

Voorwaarden en overige regelingen Voor particuliere rekeninghouders



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

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, hypotheken en beleggen. Daarnaast bemiddelt ING in verzekeringen.

Deze Voorwaarden en overige regelingen zijn geldig vanaf 1 januari 2024. De informatie uit deze Voorwaarden en overige regelingen kan wijzigen. Dit geldt ook voor tarieven en rentepercentages. Kijk voor actuele informatie op ing.nl/contact.

ING is statutair gevestigd aan Bijlmerdreef 106, 1102 CT in Amsterdam, handelsregister nr. 33031431 in Amsterdam. ING is geregistreerd bij De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) in het Register Kredietinstellingen en Financiële Instellingen. Ook staat ING onder het toezicht van de Autoriteit Consument en Markt (ACM). Neem voor meer informatie over het toezicht op ING contact op met DNB (www.dnb.nl), de AFM (www.afm.nl) of de ACM (www.acm.nl).

De communicatie tussen u en ING is in het Nederlands, behalve als we schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Inhoudsopgave

Hoe leest u deze brochure?	4
Algemene Bankvoorwaarden 2017	6
Voorwaarden Betaalrekening	17
Voorwaarden, product, aanvraag en gebruik	18
Betaaldiensten	21
Overige voorwaarden	25
Voorwaarden En/of Betaalrekening	32
Voorwaarden Studentenrekening	33
Voorwaarden Kinderrekening en Jongerenrekening	34
Voorwaarden OranjePakket	36
Voorwaarden BasisPakket, BetaalPakket en RoyaalPakket	37
Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards	38
Voorwaarden Mijn ING	41
Uniforme veiligheidsregels	42
Voorwaarden Saldolijn	44
Voorwaarden Emergency Cash	46
Depositogarantiestelsel	47
Klachtenprocedure	49
Definities	50

Hoe leest u deze brochure?

In deze brochure staan de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden die gelden voor uw Betaalrekening, voor uw Betaalpakket en voor Betaalinstrumenten waarvan u daarnaast gebruik kunt maken. Ook bevat de brochure een aantal regelingen die voor u gelden. Hieronder leest u meer over hoe deze Voorwaarden met elkaar samenhangen. Indien begrippen met een hoofdletter zijn geschreven, dan is ter verduidelijking van het begrip hiervan een definitie opgenomen. De uitleg van de definities die in deze brochure voorkomen, vindt u achterin.

Algemeen

Algemene Bankvoorwaarden

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

De Algemene Bankvoorwaarden zijn altijd van toepassing. Ook als u geen Betaalrekening hoeft te hebben om een product van ING te gebruiken. Maar wij mogen er in andere Voorwaarden wel van afwijken. In dat geval gelden de andere Voorwaarden.

Betaalrekening

Voorwaarden Betaalrekening

Een Betaalrekening heeft u nodig om via ING betalingen te doen en te ontvangen. Ook is het belangrijk dat u een Betaalrekening heeft als u sommige andere producten van ING wil gebruiken. Veel belangrijke zaken zijn daarom vastgelegd in de Voorwaarden Betaalrekening. De Voorwaarden Betaalrekening gelden voor uw Betaalrekening, Betaalinstrument en uw Betaalpakket. Maar zij kunnen ook van toepassing zijn op andere producten van ING, waarvoor u een Betaalrekening moet hebben.

Belangrijk om te weten

Wat in de Voorwaarden Betaalrekening al is geregeld, staat niet meer in de voorwaarden die verwijzen naar de Voorwaarden Betaalrekening.

Voorwaarden voor andere Betaalrekeningen (rekeningvoorwaarden)

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

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

Betaalpakket

Voorwaarden OranjePakket en Voorwaarden BasisPakket, BetaalPakket en RoyaalPakket (pakketvoorwaarden)

Bij ING is de Betaalrekening onderdeel van een Betaalpakket. In de pakketvoorwaarden staan de voorwaarden die daarbij horen, voor zover niet geregeld in de Voorwaarden Betaalrekening.

Betaalinstrumenten

Betaalinstrumentvoorwaarden

Uw Betaalpakket bestaat uit een Betaalrekening en een combinatie van Betaalinstrumenten en andere producten. Voor de Betaalinstrumenten gelden Betaalinstrumentvoorwaarden. Hierin staat alles wat niet is geregeld in de Voorwaarden Betaalrekening.

In deze brochure vindt u de volgende Betaalinstrumentvoorwaarden:

- Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards;
- Voorwaarden Mijn ING;
- Voorwaarden Saldolijn;
- Voorwaarden Emergency Cash.

Sommige voorwaarden hangen met elkaar samen. Voor uw creditcard gelden bijvoorbeeld de Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards én de Voorwaarden Creditcard en Platinumcard. Deze laatste voorwaarden en andere productvoorwaarden die niet in deze brochure zijn opgenomen kunt u vinden op ing.nl.

Rangorde

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

Regelingen

Er gelden ook verschillende regelingen voor u. Zo staat in het Privacy Statement hoe we omgaan met uw persoonsgegevens. Dit Privacy Statement vindt u op ing.nl/privacy. Achterin deze brochure vindt u andere regelingen die voor u gelden. Het gaat om:

- Depositogarantiestelsel (de Nederlandse Depositogarantie);
- Klachtenprocedure.

Meer informatie op ing.nl

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

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.

Mededeling per 1-1-2024

De Consumentenbond heeft bekend gemaakt dat het wettelijke niveau van consumentenbescherming inmiddels zo hoog is dat afspraken met brancheorganisaties in tweezijdige (= door de Consumentenbond goedgekeurde) algemene voorwaarden niet meer nodig zijn. Daarom heeft de Consumentenbond per 1 januari 2024 zijn verbondenheid aan alle tweezijdige algemene voorwaarden beëindigd. De Consumentenbond is vanaf deze datum niet meer betrokken bij deze voorwaarden. Dit geldt niet alleen voor deze ABV, maar voor alle circa zestig met brancheorganisaties afgesproken tweezijdige algemene voorwaarden.

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.

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 toezichthouders 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 privacyreggeving.

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 zeggenschapstructuur.

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 betaalopdracht. 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:

- Een vertaler die in Nederland is beëdigd voor de taal van het document, of;
- 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 beveiligd 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. Tariefwijzigingen 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 toezichthouders. Als wij deze bepaling gebruiken om onze tarieven te wijzigen zullen wij u zo veel als redelijkerwijs mogelijk vooraf over de tariefwijziging 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
- Alle (geld)vorderingen die u op ons heeft of zal hebben (waarbij het niet uitmaakt hoe u de vordering verkrijgt);
 - 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;
 - 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 inpandgeving 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:
- 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;
 - 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;
 - 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:
- 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;
 - 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;
 - 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:

- Onze vordering niet opeisbaar is;
- Uw vordering niet opeisbaar is;
- De vorderingen niet in dezelfde muntsoort luiden;
- 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:
- Iemand legt beslag op uw vordering op ons (bijvoorbeeld het tegoed op uw bankrekening) of probeert zich daarop op een andere manier te verhalen;
 - Iemand krijgt een beperkt recht op uw vordering op ons (bijvoorbeeld een pandrecht op het tegoed op uw bankrekening);
 - U draagt uw vordering op ons aan iemand over;
 - U bent failliet of heeft (voorlopige) surseance van betaling;
 - 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.

- 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:
 - 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;
 - 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;
 - 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;

- 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;
- 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:
 - a. Als dwingend recht een andere rechter aanwijst, zijn u en wij daaraan gebonden;

- b. Als er een voor u in aanmerking komende buitenlandse rechter is, kunnen wij het geschil ook aan die rechter voorleggen;
- c. U kunt uw geschil met ons ook voorleggen aan de bevoegde geschillen- en klachtencommissies.

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.

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

Voorwaarden Betaalrekening

Voorwaarden, product, aanvraag en gebruik 18

De voorwaarden 18

Het product 18

De aanvraag 18

Het gebruik 18

Betaalopdrachten 18

Betaalinstrumenten 20

Betaaldiensten 21

Opnemen en storten 21

Valuta 21

Geld storten 21

Geld opnemen 21

Geld overmaken 21

Uw opdracht uitvoeren 21

Eenmalige betaalopdrachten 22

Periodieke betaalopdrachten 22

Incasso 22

Machtigen 22

Consument beschermende maatregelen 22

Andere blokkades of weigeringen 23

Machtiging intrekken 23

Rood staan 23

Overige voorwaarden 25

Blokkeren 25

Opzeggen 25

Kosten 25

Wijzigingen 25

Aansprakelijkheid 27

Saldo, communicatie, derden, toegang en richtlijnen 28

Recht op het saldo 28

Communicatie en informatie 29

Derden 29

Toegang tot uw Betaalrekening 29

Rekeninginformatiediensten 29

Richtlijn betaalrekeningen 30

Voorwaarden, product, aanvraag en gebruik

De voorwaarden

1 Samenhang

1.1 Om gebruik te kunnen maken van uw Betaalrekening sluit u een overeenkomst met ING. Deze Voorwaarden Betaalrekening zijn onderdeel van die overeenkomst.

1.2 ING kan bepalen dat een Betaalrekening alleen kan worden afgenomen als onderdeel van een Betaalpakket van ING.

1.3 De Voorwaarden Betaalrekening zijn van toepassing op alle betalingen die ING van en naar uw Betaalrekening uitvoert.

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

1.5 De Voorwaarden Betaalrekening zijn ook van toepassing op andere producten waarvoor u een Betaalrekening moet hebben, als daarnaar in de bij dat product behorende voorwaarden wordt verwezen.

Het product

2 Doel

2.1 Als rekeninghouder kunt u met uw Betaalrekening gebruik maken van de betaaldiensten van ING, zoals geld overmaken, storten, ontvangen, opnemen, rood staan en Incasso. Daarbij maakt u gebruik van onze producten, zoals de Betaalpas, Overschrijvingskaarten, Mijn ING en de Saldolijn.

2.2 De Betaalrekening is uitsluitend bestemd voor particulier gebruik door natuurlijke personen van 18 jaar of ouder.

2.3 Door gebruik te maken van de betaaldiensten van ING stemt u in met de verwerking van uw persoonsgegevens die hiervoor noodzakelijk zijn.

2.4 ING mag bij je Betaalrekening een Oranje Spaarrekening openen.

3 Looptijd

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

4 Valuta

4.1 De bedragen op uw Betaalrekening staan vermeld in euro's.

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

5 Maximum- en minimumbedragen

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

6 Machtigen

6.1 U kunt iemand machtigen om namens u opdrachten te geven aan ING.

6.2 Om iemand te machtigen, gebruikt u een machtigingsformulier. Daarop staat welke opdrachten deze gemachtigde namens u aan ING mag geven.

6.3 De gemachtigde mag alleen persoonlijk opdrachten geven. Hij mag dit dus niet door iemand anders laten doen.

6.4 Deze Voorwaarden Betaalrekening, en de overeenkomsten waarin expliciet naar deze Voorwaarden Betaalrekening wordt verwezen, gelden ook voor uw gemachtigde. Maar, als rekeninghouder bent en blijft u verantwoordelijk voor wat uw gemachtigde doet.

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

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

De aanvraag

7 Goedkeuring

7.1 U kunt pas van uw Betaalrekening gebruikmaken nadat ING uw aanvraag heeft goedgekeurd. Dit geldt ook voor de producten waarvan de productvoorwaarden verwijzen naar deze Voorwaarden Betaalrekening.

7.2 ING mag bij de beoordeling van uw aanvraag de gegevens raadplegen, die over u in het register van het Bureau Krediet Registratie (BKR) zijn opgenomen.

Het gebruik

Betaalopdrachten

8 Een opdracht geven

8.1 Sommige producten van ING zijn betaalinstrumenten. Daarmee kunt u ons betaalopdrachten geven.

8.2 ING mag betaalinstrumenten ongeldig verklaren of vervangen door nieuwe.

8.3 ING kan u bijzondere voorschriften geven over hoe u ons betaalopdrachten kunt geven, als dat nodig is voor de veiligheid van onze betalingssystemen. Als er bijzondere voorschriften gelden, laten wij u dat weten.

8.4 ING mag om bedrijfseconomische of veiligheidsredenen rekeningen aanwijzen waarnaar u geen of slechts beperkt geld kunt overmaken. Ook kunnen wij extra voorwaarden stellen aan overschrijvingen naar bepaalde rekeningen.

9 Uw opdracht uitvoeren

9.1 ING voert alleen opdrachten uit met uw instemming. Deze instemming geldt ook voor de verwerking van uw persoonsgegevens die hiervoor noodzakelijk zijn. Hoe u instemming kunt geven vindt u terug in deze Voorwaarden Betaalrekening en de productvoorwaarden.

9.2 Als u ING een betaalopdracht geeft, dan gebruiken we bij de uitvoering van uw opdracht het rekeningnummer dat u heeft opgegeven.

9.3 Bij Wereldbetalingen dient u voor landen die nog niet volledig over zijn gestapt op IBAN, ook de Bank Identifier Code (BIC) te vermelden in uw betaalopdracht. Doet u dat niet, dan voeren wij uw betaalopdracht niet uit. De verplichting om de BIC te vermelden geldt niet voor betalingen naar sommige landen in hun lokale valuta. Voor deze betalingen dient u de lokale Nationale Bank Code in uw betaalopdracht in te voeren. Deze landen kunt u vinden op ing.nl.

9.4 Indien u een Wereldbetaling initieert toont ING u de kosten die met deze betaling gepaard gaan. Door instemming te geven aan de opdracht tot het uitvoeren van de Wereldbetaling geeft u ook opdracht tot betaling van deze kosten aan ING.

9.5 ING voert alleen betaalopdrachten uit als er voldoende bestedingsruimte op uw Betaalrekening aanwezig is. Maar: betalingen voor producten van ING mogen ook worden uitgevoerd als er onvoldoende bestedingsruimte is.

9.6 Voor bepaalde betaaldiensten geldt een uiterste aanlevertijdstip voor verwerking van betaalopdrachten.

9.7 ING stelt per betaaldienst de werkdagen vast voor uitgaande betalingen. Informatie hierover vindt u op ing.nl.

9.8 Voor betaaldiensten waarvoor wij een betaalopdracht ontvangen op een moment dat we deze niet meteen kunnen verwerken zullen wij de verwerking op het eerst mogelijke tijdstip uitvoeren. Dat kan betekenen dat de verwerking op de eerstvolgende werkdag plaatsvindt. Bij elektronische en telefonische betaalopdrachten, en soms in het geval van schriftelijke betaalopdrachten, wordt het bedrag wel alvast gereserveerd. Dit betekent dat we het bedrag alvast op de bestedingsruimte op uw Betaalrekening in mindering brengen.

9.9 Als u een betaalopdracht geeft met uw betaalkaart wordt het bedrag alvast gereserveerd. Dit betekent dat we het bedrag alvast op de bestedingsruimte op uw Betaalrekening of creditcard in mindering brengen. Wij maken de overschrijving definitief op de eerstvolgende werkdag nadat het betaalmerk de betaling aan ons heeft bevestigd.

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

9.11 Als u een bedrag overmaakt naar een ontvanger met een rekeningnummer dat in de Overstapservice zit, dan mag ING uw betaling zonder uw toestemming doorleiden naar het rekeningnummer van de ontvanger bij diens nieuwe bank. Artikel 62 en 65 zijn hierop niet van toepassing.

9.12 ING is aansprakelijk in het geval dat het doorleiden niet juist is uitgevoerd en u daardoor schade heeft geleden.

10 Uitvoeringstermijn

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

10.2 Als het gaat om een betaling in euro's naar een land binnen de Europese Economische Ruimte (EER), Zwitserland en

Monaco, doen we dit uiterlijk de eerstvolgende werkdag na ontvangst van de opdracht. De EER-landen vindt u op ing.nl.

10.3 Voor schriftelijke betaalopdrachten is de uitvoeringstermijn een werkdag langer.

10.4 Voor een betaling in de valuta van een EER-land dat niet de euro als munteenheid heeft, geldt een maximale uitvoeringstermijn van 4 werkdagen. De EER-valuta's vindt u op ing.nl.

10.5 Voor een betaling binnen de EER in andere valuta dan EER-valuta geldt ook een uitvoeringstermijn van 4 werkdagen.

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

10.7 Meer informatie over uitvoering van betaalopdrachten en uitvoeringstermijnen vindt u op ing.nl. Daar staat ook welke dagen voor de verschillende betaaldiensten als werkdag gelden.

11 Een opdracht intrekken

11.1 Een eenmalige betaalopdracht die u per post verstuurt, is na het versturen onherroepelijk. Een opdracht die u via Mijn ING of via de Mobiel Bankieren App verzendt, is na autorisatie (met bijvoorbeeld de TAN-code of de mobiele PIN) onherroepelijk.

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

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

12 Uw opdracht weigeren

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

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

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

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

13 Een betaling ontvangen

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

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

13.3 ING stelt per betaaldienst de werkdagen vast voor inkomende betalingen. Informatie hierover vindt u op ing.nl.
13.4 Het uiterste tijdstip voor het uitvoeren van een ontvangen betaalopdracht vindt u op ing.nl.

14 Informatie over bij- en afschrijvingen

14.1 Op Mijn ING en op de Mobiel Bankieren App vindt u kostenloze informatie over bij- en afschrijvingen en over het oude en nieuwe saldo van uw Betaalrekening. U kunt daarin zelf rekeningafschriften aanmaken en opslaan voor elke gewenste periode. U ontvangt geen papieren afschriften.

14.2 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 op uw rekening.

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

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

14.5 Jaarlijks zal na afloop van het kalenderjaar aan u digitaal een Vergoedingenstaat worden verstrekt. Dit betreft een overzicht van de door u aan de ING betaalde kosten voor aan de betaalrekening verbonden betaaldiensten. Als u geen overeenkomst heeft voor het gebruik van Mijn ING of de Mobiel Bankieren App, ontvangt u de Vergoedingenstaat op papier.

14.6 Op uw verzoek wordt de Vergoedingenstaat op papier ter beschikking gesteld.

Betaalinstrumenten

15 De betaalinstrumenten

15.1 Als rekeninghouder kunt u met uw Betaalrekening gebruik maken van de betaaldiensten van ING, zoals geld overmaken, storten, ontvangen, opnemen en Incasso. Daarbij maakt u gebruik van betaalinstrumenten zoals de Betaalpas, Overschrijvingskaarten, Mijn ING, de Mobiel Bankieren App en de Saldolijn.

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

16 Een betaalinstrument gebruiken

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

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

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

17. Limieten betaalinstrument

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

17.2 ING mag de standaardlimieten van een betaalinstrument met onmiddellijke ingang aanpassen, bijvoorbeeld in het kader van fraudepreventie of van betaalgemak. Ook mogen wij uw individuele limiet aanpassen naar de standaardlimiet, bijvoorbeeld omdat u uw limiet gedurende enige tijd niet volledig heeft gebruikt. We melden de limietaanpassing aan u.

18 Verlies, diefstal en misbruik van een betaalinstrument

18.1 Het kan zijn dat u een betaalinstrument verliest, of dat het wordt gestolen, onrechtmatig gebruikt of gebruikt op een manier die niet is toegestaan. U moet dat telefonisch melden aan ING direct nadat u het ontdekt. Het telefoonnummer heeft u bij het betaalinstrument ontvangen. Het telefoonnummer is 24 uur per dag bereikbaar. U vindt het telefoonnummer ook op ing.nl. Een Betaalpas kunt u ook zelf direct blokkeren via Mijn ING of de Mobiel Bankieren App.

18.2 Doe in geval van diefstal ook direct aangifte bij de politie en bewaar de aangifte zorgvuldig.

18.3 Bij verlies binnen Nederland doet u binnen 48 uur een registratie van verlies. Bewaar de formele bevestiging van deze registratie zorgvuldig. Registreer wat u verloren bent op www.verlorenofgevonden.nl of www.ilost.nl. Of raadpleeg de website van de gemeente of betrokken instantie hoe u verlies kunt melden en bevestigd krijgen. Indien de betrokken instantie (bijv. vervoerder/winkel/museum) waar het verlies is geconstateerd zelf beschikt over een registratie van verloren artikelen, dient u dit tevens hier te melden en bevestigd te krijgen.

18.4 Bij verlies in het buitenland doet u binnen 48 uur aangifte bij de politie. Vraag hierbij altijd om een schriftelijke bevestiging.

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

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

Betaaldiensten

Opnemen en storten

Valuta

18 Euro's

U kunt contant geld in euro's storten op uw Betaalrekening of opnemen van uw Betaalrekening.

Geld storten

19 Via de stortautomaat

19.1 U kunt geld op uw Betaalrekening storten. Dat kan via een stortautomaat van Geldmaat.

19.2 Wanneer u geld stort, moet u zich identificeren door het invoeren van uw Betaalpas en pincode in de stortautomaat.

19.3 Wanneer u geld in de automaat stort, geeft u toestemming aan ING om uw betaalopdracht uit te voeren. U kunt uw opdracht daarna niet meer intrekken. ING maakt het gestorte bedrag op uw Betaalrekening over.

19.4 Nadat u uw munten en biljetten in de stortautomaat heeft ingevoerd, bent u geen eigenaar meer van dit contante geld. Dat betekent dat u de munten en biljetten niet meer terug kunt krijgen. Wel houdt u aanspraak op de waarde van de storting, dus op het bedrag dat u gestort heeft.

19.5 U kunt biljetten en munten ongesorteerd storten.

19.6 Op ing.nl leest u welk bedrag u maximaal mag storten. Ook leest u hoeveel munten en hoeveel biljetten u maximaal kunt storten.

19.7 Nadat u een bedrag heeft gestort, print de automaat (indien gewenst) een bon waarop het gestorte bedrag staat. Klopt dit niet, dan moet u dat direct melden. Voor biljettransacties meldt u dit bij ING. Voor munttransacties meldt u dit bij Geldmaat. Meer informatie vindt u op ing.nl.

20 Controle

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

20.2 ING en Geldmaat zijn verplicht valse munten en biljetten in te laten nemen en mogen deze niet laten bijschrijven op uw Betaalrekening. U krijgt van ING of Geldmaat geen vergoeding voor valse munten en biljetten die u heeft gestort. U kunt de valse munten en biljetten niet terugkrijgen.

21 Bijschrijving

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

22 Kosten

Voor storten kan de Bank de Rekeninghouder kosten in rekening brengen. Meer informatie hierover vindt de Rekeninghouder in het Kostenoverzicht ING Betaalproducten Particulieren op ing.nl. De kosten voor het storten van contant geld worden achteraf bij de Rekeninghouder in rekening gebracht.

Geld opnemen

23 Via een geldautomaat

23.1 U kunt geld opnemen via een geldautomaat.

23.2 Wanneer u geld opneemt via een geldautomaat, geeft u ING toestemming om het bedrag dat u opneemt, van uw rekening af te schrijven. Dit doet u door uw pincode of transactiecode in te voeren en het bedrag dat u wilt opnemen te bevestigen, door op de daarvoor bestemde toets van de automaat te drukken. U kunt uw opdracht daarna niet meer intrekken.

23.3 Meer informatie over de maximale bedragen vindt u op ing.nl.

23.4 Wanneer uw Betaalpas niet werkt of u tijdelijk niet over een Betaalpas beschikt, kunt u geld opnemen met een transactiecode. U maakt een transactiecode aan in de Mobiel Bankieren App of u vraagt deze aan door een geldig identiteitsbewijs te overleggen op een ING kantoor of ING Servicepunt.

23.5 Nadat u een bedrag heeft opgenomen, print de automaat (indien gewenst) een bon waarop het opgenomen bedrag staat. Klopt dit niet, dan moet u dat direct melden. Voor biljettransacties meldt u dit bij ING. Voor munttransacties meldt u dit bij Geldmaat. Meer informatie vindt u op ing.nl.

24 Kosten

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 het Kostenoverzicht ING Betaalproducten Particulieren op ing.nl.

25 Afschrijving

Wij schrijven het bedrag dat u opneemt, dezelfde dag af van uw Betaalrekening. Behalve van opnames via de geldautomaat van andere banken. Als deze opnames niet op een werkdag plaatsvinden, dan reserveren we het opgenomen bedrag. Dat betekent dat we uw bestedingsruimte dan alvast met dit bedrag verlagen. De eerstvolgende werkdag maken we de afschrijving definitief.

Geld overmaken

Uw opdracht uitvoeren

26 Instemming geven

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

27 Onvoldoende bestedingsruimte

Blijkt tijdens de uitvoering van uw betaalopdracht die u met behulp van Mijn ING of de Mobiel Bankieren App heeft aangeleverd en meteen verwerkt moet worden, dat u onvoldoende bestedingsruimte heeft op uw Betaalrekening dan

kunnen wij de betaalopdracht niet uitvoeren en zullen we u daarover direct informeren. Blijkt tijdens de uitvoering van uw betaalopdracht die op een eerder moment (een ingeplande of periodieke betaalopdracht) of schriftelijk is aangeleverd dat u onvoldoende bestedingsruimte heeft op uw Betaalrekening, dan proberen wij nog maximaal vier werkdagen uw betaalopdracht alsnog uit te voeren. Heeft u gedurende die tijd niet voldoende bestedingsruimte, dan voeren wij uw opdracht niet uit.

28 Verzoek tot terugbetaling

28.1 Als u dat wenst kunnen we gedurende 13 maanden na de boekdatum aan de ontvanger van uw betaling vragen om het overgemaakte bedrag aan u terug te betalen. Een dergelijk verzoek is geen garantie dat de ontvanger zal terug betalen. Het is de ontvanger die bepaalt of aan u zal worden terugbetaald.

28.2 U dient de redenen van uw verzoek duidelijk te vermelden en te onderbouwen.

28.3 We behouden ons het recht voor om uw verzoek niet in behandeling te nemen, bijvoorbeeld indien u geen redelijke grond heeft voor uw verzoek.

28.4 Indien sprake is van een overmaking naar een onbedoeld of onjuist rekeningnummer zullen we op uw verzoek informatie verstrekken, die voor ons beschikbaar is, als de ontvanger niet terugbetaalt. Doel van de verstrekking van de informatie is om u de mogelijkheid te bieden een juridische procedure tegen de ontvanger te starten.

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

Enmalige betaalopdrachten

29 Een eenmalige opdracht geven

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

29.2 Nadat u de opdracht per post aan ING hebt verzonden, kunt u de opdracht niet meer intrekken.

Periodieke betaalopdrachten

30 De periodieke opdracht

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

31 Een periodieke opdracht geven, wijzigen of intrekken
U kunt een periodieke betaalopdracht geven, wijzigen of intrekken via Mijn ING of de Mobiel Bankeren App. Periodieke Overschrijvingen kunt u ook telefonisch in laten trekken.

32 Uw periodieke betaalopdracht uitvoeren

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

Incasso

Machtigen

33 Eenmalig of doorlopend

33.1 U kunt een bedrijf of organisatie machtigen om eenmalig een bedrag van uw Betaalrekening te incasseren.

Dat heet een eenmalige Incasso.

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

34 Een Machtiging geven

34.1 Door het afgeven van een Machtiging aan een bedrijf of organisatie geeft u instemming aan ING om betaaltransacties die door dat bedrijf of organisatie met uw toestemming naar ING zijn gezonden van uw Betaalrekening af te schrijven.

34.2 Een geldige Incassomachtiging kunt u op de volgende manieren afgeven: schriftelijk door middel van ondertekening; digitaal geautoriseerd met Incassomachtigen; of digitaal ondertekend met iDIN Ondertekenen.

34.3 U geeft uw Machtiging af aan uw incassant. ING is geen partij bij de relatie tussen u en uw incassant.

34.4 Het succesvol afgeven van een Machtiging betekent niet dat Incasso's in alle gevallen succesvol worden uitgevoerd. Succesvol incasseren is onder andere afhankelijk van voldoende saldo op de rekening en eventuele incassoblokkade(s).

Consument beschermende maatregelen

35 Vooraf bericht

35.1 Bij Incasso krijgt u vooraf bericht van de incassant dat het bedrag zal worden afgeschreven. Dat bericht stuurt de incassant u veertien dagen van tevoren, behalve als u en de incassant een andere termijn afspreken. Dit is onderdeel van de consument beschermende maatregelen.

35.2 In Mijn ING ziet u minimaal 1 dag voordat een Incasso wordt afgeboekt dat deze is ingepland.

36 Andere consument beschermende maatregelen

ING biedt een aantal mogelijkheden waarmee u grip kunt houden op Incasso's die ten laste van uw Betaalrekening geboekt worden.

36.1 Weigeren

U krijgt vooraf bericht van een aanstaande Incasso. U kunt dat ook zien in Mijn ING. U kunt ING vragen om een Incasso-opdracht niet uit te voeren. U kunt dit ook zelf aangeven in Mijn ING. Het uiterste tijdstip voor het indienen van het verzoek vindt u op ing.nl.

36.2 Terugboeken

36.2.1 U kunt ING gedurende 8 weken na de datum waarop het bedrag van uw rekening is geïncasseerd verzoeken om het geïncasseerde bedrag terug te boeken. U kunt dit verzoek ook doen via Mijn ING.

36.2.2 Als u het verzoek binnen de terugboekperiode bij ING heeft ingediend, dan boekt ING het bedrag van een Incasso

binnen uiterlijk twee werkdagen op uw Betaalrekening terug.

36.3 Algehele incassoblokkade

U kunt ING vragen om alle Incasso's van uw Betaalrekening te blokkeren. Dat heet een algehele incassoblokkade. Een algehele incassoblokkade blijft van kracht totdat u zelf de blokkade weer opheft.

36.4 Selectieve incassoblokkade

U kunt ING vragen om alle Incasso's van een bepaalde incassant te blokkeren. Deze blokkade is op basis van het incassant ID. U kunt ING ook vragen om alle Incasso's van een bepaalde Machtiging bij een bepaalde incassant te blokkeren. Incasso's van de zelfde incassant met een andere Machtiging kunnen dan wel verwerkt worden. Een selectieve incassoblokkade blijft van kracht totdat u zelf de blokkade weer opheft.

36.5 Goedkeuringslijst

U kunt ING vragen alleen Incasso's van bepaalde incassanten te verwerken. U kunt ING ook vragen alleen Incasso's van bepaalde machtigingen van incassanten te verwerken. Incasso's van andere incassanten of machtigingen die niet op de goedkeuringslijst staan zullen in dat geval niet verwerkt worden. Let op: als u met nieuwe incassanten nieuwe machtigingen overeenkomt moet u deze machtigingen melden aan ING, want anders zullen deze Incasso's niet verwerkt worden.

36.6 Melding onterechte Incasso

36.6.1 Als de terugboekperiode is verstreken, dan moet u uw melding onterechte Incasso richten aan ING met het formulier Melding Onterechte Incasso. U kunt dit formulier downloaden via ing.nl. De melding is alleen mogelijk indien u van mening bent dat u geen geldige Machtiging heeft gegeven voor de Incasso.

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

36.6.3 ING verwerkt uw melding binnen 32 kalenderdagen.

36.6.4 Als de incassant geen geldige Machtiging voor Incasso heeft, wordt het geboekte bedrag op uw Betaalrekening bijgeschreven.

36.7 U kunt een algehele blokkade of een selectieve blokkade aanvragen en opheffen via 020 22 888 88. ING voert uw verzoek uit binnen een werkdag na het moment van ontvangst van uw verzoek. De blokkade van een Incasso van een bepaalde Incassant of van een bepaalde Machtiging kunt u zelf beheren via Mijn ING. Deze blokkade is dan de volgende dag actief. Meer informatie over een incassoblokkade vindt u op ing.nl.

Andere blokkades of weigeringen

37 Niet verwerken op initiatief van ING

37.1 ING kan zelf ook een algehele of selectieve incassoblokkade instellen op uw Betaalrekening. Bijvoorbeeld vanwege fraude. ING zal dit zo snel mogelijk aan u melden.

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

Machtiging intrekken

38 Intrekken

Als u een Machtiging voor Incasso wilt intrekken dan moet u een door u ondertekend bericht sturen naar de incassant waaraan u de Machtiging in het verleden verstrekt heeft.

Rood staan

39 Geoorloofde debetstand

39.1 Een geoorloofde debetstand biedt de mogelijkheid bedragen op te nemen die het beschikbare tegoed op uw Betaalrekening te boven gaat. Dit noemen wij rood staan met toestemming.

39.2 U mag alleen rood staan op uw Betaalrekening als u hiervoor toestemming heeft van ING. Bijvoorbeeld omdat u ING Rood Staan heeft.

39.3 Toestemming om rood te kunnen staan op uw Betaalrekening wordt vastgelegd in een kredietovereenkomst.

40 Overschrijding

40.1 In artikel 46 van deze Voorwaarden staat vermeld welke bedragen ING van uw Betaalrekening af mag schrijven. Ook als u onvoldoende Bestedingsruimte hebt op uw Betaalrekening. De overschrijding van uw Bestedingsruimte die ontstaat, doordat afschrijvingen een negatief saldo veroorzaken op uw Betaalrekening of uw met ING afgesproken limiet voor een geoorloofde debetstand als bedoeld in artikel 39 van deze Voorwaarden overschrijden, noemen wij rood staan zonder toestemming.

40.2 Als u rood staat zonder toestemming, dan moet u de overschrijding meteen terugbetalen.

40.3 Als wij kosten moeten maken om de overschrijding op u te verhalen, bijvoorbeeld incassokosten, moet u ook deze kosten aan ons terugbetalen.

40.4 Bij een overschrijding bent u over de periode en het bedrag waarmee u uw Bestedingsruimte overschrijdt rente verschuldigd. Het rentepercentage is op jaarbasis. De hoogte van de rente is gekoppeld en daarmee gelijk aan de maximale kredietvergoeding, verminderd met een vast percentage. Het vaste percentage is 0,1%.

De koppeling betekent dat het rentepercentage voor overschrijding meebeweegt met wijzigingen in de maximale kredietvergoeding. De actuele rente kunt u vinden op onze website www.ing.nl/tarieven.

40.5 De overheid stelt de maximale kredietvergoeding vast. De maximale kredietvergoeding bestaat uit de wettelijke rente voor niet-handelstransacties, vermeerderd met een opslag. De actuele wettelijke rente vind je in artikel 1 van het Besluit wettelijke rente en de opslag in artikel 4 Besluit kredietvergoeding of daarvoor in de plaats tredende regelgeving. Beide Besluiten kun je vinden door de naam van het besluit te gebruiken als zoekterm op wetten.overheid.nl.

40.6 Bij een overschrijding brengen we u op de hoogte van:

- de overschrijding;
- het bedrag;
- de rente;
- het feit dat u de overschrijding direct dient terug te betalen;
en
- de eventuele toepasselijke boetes, kosten of rente wegens
achterstand.

Dit doen we via een bericht in Mijn ING en/of de Mobiel Bankieren App. We sturen u ook nog een notificatie dat er een bericht voor u klaarstaat. Heeft u geen Mijn ING of Mobiel Bankieren App dan ontvangt u een brief.

40.7 U betaalt alleen rente voor rood staan zonder toestemming over de periode en het bedrag van uw overschrijding.

Overige voorwaarden

Blokkeren

- 41 De Betaalrekening of betaalinstrumenten blokkeren
- 41.1 ING mag de beschikking over het saldo van de Betaalrekening geheel of gedeeltelijk opschorten, als er een geschil is over wie over de Betaalrekening mag beschikken. Als wij dit doen, laten wij u dat weten.
- 41.2 ING mag de Betaalrekening of uw betaalinstrumenten blokkeren. Bijvoorbeeld als we misbruik of fraude vermoeden. Of als het risico bestaat of is toegenomen dat u niet meer in staat bent om aan uw verplichtingen te voldoen. We melden dat aan u, tenzij dit wettelijk niet is toegestaan.
- 41.3 Als er geen reden meer is voor de blokkering, dan heffen wij deze op of ontvangt u een nieuw betaalinstrument.
- 41.4 U kunt ons 24 uur per dag verzoeken de rekening te deblokkeren. De rekening wordt echter pas gedeblokkeerd als de redenen voor blokkering niet meer bestaan.

Opzeggen

- 42 Een overeenkomst opzeggen
- 42.1 Alle overeenkomsten waarop deze Voorwaarden Betaalrekening van toepassing zijn, kunnen worden opgezegd. Voor u geldt hierin geen opzegtermijn. Voor ING geldt een opzegtermijn van twee maanden.
- 42.2 Als u opzegt binnen veertien dagen na het afsluiten van de overeenkomst is de opzegging kosteloos en is de overeenkomst met onmiddellijke ingang geëindigd. De overeenkomst is dan ontbonden.
- 42.3 Als u de overeenkomst opzegt binnen zes maanden daarna, mag ING u kosten in rekening brengen. De kosten vindt u op ing.nl.
- 42.4 Na zes maanden is opzeggen kosteloos.
- 42.5 Als u de kosten van de producten van ING vooruit heeft betaald, krijgt u na opzegging het te veel betaalde terug.

43 De Betaalrekening opzeggen

- 43.1 U kunt uw Betaalrekening opzeggen via Mijn ING of door een verzoek in te dienen op een ING-kantoor. Meer informatie vindt u op ing.nl.
- 43.2 Als u nog rood staat op uw Betaalrekening, moet u het tekort eerst terugbetalen.
- 43.3 Als u het Betaalpakket opzegt, beëindigen we ook de Betaalrekening.

44 De Betaalrekening opheffen

ING mag uw Betaalrekening opheffen:

- als blijkt dat we u niet kunnen bereiken. Bijvoorbeeld doordat aan u toegezonden afschriften onbestelbaar bij ons retour komen en u geen nieuw adres heeft doorgegeven.
- als de rekening 24 maanden inactief is geweest. Inactief wil zeggen dat er geen bij- en/of afschrijvingen op de rekening zijn geweest anders dan door ING zelf geïnitieerde boekingen (bijvoorbeeld de periodieke afschrijving van de kosten van het betaalpakket of bijvoorbeeld de boeking van debetrente vanwege een roodstand zonder toestemming).

We bewaren dan het resterend saldo op uw Betaalrekening voor u, maar u ontvangt hierover geen rente.

Kosten

45 Het Kostenoverzicht

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

46 Betaling

46.1 Naast de betaalopdrachten die door u zijn verricht met door ING uitgegeven betaalinstrumenten mogen wij de volgende bedragen afschrijven van uw Betaalrekening:

- Rente, kosten, provisies en overige tarieven;
- Betalingen waarover we met u afspraken hebben gemaakt (bijvoorbeeld de aflossing van een lening).
- De vordering die ING op u heeft wegens betalingen die u, ondanks het onder ING gelegde beslag, heeft gedaan.

46.2 U moet altijd voldoende bestedingsruimte op uw Betaalrekening hebben om deze bedragen te kunnen laten afschrijven.

46.3 ING schrijft deze bedragen ook af als u niet voldoende bestedingsruimte op uw Betaalrekening heeft. U staat in dat geval rood zonder toestemming van ING.

47 Bij internationale betalingen

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

- Our Cost (OUR): u betaalt de kosten van ING én de kosten van de bank van de ontvanger.
- Shared Cost (SHA): u betaalt de kosten van ING en de ontvanger betaalt de kosten van zijn eigen bank.
- Beneficiary Cost (BEN): De ontvanger betaalt de kosten van ING én de kosten van zijn eigen bank.

47.2 Als u geld overmaakt naar een land binnen de Europese Economische Ruimte (EER), dan verwerken wij de kosten altijd op basis van SHA.

47.3 Als u een betaling op basis van BEN of SHA ontvangt, brengen we de kosten daarvoor bij u in rekening. Bij een BEN-betaling mag ING de kosten van de andere bank inhouden op het bedrag dat naar u wordt overgemaakt. De kosten van ING en het bedrag dat wordt overgeschreven, staan apart op uw Afschrift vermeld.

Wijzigingen

48 Wijziging in dienstverlening voor particuliere klanten
ING mag de functionaliteiten van een Betaalrekening, Betaalinstrument en Betaaldienst wijzigen, uitbreiden of beëindigen als daarvoor een geldige reden is. Geldige redenen zijn:

- veiligheidsredenen
- bedrijfseconomische redenen
- innovatie
- concurrentieoverwegingen

- een wijziging in de wet, met inbegrip van rechtstreeks toepasselijke bepalingen van de Europese Unie die van invloed is op onze dienstverlening
 - een definitieve rechterlijke beslissing of een bestuursrechtelijke handeling van een toezichthoudende autoriteit, waardoor onze dienstverlening moet worden aangepast of beëindigd
 - wijziging in de regels van betaalsystemen en betaalmerken, waardoor het gebruik dat u maakt van onze dienstverlening wijzigt of eindigt
 - als wij u een gelijkwaardig alternatief kunnen bieden.
- ING informeert u hierover uiterlijk twee maanden van tevoren via een van de in deze Voorwaarden Betaalrekening vermelde communicatiekanalen. Als u niet akkoord gaat met de wijzigingen, uitbreidingen of beëindiging kunt u uw Betaalrekening en/of Betaalinstrument per direct en kosteloos opzeggen. Doet u dat niet, dan betekent dit dat u de wijzigingen, uitbreidingen of beëindigingen aanvaardt.

49 Wisselkoersen

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

50 Creditrente op de Betaalrekening

50.1 ING mag rente berekenen over het positieve saldo op de Betaalrekening, waarbij verschillende rentepercentages per saldoklasse kunnen gelden. De rente kan positief, nul of negatief zijn.

50.2 De afrekening van de creditrente vindt per maand of per kwartaal plaats.

50.3 ING mag rentepercentages en saldoklassen vaststellen en wijzigen als daarvoor een geldige reden is. Een geldige reden is:

- het spaargedrag van klanten
- de behoefte aan geld van mensen die lenen
- de renteniveaus op internationale kapitaal- en geldmarkten
- de balanspositie van de bank (de verhouding tussen spaargeld en kredieten)
- de kosten die de bank maakt
- de concurrentieverhoudingen op verschillende nationale markten

Op ing.nl vindt u de actuele rentepercentages per saldoklasse. Bij een negatieve rente betaalt u rente aan ons. De te betalen rente wordt van de Betaalrekening afgeschreven. Dit gebeurt ook als het saldo op deze rekening onvoldoende is. U moet het saldo dan aanvullen om te voorkomen dat u rood staat zonder toestemming op uw Betaalrekening.

ING informeert u uiterlijk twee maanden van tevoren via een van in deze Voorwaarden Betaalrekening vermelde communicatiekanalen over wijzigingen in rentepercentages en saldoklassen. Als de wijziging in uw voordeel is dan hoeven wij u daarover niet te informeren en kan de wijziging direct ingaan. Als u niet akkoord gaat met de in dit artikel bedoelde wijzigingen, kunt u uw Betaalrekening per direct en kosteloos opzeggen. Doet u dat niet, dan betekent dit dat u de wijzigingen aanvaardt.

51 Voorwaarden

51.1 ING mag voorwaarden van Betaalrekeningen en Betaalinstrumenten vaststellen en wijzigen als daarvoor een geldige reden is. Een geldige reden is:

- een wijziging in de wet, met inbegrip van rechtstreeks toepasselijke bepalingen van de Europese Unie die van invloed is op onze voorwaarden
- een definitieve rechterlijke beslissing of een bestuursrechtelijke handeling van een toezichthoudende autoriteit, waardoor onze voorwaarden moeten worden aangepast of overbodig zijn geworden
- een wijziging in het gebruik dat van onze producten kan worden gemaakt
- gewijzigde marktomstandigheden, die van invloed zijn op onze producten
- de introductie van nieuwe productkenmerken
- een wijziging van bestaande productkenmerken
- een wijziging in de manier waarop wij met u communiceren
- een wijziging in de beschermende en corrigerende maatregelen die u moet nemen voor een veilig gebruik van onze producten
- een wijziging in de manier waarop de overeenkomst kan worden beëindigd
- een nieuw product.

51.2 ING informeert u uiterlijk twee maanden van tevoren via een van in deze Voorwaarden Betaalrekening vermelde communicatiekanalen over wijzigingen in de voorwaarden van de Betaalrekening. Als u niet akkoord gaat met de in dit artikel bedoelde wijzigingen, kunt u uw Betaalrekening en/of Betaalinstrument per direct en kosteloos opzeggen. Doet u dat niet, dan betekent dit dat u de wijzigingen aanvaardt.

52 Tarieven

52.1 ING mag de tarieven die zijn opgenomen in het Kostenoverzicht ING betaalproducten particulier vaststellen en wijzigen, indien daarvoor een geldige reden is. Ook mag ING een nieuw tarief introduceren, indien daarvoor een geldige reden is. Een tariefswijziging zal maximaal twee maal per kalenderjaar plaatsvinden. De mate van wijziging is afhankelijk van de reden(en). Kortingsacties en bonusacties worden niet als tariefswijziging beschouwd.

52.2 Geldige redenen voor een tariefswijziging of het introduceren van een tarief zijn:

- wijzigingen in de kostenstructuur voor het betreffende product
- wijzigingen in onze algemene kostenstructuur
- het moeten doen van investeringen in onze betaalsystemen en betaalproducten
- een opbrengst van de tarieven die niet voldoende is om het betalingsverkeer op duurzame en veilige wijze te ondersteunen
- een opbrengst van de tarieven die onder de integrale kosten ligt
- wijzigingen in wet- en regelgeving of rechterlijke uitspraken
- aanpassing van de samenstelling van een betaalproduct, waaronder het introduceren van nieuwe productkenmerken
- de introductie van een technische innovatie.

52.3 ING zal een tariefwijziging of het introduceren van een nieuw tarief twee maanden van tevoren aankondigen via een van de in deze Voorwaarden Betaalrekening vermelde communicatiekanalen. Indien u niet akkoord gaat met de tariefwijziging of het nieuw ingestelde tarief, dan kunt u uw Betaalrekening en/of Betaalinstrument direct en kosteloos opzeggen. Doet u dat niet, dan betekent dat u de wijziging of het nieuw ingestelde tarief aanvaardt. Een verlaging van tarieven mag altijd en zonder dat wij u daarvoor een voorafgaande mededeling hoeven te doen.

53 Maximum gezamenlijk saldo

53.1 ING kan een maximum stellen aan het totale gezamenlijke creditsaldo dat u heeft op Betaal-, beleggings- en spaarrekeningen bij ING. Bij het bepalen van dit maximum wordt naast het saldo op uw eigen particuliere Betaalrekeningen, spaarrekeningen, beleggingsrekeningen ook het saldo meegerekend op Kinder- en Jongerenrekeningen en Studentenrekeningen die op naam staan van uw minderjarige kinderen.

ING mag een maximumbedrag vaststellen en wijzigen als daarvoor een geldige reden is. Een geldige reden is het risico op een onrendabele instroom van gelden.

Als ING een maximumbedrag vaststelt of wijzigt, informeert zij u hierover hierover twee maanden van tevoren via een van de in deze Voorwaarden Betaalrekening vermelde communicatiekanalen. Als u niet akkoord gaat met de vaststelling of wijziging van de maximering van het creditsaldo, dan kunt u uw Betaal-, beleggings- en/of spaarrekeningen direct en kosteloos opzeggen. Doet u dat niet, dan betekent dat dat u de wijziging aanvaardt. Een verhoging van het maximum creditsaldo mag altijd en zonder dat wij u daarvoor een voorafgaande mededeling hoeven te doen.

53.2 Wanneer het maximumbedrag wordt overschreden, mag ING met inachtneming van een termijn van twee maanden specifieke maatwerkcondities voor u vaststellen ten aanzien van het bedrag waarmee het maximumbedrag wordt overschreden. Deze maatwerkcondities bevatten condities waaronder de overschrijding kan worden aangehouden dan wel condities die bepalen hoe en op welke termijn de overschrijding moet worden afgebouwd. Als ING maatwerkcondities vaststelt, informeert zij u hierover hierover twee maanden van tevoren via een van haar in deze Voorwaarden Betaalrekening vermelde communicatiekanalen.

Als u niet akkoord gaat met de maatwerkcondities, dan kunt u uw Betaal-, beleggings- en/of spaarrekeningen direct en kosteloos opzeggen. Doet u dat niet, dan betekent dat u de maatwerkcondities aanvaardt.

54 Maximum aantal betaalrekeningen

54.1 ING kan een maximum vaststellen en wijzigen van het aantal Betaalrekeningen dat u bij ING kunt hebben als daarvoor een geldige reden is. Bij het bepalen van dit maximum worden naast uw eigen particuliere Betaalrekeningen ook de Kinder- en Jongerenrekeningen en Studentenrekeningen meegerekend die

op naam staan van uw minderjarige kinderen. Een geldige reden is het risico op een onrendabele instroom van gelden.

Wanneer voor u een maximaal aantal rekeningen wordt vastgesteld of gewijzigd, wordt u hierover door ING twee maanden van tevoren geïnformeerd via een van de in deze Voorwaarden Betaalrekening vermelde communicatiekanalen.

Als u niet akkoord gaat met de vaststelling en wijziging van het maximale aantal Betaalrekeningen, dan kunt u uw Betaalrekeningen direct en kosteloos opzeggen. Doet u dat niet, dan betekent dat u de wijziging aanvaardt. Een verhoging van het maximale aantal Betaalrekeningen mag altijd en zonder dat wij u daarvoor een voorafgaande mededeling hoeven te doen.

54.2 Wanneer u samen met uw kinderen meer Betaalrekeningen bezit dan het door ons vastgestelde maximum, dan kunnen wij die Betaalrekeningen beëindigen waarmee het maximale aantal wordt overschreden met inachtneming van een termijn van 14 dagen. Het saldo op de beëindigde Betaalrekeningen inclusief de eventueel opgebouwde rente wordt dan overgemaakt naar een andere Betaalrekening op uw naam die niet wordt beëindigd. De eventueel te betalen rente wordt verrekend met het saldo dat wordt overgeboekt.

Aansprakelijkheid

55 Controleren van gegevens en uitgevoerde opdrachten

55.1 U moet alle gegevens en informatie die ING u stuurt, zoals afschriften, nota's en jaaropgaven, binnen 2 weken na ontvangst controleren. Dat geldt ook voor gegevens en informatie die wij u digitaal sturen.

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

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

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

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

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

56 Goedkeuring opgaven bank

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

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

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

57 Betaalopdracht zonder uw instemming

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

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

58 Verlies, diefstal en misbruik

58.1 Als u uw Betaalinstrument verliest of als het wordt gestolen of als u deze niet goed hebt beveiligd, kan iemand anders er gebruik van maken. De schade komt voor rekening van ING met inachtneming van artikel 58.2 en 58.3 van dit artikel.

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

58.3 Als u toerekenbaar tekortschiet in het melden van verlies, diefstal of misbruik van uw betaalinstrument direct nadat u het ontdekt of had behoren te ontdekken, is er sprake van grove nalatigheid. U bent dan volledig aansprakelijk voor de schade die is ontstaan in de periode tussen het moment dat u had behoren te melden en het moment van melding.

59 Onbedoelde Betaalopdracht

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

59.2 Als ING een betaalopdracht heeft uitgevoerd waarin door u een onbedoeld of onjuist rekeningnummer is vermeld, is ING niet aansprakelijk voor de schade die u daardoor lijdt.

59.3 Wanneer wij de bank van de ontvanger zijn zullen wij bij een onbedoelde Betaalopdracht door de betaler desgevraagd aan de bank van de betaler informatie meedelen die voor de betaler nodig is om het overgemaakte bedrag terug te ontvangen.

60 Betaalopdracht niet, te laat of niet goed uitgevoerd

60.1 ING is aansprakelijk als wij uw betaalopdracht niet, te laat of niet goed hebben uitgevoerd.

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

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

60.4 Als u ING meldt dat een betaalopdracht niet, te laat of niet goed is uitgevoerd, onderzoeken wij of dat inderdaad zo is. Als ING aansprakelijk is omdat wij uw betaalopdracht te laat hebben uitgevoerd, dan zullen wij de bank van de begunstigde verzoeken het bedrag met de juiste valutadatum bij te schrijven.

61 Functioneren apparatuur

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

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

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

62 Hoofdelijke aansprakelijkheid

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

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

63 Schade

63.1 Naast de aansprakelijkheid zoals vermeld in de artikelen hierboven, is ING alleen aansprakelijk voor de directe schade. Directe schade houdt in:

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

63.2 ING is niet aansprakelijk voor indirecte schade (zoals gederfde winst of gevolgschade).

Saldo, communicatie, derden, toegang en richtlijnen

Recht op het saldo

64 Onoverdraagbaarheidsbeding

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

65 Faillissement, wettelijke schuldsanering, beslag

65.1 Als u failliet gaat of in de wettelijke schuldsanering

terecht komt, kunt u niet meer zelfstandig beschikken over het saldo op uw Betaalrekening.

65.2 Het kan gebeuren dat er beslag wordt gelegd op het saldo op uw Betaalrekening. Vanaf dat moment mag u niet meer beschikken over het saldo waarop beslag is gelegd. Heeft u toch betalingen gedaan, ondanks het beslag onder ING, en is ING vervolgens verplicht het beslagen tegoed of een gedeelte daarvan af te dragen aan de deurwaarder, dan krijgt ING een vordering op u.

Communicatie en informatie

66 Communicatie

66.1 ING kan langs verschillende kanalen met u communiceren:

- Schriftelijk, bijvoorbeeld via brief, afschrift, facturen;
- Mondeling;
- Per telefoon of sms;
- Per e-mail;
- Per push;
- Via het internet, bijvoorbeeld via de berichten inbox van Mijn ING of de Mobiel Bankieren App;
- Via het beeldscherm van de betaal- of geldautomaat.

66.2 ING mag zelf bepalen via welk kanaal en op welke manier we met u communiceren. Ook als eerder via een ander kanaal werd gecommuniceerd.

66.3 In het geval dat er sprake is van een verwachte of actuele fraude- of veiligheidsdreiging zullen wij met u daarover communiceren via één van de beschikbare kanalen.

67 Eén postadres

67.1 Bij uw Betaalrekening geeft u maximaal één postadres op.

67.2 Dit geldt ook als u samen met een ander een En/of-betaalrekening heeft. U dient dan samen te bepalen welke adres als postadres zal gelden. Waar in dit artikel over u wordt gesproken, wordt ook uw eventuele mederekeninghouder bedoeld.

67.3 U dient ervoor te zorgen dat u te allen tijde op het postadres per gewone post bereikbaar bent. Ook als u digitaal bij ING bankiert.

67.4 Wij zullen voor u bestemde betaalinstrumenten alsmede verklaringen, berichten, opgaven, documenten en andere informatie uitsluitend naar dit postadres verzenden. Verzending geschiedt per gewone post met uitsluiting van andere wijzen van verzending, zoals koeriersdiensten en aangetekende post.

67.5 Een postadres wijziging geeft u zo snel mogelijk aan ons door.

67.6 Als u digitaal bij ING bankiert, dan behoudt ING zich het recht voor om waar mogelijk voor u bestemde informatie op digitale wijze te verzenden.

68 Beschikbaarheid Voorwaarden en Kostenoverzicht

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

69 Openingstijden ING-kantoor en ING-servicepunt

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

Derden

70 Vrijwaring

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

Toegang tot uw betaalrekening

71 Toegang tot uw Betaalrekening

71.1 U kunt een andere betaaldienstverlener alleen toegang geven tot uw Betaalrekening, als uw Betaalrekening online toegankelijk is. Onder Betaalrekening wordt in dit artikel ook het overzicht van uw creditcarduitgaven verstaan.

71.2 Wilt u een andere betaaldienstverlener toegang geven tot uw Betaalrekening zodat deze een rekeninginformatiedienst, betaalinitiatiedienst of saldocheck voor u kan uitvoeren?

Daarvoor is nodig dat u eerst deze andere betaaldienstverlener daartoe uitdrukkelijke toestemming geeft.

71.3 ING zal vaststellen of u degene bent die de andere betaaldienstverlener toestemming heeft gegeven.

71.4 Wij delen voor betaalinitiatiediensten de betaalgegevens die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van een betalingsopdracht.

71.5 Voor rekeninginformatiediensten delen wij met de betreffende betaaldienstverlener transactie-informatie met betrekking tot de door u aangewezen Betaalrekening.

71.6 U kunt zo vaak u wilt zelf via een rekeninginformatiedienstverlener rekeninginformatie bij ons opvragen. Als u 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 u daarom vraagt.

71.7 Bij een saldocheck voor een transactie met een betaalkaart van een andere betaaldienstverlener geven wij aan die andere betaaldienstverlener met een 'ja' of 'nee' door of u voldoende saldo heeft op uw Betaalrekening om de kaarttransactie uit te voeren. Ook kunt u ons vragen welk antwoord wij hebben gegeven aan deze kaartuitgevende betaaldienstverlener.

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

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

71.10 Ook mederekeninghouders kunnen aan andere betaaldienstverleners toegang geven tot uw Betaalrekening.

Rekeninginformatiediensten

72 Rekeninginformatiediensten

72.1 Als u dat wilt, kunt u in Mijn ING en de ING Mobiel Bankieren App rekeninginformatie van uw online

betaalrekeningen bij andere banken zien. Dit heet een 'rekeninginformatiedienst'.

72.2 U kunt de rekeninginformatiedienst alleen gebruiken als u er toestemming voor geeft en wij toegang krijgen tot de rekening van uw andere bank om gegevens op te halen.

72.3 Deelt u uw rekeninginformatie van een andere bank met ING? Dan kunnen wij gedurende 90 dagen en maximaal 4 x per dag rekeninginformatie opvragen zonder uw tussenkomst, als uw andere bank dit mogelijk maakt. We laten u zien hoe actueel die gegevens zijn.

72.4 In Mijn ING en de ING Mobiel Bankieren App is de rekeninginformatie van uw andere bank exact zoals uw andere bank het bij ons aanlevert.

72.5 Rekeninginformatie van andere banken slaan wij alleen op als dat noodzakelijk is voor onze dienstverlening aan u.

72.6 U kunt onze rekeninginformatiediensten altijd direct opzeggen.

Richtlijn betaalrekeningen

73 Richtlijn betaalrekeningen (Payment Accounts Directive, PAD)

73.1 De richtlijn betaalrekeningen is een Europese richtlijn die als belangrijk doel heeft voor consumenten de kosten van het gebruik van aan een betaalrekening verbonden diensten van de diverse betaaldienstaanbieders binnen de Europese Economische Ruimte gemakkelijker vergelijkbaar te maken.

73.2 In dat kader heeft de nationale toezichthouder AFM gestandaardiseerde termen voor de meest representatieve aan de betaalrekening verbonden diensten vastgesteld. Deze termen zijn gepubliceerd in de zogeheten 'nationale lijst' van meest representatieve aan een betaalrekening verbonden diensten waarvoor een vergoeding in rekening wordt gebracht: <https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/onderwerpen/pad>.

73.3 In dit artikel geven wij aan hoe ING deze standaardtermen in haar contractuele en commerciële informatie gebruikt. Dit doen we door eerst de standaardterm uit de 'nationale lijst' te noemen en vervolgens het gebruik daarvan door ING. Meer uitleg over de standaardtermen kunt u vinden in onze Verklarende woordenlijst op ing.nl.

73.4 De diensten die onder 'Aanhouden van een betaalrekening' vallen, worden door ING verricht onder de productnaam "Betaalrekening". De regels die gelden voor het gebruik van deze diensten worden elders in deze Voorwaarden vermeld.

73.5 De diensten die onder 'Overboeking uitgaand in vreemde valuta of naar landen buiten SEPA in euro' vallen, worden door ING verricht onder de productnaam "Geld overmaken naar het buitenland Wereldbetaling Via Mijn ING". De regels die gelden voor het gebruik van deze diensten worden elders in deze Voorwaarden vermeld.

73.6 De diensten die onder 'Overboeking uitgaand in vreemde valuta of naar landen buiten SEPA in euro' vallen, worden door ING verricht onder de productnaam "Geld ontvangen uit het buitenland Wereldbetaling Via Mijn ING". De regels die gelden voor het gebruik van deze diensten worden elders in deze Voorwaarden vermeld.

73.7 De diensten die onder 'Aanbieden van een betaalpas extra betaalpas' vallen, worden door ING verricht onder de productnaam "Extra Betaalpas". De regels die gelden voor het gebruik van deze diensten worden in deze Voorwaarden en in de 'Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards' vermeld.

73.8 De diensten die onder 'Aanbieden van een betaalpas -vervangende betaalpas' vallen, worden door ING verricht onder de productnaam "Vervanging Betaalpas". De regels die gelden voor het gebruik van deze diensten worden in deze Voorwaarden en in de 'Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards' vermeld.

73.9 De diensten die onder 'Aanbieden van een creditcard' vallen, worden door ING verricht onder de productnamen "Creditcard", "Platinumcard" en "Studenten Creditcard".

73.10 De regels die gelden voor het gebruik van diensten die onder 'Opname van contant geld met een betaalpas in vreemde valuta', 'Opname van contant geld met een creditcard in euro', 'Opname van contant geld met een creditcard in vreemde valuta', 'Betalen met een betaalpas in vreemde valuta' en 'Betalen met een creditcard in vreemde valuta' worden in deze Voorwaarden en in de 'Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards' vermeld.

73.11 De diensten die onder 'rood staan' vallen, worden door ING verricht onder de productnamen 'ING Rood Staan' en 'ING Rood Staan voor studenten'. In deze Voorwaarden spreken wij van 'rood staan met toestemming'.

73.12 De diensten die onder 'Ongeoorloofd rood staan' vallen, worden door ING verricht en in deze Voorwaarden beschreven onder 'rood staan zonder toestemming'.

73.13 De diensten die onder 'Papieren rekeningafschriften' vallen, worden door ING verricht onder de productnaam 'Papieren Afschriften'. De regels die gelden voor het gebruik van deze dienst worden in deze Voorwaarden vermeld.

74 Informatie en Wwft-compliance

74.1 U dient er voortdurend voor te zorgen dat de door u aan ING verstrekte informatie over uzelf of over uw gemachtigden juist, volledig en accuraat is.

74.2 U bent verplicht om te voldoen aan alle voorschriften die voor u voortvloeien uit de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en daarmee samenhangende regelgeving, waaronder de hiervoor onder 74.1. vermelde verplichting.

74.3 Als u de hiervoor vermelde voorschriften niet correct naleeft mag ING maatregelen nemen, waaronder het met onmiddellijke ingang blokkeren en beëindigen van uw Betaalrekening en andere producten en diensten die u van ING afneemt. Dit mogen wij bijvoorbeeld doen als u onvoldoende meewerkt aan het beantwoorden van door ons gestelde vragen. Of als ING tot de conclusie komt dat u een te hoog risico voor ING vormt op witwassen of financieren van terrorisme.

74.4 Bovendien mag ING kosten in verband met het uitvoeren van werkzaamheden in het kader van deze wetgeving aan u in rekening brengen en van uw Betaalrekening afschrijven. Denk

daarbij aan de kosten voor werkzaamheden die ING moet (laten) verrichten om onderzoek te doen naar en in verband met de door u verstrekte informatie. En bijvoorbeeld voor het inschatten van het risico op witwassen en financieren van terrorisme en de maatregelen die ING eventueel moet nemen om dit risico te beperken. Dit kan ook betekenen dat u zelf kosten moet maken om een nadere verklaring te geven voor mogelijke onregelmatigheden op uw rekeningen. Die kosten vergoedt ING niet.

75 Elektronische handtekening

75.1 Met het plaatsen van een handtekening kunt u rechtshandelingen aangaan met ING. U bent hieraan gebonden. Dit kan een geschreven handtekening of een elektronische handtekening zijn. ING bepaalt welke soort handtekening vereist is voor welke rechtshandeling. Rechtshandelingen kunnen bijvoorbeeld zijn een overeenkomst of een verklaring.

75.2 U kunt met verschillende middelen een elektronische handtekening plaatsen. Kijk op ing.nl hoe wij omgaan met de elektronische handtekening.

75.3 Elektronische handtekeningen hebben tussen u en ING dezelfde rechtsgevolgen als een handgeschreven handtekening. Dit betekent onder andere dat een door u elektronisch ondertekend document, bijvoorbeeld een overeenkomst, dwingend bewijs oplevert.

75.4 ING bepaalt of de elektronische handtekening voldoende betrouwbaar en/of acceptabel is voor het doel waarvoor deze is gebruikt. Hierbij kan ING ook naar alle overige omstandigheden van het geval kijken, zoals bijvoorbeeld voorafgaande correspondentie met ING.

Voorwaarden En/of Betaalrekening

De voorwaarden

1 Samenhang

1.1 Om gebruik te kunnen maken van uw En/of Betaalrekening sluiten u en uw mederekeninghouder een overeenkomst met ING. Onderdeel van die overeenkomst zijn deze voorwaarden: de Voorwaarden En/of Betaalrekening.

1.2 De Voorwaarden En/of Betaalrekening zijn van toepassing op alle betalingen die ING van en naar uw En/of Betaalrekening uitvoert.

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

Het product

2 Betaalpas en gebruik

2.1 Bij een En/of Betaalrekening ontvangen beide rekeninghouders standaard een Betaalpas.

2.2 De En/of Betaalrekening is uitsluitend bestemd voor particulier gebruik door natuurlijke personen van 18 jaar of ouder.

2.3 ING mag bij je En/of Betaalrekening een Oranje Spaarrekening openen.

Het gebruik

3 Een opdracht geven

3.1 U en uw mederekeninghouder kunnen beide zelfstandig over het saldo op uw En/of Betaalrekening beschikken.

3.2 U en uw mederekeninghouder kunnen beide zelfstandig een andere betaaldienstverlener toegang geven tot uw En/Of Betaalrekening, zodat deze een rekeninginformatiedienst, betaalinitiatiedienst of saldocheck voor u kan uitvoeren. Ook kunt u beide zelfstandig aan ING toestemming geven om rekeninginformatiediensten met betrekking tot uw En/Of Betaalrekening uit te voeren.

3.3 ING bepaalt voor welke handelingen u samen opdracht moet geven. Dat moet in elk geval in de volgende situaties:

- U wilt de En/of Betaalrekening omzetten naar een Betaalrekening op naam van een van beiden of derde.
- U wilt iemand machtigen voor de En/of Betaalrekening.
- Als ING dit in andere gevallen nodig acht.

Aansprakelijkheid

4 Hoofdelijke aansprakelijkheid

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

5 Verrekening

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

Overige voorwaarden

6 Recht op het saldo

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

7 Faillissement, schuldsanering of beslag

7.1 Als de ene rekeninghouder failliet gaat of in de wettelijke schuldsanering terechtkomt, kan ook de andere rekeninghouder niet meer zelfstandig beschikken over het saldo op uw En/of Betaalrekening.

7.2 Het kan gebeuren dat er beslag wordt gelegd op het saldo op uw En/of Betaalrekening. Vanaf dat moment kunnen u en uw mederekeninghouder niet meer beschikken over het saldo waarop beslag is gelegd.

8 Overlijden

8.1 Als u of uw mederekeninghouder overlijdt, mogen de overblijvende rekeninghouder en de erfgenaam (of de gezamenlijke erfgenamen) ieder zelfstandig over het saldo op de En/of Betaalrekening beschikken.

8.2 Als u of uw mederekeninghouder overlijdt, vervallen alle machtigingen. Een gemachtigde kan dan niet langer opdrachten geven aan ING.

9 Kosten

Voor de En/of Betaalrekening brengt ING, naast het pakkettarief, kosten voor de tweede rekeninghouder in rekening. Meer informatie hierover vindt u in het Kostenoverzicht op ing.nl.

Voorwaarden Studentenrekening

De voorwaarden

1 Samenhang

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

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

Het product

2 Rekeninghouder

2.1 Een Studentenrekening is bedoeld voor studenten tussen de 18 en 30 jaar oud, die in Nederland wonen en een voltijd-opleiding volgen aan een onderwijsinstelling.

2.2 De Studentenrekening kan alleen op jouw naam worden geopend.

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

2.4 ING mag bij je Studentenrekening een Oranje Spaarrekening openen.

3 Studentenrekening

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

4 Inkomsten

4.1 Je komt in aanmerking voor een Studentenrekening als je kunt aantonen dat je student bent en minimaal € 100 per maand op deze rekening laat storten.

4.2 Als je een DUO-lening ontvangt, moet je deze op je Studentenrekening laten storten.

4.3 Als je een Studentenrekening hebt, maar geen DUO-lening ontvangt, kun je je Studentenrekening behouden. Voorwaarde is dat je ingeschreven staat bij een onderwijsinstelling. Als ING je daarom vraagt, moet je een kopie van het bewijs van inschrijving aanleveren.

4.4 Om te beoordelen of je voldoet aan de voorwaarden voor een gratis Studentenrekening, controleren wij bij opening van de rekening en daarna ook periodiek in je transacties of je een DUO-lening ontvangt. Als je geen DUO-lening ontvangt, zullen we je vragen een bewijs van inschrijving te uploaden zodat je alsnog kunt aantonen dat je student bent.

De aanvraag

5 Aanvragen

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

Het gebruik

6 Rood staan

Je mag niet rood staan op je Studentenrekening, behalve als je ING Rood Staan of ING Rood Staan voor studenten hebt.

Einde en omzetting

7 De Studentenrekening eindigt

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

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

7.3 Op de dag waarop je Studentenrekening eindigt, zetten we deze automatisch om in een Betaalrekening. Deze rekening maakt deel uit van een OranjePakket. Voor het OranjePakket berekenen wij kosten. Deze schrijven we af van je Betaalrekening.

Voorwaarden Kinderrekening en Jongerenrekening

De voorwaarden

1 Samenhang

1.1 Om gebruik te kunnen maken van je Kinderrekening of Jongerenrekening sluit je een overeenkomst met ING.

Onderdeel van die overeenkomst zijn deze voorwaarden.

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

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

Het product

2 Doel van de rekening

2.1 De rekening is bedoeld om een kind of jongere te leren omgaan met geld. De rekening wordt gebruikt door of voor het kind of jongere.

2.2 Dit betekent voor een Kinderrekening bijvoorbeeld het ontvangen van zakgeld, rapportgeld of verjaardagscadeau, en hiermee kan dan bijvoorbeeld een ijsje worden gekocht.

2.3 De Jongerenrekening is bedoeld als eerste stap om (financieel) op eigen benen te staan. Naast zakgeld, kleedgeld of verjaardagscadeau kan ook salaris van de bijbaan worden ontvangen. Kortom: met de Jongerenrekening kan de rekeninghouder doen wat gebruikelijk is voor iemand op de middelbare school.

2.4 Het is nadrukkelijk niet de bedoeling dat de rekening wordt gebruikt door je wettelijk vertegenwoordiger of voogd, als verlengstuk van de eigen rekening.

2.5 ING mag bij je Kinderrekening en Jongerenrekening een Oranje Spaarrekening openen.

3 Rekeninghouder

3.1 De Kinderrekening is beschikbaar voor rekeninghouders van 0 tot 12 jaar.

3.2 De Jongerenrekening is beschikbaar voor rekeninghouders van 12 tot 18 jaar.

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

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

3.5 Je kunt niemand machtigen voor je rekening.

4 Betaaldiensten en Betaalinstrumenten

4.1 Als rekeninghouder kun je met een Kinderrekening of Jongerenrekening gebruikmaken van de betaaldiensten van ING: geld overmaken, storten, ontvangen en opnemen. Daarbij kun je gebruik maken van betaalinstrumenten, zoals de Betaalpas, of Mijn ING, en vanaf je 16e van Mobiel Betalen. Deze kun je aanvragen. ING kan deze diensten ook op eigen initiatief aanbieden.

4.2 ING bepaalt vanaf welke leeftijd je gebruik mag maken van de betaalinstrumenten die bij je Kinderrekening of Jongerenrekening horen. Omdat de rekening bedoeld is om kinderen en jongeren te leren omgaan met geld kunnen er beperkingen zijn aan het gebruik van betaaldiensten en betaalinstrumenten, ten opzichte van de gewone betaalrekeningen voor volwassenen. Kijk voor een volledig overzicht op ing.nl

De aanvraag

5 Aanvragen

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

5.2 Door het ondertekenen van de overeenkomst bij je Kinderrekening of Jongerenrekening, geeft je wettelijke vertegenwoordiger jou toestemming om de Kinderrekening of Jongerenrekening, de daarbij horende Betaalinstrumenten en Oranje Spaarrekeningen te gebruiken.

6 Een openingsbedrag storten

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

Het gebruik

7 Een betaalopdracht geven

7.1 Als je een Kinderrekening of Jongerenrekening hebt, kun je met sommige betaalinstrumenten zelf betaalopdrachten geven aan ING. ING bepaalt voor welke betaalinstrumenten dat geldt.

8 Rood staan

8.1 Je kunt geen roodstand product aanvragen bij de Kinderrekening of Jongerenrekening.

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

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

9 Informatie over bij- en afschrijvingen

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

9.2 Als je Mijn ING of de ING Mobiel Bankieren App gebruikt, ontvang je geen afschriften. Tenzij je dat wenst. In dat geval ontvang je één keer per maand een afschrift. ING mag daarvoor kosten rekenen.

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

10 Wijzigingen doorgeven

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

Blokkeren

11 De Kinderrekening of Jongerenrekening blokkeren

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

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

Opzeggen

12 De Kinderrekening of Jongerenrekening opzeggen

Je kunt je Kinderrekening of Jongerenrekening opzeggen, maar alleen met toestemming van je wettelijk vertegenwoordiger.

Omzetten

13 De Kinderrekening of Jongerenrekening omzetten

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

13.2 Als je nog geen Betaalinstrumenten hebt bij je Kinderrekening, zoals een Betaalpas of Mijn ING, dan bieden wij je die aan bij je Jongerenrekening.

13.3 Als je nog geen Oranje Spaarrekening bij je Kinderrekening hebt, mag ING bij de omzetting naar een Jongerenrekening ook direct een Oranje Spaarrekening voor je openen. De actuele voorwaarden en rentetarieven van de Oranje Spaarrekening vind je op ing.nl.

13.4 Als je 18 jaar wordt, zetten we je Jongerenrekening automatisch om in een Studentenrekening.

Voorwaarden OranjePakket

De voorwaarden

1 Samenhang

1.1 Overall waar we spreken over het OranjePakket bedoelen we ook het OranjePakket met korting.

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

1.3 Ook de Algemene Bankvoorwaarden, de Voorwaarden. Betaalrekening en de productvoorwaarden die horen bij de producten en diensten uit het OranjePakket, zijn van toepassing op die overeenkomst. Behalve op punten waar die afwijken van deze Voorwaarden OranjePakket.

Het product

2 Het OranjePakket

2.1 Het OranjePakket bestaat naast één Betaalrekening verder uit een combinatie van producten en diensten van ING. Sommige daarvan moet u apart activeren.

2.2 Meer informatie over de onderdelen van het OranjePakket vindt u op ing.nl.

2.3 Het OranjePakket is alleen bedoeld voor particulier gebruik en mag dus niet voor zakelijke doeleinden worden gebruikt.

2.4 Het gebruik van Mijn ING en/of de Mobiel Bankieren App voor bijvoorbeeld saldo- en transactie-informatie, het doen van overschrijvingen en het ontvangen van ING communicatie is verplicht.

2.5 U dient zowel uw actuele mobiele telefoonnummer als uw actuele e-mailadres in de app of Mijn ING te registreren. Deze contactgegevens kunnen wij gebruiken voor het toezenden van informatie die verband houdt met de uitvoering van de overeenkomsten die wij met u hebben.

2.6 Wijzigingen in uw mobiele telefoonnummer en e-mailadres moet u direct aan ons doorgeven door de correcte gegevens te registreren in uw persoonlijke account via de app of Mijn ING.

De aanvraag

3 Goedkeuring

U kunt pas van uw OranjePakket gebruikmaken nadat ING uw aanvraag heeft goedgekeurd en verwerkt.

Beëindigen

4 Opzeggen

U kunt uw OranjePakket opzeggen. Wij beëindigen dan ook uw Betaalrekening en de andere onderdelen van uw OranjePakket. Meer informatie over opzeggen vindt u op ing.nl/opzeggen.

Kosten

5 Betaling

5.1 U betaalt de volledige kosten voor uw OranjePakket, óók als u niet alle producten of diensten uit het pakket gebruikt.

Bijvoorbeeld omdat u zelf het product of de dienst niet wilt gebruiken of omdat ING uw aanvraag voor een van de andere onderdelen van het pakket niet heeft geaccepteerd. Alle kosten staan in het Kostenoverzicht. Dit overzicht vindt u op ing.nl.

5.2 De kosten voor uw OranjePakket schrijft ING af van uw Betaalrekening.

Wijzigingen

6 Samenstelling

6.1 ING mag de samenstelling van het OranjePakket wijzigen, uitbreiden of beëindigen als daarvoor een geldige reden is.

Geldige redenen zijn:

- de ontwikkeling van nieuwe producten;
- concurrentieoverwegingen;
- een wijziging in de wet, met inbegrip van rechtstreeks toepasselijke bepalingen van de Europese Unie die van invloed is op het betaalpakket;
- een definitieve rechterlijke beslissing of een bestuursrechtelijke handeling van een toezichthoudende autoriteit, waardoor producten, rekeningen of betaalinstrumenten in onze betaalpakketten moeten worden aangepast of beëindigd;
- wijziging in de regels van betaalsystemen en betaalmerken, waardoor het gebruik dat u maakt van producten, rekeningen en betaalinstrumenten wijzigt of eindigt;
- aanpassing van de samenstelling van een product, waaronder het introduceren van nieuwe productkenmerken;
- de introductie van een technische innovatie;
- technische redenen.

6.2 ING informeert u over wijzigingen, uitbreidingen of beëindiging van het OranjePakket uiterlijk twee maanden van tevoren via een van de in de Voorwaarden Betaalrekening vermelde communicatiekanalen.

6.3 Het vorige artikel is niet van toepassing indien de pakketsamenstelling wijzigt als gevolg van de ontwikkeling van nieuwe producten, door een aanpassing van de samenstelling van een product, de introductie van een technische innovatie of bij kleine technische redenen en de wijziging van de pakketsamenstelling op het moment van de ingangsdatum van de wijziging voor u niet tot hogere pakketkosten leidt. ING zal in die gevallen de informatie over de wijziging van de pakketsamenstelling voor de ingangsdatum van de wijziging niet verstrekken, maar ter beschikking stellen op ing.nl.

6.4 Als u niet akkoord gaat met de wijziging en/of uitbreiding van of een beëindiging in de pakketsamenstelling, kunt u uw OranjePakket kosteloos en direct opzeggen.

Doet u dat niet, dan betekent dit dat u de wijziging, uitbreiding of beëindiging aanvaardt.

Voorwaarden BasisPakket, BetaalPakket en RoyaalPakket

De voorwaarden

1 Samenhang

1.1 Onderdeel van de overeenkomst van uw BasisPakket, BetaalPakket en RoyaalPakket zijn deze productvoorwaarden: de Voorwaarden BasisPakket, BetaalPakket en RoyaalPakket

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

Het product

2 Het Betaalpakket

2.1 Het BasisPakket, BetaalPakket en RoyaalPakket bestaat naast één Betaalrekening verder uit een combinatie van producten en diensten van ING. Sommige daarvan moet u apart aanvragen.

2.2 Meer informatie over de onderdelen van deze pakketten vindt u op ing.nl.

2.3 Het BasisPakket, BetaalPakket of RoyaalPakket is alleen bedoeld voor particulier gebruik en mag u dus niet gebruiken voor zakelijke doeleinden.

Wijzigen

3 Naar een OranjePakket

U kunt uw BasisPakket, BetaalPakket of RoyaalPakket wijzigen in een OranjePakket. Meer informatie over het wijzigen van uw pakket vindt u op ing.nl.

Beëindigen

4 Opzeggen

U kunt uw BasisPakket, BetaalPakket of RoyaalPakket opzeggen. Wij beëindigen dan ook uw Betaalrekening en de andere onderdelen van uw pakket. Meer informatie over opzeggen vindt u op ing.nl/opzeggen.

Kosten

5 Betaling

5.1 U betaalt de volledige kosten voor uw pakket, óók als u niet alle producten of diensten uit het pakket gebruikt. Bijvoorbeeld omdat u zelf het product of de dienst niet wilt gebruiken of omdat ING uw aanvraag voor een van de andere onderdelen van het pakket niet heeft geaccepteerd. Alle kosten staan in het Kostenoverzicht. Dit overzicht vindt u op ing.nl.

5.2 De kosten voor uw pakket schrijft ING af van uw Betaalrekening.

Wijzigingen

6 Samenstelling

6.1 ING mag de samenstelling van het BasisPakket, BetaalPakket of RoyaalPakket wijzigen, uitbreiden of beëindigen als daarvoor een geldige reden is.

Geldige redenen zijn:

- de ontwikkeling van nieuwe producten;
- concurrentieoverwegingen;
- een wijziging in de wet, met inbegrip van rechtstreeks toepasselijke bepalingen van de Europese Unie die van invloed is op het betaalpakket;
- een definitieve rechterlijke beslissing of een bestuursrechtelijke handeling van een toezichthoudende autoriteit, waardoor producten, rekeningen of betaalinstrumenten in onze betaalpakketten moeten worden aangepast of beëindigd;
- wijziging in de regels van betaalsystemen en betaalmerken, waardoor het gebruik dat u maakt van producten, rekeningen en betaalinstrumenten wijzigt of eindigt;
- aanpassing van de samenstelling van een product, waaronder het introduceren van nieuwe productkenmerken;
- de introductie van een technische innovatie;
- technische redenen.

6.2 ING informeert u over wijzigingen, uitbreidingen of beëindiging van het BasisPakket, BetaalPakket of RoyaalPakket uiterlijk twee maanden van tevoren via een van de in de Voorwaarden Betaalrekening vermelde communicatiekanalen.

6.3 Het vorige artikel is niet van toepassing indien de pakketsamenstelling wijzigt als gevolg van de ontwikkeling van nieuwe producten, door een aanpassing van de samenstelling van een product, de introductie van een technische innovatie of bij kleine technische redenen en de wijziging van de pakketsamenstelling op het moment van de ingangsdatum van de wijziging voor u niet tot hogere pakketkosten leidt. ING zal in die gevallen de informatie over de wijziging van de pakketsamenstelling voor de ingangsdatum van de wijziging niet verstrekken, maar ter beschikking stellen op ing.nl.

6.4 Als u niet akkoord gaat met de wijziging en/of uitbreiding van of een beëindiging in de pakketsamenstelling, kunt u uw BasisPakket, BetaalPakket of RoyaalPakket kosteloos en direct opzeggen.

Doet u dat niet, dan betekent dit dat u de wijziging, uitbreiding of beëindiging aanvaardt.

Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards

De voorwaarden

1 Samenhang

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

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

Het product

2 Betaalkaarten

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

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

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

2.4 De betaalkaart blijft eigendom van ING. Indien de betaalkaart vervallen is of niet meer wordt gebruikt dient u de betaalkaart conform instructies te vernietigen. Zie voor instructies ing.nl.

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

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

3 Geldigheid

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

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

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

4 Limieten

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

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

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

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

5 Extra betaalkaarten

5.1 Als u iemand heeft gemachtigd op uw betaalrekening, kunt u een betaalpas voor uw gemachtigde aanvragen. Met de extra

betaalpas kan uw gemachtigde door daarmee geld te besteden beschikken over de bestedingsruimte op uw betaalrekening.

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

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

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

Veiligheid

6 Algemeen

6.1 Voor de maatregelen die u moet nemen om uw betaalkaart en pincode veilig te bewaren en te gebruiken, verwijzen we u naar de Uniforme veiligheidsregels. Deze regels hebben de NVB en de grootbanken samen opgesteld, in overleg met de Consumentenbond. U vindt deze regels verderop in deze brochure.

6.2 In artikel 7 en 8 hierna wordt een aanvullende toelichting gegeven op deze Uniforme veiligheidsregels, zodat u precies weet wat u moet doen of juist niet moet doen om veilig te kunnen betalen.

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

7 Aanvullende toelichting op de Uniforme veiligheidsregels

7.1 Bewaar uw betaalkaart altijd op een veilige plaats waar een ander niet ongezien of ongemerkt uw betaalkaart kan wegnemen. Dit is in ieder geval:

- Niet los in uw broek- of jaszak;
- Niet in een tas waar u geen zicht op heeft, zoals een fiets- of rugtas;
- Niet in een (afgesloten) auto;
- Niet onbeheerd op plaatsen waar anderen in en uit kunnen lopen zoals uw werkplek of een kleedkamer.

7.2 Geef uw betaalkaart en/of pincode nooit aan iemand anders.

7.3 Indien u een voor anderen onherkenbare, aantekening van uw pincode heeft gemaakt, bewaar deze dan niet bij de betaalkaart.

7.4 Controleer regelmatig de aanwezigheid van uw betaalkaart. Dit doet u ook indien u bent aangesproken door een u onbekend persoon, nadat u een transactie heeft verricht met uw betaalkaart.

8 Blokkeren

8.1 Als u vermoedt dat de veiligheid van uw betaalkaart of pincode niet meer zeker is, meld dat dan onmiddellijk aan ING. Dat moet in ieder geval in deze situaties:

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

8.2 Na uw melding blokkeren wij uw betaalkaart.

8.3 Uw oude betaalkaart mag u niet meer gebruiken. U blijft wel aansprakelijk voor de betalingen die u met de oude betaalkaart heeft gedaan.

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

Het gebruik

Betalen

9 Het gebruik van de betaalkaart

9.1 Met uw betaalkaart kunt u op verschillende manieren betalen:

- Door uw kaart in te voeren in een automaat;
- Door uw kaart door een kaartlezer te halen;
- Contactloos, door uw kaart dicht tegen een automaat aan te houden die hiervoor geschikt is;
- Door online de gegevens van uw kaart in te voeren.

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

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

10 Betalen en geld opnemen met pincode

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

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

10.3 U geeft uw instemming om de betaalopdracht uit te voeren door uw pincode in te voeren en vervolgens op de OK-toets van de betaalautomaat te drukken. U kunt die betaalopdracht daarna niet meer intrekken.

10.4 Bij sommige betaalautomaten wordt u verzocht om uw pincode in te voeren vóórdat het bedrag van uw betalings-transactie bekend is. Als uw bestedingsruimte dat toelaat kan ING in dat geval alvast een bedrag op uw betaalrekening of creditcard reserveren. Over de hoogte van dat gereserveerde bedrag wordt u vooraf geïnformeerd. Dit gereserveerde bedrag

kan afwijken van het uiteindelijke bedrag van de betalingstransactie. Op het moment van de boeking van de uiteindelijke betalingstransactie ten laste van uw betaalrekening wordt de reservering weer door ons ongedaan gemaakt.

11 Betalen met handtekening

11.1 Bij bepaalde betaalautomaten kunt u betalen zonder uw pincode.

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

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

12 Betalen zonder pincode of handtekening

12.1 U kunt met uw betaalkaart betalen zonder uw pincode of handtekening, bijvoorbeeld op websites op het internet, bij tolen parkeerautomaten of bij het reizen in het openbaar vervoer door in- en uit te checken.

12.2 Als u met uw betaalkaart zonder pincode of handtekening betaalt, geeft u instemming aan ING om de betaalopdracht uit te voeren door uw betaalkaart in te voeren in de automaat of dicht tegen de automaat aan te houden die geschikt is voor contactloos betalen.

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

13 (Laten) terugstorten

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

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

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

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

13.4 Als wij het betaalde bedrag niet terugstorten, laten wij u dat binnen tien werkdagen na ontvangst van uw verzoek weten.

13.5 Dit artikel is niet van toepassing op gereserveerde bedragen.

Ander gebruik

14 Saldo opvragen

Met uw betaalpas kunt u bij een geldautomaat het saldo van uw betaalrekening opvragen. Maar ING kan niet garanderen dat het saldo dat u dan te zien krijgt, het actuele saldo op uw betaalrekening is.

15 Laten identificeren

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

16 Berichten

Telkens als u in een kalendermaand een eerste betaalkaart transactie doet in een vreemde valuta zult u van ons een bericht ontvangen in de berichten inbox van MIJN ING en uw Mobiele App. In dit bericht staat hoe onze koersopslag zich verhoudt tot de ECB euro wisselkoers. Deze verhouding wordt in het bericht als een percentage weergegeven. Dit bericht ontvangt u alleen als u een betaalkaart transactie doet binnen één van de EER-landen. U heeft in Mijn ING de mogelijkheid om u uit te schrijven van deze berichtgeving.

Vervangen

17 Geldigheid verlopen

Voordat de geldigheid van uw betaalkaart afloopt, ontvangt u van ING een nieuwe betaalkaart.

18 Betaalkaart geweigerd, ongeldig gemaakt of ingenomen

18.1 Het kan gebeuren dat uw betaalkaart wordt geweigerd, ingenomen of ongeldig gemaakt. Dat gebeurt onder andere in de volgende situaties:

- ING heeft de betaalkaart geblokkeerd.
- U toetst drie keer een verkeerde pincode in.
- U haalt uw betaalkaart niet op tijd uit de geldautomaat.
- Uw betaalkaart is beschadigd.
- De automaat is beschadigd.

18.2 Als uw betaalkaart wordt geweigerd, ingenomen of ongeldig gemaakt, moet u dat telefonisch melden aan ING, direct nadat het is gebeurd. Het telefoonnummer heeft u ontvangen bij uw betaalkaart en vindt u op ing.nl.

Beëindigen

19 De betaalkaart beëindigen

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

Kosten

20 Kosten voor een betaalkaart

- 20.1 U betaalt kosten voor het bezit en het gebruik van uw betaalkaart.
- 20.2 Aan een betaalkaart voor uw gemachtigde kunnen kosten verbonden zijn.
- 20.3 De kosten vindt u in het Kostenoverzicht op ing.nl.

Aansprakelijkheid

21 Aansprakelijkheid van uzelf

- 21.1 Als u zich niet houdt aan deze productvoorwaarden, bent u aansprakelijk jegens ING.
- 21.2 U bent hoofdelijk aansprakelijk jegens ING als de extra creditcardhouder of uw gemachtigde die over een betaalpas beschikt, zich niet aan deze productvoorwaarden houdt. Dat betekent bijvoorbeeld dat u moet betalen als de gemachtigde zich niet aan de voorwaarden houdt.
- 21.3 De gemachtigde die over een betaalpas beschikt en de extra creditcardhouder is naast uzelf aansprakelijk jegens ING als hij of zij zich niet aan de productvoorwaarden houdt.

22 Verlies, diefstal en misbruik

- 22.1 Als u uw betaalkaart verliest of als uw betaalkaart wordt gestolen, kan iemand anders er misbruik van maken. Als dat gebeurt door een betaaltransactie waarbij geen pincode hoeft te worden ingetoetst, geldt voor u geen eigen risico. In alle andere gevallen gelden de Voorwaarden Betaalrekening.
- 22.2 U bent volledig aansprakelijk voor schade als de schade is ontstaan, doordat u frauduleus heeft gehandeld of als u opzettelijk of met grove nalatigheid niet heeft voldaan aan één of meer verplichtingen die horen bij het gebruik van betaalkaarten. Bij wijze van voorbeeld en in aanvulling op de Voorwaarden Betaalrekening is sprake van grove nalatigheid:
- Als u de brief met pincode bewaart; of
 - Als u een aantekening van uw pincode bij uw betaalkaart bewaart

23 Aansprakelijkheid van ING

- 23.1 ING is niet aansprakelijk voor schade, als u of de door u gemachtigde betaalpashouder of de extra creditcardhouder zich bij het gebruik van uw betaalkaart niet houdt aan deze productvoorwaarden.
- 23.2 ING is ook niet aansprakelijk voor schade doordat u uw betaalkaart niet of niet meer kunt gebruiken. Of als uw betaalkaart wordt geweigerd, ingenomen of ongeldig gemaakt. Behalve als de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van ING.

Voorwaarden Mijn ING

De voorwaarden

1. Samenhang

1.1 Op Mijn ING zijn ook de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden Betaalrekening van toepassing. Als in deze voorwaarden bepalingen staan die hetzelfde onderwerp regelen als in de Voorwaarden Mijn ING, dan gaan de Voorwaarden Mijn ING voor.

Het gebruik

2. Mijn ING gebruiken

2.1 Mijn ING is internetbankieren van ING. In Mijn ING kunt u onder andere:

- Uw saldo en af- en bijschrijvingen bekijken;
- Geld overmaken;
- Uw persoonlijke gegevens beheren en ter identificatie en/of authenticatie versturen naar derden.

2.2 In Mijn ING kunt u geld overmaken, een product aanvragen of uw gegevens wijzigen. U bevestigt uw aanvragen, betaalopdrachten en wijzigingen via de Mobiel Bankieren App of via de ING Scanner. Als u een betaalopdracht heeft bevestigd en verzonden, kunt u deze opdracht daarna niet meer intrekken.

2.3 Bij bepaalde spaarproducten is het niet nodig om overschrijvingen van en naar de betaalrekening te bevestigen met de Mobiel Bankieren App of de ING Scanner.

2.4 U moet ervoor zorgen dat uw persoonlijke gegevens in Mijn ING juist en volledig zijn.

2.5 Als u Mijn ING gebruikt, moet u veilig bankieren. Dat doet u door zich te houden aan de Uniforme veiligheidsregels op de pagina hierna. Deze regels hebben de NVB en de grootbanken samen opgesteld, in overleg met de Consumentenbond. Tips over veilig bankieren vindt u op ing.nl/veiligbankieren.

2.6 Wanneer een organisatie (bijvoorbeeld overheidsinstanties, nutsbedrijven, verzekeraars) ons informeert dat een rekeningnummer niet meer correct is, dan mogen wij dit rekeningnummer voor u wijzigen of verwijderen in uw adresboek. Indien wij een rekeningnummer aanpassen, informeren wij u vooraf via een bericht in Mijn ING en de Mobiel Bankieren App.

2.7 Opdrachten op de verzendlijst, die u nog niet heeft bevestigd via de Mobiel Bankieren App of de ING Scanner, blijven maximaal 100 dagen staan. Daarna verwijderen wij deze opdrachten.

Veiligheid

3. Aansprakelijkheid

3.1 Als u veilig bankiert, vergoeden wij de schade volledig die u lijdt door misbruik van Mijn ING.

3.2 Als de schade is ontstaan door fraude, opzet of grove nalatigheid van uw kant, vergoeden wij de schade niet.

3.3 Wij vergoeden ook geen schade die is ontstaan als:

- Er een storting van Mijn ING is;
- U Mijn ING niet meer kunt gebruiken;
- Een betaling met Mijn ING is geweigerd, of niet goed of niet tijdig wordt verwerkt;
- U via Mijn ING de opdracht geeft om gegevens ter identificatie en/of authenticatie te versturen naar derden en deze opdracht wordt geweigerd of niet goed of niet tijdig verwerkt;
- Uw persoonlijke gegevens in Mijn ING onjuist of onvolledig zijn en u deze ter identificatie en/of authenticatie naar derden verstuurt;
- Er onjuistheden staan in de informatie die u ontvangt via Mijn ING.

De schade wordt wel vergoed als deze is te wijten aan opzet of grove schuld van ING.

4. Blokkeren

4.1 U kunt Mijn ING op elk moment zonder kosten blokkeren.

4.2 Wij mogen uw toegang tot Mijn ING blokkeren als we dat noodzakelijk vinden in het kader van de veiligheid.

Uniforme veiligheidsregels

Waarover gaan deze regels?

Elektronisch bankieren en elektronisch betalen moeten veilig zijn. Denk aan het regelen van uw dagelijkse bankzaken via internetbankieren en/of mobiele bank apps, het betalen bij betaalautomaten in winkels en het opnemen van geld bij de geldautomaat. ING heeft hierin een belangrijke taak, maar u ook. Wat u moet doen, vindt u in deze veiligheidsregels.

Waarom is het belangrijk dat u zich houdt aan deze regels?

U vermindert de kans dat u het slachtoffer wordt van fraudeurs sterk als u de regels opvolgt. Het is voor consumenten wettelijk geregeld dat een bedrag, dat zonder uw toestemming van uw betaalrekening is afgeschreven, door ING wordt vergoed. ING is echter niet altijd verplicht dat bedrag aan u te vergoeden. Wanneer u zich aan de onderstaande vijf veiligheidsregels houdt, loopt u niet het risico dat de gehele schade voor uw eigen rekening komt.

Wat moet u doen?

1. Houd uw beveiligingscodes geheim*.
2. Zorg ervoor dat uw bankpas nooit door een ander gebruikt wordt.
3. Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken.
4. Controleer uw bankrekening.
5. Meld incidenten direct aan ING en volg aanwijzingen van ING op.

Elk van deze veiligheidsregels wordt hieronder toegelicht.

Toelichting veiligheidsregels

1. Houd uw beveiligingscodes geheim.*

* Door gewijzigde wetgeving kunnen andere financiële dienstverleners u een nieuw soort diensten aanbieden. Daarmee kunt u bijvoorbeeld meer overzicht over uw financiën krijgen (rekeninginformatiediensten) of uw online aankopen afrekenen (betaalinitiatiediensten). Om die diensten te kunnen verlenen, moeten deze derde dienstverleners zijn ingeschreven in de openbare registers [dnb.nl/toezichtprofessioneel/openbaar-register] van De Nederlandsche Bank (DNB). Als u gebruik maakt van een rekeninginformatie- en/of betaalinitiatiedienst van een dergelijke derde dienstverlener, geeft u die partij toegang tot uw betaalrekening om een betaling op te starten (bij een betaalinitiatiedienst) of rekeninginformatie op te halen (bij een rekeninginformatiedienst). Overigens kan ook ING zelf u betaalinitiatie- en/of rekeninginformatiediensten aanbieden met betrekking tot betaalrekeningen die u mogelijk bij andere banken aanhoudt.

Denk hierbij aan het volgende:

- Beveiligingscodes zijn niet alleen de pincode die u in combinatie met de bankpas gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen te doen en/of gebruik te maken van internetbankieren en mobiele bank apps:
 - Wachtwoord
 - SMS-codes
 - Activeringscode
 - Bevestigingscode
 - Pincode (betaalpas, creditcard, mobiele pas, ING Scanner)
 - Mobiele pincode
 - ING Scanner: kleurencode en code

Daarnaast maken we gebruik van andere middelen zoals vingerafdruk en gezichtsherkenning. Ook hier dient u zorgvuldig mee om te gaan.

- Schrijf of sla de codes niet op. Of, als het echt niet anders kan, alleen in een voor anderen onherkenbare vorm die alleen door uzelf is te ontcijferen. Bewaar in dat geval de versleutelde informatie niet bij uw bankpas of bij apparatuur waarmee u uw bankzaken regelt;
- Als u zelf een beveiligingscode kunt kiezen, zorg dan dat die niet gemakkelijk te raden is. Kies bijvoorbeeld geen geboortjaar, naam van een familielid of postcode;
- Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als u uw beveiligingscodes intikt. Het gaat hier niet alleen om uw pincode, maar ook om alle andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen te doen en/of gebruik te maken van internetbankieren en mobiele bank apps;
- Geef nooit een beveiligingscode door per telefoon, e-mail of op een andere wijze dan ING u heeft voorgeschreven. Dat geldt ook als u telefonisch, per e-mail of persoonlijk door iemand wordt benaderd die aangeeft medewerker van ING of andere dienstverlener (zoals computer beveiligingsbedrijf) te zijn. ING of andere dienstverleners zullen u op deze wijze nooit om beveiligingscodes vragen.

Op ing.nl/veiligbankieren vindt u meer informatie over veilig gebruik van beveiligingscodes.

2. Zorg ervoor dat uw bankpas nooit door een ander gebruikt wordt.

Denk hierbij aan het volgende:

- Laat u niet afleiden als u de bankpas gebruikt en controleer of u uw eigen bankpas daarna terugkrijgt;
- Berg de bankpas altijd op een veilige plaats op en zorg ervoor dat u hem niet gemakkelijk kunt verliezen.
- Controleer regelmatig of u de bankpas nog in uw bezit heeft.

3. Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken.

Denk hierbij aan het volgende:

- Zorg dat de geïnstalleerde software op de apparatuur, zoals computer, tablet en/of smartphone, die u voor het regelen van uw bankzaken gebruikt, is voorzien van actuele (beveiligings)updates. Geïnstalleerde software is bijvoorbeeld het besturingssysteem en beveiligingsprogramma's, zoals virusscanner en firewall;
- Installeer geen illegale software;
- Beveilig de toegang tot de apparatuur die u gebruikt voor het regelen van uw bankzaken met een toegangscode.
- Zorg er daarnaast voor dat door ING verstrekte toepassingen op de apparatuur die u gebruikt voor het regelen van uw bankzaken niet door onbevoegden kunnen worden gebruikt;
- Log altijd uit als u klaar bent met het regelen van uw bankzaken.

4. Controleer uw bankrekening.

Controleer altijd zo spoedig mogelijk de van ING ontvangen elektronische of papieren rekeninginformatie op eventuele transacties waarvoor u geen toestemming heeft gegeven. Doe dit in ieder geval elke twee weken als ING voor u elektronische rekeninginformatie ter beschikking stelt. Als u alleen rekeninginformatie op papier ontvangt, controleer deze dan in ieder geval binnen twee weken na ontvangst. Als er schade voor ING ontstaat doordat het voor u enige tijd onmogelijk is geweest uw rekeninginformatie te controleren, dan kan ING u vragen aan te tonen dat dit in alle redelijkheid niet mogelijk was.

5. Meld incidenten direct aan ING en volg aanwijzingen van ING op.

Denk hierbij aan het volgende:

- Neem in de volgende gevallen in elk geval direct met ING contact op:
 - u heeft uw bankpas niet meer in uw bezit of weet niet waar deze is;
 - u weet of vermoedt dat iemand anders, zonder uw toestemming, uw beveiligingscode kent of heeft gebruikt;
 - u ziet dat er transacties op uw bankrekening hebben plaatsgevonden, waarvoor u geen toestemming heeft gegeven;
 - u heeft uw mobiele apparaat met betaaltoepassing van ING niet meer, tenzij u dit apparaat aan een ander heeft overgedragen en eerst de betaaltoepassing heeft verwijderd;
- Neem ook direct contact op met ING als u iets vreemds of ongebruikelijks ervaart bij het elektronisch betalen of het online regelen van uw bankzaken.

- ING kan zorgen voor een blokkade om (verdere) schade te voorkomen. Als ING u aanwijzingen geeft, bijvoorbeeld om nieuwe incidenten te voorkomen, dan moet u deze aanwijzingen opvolgen. Ook hierbij zal ING u nooit om beveiligingscodes vragen.

Voorwaarden Saldolijn

De voorwaarden

1 Samenhang

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

1.2 Ook de Algemene Bankvoorwaarden zijn van toepassing op die overeenkomst, en de Voorwaarden Betaalrekening. Behalve op de punten die afwijken van de Voorwaarden Saldolijn.

Het product

2 De Saldolijn

2.1 Met de Saldolijn kun je telefonisch het actuele saldo van je betaalrekening en recente bij- en afschrijvingen opvragen. Ook kun je tussen je eigen rekeningen betaalopdrachten geven via de Saldolijn.

2.2 Voor het geven van een betaalopdracht dien je in het bezit te zijn van een Betaalpas.

2.3 Als je beschikt over de betaalfunctie van de Saldolijn, kun je betaalopdrachten binnen Nederland geven.

2.4 De Saldolijn, ongeacht of je beschikt over de betaalfunctie als bedoeld in lid 3, is een betaalinstrument.

De aanvraag

3 Toegangscode en betaalfunctie

3.1 Een toegangscode voor de Saldolijn kun je aanvragen via het telefoonnummer van de Saldolijn of op een ING-kantoor.

3.2 Je ontvangt binnen twee weken een voorlopige toegangscode.

3.3 Je moet de voorlopige toegangscode direct wijzigen in een toegangscode die je zelf hebt bedacht.

3.4 De betaalfunctie voor de Saldolijn kan alleen worden aangevraagd via de Saldolijn, via ing.nl of op een ING-kantoor.

Veiligheid

4 Algemeen

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

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

5 Bewaren

Je moet de toegangscode altijd veilig bewaren en voor jezelf houden. Daarvoor gelden deze regels:

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

6 Gebruiken

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

- Je mag de toegangscode voor de Saldolijn alleen zelf gebruiken;
- Zorg ervoor dat anderen de toegangscode niet kunnen zien als deze wordt ingetoetst;
- Je mag je niet laten helpen door anderen bij het intoetsen van de toegangscode; en
- Medewerkers van ING zullen je nooit vragen de toegangscode aan hen te verstrekken.

7 Blokkeren

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

7.2 Je moet in dat geval de betaalfunctie van de Saldolijn onmiddellijk blokkeren. Volg daarvoor de instructies in het keuzemenu van de Saldolijn.

Het gebruik

8 Een betaalopdracht geven

8.1 Wanneer je via de Saldolijn geld overmaakt, geef je toestemming aan ING de betaalopdracht uit te voeren door voor akkoord op een telefoontoets te drukken. De Saldolijn geeft aan welke toets dit is. Je kunt je betaalopdracht daarna niet meer intrekken.

8.2 ING gebruikt bij de uitvoering van je betaalopdracht alleen het rekeningnummer dat je hebt opgegeven. ING hoeft niet te controleren of het door jou opgegeven rekeningnummer overeenstemt met de door jou opgegeven naam van de ontvanger.

8.3 Een weigering van de uitvoering van de betaalopdracht wordt direct via de Saldolijn aan je gemeld. ING laat je dan ook weten waarom je opdracht is geweigerd.

9 Opschorten gebruik

ING kan de toestemming voor het gebruik van de Saldolijn opschorten of intrekken: je mag de Saldolijn dan niet meer gebruiken. ING meldt dit zo snel mogelijk aan je.

Beëindigen

10 Opzeggen

Je kunt de overeenkomst schriftelijk opzeggen. ING berekent hiervoor geen kosten. Meer informatie vind je op ing.nl.

Kosten

11 Gesprekskosten

Als je de Saldolijn belt, betaal je gesprekskosten. De gesprekskosten vind je in het Kostenoverzicht. Meer informatie vind je op ing.nl.

Voorwaarden Emergency Cash

De Voorwaarden

1 Samenhang

1.1 Emergency Cash is onderdeel van het Betaalpakket van ING. De productvoorwaarden van deze pakketten zijn ook van toepassing op de dienst Emergency Cash.

1.2 Aanvullend hierop gelden de productvoorwaarden voor Emergency Cash: Voorwaarden Emergency Cash.

1.3 Emergency Cash wordt verstrekt via een door ING aangewezen service provider.

1.4 Naast de voorwaarden van ING pakketten zijn ook de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden Betaalrekening van toepassing op die overeenkomst. Behalve op punten waar die afwijken van deze Voorwaarden Emergency Cash.

Het product

2 Emergency Cash

2.1 Met de dienst Emergency Cash kunt u cash geld afhalen wanneer u in het buitenland onverwacht zonder Betaal kaarten komt. Dit gebeurt op een door ING of een door ING aangewezen service provider aan te wijzen locatie.

2.2 Het aan u uitbetaalde bedrag wordt verstrekt als voorschot. Daarna wordt dit bedrag zonder extra kosten door ING van uw betaalrekening afgeschreven.

2.3 U stemt in met het ontvangen van Emergency Cash door het aan te vragen op de manier die ING voorschrijft. U geeft uw instemming door het tekenen voor ontvangst van dit noodgeld bij de door ons aangewezen locatie.

2.4 Uitvoering van de dienst ligt in handen van een door ING aangewezen service provider. De uiteindelijke geldtransactie is een overeenkomst tussen u en deze service provider onder de voorwaarden die deze partij daarbij stelt. Deze service provider brengt hiervoor geen kosten bij u in rekening.

2.5 U kunt het verstrekte bedrag zelf bepalen tot een limiet die ING vaststelt (zie voor actuele limietinformatie ing.nl).

3 Gebruik

3.1 U kunt gebruikmaken van Emergency Cash als u:

- In het bezit bent van een Betaalpakket waarbij aan u een Betaalpas is uitgereikt;
- U voldoende saldo op uw betaalrekening heeft voor het aangevraagde Emergency Cash bedrag;
- U zich kunt legitimeren met een geldig identiteitsbewijs.

3.2 ING mag weigeren om u Emergency Cash te verstrekken indien u niet voldoet aan de voorwaarden die aan het productgebruik gesteld zijn.

3.3 ING kan grenzen stellen aan het aantal keren dat u kosteloos gebruik mag maken van de Emergency Cash dienst.

4. Niet ophalen Emergency Cash

Als u de aangevraagde Emergency Cash niet ophaalt op het aan u gemelde afhaaladres, dan wordt dit bedrag terug gestuurd naar ING. U ontvangt het aangevraagde bedrag dan terug op uw betaalrekening.

Depositogarantiestelsel

Het Nederlandse wettelijke depositogarantiestelsel (de Nederlandse Depositogarantie) 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.

Het depositogarantiestelsel is niet van toepassing op bankspaardeposito's eigen woning bij ING. Het tegoed op een dergelijk bankspaardeposito wordt, op grond van de Wet op het financieel toezicht, in mindering gebracht op de daarmee verbonden eigenwoningsschuld aan ING.

Informatieblad voor de rekeninghouder over het 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) ¹
Limiet van de bescherming	€ 100.000 per rekeninghouder per bank ² De volgende merknamen maken deel uit van de ING Bank N.V.: ING, ING Bank, ING Bank NV.
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. ²
Indien u een gezamenlijke rekening heeft met andere personen	De limiet van € 100.000 is op elke rekeninghouder afzonderlijk van toepassing. ³
Termijn voor terugbetaling indien een bank niet langer aan haar verplichtingen kan voldoen	7 werkdagen ⁴
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: 0800-0201068 Vanuit buitenland: +31 (0)20 524 91 11 E-mail: info@dnb.nl
Meer informatie	http://www.dnb.nl onder 'Nederlandse Depositogarantie'

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.

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: 0800-0201068, vanuit het buitenland: +31 (0)20 524 91 11; e-mail: info@dnb.nl; website: <http://www.dnb.nl> onder 'Nederlandse Depositogarantie'.

Het zal uw tegoeden (tot € 100.000) uiterlijk binnen zeven 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.

Verdere informatie kunt u vinden op: <http://www.dnb.nl> onder 'Nederlandse Depositogarantie'.

Klachtenprocedure

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;
- Op een ING-kantoor of ING-servicepunt;
- Schriftelijk, stuur uw brief 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.

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 2 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 6135
8900 VC Leeuwarden

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 een onafhankelijke partij. Afhankelijk van het onderwerp van uw klacht, is dat het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) of de Geschillencommissie van het Bureau Krediet Registratie (BKR). Daarnaast kunt u ook naar de rechter gaan.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Als uw klacht over betalen, sparen, lenen, hypotheek of beleggen gaat, dan kunt u terecht bij het Kifid. Op 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 vindt u hierover meer informatie.

Rechter

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

Definities

Activeringscode

De cijfercombinatie die u gebruikt om Mijn ING of de Mobiel Bankieren App te activeren.

Afhaalbericht

Een formulier waarmee u uw wachtwoord of activeringscode kunt ophalen bij een ING-kantoor of ING-servicepunt.

Bestedingsruimte

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

Betaaldienst

Door ING aan u als rekeninghouder geleverde dienst met eigen kenmerken en/of voorwaarden waarmee Betalingstransacties tot stand kunnen komen. In het kader van de richtlijn betaalrekeningen beschouwen wij 'Rood staan' ook als een betaaldienst.

Betaalinitiatiedienst

Betaaldienst waarbij u een andere betaaldienstverlener toegang geeft tot uw Betaalrekening, zodat deze betaaldienstverlener met uw toestemming een betaling kan initiëren vanaf uw Betaalrekening. U kunt alleen van een Betaalinitiatiedienst gebruik maken als uw Betaalrekening online toegankelijk is.

Betaalinstrument

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

Betaalkaart

Een Betaalpas of creditcard.

Betaalmerk

De namen en logo's die op uw betaalkaart staan. Bijvoorbeeld Maestro, MasterCard en V PAY.

De betaalmerken op uw betaalkaart ziet u terug bij de verkooppunten en geld- en betaalautomaten waar u uw betaalkaart kunt gebruiken.

Betaalopdracht

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

Betaalpakket

Een combinatie van producten van ING. Een Betaalpakket bevat altijd één Betaalrekening. ING bepaalt de samenstelling van de Betaalpakketten.

Betaalpas

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

Betaalrekening

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

Betalingstransactie

Het storten, overmaken, ontvangen en opnemen van geld.

Creditcard

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

Incasso

Systeem van het uitvoeren van betaaltransacties op initiatief van een incassant dat kan worden toegepast in de Europese Economische Ruimte (EER) en Zwitserland en Monaco en San Marino.

Incasso-opdracht

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

ING Rood Staan

Een product van ING, waarmee u rood kunt staan op uw Betaalrekening of Studentenrekening met toestemming van ING. In de overeenkomst ING Rood Staan (voor studenten) staat tot welk bedrag u rood mag staan: dit is uw bestedingslimiet.

Jongerenrekening

Een betaalrekening bedoeld voor rekeninghouders van 12 tot 18 jaar.

Kinderrekening

Een betaalrekening bedoeld voor rekeninghouders tot 12 jaar.

Kostenoverzicht

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

Machtiging (voor incasso)

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

Moment van ontvangst/Ontvangstdatum

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

Mobiele Pin

De 5-cijferige code die u gebruikt om in te loggen op de Mobiel Bankieren App of om een transactie te autoriseren in de Mobiel Bankieren App.

Ontvanger

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

Overeenkomst

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

Pincode

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

Rekeninghouder

Iemand die een betaalrekening bij ING heeft of heeft aangevraagd.

Rekeninginformatiedienst

Een dienst waarbij u aan een andere betaaldienstverlener toegang geeft tot uw Betaalrekening om met uw toestemming rekeninginformatie betreffende uw Betaalrekening op te vragen met het doel daarmee een financieel overzicht voor u op te stellen of inzicht te geven in uw inkomsten en uitgaven. Ook ING kan een rekeninginformatiedienst aan u verlenen aan de hand van rekeninginformatie van uw Betaalrekening, zoals bijvoorbeeld Inzicht en Kijk Vooruit.

U kunt alleen van een Rekeninginformatiedienst gebruik maken als uw Betaalrekening online toegankelijk is.

Rekeningnummer

Het International Bank Account Number (IBAN) van uw betaalrekening. Voor het ontvangen van betalingen uit het

buitenland is uw IBAN nodig. Het kan zijn dat ook de BIC (Bank Identifier Code) van ING nodig is.

Voor uitgaande betalingen is het rekeningnummer van de bankrekening van de ontvanger nodig. In de regel is dat een IBAN. Voor landen buiten SEPA, en voor landen die niet volledig over zijn gestapt op IBAN, is het nodig om ook een BIC op te geven of in sommige gevallen een Nationale Bankcode. Het rekeningnummer in combinatie met de BIC, indien de BIC door u verplicht moet worden verstrekt, beschouwen wij als unieke identificator als bedoeld in artikel 7:514 BW.

Reserveren

Als wij uw telefonische of elektronische betaalopdracht uitvoeren wordt het bedrag eerst gereserveerd. Dat betekent dat we het bedrag nog niet bij- of afschrijven, maar dat we het wel al in mindering brengen op of optellen bij uw bestedingsruimte. De bij- of afschrijving zullen wij zo spoedig mogelijk daarna uitvoeren. Dit geldt alleen voor betaalopdrachten die niet meer kunnen worden ingetrokken. Reserveren gebeurt ook bij sommige papieren betaalopdrachten. Voor creditcards geldt dat het bedrag van uw elektronisch gegeven betaalopdracht in mindering wordt gebracht op de bestedingslimiet van uw creditcard. Zodra de betaling door het betaalmerk aan ons is bevestigd, wordt de reservering verwijderd. Reserveren gebeurt ook bij sommige papieren betaalopdrachten. Voor creditcards geldt dat het bedrag van uw elektronisch gegeven betaalopdracht in mindering wordt gebracht op de bestedingslimiet van uw creditcard. Zodra de betaling door het betaalmerk aan ons is bevestigd, wordt de reservering verwijderd.

Rood staan

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

Saldo

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

Saldocheck

In het geval van een transactie met een betaalkaart van een andere betaaldienstverlener geeft ING aan die andere betaaldienstverlener met een 'ja' of 'nee' door of u voldoende saldo heeft op uw Betaalrekening om de kaarttransactie uit te voeren. Ook kan u ING vragen welk antwoord ING heeft gegeven aan deze kaartuitgevende betaaldienstverlener. U kunt alleen van een Saldocheck gebruik maken als uw Betaalrekening online toegankelijk is.

Saldolijn

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

SMS-code

Een cijfercombinatie of een letter- en cijfercombinatie die u per sms van ING ontvangt om opdrachten te bevestigen, bijvoorbeeld om de ING Scanner mee te activeren.

Student

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

Studentenrekening

Een betaalrekening bedoeld voor studenten.

Uiterste Tijdstip

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

Vertragingsrente

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

Werkdag

Een dag waarop ING uitgaande en/of inkomende betaalopdrachten uitvoert.

Wisselkoers

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

Meer weten?

 **Kijk op ing.nl/contact**

