

Voorwaarden

Creditcard en Platinumcard



Bij uw creditcard (Creditcard of Platinumcard) horen onderstaande voorwaarden. Hierin leest u wat u van ons mag verwachten. En wat wij verwachten van u.

De creditcard

- De creditcard is een betaalkaart waarmee u tot een bepaald bedrag, de bestedingslimiet, mag besteden.
- De hoogte van uw bestedingslimiet spreekt u met ons af.
- Uw creditcard is gekoppeld aan uw ING Betaalrekening.
- In sommige gevallen mogen wij het gebruik van de creditcard tijdelijk weigeren. Bijvoorbeeld als wij vermoeden dat iemand anders uw creditcard misbruikt.
- Wij mogen een geldopname weigeren of uw bestedingsruimte blokkeren als uw financiële situatie daar aanleiding toe geeft. Bijvoorbeeld bij een betalingsachterstand of als uw huidige uitstaande saldo niet meer verantwoord is naar de actuele leennormen. Of wanneer wij tijdens de looptijd opnieuw willen toetsen of het krediet nog bij u past, maar we u niet kunnen bereiken of u hier niet aan mee wilt werken.
- U kunt uw creditcard alleen gebruiken voor online transacties, indien u beschikt over Mijn ING én u Mijn ING heeft geactiveerd. Bovendien dient u de beschikking te hebben over een ING Scanner of de ING Mobiel bankieren App om betaalopdrachten online te kunnen goedkeuren.
- Indien u beschikt over Mijn ING of de Mobiel Bankieren App ontvangt u geen papieren afschriften van uw creditcard transacties. U kunt ons vragen om papieren afschriften te sturen. ING kan hiervoor kosten in rekening brengen.
- Als u geen overeenkomst heeft voor het gebruik van Mijn ING of de Mobiel Bankieren App, ontvangt u één keer per maand kosteloos een papieren afschrift mits in de betreffende afgelopen periode transacties zijn uitgevoerd met uw creditcard.

Bestedingen

- Elke maand schrijven wij het volledige openstaande bedrag af van uw Betaalrekening, tenzij u gebruikmaakt van 'Gespreid betalen'. Voor 'Gespreid betalen' gelden Additionele bepalingen. Indien u een En/of Betaalrekening heeft, zijn de transacties die met de creditcard zijn gedaan alleen zichtbaar voor de rekeninghouder die de creditcard heeft aangevraagd en dus niet zichtbaar voor de andere rekeninghouder.
- U mag uw bestedingslimiet niet overschrijden.

Kosten in geval van betalingsachterstand

Elke maand schrijven wij het volledige openstaande bedrag af van uw Betaalrekening, tenzij u gebruikmaakt van 'Gespreid betalen'. In dat laatste geval schrijft ING aan het eind van elke maand een vast bedrag of een vast percentage van het openstaande bedrag af van uw gekoppelde Betaalrekening. ING schrijft deze bedragen ook af bij onvoldoende bestedingsruimte op uw Betaalrekening. U heeft dan een overschrijding en staat in dat geval rood zonder toestemming van ING. Zie artikel 40 Voorwaarden Betaalrekening om te zien wat dat voor u betekent.

GeldTerugService

Als u met de creditcard heeft betaald kunt u gebruikmaken van de GeldTerugService in de onderstaande gevallen, mits u eerst in overleg met de verkoper of dienstverlener getracht heeft een oplossing te vinden:

- a. U heeft 30 dagen na de betaling uw aankoop nog niet ontvangen.
- b. Het bestelde product is verkeerd geleverd of nep.
- c. De verkoper of dienstverlener zou een bedrag terugstorten, maar heeft dit na 15 dagen nog niet gedaan.

- d. U hebt geen of te weinig geld gekregen bij een opname bij een geldautomaat.

Op uw verzoek storten wij het bedrag binnen 10 werkdagen terug op uw Betaalrekening. De GeldTerugService geldt tot 120 dagen na de vastgelegde afleverdatum of boekdatum van de door u gedane betaling. Verzoeken die na deze termijn worden gedaan worden niet in behandeling genomen. Komt de verkoper de afspraken alsnog na, dan schrijven wij het bedrag weer af van uw Betaalrekening.

Uitsluiting van GeldTerugService

Op de GeldTerugService kan geen beroep worden gedaan als:

- a. U ontevreden bent over een geleverde dienst;
- b. Het een storting op een beleggingsaccount betreft;
- c. Het de aankoop van cryptovaluta betreft;
- d. U een donatie hebt gedaan via een crowdfundingplatform;
- e. U niet direct aan de verkoper hebt betaald, maar bijvoorbeeld via Western Union of PayPal;
- f. Op de door u geboekte pakketreis of vliegticket een garantieregeling van toepassing is.

Renteberekening over tegoed op uw creditcard

- ING kan rente berekenen over een tegoed op uw creditcard, waarbij verschillende rentepercentages kunnen gelden per saldoklasse. Deze rente kan positief, nul of negatief zijn. Bij een negatieve rente betaalt u rente aan ons. Indien dit door ING wordt ingevoerd kunt u op [ing.nl](https://www.ing.nl) de actuele rentepercentages per saldoklasse vinden.
- De afrekening van de door u te ontvangen of te betalen rente over uw creditcard tegoed vindt maandelijks plaats op uw creditcard. Het rentebedrag wordt daarna bij- of afgeschreven van uw Betaalrekening.

- ING mag de rentevoet die geldt voor een tegoed op uw creditcard en saldoklassen vaststellen en aanpassen. De rente geldend voor een tegoed op uw creditcard is afhankelijk van een aantal zaken, zoals het spaargedrag van klanten, de behoefte aan geld van mensen die lenen en de actuele markttrentes. Afhankelijk hiervan ontwikkelt de rente zich en worden saldoklassen vastgesteld. De actuele rente wordt gepubliceerd op [ing.nl](https://www.ing.nl).
- Wij zullen u over wijzigingen in rentevoet en saldoklassen uiterlijk twee maanden van tevoren informeren. Als u niet akkoord gaat met de wijzigingen, kunt u uw creditcard kosteloos opzeggen. Dit kan via Mijn ING of schriftelijk.

Maximum tegoed op creditcard

ING kan een maximum stellen aan het tegoed op uw creditcard. Dit maximum treft u aan op [ing.nl](https://www.ing.nl). ING is gerechtigd om het bedrag waarmee het maximum wordt overschreden over te boeken naar de Betaalrekening die is gekoppeld aan de creditcard.

Additionele bepalingen die gelden indien u gebruik maakt van 'Gespreid betalen'

Algemeen

- Indien uw gebruik maakt van Gespreid betalen sluit u met de ING een overeenkomst voor onbepaalde tijd inzake een doorlopend krediet met een bestedingslimiet.
- Wij registreren uw bestedingslimiet bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) in Tiel.
- Als u uw bestedingslimiet overschrijdt, betaalt u het bedrag waarmee de bestedingslimiet is overschreden in één keer terug bij de eerstvolgende maandafsluiting.

- U kunt op elk moment de mogelijkheid tot Gespreid terugbetalen per direct kosteloos opzeggen. Het openstaande bedrag moet dan de volgende maand volledig worden terugbetaald. Als u niet in staat bent om het openstaande saldo na beëindiging van Gespreid betalen de volgende maand geheel af te lossen, mogen wij Gespreid betalen ook omzetten naar een alternatief leenproduct. Ook als dat leenproduct geen opnamemogelijkheid kent. Als de verkoop van Gespreid betalen wordt beëindigd mogen wij Gespreid betalen ook omzetten naar een alternatief leenproduct. Bij een omzetting naar een alternatief leenproduct informeren wij u minimaal 2 maanden van tevoren.
- Het 'Gespreid betalen' is aan te vragen vanaf 18 tot 64 jaar.

Verschuldigde rente over openstaande saldo

- Bij Gespreid betalen brengen wij over het openstaande saldo, dat u aan ons moet betalen, rente in rekening. De maximale kredietvergoeding is de maximale rente die wij aan u in rekening mogen brengen voor een lening. De overheid stelt de maximale kredietvergoeding vast. De maximale kredietvergoeding bestaat uit de wettelijke rente plus een opslag. De actuele wettelijke rente vindt u in het Besluit wettelijke rente en de opslag in artikel 4 Besluit kredietvergoeding. Beide Besluiten kunt u opzoeken via [wetten.overheid.nl](https://www.wetten.overheid.nl).
- De startrente van uw kredietovereenkomst is gelijk aan de wettelijke maximale kredietvergoeding en kunt u vinden in uw overeenkomst. Het rentepercentage is op jaarbasis. De hoogte van de rente is gekoppeld en daarmee gelijk aan de wettelijke maximale kredietvergoeding. Dit betekent dat het rentepercentage meebeweegt met de wettelijke maximale kredietvergoeding. De actuele rente kunt u vinden op onze website www.ing.nl/gespreid-betalen.
- Als de rente wijzigt, informeren wij u minimaal 30

kalenderdagen van tevoren via een inboxbericht in Mijn ING en/of de Mobiel Bankieren app of we sturen u een brief als u geen Mijn ING heeft.

- Bent u het niet eens met de rentewijziging, dan kunt u Gespreid betalen direct kosteloos opzeggen. Het openstaande bedrag moet dan de volgende maand volledig worden terugbetaald.
- Als de maximale wettelijke kredietvergoeding wordt afgeschaft, kunnen wij niet langer het rentepercentage hieraan koppelen. Wij zullen dan een vergelijkbare referentierente zoeken en die toepassen. Als die er niet is, zullen we met u een nieuwe referentierente afspreken of de creditcard opzeggen.

Hoe berekenen wij rente en aflossing bij Gespreid betalen?

- Wij berekenen de rente per maand over het openstaande saldo aan het begin van de afgesloten maand. Als u in de afgesloten maand echter binnen 14 kalenderdagen na de maandafsluiting bedragen terug heeft betaald, dan vindt de renteberekening plaats over het openstaande saldo aan het begin van de afgesloten maand verminderd met deze door u betaalde bedragen.
- Wij voegen de over een afgesloten maand door u verschuldigde rente toe aan het openstaande saldo aan het begin van de volgende maand. De door u verschuldigde rente is daarmee onderdeel van het nieuwe openstaande saldo aan het begin van de volgende maand. De rente over de afgesloten maand staat apart vermeld op uw rekeningoverzicht.

- U betaalt maandelijks een bedrag, waarvan de hoogte wordt bepaald door een percentage van 5% te berekenen over het nieuwe openstaande saldo met een minimum van €45. Het bedrag bevat een rente- en een aflossingscomponent en wordt afgeschreven van je Betaalrekening.
- Tussentijdse aflossing is altijd mogelijk via Mijn ING (internetbankieren) en de Saldolijn.
- Kijk voor meer uitleg over de renteberekening en aflossing op www.ing.nl/gespreid-betalen.

Beëindigen van uw creditcard

- U kunt op elk moment uw creditcard zonder kosten opzeggen.
- Ook wij mogen uw creditcard opzeggen met inachtneming van een termijn van twee maanden.
- Als u gebruik maakte van Gespreid betalen, blijft de gespreide terugbetaling na de beëindiging van uw creditcard doorlopen. Totdat u het hele openstaande bedrag met rente heeft terugbetaald.
- We mogen het hele openstaande bedrag op uw creditcard direct opeisen, Gespreid betalen en/of uw creditcard direct beëindigen als u:
 - niet (op tijd) betaalt en wij u hiervoor in gebreke hebben gesteld;
 - failliet wordt verklaard;
 - in de wettelijke schuldsanering terechtkomt;
 - overlijdt en we reden hebben om aan te nemen dat uw erfgenamen uw verplichtingen niet zullen nakomen;
 - in het buitenland bent gaan wonen of als u gaat verhuizen naar het buitenland;
 - ons onjuiste informatie heeft verstrekt.

Herroepingsrecht

De kredietovereenkomst gaat in zodra uw aanvraag is goedgekeurd. U krijgt hiervan een bevestigingsbericht. U heeft tot en met 14 kalenderdagen na het afsluiten van uw kredietovereenkomst het recht om kosteloos deze overeenkomst zonder opgave van redenen te herroepen. De overeenkomst wordt dan met onmiddellijke ingang kosteloos beëindigd. Als u gebruik maakt van uw herroepingsrecht dient u echter wel het door u eventueel reeds bestede bedrag en de daarover verschuldigde rente binnen 30 dagen na de datum van uw herroeping terug te betalen.

Herroepen regelt u het snelst via Mijn ING. Maar het kan ook door te bellen met de Klantenservice, telefoon 020 22 888 88 of een brief te schrijven naar
ING
Antwoordnummer 40400
8900 SJ Leeuwarden

Klachtprocedure

Wanneer u niet tevreden bent over de dienstverlening van ING, dan kunt u een klacht bij ons indienen. Om uw klacht op een goede manier te behandelen, hanteren wij een kosteloze klachtenprocedure. Deze klachtenprocedure kunt u uitgebreid nalezen in het boekje Voorwaarden en overige regelingen voor particuliere rekeninghouders. Het boekje is te vinden op www.ing.nl/betalen.

Om een klacht in te dienen kunt u bellen met 020 22 888 88, chatten via www.ing.nl/klacht, langskomen op één van onze kantoren of een brief sturen naar:

ING-klantenservice
Antwoordnummer 6135
8900 VC Leeuwarden

In de brief vermeldt u:

- Een omschrijving van uw klacht;
- Uw naam;
- Uw adresgegevens;
- Uw telefoonnummer;
- Uw handtekening.

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.

Als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht door onze afdeling Klantenservice, kunt u in beroep gaan bij de directie van ING. Dit doet u door een brief te sturen naar:
Directie ING
Antwoordnummer 6135
8900 VC Leeuwarden

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

Als u de klachtprocedure geheel hebt doorlopen en u bent het nog steeds niet met ons standpunt eens, dan kunt u uw klacht aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) voorleggen. ING is bij dit instituut aangesloten. Het indienen van uw klacht kan binnen een jaar nadat u uw klacht voor het eerst aan ING heeft voorgelegd en u geen reactie van ons heeft ontvangen of binnen drie maanden nadat u van ons

een reactie heeft ontvangen. De langste van deze twee termijnen geldt. Voor meer informatie hierover verwijzen wij u naar de website www.kifid.nl of naar het telefoonnummer 070 33 389 99.

U kunt uw klacht ook voorleggen aan de daartoe bevoegde rechter.

Over deze voorwaarden

- Wij mogen deze voorwaarden wijzigen in de volgende gevallen:
 - indien toepasselijke wet- en regelgeving, uitspraken van gerechtelijke instanties, klachtencommissies of geschillencommissies of besluiten/zienswijzen van toezichthouders daar aanleiding voor zijn; of
 - bij wijzigingen in de productkenmerken van de creditcard of Gespreid betalen; of
 - als de wijziging het evenwicht tussen uw en onze rechten en verplichtingen niet ten nadele van u aanzienlijk verstoort.

Bij een wijziging van de voorwaarden informeren wij u minimaal twee maanden van tevoren. Bent u het niet eens met de wijziging, dan kunt u de creditcard en/of Gespreid betalen direct kosteloos opzeggen.

- Op de creditcard en Gespreid betalen zijn ook de 'Algemene Bankvoorwaarden', 'Voorwaarden Betaalrekening', 'Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards' en de 'Polisvoorwaarden verzekeringen Creditcard en Platinumcard' van toepassing. Bij verschillen gaan de 'Voorwaarden Creditcard en Platinumcard' voor. Deze voorwaarden staan op ing.nl/creditcards.
- Deze voorwaarden zijn geldig vanaf 1 oktober 2024.

Op ing.nl/creditcards kunt u vinden hoe de Creditcard en Platinumcard werken. Ook beantwoorden we daar de vragen die ons het meest gesteld worden en zijn er rekenvoorbeelden. Maar we staan u ook graag persoonlijk te woord; telefonisch of op kantoor.

 ing.nl/creditcards

 020 22 888 88

 Bijlmerdreef 106, 1102 CT Amsterdam

