

**Voorwaarden en  
overige regelingen**  
Zakelijk

**General conditions  
and other regulations**  
Business

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

Deze Voorwaarden en overige regelingen Zakelijk zijn geldig vanaf 1 februari 2021. De informatie in deze Voorwaarden en overige regelingen Zakelijk kan wijzigen. Dit geldt ook voor tarieven en rentepercentages. Actuele informatie staat op [ing.nl](http://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 Autoriteit Consument en Markt (ACM). Informatie over het toezicht op ING Bank N.V. kan worden verkregen bij de DNB ([www.dnb.nl](http://www.dnb.nl)), de AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)) of de ACM ([www.acm.nl](http://www.acm.nl)).

ING Bank N.V. (hereinafter: 'ING') is one of the Netherlands' largest providers of financial services and products. Customers can turn to ING for financial products for payments, savings, loans, mortgages and investments. ING is also an insurance broker.

These General conditions and other regulations – Business apply as from 1 February 2021. The information in these Conditions and in the other regulations are subject to change, as are fees and interest rates. Up-to-date information can be found on [ing.nl](http://ing.nl).

ING Bank N.V. has its registered office at Bijlmerdreef 106, 1102 CT in Amsterdam, and is registered in the Trade Register of Amsterdam under number 33031431. ING Bank N.V. is registered with De Nederlandsche Bank (DNB, Dutch National Bank) and the Netherlands Authority for the Financial Markets (AFM) in the register for credit institutions and other financial institutions. ING Bank N.V. is also supervised by the Dutch Authority for Consumers & Markets (ACM). Information on the supervision of ING Bank N.V. may be obtained from the Dutch Central Bank (DNB) on [www.dnb.nl/en](http://www.dnb.nl/en), the Dutch Authority for the Financial Markets (AFM) on [www.afm.nl/en](http://www.afm.nl/en) or the ACM on [www.acm.nl/en](http://www.acm.nl/en).

# Inhoudsopgave

# Contents

Voorwaarden en overige regelingen Zakelijk 4

Definities 5

Voorwaarden Zakelijke Rekening 8

Voorwaarden Zakelijke Betaalpakketten 22

Voorwaarden gebruik Betaalpassen en Creditcards 23

Algemene Bankvoorwaarden 2017 27

Depositogarantiestelsel 38

Klachtenprocedure ING 40

General conditions and other regulations – Business 42

Definitions 43

Business Account Conditions 46

Conditions for Business Payment Packages 60

Conditions governing the use of Debit Cards and Credit Cards 61

General Banking Conditions 2017 65

Deposit Guarantee Scheme 76

ING complaints procedure 78

# Voorwaarden en overige regelingen Zakelijk

**Voor het gebruik van onze producten 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 producten 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 producten 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 producten 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 Zakelijke Betaalpakketten.

## Overige regelingen

Ook maken onderdeel uit van deze brochure:

- Algemene Bankvoorwaarden 2017;
- Klachtenprocedure ING Bank N.V.

## Privacy Statement

Om u goed van dienst te zijn en om ons werk als bank zo efficiënt en effectief mogelijk uit te voeren, verwerkt ING uw persoonsgegevens. Hoe dit gebeurt, staat in het 'Privacy Statement' van de ING. Het Privacy Statement is van toepassing en beschikbaar via [www.ing.nl/privacy](http://www.ing.nl/privacy).

### Meer informatie op [ing.nl](http://ing.nl)

In deze Voorwaarden en overige regelingen Zakelijk wordt regelmatig verwezen naar [ing.nl](http://ing.nl) voor meer en actuele informatie. Mocht deze informatie niet direct te vinden zijn na het openen van [ing.nl](http://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 61.

## **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 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 Betalings-transactie 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 met eigen kenmerken en voorwaarden, waarmee Betalingstransacties tot stand kunnen komen.

## **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, ontvangen of opgenomen ten gunste of ten laste van de Zakelijke Rekening.

## **Binnenlandse Spoedbetaling**

Een opdracht zoals gedefinieerd in artikel 59.

## **Boekdatum**

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

## **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 54.

### **EER**

Europese Unie en IJsland en Liechtenstein en Noorwegen.  
Een overzicht van de EER-landen is te vinden op [ing.nl](http://ing.nl).

### **EPC**

European Payments Council.

### **Incasso-opdracht**

Een instructie van de Begunstigde aan zijn bank op basis van een incassomachtiging een incassotransactie te initiëren.

### **Incassotransactie**

Een transactie zoals gedefinieerd in artikel 66.1.

### **ING-kantoor**

ING-kantoor of ING-servicepunt.

### **Kaarthouder**

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

### **Incassomachtiging**

Door de Rekeninghouder verstrekte instemming aan de Begunstigde met de uitvoering van incassotransacties.

### **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 56.

### **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 producten, zoals van tijd tot tijd gewijzigd, aangevuld of opnieuw vastgesteld en op [ing.nl](http://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 11 van de Voorwaarden Zakelijke Rekening. De rekeninghouder kan zowel geldmiddelen betalen als ontvangen.

### **Rekeningnummer**

Het unieke nummer (IBAN: International Bank Account Number) dat aan een Zakelijke Rekening is gekoppeld en dat de Rekeninghouder van de Bank ontvangt ter aanduiding van de Zakelijke Rekening.

### **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](http://ing.nl).

### **Tarievenbrochure**

De brochure 'Tarieven zakelijk betalingsverkeer' zoals van tijd tot tijd gewijzigd, aangevuld of opnieuw vastgesteld en gepubliceerd op [ing.nl](http://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.

### **Verzamelbetaling**

Een opdracht zoals gedefinieerd in artikel 63.

### **Voorwaarden**

Deze Voorwaarden Zakelijke Rekening zoals van tijd tot tijd gewijzigd, aangevuld of opnieuw vastgesteld en gepubliceerd op [ing.nl](https://ing.nl).

### **Werkdag**

Een dag waarop ING betaalopdrachten uitvoert. Werkdagen kunnen verschillen per Betaaldienst. Op [ing.nl](https://ing.nl) vindt u welke dagen voor een Betaaldienst een werkdag is.

### **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 5 van de Voorwaarden.

# Voorwaarden Zakelijke Rekening

## Inhoudsopgave

Algemeen 9

Gebruik Zakelijke Rekening 9

De overeenkomst 9

Kosten 11

Communicatie en opdrachten 12

Betaalinstrument 13

Aansprakelijkheid 14

Transacties: Algemeen 15

Bijzondere bepalingen Storten en opnemen 17

Bijzondere bepalingen Overmakingen 18

Bijzondere bepalingen Incasso's 19

Bijzondere bepalingen Toegang tot de Zakelijke Rekening 21



## 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](http://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 21, 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 7.6 en 7.7 van overeenkomstige toepassing.

### 3 Informatie en Wwft-compliance

3.1 De Rekeninghouder verklaart zich uitdrukkelijk akkoord met en erkent dat de Bank zich erop kan beroepen dat alle informatie die door de Rekeninghouder of diens gevolmachtigde aan de Bank is verstrekt juist, volledig en accuraat is totdat de Bank schriftelijke kennisgeving van het tegendeel ontvangt. De Rekeninghouder zal de Bank zo spoedig mogelijk, en uiterlijk binnen 30 dagen, informeren over eventuele wijzigingen op de verstrekte informatie.

3.2 De Rekeninghouder is verplicht om te voldoen aan alle voorschriften die voortvloeien uit de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en daarmee samenhangende regelgeving, waaronder de hiervoor onder 3.1. vermelde verplichting. Bij het niet correct naleven van de hiervoor vermelde voorschriften door de Rekeninghouder of diens gevolmachtigde is de Bank bevoegd om maatregelen te nemen waaronder het met onmiddellijke ingang blokkeren en

beëindigen van de Zakelijke Rekening en andere producten. Bovendien is de Bank bevoegd om kosten in verband met het uitvoeren van werkzaamheden in het kader van voormelde wetgeving aan de Rekeninghouder in rekening te brengen.

## Gebruik Zakelijke Rekening

### 4 Aanvraag en gebruik Zakelijke Rekening

4.1 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.

4.2 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.

### 5 Bestemming Zakelijke Rekening

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

5.2 Door gebruik te maken van de Betaaldiensten van ING stemt de Rekeninghouder in met de verwerking van diens persoonsgegevens die hiervoor noodzakelijk zijn.

### 6 Eurorekening en valuta

6.1 Op de Zakelijke Rekening wordt het Saldo aangehouden in euro's.

6.2 De valuta's waarin Betaaldiensten kunnen worden uitgevoerd en de banken die Betalingstransacties binnen SEPA verwerken, zijn te raadplegen via [ing.nl](http://ing.nl).

6.3 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](http://ing.nl). Voor de in dit lid omschreven Betalingstransacties kan een Uiterste Tijdstip gelden. Meer informatie hierover staat op [ing.nl](http://ing.nl).

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

6.5 De wisselkoers wordt door de Bank vastgesteld en op [ing.nl](http://ing.nl) gepubliceerd.

## De overeenkomst

### 7 Looptijd en beëindiging Overeenkomst

7.1 De Overeenkomst wordt voor onbepaalde tijd aangegaan.

7.2 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.

7.3 De Overeenkomst kan door de Bank op elk gewenst moment schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 60 dagen.

7.4 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.

7.5 De Bank is gerechtigd voor de beëindiging van de Overeenkomst kosten in rekening te brengen, zoals gespecificeerd in de Tarievenbrochure.

7.6 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.

7.7 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.

## 8 Inactieve rekening

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

8.2 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.

## 9 Faillissement, surseance van betaling, wettelijke schuldsanering, ontbinding, beslag

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

9.2 Bij beslag onder de Bank ten laste van de Rekeninghouder mag 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. Zijn door de Rekeninghouder betalingen in weerwil van het beslag verricht en is ING vervolgens verplicht het beslagen Saldo of een gedeelte daarvan af te dragen aan de deurwaarder, dan krijgt ING een vordering op de Rekeninghouder.

9.3 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 schadevergoeding te zijn gehouden.

## 10 Wijziging Betaaldienst

De Bank is bevoegd met onmiddellijke ingang een Betaaldienst 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.

## 11 Volmacht aan derden

11.1 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.

11.2 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.

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

11.4 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.

## 12 Opschorten beschikkingsbevoegdheid

12.1 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.

12.2 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.

## 13 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 zekerheidsovereenkomsten tot overdracht en geen financiële zekerheidsovereenkomsten tot vestiging van een pandrecht worden aangegaan. Probeert de Rekeninghouder het vorderingsrecht toch over te dragen of te verpanden, dan vindt er geen overdracht plaats dan wel komt het pandrecht niet tot stand. 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.

## 14 Rekeninghouder en derden

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

## 15 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.

## 16 Toepasselijk recht en geschillen

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

16.2 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.

16.3 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

### 17 Tarieven en kosten

17.1 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](http://ing.nl).

17.2 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan de Rekeninghouder schriftelijke versies van de Tarievenbrochure bij de Bank opvragen.

17.3 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.

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

17.5 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.

17.6 Naast de betalingen die door de Rekeninghouder zijn verricht met door de Bank uitgegeven betaalinstrumenten is de Bank bevoegd om, ongeacht de Bestedingsruimte op de Zakelijke Rekening, ten laste van zijn Zakelijke Rekening in rekening te brengen:

- a. Rente en provisies;
- b. Afboekingen die met de Rekeninghouder zijn overeengekomen;
- c. De kosten en tarieven zoals in de Voorwaarden, Productvoorwaarden of de Tarievenbrochure aangegeven; en
- d. De vordering die ING op de Rekeninghouder heeft wegens betalingen die de Rekeninghouder in weerwil van het onder ING gelegde beslag heeft verricht.

17.7 Wanneer de tarieven en kosten verschuldigd zijn, staat op [ing.nl](http://ing.nl). Het bedrag dat in rekening is gebracht kan de Rekeninghouder raadplegen op een afschrift en/of via zijn besloten internetbetaalomgeving.

17.8 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.

## 18 Creditrente

18.1 De Bank en de Rekeninghouder kunnen overeenkomen dat over de Creditstand rente wordt vergoed. Indien uitzonderlijke marktomstandigheden dat vergen kan deze rente ook negatief zijn, waardoor de Rekeninghouder rente aan de Bank zal moeten betalen over de Creditstand. De hoogte van de rente wordt door de Bank vastgesteld en op [ing.nl](http://ing.nl) gepubliceerd.

18.2 Wijzigingen in de rente kunnen met onmiddellijke ingang zonder kennisgeving door de Bank worden toegepast. Deze gewijzigde rente wordt door de Bank op [ing.nl](http://ing.nl) gepubliceerd.

18.3 De Bank kan een maximum stellen aan het totale gezamenlijke creditsaldo dat de Rekeninghouder heeft op de zakelijke betaal-, beleggings- en spaarrekeningen bij de Bank. Dit maximum mag de Bank wijzigen. De Bank zal de Rekeninghouder hierover minimaal 7 dagen van te voren informeren.

18.4 Indien het conform artikel 18.3 vastgestelde maximum wordt overschreden mag de Bank met inachtneming van een termijn van minimaal 7 dagen specifieke maatwerkcondities voor de Rekeninghouder vaststellen ten aanzien van het bedrag waarmee het maximum creditsaldo wordt overschreden.

18.5 De Bank kan per rekeninghouder een maximum stellen aan het totale aantal Zakelijke Rekeningen. Het maximum aantal mag de Bank wijzigen. De Bank zal de Rekeninghouder hierover minimaal 7 dagen van te voren informeren.

18.6 Indien de Rekeninghouder meer Zakelijke Rekeningen bezit dan het door de Bank conform artikel 18.5 vastgestelde maximum, dan kan de Bank het aantal Zakelijke Rekeningen waarmee het maximum wordt overschreden eenzijdig beëindigen met inachtneming van een termijn van minimaal 30 dagen. Het saldo op de beëindigde Zakelijke Rekeningen inclusief de eventueel opgebouwde rente wordt dan overgemaakt naar een rekening op naam van de Rekeninghouder. De eventueel te betalen rente wordt verrekend met het saldo dat wordt overgeboekt.

## 19 Ongeoorloofde Debetstand en debetrente

19.1 Als door een boeking als bedoeld in artikel 17 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.

19.2 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.

19.3 Over een ongeoorloofde Debetstand is de Rekeninghouder debetrente verschuldigd. Als de debetrente is

gebaseerd op een referentierente (bijvoorbeeld Euribor of Libor) en deze referentierente is negatief, dan wordt deze referentierente geacht nul te zijn. Wijzigingen in de debetrente kunnen met onmiddellijke ingang zonder kennisgeving worden toegepast. De actuele debetrente staat vermeld op [ing.nl](http://ing.nl).

## 20 Kostenverdeling internationale Betalingstransactie

20.1 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.

20.2 Wanneer de Bank ten laste van de Zakelijke Rekening:

1. een Betalingstransactie 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 buiten de EER 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.

20.3 Voor andere uitgaande Betalingstransacties dan vermeld in artikel 20.2 wordt de transactie door de Bank uitgevoerd conform de in de Betaalopdracht aangegeven keuze voor SHA, OUR of BEN.

20.4 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 via zijn besloten internetbetaalgeving.

## Communicatie en opdrachten

### 21 Communicatie

21.1 De Bank mag op de volgende manieren met de Rekeninghouder communiceren en informatie ter beschikking stellen:

- Schriftelijk (via brief, het afschrift, via facturen en via landelijke dagbladen);
- Mondeling;
- Telefonisch (via telefonische gesprekken, de sprekende computer en SMS-berichten);
- Elektronisch (via e-mail, de besloten internet betaalgevingen, de Mobiele App en/of [ing.nl](http://ing.nl) al dan niet onder toevoeging van een internetlink); en
- Via het beeldscherm van de betaal- of geldautomaat.

21.2 In het geval dat sprake is van een verwachte of actuele fraude- of veiligheidsdreiging zal de Bank de Rekeninghouder daarvan in kennis stellen via een van haar beschikbare kanalen.

21.3 De communicatie tussen de Bank en de Rekeninghouder vindt plaats in het Nederlands. Tenzij schriftelijk is overeengekomen dat de gehele of een gedeelte van de communicatie en/of informatieverstrekking in een andere taal gebeurt.

## **22 (Opdracht)formulieren**

22.1 De Rekeninghouder maakt gebruik van de door de Bank ter beschikking gestelde formulieren, onder andere voor het geven van bepaalde Betaalopdrachten.

22.2 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.

22.3 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.

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

22.5 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**

### **23 Gebruik Betaalinstrument**

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

23.2 De Bank voert alleen opdrachten uit met instemming van de Rekeninghouder. Deze instemming geldt ook voor de verwerking van diens persoonsgegevens die hiervoor noodzakelijk zijn.

23.3 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.

23.4 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.

23.5 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.

23.6 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 28.3.

23.7 De Rekeninghouder dient van diefstal of onrechtmatig gebruik als bedoeld in lid 6 van dit artikel direct aangifte te doen bij de politie in de plaats waar het voorval heeft plaatsgevonden.

23.8 Na een melding door de Rekeninghouder als bedoeld in lid 6 van dit artikel treft de Bank onmiddellijk de geëigende maatregelen ter voorkoming van (verder) misbruik.

23.9 Tot 18 maanden na een melding als bedoeld in lid 6 van dit artikel bevestigt de Bank deze melding desgevraagd schriftelijk aan de Rekeninghouder.

### **24 Limieten voor Betaalinstrumenten**

24.1 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.

24.2 Wijzigingen in de limieten kunnen door de Bank met onmiddellijke ingang en zonder nadere kennisgeving worden toegepast.

### **25 Blokkade Betaalinstrument en Zakelijke Rekening**

25.1 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 of de Zakelijke Rekening. De Bank is niet aansprakelijk voor eventuele schade die de Rekeninghouder door de blokkade lijdt.

25.2 Bij blokkering stelt de Bank de Rekeninghouder (zo mogelijk voorafgaand) daarvan volgens een communicatiemiddel, zoals gespecificeerd in artikel 21, op de hoogte, tenzij dat informeren veiligheidsoverwegingen zou doorkruisen of verboden is krachtens andere toepasselijke nationale of internationale wet- en/of regelgeving.

25.3 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.



25.4 Zolang de Zakelijke Rekening of het Betaalinstrument is geblokkeerd, zal de Bank geen Betaalopdrachten ten laste van de Zakelijke Rekening of gegeven met het Betaalinstrument uitvoeren.

## Aansprakelijkheid

### 26 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 27 en alle redelijke maatregelen te nemen om (verdere) schade te voorkomen. De Bank is bevoegd om een eigen fout of vergissing zonder instemming van de Rekeninghouder te herstellen en daardoor een onterechte betalingstransactie ongedaan te maken.

### 27 Goedkeuren van gegevens en Betalingstransacties

27.1 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 27.2, zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 13 maanden schriftelijk aan de Bank te melden.

27.2 De in artikel 27.1 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.

27.3 Na het verstrijken van de in artikel 27.1 genoemde termijn van 13 maanden wordt de Rekeninghouder – onverminderd het bepaalde in artikel 26 – 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.

27.4 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.

### 28 Niet-toegestane Betalingstransacties

28.1 De Bank betaalt de Rekeninghouder onmiddellijk, maar niet later dan de eerstvolgende werkdag, 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. Behalve als er sprake is van fraude.

28.2 In afwijking van het vorige lid draagt de Rekeninghouder gedurende de periode tot het moment van melding als bedoeld in artikel 23.5 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.

28.3 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 23 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.

28.4 Wanneer de Bank conform artikel 31 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.

### 29 Onbedoeld rekeningnummer

29.1 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.

29.2 Indien het door de Rekeninghouder verstrekte rekeningnummer niet aan de door de Rekeninghouder beoogde Begunstigde toebehoort, is de Bank uit hoofde van artikel 30, niet aansprakelijk voor de uitvoering van de Betalingstransactie, tenzij anders is overeengekomen.

### 30 Niet-uitgevoerde, late of gebrekkig uitgevoerde Betalingstransacties

30.1 Onverminderd de artikelen 27, 29.2 en 33 van de Voorwaarden, is de Bank jegens de Rekeninghouder aansprakelijk voor de juiste en tijdige 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 37 tijdig heeft ontvangen.

30.2 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. Het door de bank te vergoeden bedrag heeft als valutadatum de datum waarop de gebrekkig uitgevoerde Betalingstransactie heeft plaatsgevonden.

30.3 Na melding overeenkomstig artikel 27 onderzoekt de Bank of de door de Rekeninghouder geïnitieerde Betalings-transactie niet, niet-tijdig of gebrekkig is uitgevoerd en stelt zij de Rekeninghouder binnen vier weken op de hoogte van de resultaten daarvan.

30.4 Als de Bank aansprakelijk is omdat wij uw betaling te laat hebben uitgevoerd dan zullen wij de ontvangende bank verzoeken het bedrag met de juiste valutadatum bij te schrijven.

### 31 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.

### 32 Schade

Naast de aansprakelijkheid zoals vermeld in andere artikelen van deze Voorwaarden is de Bank 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 gederfde 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.

### 33 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

### 34 Moment van ontvangst en aanvang uitvoering Betaalopdrachten en Betalingstransacties

34.1 Informatie over de wijze waarop een Betaalopdracht aan de Bank kan worden gegeven, waaronder de werkdagen waarop de Betaalopdracht kan worden gegeven en het uiterste tijdstip van verwerking, is opgenomen in de Voorwaarden of desbetreffende Productvoorwaarden en staat op [ing.nl](http://ing.nl).

34.2 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.

34.3 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.

34.4 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 40.

34.5 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.

34.6 In aanvulling op artikel 6.3 en met inachtneming van artikel 40 kan voor alle Betalingstransacties ten gunste van de Zakelijke Rekening een Uiterste Tijdstip gelden. Meer informatie hierover staat op [ing.nl](http://ing.nl).

### 35 Herroepen Betaalopdracht

35.1 De Rekeninghouder kan een Betaalopdracht niet herroepen zodra de Bank die overeenkomstig artikel 34 heeft ontvangen.

35.2 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](http://ing.nl).

### 36 Gezamenlijk goedkeuren van transacties

36.1 'Gezamenlijk goedkeuren van transacties' is een betaalfaciliteit die ING aanbiedt aan Rekeninghouders die daarom vragen. De Rekeninghouder is er zelf voor verantwoordelijk dat deze faciliteit passend is binnen het bestuur van haar bedrijf.

36.2 De Rekeninghouder kan 'Gezamenlijk goedkeuren van transacties' aanvragen in Mijn ING Zakelijk. Deze aanvraag dient namens de Rekeninghouder te worden gedaan door twee personen met betalingsbevoegdheid die als zodanig zijn geregistreerd bij ING.

36.3 Met de faciliteit 'Gezamenlijk goedkeuren van transacties' worden namens de Rekeninghouder Betaalopdrachten aan de Bank gegeven met instemming van twee personen met betalingsbevoegdheid.

36.4 'Gezamenlijk goedkeuren van transacties' is alleen mogelijk voor Betaalopdrachten ten laste van de Zakelijke Rekening en geldt dus niet voor opdrachten ten laste van andere bankrekeningen, zoals spaarrekeningen en beleggingsrekeningen.

36.5 Voor welke Betaalinstrumenten 'Gezamenlijk goedkeuren van transacties' van toepassing is staat op [www.ing.nl/zakelijk/klantenservice/je-gegevens-wijzigen/gezamenlijk-goedkeuren-van-transacties](http://www.ing.nl/zakelijk/klantenservice/je-gegevens-wijzigen/gezamenlijk-goedkeuren-van-transacties).

36.6 De Rekeninghouder kan het verzoek tot beëindiging van 'Gezamenlijk goedkeuren van transacties' doen. Dit verzoek dient te worden gedaan door twee personen met betalingsbevoegdheid die als zodanig zijn geregistreerd bij ING.

### **37 Uitvoeringstermijn Betalingstransacties**

37.1 Een Betalingstransactie in euro's naar een rekening aangehouden bij een in een EER-land en/of SEPA-land gevestigde bank wordt uiterlijk binnen 1 Werkdag na het moment van ontvangst zoals aangegeven in artikel 34 op de rekening van de bank van de Begunstigde bijgeschreven.

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

37.3 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 34 op de rekening van de bank van de Begunstigde bijgeschreven.

37.4 Voor Betalingstransacties die niet onder de artikelen 37.1 tot en met 37.3 vallen, gelden andere uitvoeringstermijnen. Meer informatie over deze uitvoeringstermijnen is vermeld op [ing.nl](http://ing.nl).

### **38 Valueren**

38.1 Met inachtneming van artikel 34.7 zal de Bank, wanneer zij op een werkdag 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 Valutadatum gelijk aan de Boekdatum.

38.2 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 Valutadatum de Werkdag waarop de Bank zelf daadwerkelijk het bedrag heeft ontvangen en daarover kan beschikken. In de periode tussen de Boekdatum en de Valutadatum 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 19.

38.3 Wanneer de Bank een Betalingstransactie uitvoert ten laste van de Zakelijke Rekening, debiteert de Bank de Zakelijke

Rekening op dezelfde werkdag als waarop zij de uitvoering van deze Betalingstransactie is gestart. In dat geval is de Valutadatum gelijk aan de Boekdatum.

### **39 Weigering van Betaalopdrachten**

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

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

39.3 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](http://ing.nl).

39.4 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.

39.5 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.

39.6 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 21, 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 37. 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.

### **40 Reserveren Betalingstransacties**

Betalingstransacties kunnen door de Bank, voordat de boeking plaatsvindt, worden gereserveerd. De bij- of afschrijving zal de Bank zo spoedig mogelijk daarna uitvoeren. Meer informatie over Reservering van Betalingstransacties staat op [ing.nl](http://ing.nl).

### **41 Schriftelijke Betaalopdracht**

41.1 Indien de Rekeninghouder schriftelijk een Betaalopdracht indient, dan dient deze opdracht, onder verwijzing naar artikel 22, 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.



41.2 Onder verwijzing naar artikel 35 kan de Rekeninghouder:

- Een per post of fax ingezonden Betaalopdracht niet herroepen;
- Een aan een baliemedewerker van een ING-kantoor overhandigde Betaalopdracht niet herroepen.

41.3 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.

## 42 Bijschrijvingen door derden

De Rekeninghouder kan zich niet verzetten tegen bijschrijvingen op de Zakelijke Rekening.

## 43 Betalingstransactie-informatie

43.1 Van af- en bijschrijvingen, evenals van het oude en nieuwe Saldo, bericht de Bank - met inachtneming van artikel 21.1 van deze voorwaarden - 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.

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

## 44 Een betaling doorleiden

44.1 Als de Rekeninghouder een bedrag overmaakt naar een ontvanger met een rekeningnummer dat in de Overstapservice zit, dan mag de Bank de betaling zonder toestemming van de Rekeninghouder doorleiden naar het rekeningnummer van de ontvanger bij diens nieuwe bank. Artikel 29 en 30 zijn hierop niet van toepassing.

44.2 De Bank is aansprakelijk in het geval dat het doorleiden niet juist is uitgevoerd en de Rekeninghouder daardoor schade heeft geleden.

## Bijzondere bepalingen Storten en opnemen

### 45 Geld storten via de stortautomaat

45.1 De Rekeninghouder kan stortingen in euro's doen op de Zakelijke Rekening bij een stortautomaat van de Bank of Geldmaat.

45.2 Wanneer de Rekeninghouder geld stort, moet de Rekeninghouder zich identificeren door het invoeren van de Betaalpas en pincode in de stortautomaat.

45.3 Op het moment dat de stortautomaat de door de Rekeninghouder gestorte munten en biljetten accepteert, zijn de munten en biljetten geen eigendom meer van de Rekeninghouder. Dat betekent dat de Rekeninghouder de munten en biljetten niet meer terug kan krijgen. Wel houdt de

Rekeninghouder aanspraak op de waarde van de storting, dus op het bedrag dat de Rekeninghouder gestort heeft.

45.4 Op ing.nl staat informatie over het maximumbedrag dat de Rekeninghouder per dag kan storten.

45.5 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 Bank. Voor onjuistheden met betrekking tot munt stortingen op een Geldmaat, moet de klant dit direct melden bij Geldmaat. Meer informatie hierover vindt u op ing.nl.

## 46 Controle

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

46.2 De Bank en Geldmaat zijn verplicht valse munten en biljetten in te laten nemen en mogen deze niet laten bijschrijven op de Zakelijke Rekening. De Rekeninghouder krijgt van de Bank en Geldmaat geen vergoeding voor valse munten en biljetten die de Rekeninghouder heeft gestort.

## 47 Bijschrijving

De Rekeninghouder kan direct over het gestorte bedrag beschikken. De Bank schrijft het bedrag dat de Rekeninghouder stort, dezelfde dag bij op diens Zakelijke Rekening. Behalve als het geen werkdag is. Dan reserveert de Bank het bedrag. Dit betekent dat de Bank de bestedingsruimte van de Rekeninghouder alvast verhoogt met het bedrag. De volgende werkdag maakt de Bank de bijschrijving definitief.

## 48 Kosten storten

Voor storten kan de Bank de Rekeninghouder kosten in rekening brengen. Meer informatie hierover vindt de Rekeninghouder in de brochure Tarieven zakelijk betalingsverkeer op ing.nl.

De kosten voor het storten van contant geld worden achteraf bij de Rekeninghouder in rekening gebracht.

## 49 Geld bestellen via Kantoor (dit product en deze voorwaarden vervallen per 31 maart 2021)

49.1 De Rekeninghouder kan een bedrag in euro's van de Zakelijke Rekening opnemen bij geselecteerde ING-kantoren. Informatie hierover staat op ing.nl.

49.2 Bij opnames verlangt de Bank dat de Rekeninghouder dit tenminste 5 werkdagen van te voren bestelt. Informatie hierover staat op ing.nl. Aan deze opname kunnen kosten verbonden zijn.

49.3 Wanneer de Rekeninghouder geld opneemt, moet de Rekeninghouder zich identificeren met de 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.

49.4 Wanneer de Rekeninghouder geld opneemt, geeft de Rekeninghouder instemming aan de Bank de opname uit te

voeren. Dat doet de Rekeninghouder door de Pincode in te voeren en het bedrag dat de Rekeninghouder 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.

49.5 Meer informatie over het bedrag dat de Rekeninghouder maximaal per dag kan opnemen via een geldbestelling, staat op [ing.nl](http://ing.nl).

## 50 Geld opnemen via de geldautomaat

50.1 De Rekeninghouder kan opnames doen via geldautomaten.

50.2 Wanneer de Rekeninghouder geld opneemt via een geldautomaat, geeft de Rekeninghouder instemming aan de Bank de opname uit te voeren. Dit doet de Rekeninghouder door de 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.

50.3 Meer informatie over de minimale en maximale op te nemen bedragen staat op [ing.nl](http://ing.nl).

## 51 Afschrijving

Het opgenomen bedrag wordt dezelfde dag van de Zakelijke Rekening afgeschreven, behalve van opnames via de geldautomaat van andere banken. Opnames bij deze automaten worden gereserveerd als de opname niet op een werkdag plaatsvindt. Dit betekent dat de Bank de bestedingsruimte alvast verlaagt met het bedrag van de opname. De volgende werkdag maakt de Bank de afschrijving definitief.

## 52 Kosten geldopname

Voor geld opnemen kan de Bank de Rekeninghouder kosten in rekening brengen. De Bank mag de kosten inhouden op het bedrag dat de Rekeninghouder opneemt. Meer informatie hierover vindt de Rekeninghouder in de brochure Tarieven zakelijk betalingsverkeer op [ing.nl](http://ing.nl).

## Bijzondere bepalingen Overmakingen

### 53 Verzoek tot terugbetaling

53.1 Als de Rekeninghouder dat wenst kan de Bank gedurende 13 maanden na de boekdatum aan de Begunstigde van de betaling vragen om het overgemaakte bedrag aan de Rekeninghouder terug te betalen. Een dergelijk verzoek is geen garantie dat de Begunstigde zal terugbetalen. Het is de Begunstigde die bepaalt of aan de Rekeninghouder zal worden terugbetaald.

53.2 De Rekeninghouder dient de redenen van zijn verzoek duidelijk te vermelden en te onderbouwen.

53.3 De Bank behoudt zich het recht voor om het verzoek niet

in behandeling te nemen, bijvoorbeeld indien de Rekeninghouder geen redelijke grond heeft voor diens verzoek.

53.4 Indien sprake is van een overmaking naar een onbedoeld of onjuist rekeningnummer en de Begunstigde betaalt niet terug dan zal de Bank op verzoek van de Rekeninghouder de informatie verstrekken, die voor de Bank beschikbaar is. Doel van de verstrekking van de informatie is om de Rekeninghouder de mogelijkheid te bieden een juridische procedure tegen de Begunstigde te starten.

53.5 ING kan u kosten in rekening brengen voor de afhandeling van de verzoeken als bedoeld in dit artikel.

53.6 Als bank van de Begunstigde zullen wij desgevraagd aan de bank van de betaler informatie meedelen die voor de betaler nodig is om het overgemaakte bedrag terug te ontvangen.

## 54 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.

## 55 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 41.3. Nadat de Eenmalige Betaalopdracht is ingediend bij de Bank, kan deze niet meer worden herroepen.

## 56 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.

## 57 Indienen, wijzigen, intrekken of herroepen Periodieke Betaalopdracht

57.1 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.

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

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

57.4 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.

57.5 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](http://ing.nl).

## 58 Uitvoeringsdatum

58.1 Voor de vaststelling van de uitvoeringstermijn als bedoeld in artikel 37 geldt de uitvoeringsdatum als tijdstip van ontvangst van de Periodieke Betaalopdracht.

58.2 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.

58.3 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](http://ing.nl).

## 59 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.

## 60 Indienen Binnenlandse Spoedbetaling

Een Binnenlandse Spoedbetaling dient via een digitaal Betaalinstrument te worden ingediend. Meer informatie over de betaalinstrumenten staat op [ing.nl](http://ing.nl).

## 61 Acceptgiro

Een Acceptgiro is een voorbereide 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.

## 62 Indienen Acceptgiro

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

## 63 Verzamelbetalingen

63.1 Met een Verzamelbetaling kan de Rekeninghouder meerdere Betaalopdrachten in één keer geven. Om gebruik te kunnen maken van Verzamelbetalingen dient de

Rekeninghouder hiertoe een verzoek in te dienen bij de Bank.

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

63.3 Een Verzamelbetaling wordt als één post weergegeven in uw Transactieoverzicht. Individuele transacties zijn slechts tot 30 dagen na uitvoeringsdatum zichtbaar in Mijn ING Zakelijk.

## 64 Indienen Verzamelbetalingen

64.1 Verzamelbetalingen dienen te voldoen aan de daarvoor geldende formaatbeschrijvingen en bijbehorende invulinstructies. De actuele formaatbeschrijvingen en bijbehorende invulinstructies van de Verzamelbetalingen en de wijze waarop Verzamelbetalingen kunnen worden ingediend, staan vermeld op [ing.nl](http://ing.nl).

64.2 Afhankelijk van de door de Rekeninghouder gekozen wijze van indienen geldt een maximale periode vóór de beoogde uitvoeringsdatum voor het indienen van een Verzamelbetaling. De opgegeven uitvoeringsdatum dient een Werkdag te zijn. Meer informatie staat op [ing.nl](http://ing.nl).

64.3 Afhankelijk van de door de Rekeninghouder gekozen wijze van indienen van een Verzamelbetaling, geeft de Rekeninghouder via de besloten internetbetaalomgeving instemming met de uitvoering van een Verzamelbetaling.

64.4 Afhankelijk van de door de Rekeninghouder gekozen wijze van indienen van een Verzamelbetaling, is de door de Rekeninghouder via de besloten internetbetaal-omgeving gegeven instemming in combinatie met de in een Verzamelbetaling aanwezige gegevens een Betaalinstrument.

## 65 Herroepen en wijzigen Verzamelbetalingen

65.1 De Rekeninghouder kan een Verzamelbetaling of maximaal 5 Betaalopdrachten uit een Verzamelbetaling herroepen of de uitvoeringsdatum van een Verzamelbetaling wijzigen, mits het verzoek tot herroeping of wijziging minimaal 3 werkdagen voor de oorspronkelijke uitvoeringsdatum door de Bank is ontvangen.

65.2 Herroeping of wijziging dient, afhankelijk van de door de Rekeninghouder gekozen wijze van indienen van een Verzamelbetaling, schriftelijk of via de besloten internet-betaalomgeving te gebeuren.

## Bijzondere bepalingen Incasso's

### 66 Incasso's

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

66.2 Bij Incasso is sprake van twee varianten: Standaard Incasso en Zakelijk Incasso. Voor Standaard Incasso geldt een bijzondere regeling welke in artikel 70 is vermeld.

66.3 Een Incassomachtiging kan de Rekeninghouder schriftelijk of digitaal (via Incassomachtigen) afgeven.

66.4 De Rekeninghouder geeft haar machtiging af aan de incassant. De Bank is geen partij bij de relatie tussen de Rekeninghouder en de incassant.

66.5 Het succesvol afgeven van een machtiging betekent niet dat incasso-opdrachten in alle gevallen succesvol worden uitgevoerd. Succesvol incasseren is onder andere afhankelijk van voldoende saldo op de rekening en eventuele incassoblokkade(s).

## 67 Storeren

67.1 Op verzoek van de Rekeninghouder kan de Bank een Standaard Incassotransactie storeren (weer laten bijschrijven).

De Bank voert de storning uit ongeacht de daaraan ten grondslag liggende reden van de Rekeninghouder. De Rekeninghouder kan dit ook zelf uitvoeren in Mijn ING Zakelijk.

67.2 De Bank is bevoegd op eigen initiatief (bijvoorbeeld wegens onvoldoende Bestedingsruimte) een Incassotransactie te storeren.

67.3 Op ing.nl staan de termijnen waarbinnen en wijze waarop de Rekeninghouder en de Bank kunnen storeren.

67.4 Binnen uiterlijk 1 werkdag na ontvangst van een tijdig en correct ingediend verzoek tot storning boekt de Bank het volledige bedrag van de betreffende Standaard Incasso-transactie bij op de Zakelijke Rekening van de Rekeninghouder.

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

67.6 Van de boeking van een storning van een Incassotransactie wordt de Rekeninghouder via zijn besloten internetbetaalomgeving en/of via een afschrift in kennis gesteld.

## 68 Onterechte incasso

68.1 Indien bij het Standaard Incasso de storningstermijn overeenkomstig artikel 67 is verstreken en volgens de Rekeninghouder sprake is van een niet gegeven of ongeldige Incassomachtiging voor het Standaard Incasso, dient de Rekeninghouder om aanspraak te maken op terugbetaling door de Bank gebruik te maken van de procedure 'Melding Onterechte Incasso'.

68.2 Voor het opstarten van de procedure 'Melding Onterechte Incasso' dient de Rekeninghouder gebruik te maken van het formulier 'Verzoek terugboeking onterechte incasso'. Dit formulier kan worden ingevuld via ing.nl.

68.3 Het formulier 'Verzoek terugboeking 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.

68.4 Bij een Standaard Incassotransactie zal de Bank zich inzetten een procedure 'Melding Onterechte Incasso' binnen 34 dagen na ontvangst van het daarvoor bestemde tijdig

ingediende en correct ingevulde formulier te hebben uitgevoerd.

68.5 Indien sprake is van een onterechte Standaard Incassotransactie, wordt het volledige bedrag op de Zakelijke Rekening bijgeschreven.

68.6 Een procedure 'Melding Onterechte Incasso' opgestart voordat de storningstermijn als bedoeld in artikel 67 is verstreken, zal als een opdracht tot storeren worden verwerkt.

## 69 Incassoblokkade

69.1 De Rekeninghouder kan de Bank vragen alle Standaard Incassotransacties van een bepaalde machtiging te blokkeren. De Rekeninghouder kan een blokkade op een machtiging ook zelf in Mijn ING Zakelijk opvoeren.

69.2 De Rekeninghouder kan de Bank ook vragen om bij het Standaard Incasso bij een bepaalde machtiging een maximaal bedrag te specificeren dat per keer geïncasseerd kan worden.

69.3 De Rekeninghouder kan de Bank ook vragen alle Standaard Incasso's van een bepaalde incassant te blokkeren. Deze blokkade is op basis van het incassant ID. De

Rekeninghouder kan een blokkade op een incassant ook zelf in Mijn ING Zakelijk opvoeren.

69.4 De Rekeninghouder kan de Bank ook vragen om alle Incassotransacties van uw Zakelijke Rekening te blokkeren. Dat heet een algehele incassoblokkade.

69.5 Een incassoblokkade blijft van kracht totdat de Rekeninghouder zelf de blokkade weer opheft.

69.6 De Rekeninghouder kan een incassoblokkade aanvragen en opheffen via de klantenservice. De Bank voert het verzoek uit binnen een werkdag na het moment van ontvangst.

Incasso-blokkades kan de Rekeninghouder ook zelf beheren via Mijn ING.

69.7 De Bank kan zelf ook een algehele of selectieve incassoblokkade instellen. Bijvoorbeeld vanwege fraude. De Bank zal dit zo snel mogelijk aan de Rekeninghouder melden.

## 70 Machtiging voor het Zakelijk Incasso

70.1 Indien sprake is van een machtiging voor het Zakelijk Incasso dan is dit als zodanig op de machtiging vermeld. Er is dan expliciet vermeld dat de Rekeninghouder (betaler) geen recht van terugboeking heeft. De Rekeninghouder dient deze machtiging te laten registreren bij ING en wijzigingen op deze machtiging direct door te geven aan ING. Dit kan via ing.nl/b2bmachtiging. De gegevens van deze machtiging zullen door ING gebruikt worden om controles op geldigheid van Zakelijke Incassotransacties uit te voeren.

70.2 In het geval de Rekeninghouder een afgegeven machtiging voor het Zakelijk Incasso intrekt, dient de Rekeninghouder tevens de Bank hiervan op de hoogte te stellen.

70.3 Een Zakelijke Incassotransactie kan de Rekeninghouder niet storeren overeenkomstig artikel 67. Evenmin kan de Rekeninghouder gebruik maken van een 'Melding Onterechte Incasso' overeenkomstig artikel 68.

## **Bijzondere bepalingen Toegang tot de Zakelijke Rekening**

### **71 Toegang tot de Zakelijke Rekening**

71.1 De Rekeninghouder kan een andere betaaldienstverlener alleen toegang geven tot de Zakelijke Rekening als de Zakelijke Rekening online toegankelijk is. Onder Zakelijke Rekening wordt in dit artikel ook het overzicht van creditcarduitgaven verstaan.

71.2 Wil de Rekeninghouder een andere betaaldienstverlener toegang geven tot de Zakelijke Rekening zodat deze een rekeninginformatiedienst, betaalinitiatiedienst of saldocheck voor de Rekeninghouder kan uitvoeren? Daarvoor is nodig dat de Rekeninghouder eerst deze andere betaaldienstverlener daartoe uitdrukkelijke toestemming geeft.

71.3 De Bank zal vaststellen of de Rekeninghouder degene is die de andere betaaldienstverlener toestemming heeft gegeven.

71.4 De Bank deelt voor betaalinitiatiediensten de betaalgegevens die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van een betalingsopdracht.

71.5 Voor rekeninginformatiediensten deelt de Bank met de betreffende betaaldienstverlener transactie-informatie met betrekking tot de door de Rekeninghouder aangewezen Zakelijke Rekening.

71.6 De Rekeninghouder kan zo vaak de Rekeninghouder wil zelf via een rekeninginformatiedienstverlener rekeninginformatie bij de Bank opvragen. Als de Rekeninghouder toestemming heeft gegeven om rekeninginformatie op te vragen mag een rekeninginformatiedienstverlener dat gedurende een periode van 90 dagen maximaal 4 x per dag doen zonder dat de Rekeninghouder daarom vraagt.

71.7 Bij een saldocheck voor een transactie met een betaalkaart van een andere betaaldienstverlener geeft de Bank aan die andere betaaldienstverlener met een 'ja' of 'nee' door of de Rekeninghouder voldoende saldo heeft op de Zakelijke Rekening om de kaarttransactie uit te voeren. Ook kan de Rekeninghouder de Bank vragen welk antwoord de Bank heeft gegeven aan deze kaartuitgevende betaaldienstverlener.

71.8 Als de Rekeninghouder geen gebruik meer wil maken van de rekeninginformatiediensten, betaalinitiatiediensten en saldocheck van andere betaaldienstverleners, dan dient de Rekeninghouder deze diensten bij hen op te zeggen.

71.9 Indien een betaaltransactie is geïnitieerd door een andere betaaldienstverlener en de Rekeninghouder van mening is dat de betaaltransactie te laat, niet, niet goed of zonder haar instemming is uitgevoerd, dan kan de Rekeninghouder daarover een klacht indienen bij de Bank. Indien de klacht gegrond is zal de Bank de daarmee verband houdende directe schade vergoeden.



# Voorwaarden Zakelijke Betaalpakketten

## Algemeen

### 1 Toepasselijke voorwaarden

1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst betreffende zakelijke betaalpakketten. Dit zijn Productvoorwaarden. Naast deze voorwaarden kunnen nog voorwaarden voor de afzonderlijke diensten van toepassing zijn. Voor zover daarvan niet wordt afgeweken in deze voorwaarden zijn de Voorwaarden Zakelijke Rekening van toepassing.

### 2 Gebruik zakelijke betaalpakketten

2.1 Aan een zakelijk betaalpakket kan slechts worden deelgenomen door een zakelijke klant (hierna: de Deelnemer). Hiervoor sluit de Deelnemer met de Bank een overeenkomst. De Bank kan nadere voorwaarden stellen voor deelname aan een zakelijk betaalpakket.

2.2 Een zakelijk betaalpakket bestaat uit het bezit van een combinatie van verschillende Betaaldiensten. De Bank kan in een zakelijk betaalpakket ook het gebruik van Betaaldiensten opnemen. De samenstelling van het zakelijke betaalpakket wordt door de Bank vastgesteld en op [ing.nl](http://ing.nl) gepubliceerd.

2.3 Voor het bezit en het gebruik van Betaaldiensten, die onderdeel zijn van een zakelijk betaalpakket, zal één door de Bank vastgesteld tarief gelden. Het tarief per zakelijk betaalpakket staat vermeld in de tarievenbrochure die wordt gepubliceerd op [ing.nl](http://ing.nl).

## De overeenkomst

### 3 Looptijd en beëindiging Overeenkomst

3.1 De overeenkomst heeft een looptijd voor onbepaalde tijd, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.

3.2 Een zakelijk betaalpakket met een looptijd voor bepaalde tijd zal automatisch worden omgezet in een standaard zakelijk betaalpakket voor onbepaalde tijd op het moment dat de looptijd van rechtswege eindigt.

3.3 Opzegging door de Deelnemer van een zakelijk betaalpakket dient schriftelijk te geschieden met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

3.4 Opzegging door de Bank van een zakelijk betaalpakket dient schriftelijk te geschieden met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.

3.5 Opzegging van een zakelijk betaalpakket heeft tot gevolg dat vanaf de datum waarop het zakelijke betaalpakket eindigt de standaardtarieven zullen gelden voor het bezit en het gebruik van de Betaaldiensten die onderdeel zijn van dat zakelijke betaalpakket.

3.6 Opzegging van sommige van de Betaaldiensten die onderdeel zijn van een zakelijk betaalpakket dient separaat door de Deelnemer te geschieden.

3.7 Opzegging van een zakelijk betaalpakket geeft geen enkel recht op teruggave van het door de Deelnemer betaalde tarief.

## Kosten

### 4 Tarieven

4.1 De Deelnemer is het geldende tarief van het door hem aangevraagde zakelijke betaalpakket verschuldigd. Dat tarief is de Deelnemer ook verschuldigd als hij geen gebruik maakt van de Betaaldiensten die onderdeel zijn van dat zakelijke betaalpakket.

4.2 Met het aangaan van de overeenkomst geeft de Deelnemer aan ING opdracht het verschuldigde tarief ten laste van de Zakelijke Rekening van de Deelnemer af te schrijven. Wanneer het tarief verschuldigd is, staat op [ing.nl](http://ing.nl). Het bedrag dat in rekening is gebracht kan de Rekeninghouder raadplegen op een afschrift en/of via zijn besloten internetbetaalomgeving.

# 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 Creditcard moet de Kaarthouder zijn handtekening op de achterkant van de Creditcard 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 artikel 39 van de Voorwaarden Zakelijke Rekening. Bij gebruik van de Creditcard wordt het bedrag van de Betalings-transactie 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](http://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 internet-betaalomgeving 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](http://ing.nl) vermeld.

11.3 Wanneer de Kaarhouder 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.

## 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](http://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](http://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 Kaarthouder van de Betaalkaart.

20.2 In de Tarievenbrochure en op [ing.nl](http://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](http://ing.nl).

## Aansprakelijkheid

### 22 Aansprakelijkheid van de Kaarthouder

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 Kaarthouder indien deze zich niet aan deze Productvoorwaarden of de Voorwaarden Zakelijke Rekening houdt.

22.3 Als de gemachtigde Kaarthouder 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 Kaarthouder zich bij het gebruik van de Betaalkaart niet houdt aan deze Voorwaarden.

23.2 De Bank is ook niet aansprakelijk voor schade als de Kaarthouder 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.

# Algemene Bankvoorwaarden 2017

**Wij zijn ons als bank bewust van onze maatschappelijke functie. Wij willen een betrouwbare, dienstbare en transparante bank zijn. Daarom houden wij zo goed mogelijk rekening met de belangen van al onze klanten, medewerkers, aandeelhouders, andere kapitaalverschaffers en de samenleving als geheel. Deze Algemene Bankvoorwaarden (ABV) zijn in overleg tussen de Nederlandse Vereniging van Banken en de Consumentenbond opgesteld. Dit is gebeurd in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad. Ook is er overleg geweest met VNO-NCW, MKB-Nederland, LTO Nederland en ONL voor Ondernemers.**

## Artikel 1 Toepasselijkheid

**De ABV gelden voor alle producten en diensten en de hele relatie tussen u en ons. Regels die speciaal voor een product of dienst gelden, vindt u in de daarvoor geldende overeenkomst of de daarbij behorende bijzondere voorwaarden.**

1. In deze Algemene Bankvoorwaarden (ABV) staan basisregels waaraan wij ons moeten houden en u ook. Deze gelden voor alle producten en diensten die u van ons afneemt of zal afnemen en de hele relatie die u met ons heeft of zal hebben. Het gaat hier om rechten en verplichtingen van u en van ons.
2. Voor onze dienstverlening sluit u een of meer overeenkomsten met ons voor producten of diensten die u bij ons afneemt. Als er in de overeenkomst een bepaling staat die strijdig is met de ABV, gaat die voor op de ABV.
3. Als u voor een product of dienst een overeenkomst sluit, kunnen er bij de overeenkomst bijzondere voorwaarden horen. In die bijzondere voorwaarden staan regels die speciaal gelden voor dat product of die dienst. Een voorbeeld van bijzondere voorwaarden:
  - Het kan zijn dat u een overeenkomst sluit om een betaalrekening te openen. Bij die overeenkomst kunnen dan bijzondere voorwaarden voor betalen horen.
  - Als er in de bijzondere voorwaarden een bepaling staat die strijdig is met de ABV, gaat die voor op de ABV. Maar als u een consument bent, kan die bepaling geen rechten of bescherming verminderen die de ABV aan u toekennen.
4. Verder geldt:
  - a. Het kan zijn dat u zelf ook algemene voorwaarden gebruikt (bijvoorbeeld als u een onderneming heeft). Dan gelden de ABV en niet uw eigen algemene voorwaarden. Uw eigen algemene voorwaarden gelden alleen als wij dat schriftelijk met u afspreken;
  - b. Het kan zijn dat u (ook) een relatie heeft met een buitenlandse vestiging van ons. Deze kan lokale

voorwaarden hebben, bijvoorbeeld omdat die beter aansluiten bij de wetgeving die in dat land geldt. Als er in die lokale voorwaarden een bepaling staat die strijdig is met een bepaling in de ABV of een bepaling in de Nederlandse bijzondere voorwaarden, dan gaan op dat punt de lokale voorwaarden voor.

## Artikel 2 Zorgplicht

**Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.**

1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen.

Wij streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven wij naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en de risico's ervan.

2. U bent zorgvuldig tegenover ons en houdt zo goed mogelijk rekening met onze belangen. U werkt eraan mee dat wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Hiermee bedoelen wij niet alleen onze verplichtingen tegenover u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die wij in verband met onze dienstverlening aan u hebben tegenover toezichhouders of fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten. U geeft ons, als wij daarom vragen, de informatie en documentatie die wij daarvoor nodig hebben. Als het u duidelijk moet zijn dat wij die informatie of documentatie nodig hebben, geeft u die uit uzelf.

U mag onze diensten of producten alleen gebruiken waarvoor ze zijn bedoeld en hiervan geen misbruik (laten) maken. Denkt u bij misbruik bijvoorbeeld aan strafbare feiten of activiteiten die schadelijk zijn voor ons of onze reputatie of die de werking en betrouwbaarheid van het financiële stelsel kunnen schaden.

## Artikel 3 Activiteiten en doeleinden

**Wij vragen u om informatie om misbruik te voorkomen en risico's te beoordelen.**

1. Banken hebben een sleutelrol in het nationale en internationale financiële stelsel. Helaas wordt onze dienstverlening soms misbruikt, bijvoorbeeld voor het witwassen van geld. Wij willen misbruik voorkomen en

moeten dit volgens de wet ook doen. Wij hebben hiervoor informatie van u nodig. De informatie kan bijvoorbeeld ook nodig zijn voor de beoordeling van onze risico's of het goede verloop van onze dienstverlening. Daarom informeert u ons, als wij dat vragen, in ieder geval over:

- a. Uw activiteiten en doelen;
- b. Waarom u een product of dienst van ons afneemt of wilt afnemen;
- c. Hoe u bent gekomen aan geld, waardepapieren of andere zaken die u bij of via ons onderbrengt.

Ook verstrekt u ons alle informatie die wij nodig hebben om te bepalen in welk(e) land(en) u fiscaal inwoner bent.

2. U werkt eraan mee dat wij de informatie kunnen controleren. Bij het gebruik van de informatie houden wij ons aan de geldende privacyregelgeving.

#### **Artikel 4 Niet-openbare informatie**

##### **Niet-openbare informatie hoeven wij niet te gebruiken.**

1. Bij onze dienstverlening aan u kunnen wij gebruikmaken van informatie die wij van u krijgen. Ook mogen wij bijvoorbeeld informatie gebruiken die openbaar is. Openbare informatie is informatie waarmee iedereen bekend kan zijn, bijvoorbeeld omdat die informatie in de krant staat of op het internet.

2. Het kan zijn dat wij buiten onze relatie met u informatie hebben die niet openbaar is. U mag niet van ons verlangen dat wij deze informatie gebruiken voor onze dienstverlening aan u. Deze informatie kan vertrouwelijk of koersgevoelig zijn. Een voorbeeld:

- Het kan zijn dat bij ons vertrouwelijk bekend is dat het met een beursgenoteerde onderneming financieel slecht of juist heel goed gaat. Wij mogen die informatie dan niet gebruiken bij een beleggingsadvies aan u.

#### **Artikel 5 Inschakeling derden**

##### **Wij mogen anderen inschakelen. Als wij dit doen, moeten wij zorgvuldig te werk gaan.**

1. Wij mogen bij onze dienstverlening anderen inschakelen en werkzaamheden uitbesteden. Als wij dit doen bij de uitvoering van een overeenkomst met u, dan verandert hierdoor niet dat wij uw aanspreekpunt en contractspartij zijn. Een paar voorbeelden:

- a. Zaken, waardepapieren, effecten of financiële instrumenten kunnen wij door een ander laten bewaren. Wij mogen dit namens u of op eigen naam doen;

- b. Bij de uitvoering van het betalingsverkeer zijn ook anderen betrokken.

Wij kunnen anderen ook inschakelen bij onze bedrijfsvoering, bijvoorbeeld om onze systemen te laten functioneren.

2. Het kan zijn dat u ons een volmacht geeft voor één of meer bepaalde rechtshandelingen. Met die volmacht kunnen wij deze rechtshandelingen namens u verrichten. U bent dan daaraan gebonden. Voor volmachten die wij van u hebben geldt in ieder geval:

- a. Als bij de uitvoering een wederpartij betrokken is, mogen wij ook zelf als wederpartij optreden. Een voorbeeld:
  - Wij hebben uw volmacht om onder andere tegoeden die u bij ons heeft, aan onszelf te verpanden (zie artikel 24 lid 1 ABV). Als wij die volmacht gebruiken, verpanden wij uw tegoeden namens u aan ons;
- b. Wij mogen de volmacht ook doorgeven aan een ander. Die ander kan dan de volmacht gebruiken.
  - Wij zijn zorgvuldig bij de keuze van de ander aan wie wij de volmacht doorgeven;
- c. Als onze onderneming (gedeeltelijk) wordt voortgezet door een ander, bijvoorbeeld als gevolg van fusie of splitsing, dan kan die ander ook van de volmacht gebruik maken.

3. Wij kiezen anderen die wij inschakelen met de nodige zorgvuldigheid. Heeft u zelf een ander ingeschakeld of aangewezen, dan zijn de gevolgen van die keuze voor u.

#### **Artikel 6 Risico van verzendingen**

##### **Voor wie is het risico van verzendingen?**

1. Het kan zijn dat wij in uw opdracht geld verzenden of financiële instrumenten (zoals aandelen of obligaties). Het risico van verloren gaan of beschadiging van de verzending is dan voor ons. Als de verzending bijvoorbeeld verloren gaat, vergoeden wij u de waarde.

2. Het kan ook zijn dat wij in uw opdracht andere zaken of waardepapieren verzenden, zoals een eigendomsbewijs van bepaalde goederen (bijvoorbeeld een cognossement). Het risico van verloren gaan of beschadiging van de verzending is dan voor u. Veroorzaken wij echter schade doordat wij onzorgvuldig te werk gaan bij de verzending, dan komt die schade voor onze rekening.

## **Artikel 7 Informatie over u en uw vertegenwoordiger** **Wij hebben gegevens nodig over u en uw vertegenwoordiger.** **Wijzigingen geeft u aan ons door.**

### 1. Informatie

Wij zijn wettelijk verplicht uw identiteit te controleren. Als wij daarom vragen geeft u ons onder meer de volgende informatie:

- a. Informatie over natuurlijke personen
  - i. Voor- en achternamen, geboortedatum, woonplaats en burgerservicenummer. U werkt mee aan de controle van uw identiteit door ons een geldig identiteitsbewijs te laten zien dat wij hiervoor geschikt vinden, zoals een paspoort;
  - ii. Burgerlijke staat en huwelijks- of partnerschaps-goederenregime. Van die informatie kan afhangen of u voor bepaalde handelingen elkaars toestemming nodig heeft of dat u eventueel gemeenschappelijk vermogen heeft waarop vorderingen verhaalbaar zijn;
- b. Informatie over zakelijke klanten  
Rechtsvorm, inschrijvingsnummer in het Handelsregister en/of andere registers, statutaire vestigingsplaats, BTW-nummer, inzicht in de eigendoms- en zeggenschapsstructuur.

U werkt eraan mee dat wij deze informatie kunnen controleren. Wij gebruiken deze informatie bijvoorbeeld voor de nakoming van wettelijke verplichtingen of voor onze dienstverlening aan u.

Ook over uw vertegenwoordiger kunnen wij deze informatie nodig hebben. Uw vertegenwoordiger moet die informatie aan ons geven en eraan meewerken dat wij deze informatie kunnen controleren. Die vertegenwoordiger kan bijvoorbeeld zijn:

- a. Een wettelijke vertegenwoordiger van een minderjarige (meestal moeder/vader);
- b. Een gevolmachtigde;
- c. Een bestuurder van een rechtspersoon.

### 2. Wijzigingen doorgeven

Veranderingen in gegevens over u en uw vertegenwoordiger moeten meteen aan ons worden doorgegeven. Dit is belangrijk voor de uitvoering van onze wettelijke verplichtingen en onze dienstverlening aan u. Het kan ook zijn dat u eerst geen vertegenwoordiger nodig heeft voor uw bankzaken, maar later wel. Dit moet dan meteen aan ons worden doorgegeven. Denkt u bijvoorbeeld aan de volgende situaties:

- a. Uw vermogen komt onder bewind;
- b. U komt onder curatele;
- c. U komt in een schuldsaneringsregeling, krijgt (voorlopige) surseance van betaling of gaat failliet, of;
- d. U kunt om een andere reden niet zelf alle rechtshandelingen (onaantastbaar) verrichten.

### 3. Opslaan van informatie

Wij mogen de informatie registreren en bewaren. Soms zijn wij daartoe zelfs verplicht. Ook mogen wij van de documenten waaruit deze informatie blijkt, bijvoorbeeld een paspoort, een kopie maken voor onze administratie. Wij houden ons hierbij aan de geldende privacyregelgeving.

## **Artikel 8 Handtekening**

### **Waarom willen wij een voorbeeld van uw handtekening?**

1. Het kan nodig zijn dat u uw handtekening gebruikt om uw akkoord te geven aan een opdracht of een andere handeling die u met ons verricht. Er zijn handgeschreven handtekeningen en elektronische handtekeningen. Om uw handgeschreven handtekening te kunnen herkennen, willen wij weten hoe deze eruit ziet. Wij kunnen u vragen om een voorbeeld van uw handgeschreven handtekening en daarbij nadere aanwijzingen geven. U voldoet dan hieraan. Dit geldt ook voor uw vertegenwoordiger.

2. Wij mogen op het voorbeeld van uw handtekening afgaan, totdat u ons meedeelt dat uw handtekening is veranderd. Dit geldt ook voor de handtekening van uw vertegenwoordiger.

3. Het kan zijn dat u of uw vertegenwoordiger in verschillende rollen tegenover ons optreedt. Het is namelijk mogelijk zelf klant te zijn en daarnaast vertegenwoordiger van een of meer anderen. Zo kan het zijn dat u zelf als klant een betaalrekening bij ons heeft en u daarnaast van een andere klant een volmacht heeft om van zijn betaalrekening betalingen te doen. Als u of uw vertegenwoordiger in de ene rol een voorbeeld van uw handtekening aan ons geeft, geldt dit voorbeeld ook in alle andere rollen waarin u of uw vertegenwoordiger met ons handelt.

## **Artikel 9 Vertegenwoordiging en volmacht**

### **U kunt zich door iemand laten vertegenwoordigen maar wij kunnen hieraan regels stellen. Wijzigingen geeft u meteen door. U en uw vertegenwoordiger houden elkaar op de hoogte.**

#### 1. Vertegenwoordiging

U kunt zich laten vertegenwoordigen door een gevolmachtigde of andere vertegenwoordiger. Wij kunnen regels en beperkingen stellen aan vertegenwoordiging. Denkt u bijvoorbeeld aan regels over vorm en inhoud van een volmacht. Als uw vertegenwoordiger namens u handelt, bent u daaraan gebonden.

Wij zijn niet verplicht om met uw vertegenwoordiger te (blijven) handelen. Het kan zijn dat wij dit weigeren, bijvoorbeeld wegens:

- Bezwaar tegen de persoon van de vertegenwoordiger

(bijvoorbeeld omdat deze zich misdraagt);

- Twijfel over de geldigheid of de inhoud van de vertegenwoordigingsbevoegdheid.

Uw gevolmachtigde mag zijn volmacht niet doorgeven aan een ander, tenzij wij dit goedvinden. Dit is belangrijk om bijvoorbeeld te voorkomen dat uw rekening verkeerd kan worden gebruikt.

## 2. Wijziging in vertegenwoordiging

Als de bevoegdheid van uw vertegenwoordiger (of diens vertegenwoordiger) verandert of niet (meer) bestaat, deelt u dit meteen schriftelijk aan ons mee. Zolang wij deze mededeling niet van u hebben ontvangen, mogen wij aannemen dat die bevoegdheid ongewijzigd bestaat. U mag er niet van uitgaan dat wij op andere wijze, bijvoorbeeld via openbare registers, te weten komen dat de bevoegdheid is veranderd of niet (meer) bestaat.

Na uw mededeling dat de bevoegdheid van uw vertegenwoordiger is veranderd of niet (meer) bestaat, hebben wij enige tijd nodig om onze dienstverlening hierop aan te passen. Het kan zijn dat uw vertegenwoordiger voor of enige tijd na die mededeling nog een opdracht had gegeven. Als de uitvoering daarvan redelijkerwijs niet is te voorkomen, dan bent u daaraan gebonden.

## 3. Uw vertegenwoordiger houdt zich aan dezelfde regels als u. U informeert elkaar.

Alle regels die voor u gelden in uw relatie met ons, gelden ook voor uw vertegenwoordiger. U bent ervoor verantwoordelijk dat uw vertegenwoordiger zich daaraan houdt. Ook moeten u en uw vertegenwoordiger elkaar steeds goed blijven informeren over alles wat er in uw relatie met ons van belang kan zijn. Een voorbeeld:

- Uw vertegenwoordiger heeft een bankpas waarvan hij of zij namens u gebruik kan maken. Die vertegenwoordiger moet zich dan aan dezelfde veiligheidsvoorschriften houden als u. Als wij deze voorschriften aan u bekendmaken, geeft u deze meteen aan uw vertegenwoordiger door.

## Artikel 10 Persoonsgegevens

### Hoe gaan wij om met persoonsgegevens?

1. Wij mogen persoonsgegevens van u en uw vertegenwoordiger verwerken. Dit geldt ook voor gegevens over producten en diensten die u van ons afneemt. Persoonsgegevens zijn gegevens die informatie geven over een bepaald iemand.

Denkt u bijvoorbeeld aan gegevens zoals uw geboortedatum, adres of geslacht. Verwerken van persoonsgegevens betekent onder meer verzamelen, bewaren en gebruiken hiervan.

Als wij met andere rechtspersonen een groep vormen, mogen de gegevens worden uitgewisseld en verwerkt binnen deze groep. Wij mogen persoonsgegevens ook uitwisselen met anderen die wij inschakelen bij onze bedrijfsvoering of de uitvoering van onze dienstverlening. Denkt u bijvoorbeeld aan anderen die wij inschakelen om onze systemen te laten functioneren of bij het uitvoeren van het betalingsverkeer.

Wij houden ons hierbij aan wet- en regelgeving en onze gedragscodes.

2. Uitwisseling van gegevens kan meebrengen dat er gegevens terechtkomen in landen waar persoonsgegevens minder worden beschermd dan in Nederland.

Bevoegde autoriteiten van landen waar persoonsgegevens zich tijdens of na verwerking bevinden, kunnen naar die gegevens een onderzoek instellen.

## Artikel 11 (Beeld- en geluid-)opnamen

### Maken wij beeld- / geluidopnamen van u?

1. Soms maken wij beeld- en/of geluidopnamen bij onze dienstverlening. Het kan zijn dat u daarop voorkomt. Als wij opnamen maken, houden wij ons daarbij aan wet- en regelgeving en onze gedragscodes. Wij maken bijvoorbeeld opnamen voor:

- a. Een goede bedrijfsvoering en kwaliteitsbewaking
  - Wij kunnen bijvoorbeeld telefoongesprekken opnemen voor scholing van onze werknemers;
- b. Bewijslevering
  - Wij kunnen bijvoorbeeld een opname maken van:
    - een opdracht die u ons telefonisch geeft, of;
    - de telefonische melding die u aan ons doorgeeft van verlies of diefstal van uw bankpas;
- c. Criminaliteitsbestrijding Een voorbeeld:
  - beeldopnamen bij geldautomaten.

2. Als u recht heeft op een kopie van een beeld- en/of geluidopname of een uitgeschreven tekst van een geluidopname, geeft u ons eerst de informatie die ons helpt om de opname terug te vinden. Denkt u hierbij aan de plaats, datum en tijd van de opname.

## Artikel 12 Continuïteit in dienstverlening

### Wij proberen te zorgen voor voorzieningen die goed werken. Storingen en onderbrekingen kunnen zich echter voordoen.

Onze dienstverlening is afhankelijk van (technische) voorzieningen zoals apparatuur, computers, software, systemen, netwerken en internet. Wij proberen ervoor te zorgen dat die voorzieningen goed werken. Wat mag u hiervan verwachten?



Niet dat er nooit een storing of onderbreking is. Helaas zijn die niet altijd te voorkomen. Wij hebben daar ook niet altijd zelf invloed op. Soms zal een (korte) onderbreking in de dienstverlening nodig zijn voor werkzaamheden zoals onderhoud. Wij streven ernaar, binnen redelijke grenzen, storingen en onderbrekingen te vermijden of anders binnen redelijke tijd met een oplossing te komen.

### **Artikel 13 Overlijden klant Na uw overlijden.**

1. Wanneer u bent overleden, moet dit zo spoedig mogelijk schriftelijk aan ons worden doorgegeven, bijvoorbeeld door een familielid.

Het kan zijn dat u voor uw overlijden ons nog een opdracht heeft gegeven. Denkt u bijvoorbeeld aan een betaelopdracht. Totdat wij het schriftelijk bericht van uw overlijden hebben ontvangen, mogen wij opdrachten van u of uw vertegenwoordiger blijven uitvoeren.

Na het overlijdensbericht hebben wij nog enige tijd nodig om onze dienstverlening hierop aan te passen. Hierdoor kan het gebeuren dat wij een opdracht die wij voor of enige tijd na het overlijdensbericht ontvangen, toch nog (blijven) uitvoeren. Uw nalatenschap is daaraan gebonden als de uitvoering redelijkerwijs niet meer was te voorkomen.

2. Als wij om een verklaring van erfrecht vragen, moet degene die namens uw nalatenschap optreedt ons die geven. Deze verklaring van erfrecht moet zijn opgesteld door een Nederlandse notaris. Afhankelijk van de omvang van de nalatenschap en andere factoren kunnen ook andere documenten of informatie voor ons voldoende zijn.

3. Het kan zijn dat u meer dan één erfgenaam heeft. Aan informatieverzoeken van afzonderlijke erfgenamen hoeven wij niet te voldoen. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan informatie over betalingen via uw rekening.

4. Het kan zijn dat nabestaanden niet weten waar de overledene rekeningen aanhield. Zij kunnen dan voor informatie terecht bij het digitale loket dat banken gezamenlijk hiervoor hebben ingericht op de website van de Nederlandse Vereniging van Banken of een andere daarvoor in te richten voorziening.

### **Artikel 14 Berichten aan de klant Waarheen sturen wij berichten voor u?**

1. Verschillende mogelijkheden om met u te communiceren. Wij kunnen op verschillende manieren met u communiceren.

Denkt u bijvoorbeeld aan post, telefoon, e-mail of internetbankieren.

#### **2. Post**

U zorgt ervoor dat wij steeds uw correcte adresgegevens hebben. Zo kunnen wij voor u bestemde verklaringen, berichten, opgaven, documenten en andere informatie naar het juiste adres sturen. Uw adreswijziging geeft u zo snel mogelijk aan ons door.

Als uw adres door uw toedoen niet (meer) bij ons bekend is, mogen wij op uw kosten (laten) onderzoeken wat uw adres is. Als uw adres niet (meer) bij ons bekend is, mogen wij documenten, verklaringen en andere informatie op ons eigen adres voor u achterlaten. Deze gelden dan als door u ontvangen.

Het kan zijn dat u samen met een of meer anderen een product of dienst van ons afneemt. Post voor gezamenlijke klanten sturen wij naar het ons opgegeven adres.

Als gezamenlijke klanten het er samen niet (meer) over eens zijn naar welk adres wij de post moeten sturen, dan bepalen wij zelf naar welk van hun adressen wij de post sturen.

#### **3. Internetbankieren**

Als u internetbankieren bij ons heeft, kunnen wij daar verklaringen, berichten, opgaven, documenten en andere informatie voor u plaatsen. U zorgt ervoor dat u die berichten zo spoedig mogelijk leest. Met internetbankieren bedoelen wij in de ABV de elektronische omgeving die wij voor u hebben ingericht als beveiligd communicatiekanaal tussen u en ons.

Denkt u bij internetbankieren ook aan mobielbankieren en (andere) voor uw bankdiensten overeengekomen apps of vergelijkbare functionaliteiten.

#### **4. E-mail**

Het kan zijn dat wij met u afspreken dat wij u per e-mail berichten. In dat geval zorgt u ervoor dat u dit bericht zo spoedig mogelijk leest.

### **Artikel 15 Nederlandse taal**

#### **In welke taal communiceren wij met u en wanneer is er een vertaling nodig?**

1. De communicatie tussen u en ons gaat in het Nederlands. Dit is anders als wij daarover met u een andere afspraak maken. Zo wordt in het internationale zakelijke bankverkeer vaak voor het Engels gekozen.

2. Als u een document voor ons heeft in een andere taal dan het Nederlands, mogen wij een vertaling verlangen in het Nederlands. Een vertaling in een andere taal is alleen toegestaan als wij daarmee akkoord zijn. De kosten van het maken van de vertaling zijn voor u. De vertaling moet worden gemaakt door:

- a. Een vertaler die in Nederland is beëdigd voor de taal van het document, of;
- b. Iemand anders die wij daarvoor geschikt vinden.

### **Artikel 16 Gebruik van communicatiemiddelen Zorgvuldigheid en veiligheid bij communicatie.**

Om te voorkomen dat er met communicatie iets fout gaat, gaat u veilig en zorgvuldig om met communicatiemiddelen. Dit betekent bijvoorbeeld dat u uw computer of andere apparatuur zo goed mogelijk beveiligt tegen virussen, schadelijke software (malware, spyware) en ander misbruik.

### **Artikel 17 Gegevens en opdrachten Gegevens die wij van u nodig hebben voor onze dienstverlening.**

1. Voor de uitvoering van onze dienstverlening hebben wij informatie van u nodig. Als wij daarom vragen, geeft u die aan ons. Het kan ook zijn dat wij u niet om informatie vragen, maar dat u behoort te begrijpen dat wij die nodig hebben. Ook die informatie geeft u ons dan. Een voorbeeld:
  - Stel u heeft voor uw beleggingen een beleggersprofiel. Als er iets verandert waardoor financiële risico's minder acceptabel voor u zijn, moet u zelf uw beleggersprofiel laten aanpassen.
2. Uw opdrachten, mededelingen en andere verklaringen moeten tijdig, duidelijk, volledig en juist zijn. Als u bijvoorbeeld een betaling wilt laten uitvoeren, vermeldt u het juiste rekeningnummer van de rekening waar de betaling naartoe moet.

Wij kunnen nadere regels stellen voor uw opdrachten, mededelingen of andere verklaringen van u aan ons. Als wij dit doen, leeft u die na. Als wij bijvoorbeeld een formulier of communicatiemiddel voorschrijven, gebruikt u dat.

3. Opdrachten die niet aan onze regels voldoen, hoeven wij niet uit te voeren. Wij kunnen de uitvoering dan weigeren of uitstellen. Wij stellen u daarvan op de hoogte.

In bijzondere gevallen mogen wij een opdracht of gevraagde dienst weigeren, ook al is aan alle eisen voldaan. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan het geval dat wij een vermoeden van misbruik hebben.

### **Artikel 18 Bewijskracht en bewaartermijn bankadministratie**

**Onze bankadministratie levert volledig bewijs op maar u mag tegenbewijs leveren.**

1. Wij administreren de rechten en verplichtingen die u heeft of zal hebben in uw relatie met ons. Hieraan worden wettelijk hoge eisen gesteld. Onze administratie geldt in relatie met u als volledig bewijs, maar uiteraard mag u aantonen dat dit bewijs niet klopt.
2. De wet schrijft voor hoe lang wij onze administratie moeten bewaren. Na afloop van de wettelijke bewaartermijnen mogen wij de administratie vernietigen.

### **Artikel 19 Controle opgaven en uitvoering opdrachten, melden fouten en eerder verstrekte gegevens**

**U moet onze opgaven en de uitvoering van opdrachten controleren en fouten melden. Regeling voor eerder verstrekte gegevens.**

1. Controle van gegevens en van de uitvoering van opdrachten  
Als u internetbankieren bij ons heeft, mogen wij onze opgaven aan u doen door deze in internetbankieren te plaatsen. Denkt u bij opgaven bijvoorbeeld aan bevestigingen, rekeningoverzichten, boekingen of andere gegevens. Opgaven die wij voor u in internetbankieren plaatsen, controleert u zo spoedig mogelijk op fouten zoals een onjuistheid of een onvolledigheid. Met internetbankieren bedoelen wij in de ABV de elektronische omgeving die wij voor u hebben ingericht als beveiligd communicatiekanaal tussen u en ons. Denkt u bij internetbankieren ook aan mobielbankieren en (andere) voor uw bankdiensten overeengekomen apps of vergelijkbare functionaliteiten.

Ook schriftelijke opgaven die u van ons ontvangt, controleert u zo spoedig mogelijk op fouten zoals een onjuistheid of een onvolledigheid. Als datum van verzending van een opgave geldt de datum waarop dit volgens onze administratie is gebeurd. Die datum kan bijvoorbeeld blijken uit een kopie van de opgave of een verzendlijst.

U controleert of wij uw opdrachten juist en volledig uitvoeren. Dit doet u zo spoedig mogelijk. Hetzelfde geldt voor opdrachten die uw vertegenwoordiger namens u geeft.

2. Fouten melden en schade beperken  
Voor fouten die wij bij de uitvoering van onze dienstverlening maken, geldt:
  - Als u een fout ontdekt (bijvoorbeeld in een opgave), moet u dit meteen aan ons melden. Dit is belangrijk omdat de fout dan vaak eenvoudiger kan worden gecorrigeerd en schade



mogelijk kan worden voorkomen. Bovendien neemt u alle redelijke maatregelen om te voorkomen dat die fout (verdere) schade kan veroorzaken. Een voorbeeld:

- u heeft ons opdracht gegeven om 1.000 aandelen van u te verkopen en ziet dat wij er maar 100 hebben verkocht. Als u wilt dat uw opdracht alsnog volledig wordt uitgevoerd, dan meldt u dit meteen aan ons. Wij kunnen de resterende 900 dan voor u verkopen. Zo kan schade door koersdaling mogelijk worden voorkomen of beperkt;
- het kan ook zijn dat u een opgave van ons kunt verwachten maar deze niet ontvangt. U meldt dit zo spoedig mogelijk aan ons. Denkt u bijvoorbeeld aan het geval dat u een rekeningafschrift kunt verwachten maar dit niet ontvangt. Wij kunnen u deze opgave dan alsnog toesturen. U kunt deze dan controleren op eventuele fouten.
- Als wij een fout ontdekken, proberen wij die zo spoedig mogelijk te corrigeren. Uw toestemming is hiervoor niet nodig. Als een eerder verstrekte opgave onjuist blijkt, ontvangt u een verbeterde opgave. Daarin kunt u dan zien dat de fout is hersteld;
- Bij schade kunt u afhankelijk van de omstandigheden recht hebben op een vergoeding.

### 3. Eerder verstrekte gegevens

Gegevens die wij u hebben verstrekt, ontvangt u nogmaals als u daarom vraagt en uw verzoek redelijk is. Wij kunnen u hiervoor kosten in rekening brengen waarover wij u vooraf informeren. Wij hoeven eerder verstrekte informatie niet aan u te geven als wij daarvoor een goede reden hebben.

## Artikel 20 Goedkeuring opgaven bank

### Na 13 maanden gelden onze opgaven als door u goedgekeurd.

Het kan voorkomen dat u het oneens bent met een opgave van ons (zoals een bevestiging, rekeningafschrift, nota of andere gegevens). Uiteraard kunt u tegen de opgave bezwaar maken, maar daarvoor zijn regels. Als wij binnen 13 maanden na de opgave geen bezwaar van u hebben ontvangen, dan geldt de opgave als door u goedgekeurd. Dit betekent dat u aan de inhoud bent gebonden. Alleen een eventuele rekenfout moeten wij na die 13 maanden nog herstellen. Let op: dit betekent niet dat u 13 maanden de tijd heeft om bezwaar te maken.

Volgens artikel 19 ABV moet u namelijk opgaven controleren en ons onjuistheden en onvolledigheden meteen melden. Doet u dit niet, dan kan schade toch voor uw rekening komen, ook al heeft u binnen 13 maanden bezwaar gemaakt.

## Artikel 21 Bewaar- en geheimhoudingsplicht

### U gaat zorgvuldig om met codes, formulieren en passen. Als misbruik aannemelijk is, meldt u dit meteen.

1. U moet zorgvuldig en veilig omgaan met codes, formulieren, (bank)passen of andere hulpmiddelen. Zo helpt u voorkomen dat deze in verkeerde handen raken of dat iemand ervan misbruik kan maken.
2. Het kan gebeuren dat een code, formulier, (bank)pas, of ander hulpmiddel in verkeerde handen komt of dat iemand daarvan misbruik maakt of kan maken. Als u dit weet of redelijkerwijs kan vermoeden, meldt u dit meteen aan ons. Door uw melding kunnen wij proberen (verder) misbruik te voorkomen.
3. Houdt u er rekening mee dat wij nog andere veiligheidsregels stellen (zoals de Uniforme Veiligheidsregels Particulieren).

## Artikel 22 Tarieven en vergoedingen

### Vergoedingen voor onze dienstverlening en wijzigingen van onze tarieven.

1. Voor onze dienstverlening bent u ons een vergoeding verschuldigd. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan provisie, rente en kosten.
2. Wij informeren u zo veel als redelijkerwijs mogelijk over de tarieven voor onze vergoedingen. We zorgen ervoor dat deze informatie eenvoudig bij ons verkrijgbaar is, zoals op onze website of op onze kantoren. Als wij door een duidelijke vergissing aan onze kant geen vergoeding of tarief met u hebben afgesproken, dan mogen wij u maximaal een vergoeding in rekening brengen volgens het tarief dat wij in vergelijkbare gevallen hanteren.
3. Wij kunnen een tarief steeds wijzigen, tenzij wij met u voor een vaste periode een vaste vergoeding hebben afgesproken. Tariefswijzigingen kunnen bijvoorbeeld volgen uit markt-omstandigheden, verandering van uw risicoprofiel, ontwikkelingen op de geld- of kapitaalmarkt, uitvoering van wet- en regelgeving of maatregelen van onze toezicht-houders. Als wij deze bepaling gebruiken om onze tarieven te wijzigen zullen wij u zo veel als redelijkerwijs mogelijk vooraf over de tariefswijziging informeren.
4. Wij mogen de vergoeding voor onze dienstverlening van uw rekening afboeken. Het kan gebeuren dat door deze afboeking een tekort op uw rekening ontstaat. Dit tekort vult u dan meteen aan door extra geld op uw rekening te zetten. U moet daar zelf aan denken en dit ook doen als wij er niet om vragen. U hoeft het tekort niet aan te vullen als wij uitdrukkelijk met u hebben afgesproken dat het tekort is toegestaan.

### Artikel 23 Creditering onder voorbehoud

**Stel dat u verwacht via ons een betaling te ontvangen. Het komt voor dat wij dan bereid zijn hierop een voorschot aan u te geven. Dit wordt teruggedraaid als er met die betaling toch iets misgaat.**

Als wij een bedrag voor u ontvangen, dan heeft u dat bedrag van ons tegoed. Soms komt het voor dat wij het tegoed al voor u boeken terwijl wij het bedrag nog niet (definitief) hebben ontvangen. Op die manier kunt u het geld alvast gebruiken. Wij maken het voorbehoud dat wij de boeking van het tegoed weer mogen terugdraaien, als wij zelf het bedrag niet voor u ontvangen of dit weer moeten teruggeven.

Bij het terugdraaien van de boeking gelden de volgende regels:

- a. Als de muntsoort bij boeking van het tegoed is gewisseld, mogen wij de muntsoort weer terugwisselen naar de oorspronkelijke muntsoort. Dit doen wij tegen de koers van het moment van terugwisselen;
- b. Het kan gebeuren dat wij kosten maken in verband met het terugdraaien van de boeking. Die kosten zijn voor u. Dit kunnen bijvoorbeeld de kosten van het terugwisselen zijn.

### Artikel 24 Pandrecht op onder andere uw tegoeden

**U geeft ons een pandrecht op onder andere uw tegoeden bij ons en aandelen waarin u via ons belegt. Dit pandrecht geeft ons zekerheid voor de voldoening van uw schulden.**

1. U moet ons goederen in pand geven als zekerheid voor uw schulden. Hierbij geldt:

- a. U verbindt zich de volgende goederen inclusief nevenrechten (zoals rente) aan ons in pand te geven
  - i. Alle (geld)vorderingen die u op ons heeft of zal hebben (waarbij het niet uitmaakt hoe u de vordering verkrijgt);
  - ii. Al het navolgende voor zover wij dit voor u onder ons (zullen) hebben of voor u (zullen) beheren, al dan niet met inschakeling van derden en al dan niet in een verzameldepot: roerende zaken, waardepapieren, muntgeld, bankbiljetten, aandelen, effecten en andere financiële instrumenten;
  - iii. Alles wat er voor de verpande goederen in de plaats komt (zoals een verzekeringsuitkering bij verlies of beschadiging van het goed).

Deze verbintenis komt tot stand bij het van toepassing worden van de ABV.

- b. De verpanding van de goederen is tot zekerheid voor de voldoening van alle schulden die u aan ons heeft of zal hebben. Het maakt hierbij niet uit hoe die schulden ontstaan. Die schulden kunnen bijvoorbeeld ontstaan door een lening, krediet (rood staan), hoofdelijke aansprakelijkheid, borgtocht of garantie.

- c. U geeft de goederen, voor zover mogelijk, aan ons in pand. Deze in pandgeving komt tot stand bij het van toepassing worden van de ABV.
- d. U geeft ons een volmacht om de goederen namens u aan onszelf te verpanden en dit ook steeds bij herhaling te doen. U hoeft daarom niet telkens zelf aparte pandakten te ondertekenen. Voor deze volmacht geldt verder:
  - i. De volmacht houdt ook in dat wij namens u steeds alles mogen doen wat nodig of nuttig is voor de verpanding, zoals bijvoorbeeld het doen van mededeling van de verpanding;
  - ii. Deze volmacht is onherroepelijk. U kunt de volmacht dus niet intrekken. De volmacht eindigt zodra onze relatie met u is geëindigd en volledig is afgewikkeld;
  - iii. Wij mogen de volmacht doorgeven aan een ander. Dit betekent dat ook die ander de verpanding kan uitvoeren. Voorbeeld:  
Als wij met andere rechtspersonen een groep vormen, kan het bijvoorbeeld gebeuren dat wij de uitvoering van de verpanding overlaten aan een van die andere rechtspersonen.  
Deze volmachtverlening komt tot stand bij het van toepassing worden van de ABV.
- e. U garandeert ons dat u bevoegd bent de goederen aan ons te verpanden. U garandeert ons ook dat anderen daarop nu of later geen (pand)recht of aanspraak hebben of zullen hebben, tenzij wij uitdrukkelijk anders met u overeenkomen.

2. Voor het pandrecht op de goederen geldt verder:

- a. U kunt ons om vrijgave vragen van een of meer verpande goederen. Hieraan moeten wij voldoen, als de overblijvende goederen waarop wij een pandrecht houden, ons voldoende dekking geven voor de schulden die u aan ons heeft of zal hebben. Met vrijgave bedoelen wij hier dat u de goederen kunt gebruiken voor transacties in het kader van de overeengekomen dienstverlening (bijvoorbeeld gebruik van uw tegoeden voor het doen van betalingen). Bij goederen die wij voor u onder ons hebben, betekent vrijgave dat wij de goederen aan u teruggeven. Andere vormen van vrijgave zijn mogelijk als wij dat uitdrukkelijk nader met u overeenkomen;
- b. Wij mogen ons pandrecht gebruiken om betaling te verkrijgen van onze vorderingen op u. Dit betekent onder meer:
  - i. Als u in verzuim bent met de voldoening van onze vorderingen op u, mogen wij de verpande goederen (laten) verkopen. De opbrengst mogen wij dan gebruiken voor de voldoening van onze vorderingen op u. Denkt u bij verzuim bijvoorbeeld aan het geval dat u ons op een bepaalde datum moet betalen en u dit niet doet. Wij zullen niet méér verpande goederen (laten) verkopen dan, volgens een redelijke beoordeling, nodig is voor de voldoening van onze vorderingen op u;
  - ii. Als wij een pandrecht hebben op vorderingen van u op

ons, mogen wij die vorderingen ook innen. De ontvangen betaling mogen wij dan gebruiken voor de voldoening van onze vorderingen op u, zodra die vorderingen opeisbaar zijn;

- iii. Als wij ons pandrecht hebben gebruikt voor de voldoening van onze vorderingen op u, zullen we u dit zo spoedig mogelijk laten weten.

### Artikel 25 Verrekening

**Wij mogen uw tegoeden en uw schulden bij ons tegen elkaar wegstrepen.**

1. Wij mogen steeds alle vorderingen die wij op u hebben verrekenen met alle vorderingen die u op ons heeft. Als wij verrekenen betekent dit dat wij onze vordering op u 'wegstrepen' tegen een gelijk bedrag van uw vordering op ons. Wij mogen ook verrekenen als:
  - a. Onze vordering niet opeisbaar is;
  - b. Uw vordering niet opeisbaar is;
  - c. De vorderingen niet in dezelfde muntsoort luiden;
  - d. Onze vordering voorwaardelijk is.
2. Als wij dit artikel willen gebruiken om niet-opeisbare vorderingen te verrekenen, geldt er een beperking. Wij maken dan alleen van deze verrekenbevoegdheid gebruik in de volgende gevallen:
  - a. Iemand legt beslag op uw vordering op ons (bijvoorbeeld het tegoed op uw bankrekening) of probeert zich daarop op een andere manier te verhalen;
  - b. Iemand krijgt een beperkt recht op uw vordering op ons (bijvoorbeeld een pandrecht op het tegoed op uw bankrekening);
  - c. U draagt uw vordering op ons aan iemand over;
  - d. U bent failliet of heeft (voorlopige) surseance van betaling;
  - e. Voor u geldt een wettelijke schuldsaneringsregeling of een andere insolventieregeling.

Deze beperking geldt niet als de vorderingen luiden in verschillende muntsoorten. In dat geval mogen wij wel altijd verrekenen.

3. Als wij volgens dit artikel gaan verrekenen, zullen wij u daarover vooraf, of anders zo snel mogelijk daarna, informeren. Wij houden ons bij de verrekening aan onze zorgplicht zoals genoemd in artikel 2 lid 1 ABV.

4. Vorderingen in verschillende muntsoorten verrekenen wij tegen de wisselkoers van de dag van verrekening.

### Artikel 26 Zekerheden

**Als wij dit vragen geeft u ons zekerheid voor de betaling van uw schulden. Dit artikel bevat enkele regels die voor zekerheden van belang kunnen zijn.**

1. U verbindt zich om meteen (aanvullende) zekerheid voor uw schulden aan ons te geven, als wij dat vragen. Deze zekerheid kan bijvoorbeeld zijn een pand- of hypotheekrecht op een goed van u. Voor de zekerheid die u ons moet geven, geldt verder:
  - a. De zekerheid is voor de voldoening van alle schulden die u aan ons heeft of zal hebben. Het maakt hierbij niet uit hoe die schulden ontstaan. Die schulden kunnen bijvoorbeeld ontstaan door een lening, krediet (rood staan), hoofdelijke aansprakelijkheid, borgtocht of garantie;
  - b. U hoeft niet meer zekerheid te geven dan redelijkerwijs nodig is. Maar u moet ervoor zorgen dat onze zekerheid op ieder moment voldoende is voor de voldoening van de schulden die u aan ons heeft of zal hebben. Bij de beoordeling hiervan wordt rekening gehouden met uw risicoprofiel, ons kredietrisico op u, de (dekkings-)waarde van eventuele zekerheid die wij al hebben, een eventueel gewijzigde beoordeling van zulke factoren, en alle andere factoren of omstandigheden waarvan wij aannemelijk kunnen maken dat deze voor ons van belang zijn;
  - c. U moet ons de zekerheid geven die wij wensen. Als wij bijvoorbeeld een pandrecht vragen op uw voorraden, kunt u niet in plaats daarvan een pandrecht geven op uw inventaris;
  - d. Het geven van zekerheid kan ook zijn dat u ermee instemt dat een derde die zekerheden van u krijgt of heeft gekregen, zich voor u borg of garant stelt en daarvoor verhaal kan nemen op die zekerheden. Die instemming houdt dan ook in dat wij ons tegenover die derde borg of garant voor u mogen stellen en daarvoor verhaal kunnen nemen op zekerheden die wij van u krijgen of hebben gekregen;
  - e. Als wij in plaats van bestaande zekerheid andere zekerheid wensen, moet u daaraan voldoen.

Deze verbintenis komt tot stand bij het van toepassing worden van de ABV.

2. Als een andere bank (een deel van) onze onderneming voortzet en u daardoor klant wordt van die andere bank, is er de vraag of die andere bank gebruik kan maken van onze pand- en hypotheekrechten voor uw schulden. Voor het geval hierover bij de vestiging van het pandrecht of hypotheekrecht geen uitdrukkelijke afspraak is gemaakt geldt als afspraak dat dit pand- of hypotheekrecht niet alleen bedoeld is als zekerheid voor ons maar ook voor die andere bank. Als de zekerheden gelden voor schulden die u in de toekomst aan ons heeft, gelden zij mede voor schulden die u in de toekomst aan die andere bank heeft.

3. Wij kunnen onze pand- of hypotheekrechten op ieder moment geheel of gedeeltelijk door opzegging beëindigen. Dit betekent bijvoorbeeld ook dat wij kunnen bepalen dat het pand- of hypotheekrecht wel blijft bestaan maar voortaan niet meer alle vorderingen dekt waarvoor dit aanvankelijk is gevestigd.

4. Als wij nieuwe zekerheid krijgen, blijven bestaande zekerheden gelden. Dit is alleen anders als wij dit uitdrukkelijk met u afspreken. Denkt u aan het geval dat wij met u afspreken dat u nieuwe zekerheid geeft om bestaande zekerheid te vervangen.

5. Het kan zijn dat wij volgens eerdere algemene (bank-) voorwaarden al zekerheden, rechten op zekerheden en bevoegdheden om te verrekenen hebben. Deze (blijven) gelden naast de zekerheden, rechten op zekerheden en verrekenbevoegdheden die wij volgens deze ABV hebben.

### **Artikel 27 Onmiddellijke opeisbaarheid**

**U moet aan uw verplichtingen voldoen. Als u dit niet doet, kunnen wij al onze vorderingen op u meteen opeisbaar maken.**

U komt uw verplichtingen aan ons tijdig, volledig en op de juiste manier na. Met verplichtingen bedoelen wij niet alleen geldschulden die u aan ons heeft, maar ook andere verplichtingen. Denkt u bijvoorbeeld aan uw zorgplicht zoals genoemd in artikel 2 lid 2 ABV. Het kan zijn dat u toch in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Voor dat geval geldt het volgende:

- a. Wij mogen dan al onze vorderingen op u meteen opeisbaar maken, dus ook de vorderingen uit een overeenkomst die u wel correct nakomt. Wij maken van dit recht geen gebruik als uw verzuim van weinig betekenis is en houden ons aan onze zorgplicht zoals genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Wij geven een voorbeeld:
  - Stel u heeft bij ons een betaalrekening waarop u volgens de afspraken met ons maximaal € 500 rood mag staan terwijl u een keer € 900 rood staat. U heeft dan een niet toegestaan tekort van € 400 op uw betaalrekening. Als u daarnaast een woningfinanciering bij ons heeft, is dit tekort geen voldoende reden om uw woningfinanciering op te eisen. U moet dan natuurlijk wel aan al uw verplichtingen uit de woningfinanciering voldoen en het tekort snel aanzuiveren;
- b. Als wij onze vorderingen opeisbaar maken, doen wij dat door een verklaring. Wij vertellen u daarin waarom wij dat doen.

### **Artikel 28 Bijzondere kosten**

**Welke bijzondere kosten kunnen wij u in rekening brengen?**

1. Het kan zijn dat wij worden betrokken bij een geschil tussen u en een ander, bijvoorbeeld een beslag of een procedure. Dit kan dan voor ons kosten meebrengen. Die kosten moet u volledig aan ons vergoeden. Wij zijn immers geen partij bij het geschil tussen u en die ander. Denkt u bijvoorbeeld aan de kosten voor de behandeling van een beslag dat een schuldeiser van u legt op uw tegoeden bij ons. Kosten kunnen bijvoorbeeld ook zijn de kosten van inschakeling van een advocaat.

2. Er kunnen ook andere bijzondere kosten voor ons ontstaan in verband met onze relatie met u. Deze moet u aan ons vergoeden voor zover dit redelijk is. Denkt u hierbij aan taxatiekosten, advieskosten en kosten van extra rapportages. Wij vertellen u waarom de kosten nodig zijn. Als er voor bijzondere kosten een wettelijke regeling is, wordt die toegepast.

### **Artikel 29 Belastingen en heffingen**

**Belastingen en heffingen in verband met onze dienstverlening aan u komen voor uw rekening.**

Uit onze relatie met u kunnen belastingen, heffingen en dergelijke voortvloeien. Deze vergoedt u aan ons. Denkt u aan bedragen die wij moeten betalen in verband met onze dienstverlening aan u (bijvoorbeeld een aan de overheid verschuldigde vergoeding bij de vestiging van zekerheden). Uit dwingend recht of een afspraak met u kan iets anders volgen. Dwingend recht is het recht waarvan u en wij niet kunnen afwijken.

### **Artikel 30 Vorm mededelingen**

**Hoe kunt u ons iets laten weten?**

Als u ons iets wilt laten weten, doet u dat schriftelijk. Wij kunnen aangeven dat u dit op een andere manier mag of moet doen, bijvoorbeeld per internetbankieren, e-mail of telefoon.

### **Artikel 31 Incidenten en calamiteiten**

**Uw medewerking bij (dreigende) incidenten en calamiteiten.**

Het kan gebeuren dat een ernstige gebeurtenis onze dienstverlening dreigt te verstoren, verstoort of heeft verstoord. Denkt u bijvoorbeeld aan een aanval van hackers op het bancaire internetsysteem. Wij kunnen u binnen redelijke grenzen vragen ons te helpen om ongestoorde dienstverlening mogelijk te maken en schade zoveel mogelijk te voorkomen. U moet hieraan voldoen. Noodzakelijk is wel

dat u altijd controleert of de vraag van ons afkomstig is. Neemt u bij twijfel contact met ons op.

### **Artikel 32 Nietigheid of vernietigbaarheid** **Wat is het gevolg als een bepaling ongeldig blijkt?**

Stel dat een bepaling in de ABV nietig is of wordt vernietigd. Die bepaling is dan ongeldig. In plaats van die ongeldige bepaling geldt dan een bepaling die zoveel mogelijk daarop lijkt en wel geldig is. De overige bepalingen in de ABV blijven gewoon geldig.

### **Artikel 33 Toepasselijk recht** **Hoofregel: op de relatie tussen u en ons is het Nederlandse recht van toepassing.**

Op onze relatie met u is het Nederlandse recht van toepassing. Uit dwingend recht of een afspraak met u kan iets anders volgen. Dwingend recht is het recht waarvan u en wij niet kunnen afwijken.

### **Artikel 34 Klachten en geschillen** **Hoe lossen wij geschillen met elkaar op?**

1. Wij willen graag dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Als u niet tevreden bent, laat u ons dat weten. Wij kijken dan of wij u een passende oplossing kunnen bieden. Informatie over de klachtenprocedure staat op onze website en is ook verkrijgbaar bij onze kantoren.

2. Geschillen tussen u en ons worden alleen voorgelegd aan de Nederlandse rechter. Dit geldt als u de rechter inschakelt maar ook als wij dit doen. Uitzonderingen hierop zijn:

- Als dwingend recht een andere rechter aanwijst, zijn u en wij daaraan gebonden;
- Als er een voor u in aanmerking komende buitenlandse rechter is, kunnen wij het geschil ook aan die rechter voorleggen;
- U kunt uw geschil met ons ook voorleggen aan de bevoegde geschillen- en klachtencommissies.

### **Artikel 35 Opzegging van de relatie** **U kunt de relatie opzeggen. Wij kunnen dit ook. Opzegging betekent dat de relatie eindigt en alle lopende overeenkomsten zo snel mogelijk worden afgewikkeld.**

1. U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u

ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.

2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan.

3. Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.

### **Artikel 36 Contractoverneming** **Uw contracten met ons kunnen mee overgaan als wij onze onderneming overdragen.**

Wij kunnen onze onderneming (deels) overdragen aan een ander. Wij kunnen daarbij mee overdragen de rechtsverhouding die wij met u hebben uit een overeenkomst met u. U geeft nu alvast uw medewerking hieraan. Deze overdracht van de overeenkomst met u noemen wij ook wel contractoverneming. Uiteraard krijgt u van die contractoverneming bericht.

### **Artikel 37 Wijzigingen en aanvullingen van de algemene bankvoorwaarden** **Dit artikel geeft aan hoe wijzigingen en aanvullingen van de ABV plaatsvinden.**

De ABV kunnen worden gewijzigd of aangevuld. Die wijzigingen of aanvullingen kunnen bijvoorbeeld nodig zijn door technische of andere ontwikkelingen. Voordat wijzigingen of aanvullingen ingaan, worden representatieve Nederlandse consumenten- en ondernemersorganisaties benaderd voor overleg. In dit overleg kunnen deze organisaties zich uitspreken over wijzigingen of aanvullingen en over de manier waarop u daarover wordt geïnformeerd.

De ABV zijn in gebruik vanaf 1 maart 2017. De tekst is op 29 augustus 2016 door de Nederlandse Vereniging van Banken neergelegd onder nummer 60/2016 bij de griffie van de rechtbank in Amsterdam.

# Depositogarantiestelsel

**Het Nederlandse wettelijke depositogarantiestelsel beschermt uw tegoeden, wanneer ING haar financiële verplichtingen niet meer kan nakomen. Deze regeling geldt voor alle banken die onder toezicht staan bij De Nederlandse Bank. Het depositogarantiestelsel beschermt uw tegoeden tot maximaal € 100.000.**

Het maakt daarbij niet uit hoeveel rekeningen u heeft. De tegoeden op uw betaalrekeningen, spaarrekeningen, het geldsaldo op uw beleggingsrekeningen en/of de tegoeden op uw creditcard worden bij elkaar opgeteld. Vervolgens geldt de limiet van € 100.000 voor uw totale tegoed. Bij gezamenlijke rekeningen met andere personen is deze limiet op elke rekeninghouder afzonderlijk van toepassing.

## Informatieblad depositogarantiestelsel (DGS) ING Bank N.V.

### Basisinformatie over de bescherming van tegoeden

Tegoeden aangehouden bij ING Bank N.V. worden beschermd door:

Het Nederlandse depositogarantiestelsel, uitgevoerd door De Nederlandsche Bank (DNB)<sup>1</sup>

Limiet van de bescherming:

€ 100.000 per rekeninghouder per bank<sup>2</sup>

De volgende merknamen maken deel uit van de ING Bank N.V.:  
ING, ING Bank, ING Bank N.V.

Indien u meer rekeningen heeft bij dezelfde bank:

Al uw tegoeden bij dezelfde bank worden bij elkaar opgeteld en op het totaal wordt de limiet van € 100.000 toegepast.<sup>2</sup>

Indien u een gezamenlijke rekening heeft met andere personen:

De limiet van € 100.000 is op elke rekeninghouder afzonderlijk van toepassing.<sup>3</sup>

Termijn voor terugbetaling indien een bank niet langer aan haar verplichtingen kan voldoen:

20 werkdagen<sup>4</sup>

Munteenheid van terugbetaling:

Euro

Contact:

De Nederlandsche Bank (DNB)  
Postbus 98  
1000 AB Amsterdam  
Bezoekadres:  
Westeinde 1  
1017 ZN Amsterdam  
Telefoon (op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur):  
Vanuit Nederland: 0800 020 1068  
Vanuit buitenland: +31 (0)20 524 91 11  
E-mail: info@dnb.nl

Meer informatie:

<http://www.dnb.nl> onder 'Depositogarantiestelsel'

Aanvullende informatie:

In het algemeen vallen alle particuliere rekeninghouders en bedrijven onder het depositogarantiestelsel. Voor bepaalde tegoeden geldt een uitzondering. Deze staan op de website van het verantwoordelijke depositogarantiestelsel. ING zal u op verzoek meedelen of bepaalde rekeningen al dan niet zijn gedekt. Een overzicht van de producten die onder de dekking vallen, vindt u op de site [ing.nl](http://ing.nl).



## Basisinformatie over de bescherming van tegoeden (Voetnoten)

1 Uw tegoeden zijn gedekt door het Nederlandse wettelijke depositogarantiestelsel. Indien uw bank failliet gaat, worden uw tegoeden terugbetaald tot € 100.000.

---

### 2 Algemene beschermingslimiet:

Indien een tegoed niet beschikbaar is voor de rekeninghouder omdat een bank niet aan haar financiële verplichtingen kan voldoen, worden de rekeninghouders terugbetaald door het Nederlandse depositogarantiestelsel. De terugbetaling bedraagt ten hoogste € 100.000 per bank. Dit betekent dat alle tegoeden bij dezelfde bank bij elkaar worden opgeteld om te bepalen welk bedrag wordt gedekt. Als een rekeninghouder bijvoorbeeld een spaarrekening met € 90.000 en een betaalrekening met € 20.000 heeft, dan ontvangt hij of zij een terugbetaling van € 100.000.

Dit geldt ook als een bank onder verschillende merknamen actief is. De ING Bank N.V. opereert ook onder de naam ING, ING Bank, ING Bank NV. Heeft u tegoeden onder deze merknamen, dan zijn deze tegoeden samen gedekt tot € 100.000.

---

### 3 Beschermingslimiet voor gezamenlijke rekeningen:

Bij gezamenlijke rekeningen geldt de limiet van € 100.000 voor elke rekeninghouder afzonderlijk.

Als u op het moment van het faillissement van uw bank een tegoed aanhoudt in verband met de koop of verkoop van een particuliere eigen woning, is een dergelijk tegoed onder het depositogarantiestelsel voor een periode van drie maanden na storting van het tegoed tot maximaal € 500.000 aanvullend beschermd.

---

### 4 Terugbetaling:

Het verantwoordelijke depositogarantiestelsel is het Nederlandse wettelijke Depositogarantiestelsel, uitgevoerd door De Nederlandsche Bank (DNB): Postbus 98, 1000 AB Amsterdam; bezoekadres:

Westeinde 1, 1017 ZN Amsterdam; telefoon (bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur):

vanuit Nederland: 0800 020 1068, vanuit het buitenland: +31 (0)20 524 91 11; e-mail: [info@dnb.nl](mailto:info@dnb.nl);

website: <http://www.dnb.nl> onder 'Depositogarantiestelsel'.

Het depositogarantiestelsel zal uw tegoeden (tot € 100.000) uiterlijk binnen 20 werkdagen terugbetalen.

Als u binnen deze termijn geen terugbetaling heeft ontvangen, moet u zelf contact opnemen met het depositogarantiestelsel; het is namelijk mogelijk dat u uw geld niet meer kunt terugvragen na het verstrijken van een bepaalde termijn. De termijn van terugbetaling zal stapsgewijs worden teruggebracht tot 7 (zeven) werkdagen. Gedurende deze overgangstermijn kan De Nederlandsche Bank (DNB) u op verzoek een passend bedrag toekennen om in de kosten van levensonderhoud te kunnen voorzien. Verdere informatie kunt u vinden op: <http://www.dnb.nl> onder 'Depositogarantiestelsel'.

---

# Klachtenprocedure ING

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

## Een klacht indienen bij ING

U kunt uw klacht op verschillende manieren aan ons doorgeven:

- telefonisch, via 020 22 888 88;
- via online chat;
- op een ING-kantoor of ING-servicepunt;
- schriftelijk, stuur uw brief naar ING Klantenservice, ING, Antwoordnummer 6135, 8900 VC Leeuwarden.

In de brief vermeldt u:

- een omschrijving van uw klacht;
- uw naam;
- uw adresgegevens;
- uw telefoonnummer;
- uw handtekening.

## Termijn

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

## Reactie

Zodra wij uw klacht hebben ontvangen, ontvangt u zo snel mogelijk een reactie van ons. Als u een brief heeft gestuurd, ontvangt u binnen twee weken een reactie.

## Uw klacht voorleggen aan de directie

Als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, kunt u een brief sturen aan de directie van ING.

In de brief vermeldt u:

- uw klacht, en geeft u aan waarom u het niet eens bent met de eerdere reactie van ING op deze klacht;
- uw naam;
- uw adresgegevens;
- uw telefoonnummer;
- uw handtekening.

## Adres

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

## Termijn

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

## Reactie

U ontvangt zo snel mogelijk een ontvangstbevestiging. Uiterlijk binnen zes weken na de ontvangstbevestiging, handelt de directie van ING uw klacht af. Of, bij complexe zaken, binnen de termijn die we met u hebben afgesproken.

## Uw klacht voorleggen aan een andere partij

Wanneer u niet tevreden bent met het standpunt van de directie van ING, dan kunt u de klacht voorleggen aan de daartoe bevoegde rechter. In bepaalde gevallen kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) vindt u hierover meer informatie.

## Bureau Krediet Registratie

Heeft u een klacht over uw registratie bij het Bureau Krediet Registratie (BKR)? Dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie van het BKR. Op [www.bkr.nl](http://www.bkr.nl) vindt u hierover meer informatie.



# General conditions and other regulations Business

# General conditions and other regulations – Business

**To make use of our products and services, an agreement must be concluded with ING Bank N.V. We consider it important that our clients are given the opportunity to gain insight into the applicable conditions prior to entering into an agreement. Therefore, the conditions of our most important products and services have been included in this brochure.**

## General Banking Conditions

The General Banking Conditions apply to all existing and future legal relations between ING Bank N.V. and its clients, insofar as not provided for differently in agreements and/or in special conditions.

## Business Account Conditions

To make use of the various products and services offered by ING Bank N.V. you first need to have a Business Account. Accordingly, many important matters are covered under the Business Account Conditions, which are included in this brochure.

The Business Account Conditions not only apply to the Business Account: these conditions also apply to other products of ING Bank N.V. If a credit facility is linked to the Business Account, separate conditions additionally apply to this credit facility.

### Important information

Though the provisions of the Business Account Conditions are no longer included in the various Product Conditions, they still apply in full to the products specified therein.

## Product Conditions

Not all of the Product Conditions are included in this brochure. The following Product Conditions are included:

- Conditions governing the use of Debit Cards and Credit Cards; and
- Conditions for Business Payment Packages.

## Other regulations

This brochure also contains the following:

- General Banking Conditions 2017;
- ING Complaints Procedure.

## Privacy Statement

ING processes your personal data in order to serve you well and perform our services as efficiently and effectively as possible. The ING Privacy Statement tells you how ING processes the data. The Privacy Statement is applicable and can be found at [www.ing.nl/privacy](http://www.ing.nl/privacy).

### Additional information is available on [ing.nl](http://ing.nl).

In these General Conditions for Payment Services and other Regulations – Business, you are often referred to [ing.nl](http://ing.nl) for additional or the latest information; if you are unable to find this information immediately on this website, you can use the search feature to find what you are looking for.

# Definitions

**In these General Conditions for Payment Services and other Regulations – Business, the following definitions apply to the terms below:**

## **Giro Collection Form**

The order as defined in Article 61.

## **Bank**

ING Bank N.V.

## **Bank Card**

Debit Card or Credit Card.

## **Payment Logo**

The logo and/or trademark specified on a Bank Card owned by or under the licence of a supplier of payment services, such as PIN, Maestro, MasterCard and V PAY.

## **Debit Card**

A card that can be used at Dutch and foreign automated teller machines (ATMs) and payment terminals for the execution of Payment Transactions.

## **Beneficiary**

A natural person or legal entity who is the intended recipient of the funds to which a Payment Transaction pertains. Payment Transaction pertains.

## **Spending Limit**

The amount that the Account Holder can freely dispose of, being the difference between the Balance — taking into account possible Reservations and blocked amounts — and the zero balance or, in the event that a credit limit has been agreed with the Account Holder, the credit limit.

## **Payment Service**

A service with specific features and conditions provided by the Bank to the Account Holder that can be used to execute Payment Transactions.

## **Payment Instrument**

The procedures and instruments agreed between the Bank and the Account Holder, which the Account Holder and the Beneficiary make use of to give a Payment Order to the Bank.

## **Payment Order**

The instruction that is given to the bank by the Account Holder or the Beneficiary to execute a Payment Transaction that is to be debited from the Business Account.

## **Payment Transaction**

An act initiated by the Account Holder, a third party or the Beneficiary whereby funds are deposited into, transferred to, received from or withdrawn from the Business Account.

## **Domestic Express Payment**

An order as defined in Article 59.

## **Booking Date**

The date on which a debit or credit entry and the resulting change in the Balance is processed in the Business Account.

## **Credit Card**

A card that can be used at Dutch and foreign automated teller machines (ATMs) and payment terminals and over the internet and by telephone for the execution of Payment Transactions.

## **Credit Balance**

The amount that the Account Holder can claim from the Bank as a result of a positive Balance on the Business Account.

## **Currence**

The relevant subsidiary of Currence Holding BV, depending on the Payment Service.

## **Debit Balance**

The amount that the Account Holder owes to the Bank as a result of a negative Balance on the Business Account.

## **Non-recurring Payment Order**

An order as defined in Article 54.

**EEA**

European Union and Iceland, Lichtenstein and Norway.  
A list of the EEA countries can be found on [ing.nl](http://ing.nl).

**EPC**

European Payments Council.

**Collection Order**

An instruction given by the Beneficiary to his or her bank based on a Direct Debit Mandate to execute a Direct Debit Transaction.

**Direct Debit Transaction**

A transaction as defined in Article 66.1.

**ING Branch**

The relevant ING branch(es) providing the Payment Service(s).

**Cardholder**

An Account Holder and/or the Account Holder's authorised representative to whom the Bank has issued a Debit Card or a Credit Card.

**Direct Debit Mandate**

Permission granted by the Account Holder to the Beneficiary to execute Direct Debit transactions.

**Agreement**

The agreement whereby a Business Account is opened for the Account Holder and furthermore any other agreement between the Bank and the Account Holder regarding the execution of Payment Services.

**Standing Payment Order**

The order as defined in Article 56.

**PIN**

The 'Personal Identification Number' that is required for the use of a Bank Card to identify the Cardholder.

**Product Conditions**

The conditions and/or other information that apply/applies to specific products, as revised, supplemented or readopted from time to time and published on [ing.nl](http://ing.nl).

**Account Holder**

A natural person who acts in connection with a profession or business, a partnership or a legal entity who, in this capacity, is the holder of a Business Account and/or an authorised representative in accordance with Article 11 of the Business Account Conditions. The Account Holder can transfer and receive funds.

**Account Number**

The unique number (IBAN: International Bank Account Number) linked to a Business Account and which the Account Holder receives from the Bank to specify that Business Account.

**Reservation**

A reservation lowers or raises the Spending Limit by the amount of the Payment Transaction.

**Balance**

The balance of the Business Account at any given moment. This balance is calculated on Working Days at fixed intervals.

**SEPA**

Single Euro Payments Area. A list of the SEPA countries can be found on [ing.nl](http://ing.nl).

**Rates Brochure**

The brochure 'Rates for business transaction services' as revised, supplemented or readopted from time to time and published on [ing.nl](http://ing.nl).

**Cut-off Time**

The turning point in a Working Day regarding the exact time of receipt and the execution of a Payment Order, a Payment Transaction or an order or instruction of another nature. Payment Orders, Payment Transactions and orders or instructions of another nature that are received after the Cut-off Time, as well as Payment Transactions that are to be executed after the Cut-off Time are deemed to have been received on the next Working Day.

**Value Date**

The date from which a debit or credit entry is taken into account for the calculation of interest (if applicable).

**Batch Payment**

An order as defined in Article 63.

**Terms and Conditions**

The Business Account Conditions as amended, supplemented or readopted from time to time and published on [ing.nl](http://ing.nl).

**Working Day**

A day on which ING executes payment orders. Different Payment Services may have different working days. The working days for each Payment Service can be found at [www.ing.nl](http://www.ing.nl).

**Business Account**

An account held in the name of one or several Account Holders that is used for the execution of Payment Transactions in connection with the activities as specified in Article 5 of the Conditions.

# Business Account Conditions

## Contents

General 47

Use of the Business Account 47

The Agreement 47

Costs 49

Communication and orders 50

Payment Instrument 51

Liability 52

Transactions: General 53

Special provisions for deposits and withdrawals 55

Special provisions for Transfers 56

Special provisions for Direct Debit Transactions 57

Special provisions for Business Account Access 59



## General

### 1 Applicable conditions

1.1 The Conditions apply to the Agreement between the Bank and the Account Holder and to all Payment Services of the Bank.

1.2 Insofar as not stated otherwise in the Conditions, the General Banking Conditions apply.

1.3 When providing certain Payment Services, the Bank must comply with the rules and regulations of Currence and/or the EPC. In the event of a discrepancy between the Conditions and these rules and regulations, the Bank will provide these Payment Services in accordance with the rules and regulations of Currence and the EPC.

### 2 Availability of and amendments to the Conditions

2.1 The most recent versions of the Conditions and of the Product Conditions are available on [ing.nl](http://ing.nl). The Account Holder can request the most recent written versions of the Conditions and the Product Conditions from the Bank during the term of the Agreement.

2.2 The Bank will inform the Account Holder about amendments and supplements to the Conditions and Product Conditions no later than 60 days before the date on which these are to take effect using a means of communication as specified in Clause 21.

2.3 The Account Holder is deemed to have accepted the amendments and/or supplements unless the Account Holder has terminated the Agreement no later than 30 days before the proposed effective date using the form designated for that purpose. This is free of charge for the Account Holder. The Account Holder must ensure that no transactions take place through the Business Account after the termination. Clauses 7.6 and 7.7 apply correspondingly to termination by virtue of this clause.

### 3 Information, and compliance with the Dutch Money Laundering and Terrorist Financing Prevention Act

3.1 The Account Holder explicitly declares that he/she accepts and acknowledges that the Bank can rely on all the information provided to the Bank by the Account Holder or his/her authorised representative as being correct, complete and accurate until such time as the Bank is informed in writing to the contrary. The Account Holder shall inform the Bank as quickly as possible, and always within 30 days, of any changes to the information provided.

3.2 The Account Holder must comply with all provisions pursuant to the Dutch Money Laundering and Terrorist Financing Prevention Act ['Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme', Wwft] and all regulations relating to this, including the obligation stated under 3.1 above. In the event that the Account Holder or his/her authorised representative does not comply in full with the aforementioned provisions and regulations, the Bank is authorised to take measures, including immediately suspending transaction

activity and closing the Business Account and closing or terminating other products. The Bank is furthermore authorised to charge the Account Holder for costs relating to activities carried out in the context of the aforementioned legislation and regulations.

## Use of the Business Account

### 4 Business Account application and use

4.1 The Account Holder can make use of the Business Account after the Bank has approved the application for the opening of a Business Account and the Account Holder has received a confirmation thereof.

4.2 When assessing the application, the Bank may consult the information about the Account Holder that is recorded in the register of the Credit Registration Office (Bureau Krediet Registratie: BKR).

### 5 Designated use of the Business Account

5.1 The Business Account is intended for the transfer, deposit, receipt and withdrawal of funds pertaining to the Account Holder's profession or business.

5.2 By using ING Payment Services, the Account Holder agrees to the processing of his/her personal data required for this purpose.

### 6 Account in euros and currencies

6.1 The Balance on the Business Account is held in euros.

6.2 A list of the currencies in which Payment Services can be carried out and a list of the banks that process Payment Transactions within SEPA can be found on [ing.nl](http://ing.nl).

6.3 Amounts can be credited and debited to the Business Account in a different currency than the euro. In such a case the debit or credit entry on the Business Account will be made in the equivalent value in the euro. The equivalent value is determined by the Bank based on an exchange rate determined by the Bank. A Cut-off Time can apply to the Payment Transactions referred to in this paragraph. More information can be found on [ing.nl](http://ing.nl).

6.4 Changes in the exchange rate can be applied immediately without prior notice.

6.5 The exchange rate is determined by the Bank and is published on [ing.nl](http://ing.nl).

## The Agreement

### 7 Term and termination of the Agreement

7.1 The Agreement is entered into for an indefinite period.

7.2 The Agreement can be terminated in writing by the Account Holder at any desired time. To this end, the Account Holder must make use of the designated form. On receipt of the form, the Bank will commence with the settlement of the

Business Account. The Account Holder must ensure that no transactions take place through the Business Account after the termination. Any Debit Balance and all other amounts that the Account Holder owes to the Bank pursuant to the Agreement, the Conditions, and the Product Conditions are immediately due and payable upon termination.

7.3 The Agreement can be terminated by the Bank at any given moment in writing taking into account a period of notice of 60 days.

7.4 Contrary to the provisions of 7.3, the Bank is authorised to terminate the Agreement with immediate effect, without being required to pay damages or any form of compensation, in the event that the right or the obligation to do so is specified in laws or regulations, or when the Account Holder makes use of or has made use of services or products of the Bank for activities or purposes that are contrary to laws and regulations, that can harm the Bank's reputation, or undermine the integrity of the financial system.

7.5 The Bank has the right to charge costs in connection with the termination of the Agreement, as specified in the Rates Brochure.

7.6 The costs for all Payment Transactions pertaining to the Business Account must be paid by the Account Holder, also in the event that these transactions take place after termination. These costs are charged by the Bank as soon as possible after the termination of the Business Account. If the Agreement is terminated during a period over which costs in connection with the Business Account are due and payable, these costs will be due and payable for this whole period.

7.7 The Bank will close the Business Account as soon as all costs have been paid, any Debit Balance has been repaid by the Account Holder or any Credit Balance has been made available to the Account Holder by the Bank, and parties no longer have any obligations towards each other pursuant to the Agreement. The term within which the Business Account will be closed after termination also depends on the number of Payment Services provided to the Account Holder and other banking products linked to the Business Account, and the Account Holder's cooperation. The Agreement ends after the closing of the Business Account. The Bank will inform the Account Holder when the Business Account has been closed.

## **8 Inactive account**

8.1 The Bank has the right to close the Business Account in the event that no Payment Transactions have been executed on the Business Account during a period of 12 months and/or correspondence addressed to the Account Holder is returned as undeliverable.

8.2 If there is Credit Balance on the closed Business Account, the Bank will keep this available for the entitled party/parties. The Bank will not pay interest on a Credit Balance as from the time of termination. Any Debit Balance is immediately due and payable and debit interest is and remains due on a Debit Balance.

## **9 Bankruptcy, moratorium, statutory debt adjustment, dissolution, attachment**

9.1 In the event of bankruptcy, moratorium or statutory debt rescheduling on the part of the Account Holder, the Account Holder is no longer entitled to make use of the Spending Limit on the Business Account.

9.2 In the event of an attachment of any Credit Balance, the Account Holder is no longer entitled to dispose of the part of the Balance on the Business Account that is subject to the attachment. This restriction concerns the Balance at the time of the attachment. In the event that the Account Holder makes payments despite the attachment and ING is subsequently required to transfer the Balance that is subject to the attachment or a part thereof to the bailiff, ING will have a claim against the Account Holder.

9.3 In the event of bankruptcy, moratorium, statutory debt rescheduling, dissolution of the Account Holder and/or attachment of the Account Holder's Credit Balance, the Bank has the right to terminate the Agreement with immediate effect without being required to pay any damages or compensation.

## **10 Changes in Payment Services**

The Bank has the right to, with immediate effect, unilaterally revise, expand or terminate a Payment Service, if it cannot reasonably be demanded of the Bank that it continue to provide this Payment Service in its current form. Such a change could be made, for example, for security or economic reasons. The Bank may offer an alternative for the relevant Payment Service.

## **11 Authorisation of third parties**

11.1 The Account Holder may grant a power of attorney to a third party to perform certain acts, with the exception of the right of substitution. The authorised representative is authorised to perform all acts in the name of and for the account of the Account Holder as specified and agreed on the form used to grant the power of attorney.

11.2 The authorised representative is bound in the same manner as the Account Holder to all the provisions of these Conditions. In the event that the authorised representative fails to comply with the provisions of these Conditions, this party is liable vis-à-vis the Bank. However, the Account Holder remains liable vis-à-vis the Bank for all obligations pursuant to these Conditions and for all acts performed by the authorised representative.

11.3 The power of attorney remains valid until the Bank has been informed by the Account Holder that the power of attorney has been revoked.

11.4 The Bank may legally execute or continue to legally execute Payment Orders or orders or instructions of another nature that have been given to the Bank by the authorised representative before or shortly after the Bank has received notification of the revocation of the power of attorney if the Bank could not reasonably prevent the execution.

## 12 Suspension of the power of disposition

12.1 In the event that several parties have the power of disposition over the Business Account and a dispute has arisen between these parties regarding the power of disposition over the Business Account, the Bank will have the right, during this dispute, to fully or partially suspend the power of disposition of all parties who have the power of disposition over the Spending Limit of the Business Account. If the Bank makes use of this right, the Bank must inform the relevant Account Holder(s) of its intention to do so and give the reasons for this.

12.2 The Bank will not be liable for any damage due to or as a consequence of the suspension of the power of disposition over the Business Account in accordance with Article 12.1.

## 13 Non-transferability of the right to demand payment

Without the Bank's prior written consent, the claim that the Account Holder has on the Bank by virtue of the Credit Balance may not be transferred, assigned, charged or pledged, nor may the Account Holder, with respect to the Credit Balance, enter into financial security agreements for transfer or financial collateral arrangements to establish a right of pledge or charge. Should the Account Holder attempt to transfer or pledge said claim, the claim will not be transferred or, as applicable, a right of pledge will not be established. The aforementioned consent is not required when the other party concerned for a transfer, assignment, charge or pledge or entering into financial security agreements for transfer or financial collateral arrangements to establish a right of pledge or charge is the Bank.

## 14 The Account Holder and third parties

The Bank is not a party to the underlying legal relationships between the Account Holder and third parties.

## 15 Indemnity

The Account Holder indemnifies the Bank against all claims, from any party, that could be enforced against the Bank with regard to the Business Account, unless this concerns negligence for which the Bank is to blame exclusively.

## 16 Applicable law and disputes

16.1 The Agreement, the Conditions, the Rates Brochure and all Product Conditions are governed by and construed in accordance with the laws of the Netherlands.

16.2 In the event that the Account Holder is dissatisfied with the services provided by the Bank, the Account Holder must first address the Bank, following the Bank's complaints procedure.

16.3 Disputes between the Account Holder and the Bank shall be submitted to the competent court in Amsterdam. The Bank may also submit a dispute to another competent court in the Netherlands or to the competent court in a foreign country.

## Costs

### 17 Fees and expenses

17.1 The fees and expenses that the Account Holder is obliged to pay to the Bank for maintaining the Business Account, for Payment Services and other services are listed in the Rates Brochure, the most recent version of which is available at [ing.nl](http://ing.nl).

17.2 During the term of the Agreement, the Bank will provide the Account Holder with the most recent written version of the Rates Brochure on request.

17.3 The Bank is authorised to charge to the Business Account interest, costs and commissions for maintaining the Business Account and for the use of the Payment Services as well as all other fees listed in the Rates Brochure.

17.4 The Bank may apply changes in the fees and expenses as listed in the Rates Brochure with immediate effect and without prior notice.

17.5 The Account Holder must maintain a sufficient Spending Limit on the Business Account to be able to meet his/her financial obligations towards the Bank at the time that these obligations become due and payable and will be charged by the Bank to the Business Account.

17.6 In addition to the payments made by the Account Holder using the Payment Instruments arranged through the Bank, the Bank is authorised, irrespective of the Spending Limit on the Business Account, to charge the following to the Business Account:

- a. Interest and commission;
- b. Debit entries that have been agreed with the Account Holder;
- c. The fees, charges and rates as specified in the Conditions, Product Conditions or the Rates Brochure; and
- d. The claim ING has against the Account Holder for payments the Account Holder has made despite the funds held by ING being attached.

17.7 The time at which the fees, charges and rates are payable is shown on [ing.nl](http://ing.nl). The Account Holder can check the amounts that have been charged on an account statement and/or on the Account Holder's personal page in the secure online banking system.

17.8 All costs, including any legal and courts costs, incurred by the Bank in connection with collecting amounts owed by the Account Holder by virtue of the Agreement, the Conditions and the Product Conditions will be payable by the Account Holder.

## 18 Credit interest

18.1 The Bank and the Account Holder may agree that interest will be paid on the Credit Balance. If exceptional market circumstances require such, this interest could be negative, as a result of which the Account Holder would have to pay interest to the Bank over the Credit Balance. The interest rate will be set by the Bank and published on ing.nl.

18.2 Changes in the credit interest rate can be applied immediately by the Bank without prior notice. The Bank will publish the revised credit interest rate on ing.nl.

18.3 The Bank can set a maximum for the total combined credit balance that the Account Holder may have in business current, investment and savings accounts with the Bank. The Bank is entitled to change such a maximum and if it does so, the Bank will notify the Account Holder at least 7 days in advance.

18.4 Where the maximum set in accordance with Article 18.3 is exceeded, the Bank is entitled to set specific customised terms and conditions for the Account Holder with respect to the amount in excess of the maximum credit balance, subject to at least 7 days' notice.

18.5 The Bank can set a maximum total number of Business Accounts that each Account Holder may hold. The Bank is entitled to change such a maximum and if it does so, the Bank will notify the Account Holder at least 7 days in advance.

18.6 Where the Account Holder holds more Business Accounts than the maximum number permitted by the Bank under Article 18.5, the Bank is entitled to unilaterally close the number of Business Accounts in excess of the maximum, subject to at least 30 days' notice. The balance from the closed Business Accounts, including any interest accrued, will then be transferred to an account in the Account Holder's name. Any interest payable will be set off against the transferred balance.

## 19 Unauthorised Debit Balance and debit interest

19.1 When a Debit Balance arises due to a debit entry as referred to in Article 17 that has not been agreed or if the agreed credit limit is exceeded, this then constitutes an unauthorised Debit Balance. If the Bank tolerates, even for a short period, an unauthorised Debit Balance, this does not imply that the Account Holder has any right to a credit limit.

19.2 An unauthorised Debit Balance is immediately due and payable. All costs, including any legal or court costs, incurred by the Bank with regard to the collection of an unauthorised Debit Balance will be payable by the Account Holder.

19.3 The Account Holder shall pay debit interest on an unauthorised Debit Balance. If the interest rate charged on the Debit Balance is based on a reference interest rate (for example Euribor or Libor) and this reference rate is negative, the reference rate will be deemed to be zero. Changes in the debit interest rate can be applied immediately without prior notice. The currently applicable debit interest rate is specified on ing.nl.

## 20 Charging principles for international Payment Transactions

20.1 A distinction is made between three types of charging principles with regard to the costs of the execution of international Payment Transactions:

- Shared Cost (SHA): the Account Holder pays the costs of the Bank and the Beneficiary pays the other costs;
- Our Cost (OUR): the Account Holder pays all costs involved;
- Beneficiary Cost (BEN): the Beneficiary pays all costs involved.

20.2 When the Bank executes an outgoing Payment Transaction that is charged to the Business Account:

1. to an account held at a Bank established in an EEA country; or
2. in euros to an account held at a Bank established in a SEPA country that is not part of the EEA,

the transaction will always be processed by the Bank based on SHA. This applies even if the Account Holder has opted for the OUR or BEN charging principle for such Payment Transactions.

20.3 For outgoing Payment Transactions other than the transaction described in Article 20.2, the Bank will execute the transaction in accordance with the choice for OUR, SHA or BEN as specified in the Payment Order.

20.4 In the event that an incoming Payment Transaction is processed based on BEN or SHA, the Bank will charge the costs in connection with this transaction to the Account Holder in accordance with the instructions given by the party issuing the payment order. The Bank has the right to withhold the amount of the costs from the transaction amount. In that case, the costs of the transaction and the transferred transaction amount are specified separately and the Account Holder can check this on an account statement and/or the Account Holder's personal page in the secure online banking system.

## Communication and instructions

### 21 Communication

21.1 The Bank may communicate with and provide information to the Account Holder through the following means:

- In writing (by means of a letter, the account statement, invoices and national newspapers);
- Verbally;
- By telephone (through telephone conversations, the speaking computer and SMS messages);
- Electronically (through email, the secure online banking system, the mobile app and/or ing.nl, whether or not with the addition of an internet link); and
- On the screen of the payment terminal or ATM.

21.2 In the event of a detected or suspected case of fraud or a security threat, the Bank will inform the Account Holder accordingly using one of the communication channels at its disposal.

21.3 All communications between the Bank and the Account Holder will be in Dutch, unless agreed in writing that all or part of the communications and/or provision of information will take place in a different language.

## 22 Forms

22.1 The Account Holder makes use of the forms that the Bank makes available, also for submitting certain Payment Orders.

22.2 The Bank has the right to declare forms invalid and to replace these forms, in which case the Bank is obliged to — apart from in exceptional situations — inform the Account Holder about the form being declared invalid. Replacement takes place in a manner that is the least burdensome for the Account Holder.

22.3 The Bank may impose special requirements to Payment Orders given otherwise than by means of the forms made available by the Bank.

22.4 The Bank is not liable for any damage whatsoever that the Account Holder suffers due to forms being declared invalid.

22.5 In the interest of the safety of payment services and payment transactions, the Bank may issue special instructions regarding the use of forms. The Bank is obliged to inform the Account Holder of these instructions.

## Payment Instruments

### 23 The Use of Payment Instruments

23.1 The Conditions or the relevant Product Conditions specify the procedures and means of payment that the Bank qualifies as a Payment Instrument.

23.3 The Bank will only execute orders or instructions with the approval of the Account Holder. This approval applies equally to the processing of the Account Holder's personal data required for this purpose.

23.3 The Account Holder must use the Payment Instrument in accordance with the Conditions and/or the Product Conditions that apply to the issue and the use of the Payment Instrument.

23.4 The Account Holder must, as soon as he/she receives a Payment Instrument, take all measures required by the Bank to ensure the security of the personalised security features of the Payment Instrument and to store the Payment Instrument in a place to which third parties do not have access. To ensure that the personalised security features remain secure, the Account Holder shall also take all measures that can reasonably be expected of him/her.

23.5 The Account Holder must take note of and act in accordance with the information that the Bank makes available regarding the measures (precautionary or otherwise) the Account Holder is required to take with regard to a Payment Instrument to prevent fraud and misuse.

23.6 In the event of loss, theft or misappropriation of the Payment Instrument or the unauthorised use thereof, the Account Holder must immediately notify the Bank thereof by phone upon discovery, on the number specified on ing.nl. In the event that the Account Holder fails to perform this obligation, this constitutes gross negligence on the part of the Account Holder within the meaning of Article 28.3.

23.7 The Account Holder is required to immediately report theft or wrongful use as referred to in Article 6 to the police in the city/town where the incident occurred.

23.8 Following a report by the Account Holder as referred to in Article 6, the Bank shall immediately take all necessary measures to prevent misuse or further misuse.

23.9 Up to 18 months after the notification as referred to in Article 6, the Bank shall confirm this notification in writing to the Account Holder upon request.

### 24 Payment Instrument Limits

24.1 Limits can also apply in relation to specific Payment Instruments in addition to the Spending Limit that an Account Holder has on his/her Business Account. These limits consist of minimum and/or maximum amounts for which Payment Transactions can be carried out with a Payment Instrument. Information can be found on ing.nl.

24.2 Changes in the limits can be applied by the Bank with immediate effect and without prior notice.

### 25 Blocking Payment Instruments and the Business Account

25.1 The Bank has the right to block a Payment Instrument or the Business Account in the event of an attachment of any Credit Balance of the Account Holder at the Bank, for reasons in connection with the safety of the Payment Instrument, or the suspected unauthorised or fraudulent use of the Payment Instrument. The Bank is not liable for any damage that the Account Holder may suffer as a result of the blocking.

25.2 In the event of blocking, the Bank will inform the Account Holder (if possible in advance) about the blocking through one of the means of communication specified in Article 21, unless informing the Account Holder would be contrary to objectively justified security considerations or is prohibited by other applicable national or international laws and/or regulations.

25.3 The Bank will unblock the Business Account or the Payment Instrument or replace this by a new Payment Instrument as soon as the reason for the blocking no longer exists.

25.4 As long as the Business Account or Payment Instrument is blocked, the Bank will not execute any Payment Orders chargeable to the Business Account or given using the Payment Instrument.



## Liability

### 26 Checking the information and Payment Transactions

The Account Holder is obliged to check the contents of data and information that has been provided to him/her, either electronically or by another means, by or on behalf of the Bank, such as confirmations, account statements, invoices and annual or other periodical statements, immediately upon receipt. The Account Holder is obliged to verify whether Payment Transactions that have been debited from the Business Account have been executed by the Bank correctly and completely. In the event that the Account Holder observes that the Payment Transaction has not been executed correctly or completely, the Account Holder is obliged to report this in accordance with Article 27 and to take all reasonable measure to prevent damage or further damage. The Bank does not require the consent of the Account Holder to remedy a mistake or error the Bank has made and, consequently, reverse an unauthorised Payment Transaction

### 27 Approval of the information and Payment Transactions

27.1 If the Account Holder contests the contents of data and/or information provided or made available by or on behalf of the Bank, he/she is obliged, taking into account Article 27.2, to report this to the Bank in writing as soon as possible and no later than within a period of 13 months.

27.2 The period of 13 months specified in Article 27.1 commences after the relevant data and/or information has been provided or made available to the Account Holder by or on behalf of the Bank. In the event that a credit or debit entry to the Business Account is contested, the period of 13 months commences as from the Book Date.

27.3 After the expiry of the period of 13 months referred to in Article 27.1 — without prejudice to the provisions in Article 26 — the Account Holder is deemed to have approved the data and information provided or made available by or on behalf of the Bank as well as the Payment Transactions that have been executed from the Business Account.

27.4 If computational errors occur in the data and information provided by or on behalf of the Bank, the Bank has the right and the obligation to rectify these computational errors, also after the period of 13 months has expired.

### 28 Unauthorised Payment Transactions

28.1 If the Bank establishes that the Account Holder has not authorised a Payment Transaction, the Bank will repay the amount of the unauthorised Payment Transaction to the Account Holder immediately, and in any case no later than on the following Working Day, and will, where appropriate, restore the Business Account from which that amount was

debited to what it would have been if the unauthorised Payment Transaction had not taken place. This does not apply in the case of fraud.

28.2 Contrary to the provisions of 28.1, the Account Holder shall bear the full loss during the period up to the moment of notification as referred to in Article 23.5 with regard to the unauthorised Payment Transactions that results from the use of a lost or stolen Payment Instrument or, in the event that the Account Holder has neglected to ensure the safety of the personalised security features thereof, from wrongful use of a Payment Instrument.

28.3 The Account Holder shall bear all losses that follow from unauthorised Payment Transactions in the event that these have occurred because he/she has acted in a fraudulent manner or has, either intentionally or through gross negligence, failed to comply with one or several obligations pursuant to Article 23. In these cases, the Account Holder shall be liable for the damage that the Bank suffers as a consequence thereof and for all costs that the Bank must make in order to prevent further damage for the Bank and its clients.

28.4 When the Bank demonstrates, in accordance with Article 31, that the Payment Transaction has been executed through the use of a Payment Instrument made available to the Account Holder or an authorised representative, the Account Holder is deemed to have authorised the Payment Transaction.

### 29 Incorrect Account Number

29.1 Unless agreed otherwise, a Payment Order from the Business Account initiated by the Account Holder will be executed by the Bank based on the Account Number provided by the Account Holder, in which case the Payment Order will be deemed to have been executed correctly.

29.2 In the event that the Account Number provided by the Account Holder does not belong to the intended Beneficiary, the Bank is not liable for the execution of the Payment Transaction by virtue of Article 30, unless agreed otherwise.

### 30 Non-execution, late or incorrect execution of Payment Transactions

30.1 Without prejudice to the provisions of Article 27, 29.2 and 33 of the Conditions, the Bank will be liable vis-à-vis the Account Holder for the correct and timely execution of the Payment Orders initiated by the Account Holder, unless the Bank can prove to the Account Holder and, if relevant, to the bank of the Beneficiary that the bank of the Beneficiary has received the amount of the Payment Transaction on time and in accordance with Article 37.

30.2 In the event of liability, the Bank shall immediately repay the amount of the incorrectly executed Payment Transaction and it shall restore, when the occasion arises, the Business Account from which the amount was debited, to the situation as this would have been should the defective execution of the Payment Transaction not have taken place.



The amount to be repaid by the Bank will have as its Value Date the date on which the incorrectly executed Payment Transaction was made.

30.3 After receiving a notification as specified in Article 27, the Bank will investigate to see whether the Payment Transaction initiated by the Account Holder was either not or incorrectly executed, or executed too late and will inform the Account Holder about the results of such an investigation within a period of 4 weeks.

30.4 If the Bank is liable as a result of executing your Payment Transaction too late, we will ask the receiving bank to note the correct Value Date for the Payment Transaction.

### 31 Proof

The information contained in the Bank's records shall be deemed to constitute conclusive proof in the relationship between the Bank and the Account Holder, unless the Account Holder provides proof to the contrary. The Bank is not required to keep its records for a period longer than the statutory record keeping period.

### 32 Damage

In addition to liability as described under other articles in these Conditions, the Bank shall only be liable vis-à-vis the Account Holder for direct damage and not for indirect damage and consequential damage, including, but not limited to, loss of turnover or goodwill, lower revenues or lost profit. Direct damage comprises only:

- a. Costs for the execution of the Payment Transaction;
- b. The interest that is charged to the Account Holder or which the Account Holder does not receive due to non-execution or incorrect execution of the Payment Transaction; and
- c. Any exchange rate loss.

### 33 Force majeure

The Bank shall not be liable to the Account Holder in abnormal or unforeseen circumstances that are independent of the Bank's will and of which the consequences, in spite of all precautionary measures, could not be prevented, nor shall the Bank be liable when it has other obligations by virtue of national or international laws.

## Transactions: General

### 34 Time of receipt and commencement of the execution of Payment Orders and Payment Transactions

34.1 Information about the way in which a Payment Order can be given to the Bank, including the Working Days on which the Payment Order can be given and the Cut-off Time, is included in the Conditions or in the relevant Product Conditions and can be found at [www.ing.nl](http://www.ing.nl).

34.2 The time of receipt of a Payment Order is deemed to be the time at which the Bank has recorded that the Payment Order has reached the Bank in the agreed manner.

34.3 In the event that the time of receipt of a Payment Order falls on a Working Day and before the relevant Cut-Off Time, the Bank will proceed with the execution of the Payment Order on that same Working Day.

34.4 In the event that the time of receipt of a Payment Order does not fall on a Working Day or it falls after the relevant Cut-off Time, the received Payment Order will be deemed to have been received on the next Working Day. If possible, the Bank will make a reservation for the Payment Order in accordance with Article 40.

34.5 In the event that an Account Holder indicates that the execution of a Payment Order should take place on a specific date, at the end of a specific period or on the day on which the Account Holder has made sufficient funds available to the Bank, the time of receipt of the Payment Order is deemed to fall on the designated day.

34.6 In addition to Article 6.3 and taking into account Article 40, a Cut-off Time may apply to all Payment Transactions that are to be credited to the Business Account. More information can be found on [ing.nl](http://ing.nl).

### 35 Revoking a Payment Order

35.1 The Account Holder cannot revoke a Payment Order the moment the Bank has received this Payment Order in accordance with Article 34.

35.2 Information about the situations in which a Payment Order may be revoked and the manner in which a Payment Order can be revoked is included in the Conditions and in the relevant Product Conditions and can be found on [ing.nl](http://ing.nl).

### 36 Joint transaction approval

36.1 'Joint transaction approval' is a payment facility that ING offers Account Holders who request it. It is the Account Holder's responsibility to assess whether or not this facility is appropriate for the management of his or her company.

36.2 The Account Holder can request 'Joint transaction approval' on Mijn ING Zakelijk. A request to this effect must be submitted on the Account Holder's behalf by two persons with payment authority who are registered as such with ING.

36.3 The 'Joint transaction approval' facility lets two persons with payment authority submit Payment Orders to the Bank on the Account Holder's behalf.

36.4 'Joint transaction approval' is possible only for Payment Orders debited to the Business Account and is, therefore, not possible for orders debited to other bank accounts, such as savings accounts and investment accounts.

36.5 The Payment Instruments for which 'Joint transaction approval' is available are listed on [www.ing.nl/zakelijk/klantenservice/je-gegevens-wijzigen/gezamenlijk-goedkeurenvan-transacties](http://www.ing.nl/zakelijk/klantenservice/je-gegevens-wijzigen/gezamenlijk-goedkeurenvan-transacties).

36.6 The Account Holder can request cancellation of 'Joint transaction approval'. A request to this effect must be submitted by two persons with payment authority who are registered as such with ING.' transaction approval'.

### **37 Execution period of Payment Transactions**

37.1 A Payment Transaction in euros to an account held at a bank located in an EEA country and/or SEPA country is credited to the account at the Beneficiary's bank within no more than one Working Day from the time of receipt as stated in Article 34.

37.2 For the Payment Transaction referred to in 36.1 that is initiated on paper, the execution period referred to in 36.1 will be extended by one Working Day.

37.3 A Payment Transaction in the currency of an EEA country which does not have the euro as its currency to an account held at a bank established in an EEA country will be credited to that account no later than within four Working Days after the time of receipt as specified in Article 34.

37.4 Other execution periods apply to Payment Transactions that do not fall under Articles 37.1 to 37.3 inclusive. More information about these other execution periods can be found on [ing.nl](http://ing.nl).

### **38 Book Date and Value Date**

38.1 Taking into account the provisions of Article 34.7, when the Bank receives an amount in euros or in another EEA currency on a Working Day that is to be credited to the Business Account, the Bank will credit this amount on the same Working Day. In that case, the Value Date is the same as the Book Date.

38.2 When the Bank receives a notification to credit an amount (referred to as the 'Amount' in this paragraph) to the Business Account, it is possible that the Bank will credit the Amount before the Bank actually receives the Amount and the Amount is available to the Bank. In that case, the Book Date is the Working Day on which the Amount is credited to the Business Account, and the Value Date is the Working Day on which the Bank actually receives the Amount and the Amount is at the Bank's disposal. In the period between the Book Date and the Value Date, the credited amount is not taken into account for the interest calculation. If an amount is withdrawn or debited from the Business Account during this period, which would cause a Debit Balance to arise if the Bank had not credited the Amount before actually receiving the Amount, the Account Holder is obliged to pay debit interest over this Debit Balance in accordance with Article 19.

38.3 When the Bank executes a Payment Transaction from the Business Account, the Bank debits the Business Account the same Working Day on which the Bank starts to execute this Payment Transaction. In that case, the Value Date is the same as the Book Date.

### **39 Rejection of Payment Orders**

39.1 The Bank has the right to refuse to execute incomplete, incorrect or unclearly filled in Payment Orders.

39.2 In the event that irregularities are suspected, the execution of Payment Orders by or on behalf of the Bank can be refused until it is evident that this suspicion is without grounds.

39.3 The Bank will not execute any Payment Orders in the case of an insufficient Spending Limit or if the Business Account is blocked in full or in part. Information about the cases in which and the frequency with which the Bank will attempt to execute a Payment Order in the event of an insufficient Spending Limit can be found on [ing.nl](http://ing.nl).

39.4 The Bank has the right to refuse Payment Orders and Payment Transactions if the payment or the execution thereof is in violation of the applicable national or international laws or internal policy.

39.5 The Bank shall not be liable for any damage resulting from the non-execution or late execution of the Payment Orders referred to in Articles 38.1 to 38.4 inclusive.

39.6 When the Bank refuses to execute a Payment Order, unless prohibited to do so by applicable international and/or national laws or regulations, the Bank will inform the Account Holder of the refusal and, if possible, explain the reasons for the refusal and the procedure to correct any inaccurate information that resulted in the refusal. The Bank will inform the Account Holder about the refusal using a means of communication as specified in Article 21, and will do so as soon as possible, but in any case within the period as specified in Article 37. If the refusal is objectively justified, the Bank will charge costs, as specified in the Rates Brochure, for the notification and the correction of the Payment Order if applicable.

### **40 Reservation for Payment Transactions**

Reservations can be made by the Bank for Payment Transactions before the entry takes place. The Bank will then process the credit or debit entry as quickly as possible. More information on Reservation of Payment Transactions can be found on [ing.nl](http://ing.nl).

### **41 Payment Order in Writing**

41.1 In the event that the Account Holder submits a Payment Order in writing, this order must then be submitted, taking into account the provisions of Article 22, using a transfer form made available by the Bank. The Bank will only process legible, completely filled in and signed transfer forms. An instruction regarding the date of execution cannot be included in a non-recurring written Payment Order.

41.2 With reference to Article 35, the Account Holder:

- i. may not revoke a Payment Order that has been sent by post or fax;
- ii. may not revoke a Payment Order that has been submitted to a bank employee at an ING Branch.

41.3 By signing a transfer form and submitting this form to the Bank, the Account Holder gives his/her permission for the execution by the Bank of the Payment Order specified on the form. A fully completed and signed transfer form constitutes a Payment Instrument.

#### **42 Payments by third parties**

The Account Holder cannot object to payments that are credited to the Business Account.

#### **43 Payment Transaction Information**

43.1 The Bank will notify the Account Holder of credit and debit entries as well as of the previous and the current Balance - taking into account Article 21.1 of these Conditions - at the frequency chosen by the Account Holder and/or in the manner chosen by the Account Holder. The Account Holder can choose from the options that the Bank offers at the applicable rates as specified in the Rates Brochure.

43.2 A transaction slip from an ATM, a payment terminal or a cash deposit machine is for informative purposes only; no rights can be derived from this.

#### **44 Forwarding a payment**

44.1 If the Account Holder transfers an amount to a recipient whose account is in the process of being moved to a different bank (Switch Service), the Bank is allowed to forward the payment to the recipient's account number at the new bank without needing permission to do so from the Account Holder. Articles 29 and 30 do not apply to this.

44.2 The Bank is liable in the event that the forwarded payment is not processed correctly and the Account Holder suffers loss or damage as a result.

### **Special provisions for deposits and withdrawals**

#### **45 Depositing cash using a cash deposit machine**

45.1 The Account Holder can make cash deposits in euros into the Business Account at an automated cash deposit machine provided by the Bank or Geldmaat.

45.2 When depositing cash, the Account Holder must identify himself/herself by inserting his/her Debit Card into the cash deposit machine and entering the correct PIN.

45.3 The moment the cash deposit machine accepts the coins and banknotes deposited by the Account Holder, the coins and banknotes are no longer the property of the Account Holder, which means the Account Holder will not be able to get the actual coins and/or banknotes back again. The Account Holder is, however, entitled to the face value of the money he/she has deposited.

45.4 The daily maximum amount the Account Holder may deposit is stated on ing.nl.

45.5 After the Account Holder has completed the deposit, the cash deposit machine prints a receipt showing the amount

deposited; if this amount is not correct, the Account Holder must report this to the Bank immediately. The customer must report any inaccuracies relating to coin deposits at a Geldmaat machine to Geldmaat right away. Additional information on this can be found on ing.nl.

#### **46 Verification**

46.1 The cash that is deposited by the Account Holder is counted and the authenticity verified.

46.2 The Bank and Geldmaat are obliged to confiscate counterfeit coins and banknotes and will not credit these to the Business Account. The Account Holder will not receive any compensation from the Bank and Geldmaat for the counterfeit coins and banknotes that he/she has deposited.

#### **47 Crediting**

The deposited amount is immediately at the Account Holder's disposal. The Bank credits the Business Account with the amount deposited by the Account Holder the same day, unless this is not a Working Day. In this case, the Bank will reserve the amount. This means that the Bank will already increase the Account Holder's Spending Limit with the amount. The Bank will finalise the credit entry on the next Working Day.

#### **48 Deposit charges**

The Bank can charge the Account Holder for making deposits. Please find more information about this in the 'Tarieven zakelijk betalingsverkeer' (Business transaction costs) leaflet at ing.nl.

The costs for cash deposits will be charged to the Account Holder retrospectively.

#### **49 Ordering cash through a Branch (this product and these terms and conditions will be discontinued as of 31 March 2021)**

49.1 The Account Holder may withdraw an amount in euros from the Business Account at selected ING Branches. Additional information can be found on ing.nl.

49.2 For cash withdrawals, the Bank requires that the Account Holder notify the Bank at least five (5) Working Days in advance. Additional information can be found on ing.nl. Charges may apply to cash withdrawals.

49.3 When withdrawing cash, the Account Holder must identify himself/herself with his/her Debit Card. Depending on the amount to be withdrawn, the Bank can carry out additional checks to verify the identity of the Account Holder. Additional information can be found on ing.nl.

49.4 By withdrawing cash, the Account Holder gives his/her consent to the Bank to make the withdrawal. The Account Holder does this by entering his/her PIN and confirming the amount that he/she wishes to withdraw by pressing the designated button on the machine or by signing the relevant form for receipt, after which the Account Holder cannot revoke the withdrawal order.

49.5 More information about the daily maximum amount that the Account Holder may withdraw by means of a cash order can be found on [ing.nl](http://ing.nl).

## **50 Cash withdrawals at automated teller machines (ATMs)**

50.1 The Account Holder can withdraw cash at ATMs.

50.2 By withdrawing cash at an ATM, the Account Holder gives his/her consent to the Bank to execute the withdrawal order. The Account Holder does this by entering his/her PIN and by confirming the transaction by pressing the designated button on the ATM, after which the Account Holder cannot revoke the withdrawal order.

50.3 More information about the minimum and maximum cash withdrawal amounts can be found on [ing.nl](http://ing.nl).

## **51 Debiting**

The amount that is withdrawn is debited from the Business Account on the same day, with the exception of withdrawals using ATMs of other banks. Withdrawals from these ATMs are reserved if they are not made on a Working Day. This means that the Bank already reduces your Spending Limit by the withdrawal amount. The Bank will finalise the debit entry on the next Working Day.

## **52 Cash withdrawal charges**

The Bank can charge the Account Holder for making cash withdrawals. The Bank may deduct any such charges from the amount the Account Holder withdraws. Please find more information about this in the 'Tarieven zakelijk betalingsverkeer' (Business transaction costs) leaflet at [ing.nl](http://ing.nl).

## **Special provisions for Transfers**

### **53 Request for reimbursement**

53.1 If the Account Holder so wishes, the Bank can request the Beneficiary of a payment to refund the amount he/she received to the Account Holder. Such a request must be made no later than 13 months after the Book Date and is not a guarantee that the Beneficiary will actually refund the amount. It is the Beneficiary who decides whether or not the Account Holder will be refunded.

53.2 The Account Holder must clearly state and substantiate his/her reasons for the request.

53.3 The Bank reserves the right to reject the request, for example, if the Account Holder does not have reasonable grounds for the request.

53.4 If the Account Holder has transferred an amount to an incorrect account number and the Beneficiary does not refund the amount received, the Bank will provide the Account Holder with the information that the Bank has at its disposal if requested by the Account Holder. The objective of providing this information is to make it possible for the

Account Holder to start a legal procedure against the Beneficiary.

53.5 ING may charge you for accepting requests as referred to in this Article.

53.6 As the bank of such a Beneficiary, we will, upon request, provide the payer's bank with the information that the payer requires to receive a refund of the transferred amount.

## **54 Non-recurring Payment Orders**

With a Non-recurring Payment Order, the Account Holder gives the Bank the order to transfer an amount from his/her Business Account to the account of the Beneficiary once only.

## **55 Submitting a Non-recurring Payment Order**

A Non-recurring Payment Order must be submitted in writing by mail, by fax or, if applicable, by telephone or through a secure online banking system. With regard to the authorisation, the provisions of Article 41.3 apply. Once a Non-recurring Payment Order has been submitted to the Bank, this order can no longer be revoked.

## **56 Standing Payment Orders**

With a Standing Payment Order, the Account Holder gives the Bank the order to transfer an amount from his/her Business Account in euros to the account of the Beneficiary periodically, for example, every month or every quarter.

## **57 Submitting, revising, revoking or cancelling Standing Payment Orders**

57.1 A Standing Payment Order must be submitted using the designated form. This form must also be used to revise or cancel an existing Standing Payment Order. A fully completed and signed form constitutes a Payment Instrument and by submitting a form to the Bank, the Account Holder gives his/her authorisation for the execution of the Standing Payment Order.

57.2 A Standing Payment Order can also be submitted and cancelled through the secure online banking system.

57.3 A written Standing Payment Order must have been received by the Bank at least 10 Working Days before the first execution date.

57.4 The order to revise, revoke or cancel a written Standing Payment Order must have been received by the Bank at least 10 Working Days before the intended revision or cancellation date.

57.5 The first debit entry of a Standing Payment Order submitted in writing cannot be revoked. Each subsequent debit entry of such a Standing Payment Order and Standing Payment Orders that have been submitted through the secure online banking system can be revoked until the relevant Cut-off Time on the Working Day prior to the agreed date of execution. More information on Cut-off Times can be found on [ing.nl](http://ing.nl).

## 58 Execution date

58.1 For the determination of the execution period as referred to in Article 37, the execution date is the time of receipt of the Standing Payment Order.

58.2 If a month has fewer days than the day on which the execution of the Standing Payment Order is planned, the Bank will execute the Standing Payment Order on the last Working Day of that month.

58.3 In the event that the execution of a Standing Payment Order is planned on a day that is not a Working Day, the Bank will execute the Standing Payment Order on the next or the previous Working Day depending on the manner in which the Account Holder has chosen to submit the order. Additional information can be found on [ing.nl](#).

## 59 Domestic Express Payments

With a Domestic Express Payment, the Account Holder gives a Payment Order to the Bank to make an urgent non-recurring transfer of an amount in euros into a bank account that the Beneficiary holds in the Netherlands.

## 60 Submitting Domestic Express Payments

A Domestic Express Payment must be submitted by means of an electronic Payment Instrument. More information on Payment Instruments can be found on [ing.nl](#).

## 61 Giro Collection Form

A Giro Collection Form is a pre-printed written Payment Order, i.e. the name and the account number of the Beneficiary of the Payment Order are specified, as well as in many cases the amount, the name of the Account Holder and the Account Number of the Account Holder. A fully completed and signed Giro Collection Form constitutes a Payment Instrument.

## 62 Submitting a Giro Collection Form

A Giro Collection Form must be submitted by post in the envelope provided for this purpose. By submitting the Payment Order to the Bank, the Account Holder gives his/her consent for the execution of the order.

## 63 Batch Payments

63.1 The Account Holder can make use of a Batch Payment to submit several Payment Orders at once. To be able to make use of Batch Payments, the Account Holder must submit a request to the Bank.

63.2 Batch Payments can be used to execute Payment Transactions in euros to credit the bank accounts of Beneficiaries held at banks in SEPA countries.

63.3 A Batch Payment is shown as one item in your transaction overview. Individual transactions are only visible in Mijn ING Zakelijk up to 30 days after the execution date.

## 64 Submitting Batch Payments

64.1 Batches for Batch Payments must comply with the applicable format descriptions and associated completion instructions. The currently applicable format descriptions for batches and associated completion instructions and the manner in which these batches can be submitted are available on [ing.nl](#).

64.2 Depending on the manner in which the Account Holder has chosen to submit a batch, a maximum period applies between the intended execution date and the submission date of the Batch Payment. The specified execution date must be a Working Day. Additional information can be found on [ing.nl](#).

64.3 Depending on the manner in which the Account Holder has chosen to submit a Batch Payment, the Account Holder authorises the execution of a Batch Payment through the secure online banking system.

64.4 Depending on the manner in which the Account Holder has chosen to submit a Batch Payment, the authorisation given by the Account Holder through the secure online banking system in combination with the details in a Batch Payment batch constitutes a Payment Instrument.

## 65 Revoking or amending Batch Payments

65.1 The Account Holder can revoke a Batch Payment or a maximum of 5 Payment Orders from a Batch Payment or change the execution date of a Batch Payment, provided that the request to revoke or amend a Batch Payment is received by the Bank at least 3 Working Days before the original execution date.

65.2 Revoking or amending a Batch Payment must, depending on the manner in which the Account Holder has chosen to submit a Batch Payment, take place in writing or through the secure online banking system.

## Special provisions for Direct Debit Transactions

### 66 Direct Debit Transactions

66.1 A Direct Debit Transaction is a recurring or one-off Payment Transaction in euros based on a Direct Debit Mandate authorising funds to be debited from the Business Account in euros and credited to a bank account of the Beneficiary held at a bank in a SEPA country.

66.2 There are two forms of Direct Debits: Standard Direct Debit and B2B Direct Debit. Special provisions apply to the Standard Direct Debit, as specified in Article 70.

66.3 A Direct Debit Mandate can be issued by the Account Holder either in writing or electronically (using eMandates).

66.4 The Account Holder issues their Direct Debit Mandate to the creditor. The Bank is not a party to the relationship between the Account Holder and the creditor.



66.5 Successfully issuing a Direct Debit Mandate does not necessarily mean that Direct Debit Transactions will be executed successfully: successful collection depends on, among other things, whether the account has sufficient funds or whether a direct debit block is in effect.

## **67 Reversing an entry**

67.1 The Bank can reverse a Standard Direct Debit Transaction at the request of an Account Holder (and have the amount re-credited). The Bank will reverse the entry irrespective of the reason for the Account Holder's request. The Account Holder can also reverse the debit personally on Mijn ING Zakelijk.

67.2 The Bank is authorised to reverse a Direct Debit Transaction at its own initiative (for example, due to an insufficient Spending Limit).

67.3 The terms within which and the manner in which the Account Holder and the Bank can reverse an entry are specified on ing.nl.

67.4 Within one Working Day of the receipt of a timely and correctly submitted request to reverse the entry, the Bank will credit the total amount of the Standard Direct Debit Transaction to the Business Account of the Account Holder.

67.5 In the event of the reversal of an entry, the Bank will not reimburse expenses or interest that have been charged to the Account Holder. Furthermore, no credit interest shall be paid over the amount of the reverse entry.

67.6 The Account Holder is notified of the booking of a reverse entry of a Direct Debit Transaction on his/her personal page on the secure online banking system and/or through an account statement.

## **68 Unauthorised direct debit**

68.1 In the event that the reverse entry term as specified in Article 67 has expired and the Account Holder claims that the Direct Debit Mandate was unauthorised or was invalid for the relevant Standard Direct Debit Transaction, the Account Holder must make use of the 'Melding Onterechte Incasso' procedure (reporting an unauthorised direct debit) to request reimbursement by the Bank.

68.2 To initiate the 'Melding Onterechte Incasso' procedure, the Account Holder must make use of the form 'Verzoek terugboeking onterechte incasso' (Request to refund an unauthorised direct debit), which can be found and filled in on ing.nl.

68.3 The form 'Verzoek terugboeking onterechte incasso' must be received by the Bank within 13 months after the date on which the relevant amount was debited from the Business Account.

68.4 In the event of a Standard Direct Debit Transaction, the Bank commits itself to carry out the 'Melding Onterechte Incasso' procedure within 34 days after receiving the form, provided it has been correctly filled in and submitted in good time.

68.5 In the event of an unauthorised Standard Direct Debit Transaction, the Bank will credit the full amount of the transaction to the Business Account.

68.6 A 'Melding Onterechte Incasso' procedure that has been initiated before the entry reversal period referred to in Clause 67 will be processed as an instruction to reverse an entry.

## **69 Direct debit blocks**

69.1 The Account Holder can request the Bank to block all Standard Direct Debit Transactions based on a specific Direct Debit Mandate. The Account Holder can also arrange to block transactions under a Direct Debit Mandate personally on Mijn ING Zakelijk.

69.2 For a Standard Direct Debit, the Account Holder can also request the Bank to specify in the mandate a maximum amount that can be collected each time.

69.3 The Account Holder can also request the Bank to block all Standard Direct Debit Transactions from a certain creditor. This block will be based on the creditor's identification details. The Account Holder can also personally arrange to block a creditor on Mijn ING Zakelijk.

69.4 The Account Holder can also request the Bank to block all Direct Debit Transactions from their Business Account, which is referred to as a general direct debit block.

69.5 A direct debit block remains in effect until the Account Holder cancels the block.

69.6 The Account Holder can request and cancel a direct debit block through Customer Services. The Bank will implement your request within one business day of the time of receipt. The Account Holder can also manage direct debit blocks personally on Mijn ING.

69.7 The Bank itself may also impose a general or selective direct debit block, such as in the event of fraud. The Bank will notify the Account Holder of this as soon as possible.

## **70 Mandate for Business-to-Business Direct Debits**

70.1 If a mandate is for a Business-to-Business Direct Debit, this must be specified on the mandate. Furthermore, it should be explicitly stipulated that the Account Holder (the payer) has no right of reversal. The Account Holder should have this mandate registered

with ING and pass on any changes to this mandate to ING immediately. You can do this via ing.nl/b2bmachtiging. The details of this mandate will be used by ING to carry out checks of the validity of Business-to-Business Direct Debits.

70.2 If an Account Holder revokes a previously issued mandate for a Business-to-Business Direct Debit, the Account Holder must also inform the Bank of this fact.

70.3 An Account Holder cannot reverse a Business-to-Business Direct Debit in accordance with Article 67, nor can the Account Holder make use of the 'Melding Onterechte Incasso' to request repayment from the Bank as specified in Article 68.



## Special provisions for Business Account Access

### 71 Business Account Access

71.1 The Account Holder can only grant a third-party payment service provider access to the Business Account if the Business Account can be accessed online. For the purposes of this article, Business Account also includes the summary of Credit Card transactions.

71.2 If the Account Holder wishes to provide a third-party payment service provider access to the Business Account to enable this provider to provide account information services, payment initiation services or balance checks for the Account Holder, the Account Holder must first specifically give this third-party payment service provider permission to do so.

71.3 The Bank shall verify whether the Account Holder is the person who gave the third-party payment service provider permission.

71.4 In the case of payment initiation services, the Bank will share the payment details needed for the execution of a payment order.

71.5 In the case of account information services, the Bank will share transaction details relating to the Business Account designated by the Account Holder with the payment service provider in question.

71.6 The Account Holder can personally request account information from the Bank through an account information service provider as often as the Account Holder wants. If the Account Holder has consented to an account information service provider retrieving account information, the account information service provider will be allowed to retrieve account information a maximum of 4 times every day for a period of 90 days without the Account Holder asking for it.

71.7 In the case of a balance check for a transaction with a bank card issued by a third-party payment service provider, the Bank will report a 'yes' or a 'no' back to this third-party payment service provider to indicate whether or not the Account Holder has sufficient balance in the Business Account for the card transaction to proceed. The Account Holder can also ask the Bank inform him or her of the reply it sent to this card-issuing payment service provider.

71.8 If the Account Holder no longer wishes to use account information services, payment initiation services and balance checks by third-party payment service providers, the Account Holder will have to cancel such services with the provider directly.

71.9 If a payment transaction was initiated by a third-party payment service provider, and the Account Holder feels that the payment transaction was executed too late, incorrectly, not at all, or without the Account Holder's permission, the Account Holder can file a complaint about this with the Bank. If the complaint is found to be justified, the Bank will compensate the Account Holder for all losses associated with the payment transaction in question.

# Conditions for Business Payment Packages

## General

### 1 Applicable conditions

1.1 These conditions are applicable to the agreement governing business payment packages. These are Product Conditions. In addition to these conditions, the conditions for individual services may also be applicable. To the extent these conditions do not explicitly provide otherwise, the Business Account Conditions apply.

### 2 Use of Business Payment Packages

2.1 A business payment package can only be used by a business customer (hereinafter: 'Participant'). To this end, the Participant enters into an agreement with the Bank. The Bank can stipulate further conditions for participation in a business payment package.

2.2 A business payment package consists of various Payment Services. The Bank may also include the use of Payment Services in a business payment package. The composition of the business payment package is determined by the Bank and published on ing.nl.

2.3 For the possession and use of Payment Services, which are part of a business payment package, a fee set by the Bank will be charged. This fee is specified in the Rates Brochure published on ing.nl.

## The Agreement

### 3 Term and termination of the Agreement

3.1 The agreement shall be entered into for an indefinite term, unless agreed otherwise in writing.

3.2 When the definite term for a business payment package has expired, it will automatically be converted into a standard business payment package for an indefinite term.

3.3 The Participant may terminate the business payment package by submitting written notice of termination, observing to a notice period of one month.

3.4 The bank may terminate the business payment package by submitting written notice of termination, observing to a notice period of two months.

3.5 The consequence of terminating a business payment package is that, as of the date of termination of the business payment package, standard fees will apply to the possession and use of the Payment Services that are part of that business payment package.

3.6 If the Participant wishes to terminate particular Payment Services that are part of a business payment package, the Participant must terminate each Payment Service separately.

3.7 Terminating a business payment package does not entitle the Participant to a refund of any fees already paid.

## Costs

### 4 Fees

4.1 The Participant is liable to pay the fee applicable to the business payment package for which he/she applied. The Participant shall still be liable even if no use is made of the Payment Services forming part of the business payment package.

4.2 By entering into the agreement, the Participant authorises ING to debit the fee owed from his/her Business Account. The time at which the fee is payable is shown on ing.nl. The Account Holder can check the amounts that have been charged on an account statement and/or in his/her secure online payment environment.

# Conditions governing the use of Debit Cards and Credit Cards

## General

### 1 Applicable conditions

1.1 The Account Holder concludes an agreement with the Bank for the use of a Bank Card. These Conditions governing the use of Debit Cards and Credit Cards form part of that agreement.

1.2 These Conditions governing the use of Debit Cards and Credit Cards apply to the use of the Debit Card and the Credit Card issued by the Bank. These are Product Conditions. In addition to these conditions, other conditions may apply to specific types of Credit Cards.

1.3 Unless otherwise provided in these conditions, the Business Account Conditions are applicable.

## The product

### 2 Bank Cards

2.1 Bank Cards — whether or not in combination with a PIN or signature — are Payment Instruments.

2.2 Payment Transactions can be executed with a Bank Card.

2.3 Immediately on receipt of the Credit Card, the Cardholder must sign the reverse side of the Credit Card.

2.4 Bank Cards — whether or not in combination with a PIN or signature — is strictly personal and non-transferable.

2.5 A Bank Card can have one or several Payment Logos. If the logo of the Payment Logo on an ATM or a payment terminal corresponds with the logo on the Bank Card, the Cardholder can execute Payment Transactions with the Bank Card in the manner that corresponds with the ATM or payment terminal that is available for the execution of the payment.

2.6 The Bank determines how the name of the Cardholder will be specified on the Bank Card.

2.7 The Bank Card remains the property of the Bank. The Cardholder must immediately return the Bank Card to the Bank when the Bank demands this.

2.8 The Bank Card may not be revised or copied.

2.9 When use is made of the Debit Card, on Working Days the amount of the Payment Transaction is debited immediately from the corresponding Business Account of the Account Holder, and on non-Working Days the amount of the Payment Transaction is reserved in accordance with Article 39 of the Business Account Conditions. When use is made of the Credit Card, the amount of the Payment Transaction is charged to the corresponding credit or payment facility that has been agreed with the Cardholder.

2.10 The Bank has the right to refuse an application for a Bank Card.

### 3 Validity

3.1 The Bank Card is valid up to and including the last day of the month that is specified on the Bank Card. This is the period of validity.

3.2 The Bank has the right to limit or extend the period of validity of a Bank Card.

3.3 The period of validity of the Bank Card has no bearing on the term of the agreement.

### 4 Limits

4.1 General limits apply with regard to the use of a Bank Card. These limits consist of minimum and/or maximum amounts for which Payment Transactions can be carried out with a Payment Instrument. Additional information can be found on [ing.nl](http://ing.nl).

4.2 If a Bank Card offers flexible payment limits, the Bank will offer the Cardholder the possibility to agree to such a flexible limit.

4.3 If the Cardholder has a Credit Card, the Bank and the Cardholder may agree to a Spending Limit.

4.4 If the Cardholder has a Debit Card, the Cardholder can then make use of the Spending Limit on the Business Account.

4.5 Changes in the payment and Spending Limits can be applied by the Bank with immediate effect and without prior notice.

### 5 Authorised Cardholder

5.1 The Account Holder can apply for a Debit Card for other parties; with this Debit Card the authorised Cardholder can make use of the Spending Limit on the Business Account.

5.2 The Account Holder can apply for several Credit Cards for other parties; with this Credit Card the authorised credit cardholders can make use of the Spending Limit that has been agreed with the Account Holder.

5.3 These Conditions Governing the Use of Debit Cards and Credit Cards also apply to the authorised Cardholder. The Cardholder is liable for all Payment Transactions that are executed with the Bank Card.

5.4 The Account Holder can have the Bank Card of the authorised Cardholder blocked. In the event that the authorised Cardholder gives an order to the Bank just before or after the Account Holder has had the Bank Card blocked, the Bank may still execute this order if the Bank is not reasonably able to prevent this.

## Security regulations

### 6 General

6.1 The Cardholder must take all conceivable measures for the secure use of and the safekeeping of the Cardholder's Bank Card and PIN. The following articles specify the measures that the Cardholder must take in any case. The Bank has the right to revise these regulations with immediate effect without prior notification.

6.2 Where in the following articles reference is made to 'others' or 'someone else', then this also refers to partners,

children, relatives, friends, housemates, visitors and colleagues in additions to strangers.

6.3 Bank employees will never ask the Cardholder to provide the PIN.

## 7 Safekeeping

7.1 The Cardholder must always ensure that the Bank Card is stored safely. These rules apply with regard to the safekeeping of Bank Cards:

- Store the Bank Card in such a manner that others cannot see the Bank Card;
- Store the Bank Card in such a manner that others cannot obtain unnoticed access to the Bank Card;
- Ensure that the Bank Card and the place where it is stored (for example, a purse or a wallet) is out of sight when the Bank Card is not being used; and
- Do not lose the Bank Card.

7.2 The Cardholder must always ensure that the PIN is stored safely. The following rules apply with regard to the safekeeping of the PIN:

- Destroy the letter in which the PIN is specified immediately after reading the letter;
- Do not write down the PIN, but rather commit the PIN to memory;
- If the Cardholder is truly unable to remember the PIN, the Cardholder may make a note, as long as the Cardholder can ensure that others are unable to decode the note;
- Do not store the note on or with the Bank Card; and
- Keep the PIN confidential. Do not show the PIN to others and do not tell the PIN to others.

## 8 Safe and secure use

8.1 The Cardholder must always use the Bank Card in a safe and secure manner. These rules apply with regard to the safekeeping of Bank Cards:

- Never give the Bank Card to anyone else, also not when another person wishes to provide assistance. This is only allowed when the Cardholder makes use of the Bank Card at an ATM or payment terminal and the Bank Card remains within the view of the Cardholder;
- Do not lose view of the Bank Card until the Bank Card is stored again safely;
- After use, always check whether your own Bank Card has been returned to you;
- If instructions are specified on an ATM or a payment terminal with which the Cardholder can verify the safety of the machine, then the Cardholder must follow these instructions carefully;
- Contact the Bank immediately if the Bank Card is not returned after a payment has been made or cash has been withdrawn;
- The Cardholder may not make use of the Bank Card if he/she suspects or knows that, in a specific situation, this is or can be unsafe; and

- The Cardholder must ensure that he/she is not distracted when he/she makes use of the Bank Card.

8.2 The Cardholder must always use the PIN in a safe and secure manner. These rules apply with regard to the safe and secure use of the PIN:

- Make sure that others cannot see the PIN when this is entered, for example, at an ATM or payment terminal;
- When entering the PIN use your free hand and your body to obstruct the keyboard from view in as far as possible; and
- The Cardholder may not accept assistance from others when entering the PIN.

## 9 Checking

The Cardholder must regularly check the safety of the Bank Card and the use of the Bank Card:

- Check at least once a day whether your own Bank Card is still in your possession; and
- Check debit and credit entries through the secure online banking system or on the account statements of the Business Account or on the Credit Card statements.

## 10 Blocking

10.1 If the Cardholder has a good reason to assume that the safety of the Bank Card or PIN is no longer assured, the Cardholder must notify the Bank immediately.

This must take place, in any case, in the following situations:

- The Cardholder has lost the Bank Card or the Bank Card has been stolen;
- The Cardholder does not know where the Bank Card is;
- The Bank Card has not been returned to the Cardholder after the Cardholder has made a payment or a cash withdrawal;
- The Cardholder observes, for example on an account statement, on the Credit Card statement or through the secure online banking system that payments have been made with the Bank Card that the Cardholder has not made; and
- The Cardholder knows or suspects that someone else knows or has seen the PIN.

10.2 The Bank blocks the Bank Card after have being notified by the Cardholder.

10.3 The Cardholder may no longer make use of the old Bank Card. However, the Cardholder remains liable for the payments that are made with the old Bank Card.

10.4 The Bank may request companies, which accept the Bank Card, to confiscate the old, invalid Bank Card.

## Use

### 11 Payments and cash withdrawals with a PIN

11.1 The Cardholder can make payments and cash withdrawals with the Bank Card in combination with the PIN.

This can be done at ATMs and payment terminals in the Netherlands and in other countries.

11.2 Which ATMs and payment terminals the Cardholder can make use of with the Bank Card and PIN depends on the Payment Logos that are specified on the Bank Card.

Additional information can be found on [ing.nl](http://ing.nl).

11.3 When the Cardholder makes a payment with the Bank Card in combination with the PIN, the Cardholder gives his/her consent to the Bank to execute the Payment Order by entering the PIN and subsequently pressing the confirmation button on the payment terminal. The Cardholder cannot subsequently revoke the Payment Order.

## 12 Payment with signature

12.1 At certain payment terminals, the Cardholder can make a payment authorised by signature only (and not by entering a PIN).

12.2 When the Cardholder makes a payment with the Bank Card without a PIN, the Cardholder gives his/her consent to the Bank to execute the Payment Order by signing the transaction slip. The Cardholder cannot subsequently revoke the Payment Order.

12.3 If the Cardholder does no longer have a copy of the signed transaction slip, then the data that has been recorded by the bank of the Beneficiary constitutes proof of payment. If the Cardholder does not agree with this, the Cardholder must personally provide proof to the contrary.

## 13 Payments without PIN or signature

13.1 The Cardholder can make payments with the Bank Card without PIN or signature, for example, on websites on the internet, by telephone or at toll machines or parking ticket machines.

13.2 When the Cardholder makes a payment with the Bank Card without PIN or signature, the Cardholder gives his/her consent to the Bank to execute the Payment Order by entering the Bank Card into the machine. When the Cardholder makes a payment through a website, the Cardholder gives his/her consent by entering the relevant data of the Bank Card and then giving his/her permission for the Payment Order. The Cardholder cannot subsequently revoke the Payment Order. When the Cardholder makes a payment by telephone, the Cardholder gives his/her consent by providing the relevant data of the Bank Card. The Cardholder cannot subsequently revoke the Payment Order.

## 14 Re-crediting an amount, having an amount re-credited

14.1 When the Cardholder has made a payment with the Bank Card, the Cardholder can request the Bank to re-credit the amount of the payment. This is possible within 8 weeks of the Book Date of the payment.

14.2 Having a payment re-credited is only possible if the following two conditions are satisfied:

- a. When the Cardholder gave permission for the payment, the transaction amount was not yet known;
- b. The amount that the Cardholder has paid is higher than could reasonably be expected, based on previous comparable payments for example.

14.3 If the two conditions referred to in Article 14.2 have been satisfied, for example, when the Cardholder has to make a security deposit or in the event of a payment at a petrol station, the Bank re-credits the amount paid to the Business Account within 10 Working Days. The Bank shall also inform the Cardholder where the Cardholder can file a complaint.

14.4 In the event that the Bank does not re-credit the amount, the Bank shall notify the Cardholder within 10 Working Days.

14.5 This article does not apply to reservations for Payment Transactions that satisfy the above conditions.

## 15 Business Account Balance information

With the Debit Card, the Cardholder can request the Balance information for the Business Account at an ATM. The Bank cannot guarantee that the Balance that is shown to the Cardholder is the current Balance on the Business Account.

## 16 Identification

The Bank may request the Cardholder to identify himself/herself with the Debit Card (possibly in combination with the PIN). More information can be found on [ing.nl](http://ing.nl).

## 17 Validity expired

17.1 Before the validity of the Bank Card expires, the Bank will provide a new Bank Card to the Cardholder.

17.2 The Cardholder must make use of the new Bank Card as soon as possible. Prevent misuse: destroy the old Bank Card (cut up the old Bank Card and the chip).

## 18 Bank Card rejected, rendered invalid or confiscated

18.1 The Bank Card can be rejected, confiscated or rendered invalid. This takes place, for example, in the following situations:

- The Bank has blocked the Bank Card;
- The Cardholder has entered the wrong PIN three times;
- The Cardholder has not pulled the Bank Card out of the ATM on time;
- The Bank Card is damaged; or
- The ATM or payment terminal is damaged.

18.2 If the Bank Card is rejected, confiscated or rendered invalid, the Cardholder must notify the Bank by telephone immediately. The telephone number has been provided to the Cardholder together with the Bank Card and is also specified on [ing.nl](http://ing.nl).

## Cancellation

### 19 The Bank Card revoked by the Bank

The Cardholder may make use of the Bank Card as long as the Bank has given its permission. The Bank may suspend or revoke its permission: in that case, the Cardholder may no longer make use of the Bank Card. If the Bank does this, the Bank will notify the Cardholder as soon as possible.

## Costs

### 20 Bank Card charges

20.1. The Account Holder pays a fee for the Cardholder's possession and use of the Bank Card.

20.2 The charges are specified in the Rates Brochure and on [ing.nl](http://ing.nl).

## Changes

### 21 Use

The Bank may revise, expand or temporarily or permanently terminate the possibilities for using a Bank Card. Additional information can be found on [ing.nl](http://ing.nl).

## Liability

### 22 Liability of the Cardholder

22.1 If the Account Holder does not comply with the Product Conditions or the Business Account Conditions, the Account Holder is liable vis-à-vis the Bank.

22.2 The Account Holder is jointly and severally liable vis-à-vis the Bank for the authorised Cardholder in the event that the authorised Cardholder does not comply with these Product Conditions and the Business Account Conditions.

22.3 If the authorised Cardholder does not comply with these Product Conditions or the Business Account Conditions, the authorised Cardholder is liable vis-à-vis the Bank.

### 23 Liability of the Bank

23.1 Notwithstanding Articles 25 to 32 (inclusive) of the Business Account Conditions, the Bank is not liable for damages in the event that the Cardholder does not comply with these Conditions when making use of the Bank Card.

23.2 The Bank is also not liable for damages in the event that the Cardholder cannot make use or can no longer make use of the Bank Card, or if the Bank Card is rejected, confiscated or rendered invalid, unless the damage is the result of the Bank's wilful misconduct or gross negligence.



# General Banking Conditions 2017

**As a bank, we are aware of our social function. We aim to be a reliable, service-oriented and transparent bank, which is why we, to the best of our ability, seek to take into account the interests of all our customers, employees, shareholders, other capital providers and society as a whole.**

**These General Banking Conditions (GBC) have been drawn up in consultation between the Dutch Banking Association (Nederlandse Vereniging van Banken) and the Dutch consumers' organisation Consumentenbond. This took place within the framework of the Coordination Group on Self-regulation consultation of the Social and Economic Council (Coördinatie- groep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad). Consultations were also held with the Confederation of Netherlands Industry and Employers (VNO-NCW), the Dutch Federation of Small and Medium-Sized Enterprises (MKB-Nederland), the Dutch Federation of Agriculture and Horticulture (LTO Nederland) and ONL for Entrepreneurs (ONL voor Ondernemers).**

## Article 1 Applicability

**The GBC apply to all products and services and the entire relationship between you and us. Rules that apply to a specific product or service can be found in the relevant agreement or the specific conditions applicable to that agreement.**

1. These General Banking Conditions (GBC) contain basic rules to which we and you must adhere. These rules apply to all products and services that you purchase from us now and/or in the future and the entire relationship that you have or will have with us. This concerns your rights and obligations as well as ours.
2. For the services that we provide, you enter into one or more agreements with us for services (i.e. services including also products) that you purchase from us. If an agreement contains a provision that is contrary to the GBC, then that provision will prevail above the GBC.
3. If you enter into an agreement for a product or service, specific conditions may apply to the agreement. These specific conditions contain rules that apply specifically to that product or that service. An example of specific conditions:
  - You may possibly enter into an agreement to open a current account. Specific conditions for payments may apply to that agreement.
  - If the specific conditions contain a provision that is contrary to the GBC, then that provision will prevail above the GBC. However, if you are a consumer, that provision may not reduce rights or protection granted to you under the GBC.

4. The following also applies:

- a. You may possibly also use general conditions (for example, if you have a business). In that case, the GBC will apply and not your own general conditions. Your own general conditions will only apply if we have agreed that with you in writing;
- b. You may (also) have a relationship with one of our foreign branches. This branch may have local conditions, for example, because they are better geared to the applicable laws in that country.  
If these local conditions contain a provision that is contrary to a provision in the GBC or a provision in the Dutch specific conditions, then in that respect the local conditions will prevail.

## Article 2 Duty of care

**We have a duty of care. You must act with due care towards us and you may not misuse our services.**

1. We must exercise due care when providing our services and we must thereby take your interests into account to the best of our ability. We do so in a manner that is in accordance with the nature of the services. This important rule always applies. Other rules in the GBC or in the agreements related to products or services and the corresponding special conditions cannot alter this.

We aim to provide comprehensible products and services. We also aim to provide comprehensible information about these products and services and their risks.

2. You must exercise due care towards us and take our interests into account to the best of your ability. You must cooperate in allowing us to perform our services correctly and fulfil our obligations. By this, we mean not only our obligations towards you but also, for example, obligations that, in connection with the services that we provide to you, we have towards supervisory bodies or tax or other (national, international or supranational) authorities. If we so request, you must provide the information and documentation that we require for this. If it should be clear to you that we need this information or documentation, you shall provide this of your own accord.

You may only use our services or products for their intended purposes and you may not misuse them or cause them to be misused. Misuse constitutes, for example, criminal offences or activities that are harmful to us or our reputation or that could damage the working and integrity of the financial system.



### Article 3 Activities and objectives

#### We ask you for information to prevent misuse and to assess risks.

1. Banks play a key role in the national and international financial system. Unfortunately, our services are sometimes misused, for instance for money laundering. We wish to prevent misuse and we also have a legal obligation to do so. We require information from you for this purpose. This information may also be necessary for the assessment of our risks or the proper execution of our services. This is why, upon our request, you must provide us with information about:

- a. Your activities and objectives;
- b. Why you are purchasing or wish to purchase one of our products or services;
- c. How you have acquired the funds, documents of title or other assets that you have deposited with us or through us.

You must also provide us with all information we need to determine in which country/countries you are a resident for tax purposes.

2. You must cooperate with us so that we can verify the information. In using this information, we will always adhere to the applicable privacy regulations.

### Article 4 Non-public information

#### We are not required to use non-public information.

1. When providing you with services, we can make use of information that you have provided to us. We may also make use of, for example, public information, i.e. information that can be known to everyone, for example, because this information has been published in newspapers or is available on the internet.

2. We may have information outside of our relationship with you that is not public. You cannot require us to use this information when providing services to you. This information could be confidential or price-sensitive information. For example:

- It is possible that we possess confidential information that a listed company is experiencing financial difficulties or that it is doing extremely well. We may not use this information when providing investment advice to you.

### Article 5 Engaging third parties

#### We are allowed to engage third parties. We are required to take due care when engaging third parties.

1. In connection with our services, we are allowed to engage third parties and outsource activities. If we do so in the

execution of an agreement with you, this does not alter the fact that we are your contact and contracting party. A few examples:

- a. Assets, documents of title, securities or financial instruments may be given in custody to a third party. We may do so in your name or in our own name.
- b. Other parties are also involved in the execution of payment transactions.

We can also engage third parties in our business operations to, for example, enable our systems to function properly.

2. You may possibly provide us with a power of attorney for one or more specific legal acts. With this power of attorney, we can execute these legal acts on your behalf. Such legal acts are then binding for you. At least the following will apply with regard to any powers of attorney that we may receive from you:

- a. If a counterparty is involved in the execution, we may also act as the counterparty. For example:
  - We have your power of attorney to pledge credit balances and other assets that you have entrusted to us to ourselves (see Article 24.1 of the GBC). If we use this power of attorney, we pledge your credit balances with us to ourselves on your behalf;
- b. We may also grant the power of attorney to a third party, in which case this third party may make use of the power of attorney.
  - We are careful in choosing the third party to whom we grant the power of attorney;
- c. If our business is continued (completely or in part) by another party as the result of, for example, a merger or demerger, this other party may also use the power of attorney.

3. We exercise the necessary care when selecting third parties. If you engage or appoint another party yourself, then you are solely responsible for consequences of that choice.

### Article 6 Risk of dispatches

#### Who bears the risk of dispatches?

1. We may possibly send money or financial instruments (such as shares or bonds) on your instructions. The risk of loss of or damage to the dispatch is then borne by us. For example, if the dispatch is lost, we will reimburse you for the value.

2. We may also send other goods or documents of title, such as proof of ownership for certain goods (a bill of lading for example), on your behalf. The risk of loss of and damage to the dispatch is then borne by you. However, if we cause damage through carelessness with the dispatch, then that damage is for our account.

## Article 7 Information about you and your representative

**We require information about you and your representative. You are required to notify us of any changes.**

### 1. Information

We are legally obliged to verify your identity. Upon request, you are to provide us with the following information:

- a. Information about natural persons:
  - i. first and last names, date of birth, place of residence and citizen service number ('burgerservicenummer' or BSN). You must cooperate with the verification of your identity by providing us with a valid identity document that we deem suitable, such as a passport;
  - ii. civil status and matrimonial or partnership property regime. This information may determine whether you require mutual consent for certain transactions or whether you possess joint property from which claims may be recoverable;
- b. Information about business customers:  
legal form, registration number with the Trade Register and/or other registers, registered office, VAT number, overview of ownership and control structure.

You are required to cooperate with us so that we can verify the information. We use this information for complying with legal obligations, for example, or in connection with the services that we provide to you.

We may also need this information with regard to your representative. Your representative must provide this information to us and cooperate in our verification of this information. This representative may be, for example:

- a. A legal representative of a minor (usually the mother or father);
- b. An authorised representative;
- c. A director of a legal entity.

### 2. Notification of changes

We must be notified immediately of any changes to the information about you and your representative. This is important for the performance of our legal obligations and our services to you. You may not require a representative for your banking affairs initially; however, you may require a representative later on. We must be informed of this immediately. Consider the following situations, for example:

- a. Your assets and liabilities are placed under administration;
- b. You are placed under legal constraint;
- c. You are placed in a debt management scheme, are granted a (temporary) moratorium of payments or you are declared bankrupt; or
- d. You are, for some reason, unable to perform all legal acts (incontestably) yourself.

### 3. Storing information

We are permitted to record and store information. In some cases, we are even required to do so. We may also make copies of any documents, for example, a passport, that serve to verify this information for our administration. We adhere to the applicable privacy laws and regulations in this respect.

## Article 8 Signature

**Why do we require an example of your signature?**

1. You may have to use your signature to provide consent for orders or other acts that you execute with us. There are written signatures and electronic signatures. In order to recognise your written signature, we need to know what your signature looks like. We may ask you to provide an example of your written signature and we may provide further instructions in connection with this. You must comply with this. This also applies with regard to your representative.

2. We will rely on the example of your signature until you inform us that your signature has changed. This also applies for the signature of your representative.

3. You or your representative may possibly act in different roles towards us. You can be a customer yourself and also act as a representative for one or more other customers. You may have a current account with us as a customer and also hold a power of attorney from another customer to make payments from his current account. If you or your representative provides us with an example of your signature in one role, this example is valid for all other roles in which you deal or your representative deals with us.

## Article 9 Representation and power of attorney

**You can authorise someone to represent you; however, we may impose rules on such an authorisation. We must be notified of any changes immediately. You and your representative must keep each other informed.**

### 1. Representation

You can be represented by an authorised representative or another representative. We may impose rules and restrictions on representation, such as rules regarding the form and content of a power of attorney for instance. If your representative acts on your behalf, you are bound by these acts.

We are not required to deal with or continue to deal with your representative. We may refuse to do so, due to, for example:

- An objection against the person who acts as your representative (for example, due to misconduct);
- Doubts about the validity or scope of the representative's authority to represent you.

Your authorised representative may not grant the power of attorney granted to him or her to a third party without our approval. This is important in order to prevent, for example, misuse of your account.

## 2. Changes in the representation

If the authority of your representative (or his/her representative) changes or does not exist or no longer exists, you must inform us immediately in writing. As long as you have not provided any such notification, we may assume that the authority continues unchanged. You may not assume that we have learned that the power of attorney has changed or does not exist or no longer exists, for example, through public registers.

After your notification that the authority of your representative has changed or does not exist or no longer exists, we require some time to update our services. Your representative may have submitted an order shortly before or after this notification. If the execution of this order could not reasonably have been prevented, then you are bound by this.

## 3. Your representative adheres to the same rules as you. You must keep each other informed.

All rules that apply to you in your relationship with us also apply to your representative. You are responsible for ensuring that your representative adheres to these rules. You and your representative must constantly inform each other fully about everything that may be important in your relationship with us. For example:

- Your representative has a bank card that he or she can use on your behalf. This representative must comply with the same security regulations that you must comply with. When we make these regulations known to you, you must communicate these regulations to your representative immediately.

## Article 10 Personal data

### Personal data

1. We are allowed to process your personal data and that of your representative. This also applies to data regarding products and services that you purchase from us. Personal data provide information about a specific person.

This includes, for example, your date of birth, address or gender. Processing personal data includes, among other things, collecting, storing and using such data.

If we form a group together with other legal entities, the data may be exchanged and processed within this group. We may also exchange personal data with other parties that we engage for our business operations or for the execution of our services. By other parties we mean, for example, other parties

that we engage to assist with the operation of our systems or to process payment transactions.

We adhere to the applicable laws and regulations and our own codes of conduct for this.

2. The exchange of data may mean that data enter other countries where the protection of personal data is not as stringent as in the Netherlands.

Competent authorities in countries where personal data are available during or after processing may launch an investigation into the data.

## Article 11 Video and audio recordings

### Do we make video/audio recordings of you?

1. We sometimes make video and/or audio recordings in the context of providing our services. You may possibly appear in a recording, or your voice may be recorded. When we make recordings, we adhere to the laws and regulations and our codes of conduct. For example, we make recordings for:

- a. Sound business operations and quality control:
  - we may, for example, record telephone conversations in order to train our employees;
- b. Providing evidence:

We may, for example, make a recording of:

  - an order that you give us by telephone; or
  - the telephone message with which you notify us of the loss or theft of your bank card;
- c. Crime prevention; for example:
  - video recordings of cash machines.

2. If you are entitled to a copy of a video and/or audio recording or a transcript of an audio recording, please provide us with the information that will help us to retrieve the recording. For instance: the location, date and time of the recording.

## Article 12 Continuity of services

### We aim to ensure that our facilities work properly. However, breakdowns and disruptions may occur.

Our services depend on technical and technological facilities such as equipment, computers, software, systems, networks and the internet. We try to ensure that these facilities work properly. What can you expect as far as this is concerned? Not that there never will be a breakdown or disruption: this, unfortunately, cannot always be prevented. It's not always something we are able to influence. Sometimes a (short) disruption of our services may be required for activities such as maintenance. We strive, within reasonable limits, to avoid

breakdowns and disruptions and, should these occur despite our efforts, we do our best to come up with a solution within a reasonable period.

### **Article 13 Death of a customer After your death**

1. In the event of your death, we must be notified of this in writing as soon as possible, by a family member for example.

You may have given us an order prior to your death. This may concern a payment order, for example. Until we receive the written notification of your death, we may continue to carry out orders that you or your representative have given.

After we have received the notification of your death, we still require some time to update our services. For this reason, orders that we were given prior to or shortly after the notification of your death may still (continue to) be executed. Your estate is bound by these orders, provided their execution could not reasonably be prevented.

2. If we request a certificate of inheritance, the person who acts on behalf of the estate is required to provide us with it. This certificate of inheritance must be drawn up by a Dutch civil-law notary. Depending on the size of the estate and other factors, we may consider other documents or information to be sufficient.

3. You may have more than one beneficiary. We are not required to comply with information requests from individual beneficiaries, such as information requests concerning payments through your account for example.

4. Relatives may not know where the deceased held accounts. They are then able to acquire information from the online service for checking dormant accounts ('digitale loket Slapende tegoeden') that banks have collectively established on the website of the Dutch Banking Association, or another service established for this purpose.

### **Article 14 Communicating with the customer How do we communicate with you?**

1. Different possibilities for communicating with you  
We can communicate with you in different ways. For instance, we can make use of post, telephone, email or internet banking.

2. Post

You must ensure that we always have your correct address so that we can send statements, messages, documents and

other information to the correct address. Send us your change of address as soon as possible.

If, due to your own actions, your address is not or no longer known to us, we are entitled to conduct a search for your address or have one conducted, at your expense. If your address is not or no longer known to us, we are entitled to leave documents, statements and other information for you at our own address; these are then deemed to have been received by you.

You may make use of one of our products or services together with one or several others. Post for joint customers is sent to the address that has been indicated.

If joint customers do not or no longer agree on the address to which the post should be sent, we may then determine which of their addresses we will send the post to.

3. Internet banking

If you make use of internet banking, we can place statements, messages, documents and other information for you in internet banking. You must ensure that you read those messages as soon as possible. In the GBC, internet banking refers to the electronic environment that we have established for you as a secure communication channel between you and us.

This includes mobile banking apps and other apps or similar functionalities for your banking services.

4. Email

We may agree with you that we will send you messages by email. In that case, you must ensure that you read such messages as soon as possible.

### **Article 15 The Dutch language**

**In which language do we communicate with you and when is a translation necessary?**

1. The communication between you and us takes place in Dutch. This can be different, however, if we agree otherwise with you on this matter; English is often chosen for international commercial banking for example.

2. If you have a document for us that is in a language other than Dutch, we may require a translation into Dutch. A translation into another language is only permissible if we have agreed to it. The cost of producing the translation will be borne by you. The translation must be performed by:

- a translator who is certified in the Netherlands for the language of the document; or
- someone else whom we consider suitable for this purpose.

## **Article 16 Use of means of communication Care and security during communication.**

In order to prevent anything from going wrong in the communication process, you should be cautious and careful with means of communication. This means, for example, that your computer or other equipment is equipped with the best possible security against viruses, harmful software (malware, spyware) and other misuse.

## **Article 17 Information and orders Information that we require from you for our services.**

1. We require information from you for the execution of our services. If we ask for information, you must provide us with it. It could also be the case that we do not request information but that you should nevertheless understand that we require this information. This information must also be provided. For example:

- You have an investment profile for your investments. If something changes as a result of which the financial risks become less acceptable for you, you must take action to have your investment profile modified.

2. Your orders, notifications and other statements must be on time, clear, complete and accurate. For example, if you wish to have a payment executed, you must list the correct number of the account to which the payment must be made.

We may impose further rules for your orders, notifications or other statements that you submit to us. You must comply with these additional rules. If, for example, we stipulate the use of a form or a means of communication, you are required to use this.

3. We are not obligated to execute orders that do not comply with our rules. We can refuse or postpone their execution, in which case we will inform you.

In specific cases, we may refuse orders or a requested service even though all requirements have been complied with. This could be the case, for example, if we suspect misuse.

## **Article 18 Evidence and record keeping period of bank records**

**Our bank records provide conclusive evidence; however, you may provide evidence to the contrary.**

1. We keep records of the rights and obligations that you have or will have in your relationship with us. Stringent legal requirements are set for this. Our records serve as conclusive

evidence in our relationship with you; however, you may, of course, provide evidence to the contrary.

2. The law prescribes the period for which we must keep our records. Once the legal record-keeping period has expired, we may destroy our records.

## **Article 19 Checking information and the execution of orders, reporting errors and previously provided data You must check information provided by us and the execution of orders and you must report errors. Regulations for previously provided data.**

1. Checking data and the execution of orders

If you make use of our internet banking, we can provide you with our statements by placing them in internet banking. By statements, we mean, for example, confirmations, account statements, bookings or other data. You must check statements that we place in internet banking for you as soon as possible for errors such as inaccuracies and omissions. In the GBC, internet banking refers to the electronic environment that we have established for you as a secure communication channel between you and us. This includes mobile banking apps and other apps or similar functionalities for your banking services.

Check written statements that you have received from us as soon as possible for errors such as inaccuracies and omissions. The sending date of a statement is the date on which this occurred according to our records. This date can be stated on, for example, a copy of the statement or dispatch list.

Check whether we execute your orders correctly and fully. Do this as quickly as possible. The same applies to any orders that your representative submits on your behalf.

2. Reporting errors and limiting loss or damage

The following applies in respect of errors that we make when executing our services:

- If you discover an error (in a statement, for example), you must report this to us immediately. This is important because it will then be easier to correct the error and loss or damage may possibly be avoided. Moreover, you are required to take all reasonable measures to prevent an error from resulting in loss or damage (or further loss or damage). For example:
  - you instructed us to sell 1000 of your shares and you notice that we only sold 100. If you would still like to have your instructions carried out to the full, then you should notify us of this immediately. We can then sell the remaining 900. In this way, a loss caused by a drop in prices may possibly be avoided or limited.



- it may be that you are expecting a statement from us but do not receive it. Report this to us as soon as possible. For example, you are expecting an account statement from us but do not receive it. Then we can still send this statement to you and you can check it for any errors.
- If we discover an error, we will try to correct it as quickly as possible. We do not require your permission for this. If a statement submitted earlier appears to be incorrect, you will receive a revised statement. It will reflect the fact that the error has been corrected.
- Should a loss or damage arise, you may be entitled to compensation, depending on the circumstances.

### 3. Information provided earlier

If you request information that we have already provided to you and your request is reasonable, we may send this information to you again. We may charge you for this, which we will inform you about beforehand. We are not required to provide you with information that we have provided earlier if we have a good reason for this.

## Article 20 Approval of bank statements

**After a period of 13 months, our statements are deemed to have been approved by you.**

It may be that you disagree with one of our statements (such as a confirmation, account statement, invoice or other data). You may, of course, object to the statement, but there are rules that govern this process. If we do not receive an objection from you within 13 months after such a statement has been made available to you, the statement will be regarded as approved by you, meaning you are then bound by its content. After 13 months, we are only required to correct arithmetical errors. Please note: this does not mean that you have 13 months to raise an objection.

According to Article 19 of the GBC, you are required to check statements and report inaccuracies and omissions to us immediately. Should you fail to do so, then damage may be for your account, even if the objection is submitted within 13 months.

## Article 21 Retention and confidentiality requirements

**You must take due care with codes, forms and cards. Suspected misuse must be reported immediately.**

1. You must handle codes, forms, bank cards or other tools with due care and adequate security. This will enable you to prevent them from falling into the wrong hands or being misused by someone.

2. A code, form, bank card or other tool may fall into the wrong hands, or someone may or may be able to misuse it. If you know or suspect such is the case, you must notify us immediately as this will help us to prevent misuse (or further misuse).

3. Take into account that we impose additional security rules (such as the Uniform Security Rules for Private Individuals).

## Article 22 Rates and fees

**Fees for our products and services and changes to our rates.**

1. You are required to pay us a fee for our products and services. This fee may consist of, for example, commission, interest and costs.

2. We will inform you about our rates and fees to the extent that this is reasonably possible. We will ensure that this information is made readily available to you, for example, on our website or in our branches. If, through an obvious error on our part, we have not agreed on a fee or rate with you, we may charge you at most a fee according to the rate that we would charge in similar cases.

3. We may change a rate at any time, unless we have agreed with you on a fixed fee for a fixed period. Rate changes may occur due to, for example, changes in market circumstances, changes in your risk profile, developments in the money or capital market, implementation of laws and regulations or measures by our supervisors. If we change our rates based on this provision, we will inform you prior to the rate change to the extent that such is reasonably possible.

4. We are permitted to debit our service fee from your account. This debit may result in a debit balance on your account. You must then immediately clear the debit balance by depositing additional funds into your account. You must take care of this yourself, even if we do not ask you to do so. The debit balance does not have to be cleared, however, if we have explicitly agreed with you that the debit balance is permitted.

## Article 23 Conditional credit entries

**In the event that you expect to receive a payment through us, we may be willing to provide you with an advance on this payment. This will be reversed if something goes wrong with this payment.**

If we receive an amount for you, then you will receive a credit entry for this amount with us. Sometimes, we will credit the amount already even though we have not yet (definitively) received the amount. In this way, you can enjoy access to the funds sooner. We do set the condition that we will be allowed to



reverse the credit entry if we do not receive the amount for you or must repay it.

When reversing the credit entry, the following rules apply:

- a. If the currency of the credit amount was converted at the time of the credit entry, we may reconvert the currency back to the original currency. This takes place at the exchange rate at the time of the reconversion;
- b. We may incur costs in connection with the reversion of the credit entry. These costs will be borne by you. This may, for example, include the costs of the reconversion.

#### **Article 24 Right of pledge on, among other things, your credit balances with us**

**You grant us a right of pledge on, among other things, your credit balances with us and securities in which you invest through us. This right of pledge provides us with security for the payment of the amounts that you owe us.**

1. You are obliged to grant us a right of pledge on assets as security for the amounts that you owe us. The following applies:

- a. You undertake to pledge the following assets, including ancillary rights (such as interest), to us:
  - i. all receivables (in the form of cash or otherwise) that we owe you (irrespective of how you acquire that receivable);
  - ii. all of the following insofar as we, at any given moment, hold or manage it for you, with or without the engagement of third parties and whether or not in a collective deposit: moveable properties, documents of title, coins, banknotes, shares, securities and other financial instruments;
  - iii. all that take the place, or will take the place of the pledged assets (such as an insurance payment for loss of or damage to assets pledged to us).

This undertaking arises upon the GBC becoming applicable.

- b. The pledge of assets is to secure payment of all amounts that you owe us or will come to owe to us. It is not relevant how these debts arise. The debts could, for example, arise due to a loan, credit (overdraft), joint and several liability, suretyship or guarantee.
- c. Insofar as possible, you pledge the assets to us. This pledge arises upon the GBC becoming applicable.
- d. You grant us a power of attorney to pledge these assets to ourselves on your behalf and to do this repeatedly. Therefore, you do not have to sign separate deeds of pledge on each occasion. The following also applies to this power of attorney:
  - i. This power of attorney furthermore implies that we may do everything necessary or useful in connection with the pledge, such as, for example, give notice of

the pledge on your behalf;

- ii. This power of attorney is irrevocable. You cannot revoke this power of attorney. This power of attorney ends as soon as our relationship with you has ended and is completely settled;
- iii. We may grant this power of attorney to a third party. This means that the third party may also execute the pledge. For example:

If we form a group together with other legal entities, we may, for instance, delegate the execution of the pledge to one of the other legal entities.

This power of attorney arises upon the GBC becoming applicable.
- e. You guarantee to us that you are entitled to pledge the assets to us. You also guarantee to us that no other party has any right (such as right of pledge) or claim to these assets, either now or in the future, unless we explicitly agree otherwise with you.

2. In respect of the right of pledge on the assets, the following also applies:

- a. You can ask us to release one or more pledged assets. We will comply with this request if the remaining assets to which we retain rights of pledge provide us with sufficient cover for the amounts that you owe us or will come to owe us. By release, we mean that you may use the assets for transactions in the context of the agreed upon services (for example, use of your credit balances for making payments). For assets that we keep for you, release means that we return the assets to you. Other forms of release are possible if we explicitly agree upon this with you;
- b. We may use our right of pledge to obtain payment for the amounts that you owe us. This also implies the following:
  - i. if you are in default with regard to the payment of the amounts that you owe to us, we may sell the pledged assets or have them sold. We may then use the proceeds for the payment of the amounts that you owe us. You are considered to be in default, for example, when you must pay us an amount due by a specific date and you do not do so. We will not sell or have any more of the pledged assets sold than, according to a reasonable assessment, is required for payment of the amounts that you owe us;
  - ii. if we have a right of pledge on amounts that we owe you, we may also collect these amounts. We may then use the payment received for the payment of the amounts that you owe us, as soon as those payments are due and payable;
  - iii. if we have used the right of pledge for the payment of the amounts that you owe us, we will notify you of this fact as soon as possible.

## Article 25 Set-off

**We can offset the amounts that we owe you and the amounts that you owe us against one another.**

1. We may at any time offset all amounts you owe us against all amounts we owe you. This offsetting means that we 'cancel' the amount you owe us against an equal amount of the amount we owe you. We may also offset amounts if:

- a. The amount you owe us is not due and payable;
- b. The amount we owe you is not due and payable;
- c. The amounts to be offset are not in the same currency;
- d. The amount you owe us is conditional.

2. If we wish to use this article to offset amounts that are not due and payable, there is a restriction. We then only make use of our set-off right in the following cases:

- a. Someone levies an attachment on the amount we owe you (for example, your bank account credit balance) or in any other manner seeks recovery from such claim;
- b. Someone obtains a limited right to the amount we owe you (for instance, a right of pledge on your bank account credit balance);
- c. You transfer the amount we owe you to someone else;
- d. You are declared bankrupt or subject to a (temporary) moratorium of payments;
- e. You are subject to a legal debt management scheme or another insolvency scheme.

This restriction does not apply if the claims are in different currencies. In the latter case, we are always permitted to offset.

3. If we proceed to offset in accordance with this article, we will inform you in advance or otherwise as soon as possible thereafter. When making use of our set-off right, we adhere to our duty of care as specified in Article 2.1 of the GBC.

4. Amounts in different currencies are set off at the exchange rate on the date of set-off.

## Article 26 Collateral

**If we request this you must provide us with collateral as security for the payment of the amounts that you owe us. This article lists a number of rules that may be important with respect to providing collateral.**

1. You undertake to provide us with collateral (or additional collateral) as security for the payment of the amounts that you owe us immediately at our request. This collateral may, for example, be a right of pledge or a mortgage on one of your assets. The following applies with regard to the collateral that you must provide to us:

- a. This collateral serves as security for the payment of all

amounts that you owe us or will come to owe us. It is not relevant how these debts arise. These debts could arise due to, for example, a loan, credit (overdraft), joint and several liability, suretyship or guarantee;

- b. You are not required to provide more collateral than is reasonably necessary; however, the collateral must always be sufficient to cover the amounts that you owe us or will come to owe us. In assessing this, we take into account your risk profile, our credit risk with you, the (coverage) value of any collateral that we already have, any change in the assessment of such factors, and all other factors or circumstances for which we can demonstrate that they are relevant for us;
- c. You must provide the collateral that we require. If, for example, we request a right of pledge on your inventory, you cannot provide us with a right of pledge on company assets instead;
- d. Providing collateral could also be that you agree that a third party, who has obtained or will obtain collateral from you, acts as a surety or guarantor for you and is able to take recourse against such. This agreement also includes that we may stand surety or act as guarantor for you towards that third party and that we are able to take recourse from the collateral that we will obtain or have obtained from you;
- e. If we demand that existing collateral be replaced by other collateral, you must comply.

This undertaking arises upon the GBC becoming applicable.

2. If another bank continues all or part of our business and as a consequence you become a client of this other bank, there is the issue of whether the other bank can make use of our rights of pledge and rights of mortgage for your debt. In the event that no explicit agreement is made at the time of the establishment of the right of pledge or right of mortgage, the agreement applies that this right of pledge or right of mortgage is intended as security not only for us but for the other bank as well. If the collateral pertains to future amounts that you may come to owe us, this also applies to the future amounts that you may come to owe that other bank.

3. We can terminate all or part of our rights of pledge and rights of mortgage at any moment by serving notice to this effect.

This means, for example, that we can determine that the right of pledge or right of mortgage does continue to exist but, from now on, no longer covers all receivables for which it was initially created.

4. If we receive new collateral, existing collateral will continue to exist. This is only different if we make an explicit agreement to that effect with you on this, for example, in the case where we mutually agree that you should provide new collateral to replace existing collateral.

5. It may be that we, by virtue of previous general conditions (banking or otherwise), already have collateral, rights to collateral and set-off rights. This will remain in full force in addition to the collateral, rights to collateral and set-off rights that we have by virtue of these GBC.

### **Article 27 Immediately due and payable**

**You are required to comply with your obligations. Should you fail to do so, we can declare all amounts that you owe us immediately due and payable.**

You are required to promptly, fully and properly comply with your obligations. By obligations, we are not only referring to the amounts that you owe us, but also other obligations, for example, your duty of care under Article 2.2 of the GBC. You may nevertheless possibly be in default with regard to the fulfilment of an obligation. In that event, the following applies:

- a. We may then declare all amounts that you owe us immediately due and payable, including the claims arising from an agreement with which you do comply. We will not exercise this right if the default is of minor importance and we will comply with our duty of care as specified in Article 2.1 of the GBC. For example:
  - Suppose you have a current account with us on which, by mutual agreement, you may have a maximum overdraft of €500. However, at one point in time your debit balance amounts to €900. You then have an unauthorised debit balance of €400 on your current account. If, in addition, you have a mortgage loan with us, this deficit is not sufficient reason to demand repayment of your mortgage loan. Of course, you must comply with all of your obligations in connection with the mortgage loan and settle the deficit as soon as possible;
- b. If we do declare our claims immediately due and payable, we will do so by means of a notice. We will tell you why we are doing so in that notice.

### **Article 28 Special costs**

**Which special costs may we charge you?**

1. We may become involved in a dispute between you and a third party involving, for example, an attachment or legal proceedings. This may cause us to incur costs. You are required to fully compensate us for any such costs as we are not a party to the dispute between you and the other party. Such costs may consist of charges for processing an attachment that a creditor levies on the credit balances that we hold for you, or they may involve the expense of engaging a lawyer for example.

2. We may also incur other special costs in connection with our relationship. You are required to compensate us for these costs to the extent that compensation is reasonable. These costs could concern appraisal costs, advisory fees and costs for extra reports. We will inform you why the costs are necessary. If there is a legal regime for special costs, it will be applied.

### **Article 29 Taxes and levies**

**Taxes and levies in connection with the providing of our services will be paid by you.**

Our relationship with you may result in taxes, levies and such. You are required to compensate us for them. They may include payments that we must make in connection with the services that we provide to you (for example: a fee owed to the government when establishing security rights). Mandatory law or an agreement with you may result in some other outcome. Mandatory law is the law from which neither you nor we can depart.

### **Article 30 The form of notifications**

**How can you inform us?**

If you want to inform us of something, do so in writing. We may indicate that you may or should do this in another manner, for example, through internet banking, by email or telephone.

### **Article 31 Incidents and emergencies**

**Your cooperation in response to incidents and emergencies or the imminent likelihood of them.**

It may happen that a serious event threatens to disrupt, disrupts or has disrupted the providing of our services. One example is a hacker attack on the banking internet system. Within reasonable limits, we can ask you to help us continue to provide an uninterrupted service and to prevent damage as much as possible. You are required to comply with this. However, you must always check that the request is, in fact, coming from us. If in doubt, you should contact us.

### **Article 32 Invalidity or annulability**

**What is the result if a provision proves to be invalid?**

In the event that a provision in these GBC is invalid or is annulled, this provision will be invalid. The invalid provision will be replaced by a valid provision that is as similar as possible in intent to the invalid provision. The other provisions in the GBC remain in effect.

### Article 33 Applicable law

**Principle rule: Dutch law applies to the relationship between you and us.**

Our relationship is governed by the laws of the Netherlands. Mandatory law or an agreement with you may result in some other outcome. Mandatory law is the law from which neither you nor we can depart.

### Article 34 Complaints and disputes

**How do we resolve disputes between you and us?**

1. We would very much like you to be satisfied with how we provide our services. If you are not satisfied, do inform us of this and we will see if we can offer a suitable solution. Information about the complaints procedure to be followed can be found on our website and is also available at our offices.
2. Disputes between you and us shall only be brought before a Dutch Court. This applies when you appeal to a court as well as when we do so. Exceptions to this are:
  - a. If mandatory law indicates a different competent court, this is binding for you and us;
  - b. If a foreign court is competent for you, we can submit the dispute to that court;
  - c. You can refer your dispute with us to the competent disputes committees and complaint committees.

### Article 35 Terminating the relationship

**You are authorised to terminate the relationship. We can do so as well. Termination means that the relationship is ended and all current agreements are settled as quickly as possible.**

1. You may terminate the relationship between you and us. We can do so as well. It is not a condition that you are in default with regard to an obligation in order for this to occur. When we terminate the relationship, we adhere to our duty of care as specified in Article 2.1 of the GBC. Should you inquire as to why we are terminating the relationship, we will inform you in that respect.
2. Termination means that the relationship and all on-going agreements are terminated. Partial termination is also possible. In this case, for example, certain agreements may remain in effect.
3. If there are provisions for the termination of an agreement, such as a notice period, they shall be complied with. While the relationship and the terminated agreements are being settled, all applicable provisions continue to remain in force.

### Article 36 Contract transfer

**Your contracts with us can be transferred if we transfer our business.**

We can transfer (all or a part of) our business to another party. In that case, we can also transfer the legal relationship that we have with you under an agreement with you. Upon the GBC becoming applicable, you agree to cooperate in this matter in advance. The transfer of the agreement with you is also called a transfer of contract. Naturally, you will be informed of the transfer of contract.

### Article 37 Amendments and supplements to the General Banking Conditions

**This article indicates how amendments of and supplements to the GBC occur.**

The GBC can be amended or supplemented. Those amendments or supplements may be necessary because of, for example, technical or other developments. Before amendments or supplements come into effect, representatives of Dutch consumer and business organisations will be approached for consultation. During these consultations, these organisations can express their opinions on amendments or supplements and about the manner in which you are informed about them.

The GBC will be in effect from 1 March 2017. The GBC was filed with the court registry in Amsterdam under number 60/2016 on 29 August 2016 by the Dutch Banking Association.

# Deposit Guarantee Scheme

**The Dutch Deposit Guarantee Scheme (DGS), operated by the Dutch Central Bank (DNB), guarantees certain deposits held by depositors (account holders). If a bank under the supervision of the DNB is unable to meet its obligations to repay your balance, this scheme covers amounts up to €100,000.**

This maximum applies regardless of how many accounts you have. All your deposits at the same credit institution are 'aggregated', i.e. these are added up to determine the coverage level, and the total is subject to the maximum cover of €100,000. In case of joint accounts, the limit of €100,000 applies to each depositor.

## Depositor information sheet – ING Bank N.V.

### Basic information about the protection of deposit

Deposits in ING Bank N.V. are protected by:	The Dutch Deposit Guarantee Scheme, executed by De Nederlandsche Bank (Dutch Central Bank) (DNB) <sup>1</sup>
Limit of protection:	€100,000 per depositor per credit institution <sup>2</sup>  The following trademarks are part of ING Bank N.V.: ING, ING Bank, ING Bank N.V.
If you have several deposits at the same credit institution:	All your deposits at the same credit institution are 'aggregated' and the total is subjected to a limit of €100,000 <sup>2</sup>
If you have a joint account with one or more other persons:	The maximum cover of €100,000 applies to each depositor separately <sup>3</sup>
Reimbursement period in case of credit institution's failure:	20 working days <sup>4</sup>
Currency of reimbursement:	euro
Contact:	De Nederlandsche Bank (DNB) PO Box 98 1000 AB Amsterdam, Netherlands Visiting address: Westeinde 1 1017 ZN Amsterdam, Netherlands Telephone (Monday to Friday: 9:00 - 17:00): In the Netherlands: 0800 020 1068 From abroad: +31 (0)20 524 91 11 Email: info@dnb.nl
More information:	<a href="http://www.dnb.nl">www.dnb.nl</a> (select 'EN' and enter 'Deposit Guarantee Scheme' in the search box)

#### Additional information:

In general, all retail depositors and businesses are covered by the Deposit Guarantee Scheme. Exceptions for certain deposits are listed on the website of the applicable Deposit Guarantee Scheme. ING will inform you on request whether certain products are covered or not. You can also find a list of the products covered on [ing.nl](http://ing.nl).

## Basic information about the protection of deposit (footnotes)

1 Your deposit is covered by the statutory Dutch Deposit Guarantee Scheme. If insolvency of your credit institution should occur, your deposits would be repaid up to €100,000.

---

### 2 General limit of protection

If a deposit is unavailable because a credit institution is unable to meet its financial obligations, depositors are repaid by the Dutch Deposit Guarantee Scheme. This repayment covers at maximum €100,000 per credit institution. This means that all deposits at the same credit institution are added up in order to determine the coverage level. If, for instance, a depositor holds a savings account with €90,000 and a current account with €20,000, he or she will only be repaid €100,000.

This method will also be applied if a credit institution operates under multiple trademarks. ING Bank N.V. also trades under ING, ING Bank, ING Bank N.V. This means that all deposits with one or more of these trademarks are in total covered up to €100,000.

---

### 3 Limit of protection for joint accounts

In case of joint accounts, the limit of €100,000 applies to each depositor.

In the exceptional case of insolvency of your credit institution at the moment you have a deposit directly relating to the contract for the purchase of a private residential property, this deposit will be protected for a period of three months after the deposit for an additional amount which will not exceed €500,000. More information can be found at [www.dnb.nl](http://www.dnb.nl) (select 'EN' and enter 'Deposit Guarantee Scheme' in the search box).

---

### 4 Reimbursement

The applicable Deposit Guarantee Scheme is the statutory Dutch Deposit Guarantee Scheme which is executed by De Nederlandsche Bank N.V. (Dutch Central Bank); PO Box 98, 1000 AB Amsterdam; visiting address:

Westeinde 1, 1017 ZN Amsterdam; telephone (Monday to Friday: 09:00 – 17:00):

in the Netherlands: 0800 020 1068, from abroad: + 31 20 524 9111; email: [info@dnb.nl](mailto:info@dnb.nl); website: [www.dnb.nl](http://www.dnb.nl) (select 'EN' and enter 'Deposit Guarantee Scheme' in the search box).

Your deposit (up to a maximum of €100,000) will be reimbursed under the Dutch Deposit Guarantee Scheme within 20 working days.

If you have not been repaid within this time, you should contact the Deposit Guarantee Scheme since claims for reimbursement may be barred after a certain time limit. The reimbursement period will gradually be brought back to 7 (seven) working days. During this transition period, the Dutch Central Bank (DNB) can, on request, award you an appropriate amount to cover basic needs. More information can be found at [www.dnb.nl](http://www.dnb.nl) (select 'EN' and enter 'Deposit Guarantee Scheme' in the search box).

---



# ING complaints procedure

If you are not satisfied with the service provided by ING, you may submit a complaint. To enable us to handle your complaint efficiently, we have established a complaints procedure. The details of this procedure are explained below. The procedure also outlines what you can do if you are not satisfied by the outcome of your complaint.

## Submitting a complaint to ING

You can submit your complaint to us in a number of ways:

- by telephone, on 020 22 888 88;
- using online chat;
- directly to an ING Branch or an ING service point;
- in writing, by sending a letter to ING Klantenservice, ING, Antwoordnummer 6135, 8900 VC Leeuwarden (no stamp required).

In the letter, you should provide:

- a description of your complaint;
- your name;
- your address details;
- your telephone number;
- your signature.

## Term

You may submit your complaint up to 13 months after the occurrence of the incident/fact about which you are complaining, or up to 13 months after the moment when you could first have become aware of the incident/fact.

## Response

Once we receive your complaint, you will receive a response as soon as possible. If you send a letter, you will receive a response within two weeks.

## Submitting your complaint to the general management

If you are not satisfied with the way in which your complaint was handled, you may write a letter to the ING general management.

In the letter, you should provide:

- details of your complaint, and an explanation of why you do not agree with the ING's previous response to your complaint;
- your name;
- your address details;
- your telephone number;
- your signature.

## Address

The correspondence address of ING general management is: ING General Management  
Antwoordnummer 230  
1000 XA Amsterdam

## Term

Your letter to the ING general management should be sent within six weeks of you having received our response to your complaint, or within six weeks of the period in which you should have received a response.

## Response

You will receive confirmation of receipt of your letter as quickly as possible. The ING general management will handle your complaint no later than within six weeks of the date of confirmation of receipt or, if the matter is more complex, within the period agreed with you.

## Submitting your complaint to a third party

If you are not satisfied with the standpoint taken by the ING general management, you may refer your complaint to a court competent to handle the matter. In certain cases, you may also turn to the Dutch Financial Services Complaints Tribunal (Kifid). More information is available (in Dutch) on their website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

## Dutch Credit Registration Office

If your complaint relates to your registration with the Dutch Credit Registration Office (BKR), you should refer this to the BKR's Disputes Resolution Committee. More information on this is available (in Dutch) on the website: [www.bkr.nl](http://www.bkr.nl).

**Meer weten?**

 **Kijk op [ing.nl](http://ing.nl)**

 **Of bel 020 22 888 88**

**Need more information?**

 **Go to [ing.com](http://ing.com)**

 **or call +31 (0)20 22 888 88**