

Saldolijn

Zo werkt het

Met de Saldolijn kunt u 24 uur per dag, 7 dagen per week bankieren. U kunt uw saldo checken, geld overmaken, geld opnemen of overmaken van en naar uw spaarrekening, het restsaldo opvragen en geld opnemen van uw doorlopend krediet. Dit kan met uw vaste of mobiele telefoon. Zowel in binnen- als buitenland.

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

Deze handleiding is geldig vanaf februari 2019. De informatie uit deze handleiding kan wijzigen. Dit geldt ook voor tarieven. Kijk voor actuele informatie op ing.nl of bel 020 22 888 88.

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

Inhoudsopgave

Zo werkt de Saldolijn 4

Bankieren via uw telefoon 4

Hoe kunt u...? 6

Toegang krijgen 6

Betalen 6

Veel gestelde vragen 7

Overschrijven 7

Toegang 8

Blokkeren of opzeggen 9

Klachten 9

Zo werkt de Saldolijn

Bankieren via uw telefoon

Met de Saldolijn kunt u bankieren via uw telefoon. Bel 020 22 888 44, toets uw rekeningnummer en toegangscode in en volg de aanwijzingen.

Menu van de Saldolijn

0 Toegangscode aanvragen

1 Overzicht bij- en afschrijvingen

2 Sparen

4 Lenen

5 Herhaling van uw saldo

6 Betalen

7 Overige functies

Kijk voor het uitgebreide menu van de Saldolijn op pagina 5.

Belangrijk: Betaalfunctie

Wilt u geld overmaken naar rekeninghouders bij Nederlandse banken? Dan heeft u de Betaalfunctie nodig. Die vraagt u aan via de Saldolijn (keuze 6 Betalen).

Uitgebreide menu van de Saldolijn

0 Toegangscode aanvragen

- 1 Als u toegang tot de Saldolijn wilt verkrijgen.
- 2 Als u reeds Saldolijn gebruiker bent maar uw toegangscode kwijt bent.

1 Overzicht bij- en afschrijvingen

U hoort uw laatste bij- en afschrijvingen.

2 Sparen

- 1 U hoort het saldo van uw spaarrekening(en).
- 2 U kunt geld overschrijven tussen uw Betaalrekening en spaarrekening(en).

4 Lenen

- 1 U hoort het bedrag dat u nog kunt opnemen (opnameruimte) en het bedrag dat u al heeft opgenomen (restschuld).
- 2 U kunt geld overschrijven van uw doorlopend krediet naar uw Betaalrekening. U hoort informatie over het verhogen van uw lening.
- 3 Heeft u geen bij ING? Toets 4 voor meer informatie.

5 Herhaling van uw saldo

U hoort het saldo van uw Betaalrekening.

6 Betalen

Met de Saldolijn kunt u geld overschrijven naar rekeninghouders bij Nederlandse banken. Hiervoor heeft u de Betaalfunctie nodig. Die kunt u hier aanvragen. Welke Nederlandse banken dat zijn, ziet u op ing.nl/saldolijn.

7 Overige functies

- 1 U kunt doorgaan met een ander rekeningnummer van ING.
- 2 U kunt uw toegangscode wijzigen.
- 3 U kunt uw Betaalfunctie blokkeren.

Houd uw Betaalpas bij de hand

Wilt u geld overschrijven bij Sparen, Lenen of Betalen (keuze 2 of 6)? Dan moet u de eerste drie cijfers van uw pasnummer intoetsen.

Hoe kunt u...?

Toegang krijgen

Een toegangscode aanvragen

Die vraagt u aan via de Saldolijn (keuze 0). Binnen een week ontvangt u een brief met daarin uw voorlopige toegangscode.

Vraagt u in de tussentijd nogmaals een nieuwe toegangscode aan? Dan vervalt de oude toegangscode.

Het is aan te raden in de tussentijd geen nieuwe toegangscode aan te vragen. Deze voorlopige toegangscode moet u via de Saldolijn wijzigen in een code die u zelf bedacht heeft. Deze code is vanaf dan uw vaste toegangscode.

Belangrijk: veilige toegangscode

Zorg ervoor dat uw zelfbedachte toegangscode voor anderen niet te raden of te herleiden is: zo voorkomt u misbruik. Kies geen code zoals 12345 of 22222 of een code die u baseert op bijvoorbeeld uw geboortedatum, postcode, huisnummer of telefoonnummer. Houd uw code geheim. Vertel deze aan niemand en schrijf deze nergens op, ook niet versleuteld.

Vermoedt u dat iemand anders gebruik maakt van uw code? Bel dan direct 020 22 888 00.

Betalen

Geld overmaken naar een andere Betaal- of bankrekening

Dit regelt u met keuze 6 Betalen. U heeft hiervoor de Betaal-functie nodig. Die kunt u ook aanvragen via keuze 6 Betalen.

Een acceptgiro betalen

U kunt een acceptgiro betalen via de Saldolijn, met keuze 6 Betalen. Toets het rekeningnummer in waarnaar u wilt overmaken, en het bedrag en eventueel het betalingskenmerk van de acceptgiro.

Veel gestelde vragen

Hoe snel is mijn opdracht verwerkt?

Van	Naar	Opdracht gegeven	Opdracht verwerkt
Betaalrekening	Andere Betaalrekening bij ING	Iedere dag, op elk moment	Direct. Bij bevestiging van de opdracht na 22.00 uur is de boekdatum de volgende werkdag
Betaalrekening	Rekening bij een andere bank dan ING	Op werkdagen voor 15.30 uur Na 15.30 uur en in het weekend	Direct, afhankelijk van verwerking andere bank De boekdatum is de volgende werkdag
Betaalrekening	Spaarrekening	Iedere dag, op elk moment	Direct, tenzij anders vermeld in de handleiding van uw spaarrekening
Doorlopend krediet	Betaalrekening	Iedere dag, op elk moment	Direct

Overschrijven

Hoeveel geld kan ik overschrijven via de Saldolijn?

U mag in totaal € 12.500 per dag overschrijven tussen al uw rekeningen. Dat is inclusief het maximumbedrag van € 700 dat u per dag met de Betaalfunctie naar andere rekeningen kunt overschrijven. Een overschrijving tussen uw Betaal- en Spaarrekening is minimaal € 1, naar een andere Betaal- of bankrekening minimaal € 0,01. Van uw doorlopend krediet naar uw Betaalrekening minimaal € 0,01.

Ik heb een bedrag naar een verkeerd rekeningnummer overgemaakt. Wat moet ik nu doen?

Bel 020 22 888 88.

Kan ik bij mijn betaalopdracht de naam van de ontvanger toevoegen?

Ja, u kunt kiezen om de naam van de ontvanger in te spreken. Kies 6 Betalen en volg de aanwijzingen. Let op, de door u ingesproken naam wordt niet gebruikt voor naam nummer controle.

Kan ik bij mijn betaalopdracht ook een omschrijving geven?

Ja, u kunt kiezen uit een reeks vaste teksten zoals huur, factuur of zakgeld. Kies 6 Betalen en volg de aanwijzingen

Toegang

Ik krijg geen toegang tot de Saldolijn met mijn code. Wat moet ik doen?

Misschien heeft u de verkeerde code ingetoetst. Probeer het opnieuw. Lukt het weer niet? Vraag dan een nieuwe code aan via de Saldolijn (keuze 0). Als u een nieuwe code aanvraagt, kunt u de Saldolijn pas weer gebruiken zodra uw nieuwe code er is. Deze ontvangt u binnen een week.

Ik heb 3 keer een verkeerde code ingetoetst en krijg geen toegang meer. Wat moet ik doen?

Vraag een nieuwe code aan via de Saldolijn (keuze 0). De nieuwe code ontvangt u binnen een week.

Ik heb een nieuwe toegangscode aangevraagd, maar nog niet ontvangen.

Uw nieuwe toegangscode ontvangt u binnen een week. Wanneer u in de tussentijd nogmaals een nieuwe code aanvraagt, dan vervalt de oude toegangscode. Het is aan te raden in de tussentijd geen nieuwe toegangscode aan te vragen.

Blokkeren of opzeggen

Hoe kan ik de Betaalfunctie blokkeren of de Saldolijn opzeggen?

Uw Betaalfunctie blokkeren kan via de Saldolijn zelf. Kies 7 Overige functies, en daarna 3 Blokkeren van de Betaalfunctie. Opzeggen kan alleen schriftelijk door een brief te sturen naar ING Bank N.V., Antwoordnummer 40550, 8900 SR Leeuwarden.

Klachten

Wat moet ik doen als ik een klacht heb?

Bel met 020 22 888 88. U kunt ook met ons chatten op ing.nl of naar een van onze kantoren gaan. We horen graag uw mening. Ook als u een keer minder tevreden bent. En we lossen uw klacht of probleem graag samen op. ING Bank N.V. werkt volgens een interne klachtenprocedure en is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (zie www.kifid.nl) en bij de Geschillencommissie BKR (zie www.bkr.nl). In het uiterste geval kan de bevoegde rechter in Amsterdam worden ingeschakeld.

Meer weten?

-  Kijk op [ing.nl](https://www.ing.nl)
-  Bel 020 22 888 88, op werkdagen van 8.00 tot 21.00 uur en op zaterdag van 9.00 tot 17.00 uur.
-  Kom naar een ING-kantoor, ook op zaterdag