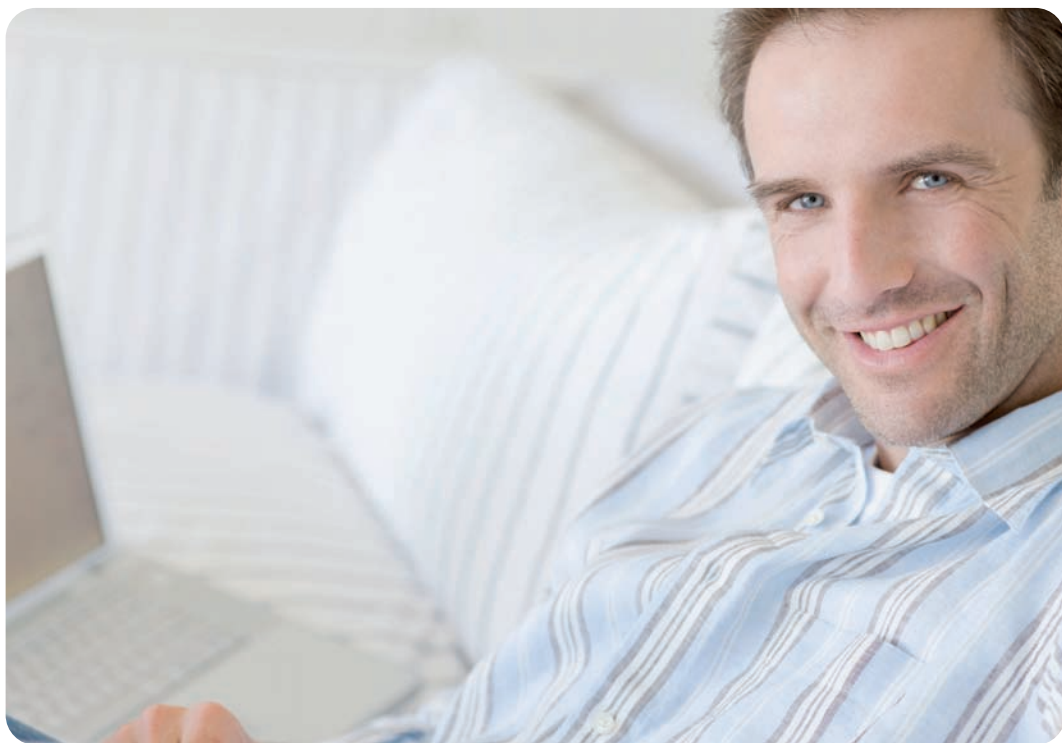


Guía fácil cuenta NARANJA

**DESCUBRA QUÉ FÁCIL
ES AHORRAR CON
LA CUENTA NARANJA**



BIENVENIDO A ING DIRECT. LA FORMA DE AHORRAR QUE CADA DÍA ELIGEN MÁS PERSONAS

Después de más de 10 años en España, la cuenta NARANJA se ha convertido en el referente de todos aquellos que buscan **rentabilidad y sencillez**. La cuenta NARANJA reúne todas estas cualidades, **sin letra pequeña, sin burocracia y por supuesto, sin comisiones. Esto es Fresh Banking.**

En esta guía encontrará respuesta a todas sus dudas y comprobará lo fácil que es trabajar con nosotros.

**Bienvenido a otra forma
de entender la banca.
Bienvenido al banco más
recomendado y mejor valorado
por sus clientes.***

*Fuente: Estudio de Entidades Financieras,
TNS Benchmarking Banca 2008 y 2009.



1. ¿Quiénes somos?

ING DIRECT pertenece al Grupo ING, con más de **160 años de experiencia**, presente en **40 países** y con más de **85 millones de clientes** en todo el mundo.

ING DIRECT opera bajo la supervisión del Banco Central de Holanda. En España está supervisado y sujeto a la normativa del Banco de España (inscrito como sucursal en el registro del Banco de España con el nº 1465) y es miembro de la Asociación Española de Banca (AEB).

**En España, más de 2 millones de clientes confían en el Banco ING DIRECT.
Más de 10 años sin comisiones.
Más de 10 años ayudando a ahorrar.**



2. ¿Cómo ponerse en contacto con nosotros?

Podrá realizar sus operaciones o consultas de forma cómoda y sencilla a cualquier hora:

- **Por Internet:** entrando en **www.ingdirect.es**
- **Por teléfono:** llamando al **901 105 115**. Cada vez que nos llame, encontrará un profesional al otro lado para orientarle en todas sus gestiones.

Además, nuestras oficinas nos permiten estar más cerca de usted.

En **ING DIRECT** siempre tratamos de ofrecerle el mejor servicio. Por eso, hemos dado un paso más, poniendo a su disposición **oficinas por toda España** para que pueda recibir un trato más personalizado siempre que lo necesite. En ellas, podrá solicitar información, entregar documentación, cheques, etc.



Consulte en www.ingdirect.es su oficina más cercana, en la que estaremos encantados de atenderle personalmente.



Calle Severo Ochoa 2
Las Rozas (Madrid)



Calle Costa Rica 27
Madrid



Avenida Diagonal 538
Barcelona



Paseo de la Palmera 23
Sevilla

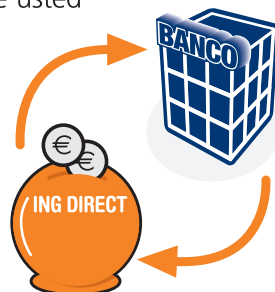
ING DIRECT es un banco directo, con el que podrá realizar cómodamente y a cualquier hora todas las operaciones que necesite desde nuestra web o por teléfono. Ahora, además podrá acudir a cualquiera de nuestras oficinas cuando lo desee.

3. Ingrese y retire dinero fácilmente en ING DIRECT

En ING DIRECT puede ingresar y retirar dinero totalmente gratis siempre que quiera a través de su cuenta asociada.

¿Qué es la cuenta asociada?

Es una cuenta en otro banco o caja de la que usted es titular. Usted asocia esa cuenta a su cuenta NARANJA, y siempre que quiera ingresar o retirar dinero sólo tiene que darnos la orden y nosotros lo transferiremos rápidamente y con total seguridad.



3.1 ¿Cómo ingresar dinero?

A través de su cuenta asociada, ingresar dinero en su cuenta NARANJA es muy fácil, es gratis y cómodo porque no tiene que ir a su otro banco.

Tiene varias maneras de hacerlo:

1 Por Internet:

- Entre en **www.ingdirect.es**
- pinche en **acceso clientes**
- seleccione **“Ingreso”** →

CUENTA NARANJA	CUENTA
C. NARANJA ◀	
▶ Características	
▶ Saldos y Consultas	
▶ Correspondencia online	
▶ Ingreso	
▶ Transferencia	
▶ Contratar	

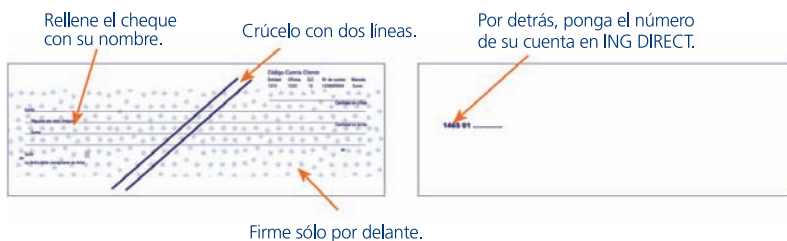
2 Por teléfono: llame al **901 105 115**.

3 Por correo: envíenos uno de los formularios de ingreso que le hemos enviado. Si se le acaban puede solicitarnos más llamando al **901 105 115**.

4 Si lo desea también dispone de **oficinas por toda España**. Puede consultar su oficina más cercana en www.ingdirect.es

¿Cómo ingresar un cheque?

Puede enviarnos un cheque al **apartado de correos 312, 28080 Madrid** o ingresarlo en una de nuestras oficinas. Es imprescindible que el cheque esté **a su nombre, firmado sólo por delante y cruzado con dos líneas**. Por detrás, ponga su **número de cuenta NARANJA**. Así, sólo usted podrá cobrarlo.



INGRESOS MENSUALES AUTOMÁTICOS. PARA QUE AHORRAR SEA MÁS FÁCIL.

Además de hacer ingresos en su **cuenta NARANJA** en el momento que mejor le venga, también puede ahorrar de forma automática todos los meses.

Sólo tiene que decirnos cuánto quiere ahorrar mes a mes, y nosotros nos encargamos del resto.

Para ello le ofrecemos el complemento ideal de su cuenta NARANJA: la **cuenta IMPUESTOS CERO**, que además de tener las mismas ventajas de la cuenta NARANJA le devuelve los impuestos para que el 100% de los intereses sea para usted.

Abrirla es muy fácil, entre en www.ingdirect.es, seleccione la pestaña **"cuenta IMPUESTOS CERO"** o llame al **901 105 115**.

3.2 ¿Cómo disponer de su dinero?

Disponer de su dinero es igual de sencillo que ingresarlo. Además, también es gratis.

■ Por Internet:

Entre en **www.ingdirect.es**

– pinche en **acceso clientes**

– seleccione **“Transferencia”** →

CUENTA NARANJA	CUENTA
C. NARANJA ◀	
▶ Características	
▶ Saldos y Consultas	
▶ Correspondencia online	
▶ Ingreso	
▶ Transferencia	
▶ Contratar	

- ### ■ Por teléfono:
- llame al **901 105 115** y díganos la cantidad y la cuenta del banco al que desea enviar su dinero, en la que usted sea titular.



4. ¿Cómo garantizamos su seguridad en ING DIRECT?

Usted dispone de una **clave de 6 números** que será su firma por Internet o teléfono. Cada vez que desee realizar una operación por Internet, **le pediremos 3 posiciones aleatorias** de dicha clave.

1	2	3	4	5	6
*	*		*		

Pulse aquí los números de su clave

Recuerde que su clave es **personal e intransferible**. Nunca le pediremos la clave completa.

Si introduce su clave de forma errónea, se bloqueará. Puede desbloquearla a través de nuestra web **www.ingdirect.es**, llamando al **901 125 992** o si lo prefiere puede acudir a su **oficina** más cercana.

En caso de que no disponga de su clave, no la recuerde o desee modificarla también puede llamarnos al **901 125 992**.

Puede operar con total tranquilidad.
En ING DIRECT, todas sus transacciones son seguras.

Todas las operaciones que realice por Internet cumplen con los máximos estándares de seguridad, gracias a nuestro Servidor de Tecnología Seguro, que garantiza comunicaciones fiables y evita que terceras personas intercepten los mensajes.

5. ¿Cómo cuidamos la satisfacción del cliente?

Una de nuestras mayores preocupaciones es conseguir que nuestros clientes estén satisfechos.

En ING DIRECT, llevamos más de 10 años innovando para que nuestros clientes disfruten de una manera diferente de hacer banca. Gracias a ellos **somos el banco más recomendado y mejor valorado por sus clientes**.*

Para resolver sus dudas y darnos su opinión, puede ponerse en contacto con nosotros a través del **Departamento de Atención al Cliente** llamando al **901 129 999**.



*Fuente: Estudio de Entidades Financieras, TNS Benchmarking Banca 2008 y 2009.

2008 y 2009. ESTUDIO CLIENTES DE BANCA.
TNS Benchmarking Banca.



También ponemos a su disposición nuestro **Servicio de Defensa del Cliente** al que podrá dirigirse por escrito en la siguiente dirección:

SERVICIO ING DIRECT DE DEFENSA DEL CLIENTE
C/ Severo Ochoa, 2.
Parque Empresarial Madrid-Las Rozas.
28232 Las Rozas (Madrid)

La satisfacción de nuestros clientes es nuestro mayor valor.

En ING DIRECT trabajamos cada día buscando el mayor beneficio y la máxima comodidad para nuestros clientes. Este esfuerzo se ve reflejado en la valoración de 8 sobre 10 que nuestros clientes nos dan cuando les preguntamos por aspectos tan importantes como:

- Facilidad para operar
- Atención al cliente
- Cumplimiento de compromisos

Fuente: Estudio de Satisfacción de Clientes realizado por CFI Group en Julio de 2009.



En España más de 2 millones de clientes
confían en el Banco ING DIRECT.
Más de 10 años sin comisiones.
Más de 10 años ayudando a ahorrar.

ING DIRECT pertenece al Grupo ING, que cuenta con más
de 160 años de experiencia y 85 millones de clientes en más
de 40 países en todo el mundo.



Sede central de ING DIRECT en Las Rozas (Madrid)

Estamos a su disposición las 24 horas, todos los días en
www.ingdirect.es | 901 105 115

Y ahora también en su oficina

