipknip saldo terugstorten

5.1 De Kaarhouder kan het volledige saldo van de Chipknip terugstorten op de Zakelijke Rekening. Volg daarvoor de instructies op het beeldscherm van het oplaadpunt.

5.2 De Bank stort het bedrag dat van de Chipknip is afgehaald, binnen 2 Werkdagen terug op de Zakelijke Rekening.

6 Het Chipknip saldo opvragen

De Kaarhouder kan het volledige saldo van de Chipknip en de laatste 5 transacties (oplading of betaling) opvragen. Volg daarvoor de instructies op het beeldscherm van het oplaadpunt of de (betaal)automaat.

7 Betalen met de Chipknip

7.1 De Kaarhouder kan de Chipknip alleen in Nederland gebruiken.

7.2 Voordat de Kaarhouder kan betalen met de Chipknip, moet hij de Chipknip eerst opladen.

7.3 Als de Kaarhouder met de Chipknip betaalt, verschijnt het bedrag dat moet worden betaald op het scherm van de automaat. De Kaarhouder geeft instemming voor een betaling door op de bevestigingstoets te drukken. De Kaarhouder kan de betaling daarna niet meer herroepen.

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

7.5 Betalingstransacties verricht met een Chipknip worden niet vermeld op het afschrift of de besloten internet-betaalomgeving. De Bank hoeft niet te bewijzen dat de Kaarhouder een betaling heeft gedaan met de Chipknip, of dat een betaling met de Chipknip goed is uitgevoerd. Ook niet als de Kaarhouder dat bestrijdt.

8 Geweigerd

8.1 De Chipknip kan worden geweigerd. Dat gebeurt onder andere in de volgende situaties:

- De Chipknip of de Betaalpas is beschadigd;
- De Chipknip is geblokkeerd; of
- De (betaal)automaat of het Chipknip-oplaadpunt is beschadigd.

8.2 Als de Chipknip is geweigerd, ontvangt de Rekeninghouder daarover geen bericht van de Bank.

9 Verlopen of beschadigd

9.1 De Chipknip is gekoppeld aan een Betaalpas. Als de Kaarhouder een nieuwe Betaalpas ontvangt, zit daarop een nieuwe Chipknip.

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

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

9.4 Als de geldigheid van de Betaalpas is verstreken, kan de Kaarhouder nog 12 maanden met de oude Chipknip blijven betalen. De Chipknip kan niet meer worden opgeladen.

9.5 Via het Chipknip-oplaadpunt kan de Kaarhouder het saldo van de oude Chipknip ook terugstorten op de Zakelijke Rekening.

9.6 Als de oude Chipknip is beschadigd of de geldigheidsduur van de Betaalpas is verstreken, kan de Kaarhouder de Betaalpas binnen 12 maanden inleveren bij de Bank. Dan leest de Bank –indien mogelijk– het saldo uit en stort het terug op de Zakelijke Rekening van de Kaarhouder. Dat doet de Bank binnen acht weken.

10 De Chipknip blokkeren en deblokkeren

10.1 De Kaarhouder kan de Chipknip blokkeren en deblokkeren bij een Chipknip-oplaadpunt. Volg daarvoor de instructies op het beeldscherm van het oplaadpunt.

10.2 De Bank kan de Chipknip niet (de)blokkeren.

11 Verkeerde pincode

Als de Kaarhouder bij het opladen van de Chipknip 3 keer een verkeerde Pincode intoetst, wordt de Chipknip geblokkeerd. De Kaarhouder kan de Chipknip dan niet meer deblokkeren. In dat geval moet contact worden opgenomen met de Bank.

12 Gebruik

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

13 Verlies of diefstal

13.1 Als de Kaarhouder de Betaalpas verliest of de Betaalpas wordt gestolen, dient hij dat direct aan de Bank te melden. Na de melding blokkeert de Bank de laadfunctie van de Chipknip.

13.2 Het saldo van de Chipknip kan de Bank niet achterhalen of terugstorten. De Kaarhouder is dat saldo kwijt.

13.3 De Bank is niet aansprakelijk voor schade die de Kaarhouder lijdt doordat anderen gebruikmaken van de Chipknip.

14 Geweigerde Chipknip

De Bank is niet aansprakelijk voor schade als de Chipknip wordt geweigerd.

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

behoefte 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 opgegeven 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 provisies, 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 standaard-tarieven 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, vooruitlopend 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.

Privacy Statement ING Bank N.V.

Algemeen

In dit Privacy Statement leest u hoe de ING Bank N.V. (hierna: ING) omgaat met uw persoonsgegevens. De ING verwerkt persoonsgegevens van natuurlijke personen met wie zij een (potentiële) klantrelatie onderhoudt, alsmede van natuurlijke personen in hun hoedanigheid van onder meer werknemer, bestuurder en vertegenwoordiger van (potentiële) zakelijke klanten (hierna: klanten).

De ING heeft de verwerkingen van persoonsgegevens gemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (hierna: CBP). Zie hiervoor het Meldingenregister op www.cbppweb.nl.

De Wet bescherming persoonsgegevens en de Gedragscode

De ING hecht veel waarde aan de bescherming van uw privacy en de veiligheid van uw persoonsgegevens. De ING is gebonden aan de Wet bescherming persoonsgegevens (hierna: Wbp) en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (hierna: Gedragscode). Deze Gedragscode is opgesteld door de Nederlandse Vereniging van Banken en het Verbond van Verzekeraars en vormt een sectorgerichte uitwerking van de Wbp. De Gedragscode bevat regels die onder meer bepalen dat persoonsgegevens van klanten op een nette en zorgvuldige wijze moeten worden verwerkt.

U kunt de Gedragscode (met de bijbehorende toelichting en de goedkeurende verklaring van het CBP) nalezen op www.cbppweb.nl.

Doelen gegevensverwerking

De ING zal de persoonsgegevens van klanten gebruiken voor bepaalde doelen ten behoeve van een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering. Deze doelen zijn door de ING zorgvuldig vastgesteld en voldoen aan de Wbp en de Gedragscode. Het gaat om:

- Het beoordelen en accepteren van (potentiële) klanten, het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten met een klant en het afwikkelen van het betalingsverkeer;
- Het verrichten van analyses van persoonsgegevens ten behoeve van statistische en wetenschappelijke doeleinden, productontwikkeling en management-rapportages;
- Het 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- of externe bronnen doet de ING klanten een passende en gerichte commerciële aanbieding. Hierbij wordt rekening gehouden met specifieke kenmerken van een klant;
- Het 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;
- Het voldoen aan wettelijke verplichtingen;
- Het beheren van de relatie met de klant.

Uitwisseling van persoonsgegevens binnen tot ING Groep N.V. behorende ondernemingen.

De persoonsgegevens van klanten van de ING kunnen ook worden verwerkt ten behoeve van andere tot ING Groep N.V. behorende ondernemingen. Klanten kunnen daarom ook benaderd worden voor het product- en dienstenaanbod van andere tot ING Groep N.V. behorende ondernemingen.

(Internationale) doorgifte van persoonsgegevens

De ING opereert wereldwijd en wisselt derhalve 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.

Verwerking bijzondere persoonsgegevens

Ten aanzien van sommige verzekeringen (bijvoorbeeld levens- of arbeidsongeschiktheidsverzekeringen) waarvoor de ING als bemiddelaar optreedt, is het nodig om medische gegevens te verwerken. De verzekeraar krijgt deze gegevens van de klant of van de arts van de klant (via een machtiging). De medisch adviseur (arts) van de verzekeraar is verantwoordelijk voor verwerking van de medische gegevens. De medisch adviseur mag de gegevens alleen aan anderen verstrekken als zij tot de 'functionele eenheid' (groep van mensen die toestemming heeft om met medische gegevens om te gaan) van de medisch adviseur behoren. En als zij deze gegevens nodig hebben voor de uitvoering van hun werkzaamheden. Zowel de medisch adviseur als de mensen uit zijn 'functionele eenheid' hebben geheimhoudingsplicht.

Voor schadeverzekeringen kan de verzekeraar klanten ook vragen naar een eventueel strafrechtelijk verleden. Deze gegevens worden door de ING en de verzekeraar verwerkt en door de verzekeraar gebruikt om het risico te beoordelen. Strafrechtelijke feiten ouder dan 8 jaar hoeft de klant niet te melden.

Vastleggen telefoongesprekken en elektronische communicatie

De ING kan telefoongesprekken opnemen en/ elektronische communicatie bewaren. Het opnemen van telefoongesprekken en het bewaren van elektronische communicatie en de verwerking daarvan door de ING hebben als doel:

- (i) het kunnen leveren van bewijs onder andere ten aanzien van interpretatieverschillen of onenigheid met betrekking tot de inhoud van het telefoongesprek;
- (ii) (fraude)onderzoek en opsporing;
- (iii) evalueren van de kwaliteit van de dienstverlening;
- (iv) trainings-, coachings- en beoordelingsdoeleinden.

Opnames kunnen door de ING onder andere op basis van een wettelijke plicht worden verstrekt aan politie en justitie, aan het onderdeel van de ING belast met veiligheidszaken en/of aan functionarissen die handhaving van de bedrijfsregels tot taak hebben, zoals compliance.

Vertrouwelijkheid en beveiliging

De ING waardeert het vertrouwen van klanten om financiële diensten af te nemen en neemt dan ook haar verantwoordelijkheid om de persoonsgegevens die u toevertrouwt te beveiligen. Daarom wordt uiterst zorgvuldig omgegaan met uw persoonsgegevens. De ING gebruikt verschillende technieken om uw persoonsgegevens te beschermen. Om technische, operationele of commerciële redenen kan het nodig zijn om gegevens over te hevelen naar ondernemingen buiten ING. Persoonsgegevens worden in die gevallen altijd beschermd en vertrouwelijk behandeld.

Inzage en correctie

Klanten van de ING kunnen een overzicht ontvangen van de persoonsgegevens die door de ING zijn verwerkt.

Dit overzicht kan door een particuliere klant of MKB klant worden aangevraagd door een brief te sturen naar:

ING
Rechtspositie Rekeninghouders/WBP
Antwoordnummer 40060
8900 SB Leeuwarden

Andere zakelijke klanten kunnen dit overzicht aanvragen door een brief te sturen naar:

ING
WB CF&EM/CD
AMP F.01.045
Bijlmerplein 888
1102 MG Amsterdam
Nederland

Bij uw aanvraag dient u een kopie van een geldig wettelijk identiteitsbewijs mee te sturen ter identificatie.

Recht van verzet

Klanten kunnen aangeven dat zij geen persoonlijke (commerciële) informatie willen ontvangen over producten en diensten. Ook kunnen zij opgeven dat zij bezwaar hebben tegen verwerkingen van hun persoonsgegevens.

Particuliere klanten of MKB klanten kunnen hiervoor een brief sturen naar:

ING
Relatie Gegevens Beheer
Antwoordnummer 40580
8900 SW Leeuwarden

Andere zakelijke klanten kunnen hiervoor een brief sturen naar:

ING
WB CF&EM/CD
AMP F.01.045
Bijlmerplein 888
1102 MG Amsterdam
Nederland

Wijzigingen Privacy Statement

De ING heeft het recht dit Privacy Statement te wijzigen (datum laatste aanpassing 1 september 2009). Wij adviseren u dit Privacy Statement daarom regelmatig te raadplegen, en in ieder geval op het moment dat u persoonsgegevens aan de ING verstrekt.

Klachtenprocedure ING Bank N.V.

Om een goede behandeling van klachten te waarborgen, hanteert ING Bank N.V. ("de Bank") overeenkomstig de Algemene Bankvoorwaarden een klachtenprocedure. Wanneer een klant een klacht heeft over de dienstverlening van de bank of niet tevreden is over de wijze waarop een klacht door de Bank is afgehandeld, moet de klachtenprocedure worden gevolgd.

- 1** Een klant kan zijn klacht op verschillende manieren indienen bij de Bank:
- via het kantorennetwerk of de adviseurs van de Bank
 - via internet: ING.nl
 - telefonisch: 0900 9242 (10 cent per minuut)
 - schriftelijk via het volgende adres:

ING Afdeling Klantenservice
Antwoordnummer 1580
6800 WC Arnhem

Een klacht kan aan de Bank worden voorgelegd tot uiterlijk dertien maanden te rekenen vanaf het moment waarop het feit waarover de klant zich wil beklagen heeft plaatsgevonden, of tot uiterlijk dertien maanden te rekenen vanaf het moment dat de klant redelijkerwijs van dat feit kennis had kunnen nemen.

Zodra de klacht door de Bank is ontvangen, wordt zo spoedig mogelijk contact opgenomen met de klant waarbij afspraken worden gemaakt over de wijze waarop zijn klacht in behandeling wordt genomen en over de termijn van afhandeling.

- 2** Is een klant niet tevreden over de afhandeling van de klacht door de (eerst)verantwoordelijke afdeling, dan kan de klacht binnen zes weken, nadat de reactie van die afdeling is ontvangen of had moeten worden ontvangen, schriftelijk worden voorgelegd aan de directie van de Bank via het volgende adres:

Directie ING
Antwoordnummer 10121
1000 PA Amsterdam

De directie zal binnen zes weken op de aan haar voorgelegde klachten reageren.

- 3** Is een klant niet tevreden over de afhandeling van de klacht door de directie van de Bank, dan kan de klacht:
- 1 aan de in Nederland bevoegde geschillencommissie worden voorgelegd. Meer informatie hierover is vermeld op ING.nl; of
 - 2 aan de bevoegde rechter te Amsterdam worden voorgelegd.

Geschillencommissie BKR

Klachten over een registratie bij het BKR kunnen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie BKR conform de door het BKR opgestelde procedure.

De Geschillencommissie BKR kan voor de klachtbehandeling kosten in rekening brengen.

De uitspraak van de Geschillencommissie BKR is bindend voor beide partijen.

Het is verstandig voor de klant om vooraf contact op te nemen met het BKR om te informeren naar de eisen die het BKR aan het indienen van een klacht stelt.

Voor meer informatie:
Bureau Krediet Registratie
Afdeling Inlichtingen & Inzage
Postbus 6080
4000 HB Tiel

Belangrijk algemeen aandachtspunt:

Overschrijding van de termijnen waarbinnen een klacht moet worden ingediend, leidt ertoe dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.

Meer weten over de ING?
Kijk op ING.nl
Of bel 0900 9242
(10 cent per minuut)