Información Precontractual de los productos bancarios de ING

Índice

Condiciones Generales 4

Condiciones Particulares del Contrato de Cuenta NARANJA 18

Condiciones Particulares de las Cuentas Transaccionales (Cuenta NÓMINA y Cuenta NoCuenta) 22

Condiciones Particulares del Contrato de Cuenta de Efectivo 33

Condiciones Particulares del Contrato de Cuenta de Pago Básica 35

Negociación de Cheques 41

Condiciones Particulares del Contrato de Depósito NARANJA 43

Anexo: información relativa a la Orden ECC/2316/2015, de 4 de noviembre, relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros 47

El presente documento, junto con la información comercial disponible en ing.es, y el Contrato de Prestación de Servicios y sus Anexos, información a la que los clientes tendrán acceso durante el proceso de contratación y, en cualquier caso, antes de asumir ningún tipo de obligación, contiene la información precontractual necesaria sobre los productos y servicios bancarios que ofrece ING BANK NV, Sucursal en España (en adelante ING, el Banco o esta Entidad) de conformidad con lo establecido en la Circular 5/2012, de 27 de junio, de Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos, con la finalidad de que el Titular, persona física, pueda comparar ofertas similares y adoptar una decisión informada sobre un servicio bancario. El presente documento no tiene carácter vinculante para ING BANK NV, Sucursal en España.

A los efectos de lo establecido en el artículo 3 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, todos los titulares en la cuenta objeto del presente Contrato tendrán la consideración de consumidores, con independencia de su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Por lo tanto, les será de aplicación, con carácter meramente enunciativo pero no limitativo, la Ley 22/2007 de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicable a los servicios de pago, la Circular 5/2012, de 27 de junio del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de los préstamos y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

ING BANK NV, Sucursal en España, con domicilio social en la calle Vía de los Poblados, 1F, 28033 Madrid, y con correo electrónico informacion@ing.com es una entidad financiera que opera bajo la supervisión del Banco de Holanda y además, en España, bajo la supervisión del Banco de España (C/ Alcalá 48, 28014, MADRID), figurando inscrita como sucursal en el registro del Banco de España con el nº 1465 y en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 31798, Folio 1, Sección 8ª, Hoja M-572225.

Los apartados subrayados en este documento buscan resaltar la información mostrada.

Condiciones Generales

1. Abonos y disposiciones

Sin perjuicio de lo dispuesto para cada uno de los productos en sus condiciones particulares los abonos y disposiciones de fondos en los productos contratados con ING podrán realizarse por los medios que a continuación se indican, quedando facultada ING, no obstante, para restringir las operaciones de ingreso o disposición que tengan su origen o destino en determinados países ya sea por su consideración de paraíso fiscal o siguiendo las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional GAFI u otros órganos u organismos nacionales o internacionales, o de acuerdo con políticas internas del Grupo ING:

1.1. Abonos.

a) Mediante transferencia bancaria.
b) Mediante cheque, emitido en euros, de una sucursal bancaria instalada en España para abonar en cuenta. En este caso el Interviniente autoriza a ING para que endose el cheque para su ingreso en la cuenta del Titular.
c) Mediante un proveedor tercero de servicios de pago autorizado y registrado conforme a la legislación vigente.
d) Cualquier otro medio puesto a disposición por ING en cada momento.
   Aquellas cantidades ingresadas a través de instrumentos tales como cheques u otros efectos, estarán disponibles en la cuenta del Cliente y serán abonados en firme una vez hayan transcurrido los plazos de devolución, en su caso, o de anulación, establecidos en la normativa vigente que les resulte aplicable según su naturaleza.

1.2. Disposiciones.

La disposición de fondos podrá realizarse:

a) Mediante aportación de fondos a través de un adeudo domiciliado a una cuenta abierta en otra entidad.
b) Mediante transferencia bancaria.

c) Mediante un proveedor tercero de servicios de pago autorizado y registrado conforme a la legislación vigente.

d) Cualquier otro medio puesto a disposición por ING en cada momento.

Las disposiciones de fondos que se efectúen por alguno de los medios anteriormente indicados deberán en todo caso ajustarse al normal uso de los particulares.

La provisión de fondos y la disposición de saldos mediante aportación de fondos a través de un adeudo domiciliado requerirán que el cliente ordenante conste como Interviniente en ambas cuentas, tanto la cuenta beneficiaria como la de domiciliación.

Las entregas que no sean en efectivo se considerarán abonadas salvo buen fin y no serán disponibles hasta que los respectivos documentos resulten efectivamente cobrados por ING.

El cliente autoriza expresamente a ING para que esta Entidad pueda emitir y enviar, con la periodicidad que considere oportuno, y sin necesidad de instrucción expresa previa del cliente, formularios preimpresos de autorización de instrumentos de pago, en particular órdenes de adeudo domiciliado de cualquier clase y órdenes de traspaso de efectivo. Dichos formularios podrán contener determinados datos preimpresos relativos a las órdenes, si bien en todo caso requerirán para su plena validez y efectividad la firma del cliente.

2 Intereses, comisiones y gastos:

2.1. Las condiciones de los Productos y Servicios de ING serán las que figuran en los Anexos al Contrato de Prestación de Servicios en los que se recoge el tipo de interés nominal y la tasa anual equivalente (en adelante “TAE” o “TAEVariable”), en función de las características del producto o servicio afectado. Dichos documentos están permanentemente disponibles en soporte duradero en el apartado Información Legal y Anexos de la página ing.es y adjuntos al presente documento de Información Precontractual.

En caso de que un Producto o Servicio devengue intereses, y salvo que en las Condiciones Particulares de los mismos se establezca lo contrario, los intereses se devengarán diariamente, teniendo lugar su liquidación y abono con carácter mensual. El abono en cuenta de los intereses

devengados en depósitos a la vista se producirá el primer día del mes natural siguiente al/a los incluido/s en el período de liquidación. En los depósitos a plazo, el abono en cuenta de los intereses devengados se producirá en la fecha de vencimiento del depósito, o en la fecha efectiva de su cancelación en su defecto.

2.2. Sin perjuicio de lo dispuesto en las condiciones particulares del Contrato de Tarjeta de Crédito, la TAE o TAE Variable será calculada con arreglo a la fórmula contenida en la Circular del Banco de España 5/2012, de 27 de junio (BOE nº 161 de 6 de julio de 2012) o en la normativa vigente que pudiera sustituirla. La fórmula utilizada para calcular el importe absoluto de los intereses devengados será: Capital x Rédito x Tiempo / 36500 (36600 en caso de año bisiesto).

2.3. ING se reserva la facultad de modificar los tipos de interés, las comisiones y los gastos repercutibles, previa comunicación expresa al Titular con un mes de antelación (que será de dos meses para las modificaciones relativas a actividades comprendidas en el ámbito de aplicación del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera. El Titular podrá resolver el Contrato sin coste alguno antes de la entrada en vigor de las modificaciones. Las modificaciones en intereses, comisiones y gastos u otras condiciones de los Productos o Servicios de ING que impliquen una ventaja para los Titulares serán aplicables de forma inmediata.

Las modificaciones propuestas por ING se entenderán tácitamente aceptadas por el Titular a menos que notifique lo contrario con anterioridad a la fecha de entrada en vigor de las mismas.

3. Duración, modificación, cancelación y desistimiento del Contrato:

3.1. Sin perjuicio de la duración establecida en las Condiciones Particulares para cada producto o servicio, el presente Contrato tendrá una duración indefinida, desde el momento de su firma, permaneciendo en vigor mientras el Titular mantenga en activo algún Producto o Servicio de ING. El presente contrato no desplegará sus efectos hasta que el Cliente finalice su identificación, dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente, y por los medios puestos a su disposición por parte de ING.

3.2. Cualquiera de los productos de ING podrá ser cancelado en cualquier momento por el Titular, en todo caso, de conformidad con lo dispuesto en sus Condiciones Particulares.

En el supuesto de que varias personas sean titulares de una cuenta en ING, para la cancelación de esta o bien de los Productos o Servicios suscritos a cargo de la misma bastará, salvo disposición legal en contrario, la orden inequívoca de uno solo de los Titulares. El Titular podrá resolver el contrato de forma anticipada sin necesidad de preaviso alguno.

3.3. ING podrá resolver el Contrato, así como cualesquiera de las Condiciones Particulares de forma anticipada, siempre que ello no implique necesariamente la cancelación de un crédito de duración indefinida, notificándolo a la otra parte con un preaviso de, al menos, dos meses respecto de la fecha de resolución, salvo que la normativa vigente establezca la necesidad de conceder un plazo de preaviso superior.

El citado plazo de preaviso no será aplicable en los casos en que se hayan facilitado datos falsos y/o documentos manipulados, en supuestos en los que concurran indicios de fraude y/o blanqueo de capitales, o se constataran comportamientos por parte de alguno de los intervinientes en el Contrato que de forma objetiva pudieran suponer una amenaza para la integridad física o moral de los empleados de ING o de alguno de sus clientes, así como para el mobiliario de sus oficinas abiertas al público.

3.4. En el momento de la cancelación se efectuará la liquidación de los intereses y gastos repercutibles devengados hasta la fecha, abonándose o adeudándose a la cuenta de ING antes de su cancelación.

3.5. ING se reserva la facultad de considerar inactivo cualquier producto o servicio en caso de que no se haya producido en el producto concreto ningún movimiento distinto del abono periódico de intereses durante un plazo mínimo de un año. En caso de que, conforme a lo anterior, todos los productos de un Titular pasen a ser considerados inactivos, ING considerará inactivo a dicho cliente. Igualmente, ING podrá asimilar a los anteriores a los clientes que realicen menos de cinco operaciones al año. En dichos supuestos ING podrá dejar de enviar por correo ordinario el extracto mensual integrado y cualesquiera justificantes o liquidaciones de movimientos y operaciones, pasando a remitir dichos documentos

por medios electrónicos. Sin perjuicio de lo anterior, el cliente tendrá derecho en cualquier momento a solicitar expresamente a ING el envío de la mencionada información en soporte duradero.

3.6. El Titular dispondrá de un plazo de catorce (14) días naturales a partir de la formalización del contrato para desistir del mismo, sin necesidad de aducir motivo alguno y sin penalización; para ello, deberá comunicar su decisión a ING durante el referido plazo, por alguno de los siguientes medios:

- Por teléfono al número 912066666;
- Por correo electrónico a la dirección documentocalidad@ing.com, enviando una carta acompañada de una copia del DNI. La carta deberá estar fechada, firmada, con nombre, apellidos y NIF del Titular que ejercita el derecho de desistimiento.
- Por correo postal a la siguiente dirección:
  ING BANK NV, Sucursal en España
  Calle Vía de los Poblados 1F
  28033 Madrid
  La carta deberá estar fechada, firmada, con nombre, apellidos y NIF del Titular que ejercita el derecho de desistimiento.
- Presencialmente en cualquier de las oficinas de ING abiertas al público.

3.7. Salvo que la normativa vigente establezca lo contrario, ING podrá modificar este Contrato en los siguientes casos:

a) Cuando la modificación afecte a condiciones relacionadas con la prestación de servicios de pago. En estos casos, ING informará de la citada modificación mediante notificación individual escrita al Titular con una antelación mínima de dos meses respecto a su efectiva aplicación.

   Respecto al Anexo de Precios y las Tarifas Aplicables Broker, estos se modificarán conforme a lo indicado en el apartado 13.3 de las Condiciones Generales del presente Contrato y a la normativa vigente, y serán comunicados al Titular cuando dicha notificación sea preceptiva de acuerdo con la normativa en vigor.

   El Titular podrá resolver el Contrato sin coste alguno antes de la entrada en vigor de las modificaciones.

En caso de que el Primer Titular no comunique expresamente a ING la no aceptación de las modificaciones propuestas con anterioridad a la fecha propuesta de entrada en vigor, se entenderá que dichas modificaciones han sido aceptadas.

b) De común acuerdo entre las partes, cuando las modificaciones se presenten por escrito y el usuario las consienta expresamente.

c) Cuando concurran motivos válidos, ajenos al control de ING, que modifiquen claramente el equilibrio contractual alcanzado entre las partes en perjuicio de uno o de otro como consecuencia, por ejemplo, de las políticas monetarias del Banco Central Europeo, de nuevas regulaciones que afecten al modo en que se prestan los servicios o los costes asociados a dicha prestación, o de la evolución tecnológica, sociodemográfica o del mercado financiero, o de cualquier otro aumento generalizado de los costes soportados por ING, por las entidades financieras o por la población en general que se deba a causas no imputables a ING.

   En estos casos, ING informará al Titular con una antelación razonable, dando al Titular la facultad de resolver el Contrato.

   En caso de que el Titular no comunique expresamente a ING la no aceptación de las modificaciones propuestas con anterioridad a la fecha propuesta de entrada en vigor, se entenderá que dichas modificaciones han sido aceptadas.

d) Cuando las modificaciones resultaren claramente beneficiosas para el Titular. Estas modificaciones podrán entrar en vigor inmediatamente.

4 Fondo de Garantía de Depósitos:

ING BANK NV, Sucursal en España adherido al Sistema de Garantía de Depósitos Holandés, con domicilio en Postbus 98, 1000 AB Amsterdam (Holanda), que ofrece una garantía de hasta 100.000 euros por Titular respecto a los depósitos de efectivo realizados en la Entidad. Puede obtenerse información adicional sobre el citado Sistema en la página web www.dnb.nl y, en especial, en la sección http://www.dnb.nl/en/about-dnb/question-and-answer/questions-about-banks/index.jsp#faq-tcm:47-148053 (ING no será responsable de la redirección efectiva de este hipervínculo), y en ing.es

5 Principios Comunes para el traslado de cuentas bancarias:

Sin perjuicio de que ING se encuentra adherida a los principios comunes para el traslado de cuentas bancarias, si durante la vigencia de su contrato desea trasladar su cuenta dentro de ING o a otra entidad, con las órdenes de pago que en dicha cuenta se incorporan, conforme a lo dispuesto en el Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones, tendrá a su disposición un formulario disponible en todas las oficinas y en el sitio web de ING, para la ejecución de dicho traslado.

6. Descubiertos tácitos en cuenta y consecuencias en caso de impago

6.1. Las cuentas de ING deberán presentar en todo momento saldo acreedor. ING no vendrá obligado a ejecutar ninguna instrucción u orden de pago en el supuesto de no existir fondos suficientes que posibiliten su íntegra ejecución, quedando exento de responsabilidad por los daños que pudieran producirse por la no realización de la misma.

No obstante lo anterior, ING se reserva el derecho de permitir de manera excepcional descubiertos en cuenta originados por la naturaleza de la operación realizada. Cabe incluir en este apartado, entre otros, descubiertos generados por cargos de operaciones realizadas de manera off line, aquellos en los que al momento de la transacción no sea posible la verificación del saldo disponible en cuenta, u otras circunstancias similares.

6.2. Si por por cualquier supuesto se produjese un saldo deudor, los fondos habrán de ser repuestos de inmediato por el Cliente y a más tardar, en el plazo de dos días naturales, devengando entretanto los intereses establecidos en el Anexo de Precios de ING, que se encuentra permanentemente a disposición del Titular en la página Web de la entidad. Los intereses por descubierto se liquidarán de forma que, en ningún caso, la tasa anual equivalente correspondiente al descubierto pueda ser superior a 2,5 veces el interés legal del dinero, o a cualquier otro límite de imperativa aplicación en cada momento.

6.3. El reintegro de los saldos deudores (incluyendo, en su caso, los intereses, comisiones y gastos devengados desde la fecha en la que tenga lugar el saldo deudor y hasta la regularización efectiva de la deuda) será responsabilidad de todos los Titulares y ello aunque los cargos que los hayan motivado provengan de obligaciones de uno sólo de ellos o de

ambos Intervinientes, todo ello de acuerdo con las reglas de solidaridad y compensación contractualmente pactadas.

6.4. Adicionalmente, ING podrá comunicar los datos de los titulares a los ficheros de incumplimiento de obligaciones dinerarias a los que la entidad esté adherida y podrá iniciar acciones de recobro, por sí o a través de un tercero, si la deuda no pudiese ser compensada total o parcialmente. Además, ING podrá instar el cobro de la deuda por la vía judicial que, en cada caso, proceda. Tratándose de acciones encaminadas al cumplimiento por parte del Titular de obligaciones dinerarias, para el ejercicio de las acciones judiciales correspondientes, de acuerdo con lo establecido en el presente contrato, bastará que a la demanda que en cada caso proceda se acompañe el presente contrato, con las formalidades exigidas en la ley. A efectos del eventual ejercicio de las acciones judiciales, bastará la presentación del documento o documentos que, en cada caso, correspondan junto con la certificación expedida por ING, acreditativa del saldo que resulte a cargo del deudor.

6.5. Los intereses de demora que se apliquen a los saldos deudores, se liquidarán mensualmente y se sumarán al capital pendiente de pago, sobre cuyo monto total se calcularán los intereses de demora correspondientes al mes siguiente, en caso de que perdure la posición deudora.

Esto significa que los intereses se calcularán sobre una base de capital cada vez mayor, a diferencia de lo que ocurriría si no se capitalizaran los intereses, ya que, en este caso, sólo se liquidarían los intereses de demora en el momento del pago.

De conformidad con los apartados precedentes de la presente cláusula, para el cálculo del importe correspondiente a los intereses de demora se aplicará la fórmula que se detalla a continuación:

$$I = \frac{C \times R \times T}{36.500 \text{ (36.600 en caso de año bisiesto)}}$$

C= cuota impagada + intereses devengados y no cobrados

R = interés de demora anual

T = días transcurridos desde la fecha prevista para el pago de la cuota, hasta el día de su pago efectivo.

7. Comunicación a través del teléfono móvil y correo electrónico

El Titular acepta expresamente que las comunicaciones que ING pueda efectuar en cada momento relativas a su/s cuenta/s y/o demás productos sean remitidas a través de mensajes cortos de texto dirigidos a su teléfono móvil y/o correos electrónicos dirigidos a la dirección facilitada por el Titular.

8. Información y extractos

Sin perjuicio de las condiciones particulares de cada producto o servicio, el Titular acepta expresamente que las comunicaciones relativas a cualesquiera operaciones relacionadas con su/s cuenta/s y los productos y servicios de ING, incluso las personales o individualizadas, se efectúen de manera electrónica, poniéndose a su disposición en el apartado de "Documentos/ Extractos" de su área personal, durante un período continuado de seis meses, considerándose recibidas desde el momento de dicha puesta a disposición. Una vez transcurrido dicho plazo, el Titular podrá solicitar expresamente a ING el envío de la mencionada información en soporte duradero.

Dichas comunicaciones se realizarán con la frecuencia establecida por la normativa aplicable, en particular, en la Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y por la que se modifica la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

9. Lengua

ING presta sus servicios a los clientes desde su sede social, sita en Madrid, por lo que la lengua en la que la información previa y las condiciones contractuales se facilitan es el castellano, no obstante, en virtud de la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, los clientes podrán solicitar la información precontractual de forma gratuita en cualquiera de las otras lenguas oficiales en el lugar de celebración del contrato.

En relación a la lengua en la que el cliente podrá formalizar el Contrato y ejecutar las prestaciones derivadas del mismo, será el castellano.

No obstante lo anterior, y en cumplimiento con la Ley 1/1998 de Política Lingüística de Cataluña, en las oficinas que la Entidad tiene en la Comunidad Autónoma de Cataluña, así como en todos aquellos stands promocionales ubicados en centros comerciales situados en dicha Comunidad Autónoma, las citadas gestiones podrán ser realizadas, a elección del Cliente, también en catalán.
Asimismo, y en cumplimiento con el Decreto 123/2008, de 1 de julio, sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias modificado por el Decreto 204/2010, de 20 de julio, de modificación del Decreto sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias del boletín oficial del País Vasco, en las oficinas que la Entidad tienen en el País Vasco, dichas gestiones podrán ser realizadas, a elección del Cliente, también en Euskera.

10. Ley aplicable y jurisdicción

El presente Contrato se regirá por la legislación y jurisdicción españolas.

11. Información

ING entregará al Cliente aquella información dirigida a él incluido el Contrato de Prestación de Servicios, sus Anexos y la Información Precontractual en soporte duradero por medios telemáticos que permitan al Cliente almacenarla y recuperarla durante un periodo adecuado para los fines para los que la información está destinada y que le permita la reproducción sin cambios. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente tendrá derecho en cualquier momento a solicitar expresamente a ING el envío de la mencionada información en soporte duradero.
Por otra parte, ING podrá facilitar aquella información que, siendo relevante, no tenga carácter personal para sus Clientes, a través de su página web (www.ing.es).

12. Canales de atención comercial y gestión de incidencias

Para resolver cualquier duda, sugerencia, consulta o incidencia, ya sea operativa o comercial, el interesado podrá contactar con ING a través de sus oficinas NARANJA o de cualquiera de los siguientes canales de atención directa:
Llamando al 91 206 66 55, 901 020 901 o al 900 105 115 si lo hace desde

España, o al +34 91 206 66 55 si lo hace desde el extranjero. El servicio es de 24 horas de lunes a domingo.
En caso de que el interesado necesite añadir más información a su caso, puede hacerlo por email a la dirección incidencias@ing.com especificando su nombre, apellidos y DNI.
Si el interesado necesita contactar por cualquier otro motivo puede hacerlo a través de la dirección informacion@ing.com.

13. Sistemas de resolución extrajudicial de conflictos

En el supuesto de que concurran hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la entidad que pudieran suponer un incumplimiento legal o pactado documentalmente, el interesado podrá formular la correspondiente queja o reclamación ante el Servicio de ING de Defensa del Cliente.
Se trata de un órgano independiente y autónomo de los servicios comerciales de ING, que tramitará la reclamación en el plazo máximo de un mes. Aquellas reclamaciones que sean presentadas como usuario de servicios de pago, en relación con los derechos y obligaciones que se derivan de los Títulos II y III del Real Decreto-ley 19/2018 de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera serán contestadas en 15 días hábiles, salvo en los casos en los que no sea posible por razones ajenas a la voluntad de la entidad, en cuyo caso el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes.
A través del formulario que se encuentra disponible de forma permanente en la página web de ING el interesado puede hacer llegar su queja o reclamación de forma inmediata.
El reclamante también podrá optar por descargar el modelo de reclamación por escrito, cumplimentarlo y enviarlo debidamente firmado por correo electrónico a servicio.ing.defensa.cliente@ingbank.com o por correo postal al Servicio de ING de Defensa del Cliente, Calle Vía de los Poblados 1F, 28033 Madrid.
Todas las reclamaciones deberán presentarse con indicación de nombre, apellidos, DNI o documento identificativo y dirección completa, expresando además la motivación concreta.
En el caso de las EPSV, las reclamaciones de los socios ordinarios y beneficiarios de los planes de previsión social individual comercializados por ING, se deberán dirigir al Defensor del Asociado designado por cada EPSV. Una vez interpuesta

la reclamación ante el Defensor del Asociado, si la respuesta no hubiera sido satisfactoria, el socio ordinario o beneficiario podrá dirigirse a la Dirección de Política Financiera y Recursos Institucionales del Gobierno Vasco.
Por último, de conformidad con el Reglamento UE 524/2013, para reclamaciones derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios en línea, la Unión Europea pone a disposición del usuario una plataforma de resolución de litigios en línea. No obstante, esta web podría no disponer todavía de organismos de resolución de litigios para algunos sectores y países, en cuyo caso no sería posible hacer uso de dicha plataforma hasta que tales organismos sean designados por las autoridades competentes.

Servicio de reclamaciones de Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

El interesado podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones del Organismo de Supervisión que corresponda en función de la materia sobre la que verse la queja o reclamación. Antes de recurrir a estos servicios, la normativa exige que el reclamante justifique haber acudido previamente al servicio de reclamaciones de la entidad que, en este caso, es el Servicio de ING de Defensa del Cliente.
Para plantear una reclamación ante los citados Servicios el reclamante deberá presentar el formulario que ponemos a su disposición de forma permanente en la página web de ING a las siguientes direcciones:

- Banco de España. (Servicio de Reclamaciones). En C/ Alcalá, 48, 28014, Madrid.
- Comisión Nacional del Mercado de Valores. C/ Edison, nº 4, 28006, Madrid.
  - Formulario de Reclamaciones de la CMNV.
  - Presentación de Reclamaciones y Quejas colectivas
  - Presentación de Consultas.
- Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. (Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe de Planes de Pensiones) Paseo de la Castellana, 44, 28046, Madrid.

Normativa de transparencia y protección del cliente

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente

y el defensor del cliente de las entidades financieras, se detalla la principal normativa reguladora en materia de transparencia y protección de la clientela de las operaciones bancarias y del mercado de valores:

Servicio de Atención al Cliente:

- Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo (B.O.E. del 24 de marzo), sobre Departamentos y Servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
- Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Pensiones.
- Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se regula el procedimiento de resolución de reclamaciones y quejas contra empresas que prestan servicios de inversión y de atención a consultas en el ámbito del mercado de valores.

Transparencia de las operaciones y protección de la clientela, y otra normativa de protección al consumidor:

- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 29 de octubre), de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

- Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (B.O.E. del 6 de julio), a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

Préstamos hipotecarios:

- Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.
- Ley 2/1994, de 30 de marzo. Subrogación y Modificación de Préstamos Hipotecarios.
- Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social.
- Real Decreto-ley 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección a los deudores hipotecarios.
- Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos.

Crédito al consumo:

- Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

Servicios de inversión:

- Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.
- Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero del Ministerio de Economía y Hacienda, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión y por el que se modifica parcialmente el Reglamento de la Circular 7/2011, de 12 de diciembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre folleto informativo de tarifas y contenido de los contratos tipo.
- Orden ECC/2316/2015, de 4 de noviembre, relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros.
- Reglamento Delegado (UE) 2017/565 de la Comisión, de 25 de abril de 2016, por el que se completa la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de servicios de inversión y términos definidos a efectos de dicha Directiva.

Servicios de pago:

- Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.
- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, sobre transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago.

14. Responsabilidad

ING no será responsable de los daños que puedan producirse derivados de la ejecución de órdenes de pago realizadas mediante un operador o proveedor de servicios de pago ajeno a ING utilizado por los Intervinientes que no aplique los métodos de autenticación reforzada establecidos de conformidad con la legislación vigente.

ING, en los casos en los que considere que existen causas objetivamente justificadas en las que el comportamiento del titular sea indicativo de una actuación irregular o un uso ilegítimo de los productos contratados, pondrá en conocimiento de la Autoridad Nacional pertinente las actuaciones que hayan dado lugar a estas sospechas, en los términos establecidos por la legislación vigente.

El ordenante, respecto a una operación de pago no autorizada, soportará hasta un máximo de 50 euros, o aquel marcado por la normativa vigente, siempre y cuando la/s operación/ es realizada/s haya/n cumplido con las obligaciones establecidas en las Condiciones particulares del Contrato de Tarjeta de Crédito/ Débito, sin perjuicio de la posibilidad de que ING pueda poner en conocimiento de la Autoridad Nacional pertinente aquellos casos en los que considere que existen causas objetivamente justificadas en las que el comportamiento del titular sea indicativo de una actuación irregular o un uso ilegítimo de los productos contratados.

Condiciones Particulares del Contrato de Cuenta NARANJA

1. Titularidad, abonos y disposiciones de Fondos:

La Cuenta NARANJA es una cuenta a la vista con el saldo permanentemente disponible.

Puede ser titular de una Cuenta NARANJA toda persona física residente en España. La Cuenta NARANJA admite un máximo de dos (2) intervinientes, siendo al menos uno de ellos Titular de la misma.

La provisión de fondos en la Cuenta NARANJA, así como la disposición de los mismos, podrá hacerse única y exclusivamente por los siguientes medios:

- La primera provisión de fondos deberá realizarse por el Interviniente desde una cuenta bancaria en la que el mismo también intervenga, y que sea una de sus Cuentas Asociadas. Excepcionalmente, ING podrá admitir que el primer ingreso proceda de otra cuenta, que no sea una de las asociadas. Las siguientes provisiones de fondos deberán realizarse mediante transferencia de una cuenta en la que el/los Interviniente/s sea/n Titular/es.
- Las disposiciones de fondos se realizarán exclusivamente a una de la/s Cuenta/s Asociada/s indicada/s por el Titular o a otra cuenta abierta en ING, siempre que el/los Titular/es en la Cuenta Naranja sea/n titular/es de la cuenta de destino.
- No podrá solicitarse la domiciliación de recibos en la Cuenta NARANJA, por lo que en caso de que por error fuera domiciliada en la misma algún recibo, este será devuelto sin que ING proceda a notificar dicha devolución al Titular, de acuerdo con las características operativas de esta cuenta.
- En el supuesto de que fuera domiciliado en la Cuenta NARANJA algún impuesto, este quedará impagado.

Respecto a las consecuencias en caso de impago se estará a lo dispuesto en la cláusula 6 de las Condiciones Generales del presente documento.

La deuda que resulte contra los Intervinientes por razón de este Contrato podrá ser compensada por ING, en cualquier momento desde que se produzca conforme lo establecido en las Condiciones Generales con cualquier activo que el/los titular/es pueda/n tener a su favor en el Banco, cualquiera que sea la forma y documentos en que esté representado, la fecha de su vencimiento que a este efecto podrá anticipar el Banco y el título de su derecho, incluso el depósito. Asimismo, ING podrá iniciar acciones de recobro, por sí o a través de un tercero si la deuda no pudiese ser compensada total o parcialmente.

El saldo de todas las cuentas y de todos los productos de ahorro del titular deberá ser, como máximo, de 5 millones de euros.

2. Duración

La Cuenta NARANJA tendrá una duración indefinida, permaneciendo en vigor mientras el Titular no la cancele.

3. Retribución

Se aplicará el tipo de interés que se determine en el Anexo de Precios, el cual se encuentra permanentemente disponible para el titular en la página web de la entidad. Los intereses se devengarán diariamente sobre el saldo que presente la Cuenta NARANJA en cada momento, teniendo lugar su liquidación y abono con carácter mensual el primer día del mes natural siguiente al/los incluido/s en el periodo de liquidación.

4. Resolución Contrato

Podrá ser cancelado en cualquier momento por el Titular conforme a la cláusula 3.2 de las Condiciones Generales.

5. Cuenta vivienda NARANJA

La Cuenta Vivienda NARANJA de ING se rige por estas mismas condiciones, figurando sus particularidades en el Anexo de Precios.

6. Cuenta MINI

6.1. Denominación comercial

En el caso de que el titular de una Cuenta NARANJA sea menor de edad, esta recibirá la denominación comercial de Cuenta NARANJA MINI y estará sujeta a las siguientes condiciones. Adicionalmente, en lo no estipulado específicamente en estas condiciones, la Cuenta NARANJA MINI estará sujeta a las condiciones aplicables a la Cuenta NARANJA.

6.2. Requisitos de contratación

La Cuenta NARANJA MINI admite un máximo de tres (3) intervinientes, siendo el menor de edad Titular de la misma y constando al menos un representante del menor que tenga la patria potestad y que sea titular de una Cuenta NÓMINA o una Cuenta NoCuenta contratada en ING cuyas condiciones económicas se

regulan en el Anexo de Precios de ING, que se encuentra permanentemente a disposición del Titular en la página Web de la entidad. Adicionalmente, podrá incluirse un segundo representante, siempre que este sea cliente de ING.

6.3. Derecho de desistimiento

Sobre este Contrato se podrá ejercer el derecho de desistimiento por parte del representante del menor conforme el procedimiento establecido en la cláusula 14.6 de las Condiciones Generales del presente Contrato de prestación de servicios.

6.4. Provisión y disposición de fondos

La provisión de fondos en la Cuenta NARANJA MINI, así como la disposición de los mismos, podrá hacerse única y exclusivamente por los siguientes medios:

- Las provisiones de fondos deberán realizarse mediante transferencia de una cuenta en la que el/los Interviniente/s sea/n Titular/es o traspaso interno desde otra cuenta en ING.
- Las disposiciones de fondos se realizarán exclusivamente a una de las Cuentas Asociadas.

  Su/s representante/s podrá/n designar, para la disposición de importes, como máximo una Cuenta Asociada de otra entidad financiera abierta en una sucursal bancaria instalada en España de su titularidad. No obstante, en caso de que el menor mantenga abierta alguna Cuenta NARANJA MINI contratada antes del 24 de noviembre de 2020 podrán ser designadas como máximo tres Cuentas Asociadas.
- La Cuenta NARANJA MINI no admite domiciliación de recibos.
- La Cuenta NARANJA MINI no admite órdenes de transferencia a futuro si, al momento de la introducción de la misma, no existe saldo disponible suficiente para atender dicha orden.

6.5. Consecuencias en caso de impago

Respecto a las consecuencias en caso de impago se estará a lo dispuesto en la cláusula 9 de las Condiciones Generales.

La deuda que resulte contra los Intervinientes por razón de este Contrato podrá ser compensada por ING, en cualquier momento desde que se produzca

conforme lo establecido en las Condiciones Generales con cualquier activo que el/los titular/es pueda/n tener a su favor en el Banco, cualquiera que sea la forma y documentos en que esté representado, la fecha de su vencimiento que a este efecto podrá anticipar el Banco y el título de su derecho, incluso el depósito. Asimismo, ING podrá iniciar acciones de recobro, por sí o a través de un tercero si la deuda no pudiese ser compensada total o parcialmente.
Podrá ser cancelada en cualquier momento por cualquiera de los representantes del menor.

6.6. Cancelación

En el momento de la cancelación se efectuará la liquidación de los intereses y gastos repercutibles devengados hasta la fecha, abonándose o adeudándose a la cuenta de ING antes de su cancelación.

6.7. Límite de saldo

El saldo de todas las cuentas y de todos los productos de ahorro del titular deberá ser, como máximo, de 5 millones de euros.

6.8. Adquisición de la mayoría de edad del titular

La Cuenta NARANJA MINI pasará a ser una Cuenta NARANJA sujeta a las condiciones aplicables a la misma en el momento en el que el titular menor de edad adquiera la mayoría de edad. A partir de dicho momento, el Titular será el único interviniente en la cuenta, perdiendo el resto de los intervinientes no titulares tal condición.

Condiciones Particulares de las Cuentas Transaccionales (Cuenta NÓMINA y Cuenta NoCuenta)

A) Condiciones aplicables a la Cuenta NÓMINA y Cuenta NoCuenta

1. Titularidad

Puede ser titular de una Cuenta NÓMINA y Cuenta NoCuenta toda persona física, mayor de edad y residente en España. Además, para la Cuenta NoCuenta también podrá ser titular un menor de edad, para lo que se estará a lo dispuesto en el apartado 2.1 Cuenta START de estas Condiciones Particulares.

En caso de que para la contratación de algún producto comercializado por ING sea necesaria la contratación o mantenimiento de una Cuenta NÓMINA o NoCuenta de ING, las condiciones de dicho producto se regularán en sus Condiciones Particulares, recogidas en el Contrato de Prestación de Servicios.

2. Abonos y Disposiciones:

Son cuentas a la vista, con el saldo permanentemente disponible.

La provisión de fondos en la Cuenta NÓMINA y Cuenta NoCuenta, así como la disposición de los mismos, podrá hacerse a través de los siguientes medios:

- Podrán realizarse abonos en efectivo, a través de puestos automáticos, acudiendo para ello a las oficinas expresamente designadas por ING en el horario que la Entidad establezca, así como en la red de cajeros desplazados de ING.
- Las disposiciones se podrán realizar también en efectivo, a través de puestos automáticos, acudiendo para ello a las oficinas expresamente designadas por ING, en el horario que la entidad establezca, pudiendo ING establecer un importe mínimo para atender estas disposiciones. ING podrá modificar a la baja sin necesidad de previa notificación los límites de uso establecidos en los puestos automáticos mencionados, para prevenir situaciones que supongan un riesgo de fraude.
- Asimismo, podrán realizarse disposiciones de efectivo, si así lo autoriza ING, mediante tarjeta, en la red de cajeros desplazados de la entidad, y otras redes, debiendo asumir en este último caso las comisiones que se establezcan en cada momento en el anexo de precios de ING.

El Cliente podrá solicitar una tarjeta de Crédito o Débito asociada a la Cuenta NÓMINA o Cuenta NoCuenta previo análisis favorable del banco, siendo de aplicación lo establecido en el apartado correspondiente de este documento.

Los Intervinientes se obligarán a custodiar y conservar en lugar seguro los cheques, tarjetas y demás documentos de disposición que puedan haber sido entregados por ING, así como las credenciales y claves de seguridad que resulten aplicables a los mismos. En caso de sustracción, acceso no autorizado o extravío de alguno de estos, los Intervinientes se comprometerán a dar aviso a ING sin demora indebida, conforme a lo indicado en el apartado “Responsabilidad en caso de operaciones de pago no autorizadas” del Documento de Servicios de Pago, adjunto a este documento.

2.1 Servicios asociados a la Cuenta NÓMINA/ Cuenta NoCuenta (instrumentos de pago)

2.1.1. Tarjeta de Débito:

Condiciones de uso y conservación de la Tarjeta de Débito

El uso de la Tarjeta confiere a su Titular los siguientes derechos y obligaciones:

- Derechos del Titular:
  - Obtener dinero en efectivo de los cajeros automáticos y oficinas.
  - Adquirir bienes y servicios, en establecimientos nacionales o extranjeros en los que se acepte la Tarjeta. La no aceptación de la Tarjeta en un establecimiento no dará derecho al Titular a reclamar a ING indemnización alguna. ING podrá limitar el uso de la tarjeta en determinados comercios y/o sectores cuando el titular de la tarjeta sea un menor de edad.
  - Cualquier otro servicio vigente o que en un futuro pueda establecerse para su uso por parte del Titular de la Tarjeta.
  - Los derechos arriba enumerados estarán limitados al saldo disponible que presente la cuenta asociada a la Tarjeta, así como a los siguientes límites de uso fijados por ING, que podrán ser reducidos por el Titular y modificados por ING previa comunicación al Titular de acuerdo con lo indicado en la Condición General 3.2.
  - Límites máximos en las compras o adquisición de bienes y servicios:
    - Diario: 5.000 €.
    - Semanal: 10.000 €.
  - Límites máximos en las disposiciones de efectivo:
    - Diario: 2.500 €.
    - Semanal: 4.000 €.
  - En el caso concreto de la Cuenta START, los límites de uso máximos de la tarjeta asociada son los siguientes:
  - En las compras o adquisición de bienes y servicios:
    - Diario: 1.500 €.
    - Semanal: 3.000 €.
  - En las disposiciones de efectivo:
    - Diario: 750 €.
    - Semanal: 1.500 €.

ING se reserva el derecho a modificar a la baja, sin necesidad de previa notificación, los límites establecidos en esta Estipulación, por razones objetivamente justificadas relacionadas con la seguridad de la Tarjeta.

ING deducirá del saldo de la cuenta el importe de dinero retirado de los cajeros automáticos (con las comisiones aplicables, en su caso) o el precio de los bienes o servicios adquiridos. El Titular deberá ajustar la utilización de la Tarjeta en el extranjero a los límites y condiciones que en cada momento disponga la legislación aplicable en la materia.

- Sin perjuicio de lo dispuesto respecto a la imputación de pagos y compensación en el Contrato de Prestación de Servicios, el Titular podrá ejercer el derecho de desistimiento conforme se establece en la cláusula 3.6 de las Condiciones Generales del presente documento.

- Obligaciones del Titular:

a) Obligaciones aplicables a todas las versiones de Tarjeta:

- Mantener en secreto las claves de seguridad, teniendo en cuenta las pautas que a continuación se relacionan:
  - No anotar la clave de seguridad en ningún documento que el Titular conserve o transporte junto con la tarjeta, si existe posibilidad de que se pierda o sea sustraída al mismo tiempo que aquella.
  - No escoger una clave de seguridad relacionada con sus datos personales, o que pueda resultar fácilmente predecible por terceras personas (fecha de nacimiento, teléfono, series de números consecutivos, repeticiones de la misma cifra...).
- Mantener en secreto el Código de Seguridad de la Tarjeta (CSV).
- Comunicar a ING sin demoras indebidas, la pérdida, sustracción, robo, hurto, uso indebido o falsificación de la Tarjeta, o de los medios que permitan utilizarla.

b) Obligaciones referidas a la versión física de la Tarjeta:

- Firmar la Tarjeta a su recepción en el espacio destinado a tal fin.
- Conservar la Tarjeta que se le entregue y adoptar las medidas de precaución necesarias para la custodia de la misma.
- Destruir la Tarjeta caducada.
- Destruir la Tarjeta inmediatamente en los casos de resolución del Contrato.

c) En cuanto a la utilización de los servicios:

- Acreditar su identidad mediante la exhibición de su DNI, Tarjeta de residencia o pasaporte.
- Firmar la factura o justificante de la operación expedida por el establecimiento comercial que atienda la operación de que se trate o, en el supuesto de tarjetas EMV (con chip integrado), introducir personalmente cuando se le requiera la clave secreta (pin) de la Tarjeta.
- No revocar una operación realizada por medio de su Tarjeta.
- Comunicar a ING, tan pronto como tenga conocimiento de ello, la anotación en su cuenta de una transacción no autorizada, así como de cualquier error o irregularidad en la gestión de la cuenta vinculada por parte de ING.
- Aceptar el cargo en la cuenta vinculada a la Tarjeta, de todas las operaciones realizadas con la misma, con independencia de que haya sido utilizada por su Titular, o por terceras personas, sin perjuicio de los supuestos de exoneración de responsabilidad previstos en el presente Contrato.
- Mantener saldo suficiente en la cuenta vinculada a la Tarjeta (cuenta de domiciliación de pagos) para hacer posible el asentamiento de los cargos derivados de la utilización de la Tarjeta.

Comisiones

Las comisiones aplicables serán las que, en cada caso, se determinen en el Anexo de Precios, que se encuentra permanentemente a disposición del Titular en la página Web de la Entidad. ING percibirá, en el momento de efectuarse una disposición de efectivo, las comisiones estipuladas en los documentos anexos al presente Contrato.

2.1.2. Tarjeta de Crédito ING:

Condiciones de uso y conservación de la Tarjeta de Crédito

En caso de concesión por parte de ING, previo análisis favorable del Banco, de una Tarjeta de Crédito, el uso de la misma confiere a su Titular los siguientes derechos y obligaciones:

- Derechos del Titular:
  - Retirar, a débito, dinero en efectivo en cajeros automáticos*.

- Retirar, a crédito, dinero en efectivo en cajeros automáticos.
- Adquirir, a crédito, bienes y servicios en establecimientos nacionales o extranjeros en los que se acepte la Tarjeta. La no aceptación de la Tarjeta en un establecimiento no dará derecho al Titular a reclamar a ING indemnización alguna.
- Cualquier otro servicio vigente o que en un futuro pueda establecerse para su uso por parte del Titular de la Tarjeta.

*En aquellos cajeros habilitados técnicamente para realizar esta operación.

Asimismo, el Titular de la Tarjeta podrá solicitar en cualquier momento gratuitamente un extracto de cuenta, en forma de cuadro de amortización, en que se indiquen los pagos adeudados, así como los períodos y las condiciones de pago de tales importes, y un desglose de cada reembolso periódico que muestre la amortización del capital, los intereses calculados sobre la base del tipo deudor y, en su caso, los costes adicionales.

Los límites de utilización conocidos en cada momento por el Titular de la Tarjeta no podrán ser excedidos salvo autorización del Banco, que podrá concederla discrecionalmente para favorecer, o no perjudicar, los intereses del Titular, aceptando éste expresamente tal posibilidad. Se establecerá un límite máximo conjunto para la Tarjeta del Titular de la cuenta y las tarjetas adicionales, del que podrá disponer libremente cualquiera de ellos. El Titular de la Tarjeta, siempre que sea Interviniente en la cuenta, podrá solicitar la modificación del límite de disponibilidad diaria en cajeros automáticos dentro de los siguientes límites:

- Retirada a débito:
  El límite vendrá definido por el importe disponible en cuenta, hasta un máximo de 2.500 € diarios o 4.000 € semanales.
- Retirada a crédito:
  El límite vendrá definido por el límite de crédito disponible, hasta un máximo de los 2.500 € diarios o 4.000 € semanales.

ING se reserva el derecho a modificar a la baja, sin necesidad de previa notificación, los límites establecidos en esta Estipulación, por razones objetivamente justificadas relacionadas con la seguridad de la Tarjeta.

- Obligaciones del Titular:
  a) Obligaciones aplicables a todas las versiones de Tarjeta:

- Mantener en secreto las claves de seguridad, teniendo en cuenta las pautas que a continuación se relacionan:
  - No anotar la clave de seguridad en ningún documento que el Titular conserve o transporte junto con la tarjeta, si existe posibilidad de que se pierda o sea sustraída al mismo tiempo que aquella.
  - No escoger una clave de seguridad relacionada con sus datos personales, o que pueda resultar fácilmente predecible por terceras personas (fecha de nacimiento, teléfono, series de números consecutivos, repeticiones de la misma cifra...).
- Mantener en secreto el Código de Seguridad de la Tarjeta (CSV).
- Comunicar a ING sin demoras indebidas de conformidad con lo indicado en la cláusula 3.10 de las Condiciones Generales, la pérdida, sustracción, robo, hurto, uso indebido o falsificación de la Tarjeta, o de los medios que permitan utilizarla.

b) Obligaciones referidas a la versión física de la Tarjeta:
- Firmar la Tarjeta a su recepción en el espacio destinado a tal fin.
- Conservar la Tarjeta que se le entregue y adoptar las medidas de precaución necesarias para la custodia de la misma.
- Destruir la Tarjeta caducada.
- Destruir la Tarjeta inmediatamente en los casos de resolución del Contrato.

c) En cuanto a la utilización de los servicios:
- Acreditar su identidad mediante la exhibición de su DNI, Tarjeta de residencia o pasaporte.
- Firmar la factura o justificante de la operación expedida por el establecimiento comercial que atienda la operación de que se trate o, en el supuesto de tarjetas EMV (con chip integrado), introducir personalmente cuando se le requiera la clave secreta (pin) de la Tarjeta.
- No revocar una operación realizada por medio de su Tarjeta.
- Comunicar a ING, tan pronto como tenga conocimiento de ello, la anotación en su cuenta de una transacción no autorizada, así como de cualquier error o irregularidad en la gestión de la cuenta vinculada por parte de ING de acuerdo con lo indicado en la cláusula 3.10 de las Condiciones Generales.

- Aceptar el cargo en la cuenta vinculada a la Tarjeta, de todas las operaciones realizadas con la misma, con independencia de que haya sido utilizada por su Titular, o por terceras personas, sin perjuicio de los supuestos de exoneración de responsabilidad previstos en el presente Contrato.
- Mantener saldo suficiente en la cuenta vinculada a la Tarjeta (cuenta de domiciliación de pagos) para hacer posible el asentamiento de los cargos derivados de la utilización de la Tarjeta.
- Comunicar a ING cualquier modificación relativa a datos o circunstancias personales o patrimoniales del Titular de la Tarjeta, en el momento en que se produzca.
- En el supuesto de incumplimiento de las obligaciones de pago del Titular de cualquier operación de financiación que el Titular tenga suscrita con ING, éste podrá suspender la disponibilidad de la Tarjeta siempre que se comunique esta medida al Titular.

Coste y Comisiones

Las comisiones aplicables serán las que, en cada caso, se determinen en el Anexo de Precios, que se encuentra permanentemente a disposición del Titular en la página Web de la Entidad. ING percibirá, en el momento de efectuarse una disposición de efectivo, las comisiones estipuladas en los documentos anexos al presente Contrato.

2.1.3. Cheques:

El usuario deberá utilizarlos de conformidad con las condiciones que regulen su emisión y utilización, tomando en particular todas las medidas razonables para proteger los elementos de seguridad personalizados de que vaya provisto. En supuestos de extravío, robo, sustracción o utilización no autorizada de cualquier elemento o instrumento de pago, el usuario deberá notificarlo, tan pronto como tenga constancia de la concurrencia de dichas circunstancias y sin demoras indebidas, a ING.

ING no será responsable de los daños que puedan producirse al usuario en caso de que no se produzca dicha notificación o la misma se produzca con demoras indebidas. En especial, en cuanto a los cheques y otros efectos cambiarios, ING no será responsable en caso de que concurra culpa o negligencia en el librador de un efecto, la cual podrá manifestarse, entre otros supuestos, en el incumplimiento de su deber de custodia o en la demora injustificada en la comunicación a ING de un eventual robo, sustracción o extravío del efecto.

3. Duración del contrato:

Tendrá una duración indefinida, permaneciendo en vigor mientras alguna de las Partes no lo cancele, de conformidad con lo establecido en la Estipulación 3 de las Condiciones Generales del presente documento.

4. Comisiones y gastos:

Se cobrarán las comisiones y gastos que se determinen en el Anexo de Precios, que se encuentra permanentemente a disposición del Titular en la página web de la Entidad.

5. Resolución Contrato

Cualquiera de los productos de ING podrá ser cancelado en cualquier momento por el Titular conforme a lo establecido en la cláusula 3.2 de las Condiciones Generales.

6. Retribución

Esta cuenta no conlleva el abono de intereses.
El saldo de todas las cuentas y de todos los productos de ahorro del titular deberá ser, como máximo, de 5 millones de euros.

B) Condiciones específicas aplicables a Cuenta NÓMINA y Cuenta NoCuenta

1. Cuenta NÓMINA

En la Cuenta NÓMINA de ING deberá estar domiciliada la nómina, pensión o prestación por desempleo de, al menos, uno de los Titulares o bien deberá recibirse en la misma un abono mensual de, al menos 700 euros o varios abonos cuya suma total, en el mes natural, sea igual o superior a 700 euros y este/estos provenga/n de una entidad distinta de ING. La no existencia de esa nómina domiciliada ni la recepción del/de los abono/s en los términos establecidos, dará lugar a la aplicación de la comisión de mantenimiento determinada en el Anexo de Precios, que se encuentra permanentemente a disposición del Titular en la página web de la Entidad.

En caso de no ser cliente de ING, para la contratación de una Cuenta NÓMINA será necesaria la contratación de una Cuenta NARANJA, cuyas condiciones se regulan en sus propias Condiciones Particulares. Ambos productos podrán ser cancelados en cualquier momento por separado sin coste. No obstante, si se cancelase la Cuenta NÓMINA y la Cuenta NARANJA se mantuviera, el tipo de interés de la Cuenta NARANJA podría verse afectado de acuerdo con lo establecido en el Anexo de Precios que puede consultarse permanentemente en la página web de ING.
Las condiciones especiales arriba señaladas podrán ser modificadas por ING previa notificación a tal efecto enviada al Titular de la Cuenta NÓMINA, de conformidad con lo dispuesto en la Estipulación 3 de las Condiciones Generales del presente documento.

2. Cuenta NoCuenta

En caso de no ser cliente de ING, para la contratación de una Cuenta NoCuenta será necesaria la contratación de una Cuenta NARANJA, cuyas condiciones se regulan en sus propias Condiciones Particulares. No obstante, ambos productos podrán ser cancelados en cualquier momento por separado sin coste.
En caso de que para la contratación de algún producto comercializado por ING sea necesaria la contratación o mantenimiento de una Cuenta NoCuenta de ING, las condiciones de dicho producto se regularán en sus Condiciones Particulares.
La provisión de fondos en la Cuenta NoCuenta, así como la disposición de los mismos, podrá hacerse a través de los medios indicados en las Condiciones Generales y las Condiciones Particulares de la Tarjeta, con las siguientes particularidades:

- Podrán realizarse abonos en efectivo, a través de puestos automáticos, acudiendo para ello a las oficinas expresamente designadas por ING en el horario que la Entidad establezca, así como en la red de cajeros desplazados de ING.
- Las disposiciones se podrán realizar también en efectivo conforme a lo dispuesto más arriba, a través de puestos automáticos, acudiendo para ello a las oficinas expresamente designadas por ING, en el horario que la entidad establezca, pudiendo ING establecer un importe mínimo para atender estas disposiciones.

- Asimismo, podrán realizarse disposiciones de efectivo, si así lo autoriza ING, mediante tarjeta, en la red de cajeros desplazados de la entidad, y otras redes, debiendo asumir en este último caso las comisiones que se establezcan en cada momento en el anexo de precios de ING.

2.1. Cuenta START

2.1.1. Denominación comercial

En el caso de que el titular de una Cuenta NoCuenta sea menor de edad, esta recibirá la denominación comercial de Cuenta START. A esta cuenta le serán de aplicación las Condiciones Generales, y las Particulares que se exponen a continuación.

2.1.2. Requisitos de contratación

Para poder contratar una Cuenta START, el menor de edad titular de la misma deberá tener una edad comprendida entre los 14 años y los 17 años y 9 meses y ser titular de una Cuenta NARANJA MINI. Además, el representante legal deberá ser titular de una Cuenta NÓMINA o de una Cuenta NoCuenta contratada en ING cuyas condiciones económicas se regulan en el Anexo de Precios de ING, que se encuentra permanentemente disponible en la página Web de la entidad.
La Cuenta START admite un máximo de dos (2) intervinientes, siendo el menor de edad Titular de la misma y constando un representante legal del menor, padre, madre o tutor. Cada menor de edad únicamente podrá ser titular de una Cuenta START.
La Cuenta START podrá ser cancelada en cualquier momento por cualquiera de los representantes del menor.

2.1.3. Política de privacidad

Los datos personales del menor se tratarán de acuerdo con las previsiones que se recogen en la Política de Privacidad para Menores, que le será entregada al representante al momento de la contratación y siempre estará disponible en el apartado “Privacidad y Cookies”, en ing.es.

2.1.4. Acceso a la Cuenta START

Tanto el representante legal, como el menor titular, dispondrán de acceso a la información de la cuenta desde sus respectivas áreas personales.
El representante legal también podrá hacer seguimiento de los movimientos y ajustar los límites aplicables a su tarjeta asociada.

2.1.5. Responsabilidad legal y fiscal

El representante legal asume la responsabilidad legal y fiscal de la Cuenta START en nombre y representación del menor. Por lo tanto, el representante legal asume la plena responsabilidad por todas las operaciones, por las deudas que pudieran derivarse, por el uso de la cuenta y de sus credenciales de seguridad, así como por cualquier consecuencia legal o financiera derivada de su utilización, hasta que el titular alcance la mayoría de edad.

2.1.6. Consecuencias en caso de impago

Respecto a las consecuencias en caso de impago se estará a lo dispuesto en la cláusula 9 de las Condiciones Generales.

La deuda que resulte contra los Intervinientes por razón de este contrato podrá ser compensada por ING, en cualquier momento desde que se produzca conforme lo establecido en las Condiciones Generales con cualquier activo que el titular y/o el representante puedan tener a su favor en el Banco, cualquiera que sea la forma y documentos en que esté representado, la fecha de su vencimiento que a este efecto podrá anticipar el Banco y el título de su derecho, incluso el depósito. Asimismo, ING podrá iniciar acciones de recobro de conformidad con lo establecido en la cláusula de responsabilidad legal y fiscal, por sí o a través de un tercero si la deuda no pudiese ser compensada total o parcialmente.

2.1.7. Adquisición de la mayoría de edad del titular

A la Cuenta START se le aplicarán las condiciones de la Cuenta NoCuenta y adquirirá dicha denominación en el momento en el que el titular menor de edad adquiera la mayoría de edad. A partir de dicho momento, el Titular será el único interviniente en la cuenta, perdiendo el representante tal condición.

Condiciones Particulares del Contrato de Cuenta de Efectivo

1. Titularidad

Puede ser Titular de una Cuenta de Efectivo toda persona física, mayor de edad y residente en España. De conformidad con lo establecido en las Condiciones Generales, la Cuenta de Efectivo admite un máximo de dos (2) intervinientes.

2. Formalización

Para la apertura y formalización de la cuenta será necesaria la contratación de un producto de préstamo, de seguro o de productos de inversión comercializados por ING.

3. Operativa

La Cuenta de Efectivo permite a su Titular realizar las siguientes operaciones: (i) apertura, utilización y cierre de la cuenta; (ii) abono de fondos; (iii) disposiciones de fondos; (iv) domiciliación de recibos de los productos referidos en el apartado anterior; y (v) transferencias nacionales, inclusive órdenes permanentes en las oficinas de la entidad y mediante los servicios de banca en línea; todo ello con las particularidades que se exponen a continuación.

Cada interviniente podrá designar, para la disposición de importes, como máximo una cuenta asociada de otra entidad financiera abierta en una sucursal bancaria instalada en España, de su titularidad.

Salvo la contratación de préstamos, seguros y productos de inversión comercializados por ING, la Cuenta de Efectivo no permite la contratación de otros productos asociados.

4. Servicios asociados a la Cuenta de Efectivo (instrumentos de pago)

La Cuenta de Efectivo no tiene instrumentos de pago asociados. No se emitirán tarjetas de débito o de crédito asociadas a la Cuenta de Efectivo.

5. Comisiones y gastos

Las comisiones aplicables a la Cuenta de Efectivo serán las que, en cada caso, se determinen en el Anexo de Precios y en el Documento Informativo de Comisiones incluido al final de este documento, que se encuentra, además, permanentemente a disposición del Titular en la página Web de la Entidad.

6. Retribución

Esta cuenta no conlleva el abono de intereses.

El saldo de todas las cuentas y de todos los productos de ahorro del Titular deberá ser, como máximo, de 5 millones de euros.

7. Duración

La Cuenta de Efectivo tendrá una duración indefinida, permaneciendo en vigor mientras el Titular no la cancele.

Condiciones Particulares del Contrato de Cuenta de Pago Básica

1. Titularidad

Puede ser Titular de una Cuenta de Pago Básica toda persona física que resida legalmente en la Unión Europea, sea solicitante de asilo o, aun no teniendo permiso de residencia, no pueda ser expulsada. La Cuenta de Pago Básica admite un máximo de un interviniente, siendo éste el Titular.

2. Requisitos

No se podrá solicitar una Cuenta de Pago Básica cuando se disponga de una cuenta de pago en otra entidad en España o cuando su propósito sea ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. La concurrencia de cualquier de estos requisitos durante la vigencia del contrato de la Cuenta de Pago Básica, dará lugar a la resolución del mismo.

3. Formalización

Para la apertura y formalización de la cuenta será necesario presentar el correspondiente formulario de solicitud en alguna de las oficinas de ING debidamente cumplimentado y aportar la información y documentación requerida en cumplimiento de la normativa vigente, no siendo necesario para su contratación adquirir otros productos y/o servicios. Junto a la Cuenta de Pago Básica, el Titular podrá contratar, si así lo desea, una Tarjeta de Débito de ING vinculada a la misma.

4. Operativa

La Cuenta de Pago Básica permite a su Titular realizar únicamente operaciones relativas a servicios básicos, esto es: (i) apertura, utilización y cierre de la cuenta; (ii) abono de fondos; (iii) disposiciones de fondos; (iv) domiciliación de recibos; (v) pagos mediante la Tarjeta de Débito de ING, incluidos los pagos en línea, si dicha tarjeta hubiese sido contratada; y (vi) transferencias, inclusive

órdenes permanentes en las oficinas designadas por la entidad y mediante los servicios de banca en línea; todo ello con las particularidades que se exponen a continuación.
Salvo la contratación de la Tarjeta de Débito de ING, la Cuenta de Pago Básica no permite la contratación de otros productos asociados. Los términos y condiciones de uso de la Tarjeta de Débito de ING estarán reflejadas en las Condiciones Particulares del Contrato de Tarjeta de Débito.

5. Abonos y disposiciones

La provisión de fondos en la Cuenta de Pago Básica, así como la disposición de los mismos, podrá hacerse a través de los medios indicados en las Condiciones Generales, con las siguientes particularidades:

- Podrán realizarse abonos en efectivo a través de puestos automáticos, acudiendo para ello a las oficinas expresamente designadas por ING en el horario que la Entidad establezca, así como en la red de cajeros desplazados de ING.
- Las disposiciones se podrán realizar también en efectivo, a través de los puestos automáticos, acudiendo para ello a las oficinas expresamente designadas por ING, en el horario que la Entidad establezca, pudiendo ING establecer un importe mínimo para atender estas disposiciones.

Asimismo, podrán realizarse disposiciones de efectivo mediante Tarjeta de Débito de ING en la red de cajeros desplazados de la entidad, y otras redes, debiendo asumir en este último caso las comisiones que se establezcan en cada momento en el anexo de precios de ING.
El Titular se obliga a custodiar y conservar en lugar seguro la Tarjeta de Débito de ING y demás documentos de disposición que puedan haber sido entregados por ING. En caso de sustracción o extravío de alguno de estos, el Titular se compromete a dar aviso a ING sin demora indebida conforme a lo indicado en el apartado “Responsabilidad en caso de operaciones de pago no autorizadas” del Documento de Servicios de Pago, adjunto a este documento.

6. Servicios asociados a la Cuenta de Pago Básica (instrumentos de pago)

a. Tarjeta de Débito:

Condiciones de uso y conservación de la Tarjeta de Débito

El uso de la Tarjeta confiere a su Titular los siguientes derechos y obligaciones:

- Derechos del Titular:
  - Obtener dinero en efectivo de los cajeros automáticos y oficinas.
  - Adquirir bienes y servicios, en establecimientos nacionales o extranjeros en los que se acepte la Tarjeta. La no aceptación de la Tarjeta en un establecimiento no dará derecho al Titular a reclamar a ING indemnización alguna.
  - Cualquier otro servicio vigente o que en un futuro pueda establecerse para su uso por parte del Titular de la Tarjeta.
  - Los derechos arriba enumerados estarán limitados al saldo disponible que presente la cuenta vinculada a la Tarjeta, así como a los siguientes límites de uso fijados por ING, que podrán ser reducidos por el Titular y modificados por ING previa comunicación al Titular de acuerdo con lo indicado en la Condición General 3.2.
  - Límites máximos en las compras o adquisición de bienes y servicios:
    - Diario: 5.000 €.
    - Semanal: 10.000 €.
  - Límites máximos en las disposiciones de efectivo:
    - Diario: 2.500 €.
    - Semanal: 4.000 €.

    ING deducirá del saldo de la cuenta el importe de dinero retirado de los cajeros automáticos (con las comisiones aplicables, en su caso) o el precio de los bienes o servicios adquiridos. El Titular deberá ajustar la utilización de la Tarjeta en el extranjero a los límites y condiciones que en cada momento disponga la legislación aplicable en la materia.
  - Sin perjuicio de lo dispuesto respecto a la imputación de pagos y compensación en el Contrato de Prestación de Servicios, el Titular, podrá ejercer el derecho de desistimiento conforme se establece en la cláusula 3.4 de las Condiciones Generales del presente documento.

- Obligaciones del Titular:

  En cuanto a la posesión de la Tarjeta:

  - Firmar la Tarjeta a su recepción en el espacio destinado a tal fin.
  - Conservar la Tarjeta que se le entregue y adoptar las medidas de precaución necesarias para la custodia de la misma y de la clave de seguridad, teniendo en cuenta las pautas que a continuación se relacionan:
    - No escoger una clave de seguridad relacionada con sus datos personales, o que pueda resultar fácilmente predecible por terceras personas (fecha de nacimiento, teléfono, series de números consecutivos, repeticiones de la misma cifra...).
    - No anotar la clave de seguridad en ningún documento que el Titular conserve o transporte junto con la tarjeta, si existe posibilidad de que se pierda o sea sustraída al mismo tiempo que aquella.
  - Mantener en secreto las claves de seguridad de la Tarjeta.
  - Mantener en secreto el número de identificación personal de la Tarjeta.
  - Comunicar a ING sin demoras indebidas desde el momento en que tenga conocimiento de ello, la pérdida, sustracción, robo, hurto, uso indebido o falsificación de la Tarjeta, o de los medios que permitan utilizarla conforme a lo indicado en el apartado "Responsabilidad en caso de operaciones de pago no autorizadas" del Documento de Servicios de Pago, adjunto a este documento.
  - Destruir la Tarjeta inmediatamente en los casos de resolución del Contrato.
  - Destruir la Tarjeta caducada.

  En cuanto a la utilización de los servicios:

  - Acreditar su identidad mediante la exhibición de su DNI, Tarjeta de residencia o pasaporte.
  - Firmar la factura o justificante de la operación expedida por el establecimiento comercial que atienda la operación de que se trate o, en el supuesto de tarjetas EMV (con chip integrado), introducir personalmente cuando se le requiera la clave secreta (pin) de la Tarjeta.
  - No revocar una operación realizada por medio de su Tarjeta.
  - Comunicar a ING, tan pronto como tenga conocimiento de ello, la anotación en su cuenta de una transacción no autorizada, así como de cualquier error o irregularidad en la gestión de la cuenta vinculada por

parte de ING, conforme a lo indicado en el apartado “Responsabilidad en caso de operaciones de pago no autorizadas” del Documento de Servicios de Pago, adjunto a este documento.

- Aceptar el cargo en la cuenta vinculada a la Tarjeta, de todas las operaciones realizadas con la misma, con independencia de que haya sido utilizada por su Titular, o por terceras personas, sin perjuicio de los supuestos de exoneración de responsabilidad previstos en el documento de información precontractual.
- Mantener saldo suficiente en la cuenta vinculada a la Tarjeta (cuenta de domiciliación de pagos) para hacer posible el asentamiento de los cargos derivados de la utilización de la Tarjeta.

Las Tarjetas de Débito vinculadas a la cuenta de Pago Básica no tienen comisión de emisión, renovación, ni mantenimiento.

b. Cheques:

- El usuario deberá utilizarlos de conformidad con las condiciones que regulen su emisión y utilización, tomando en particular todas las medidas razonables para proteger los elementos de seguridad personalizados de que vaya provisto. En supuestos de extravío, robo, sustracción o utilización no autorizada de cualquier elemento o instrumento de pago, el usuario deberá notificarlo, tan pronto como tenga constancia de la concurrencia de dichas circunstancias y sin demoras indebidas, a ING.
- ING no será responsable de los daños que puedan producirse al usuario en caso de que no se produzca dicha notificación o la misma se produzca con demoras indebidas. En especial, en cuanto a los cheques y otros efectos cambiarios, ING no será responsable en caso de que concurra culpa o negligencia en el librador de un efecto, la cual podrá manifestarse, entre otros supuestos, en el incumplimiento de su deber de custodia o en la demora injustificada en la comunicación a ING de un eventual robo, sustracción o extravío del efecto.
- Asimismo, ING no será responsable de los daños que puedan producirse derivados de la ejecución de órdenes de pago realizadas mediante un operador o proveedor de servicios de pago ajeno a ING utilizado por los Intervinientes que no aplique los métodos de autenticación reforzada

establecidos de conformidad con la legislación vigente.

- ING, en los casos en los que considere que existen causas objetivamente justificadas en las que el comportamiento del titular sea indicativo de una actuación irregular o un uso ilegítimo de los productos contratados, pondrá en conocimiento de la Autoridad Nacional pertinente las actuaciones que hayan dado lugar a estas sospechas, en los términos establecidos por la legislación vigente.
- Respecto a los costes por emisión, cumplimentación y compensación de cheques se estará a lo establecido en el apartado de Negociación de cheques del presente documento.
- El ordenante, respecto a una operación de pago no autorizada, soportará hasta un máximo de 50 euros, o aquel marcado por la normativa vigente, siempre y cuando la/s operación/ es realizada/s haya/n cumplido con las obligaciones establecidas en las Condiciones particulares del Contrato de Tarjeta de Crédito/Débito, sin perjuicio de la posibilidad de que ING pueda poner en conocimiento de la Autoridad Nacional pertinente aquellos casos en los que considere que existen causas objetivamente justificadas en las que el comportamiento del titular sea indicativo de una actuación irregular o un uso ilegítimo de los productos contratados.

7. Duración del contrato:

Tendrá una duración indefinida, permaneciendo en vigor mientras el Titular no lo cancele y siempre que cumpla con las condiciones de la misma, es decir, se podrá resolver el contrato cuando el cliente disponga de una cuenta de pago en España o cuando su propósito sea su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

8. Comisiones y gastos:

Se cobrarán las comisiones y gastos que se determinen en el Anexo de Precios, que se encuentra permanentemente a disposición del Titular en la página web de la Entidad.

9. Resolución Contrato

Cualquiera de los productos de ING podrá ser cancelado en cualquier momento por el Titular, conforme a lo establecido en la cláusula 3.2 de las Condiciones Generales.

10. Retribución

Esta cuenta no conlleva el abono de intereses.
El saldo de la cuenta del Titular deberá ser, como máximo, de 5 millones de euros.

Negociación de Cheques

Se estará a lo establecido en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, respecto a los servicios de pago prestados por ING a sus clientes, personas físicas, jurídicas y otras entidades en territorio español.
En cuanto a las estipulaciones relativas a la fecha valor y fecha de disponibilidad de los fondos, el presente Documento únicamente será aplicable cuando tanto el proveedor de servicios de pago del ordenante como el del beneficiario estén situados en territorio español y exclusivamente en los servicios de pago efectuados en euros.

1 Descripción y gestión

ING admitirá como ingresos las entregas de cheques librados por una Sucursal bancaria instalada en España para abonar en cuenta. Los cheques deberán ser nominativos y cruzados.
El Interviniente autoriza a ING para que gestione el cheque para su ingreso en la cuenta del Titular.
El momento de recepción de una orden de pago será aquel en que la misma es recibida por el proveedor de servicios de pago del ordenante, con independencia de que haya sido transmitida directamente por el ordenante o indirectamente a través del beneficiario.
Si el momento de la recepción no es un día hábil para el proveedor de servicios de pago del ordenante, la orden de pago se considerará recibida el siguiente día hábil. Las órdenes recibidas en un día que no sea hábil a efectos bancarios se entenderán recibidas al día siguiente hábil. Los cheques recibidos a partir de la hora de corte establecida por ING (que podrá consultarse en cada momento en el teléfono general de contacto de ING) se considerarán recibidos el día siguiente hábil.
El abono del importe del cheque será condicional, salvo buen fin, no adquiriendo firmeza hasta el momento en que el cheque sea efectivamente cobrado, y no pudiendo el Interviniente disponer de los fondos hasta ese momento.

2. Plazo de valoración

Las cantidades ingresadas a través de cheques estarán disponibles en la cuenta del cliente y serán abonadas en firme una vez hayan transcurrido los plazos de devolución, en su caso, o de anulación, establecidos en la normativa vigente que les resulte aplicable según su naturaleza. Ello no obstante, y en beneficio del cliente, ING se reserva el derecho de anticipar total o parcialmente los abonos en firme de las mencionadas operaciones, siempre que el mencionado anticipo cumpla los criterios de riesgo de la Entidad. En el caso de que se produjera el mencionado anticipo y con posterioridad aconteciera el impago o devolución del cheque, el cliente quedará obligado a devolver lo recibido, pudiendo, en su caso, resarcirse la entidad por medio del correspondiente adeudo en la cuenta de aquel.
La fecha de valor del abono en la cuenta del beneficiario de la orden no será posterior al día hábil en que el importe de la operación de pago se abonó en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario.
El proveedor de servicios de pago del beneficiario se asegurará de que la cantidad de la operación de pago esté a disposición del beneficiario inmediatamente después de que dicha cantidad haya sido abonada en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario.
En caso de cheques librados contra cuentas en ING, la fecha de valor del cargo en la cuenta de pago del ordenante no será anterior al momento en que el importe de la operación de pago se cargue en dicha cuenta. El proveedor de servicios de pago del ordenante, tras el momento de recepción de la orden de pago con arreglo a lo establecido en la normativa vigente, se asegurará de que el importe de la operación de pago es abonado en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario, como máximo al final del día hábil siguiente. No obstante, el plazo señalado podrá prolongarse en un día hábil para las operaciones de pago iniciadas en papel.

3. Comisiones y gastos

- Compensación de cheques (sobre propia plaza): 0 euros.
- Negociación de cheques (sobre plazas distintas): 0 euros.
- Cumplimentación de conformidad:
  - Hasta un máximo de 5 cheques por cuenta al año (Nota 1): 0 euros.
  - A partir del sexto cheque: 0,1 %, mínimo 4 euros.

- Emisión de cheques bancarios:
  - Hasta un máximo de cinco cheques por cuenta al año (Nota 1): 0 euros.
  - A partir del sexto cheque: 0,3 % mínimo de 18 euros.
- Devolución de cheques: 0 euros.

4. Devolución

El Cliente tendrá la posibilidad de solicitar al Banco, en caso de devolución total o parcial del cheque, la nueva presentación del mismo al cobro.

Los Intervinientes se obligan a custodiar y conservar en lugar seguro los cheques, tarjetas y demás.

NOTAS:

1. A efectos del cómputo del año se utilizará el año natural a partir del momento de la gestión del primer cheque.

Condiciones Particulares del Contrato de Depósito NARANJA

1. Titularidad y requisitos para contratar

Puede ser titular de un Depósito NARANJA toda persona física, mayor de edad y residente en España. Su contratación requiere necesariamente la existencia a nombre del Depositante de una Cuenta NARANJA cuyas condiciones económicas se regulan en el Anexo de Precios de ING, que se encuentra permanentemente a disposición del Titular en la página Web de la entidad. En dicha cuenta se abonarán el importe del depósito y los intereses liquidados a su vencimiento.

El saldo del Depósito NARANJA podrá ser como máximo de 100.000 euros si ha sido contratado antes del 6 de septiembre de 2023, de 500.000 euros si ha sido contratado entre el 7 de septiembre de 2023 y el 14 de diciembre de 2023 y de 1.000.000 euros si la contratación es posterior a dicha fecha. El saldo de la suma de todas las cuentas y de todos los productos de ahorro del Titular deberá ser, como máximo, de 5 millones de euros.

2. Duración del Depósito NARANJA

El Depósito NARANJA se constituirá, por un plazo de 6 meses, 12 meses o de 18 meses, a elección del Titular.

3. Intereses

3.1. Los depósitos devengarán intereses a favor del Titular al Tipo Nominal y la TAE que se indica a continuación:

	Depósitos constituidos por período de 6 meses		Depósitos constituidos por período de 12 meses		Depósitos constituidos por período de 18 meses	
Fecha de contratación	**Tipo Nominal**	**TAE**	**Tipo Nominal**	**TAE**	**Tipo Nominal**	**TAE**
Hasta el 31 de enero de 2023	N/A	N/A	0,60 %	0,60 %	0,85 %	0,85 %
Desde el 1 de febrero de 2023 hasta el 31 de marzo de 2023	N/A	N/A	0,75 %	0,75 %	0,95 %	0,95 %
Desde el 1 de abril de 2023 hasta el 31 de mayo de 2023	N/A	N/A	1,05 %	1,05 %	1,25 %	1,25 %
Desde el 1 de junio de 2023 hasta el 8 de agosto de 2023	N/A	N/A	1,30 %	1,30 %	1,51 %	1,50 %
Desde el 9 de agosto de 2023 hasta el 5 de septiembre de 2023	N/A	N/A	1,55%	1,55%	1,76%	1,75 %
Desde el 6 de septiembre de 2023 hasta el 14 de noviembre de 2023	N/A	N/A	1,75 %(1)	1,75 %(1)	2,01 %(1)	2 %(1)
	N/A	N/A	2 %(2)	2 %(2)	2,26 %(2)	2,25 %(2)
Desde el 15 de noviembre de 2023 hasta el 17 de enero de 2024	N/A	N/A	2,10 %(1)	2,10 %(1)	2,36 %(1)	2,35 %(1)
	N/A	N/A	2,35 %(2)	2,35 %(2)	2,61 %(2)	2,60 %(2)
	2,58 %(3)	2,60 %(3)	3,00 %(3)	3,00 %(3)	3,02 %(3)	3,00 %(3)

Fecha de contratación	Depósitos constituidos por período de 6 meses		Depósitos constituidos por período de 12 meses		Depósitos constituidos por período de 18 meses	
	Tipo Nominal	TAE	Tipo Nominal	TAE	Tipo Nominal	TAE
Desde el 18 de enero de 2024 hasta el 7 de febrero de 2024	N/A	N/A	2,00 %(1)	2,00 %(1)	2,213 %(1)	2,20 %(1)
	N/A	N/A	2,25 %(2)	2,25 %(2)	2,465 %(2)	2,45 %(2)
	2,58 %(3)	2,60 %(3)	2,85 %(3)	2,85 %(3)	2,871 %(3)	2,85 %(3)
Desde el 8 de febrero de 2024 hasta el 28 de febrero de 2024	N/A	N/A	2,00 %(1)	2,00 %(1)	2,213 %(1)	2,20 %(1)
	N/A	N/A	2,25 %(2)	2,25 %(2)	2,465 %(2)	2,45 %(2)
	2,485 %(3)	2,50 %(3)	2,75 %(3)	2,75 %(3)	2,769 %(3)	2,75 %(3)
Desde el 29 de febrero de 2024 hasta el 20 de marzo de 2024	N/A	N/A	1,80 %(1)	1,80 %(1)	2,01 %(1)	2,00 %(1)
	N/A	N/A	2,05 %(2)	2,05 %(2)	2,263 %(2)	2,25 %(2)
	2,189 %(3)	2,20 %(3)	2,55 %(3)	2,55 %(3)	2,566 %(3)	2,55 %(3)
Desde el 21 de marzo de 2024 hasta el 24 de junio de 2024	N/A	N/A	1,80 %(1)	1,80 %(1)	2,01 %(1)	2,00 %(1)
	N/A	N/A	2,05 %(2)	2,05 %(2)	2,263 %(2)	2,25 %(2)
	2,09 %(3)	2,10 %(3)	2,40 %(3)	2,40 %(3)	2,415 %(3)	2,40 %(3)
Desde el 25 de junio de 2024 hasta el 22 de julio de 2024	N/A	N/A	1,90 %(1)	1,90 %(1)	2,111 %(1)	2,10 %(1)
	N/A	N/A	2,15 %(2)	2,15 %(2)	2,364 %(2)	2,35 %(2)
	2,238 %(3)	2,25 %(3)	2,55 %(3)	2,55 %(3)	2,566 %(3)	2,55 %(3)
Desde el 23 de julio de 2024 hasta el 5 de septiembre de 2024	N/A	N/A	1,90 %(1)	1,90 %(1)	2,111 %(1)	2,10 %(1)
	N/A	N/A	2,15 %(2)	2,15 %(2)	2,364 %(2)	2,35 %(2)
	2,337 %(3)	2,35 %(3)	2,65 %(3)	2,65 %(3)	2,668 %(3)	2,65 %(3)
Desde el 6 de septiembre de 2024	Se estará a lo dispuesto en las condiciones particulares de cada depósito					

(1) Depósitos constituidos con un capital menor o igual a 50.000 €.

(2) Depósitos constituidos con un capital superior a 50.000 € y menor o igual a 100.000 €.

(3) Depósitos constituidos con un capital superior a 100.000 €.

3.2. Los intereses se devengarán día a día sobre la base de un año de 365 días, salvo bisiestos que serán 366, sobre el importe por el que se hubiere constituido el Depósito NARANJA, desde la fecha de su efectiva constitución y hasta el día anterior al momento de su vencimiento o cancelación, con arreglo a la siguiente fórmula:

$$I = \frac{CI \times T \times I}{36.500}$$

R = Intereses devengados
CI = Capital inicial
T = Período en días
I = Interés nominal

3.3. Liquidación de intereses. Los intereses devengados se liquidarán al vencimiento de este Contrato y el apunte del abono llevará en todo caso como fecha valor el día de la liquidación.

3.4. ING practicará sobre las cantidades abonadas en concepto de intereses, las retenciones fiscales que legalmente se determinen en cada momento, en función del régimen fiscal aplicable.

4. Vencimiento

El Depósito NARANJA no será renovado a su vencimiento, salvo que se indique lo contrario en la oferta de ING.

5. Cancelación anticipada

El Depositante tiene derecho a cancelar total, anticipadamente y sin coste el Depósito NARANJA, no siendo posible la cancelación parcial. En el supuesto de que el Depositante desee cancelar el Depósito NARANJA en un momento anterior a la fecha de su vencimiento, el Depositante no percibirá ninguna remuneración.

6. Desistimiento

Sobre este Contrato se podrá ejercer el derecho de desistimiento conforme se establece en la cláusula 14. de las Condiciones Generales del presente Contrato de Prestación de Servicios.

Anexo: información relativa a la Orden ECC/2316/2015, de 4 de noviembre, relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros

1/6 Este número es indicativo del riesgo del producto, siendo 1/6 indicativo de menor riesgo y 6/6 de mayor riesgo.

Los siguientes productos conforme a lo establecido en la Orden ECC/2316/2015 tienen el Indicador de Riesgo antes establecido:

Cuenta NARANJA.

Cuenta MINI.

Cuenta NÓMINA.

Cuenta NoCuenta.

Cuenta de Efectivo.

Cuenta de Pago Básica.

Depósito NARANJA.

Anexos al CPS de Personas Físicas

I. Anexo de Precios

II. Documento de Servicios de Pago

III. Sistema de Garantía de Depósitos

Te informamos de que esta versión del Anexo de Precios estará vigente hasta el 31 de julio de 2025, inclusive. A partir del 1 de agosto entrará en vigor la nueva versión del Anexo de Precios.
Para tu comodidad hemos incluido la nueva versión del Anexo de Precios en la parte final del presente documento.

Versión actual del Anexo de Precios vigente hasta el 31 de julio de 2025, inclusive.
Versión nueva del Anexo de Precios vigente desde el 1 de agosto de 2025, inclusive.

Anexo de Precios al Contrato de Prestación de Servicios de Personas Físicas de ING

Índice

1. Condiciones Generales para servicios y operaciones realizadas en euros en España 52

2. Servicios de Pago - Administración y Mantenimiento de Cuentas 52

3. Cuentas de Ahorro 53

4. Servicios de Pago - Transferencias nacionales en euros emitidas y recibidas y otras operaciones de pago 53

5. Negociación, compensación y devolución de cheques 54

6. Servicios de Pago - Domiciliación de recibos 55

7. Avales 55

8. Servicios de Pago - Tarjetas 56

9. Préstamos y Créditos 58

10. Condiciones Generales para servicios y operaciones en moneda extranjera y transacciones en euros con el exterior 61

11. Servicios de Pago - Resto de transferencias 62

12. Información sobre Tipos de interés de productos bancarios de ING 63

13. Normas de valoración 65

1. Condiciones Generales para servicios y operaciones realizadas en euros en España

1. Ámbito de aplicación

Las presentes tarifas máximas y tipos de interés serán de aplicación efectiva de forma general por el banco a sus clientes, personas físicas, de productos bancarios. En las mismas no se reflejan las tarifas, comisiones, tipos de interés ni cualquier otro importe que pueda ser percibido por terceras entidades, ajenas a ING, por la utilización de sus servicios y/o productos, cuya satisfacción correrá siempre a cuenta de cliente.

2. Servicios de Pago - Administración y Mantenimiento de Cuentas

▪ Comisión de mantenimiento Cuenta NÓMINA (Nota 1)	3 Euros
▪ Comisión de administración	0 Euros
▪ Comisión por duplicado de extractos	0 Euros
▪ Comisión por apertura de cuenta	0 Euros
▪ Comisión por reclamación de posiciones deudoras (Nota 2)	0 Euros

NOTAS:

1. La comisión de mantenimiento de Cuenta NÓMINA se cobrará de forma mensual sobre aquellas Cuentas NÓMINA que no cumplan las condiciones de vinculación expresamente señaladas en el Contrato de Prestación de Servicios de Personas Físicas de ING.
2. En caso de que el Titular incumpla una obligación de pago a su vencimiento en los términos pactados en el presente Contrato, la Entidad podrá cobrar al Titular los gastos derivados de las gestiones realizadas para el cobro de dicha posición deudora, con el fin de resarcirse de los costes incurridos y que comportan el uso de medios materiales y humanos. Dichas gestiones podrán consistir, en el envío de emails, SMS, cartas, burofaxes o la realización de una o diversas llamadas. El importe indicado se percibirá por cada posición impagada efectivamente reclamada, no pudiendo percibirse más de una vez sobre la misma posición deudora.

3. Cuentas de Ahorro

▪ Comisión de custodia de saldos	0 Euros
▪ Comisión por duplicado de extractos	0 Euros
▪ Gastos de reclamación por posiciones deudoras (Nota 1)	0 Euros

NOTAS:

1. En caso de que el Titular incumpla una obligación de pago a su vencimiento en los términos pactados en el presente Contrato, la Entidad podrá cobrar al Titular los gastos derivados de las gestiones realizadas para el cobro de dicha posición deudora, con el fin de resarcirse de los costes incurridos y que comportan el uso de medios materiales y humanos. Dichas gestiones podrán consistir, en el envío de emails, SMS, cartas, burofaxes o la realización de una o diversas llamadas. El importe indicado se percibirá por cada posición impagada efectivamente reclamada, no pudiendo percibirse más de una vez sobre la misma posición deudora.

4. Servicios de Pago - Transferencias nacionales en euros emitidas y recibidas y otras operaciones de pago

	Comisión	Gastos
▪ Transferencias emitidas y recibidas sobre la propia entidad ▪ Transferencias emitidas y recibidas sobre otras entidades	0 Euros	SHA*
▪ Transferencias Express emitidas hacia otras entidades	0 Euros	SHA*
▪ Orden permanente (transferencia periódica)	0 Euros	SHA*
▪ Cada remesa de transferencias emitida mediante envío de ficheros:		
- Cumpliendo condiciones de vinculación (Nota 1)	0 Euros	SHA*
- Sin cumplir condiciones de vinculación	2 Euros	SHA*

NOTAS:

1. Se entenderá que un cliente cumple condiciones de vinculación de la Cuenta NEGOCIOS contratada por Autónomo(s), siempre que se cumpla alguno de los siguientes requisitos: (i) se haya realizado un ingreso inicial de, al menos, 1.500 euros y se realicen ingresos mensuales por un importe total de, al menos, 1.500 euros (ii) se haya domiciliado el recibo de la Seguridad Social o las cuotas del colegio profesional de, al menos, uno de los Titulares. (iii) se haya realizado un ingreso inicial de 1.500 euros y se mantenga un saldo medio trimestral de 2.500 euros.

   *SHA: Los gastos del banco ordenante son a cargo del cliente ordenante y, los gastos del banco del beneficiario o intermediario en su caso, son a cargo del beneficiario de la transferencia.

5. Negociación, compensación y devolución de cheques

	%	Mínimo
▪ Compensación de cheques (sobre propia plaza)		0 Euros
▪ Negociación de cheques (sobre plazas distintas)		
▪ Cumplimentación de conformidad:		
- Cuenta NÓMINA hasta un máximo de cinco cheques por cuenta al año (Nota 1)		0 Euros
- Cuenta NÓMINA a partir del sexto cheque	0,1 %	4 Euros
- Cuenta NoCuenta a partir del primer cheque	0,1 %	4 Euros
▪ Emisión de cheques bancarios:		
- Cuenta NÓMINA hasta un máximo de cinco cheques por cuenta al año (Nota 1)		0 Euros
- Cuenta NÓMINA a partir del sexto cheque	0,3 %	18 Euros
- Cuenta NoCuenta a partir del primer cheque	0,3 %	18 Euros

NOTAS:

1. A efectos del cómputo del año se utilizará el año natural a partir del momento de la gestión del primer cheque.

6. Servicios de Pago - Domiciliación de recibos

	Comisión	Gastos
▪ Domiciliación de recibos	0 Euros	SHA*

7. Avales

Se entenderá comprendida en este epígrafe toda garantía prestada ante la Hacienda Pública y la prestación de toda clase de cauciones, garantías y fianzas para asegurar el buen fin de obligaciones o compromisos contraídos por el cliente ante un tercero.

	%	Mínimo
▪ Comisión de estudio		0 Euros
▪ Comisión por formalización	0,5 % sobre el importe del aval	30 Euros
▪ Comisión trimestral por riesgo (Nota 1)	1 % sobre el importe del aval	30 Euros

NOTAS:

1. La comisión por riesgo se percibirá por trimestres anticipados y se calculará sobre la cuantía de la obligación principal vigente en el momento de la percepción.
   En los avales con garantía de prestación sin vencimiento determinado, el devengo de la comisión terminará con la devolución de la documentación en la que esté consignado el aval o garantía y, en su defecto, con la anulación de la misma en forma fehaciente y a entera satisfacción del banco.
   En el resto de avales, con vencimiento determinado, el devengo de la comisión terminará en la fecha de vencimiento del aval o garantía o previamente si se ha producido su anulación en forma fehaciente a entera satisfacción del banco.

8. Servicios de Pago - Tarjetas. (Nota 1)

	Importe
a. Comisiones por emisión	
- Cuenta NÓMINA	
1. Tarjeta física de débito ING	0 Euros
2. Tarjeta física de crédito ING	
2.1. Tarjeta principal	
2.2. Tarjeta adicional	
- Cuenta NoCuenta	
1. Tarjeta física de débito ING (Nota 2)	5 Euros
2. Tarjeta física de crédito ING	
2.1. Tarjeta principal	0 Euros
2.2. Tarjeta adicional	0 Euros
- Cuenta básica de pago / Cuenta START	
1. Tarjeta física de débito ING	0 Euros
b. Cuotas anuales por mantenimiento de tarjetas asociadas a Cuenta NÓMINA y Cuenta NoCuenta	
1. Tarjeta débito ING	0 Euros
2. Tarjeta crédito ING	
2.1. Tarjeta principal	
2.2. Tarjeta adicional	
c. Cuotas anuales por mantenimiento de tarjetas vinculadas a Cuenta de Pago Básica y a la Cuenta START	
1. Tarjeta débito ING	0 Euros
d. Comisiones por Retirada de efectivo mediante tarjeta en cajeros automáticos	

1. Red Nacional El Real Decreto-ley 19/2018 establece que el banco propietario del cajero fija la comisión a cobrar al banco emisor de la tarjeta por el uso de su red. Esta comisión se informará a través de las pantallas del cajero con antelación a la ejecución de la operación. De conformidad con la regulación ING no repercutirá a sus clientes una comisión superior a ésta.		
		Máximo
1.1. Retirada de efectivo a débito		Como máximo comisión establecida por la entidad propietaria del cajero
1.2. Retirada de efectivo a crédito		Comisión establecida por la entidad propietaria del cajero + 3,00 % mín. 2 Euros
2. Red Internacional (Nota 3)		
2.1. Retirada de efectivo a débito		
2.1.1. Unión Europea		-
2.1.2. Resto Países		2 Euros
2.2. Retirada de efectivo a crédito	3,00 %	mín. 2 Euros
e. Comisiones por Retirada de efectivo en ventanilla		
1. Oficinas de otras entidades	2,00 %	mín. 2 Euros
f. Otras comisiones de tarjetas		
1. Cambio de divisa (Notas 3, 4 y 5)	3,00 %	-
2. Gastos por reclamación de recibos impagados de tarjeta de crédito		-

NOTAS:

1. Las tarifas de comisiones indicadas en este epígrafe son de aplicación a los servicios u operaciones relacionadas con Tarjetas asociadas tanto a la Cuenta NÓMINA, a la Cuenta NoCuenta, a la Cuenta START y a la cuenta de Pago Básica, como a la Cuenta NEGOCIOS, excepto aquellos en los que expresamente se especifique su ámbito de aplicación.
2. La opción de solicitar una tarjeta de débito en soporte físico se encuentra sujeta a disponibilidad por parte de ING. Por lo tanto, la comisión por emisión de la tarjeta de débito en soporte físico será aplicable a partir del momento en que dicha tarjeta pueda ser solicitada por el cliente y emitida por la entidad. La comisión por emisión de tarjeta física será aplicable en todos los supuestos en los que el cliente solicite, y la entidad emita, una tarjeta en formato físico, con independencia del motivo por el cual dicha solicitud se ha producido (primera solicitud y posteriores debido a bloqueo, pérdida, o caducidad de la tarjeta anterior).
3. Esta comisión no comprende la tasa de recargo (surcharge fee) u otras comisiones y/o tarifas que puede aplicar la entidad propietaria de la red y/o del cajero por su utilización.
4. El tipo de cambio aplicable a las operaciones efectuadas con tarjetas financieras en moneda distinta al euro será el aplicado por la red de pago correspondiente. La comisión por cambio de divisa se aplicará en las retiradas de efectivo en cajero y en las compras en establecimientos, realizadas con tarjetas ING y siempre que lleven aparejado un cambio de divisa.
5. Antes de realizar una operación de pago con tarjeta o retirada de efectivo que implique comisión por cambio de moneda, se pueden consultar los últimos tipos de cambio de referencia del euro disponible publicados por el Banco Central Europeo (BCE) y/o el margen sobre el último tipo de cambio de referencia del euro, disponible en la calculadora incluida en el apartado de la web de ING de cambio de moneda.

9. Préstamos y Créditos

▪ Crédito en forma de posibilidad de descubierto expreso (Nota 1)	3,99 Euros

Préstamo hipotecario. Hipoteca NARANJA. (Nota 2)	
▪ Comisión de apertura	0 Euros
▪ Compensación por reembolso anticipado	Ver Nota 2 bis
▪ Comisión por subrogación de deudor	0 Euros
▪ Comisión por cambio de condiciones	0 Euros
▪ Gastos de reclamación por recibo impagado (Nota 4)	0 Euros
Préstamo Personal. Préstamo NARANJA. (Nota 3)	
▪ Comisión de apertura ▪ Comisión por amortización anticipada, total o parcial ▪ Comisión por cambio de condiciones	0 Euros
▪ Gastos de reclamación por recibo impagado (Nota 4)	0 Euros
Préstamo anticipo de nómina	
▪ Comisión de apertura	máx. 20 Euros
Préstamo NEGOCIOS. (Nota 3)	
▪ Este producto dejó de comercializarse el 1 de septiembre de 2017.	
▪ Comisión de apertura	0,50 %
▪ Comisión por amortización anticipada, total o parcial	0 Euros
Préstamo NEGOCIOS. (Nota 3)	
▪ Comisión por cambio de condiciones	0 Euros
▪ Gastos de reclamación por recibo impagado (Nota 4)	0 Euros
Crédito NEGOCIOS 10'. (Nota 3)	
▪ Comisión por amortización parcial	0 %
▪ Comisión por cancelación total anticipada	0 %
▪ Comisión por apertura	1 % sobre el importe contratado, a cobrar una sola vez al formalizar la operación

NOTAS:

1. Se cobrará 3,99 por cuenta y mes natural en descubierto expreso en caso de estar en descubierto por una cantidad superior a 10 € en el plazo de los dos días hábiles siguientes a este uso.
2. Sólo para personas físicas residentes.

2bis. La amortización anticipada (total o parcial, subrogatoria o no subrogatoria) que se produzca en los préstamos hipotecarios no sujetos a la Ley 5/2019, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, no conllevará el cobro de una comisión por este concepto en ningún caso. Por el contrario, ING podrá cobrar comisiones en concepto de compensación por reembolso anticipado total o parcial, que se produzcan en los préstamos hipotecarios sujetos a la citada Ley 5/2019, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, de acuerdo a lo indicado a continuación: (i) Para la Hipoteca NARANJA Fija, la amortización total o parcial del préstamo hipotecario, podrá conllevar el cobro de una comisión por reembolso anticipado, siempre que ING sufra una pérdida financiera, calculada de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 5/2019, sin que su importe pueda exceder del valor de dicha pérdida financiera con un límite del 2 % del capital reembolsado anticipadamente durante los 10 primeros años, o con un límite del 1,5 % a partir del 11º año inclusive y hasta el final del periodo de vigencia del préstamo. (ii) Para la Hipoteca NARANJA Mixta con periodo fijo de 15 o 20 años, la amortización total del préstamo hipotecario, podrá conllevar el cobro de una comisión por reembolso anticipado, siempre que ING sufra una pérdida financiera, calculada de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 5/2019, sin que su importe pueda exceder del valor de dicha pérdida financiera con un límite del 2 % del capital reembolsado anticipadamente durante los 10 primeros años, o un límite del 1,5 % a partir del 11º año inclusive y hasta el final del periodo de tipo de interés fijo. (iii) Para la Hipoteca NARANJA Mixta con periodo fijo de 5 o 10 años, la amortización total del préstamo hipotecario, podrá conllevar el cobro de una comisión por reembolso anticipado, siempre que ING sufra una pérdida financiera, calculada de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 5/2019, sin que su importe pueda exceder del valor de dicha pérdida financiera con un límite del 2 % del capital reembolsado anticipadamente durante el plazo de aplicación del tipo de interés fijo. (iv) En la Hipoteca NARANJA Variable (con periodo fijo de 1 o 3 años), la amortización total del préstamo hipotecario, podrá conllevar el cobro de una comisión por reembolso anticipado, siempre que ING sufra una pérdida financiera, calculada de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 5/2019, sin que su importe pueda exceder del valor de dicha pérdida financiera con un límite del 2 % del capital reembolsado anticipadamente

durante el plazo de aplicación del tipo de interés fijo, o con un límite del 0,15 % durante el periodo de aplicación del tipo de interés variable, siempre que no hayan transcurrido más de 5 años desde el inicio de la aplicación del tipo fijo. No obstante, de acuerdo con lo dispuesto en la disposición adicional primera del Real Decreto-ley 19/2022, la citada comisión no se cobrará hasta después del 31 de diciembre de 2023, si la amortización total anticipada que se lleve a cabo durante el periodo de tipo de interés variable indicado.
(v) Por último, en caso de reembolso anticipado con motivo de una subrogación de un tercero en los derechos del acreedor, siempre que suponga la aplicación durante el resto de la vigencia del contrato de un tipo de interés fijo en sustitución de un tipo variable, ING no cobrará comisión por reembolso anticipado.

3. En los casos en los que intervenga en la formalización de la operación un fedatario público serán por cuenta del cliente los gastos de formalización. Cualquier otro concepto de carácter externo que pueda existir debidamente justificado, se repercutirá íntegramente al cliente.
4. En caso de que el Titular incumpla una obligación de pago a su vencimiento en los términos pactados en el presente Contrato, la Entidad podrá cobrar al Titular los gastos derivados de las gestiones realizadas para el cobro de dicha posición deudora, con el fin de resarcirse de los costes incurridos y que comportan el uso de medios materiales y humanos. Dichas gestiones podrán consistir, en el envío de emails, SMS, cartas, burofaxes o la realización de una o diversas llamadas. El importe indicado se percibirá por cada posición impagada efectivamente reclamada, no pudiendo percibirse más de una vez sobre la misma posición deudora.

10. Condiciones Generales para servicios y operaciones en moneda extranjera y transacciones en euros con el exterior

1. Ámbito de aplicación

La presente tarifa es de general aplicación por el banco a sus clientes por las operaciones o servicios en moneda extranjera, y transacciones en euros con el exterior, realizadas o iniciadas en España.
En las operaciones y servicios no recogidos en la presente Tarifa, que puedan realizarse con carácter excepcional o singular, se establecerán en cada caso, las condiciones específicas a aplicar.

2. Cambios aplicables

El tipo de cambio aplicable en las conversiones de euros a otra divisa, o viceversa, para operaciones cuyo importe no exceda de 3.000 euros, será el publicado por ING en el día de la aceptación de la orden o en el de recepción de la transferencia, en su caso. Para operaciones por importe superior, ING comunicará al cliente el tipo de cambio aplicable.

ING aplicará una comisión del 2 % sobre el tipo de cambio aplicado, en transferencias ordenadas en moneda extranjera.

3. Gastos

Serán a cargo del cliente cedente u ordenante los impuestos y las comisiones y gastos de Corresponsales nacionales o extranjeros, si los hubiere.

4. Repercusión de gastos de Bancos operantes en el extranjero.

Cuando el banco operante en el extranjero, cedente u ordenante, condicione que todos los gastos y comisiones sean a cargo del beneficiario o librado residente, se percibirá de éste lo que corresponda al no residente, de acuerdo con la Tarifa de Comisiones de Bancos Operantes en el extranjero, además de lo que proceda aplicar por la tarifa repercutible a clientes en España.

11. Servicios de Pago - Resto de transferencias

	Comisión	Gastos[a]		
		OUR	BEN	SHA
1. Transferencias en euros, coronas suecas o leus rumanos entre Estados de la zona SEPA[c]				
1.1. Transferencias emitidas liquidables contra cuenta	0 €	N/R[b]	N/R[b]	0 €
1.2. Transferencias recibidas liquidables contra cuenta	0 €	N/R[b]	N/R[b]	0 €
2. Transferencias en otras divisas de Estados Miembros de la UE, entre Estados Miembros de la UE.				

	Comisión	Gastos[a]		
		OUR	BEN	SHA
2.1. Transferencias emitidas liquidables contra cuenta	0 €	N/R[b]	N/R[b]	15 €
2.2. Transferencias recibidas liquidables contra cuenta	0 €	N/R[b]	N/R[b]	0 €
3. Resto de transferencias				
3.1. Transferencias emitidas liquidables contra cuenta	12 €	30 €	N/R	15 €
3.2. Transferencias recibidas liquidables contra cuenta	0 €	0 €	0 €	0 €

NOTAS:

a. Gastos de transmisión vía swift.

b. Para las transferencias emitidas y recibidas incluidas en los conceptos 1, 2 y 3, ING sólo admitirá la modalidad de gastos SHA, por adhesión a la Zona Única de Pagos para el Euro y por aplicación de la normativa vigente.

c. El ámbito geográfico de la SEPA (Single Euro Payment Area) comprende los 27 estados miembros de la Unión Europea (Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, República Checa, Rumanía y Suecia), así como Islandia, Liechtenstein, Mónaco, Noruega, Reino Unido, San Marino, Suiza, Andorra y Ciudad del Vaticano.

d. Serán a cargo del cliente los gastos de emisión y devolución, en caso de que los hubiera, si la transferencia emitida no puede abonarse en destino por causa ajena a ING.

12. Información sobre Tipos de interés de productos bancarios de ING

Tipos de interés	TAE*	Tipo Nominal
Productos de ING		
▪ Cuenta NARANJA/Mini:	0,50 %	0,50 %
▪ Plan AHORRE Y CONSIGA /Cuenta de AHORRO PERIÓDICO:	0,50 %	0,50 %

Tipos de interés	TAE*	Tipo Nominal
▪ Cuenta vivienda NARANJA:	0,50 %	0,50 %
▪ Cuenta Ahorro NEGOCIOS:	0,50 %	0,50 %
▪ Cuenta NARANJA/Mini:**	1,00 %	1,00 %
▪ Plan AHORRE Y CONSIGA /Cuenta de AHORRO PERIÓDICO:**	1,00 %	1,00 %
▪ Cuenta vivienda NARANJA:**	1,00 %	1,00 %
▪ Cuenta Ahorro NEGOCIOS:**	1,00 %	1,00 %
▪ Cuenta de Efectivo:	0,00 %	0,00 %
▪ Cuenta NÓMINA:	0,00 %	0,00 %
▪ Cuenta NoCuenta:	0,00 %	0,00 %
▪ Cuenta de Pago Básica:	0,00 %	0,00 %
▪ Cuenta START:	0,00 %	0,00 %
▪ Cuenta NEGOCIOS:	0,00 %	0,00 %
▪ Línea de Crédito (Nota 1):	6,19 %	5,25 %
▪ Préstamo NEGOCIOS (Nota 1):	7,40 %	6,95 %
Tipo de interés para compra aplazada / pago aplazado de recibo /impuesto	15,00 %	14,06 %
Tipo de interés pago aplazado revolving	18,95 %	17,48 %
Tipo de interés saldo deudor en cuenta	7,50 %	7,25 %
Tipo de interés descubierto tácito	7,50 %	7,25 %

NOTAS RELATIVAS AL TIPO DE INTERÉS:

* La TAE Variable es aplicable a aquellos productos cuyas condiciones contractuales permitan la modificación del tipo de interés aplicable y/o de las comisiones o gastos incluidos en la TAE. La TAE Variable se ha calculado bajo la hipótesis de que los índices de referencia no varían; por tanto esta TAE Variable variará con las revisiones de tipo de interés.

** El tipo de interés referenciado será de aplicación a aquellos clientes que tuvieran, además, contratada una Cuenta NÓMINA.

1. Este producto dejó de comercializarse el 1 de septiembre de 2017.

13. Normas de valoración

Adeudos

Clase de operaciones	Fecha de valoración a efectos del devengo de intereses
1. Cheques	
1.1. Pagados por ventanilla o por compensación interior en la oficina librada	El mismo día de su pago.
1.2. Pagados en firme por otras oficinas o entidades	El mismo día de su pago, a cuyo efecto la oficina pagadora estampará su sello con indicación de la fecha de pago. Si faltase este requisito se adeudará con valor del día de su cargo en cuenta.
1.3. Tomados al cobro por otras oficinas o entidades	El mismo día de su adeudo en la cuenta librada.
2. Reintegros o disposiciones	El mismo día de su pago.
3. Órdenes de transferencias, órdenes de entrega y similares	El mismo día de su pago.
4. Efectos devueltos	
4.1. Efectos descontados	El mismo día de su pago.
4.2. Cheques devueltos	El mismo de valoración que se dio al abonarlos en cuenta.
5. Recibos de carácter periódico cuyo adeudo en cuenta ha autorizado previamente el deudor	
5.1. A cargo del deudor	Fecha del adeudo.
5.2. Devolución al cedente	La valoración aplicada en el abono.
6. Compra de divisas	Esta entidad no presta este tipo de operación.
7. Compra de valores	El mismo día de la compra en Bolsa.

Adeudos

Clase de operaciones	Fecha de valoración a efectos del devengo de intereses
8. Efectos domiciliados	Los efectos cuyo pago se domicilie en una entidad de depósito, tanto en el propio efecto como en el aviso del cobro, serán adeudados en la cuenta de librado con valor día del vencimiento, tanto si proceden de la propia cartera de la entidad domiciliada como si le han sido presentados por otras entidades a través de cualquier sistema de compensación o de una cuenta interbancaria [(1)].
9. Derivados de tarjetas de crédito y similares	Según el contrato de adhesión.
10. Otras operaciones	Véase nota (a).

NOTAS:

1. Siempre que los efectos se presenten al cobro en los plazos establecidos en la Ley 19/1985, de 16 de julio, Cambiaria y del Cheque. En caso contrario, el mismo día de su adeudo en la cuenta del librado.

Abonos

Clase de operaciones	Fecha de valoración a efectos del devengo de intereses
1. Ingreso en efectivo	Desde el momento en que tenga lugar el ingreso.
2. Entregas mediante cheques, etc.	
2.1. A cargo de la propia entidad (sobre cualquier oficina)	El mismo día de la entrega.

Abonos

Clase de operaciones	Fecha de valoración a efectos del devengo de intereses
2.2. A cargo de otras entidades [1]	▪ Si la entrega se produce antes de las 14:30 horas: El mismo día de la entrega. ▪ Si la entrega se produce después de las 14:30 horas: Segundo día hábil siguiente a la entrega.
3. Transferencias bancarias, órdenes de entrega y similares	
3.1. Ordenadas en la propia entidad en España	El mismo día de su adeudo al ordenante.
3.2. Ordenadas en otras entidades en España	El mismo día del abono en cuenta.
4. Descuento de efectos	Esta entidad no presta este tipo de operación.
5. Presentación de recibos de carácter periódico, cuyo adeudo en cuenta ha autorizado previamente el deudor	El mismo día del adeudo.
6. Venta de divisas	Esta entidad no presta este tipo de operación.
7. Venta de valores	El día hábil siguiente al de la fecha de venta en Bolsa.
8. Abono de dividendos, intereses y títulos amortizados, de valores depositados	El mismo día del abono.
9. En cuentas de tarjetas de crédito, de garantía de cheques y similares	El mismo día.
10. Otras operaciones	Véase nota (a).

NOTAS:

1. Incluido el Banco de España.

a. En todas las demás operaciones no contempladas expresamente, los adeudos y abonos se valorarán el mismo día en que se efectúe el apunte.

b. La consideración de los sábados como días hábiles o inhábiles deberá estar en función de la clase de operación de que se trate. Si su formalización hubiese que retrasarse por

imperativos ajenos a la entidad (pagos a Hacienda, operaciones de Bolsa, Cámara de Compensación, etc...) será día inhábil. En los restantes casos en que la operación pueda formalizarse en el día será considerado día hábil.

ING BANK NV, Sucursal en España, C/ Vía de los Poblados, 1F, 28033 Madrid, CIF W0037986G, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 31798, Folio 1, Sección 8ª, Hoja M-572225.

ing.es

Anexo de Precios al Contrato de Prestación de Servicios de Personas Físicas de ING

Índice

1. Condiciones Generales para servicios y operaciones realizadas en euros en España 72

2. Servicios de Pago - Administración y Mantenimiento de Cuentas 72

3. Cuentas de Ahorro 73

4. Servicios de Pago - Transferencias nacionales en euros emitidas y recibidas y otras operaciones de pago 73

5. Negociación, compensación y devolución de cheques 74

6. Servicios de Pago - Domiciliación de recibos 75

7. Avales 75

8. Servicios de Pago - Tarjetas 76

9. Préstamos y Créditos 78

10. Condiciones Generales para servicios y operaciones en moneda extranjera y transacciones en euros con el exterior 81

11. Servicios de Pago - Resto de transferencias 82

12. Información sobre Tipos de interés de productos bancarios de ING 83

13. Normas de valoración 85

1. Condiciones Generales para servicios y operaciones realizadas en euros en España

1. Ámbito de aplicación

Las presentes tarifas máximas y tipos de interés serán de aplicación efectiva de forma general por el banco a sus clientes, personas físicas, de productos bancarios. En las mismas no se reflejan las tarifas, comisiones, tipos de interés ni cualquier otro importe que pueda ser percibido por terceras entidades, ajenas a ING, por la utilización de sus servicios y/o productos, cuya satisfacción correrá siempre a cuenta de cliente.

2. Servicios de Pago - Administración y Mantenimiento de Cuentas

▪ Comisión de mantenimiento Cuenta NÓMINA (Nota 1)	3 Euros
▪ Comisión de administración	0 Euros
▪ Comisión por duplicado de extractos	0 Euros
▪ Comisión por apertura de cuenta	0 Euros
▪ Comisión por reclamación de posiciones deudoras (Nota 2)	0 Euros

NOTAS:

1. La comisión de mantenimiento de Cuenta NÓMINA se cobrará de forma mensual sobre aquellas Cuentas NÓMINA que no cumplan las condiciones de vinculación expresamente señaladas en el Contrato de Prestación de Servicios de Personas Físicas de ING.
2. En caso de que el Titular incumpla una obligación de pago a su vencimiento en los términos pactados en el presente Contrato, la Entidad podrá cobrar al Titular los gastos derivados de las gestiones realizadas para el cobro de dicha posición deudora, con el fin de resarcirse de los costes incurridos y que comportan el uso de medios materiales y humanos. Dichas gestiones podrán consistir, en el envío de emails, SMS, cartas, burofaxes o la realización de una o diversas llamadas. El importe indicado se percibirá por cada posición impagada efectivamente reclamada, no pudiendo percibirse más de una vez sobre la misma posición deudora.

3. Cuentas de Ahorro

▪ Comisión de custodia de saldos	0 Euros
▪ Comisión por duplicado de extractos	0 Euros
▪ Gastos de reclamación por posiciones deudoras (Nota 1)	0 Euros

NOTAS:

1. En caso de que el Titular incumpla una obligación de pago a su vencimiento en los términos pactados en el presente Contrato, la Entidad podrá cobrar al Titular los gastos derivados de las gestiones realizadas para el cobro de dicha posición deudora, con el fin de resarcirse de los costes incurridos y que comportan el uso de medios materiales y humanos. Dichas gestiones podrán consistir, en el envío de emails, SMS, cartas, burofaxes o la realización de una o diversas llamadas. El importe indicado se percibirá por cada posición impagada efectivamente reclamada, no pudiendo percibirse más de una vez sobre la misma posición deudora.

4. Servicios de Pago - Transferencias nacionales en euros emitidas y recibidas y otras operaciones de pago

	Comisión	Gastos
▪ Transferencias emitidas y recibidas sobre la propia entidad ▪ Transferencias emitidas y recibidas sobre otras entidades	0 Euros	SHA*
▪ Transferencias Express emitidas hacia otras entidades	0 Euros	SHA*
▪ Orden permanente (transferencia periódica)	0 Euros	SHA*
▪ Cada remesa de transferencias emitida mediante envío de ficheros:		
- Cumpliendo condiciones de vinculación (Nota 1)	0 Euros	SHA*
- Sin cumplir condiciones de vinculación	2 Euros	SHA*

NOTAS:

1. Se entenderá que un cliente cumple condiciones de vinculación de la Cuenta NEGOCIOS contratada por Autónomo(s), siempre que se cumpla alguno de los siguientes requisitos: (i) se haya realizado un ingreso inicial de, al menos, 1.500 euros y se realicen ingresos mensuales por un importe total de, al menos, 1.500 euros (ii) se haya domiciliado el recibo de la Seguridad Social o las cuotas del colegio profesional de, al menos, uno de los Titulares. (iii) se haya realizado un ingreso inicial de 1.500 euros y se mantenga un saldo medio trimestral de 2.500 euros.

   *SHA: Los gastos del banco ordenante son a cargo del cliente ordenante y, los gastos del banco del beneficiario o intermediario en su caso, son a cargo del beneficiario de la transferencia.

5. Negociación, compensación y devolución de cheques

	%	Mínimo
▪ Compensación de cheques (sobre propia plaza)		
▪ Negociación de cheques (sobre plazas distintas)		0 Euros
▪ Cumplimentación de conformidad:		
- Cuenta NÓMINA hasta un máximo de cinco cheques por cuenta al año (Nota 1)		0 Euros
- Cuenta NÓMINA a partir del sexto cheque	0,1 %	4 Euros
- Cuenta NoCuenta a partir del primer cheque	0,1 %	4 Euros
▪ Emisión de cheques bancarios:		
- Cuenta NÓMINA hasta un máximo de cinco cheques por cuenta al año (Nota 1)		0 Euros
- Cuenta NÓMINA a partir del sexto cheque	0,3 %	18 Euros
- Cuenta NoCuenta a partir del primer cheque	0,3 %	18 Euros

NOTAS:

1. A efectos del cómputo del año se utilizará el año natural a partir del momento de la gestión del primer cheque.

6. Servicios de Pago - Domiciliación de recibos

	Comisión	Gastos
▪ Domiciliación de recibos	0 Euros	SHA*

7. Avales

Se entenderá comprendida en este epígrafe toda garantía prestada ante la Hacienda Pública y la prestación de toda clase de cauciones, garantías y fianzas para asegurar el buen fin de obligaciones o compromisos contraídos por el cliente ante un tercero.

	%	Mínimo
▪ Comisión de estudio		0 Euros
▪ Comisión por formalización	0,5 % sobre el importe del aval	30 Euros
▪ Comisión trimestral por riesgo (Nota 1)	1 % sobre el importe del aval	30 Euros

NOTAS:

1. La comisión por riesgo se percibirá por trimestres anticipados y se calculará sobre la cuantía de la obligación principal vigente en el momento de la percepción.
   En los avales con garantía de prestación sin vencimiento determinado, el devengo de la comisión terminará con la devolución de la documentación en la que esté consignado el aval o garantía y, en su defecto, con la anulación de la misma en forma fehaciente y a entera satisfacción del banco.
   En el resto de avales, con vencimiento determinado, el devengo de la comisión terminará en la fecha de vencimiento del aval o garantía o previamente si se ha producido su anulación en forma fehaciente a entera satisfacción del banco.

8. Servicios de Pago - Tarjetas. (Nota 1)

	Importe
a. Comisiones por emisión	
- Cuenta NÓMINA	
1. Tarjeta física de débito ING	0 Euros
2. Tarjeta física de crédito ING	
2.1. Tarjeta principal	
2.2. Tarjeta adicional	
- Cuenta NoCuenta	
1. Tarjeta física de débito ING (Nota 2)	5 Euros
2. Tarjeta física de crédito ING	
2.1. Tarjeta principal	0 Euros
2.2. Tarjeta adicional	0 Euros
- Cuenta básica de pago / Cuenta START	
1. Tarjeta física de débito ING	0 Euros
b. Cuotas anuales por mantenimiento de tarjetas asociadas a Cuenta NÓMINA y Cuenta NoCuenta	
1. Tarjeta débito ING	0 Euros
2. Tarjeta crédito ING	
2.1. Tarjeta principal	
2.2. Tarjeta adicional	
c. Cuotas anuales por mantenimiento de tarjetas vinculadas a Cuenta de Pago Básica y a la Cuenta START	
1. Tarjeta débito ING	0 Euros
d. Comisiones por Retirada de efectivo mediante tarjeta en cajeros automáticos	

1. Red Nacional El Real Decreto-ley 19/2018 establece que el banco propietario del cajero fija la comisión a cobrar al banco emisor de la tarjeta por el uso de su red. Esta comisión se informará a través de las pantallas del cajero con antelación a la ejecución de la operación. De conformidad con la regulación ING no repercutirá a sus clientes una comisión superior a ésta.		
		Máximo
1.1. Retirada de efectivo a débito		Como máximo comisión establecida por la entidad propietaria del cajero
1.2. Retirada de efectivo a crédito		Comisión establecida por la entidad propietaria del cajero + 3,00 % mín. 2 Euros
2. Red Internacional (Nota 3)		
2.1. Retirada de efectivo a débito		
2.1.1. Unión Europea		-
2.1.2. Resto Países		2 Euros
2.2. Retirada de efectivo a crédito	3,00 %	mín. 2 Euros
e. Comisiones por Retirada de efectivo en ventanilla		
1. Oficinas de otras entidades	2,00 %	mín. 2 Euros
f. Otras comisiones de tarjetas		
1. Cambio de divisa (Notas 3, 4 y 5)	3,00 %	-
2. Gastos por reclamación de recibos impagados de tarjeta de crédito		-

NOTAS:

1. Las tarifas de comisiones indicadas en este epígrafe son de aplicación a los servicios u operaciones relacionadas con Tarjetas asociadas tanto a la Cuenta NÓMINA, a la Cuenta NoCuenta, a la Cuenta START y a la cuenta de Pago Básica, como a la Cuenta NEGOCIOS, excepto aquellos en los que expresamente se especifique su ámbito de aplicación.
2. La opción de solicitar una tarjeta de débito en soporte físico se encuentra sujeta a disponibilidad por parte de ING. Por lo tanto, la comisión por emisión de la tarjeta de débito en soporte físico será aplicable a partir del momento en que dicha tarjeta pueda ser solicitada por el cliente y emitida por la entidad. La comisión por emisión de tarjeta física será aplicable en todos los supuestos en los que el cliente solicite, y la entidad emita, una tarjeta en formato físico, con independencia del motivo por el cual dicha solicitud se ha producido (primera solicitud y posteriores debido a bloqueo, pérdida, o caducidad de la tarjeta anterior).
3. Esta comisión no comprende la tasa de recargo (surcharge fee) u otras comisiones y/o tarifas que puede aplicar la entidad propietaria de la red y/o del cajero por su utilización.
4. El tipo de cambio aplicable a las operaciones efectuadas con tarjetas financieras en moneda distinta al euro será el aplicado por la red de pago correspondiente. La comisión por cambio de divisa se aplicará en las retiradas de efectivo en cajero y en las compras en establecimientos, realizadas con tarjetas ING y siempre que lleven aparejado un cambio de divisa.
5. Antes de realizar una operación de pago con tarjeta o retirada de efectivo que implique comisión por cambio de moneda, se pueden consultar los últimos tipos de cambio de referencia del euro disponible publicados por el Banco Central Europeo (BCE) y/o el margen sobre el último tipo de cambio de referencia del euro, disponible en la calculadora incluida en el apartado de la web de ING de cambio de moneda.

9. Préstamos y Créditos

▪ Crédito en forma de posibilidad de descubierto expreso (Nota 1)	3,99 Euros

Préstamo hipotecario. Hipoteca NARANJA. (Nota 2)	
▪ Comisión de apertura	0 Euros
▪ Compensación por reembolso anticipado	Ver Nota 2 bis
▪ Comisión por subrogación de deudor	0 Euros
▪ Comisión por cambio de condiciones	0 Euros
▪ Gastos de reclamación por recibo impagado (Nota 4)	0 Euros
Préstamo Personal. Préstamo NARANJA. (Nota 3)	
▪ Comisión de apertura ▪ Comisión por amortización anticipada, total o parcial ▪ Comisión por cambio de condiciones	0 Euros
▪ Gastos de reclamación por recibo impagado (Nota 4)	0 Euros
Préstamo anticipo de nómina	
▪ Comisión de apertura	máx. 20 Euros
Préstamo NEGOCIOS. (Nota 3)	
▪ Este producto dejó de comercializarse el 1 de septiembre de 2017.	
▪ Comisión de apertura	0,50 %
▪ Comisión por amortización anticipada, total o parcial	0 Euros
Préstamo NEGOCIOS. (Nota 3)	
▪ Comisión por cambio de condiciones	0 Euros
▪ Gastos de reclamación por recibo impagado (Nota 4)	0 Euros
Crédito NEGOCIOS 10'. (Nota 3)	
▪ Comisión por amortización parcial	0 %
▪ Comisión por cancelación total anticipada	0 %
▪ Comisión por apertura	1 % sobre el importe contratado, a cobrar una sola vez al formalizar la operación

NOTAS:

1. Se cobrará 3,99 por cuenta y mes natural en descubierto expreso en caso de estar en descubierto por una cantidad superior a 10 € en el plazo de los dos días hábiles siguientes a este uso.
2. Sólo para personas físicas residentes.

2bis. La amortización anticipada (total o parcial, subrogatoria o no subrogatoria) que se produzca en los préstamos hipotecarios no sujetos a la Ley 5/2019, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, no conllevará el cobro de una comisión por este concepto en ningún caso. Por el contrario, ING podrá cobrar comisiones en concepto de compensación por reembolso anticipado total o parcial, que se produzcan en los préstamos hipotecarios sujetos a la citada Ley 5/2019, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, de acuerdo a lo indicado a continuación: (i) Para la Hipoteca NARANJA Fija, la amortización total o parcial del préstamo hipotecario, podrá conllevar el cobro de una comisión por reembolso anticipado, siempre que ING sufra una pérdida financiera, calculada de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 5/2019, sin que su importe pueda exceder del valor de dicha pérdida financiera con un límite del 2 % del capital reembolsado anticipadamente durante los 10 primeros años, o con un límite del 1,5 % a partir del 11º año inclusive y hasta el final del periodo de vigencia del préstamo. (ii) Para la Hipoteca NARANJA Mixta con periodo fijo de 15 o 20 años, la amortización total del préstamo hipotecario, podrá conllevar el cobro de una comisión por reembolso anticipado, siempre que ING sufra una pérdida financiera, calculada de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 5/2019, sin que su importe pueda exceder del valor de dicha pérdida financiera con un límite del 2 % del capital reembolsado anticipadamente durante los 10 primeros años, o un límite del 1,5 % a partir del 11º año inclusive y hasta el final del periodo de tipo de interés fijo. (iii) Para la Hipoteca NARANJA Mixta con periodo fijo de 5 o 10 años, la amortización total del préstamo hipotecario, podrá conllevar el cobro de una comisión por reembolso anticipado, siempre que ING sufra una pérdida financiera, calculada de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 5/2019, sin que su importe pueda exceder del valor de dicha pérdida financiera con un límite del 2 % del capital reembolsado anticipadamente durante el plazo de aplicación del tipo de interés fijo. (iv) En la Hipoteca NARANJA Variable (con periodo fijo de 1 o 3 años), la amortización total del préstamo hipotecario, podrá conllevar el cobro de una comisión por reembolso anticipado, siempre que ING sufra una pérdida financiera, calculada de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 5/2019, sin que su importe pueda exceder del valor de dicha pérdida financiera con un límite del 2 % del capital reembolsado anticipadamente

durante el plazo de aplicación del tipo de interés fijo, o con un límite del 0,15 % durante el periodo de aplicación del tipo de interés variable, siempre que no hayan transcurrido más de 5 años desde el inicio de la aplicación del tipo fijo. No obstante, de acuerdo con lo dispuesto en la disposición adicional primera del Real Decreto-ley 19/2022, la citada comisión no se cobrará hasta después del 31 de diciembre de 2023, si la amortización total anticipada que se lleve a cabo durante el periodo de tipo de interés variable indicado.
(v) Por último, en caso de reembolso anticipado con motivo de una subrogación de un tercero en los derechos del acreedor, siempre que suponga la aplicación durante el resto de la vigencia del contrato de un tipo de interés fijo en sustitución de un tipo variable, ING no cobrará comisión por reembolso anticipado.

3. En los casos en los que intervenga en la formalización de la operación un fedatario público serán por cuenta del cliente los gastos de formalización. Cualquier otro concepto de carácter externo que pueda existir debidamente justificado, se repercutirá íntegramente al cliente.
4. En caso de que el Titular incumpla una obligación de pago a su vencimiento en los términos pactados en el presente Contrato, la Entidad podrá cobrar al Titular los gastos derivados de las gestiones realizadas para el cobro de dicha posición deudora, con el fin de resarcirse de los costes incurridos y que comportan el uso de medios materiales y humanos. Dichas gestiones podrán consistir, en el envío de emails, SMS, cartas, burofaxes o la realización de una o diversas llamadas. El importe indicado se percibirá por cada posición impagada efectivamente reclamada, no pudiendo percibirse más de una vez sobre la misma posición deudora.

10. Condiciones Generales para servicios y operaciones en moneda extranjera y transacciones en euros con el exterior

1. Ámbito de aplicación

La presente tarifa es de general aplicación por el banco a sus clientes por las operaciones o servicios en moneda extranjera, y transacciones en euros con el exterior, realizadas o iniciadas en España.
En las operaciones y servicios no recogidos en la presente Tarifa, que puedan realizarse con carácter excepcional o singular, se establecerán en cada caso, las condiciones específicas a aplicar.

2. Cambios aplicables

El tipo de cambio aplicable en las conversiones de euros a otra divisa, o viceversa, para operaciones cuyo importe no exceda de 3.000 euros, será el publicado por ING en el día de la aceptación de la orden o en el de recepción de la transferencia, en su caso. Para operaciones por importe superior, ING comunicará al cliente el tipo de cambio aplicable.

ING aplicará una comisión del 2 % sobre el tipo de cambio aplicado, en transferencias ordenadas en moneda extranjera.

3. Gastos

Serán a cargo del cliente cedente u ordenante los impuestos y las comisiones y gastos de Corresponsales nacionales o extranjeros, si los hubiere.

4. Repercusión de gastos de Bancos operantes en el extranjero.

Cuando el banco operante en el extranjero, cedente u ordenante, condicione que todos los gastos y comisiones sean a cargo del beneficiario o librado residente, se percibirá de éste lo que corresponda al no residente, de acuerdo con la Tarifa de Comisiones de Bancos Operantes en el extranjero, además de lo que proceda aplicar por la tarifa repercutible a clientes en España.

11. Servicios de Pago - Resto de transferencias

	Comisión	Gastos[a]		
		OUR	BEN	SHA
1. Transferencias en euros, coronas suecas o leus rumanos entre Estados de la zona SEPA[c]				
1.1. Transferencias emitidas liquidables contra cuenta	0 €	N/R[b]	N/R[b]	0 €
1.2. Transferencias recibidas liquidables contra cuenta	0 €	N/R[b]	N/R[b]	0 €
2. Transferencias en otras divisas de Estados Miembros de la UE, entre Estados Miembros de la UE.				

	Comisión	Gastos[a]		
		OUR	BEN	SHA
2.1. Transferencias emitidas liquidables contra cuenta	0 €	N/R[b]	N/R[b]	15 €
2.2. Transferencias recibidas liquidables contra cuenta	0 €	N/R[b]	N/R[b]	0 €
3. Resto de transferencias				
3.1. Transferencias emitidas liquidables contra cuenta	12 €	30 €	N/R	15 €
3.2. Transferencias recibidas liquidables contra cuenta	0 €	0 €	0 €	0 €

NOTAS:

a. Gastos de transmisión vía swift.

b. Para las transferencias emitidas y recibidas incluidas en los conceptos 1, 2 y 3, ING sólo admitirá la modalidad de gastos SHA, por adhesión a la Zona Única de Pagos para el Euro y por aplicación de la normativa vigente.

c. El ámbito geográfico de la SEPA (Single Euro Payment Area) comprende los 27 estados miembros de la Unión Europea (Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, República Checa, Rumanía y Suecia), así como Islandia, Liechtenstein, Mónaco, Noruega, Reino Unido, San Marino, Suiza, Andorra y Ciudad del Vaticano.

d. Serán a cargo del cliente los gastos de emisión y devolución, en caso de que los hubiera, si la transferencia emitida no puede abonarse en destino por causa ajena a ING.

12. Información sobre Tipos de interés de productos bancarios de ING

Tipos de interés	TAE*	Tipo Nominal
Productos de ING		
▪ Cuenta NARANJA/Mini:	0,30 %	0,30 %
▪ Plan AHORRE Y CONSIGA /Cuenta de AHORRO PERIÓDICO:	0,30 %	0,30 %

Tipos de interés	TAE*	Tipo Nominal
▪ Cuenta vivienda NARANJA:	0,30 %	0,30 %
▪ Cuenta Ahorro NEGOCIOS:	0,30 %	0,30 %
▪ Cuenta NARANJA/Mini:**	1,00 %	1,00 %
▪ Plan AHORRE Y CONSIGA /Cuenta de AHORRO PERIÓDICO:**	1,00 %	1,00 %
▪ Cuenta vivienda NARANJA:**	1,00 %	1,00 %
▪ Cuenta Ahorro NEGOCIOS:**	1,00 %	1,00 %
▪ Cuenta de Efectivo:	0,00 %	0,00 %
▪ Cuenta NÓMINA:	0,00 %	0,00 %
▪ Cuenta NoCuenta:	0,00 %	0,00 %
▪ Cuenta de Pago Básica:	0,00 %	0,00 %
▪ Cuenta START:	0,00 %	0,00 %
▪ Cuenta NEGOCIOS:	0,00 %	0,00 %
▪ Línea de Crédito (Nota 1):	6,19 %	5,25 %
▪ Préstamo NEGOCIOS (Nota 1):	7,40 %	6,95 %
Tipo de interés para compra aplazada / pago aplazado de recibo /impuesto	15,00 %	14,06 %
Tipo de interés pago aplazado revolving	18,95 %	17,48 %
Tipo de interés saldo deudor en cuenta	7,50 %	7,25 %
Tipo de interés descubierto tácito	7,50 %	7,25 %

NOTAS RELATIVAS AL TIPO DE INTERÉS:

* La TAEVariable es aplicable a aquellos productos cuyas condiciones contractuales permitan la modificación del tipo de interés aplicable y/o de las comisiones o gastos incluidos en la TAE. La TAEVariable se ha calculado bajo la hipótesis de que los índices de referencia no varían; por tanto esta TAEVariable variará con las revisiones de tipo de interés.

** El tipo de interés referenciado será de aplicación a aquellos clientes que tuvieran, además, contratada una Cuenta NÓMINA.

1. Este producto dejó de comercializarse el 1 de septiembre de 2017.

13. Normas de valoración

Adeudos

Clase de operaciones	Fecha de valoración a efectos del devengo de intereses
1. Cheques	
1.1. Pagados por ventanilla o por compensación interior en la oficina librada	El mismo día de su pago.
1.2. Pagados en firme por otras oficinas o entidades	El mismo día de su pago, a cuyo efecto la oficina pagadora estampará su sello con indicación de la fecha de pago. Si faltase este requisito se adeudará con valor del día de su cargo en cuenta.
1.3. Tomados al cobro por otras oficinas o entidades	El mismo día de su adeudo en la cuenta librada.
2. Reintegros o disposiciones	El mismo día de su pago.
3. Órdenes de transferencias, órdenes de entrega y similares	El mismo día de su pago.
4. Efectos devueltos	
4.1. Efectos descontados	El mismo día de su pago.
4.2. Cheques devueltos	El mismo de valoración que se dio al abonarlos en cuenta.
5. Recibos de carácter periódico cuyo adeudo en cuenta ha autorizado previamente el deudor	
5.1. A cargo del deudor	Fecha del adeudo.
5.2. Devolución al cedente	La valoración aplicada en el abono.
6. Compra de divisas	Esta entidad no presta este tipo de operación.
7. Compra de valores	El mismo día de la compra en Bolsa.

Adeudos

Clase de operaciones	Fecha de valoración a efectos del devengo de intereses
8. Efectos domiciliados	Los efectos cuyo pago se domicilie en una entidad de depósito, tanto en el propio efecto como en el aviso del cobro, serán adeudados en la cuenta de librado con valor día del vencimiento, tanto si proceden de la propia cartera de la entidad domiciliada como si le han sido presentados por otras entidades a través de cualquier sistema de compensación o de una cuenta interbancaria [(1)].
9. Derivados de tarjetas de crédito y similares	Según el contrato de adhesión.
10. Otras operaciones	Véase nota (a).

NOTAS:

1. Siempre que los efectos se presenten al cobro en los plazos establecidos en la Ley 19/1985, de 16 de julio, Cambiaria y del Cheque. En caso contrario, el mismo día de su adeudo en la cuenta del librado.

Abonos

Clase de operaciones	Fecha de valoración a efectos del devengo de intereses
1. Ingreso en efectivo	Desde el momento en que tenga lugar el ingreso.
2. Entregas mediante cheques, etc.	
2.1. A cargo de la propia entidad (sobre cualquier oficina)	El mismo día de la entrega.

Abonos

Clase de operaciones	Fecha de valoración a efectos del devengo de intereses
2.2. A cargo de otras entidades [1]	▪ Si la entrega se produce antes de las 14:30 horas: El mismo día de la entrega. ▪ Si la entrega se produce después de las 14:30 horas: Segundo día hábil siguiente a la entrega.
3. Transferencias bancarias, órdenes de entrega y similares	
3.1. Ordenadas en la propia entidad en España	El mismo día de su adeudo al ordenante.
3.2. Ordenadas en otras entidades en España	El mismo día del abono en cuenta.
4. Descuento de efectos	Esta entidad no presta este tipo de operación.
5. Presentación de recibos de carácter periódico, cuyo adeudo en cuenta ha autorizado previamente el deudor	El mismo día del adeudo.
6. Venta de divisas	Esta entidad no presta este tipo de operación.
7. Venta de valores	El día hábil siguiente al de la fecha de venta en Bolsa.
8. Abono de dividendos, intereses y títulos amortizados, de valores depositados	El mismo día del abono.
9. En cuentas de tarjetas de crédito, de garantía de cheques y similares	El mismo día.
10. Otras operaciones	Véase nota (a).

NOTAS:

1. Incluido el Banco de España.

a. En todas las demás operaciones no contempladas expresamente, los adeudos y abonos se valorarán el mismo día en que se efectúe el apunte.

b. La consideración de los sábados como días hábiles o inhábiles deberá estar en función de la clase de operación de que se trate. Si su formalización hubiese que retrasarse por

imperativos ajenos a la entidad (pagos a Hacienda, operaciones de Bolsa, Cámara de Compensación, etc...) será día inhábil. En los restantes casos en que la operación pueda formalizarse en el día será considerado día hábil.

ING BANK NV, Sucursal en España, C/ Vía de los Poblados, 1F, 28033 Madrid, CIF W0037986G, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 31798, Folio 1, Sección 8ª, Hoja M-572225.

ing.es

Documento de Servicios de Pago

Complementando lo previsto en el Contrato de Prestación de Servicios de Personas Físicas y el Contrato de Prestación de Servicios de Personas Jurídicas y otras Entidades (en adelante, "los Contratos de Prestación de Servicios") de ING BANK NV, Sucursal en España (en adelante ING), en particular en los extremos que en el mismo se contienen relativos a servicios de pago, los presentes términos regulan, conforme a lo establecido en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera (en adelante, la Ley de Servicios de Pago), y la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 sobre servicios de pago en el mercado interior (en adelante, PSD2), los servicios de pago (conforme están definidos en dicha norma) prestados por ING a sus clientes personas físicas, jurídicas y otras entidades en territorio español.

Asimismo, se regulan en el presente documento aquellos aspectos relativos a los Instrumentos de Pago SEPA (específicamente, los denominados Adeudos Directos SEPA), introducidos por el Reglamento (UE) Nº 260/2012, de aplicación directa en el Ordenamiento Jurídico español y que tiene por objeto establecer las disposiciones relativas a las transferencias y los adeudos domiciliados en euros en la Unión, cuando el proveedor de servicios de pago del ordenante y del beneficiario estén radicados en la Unión o cuando el único proveedor de servicios de pago que intervenga en la operación de pago esté radicado en la Unión. Este servicio de pago estará únicamente habilitado para la operativa de remesas en la Cuenta NEGOCIOS.

En cuanto a las estipulaciones relativas a fecha valor y fecha disponibilidad de los fondos, el presente Documento únicamente será aplicable cuando tanto el proveedor de servicios de pago del ordenante como el del beneficiario estén situados en la Unión Europea y exclusivamente en los servicios de pago efectuados en euros o en otra moneda de la Unión Europea.

En caso de que el cliente no sea considerado consumidor, a los efectos de lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, no serán aplicables a los servicios de pago prestados por ING los artículos 22, 30 y 32 de la Ley de Servicios de Pago, así como la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicable a los servicios de pago.

Autorización y revocabilidad de operaciones de pago

Las operaciones de pago se considerarán autorizadas cuando el ordenante haya dado el consentimiento para su ejecución. Dicho consentimiento podrá otorgarse mediante la firma manuscrita o mediante la validación electrónica de la operación (ya sea por medio de firma electrónica, medios de autenticación reforzada o del uso de los elementos de seguridad reconocidos por ING), teniendo ambas formas plena validez legal y quedando plenamente equiparadas. El consentimiento se otorgará, con carácter general, con anterioridad a la ejecución de la operación, si bien será posible el otorgamiento con posterioridad si así lo permite ING, conforme al procedimiento y límites determinados por ésta.

El ordenante podrá revocar el consentimiento mencionado en el párrafo anterior, mediante comunicación escrita, hasta el momento en que la orden se convierta en irrevocable, lo cual se producirá en los términos establecidos en la Ley de Servicios de Pago y en la PSD2.

Cuando el consentimiento se hubiese dado por el usuario para una serie de operaciones de pago (por ejemplo, aportaciones periódicas o recibos domiciliados), su retirada implicará que toda futura operación de pago cubierta por dicho consentimiento se considerará no autorizada, salvo que el usuario manifieste lo contrario durante el proceso de retirada del consentimiento.

Recepción y rechazo de órdenes de pago

El momento de recepción por ING de una orden de pago será aquél en que la misma es recibida por el Banco, independientemente de que haya sido transmitida directamente por el ordenante a través de un proveedor de iniciación de pagos o indirectamente a través del beneficiario. Las órdenes recibidas en un día que no sea hábil a efectos bancarios se entenderán recibidas el siguiente día hábil. En caso de existir una hora de corte para un tipo de operación, las órdenes se considerarán recibidas el siguiente día hábil. Si ING y el cliente que inicie una orden de pago acuerdan que la ejecución de la misma comience en una fecha específica o al final de un periodo determinado, o bien el día que el ordenante haya puesto fondos a disposición de ING, se considerará que el momento de recepción de la orden, a efectos del plazo

máximo para abonar el importe de la operación en la cuenta del proveedor de servicios de pago, es el día acordado. Si este día no fuese un día hábil para el proveedor de servicios de pago, la orden de pago se considerará recibida el siguiente día hábil.

El cliente reconoce que es responsabilidad del mismo proporcionar a ING órdenes de pago completas, correctas, inequívocas y precisas. Por ello, el cliente asume íntegramente la responsabilidad por cualquier error, omisión, y/o ambigüedad en dicha información que pudiera ocasionar que las órdenes de pago sean rechazadas o ejecutadas de forma incorrecta.

ING podrá rechazar las órdenes de pago en el supuesto de que existan indicios de fraude o blanqueo de capitales, así como en los casos en que las mismas no cumplan las condiciones requeridas, no contengan información suficiente, sean erróneas o no exista saldo suficiente para ejecutarlas. En tales supuestos, ING notificará al cliente el rechazo y, en la medida de lo posible, la causa del mismo y, en su caso, el procedimiento para rectificar los posibles errores, salvo que una ley prohíba dicha notificación. La notificación mencionada podrá realizarse por medios telefónicos o telemáticos y se realizará, en su caso, en el día hábil posterior al momento del rechazo. Este plazo podrá prolongarse en un día hábil para las operaciones de pago iniciadas en papel.

El cliente reconoce que ING no será responsable de ninguna pérdida o daño en los que el mismo incurra o sufra como resultado del aplazamiento o rechazo, por las causas arriba señaladas, de la ejecución de una orden de pago.

En caso de rechazo por ING de una orden periódica durante tres periodos consecutivos por inexistencia de saldo, ING se reserva el derecho de considerar anulada la orden a todos los efectos, en cuyo caso la orden perderá su vigencia para sucesivos periodos.

Bloqueo de instrumentos de pago

ING estará facultada para bloquear la ejecución de los instrumentos de pago en caso de que, por razones objetivamente justificadas, sospeche que se ha producido una utilización no autorizada o fraudulenta del instrumento de pago, en cuyo caso procederá a informar al ordenante a la mayor brevedad posible en cuanto se tenga conocimiento del hecho.

Dicha información se facilitará con carácter previo al bloqueo o tan pronto como sea posible una vez realizado el mismo, a menos que la comunicación resulte comprometida por razones de seguridad objetivamente justificadas o sea contraria a la normativa vigente.

Gastos derivados de una operación de pago

En caso de que una operación de pago que deba ser abonada en la cuenta de un cliente de ING conlleve la aplicación por ING de gastos o comisiones, dichos gastos y comisiones serán deducidos del importe transferido antes de abonarlo, si bien los mismos aparecerán en la información facilitada al cliente por ING.

Ejecución de operaciones

Cuando ING ejecute una orden de pago de acuerdo con el identificador único facilitado (International Bank Account Number o IBAN), la orden se considerará correctamente ejecutada. En caso de que el identificador único (IBAN) facilitado por el cliente sea incorrecto, ING no será responsable de la no ejecución o la ejecución defectuosa de la operación de pago. Sin perjuicio de ello, ING realizará esfuerzos razonables para tratar de recuperar los fondos de la operación de pago. El hecho de que el cliente facilite en su orden de pago información adicional a ING no modificará el régimen de responsabilidad indicado en el presente párrafo.
ING será responsable de la ejecución de las operaciones en tanto las mismas estén bajo su control, esto es, (a) en las operaciones iniciadas por el ordenante o proveedor de iniciación de pagos, hasta el momento en que el importe se abone en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario; y (b) en las operaciones iniciadas por el beneficiario, hasta el momento en que transmita correctamente la orden al proveedor de servicios de pago del ordenante y, una vez recibidos los fondos del proveedor de servicios de pago del ordenante, hasta el abono en la cuenta del beneficiario. La responsabilidad de la ejecución de la operación cuando la misma no esté bajo el control de ING será de la otra entidad financiera participante.

ING no será responsable de la incorrecta ejecución por su parte de las operaciones en caso de circunstancias excepcionales e imprevisibles fuera de su control, cuyas consecuencias hubieran sido inevitables a pesar de todos los esfuerzos en sentido contrario, así como en caso de que la incorrecta ejecución se deba al cumplimiento de otras obligaciones legales o contractuales.

Plazos estipulados para la ejecución de operaciones de pago

Cuando se ejecute una operación, ING pondrá a disposición del cliente la información relevante relativa a dicha operación. Cuando el cliente tenga conocimiento de que se ha producido una operación de pago ejecutada incorrectamente, deberá comunicarlo de forma inmediata y sin tardanza injustificada a ING y, en todo caso, dentro de un plazo de 13 meses contados desde la fecha del adeudo, por cualquiera de nuestros canales de atención al cliente a fin de poder proceder a la rectificación de la misma. A estos efectos, se considerará que el cliente ha tenido conocimiento de una operación en el primero de los siguientes momentos: (i) cuando haya consultado sus movimientos / operaciones a través de cualquiera de los medios puestos a su disposición por ING; o (ii) cinco días naturales después de que ING le haya remitido o puesto a su disposición el extracto periódico de sus operaciones.
Las operaciones de pago realizadas en euros desde ING hacia países de la Unión Europea o desde países de la Unión Europea a ING se ejecutarán y tomarán valor en las siguientes condiciones:

a) Las transferencias estándar nacionales o intracomunitarias serán abonadas por el proveedor de servicios de pago del ordenante en las cuentas del proveedor de servicios de pago del beneficiario el mismo día hábil en que se realicen, salvo las ordenadas después de las 13.00 horas, en cuyo caso podrán ser abonadas no más tarde del final del día hábil siguiente a la fecha de recepción de la orden. Dichos plazos podrán prorrogarse un día hábil adicional para las operaciones de pago iniciadas en papel. Respecto a las transferencias inmediatas, serán abonadas por el proveedor de servicios de pago del ordenante en las cuentas del proveedor de servicios de pago del beneficiario en el plazo máximo de 10 segundos, independientemente de la hora y/o día en la que se reciba la orden de pago.

b) La fecha de valor del abono en la cuenta del beneficiario de la orden no será posterior al día hábil en que el importe de la operación de pago se abonó en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario.
c) La fecha de valor del cargo en la cuenta de pago del ordenante no será anterior al momento en que el importe de la operación de pago se cargue en dicha cuenta.

El ingreso en efectivo en Euros en ING tomará valor y será disponible desde el momento en que tenga lugar el ingreso.

A las restantes operaciones de pago únicamente les serán aplicables las anteriores disposiciones en lo que se refiere a la fecha de valor del abono en la cuenta de pago del beneficiario y de disponibilidad de los fondos, así como a la fecha de valor del cargo en la cuenta del ordenante.

Responsabilidad en caso de operaciones de pago no autorizadas

En supuestos de extravío, robo, sustracción o utilización no autorizada de cualquier elemento o instrumento de pago, el usuario deberá notificarlo a ING, tan pronto como tenga constancia de la concurrencia de dichas circunstancias sin demoras indebidas, y en todo caso, dentro de un plazo máximo de trece meses contados desde la fecha del adeudo.

El ordenante, respecto a una operación de pago no autorizada, soportará hasta un máximo de 50 euros, o aquel marcado por la normativa vigente, siempre y cuando la/s operación/es realizada/s haya/n cumplido con las obligaciones establecidas en el Contrato de Prestación de Servicios.

ING garantizará que el cliente disponga de medios adecuados y gratuitos que le permitan comunicar el extravío, sustracción o utilización no autorizada de sus instrumentos de pago o el desbloqueo, en su caso, de dichos instrumentos e impedirá la utilización de un instrumento de pago una vez efectuada por el cliente la comunicación de su extravío, sustracción o utilización no autorizada.

ING devolverá de inmediato y, en cualquier caso, a más tardar al final del día hábil siguiente a aquel en el que haya observado o se le haya notificado la operación el importe de la operación en la cuenta en que se haya adeudado dicho importe.

ING no será responsable de los daños que puedan producirse al usuario en caso de que no se produzca dicha notificación en el plazo indicado o en caso de que el usuario hubiera incumplido deliberadamente o por negligencia grave las condiciones que regulan la emisión y utilización de sus instrumentos de pago, en particular todas las medidas razonables para proteger los elementos de seguridad personalizados de que haya sido provisto.
Asimismo, ING no será responsable de los daños que puedan producirse derivados de la ejecución de órdenes de pago realizadas mediante un operador o proveedor de servicios de pago ajeno a ING utilizado por los Intervinientes que no aplique los métodos de autenticación reforzada establecidos de conformidad con la legislación vigente.

Especialidades de los servicios de pago respecto a ciertos instrumentos de pago

Definiciones

Domiciliación de recibos: El cliente podrá dar a ING orden de domiciliación de recibos mediante la firma de una orden genérica de domiciliación, en cuyo caso ING procederá a domiciliar en su cuenta todos los recibos que el cliente le facilite por cualquier medio. ING atenderá todas las órdenes de pago de recibos que se presenten contra la cuenta del cliente, sin perjuicio de su derecho a devolverlos en los términos indicados a continuación.
Devolución de recibos: El cliente podrá devolver los recibos adeudados en su cuenta, durante un plazo máximo de ocho semanas desde el adeudo de los fondos, en caso de que, habiendo autorizado con carácter previo la operación de pago, la autorización genérica no especificase el importe exacto de la operación de pago y el importe de los mismos supere el que el cliente podía esperar razonablemente, teniendo en cuenta sus anteriores pautas de gasto, las condiciones de su contrato y las circunstancias concurrentes. El cliente no tendrá derecho de devolución de los recibos en los supuestos previstos en la normativa. En caso de solicitud de devolución, ING dispondrá de diez días hábiles para devolver el importe o justificar su denegación.
Adeudo Domiciliado: Servicio de pago nacional o transfronterizo destinado a efectuar un cargo en una cuenta de pago de un ordenante, cuando la operación

de pago sea iniciada por el beneficiario sobre la base del consentimiento dado por el Ordenante.

En el caso de los Adeudos Directos SEPA, podrán ser de dos tipos dependiendo del esquema en el que se encuadren:

- **Esquema B2B (o empresarial): Aquellos Adeudos Directos en Euros con base en la reglamentación contenida en el SEPA B2B Direct Debit Rulebook (o Reglamento de Adeudos Directos SEPA B2B), publicado por el European Payment Council.**
- **Esquema CORE (o básico): Aquellos Adeudos Directos en Euros con base en la reglamentación contenida en el SEPA CORE Direct Debit Rulebook (o Reglamento de Adeudos Directos SEPA CORE), publicado por el European Payment Council.**

Ordenante: Persona física o jurídica titular de una cuenta de pago que autoriza una orden de pago a partir de dicha cuenta o, de no existir una cuenta de pago del ordenante, persona física o jurídica que cursa una orden de pago a una cuenta de pago de un beneficiario.

En el caso de los Adeudos Directos SEPA, hablamos de Deudor, que es el titular de la cuenta de cargo que proporciona el Mandato al Acreedor (tal y como estos términos se definen más adelante) con el fin de que éste pueda iniciar los cobros. El importe se adeuda en la cuenta de la Entidad del Deudor, de acuerdo con las órdenes de adeudo iniciadas por el Acreedor.

Beneficiario: persona física o jurídica titular de una cuenta de pago que es el destinatario previsto de los fondos que hayan sido objeto de una operación de pago.

En el caso de los Adeudos Directos SEPA, hablamos de Acreedor, que es el titular de la cuenta de abono que recibe el Mandato del Deudor para iniciar los cobros, que son a su vez órdenes para recibir fondos de la Entidad del Deudor mediante el proceso de cargar el importe a la cuenta del Deudor. El Acreedor realiza el cobro de los Adeudos Directos en virtud del Mandato.

Cuenta de Pago: cuenta abierta a nombre de uno o varios usuarios de servicios de pago que se utiliza para ejecutar operaciones de pago.

Proveedor de Servicios de Pago: los organismos públicos, entidades y empresas autorizadas para prestar servicios de pago en España o en cualquier otro Estado miembro de la Unión Europea, conforme lo dispuesto en la PSD2, así como los de terceros países que se dediquen a la prestación de servicios de pago.

En el caso de los Adeudos Directos SEPA, hablamos de Entidad del Deudor y Entidad del Acreedor:

- **Entidad del Deudor: es la entidad en la que el Deudor es titular de la cuenta en la que se va a cargar el cobro y con la que ha formado un acuerdo sobre las normas y condiciones de un producto basado en los esquemas contenidos en los respectivos Reglamentos (CORE o B2B). En base a éste acuerdo, esta entidad ejecuta cada cobro relativo a un Adeudo Directo SEPA originado por el Acreedor mediante cargo a la Cuenta del Deudor, con arreglo a lo expuesto en el Reglamento aplicable (CORE o B2B).**
- **Entidad del Acreedor: es la entidad en la que el Acreedor es titular de una Cuenta y con la que ha firmado un acuerdo sobre las normas y condiciones de un producto basado en los esquemas contenidos en los respectivos Reglamentos (CORE o B2B). En base a este acuerdo, esta entidad recibe y ejecuta órdenes procedentes del Acreedor para iniciar la operación de Adeudo Directo SEPA mediante el envío del cobro a la Entidad del Deudor conforme a lo expuesto en el Reglamento aplicable (CORE o B2B).**

Usuario de Servicios de Pago: persona física o jurídica que hace uso de un servicio de pago, ya sea como Ordenante o como Beneficiario.

Operación de Pago: acción, iniciada por un Ordenante o por un Beneficiario, consistente en transferir fondos entre cuentas de pago en la Unión, con independencia de cualesquiera obligaciones subyacentes entre el Ordenante y el Beneficiario.

Orden de Pago: instrucción cursada por un Ordenante o un Beneficiario a su Proveedor de Servicios de Pago por la que se solicita la ejecución de una Operación de Pago.

En este sentido, y en el ámbito de los Adeudos Directos SEPA, hablamos de Mandato, cuyo contexto es definido en un epígrafe posterior y que, básicamente, consiste en la autorización otorgada por el Deudor al Acreedor y (directa o indirectamente a través del Acreedor) a la Entidad del Deudor, para iniciar un Adeudo Directo SEPA de cargo en la cuenta del Deudor y permitir a la Entidad del Deudor que cumpla dichas instrucciones.

IBAN: número identificador de una Cuenta de Pago individual en un Estado miembro y cuyos elementos son especificados por la Organización Internacional de Normalización. En el caso de los Adeudos Directos SEPA,

el IBAN constituye el Identificador Único a los efectos de lo dispuesto en la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago (una combinación de letras, números o signos especificados por el Proveedor de Servicios de Pago al Usuario de dichos servicios, que este último debe proporcionar a fin de identificar de forma inequívoca al otro Usuario del Servicio de Pago, a su Cuenta de Pago en una Operación de Pago o a ambos).

Proveedor de servicios de iniciación de pagos: Proveedor que ejerce a título profesional servicios de iniciación de pagos.

Servicio de iniciación del pago: Servicio que permite iniciar una orden de pago, a petición del usuario del servicio de pago, respecto de una cuenta de pago abierta con otro proveedor de servicios de pago.

Proveedor de servicios de información sobre cuentas: Proveedor que ejerce, a título profesional, servicios de información sobre cuentas.

Servicio de información sobre cuentas: Servicio en línea cuya finalidad consiste en facilitar información agregada sobre una o varias cuentas de pago de las que es titular el usuario del servicio de pago bien en otro proveedor de servicios de pago, bien en varios proveedores de servicios de pago.

Información adicional

Gastos: El Beneficiario pagará los gastos cobrados por su proveedor de servicios de pago y el Ordenante abonará los gastos cobrados por su proveedor de servicios de pago. El mismo criterio se aplicará en caso de conversión en divisas.

Emisión de adeudos domiciliados: El Mandato u Orden de Domiciliación: La emisión de Adeudos Directos SEPA se basa en el uso de una Orden de Domiciliación o Mandato, mediante el cual el Ordenante (Deudor) autoriza al Beneficiario (Acreedor) a realizar cobros en una Cuenta de Pago de su titularidad. Existe un modelo de Mandato específico para cada uno los dos Esquemas (B2B o empresarial y CORE o básico).

Sus características y requisitos generales son las siguientes:

- **Para iniciar el cobro de un Adeudo Directo SEPA de la cuenta del Deudor, el Acreedor deberá disponer de un Mandato válido y debidamente firmado por el Deudor.**
- **El Mandato deberá cumplir los requisitos establecidos por ING así como lo dispuesto por la legislación aplicable en cada momento.**

- **Deberá hacerse una referencia expresa en el Mandato al acuerdo subyacente entre el Acreedor y el Deudor.**
- **El Acreedor será responsable de las consecuencias de un Mandato no válido o incorrecto.**
- **El Acreedor deberá archivar el Mandato original, cualquier modificación al mismo y, en su caso, la información sobre su cancelación o vencimiento durante al menos el periodo estipulado por la ley aplicable y como mínimo, durante el plazo máximo de 14 meses después de la fecha de ejecución del Adeudo Directo SEPA.**
- **A petición de ING como Entidad del Deudor o del Acreedor (o a petición de la Entidad de la otra parte, según corresponda), el Cliente facilitará junto con el Mandato original una copia del mismo o cualquier otra información pertinente relativa a un cobro de un Adeudo Directo SEPA en el plazo de 7 días hábiles.**
- **Si el Deudor revoca el Mandato, el Acreedor dejará inmediatamente de emitir órdenes de pago y revocará todas las órdenes de pago pendientes con dicho Mandato.**
- **Si el Acreedor recibe una solicitud de o en nombre del Deudor para el cargo de futuros Adeudos Directos SEPA desde otra cuenta a nombre del Deudor, deberá cesar de inmediato de emitir órdenes de pago cargadas en la cuenta del Deudor especificada en el Mandato y, en su lugar, emitirá órdenes de pago cargadas exclusivamente en la cuenta del Deudor especificada en dicha solicitud. El Acreedor deberás archivar dicha solicitud junto con y como parte del Mandato de conformidad con lo establecido en éste apartado.**

El cliente autoriza expresamente a ING para que pueda emitir y enviar formularios preimpresos de autorización de instrumentos de pago, en particular Órdenes de Domiciliación. Dichos formularios podrán contener determinados datos preimpresos relativos a las órdenes, si bien en todo caso requerirán para su plena validez y efectividad la firma del cliente.

Ejecución: La ejecución de una Orden de Pago dará lugar al abono en la cuenta del cliente y al cargo en la cuenta del Deudor en la fecha de vencimiento. Sin embargo, la ejecución de una Orden de pago podrá evitarse mediante un Rechazo o una Devolución. ING también podrá denegar o suspender la

ejecución de una Orden de pago de acuerdo con lo dispuesto en el presente documento.

Rechazo: En lo que se refiere a Adeudos Directos SEPA emitidos tanto bajo el esquema CORE (o básico) como B2B (o empresarial), podrá darse el caso de cobros que se desvían de la ejecución normal antes del abono en cuenta. Es decir, que podrán ser rechazados por cualquiera de las siguientes razones:

- **Motivos técnicos detectados por la entidad del acreedor o la entidad del deudor, tales como formato no válido o dígitos de control del IBAN erróneos.**
- **Imposibilidad de la entidad del deudor para procesar el cobro por incorrección en la cuenta de cargo.**

Devolución: ING podrá devolver un Adeudo Directo SEPA si el cliente lo solicita mediante la presentación de una solicitud de devolución, en la manera en la que le indique ING, durante las 8 semanas posteriores a la fecha en la que se cargaron los fondos a la cuenta. ING podrá asimismo, y por iniciativa propia, devolver un Adeudo Directo, incluyendo un Adeudo Directo SEPA B2B.

En lo que se refiere a Adeudos Directos SEPA bajo el esquema CORE (o básico), se define un derecho de devolución para el deudor, que no necesita acreditar ninguna causa para la retrocesión de una transacción autorizada durante el periodo de ocho semanas que sigue a la fecha de cargo. Para transacciones no autorizadas, el cliente deberá dar aviso dentro del plazo máximo de conformidad con la legislación vigente.

En el Esquema B2B, el Deudor no tiene derecho a devolver una transacción autorizada.

Abono de adeudos domiciliados: Los fondos procedentes de aportaciones realizadas a través de adeudos domiciliados estarán disponibles en la cuenta del cliente inmediatamente después y como tarde el mismo día hábil en que se hayan abonado en la cuenta de ING, siempre que no haya conversión de moneda.

Régimen de operaciones de adeudo iniciadas a instancias del beneficiario y régimen de devolución de Adeudos Directos: ING llevará a cabo adeudos domiciliados de naturaleza financiera (esto es, distintos de los recibos) únicamente contra las cuentas en las que el cliente sea titular o cotitular en otras entidades financieras. Igualmente, en estos supuestos, el cliente, en su

condición tanto de ordenante como de beneficiario de la orden, determinará el importe exacto de la orden y validará la operación mediante los sistemas de seguridad acordados con ING. En tales supuestos, de conformidad con el artículo 33 de la Ley de Servicios de Pago, el ordenante no tendrá derecho a la devolución de las citadas transacciones, salvo que dicho derecho esté reconocido por la normativa vigente, todo ello sin perjuicio de cualquier derecho de reclamación que pueda tener ING en caso de que se produzca la devolución.

El cliente no tendrá derecho de devolución en los supuestos previstos en la normativa. En caso de solicitud de devolución, ING dispondrá de diez días hábiles para devolver el importe o justificar su denegación.

Respecto a los adeudos domiciliados efectuados por el cliente en otras entidades financieras contra sus cuentas en ING, los mismos podrán ser devueltos por el cliente en los términos reconocidos en la normativa vigente desde el adeudo de los fondos en su cuenta, sin necesidad de alegar causa alguna. En tal supuesto, ING cursará a la entidad beneficiaria del adeudo domiciliado la correspondiente orden de devolución.

Traslado de cuentas de pago: ING se encuentra adherida a los principios comunes para el traslado de cuentas bancarias. El cliente puede, durante la vigencia de su contrato, trasladar su cuenta dentro de ING o a otra entidad, con las órdenes de pago que en dicha cuenta se incorporan, conforme a lo dispuesto en el Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones. Para trasladar su cuenta de pago a ING el cliente tiene a su disposición un formulario disponible en todas las oficinas y en el sitio web de ING.

Relación con proveedores de servicios de pago terceros

Relación con proveedores de servicios de pago terceros en relación con tus cuentas de pago confirme a lo dispuesto en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera:

a) Servicio de Información de Cuentas

Cualquier proveedor de servicios de pago tercero autorizado, registrado y supervisado por Banco de España, puede prestar el Servicio de Información

de Cuentas, que consiste en facilitar información agregada sobre una o varias cuentas de pago con acceso online de las que seas titular en ING.
Para acceder a este servicio es necesario que el tercero cuente con el consentimiento del Titular y/o Autorizado, que debe seleccionar las cuentas de pago de ING que desee agregar. El Titular y/o Autorizado puede retirar su consentimiento en cualquier momento.

b) Confirmación de la disponibilidad de fondos

ING, previa solicitud de un proveedor de servicios de pago tercero que emita instrumentos de pago basados en tarjetas, confirmará inmediatamente la disponibilidad de fondos para la ejecución de una operación de pago basada en una tarjeta de ING, siempre que la cuenta de pago del ordenante Titular y/o Autorizado sea accesible en línea en el momento de la solicitud y que éste haya dado consentimiento expreso a ING.

c) Servicio de Iniciación de Pagos

Cualquier proveedor de servicios de pago tercero autorizado, registrado y supervisado por Banco de España, puede prestar el Servicio de Iniciación de Pagos, que consiste en iniciar órdenes de pago respecto de una cuenta de pago de ING, a través de un proveedor de servicios de pago tercero.
Para acceder a este servicio es necesario que el tercero cuente con el consentimiento del Titular y/o Autorizado, que debe seleccionar las cuentas de pago de ING respecto de las que iniciar las órdenes de pago. El Titular y/o Autorizado puede retirar su consentimiento en cualquier momento.

Modificación

ING podrá modificar este Documento, así como cualquier extremo relativo a servicios de pago previsto en los Contratos de Prestación de Servicios, previa comunicación individualizada de las modificaciones al Primer Titular, en el caso de clientes personas físicas, y al cliente, en el caso de clientes personas jurídicas y otras entidades, con una antelación no inferior a dos meses respecto de la fecha en que entre en vigor la propuesta (salvo las modificaciones que resultaren inequívocamente más favorables para los clientes, que entrarán en vigor inmediatamente). Junto con la citada comunicación se remitirá o se pondrá a disposición la información y las condiciones que sean objeto

de modificación en papel u otro soporte duradero. En caso de que el Primer Titular o el cliente no comuniquen expresamente a ING la no aceptación de las modificaciones propuestas con anterioridad a la fecha propuesta de entrada en vigor, se entenderá que dichas modificaciones han sido aceptadas. En caso de que no se acepten las modificaciones, el Primer Titular o el cliente podrán resolver su contrato con ING conforme a lo previsto en el apartado 11 de las Condiciones Generales de los Contratos de Prestación de Servicios. La modificación de aspectos contractuales no relativos a servicios de pago se realizará por ING conforme a lo previsto a tal efecto en las Condiciones Generales de los Contratos de Prestación de Servicios.

Resolución

El Titular podrá resolver el contrato de forma anticipada sin necesidad de preaviso alguno. Salvo que la normativa vigente establezca la necesidad de conceder un plazo de preaviso superior, ING podrá resolver el Contrato de forma anticipada, notificándolo a la otra parte con un preaviso de, al menos, dos meses respecto a la fecha de resolución. El citado plazo de preaviso no será aplicable, en casos en que se hayan facilitado datos falsos y/o documentos manipulados, en supuestos en los que concurran indicios de fraude y/o blanqueo de capitales, o se constataran comportamientos por parte de alguno de los intervinientes en el Contrato que de forma objetiva pudieran suponer una amenaza para la integridad física o moral de los empleados de ING o de alguno de sus clientes, así como para el mobiliario de sus oficinas abiertas al público.
En el momento de la cancelación se efectuará la liquidación de los intereses y gastos repercutibles devengados hasta la fecha, abonándose o adeudándose a la cuenta de ING antes de su cancelación.

Sistemas de resolución extrajudicial de conflictos

En el supuesto de que concurran hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la entidad que pudieran suponer un incumplimiento legal o pactado documentalmente, el interesado podrá formular la correspondiente queja o reclamación ante el Servicio de ING de Defensa del Cliente.

Se trata de un órgano independiente y autónomo de los servicios comerciales de ING, que tramitará la reclamación en el plazo máximo de un mes. Aquellas reclamaciones que sean presentadas como usuario de servicios de pago, en relación con los derechos y obligaciones que se derivan de los Títulos II y III del Real Decreto-ley 19/2018 de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera serán contestadas en 15 días hábiles, salvo en los casos en los que no sea posible por razones ajenas a la voluntad de la entidad, en cuyo caso el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes.

A través del formulario que se encuentra disponible en la página web de ING el interesado puede hacer llegar su queja o reclamación de forma inmediata.

El reclamante también podrá optar por descargar el modelo de reclamación por escrito, cumplimentarlo y enviarlo debidamente firmado por correo electrónico a servicio.ing.defensa.cliente@ingbank.com o por correo postal al Servicio de ING de Defensa del Cliente, Calle Vía de los Poblados 1F, 28033 Madrid.

Todas reclamaciones deberán presentarse con indicación de nombre, apellidos, DNI o documento identificativo y dirección completa, expresando además la motivación concreta.

El interesado podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones de Banco de España. Antes de recurrir a estos servicios, la normativa exige que el reclamante justifique haber acudido previamente al servicio de reclamaciones de la entidad que, en este caso, es el Servicio de ING de Defensa del Cliente.

Para plantear una reclamación ante los citados Servicios el reclamante deberá presentar el formulario que se encuentra disponible de forma permanente en la página web de ING a la siguiente dirección:

Banco de España. (Servicio de Reclamaciones). En C/ Alcalá, 48, 28014, Madrid.

Por último, de conformidad con el Reglamento UE 524/2013, para reclamaciones derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios en línea, la Unión Europea pone a disposición del usuario una plataforma de resolución de litigios en línea. No obstante, esta web podría no disponer todavía de organismos de resolución de litigios para algunos sectores y países, en cuyo caso no sería posible hacer uso de dicha plataforma hasta que tales organismos sean designados por las autoridades competentes.

Sistema de Garantía de Depósitos

Hoja Informativa sobre el Sistema de Garantía de Depósitos (SGD)

Información Básica sobre la cobertura de los depósitos	
Los Depósitos mantenidos en ING BANK NV están garantizados por:	El Sistema de Garantía de Depósitos neerlandés administrado por De Nederlandsche BANK NV (Dutch Central Bank) (DNB).[1]
Límite de cobertura:	100.000 EUR por depositante y banco.[2] Las siguientes denominaciones comerciales forman parte de su entidad de crédito: ING, ING BANK, ING BANK NV.
Si tiene usted varios depósitos en el mismo banco:	Todos sus depósitos en el mismo banco se suman y el total está sujeto al límite de 100.000 EUR.[2]
Si tiene una cuenta en participación con otra(s) persona(s):	El límite de 100.000 EUR se aplica a cada depositante por separado.[3]
Período de reembolso en caso de quiebra del banco:	7 días laborables.[4]
Moneda en que se realiza el reembolso:	Euro.
Contacto para Sistema de Garantias:	De Nederlandsche BANK NV PO box 98 1000 AB Amsterdam Dirección: Westeinde 1 1017 ZN Amsterdam Teléfono (horario de atención en días laborables de 9:00 a 17:00 horas): Desde los Países Bajos: 0800-0201068. Desde el extranjero: + 31 20 524 91 11. Correo electrónico: info@dnb.nl

Información Básica sobre la cobertura de los depósitos

Contacto para consultas bancarias específicas y condiciones de producto:	ING BANK NV Trade register no: 33031431 PO box 1800 1000 BV Amsterdam Dirección: Bijlmerdreef 106 1102 CT Amsterdam Zuidoost Teléfono (020) 311 70 51 / 70 52. ING BANK, NV, Sucursal en España C/ Vía de los Poblados, 1F 28033 Madrid Spain Teléfono: 916349200. Correo electrónico: cs.es@ing.com
Para más información:	Visite www.ingwb.com/dgs o www.depositogarantiestelsel.nl El contenido de esta hoja informativa no es exhaustivo y no se pueden derivar derechos del mismo.

INFORMACIÓN ADICIONAL:
Otra información importante: En general, todos los depositantes particulares y las empresas están cubiertos por el sistema de garantía de depósitos. Las excepciones aplicables a ciertos depósitos pueden consultarse en el sitio web del sistema de garantía de depósitos responsable. Su banco le informará también, si así lo solicita, de si determinados productos están cubiertos o no. Si los depósitos están cubiertos, el banco se lo confirmará también en los extractos de cuenta.

NOTAS:

1. Sistema responsable de la protección de sus depósitos:
   Sus depósitos están garantizados por el Sistema de Garantía de Depósitos neerlandés. En caso de insolvencia de su Banco, su depósito se le reembolsará hasta los 100.000 EUR.
   Sus depósitos estan garantizados por el Sistema de Garantía de Depósitos Holandés. En caso de insolvencia de su Banco, su depósito se le reembolsará hasta los 100.000 EUR.
2. Límite general de la protección:

Si no pudiera disponerse de un depósito debido a que un banco no esté en condiciones de cumplir sus obligaciones financieras, el Sistema de Garantía de Depósitos neerlandés reembolsará a los depositantes. El reembolso asciende como máximo a 100.000 EUR por banco. Esto significa que se suman todos sus depósitos efectuados en el mismo banco para determinar el nivel de cobertura. Si, por ejemplo, un depositante posee una cuenta de ahorro con 90.000 EUR y una cuenta corriente con 20.000 EUR, solo se le reembolsarán 100.000 EUR.

Este método se utilizará también si un banco opera con diferentes denominaciones comerciales. ING BANK NV opera comercialmente también con las denominaciones de ING, ING BANK, ING BANK NV. Ello significa que todos los depósitos en una o más de tales denominaciones comerciales están garantizados por un total de 100.000 EUR.

En algunos casos, los depósitos superiores a 100.000 euros están garantizados por el Sistema de Garantía de Depósitos neerlandés. En ese caso, se aplica una garantía adicional de hasta 500.000 € por titular de cuenta y por banco, además de la garantía estándar de 100.000 €, durante seis meses después del depósito en cuestión. Por ejemplo, en el caso de qué en el momento de la insolvencia de su banco, usted mantenga un depósito directamente relacionado con la compra o venta de una vivienda propia particular. Esta garantía aumentada temporalmente, también se aplica a los saldos que surgen de una serie de eventos específicos, como el pago de una pensión, prestación de invalidez o indemnización por despido, la disolución de un matrimonio o unión registrada, un pago de seguro o compensación por daños derivados de actividades criminales o una condena injusta. La garantía aumentada temporalmente, sólo se aplica a las personas físicas, no a las jurídicas.

3. Límite de la protección para las cuentas en participación:

   En el caso de cuentas en participación, el límite de 100.000 EUR se aplicará a cada depositante por separado.

4. Reembolso:

   El sistema de garantía de depósitos responsable es el Sistema de Garantía de Depósito neerlandés, administrado por De Nederlandsche BANK NV (Dutch Central Bank) (DNB); Le reembolsará sus depósitos (hasta un máximo de 100.000 EUR) a más tardar en un plazo de 7 (siete) días laborables.

   Titulares de cuenta que quieran reclamar la Garantía de Déposito neerlandés, tienen 5 (cinco) años para reclamar su dinero.

ING BANK NV, Sucursal en España, C/ Vía de los Poblados, 1F, 28033 Madrid, CIF W0037986G, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 31798, Folio 1, Sección 8ª, Hoja M-572225.

ing.es

INF PRECONT 48 OL + ANEX CPS F 73+74 + DSERPA 16 + DGS 1 A4 OL 06/25