

Règlement général des opérations

1er janvier 2025



Contenu

| | |
|--|------------|
| A) Dispositions générales | 3 |
| I. Principes généraux | 3 |
| II. État, capacité et représentation juridiques | 32 |
| III. Correspondance et envois | 34 |
| IV. Opérations - ordres confiés à ING Belgique | 35 |
| V. Successions | 39 |
| VI. Tarification | 40 |
| VII. Sûretés | 41 |
| VIII. Dispositions diverses | 42 |
| B) Comptes | 46 |
| I. Généralités | |
| II. Extraits de compte | 47 |
| III. Comptes à vue | 48 |
| IV. Comptes à terme | 50 |
| V. Comptes d'épargne | 50 |
| VI. Autres comptes | 51 |
| VII. Chèques | 53 |
| C) Encaissements | 54 |
| I. Généralités | 54 |
| II. Documents commerciaux | 54 |
| III. Documents financiers | 54 |
| IV. Domiciliations | 55 |
| Annexe 1 : Conditions générales des Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, Extrabran- ch mobility, e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et Belgian Mobile Identity for ING BE | 56 |
| Annexe 2 : Règlement du service «Zoomit ING» des services Home'Bank/Business'Bank/ING Banking | 108 |
| Annexe 3 : Conditions générales d'utilisation des services ING Document Centre | 119 |
| Annexe 4 : Conditions générales de la carte de débit ING Access Card | 129 |
| Annexe 5 : Déclaration d'ING Belgique SA pour la protection des données à caractère personnel | 146 |

A) Dispositions générales

I. PRINCIPES GÉNÉRAUX

Art. 1– Champ d'application

La SA ING Belgique, avenue Marnix 24, B-1000 Bruxelles, Belgique, dénommée ci-après «ING Belgique», est une banque agréée en qualité d'établissement de crédit auprès de la Banque Nationale de Belgique («BNB»), Boulevard de Berlaimont 14 à 1000 Bruxelles (www.bnb.be) et placée sous la surveillance de celle-ci et de l'Autorité des Services et Marchés Financiers («FSMA»), rue du Congrès 12-14 à 1000 Bruxelles (www.fsma.be).

ING Belgique collabore notamment avec des agents indépendants agissant en son nom et pour compte, qui sont inscrits en Belgique au registre des «agents en services bancaires et d'investissement» auprès de la FSMA.

Le présent Règlement général des Opérations (ci-après dénommé «le Règlement») concerne toutes les opérations, en ce compris les contrats, (ci-après dénommées les « Opérations ») ou tous les services exécutés par ou par l'intervention d'ING Belgique et forme un ensemble avec le Règlement Spécial des Opérations sur Instruments Financiers et avec ses annexes (les Conditions générales des services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, Extrabranche Mobility, e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et Belgian Mobile Identity for ING BE, le Règlement du service « Zoomit ING » des services Home'Bank/Business'Bank, les Conditions générales d'utilisation des services ING document centre, les Conditions générales de l'ING Access Card et la Déclaration d'ING Belgique pour la protection des données à caractère personnel).

Les relations d'affaires nouées entre ING Belgique et ses Clients sont régies par les dispositions énumérées ci-après, dans un ordre de priorité quant à leur applicabilité :

- les conventions particulières et, le cas échéant, leurs annexes;
- les tarifs et, le cas échéant, leurs annexes;
- les règlements particuliers et, le cas échéant, leurs annexes;
- le présent Règlement, dont le Règlement Spécial des Opérations sur Instruments Financiers fait partie intégrante, et ses annexes (e.a. les Conditions générales des services ING Client Services,

Home'Bank/Business'Bank et le Règlement du service «Zoomit ING» des services Home'Bank/Business'Bank);

- les usages bancaires généralement admis.

Ces dispositions régissent toutes les relations, même occasionnelles, y compris celles nouées avec les sièges d'ING à l'étranger, sous réserve des dispositions impératives de la législation applicable. Les dispositions du Règlement sont susceptibles d'être modifiées selon les conditions définies à l'article 58.

En cas de contradiction entre le présent Règlement et les Wholesale Banking Conditions du Groupe ING, ces dernières conditions prévauront.

Art. 2 – Déontologie et confiance réciproque

Les relations d'affaires entre le Client et ING Belgique sont fondées sur la confiance réciproque.

ING Belgique s'engage à respecter toutes les dispositions légales, réglementaires ou autres définissant les règles de déontologie et de conduite applicables à l'exercice de l'activité de banquier.

Le Client s'engage à se conformer aux lois et réglementations en vigueur - notamment aux dispositions se rapportant à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, aux embargos et sanctions économiques et à la lutte contre la fraude fiscale - ainsi qu'aux politiques établies par ING Belgique - notamment, à la politique d'acceptation des clients - disponibles sur le site internet d'ING Belgique (www.ing.be) et dans les agences d'ING Belgique.

Le Client ne peut utiliser un produit ou service proposé par ING pour des activités ou à des fins qui constituent une violation de la loi ou de la réglementation en vigueur, ou qui peuvent nuire à la réputation d'ING Belgique ou à l'intégrité du système financier.

ING Belgique a par ailleurs défini une politique de risques environnementaux et sociaux. Cette politique peut avoir pour conséquence que des produits et services ne pourront être offerts à certaines entreprises actives dans des secteurs visés par cette politique. Cette politique peut être consultée à l'adresse suivante :

<https://www.ing.be/fr/business/my-business/risk-management/esr-policy>

Le Client s'engage à agir conformément à cette politique. Le cas échéant, il doit y adhérer au moyen

d'une déclaration dite de responsabilité sociale et environnementale « RSE ».

ING Belgique apporte les meilleurs soins à l'exécution des conventions conclues avec le Client, des Opérations traitées pour son compte et des ordres donnés par lui.

ING Belgique se réserve le droit de ne pas exécuter ou de différer l'exécution d'une opération qui serait ou pourrait être contraire aux dispositions légales et réglementaires en vigueur ou qui serait incompatible avec les politiques d'ING et, plus généralement, de prendre toutes les mesures et décisions qui lui sembleraient nécessaires (en ce compris la clôture de la relation), dans le respect des dispositions légales impératives ou d'ordre public.

Dans les limites de ses compétences et des activités qui sont les siennes, elle peut assister de ses conseils le Client qui le demande.

Le Client, de son côté, veille à contribuer pleinement au bon déroulement de ses relations avec ING Belgique, notamment en fournissant à celle-ci toutes informations utiles, de façon à ce qu'elle puisse l'assister efficacement et exécuter correctement sa mission.

ING Belgique ne peut être contrainte à conclure un contrat, à traiter une Opération ou à exécuter un ordre, si ce n'est en vertu de dispositions légales ou réglementaires, ou d'engagements pris par elle aux termes de conventions la liant au Client.

Art. 3 – Responsabilité

3.1. Dans les limites prévues par la loi, les dispositions du livre 6 (« Responsabilité extracontractuelle ») du nouveau Code civil ne sont pas applicables aux conventions conclues entre ING Belgique et le Client. La réparation du dommage causés par l'inexécution d'une obligation prévue par une convention conclue avec le Client est exclusivement régie par les règles du droit des contrats, même si l'événement à l'origine du dommage constitue également un acte illicite.

En conséquence, et par dérogation aux règles prévues par l'article 6.3 du nouveau Code civil, aucune action en responsabilité extra-contractuelle ne pourra être intentée contre ING Belgique, les membres de son personnel, ses administrateurs, les agents indépendants d'ING Belgique et, plus généralement, contre toute personne agissant pour son compte et pouvant être qualifiée d'« auxiliaire » au sens du Code civil.

3.2. La responsabilité d'ING Belgique est engagée par toute faute lourde ou intentionnelle – à l'exclusion des fautes légères – commise, dans l'exercice de ses activités professionnelles, par elle ou par ses préposés. Sans préjudice de dispositions légales particulières, aucune disposition contractuelle ne peut exonérer ING Belgique de cette responsabilité.

Art. 4 – Prescription

Sans préjudice de dispositions légales ou conventionnelles prévoyant un délai plus court, le droit d'agir en justice contre ING Belgique se prescrit par l'écoulement d'un délai de trois ans. Ce délai court à dater de l'Opération ou du fait qui donne lieu à la contestation.

Art. 5 – Discretion professionnelle

5.1. Principe général

ING Belgique est tenue au respect de la discrétion professionnelle.

5.2. Communications à des autorités judiciaires ou administratives.

ING Belgique ne peut pas se soustraire à la communication de renseignements le concernant, lorsque cette communication lui est imposée par une disposition légale ou réglementaire belge ou étrangère, notamment lorsqu'elle est requise par :

- une autorité judiciaire (police, parquet du Procureur du Roi, juge d'instruction, cours et tribunaux,...), ou
- une autorité administrative (notamment les autorités fiscales, l'Autorité de protection des données, la Chambre du service bancaire de base pour les entreprises,...), en ce compris un organisme de contrôle de l'activité bancaire et financière (Banque Nationale de Belgique ou FSMA), en Belgique ou à l'étranger.

ING Belgique peut également effectuer une telle communication dans la mesure où elle est nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de ses droits devant :

- une autorité judiciaire (en ce compris par le dépôt d'une plainte auprès de la police ou d'une déclaration de personne lésée auprès du parquet du procureur du Roi), ou
- une autorité administrative, ou
- un service de médiation extrajudiciaire (en particulier, Ombudsfin) ou une association de

défense des intérêts de personnes ou d'une cause déterminées.

5.3. Communications légales au Point de Contact Central de la Banque Nationale de Belgique

Certaines données du Client, de son/ses mandataire(s) éventuel(s) et des personnes physiques qui effectuent des opérations financières en espèces pour le compte du Client sont communiquées par ING Belgique au Point de Contact Central (ci-après dénommé le «PCC»). Le PCC est géré par la Banque Nationale de Belgique (située Boulevard de Berlaimont 14 à 1000 Bruxelles), responsable du traitement du PCC, conformément à la Loi du 8 juillet 2018 portant organisation d'un point de contact central des comptes et contrats financiers et portant extension de l'accès au fichier central des avis de saisie, de délégation, de cession, de règlement collectif de dettes et de protêt et l'article 322, § 3, du Code des impôts sur les revenus de 1992.

Dans les limites fixées par la loi du 8 juillet 2018 précitée, ING Belgique est tenue de fournir les informations suivantes au PCC:

- 1) s'il s'agit d'une personne physique: son numéro d'identification auprès du Registre national des personnes physiques ou, à défaut d'un tel numéro, son numéro d'identification auprès de la Banque Carrefour de la sécurité sociale ou, à défaut, son nom, son premier prénom officiel, la date de sa naissance ou, si la date exacte est inconnue ou incertaine, l'année de sa naissance, le lieu de sa naissance s'il est connu, et son pays natal;
- 2) s'il s'agit d'une personne morale: le numéro d'inscription auprès de la Banque-Carrefour des Entreprises ou, à défaut, la dénomination, la forme juridique et le pays d'établissement;
- 3) l'ouverture ou la fermeture de chaque compte bancaire ou de paiement dont le Client est titulaire ou co-titulaire, l'octroi ou la révocation d'une procuration à un ou plusieurs mandataires sur ce compte et l'identité de ce(s) mandataire(s), ainsi que sa date et le numéro de ces comptes, de même que les soldes périodiques de chacun de ces comptes ;
- 4) l'existence d'une ou plusieurs opération(s) financière(s) impliquant des espèces effectuées auprès d'ING Belgique, par lesquelles des espèces ont été versées ou retirées par le Client ou pour son compte ainsi que, dans ce dernier cas, l'identité de la personne physique qui a effectivement versé ou reçu les espèces pour compte de ce Client, ainsi que sa/leur date ;
- 5) l'existence ou la fin d'une relation contractuelle avec le Client, ainsi que sa date, en ce qui concerne chacun des types des contrats financiers suivants :
 - a) la location de coffres;
 - b) la convention portant sur des services d'investissement et/ou des services auxiliaires, en ce compris la tenue pour les besoins du Client de dépôts à vue ou à terme renouvelable en attente d'affectation à l'acquisition d'instruments financiers ou de restitution. -ING Belgique communique également périodiquement le montant globalisé en euro sur lequel porte l'ensemble de ces différents contrats;
 - c) le crédit hypothécaire;
 - d) le prêt à tempérament;
 - e) l'ouverture de crédit;
 - f) toute autre convention, en vertu de laquelle ING Belgique met des fonds à disposition d'une personne physique ou morale, y compris les facilités de découvert non autorisées sur un compte, ou s'engage à mettre des fonds à disposition d'une entreprise à condition que ceux-ci soient remboursés à terme, ou se porte garant d'une entreprise.

La première communication des soldes des comptes bancaires ou de paiement et des montants globalisés des contrats relatifs à des services d'investissement et/ou des services auxiliaires, arrêtés le 31 décembre 2020, le 30 juin 2021 et le 31 décembre 2021, est effectuée au plus tard le 31 janvier 2022. Par la suite, ces soldes et montants globalisés sont arrêtés le 30 juin et le 31 décembre de chaque année et communiqués à la PCC au plus tard un mois plus tard.

Le délai de conservation des données enregistrées dans le PCC est:

- en ce qui concerne les données en rapport avec la qualité de titulaire, de cotitulaire ou de mandataire d'un compte bancaire ou de paiement: dix ans à partir de la fin de l'année civile durant laquelle ING Belgique a communiqué la fin de cette qualité au PCC;
- en ce qui concerne les soldes et les montants globalisés : dix ans à partir de la fin de l'année civile durant laquelle ils sont arrêtés;
- en ce qui concerne les données en rapport soit avec l'existence d'une opération financière en espèces au nom du Client, soit

avec la qualité de personne physique qui verse ou reçoit effectivement des espèces pour compte du Client dans le cadre de cette transaction: dix ans à partir de la fin de l'année civile durant laquelle ING Belgique a communiqué au PCC l'existence de cette opération financière en espèces;

- en ce qui concerne les données en rapport avec l'existence d'une relation contractuelle concernant une certaine catégorie de contrats financiers : dix ans à partir de la fin de l'année civile durant laquelle ING Belgique a communiqué au PCC la fin de la relation contractuelle concernant la catégorie de contrats financiers concernée ;
- en ce qui concerne les données d'identification: à la fin de la dernière année civile d'une période ininterrompue de dix années civiles durant laquelle plus aucune donnée indiquant l'existence d'un compte bancaire ou de paiement, d'une opération financière en espèces ou d'une relation contractuelle concernant une quelconque des catégories de contrats financiers visées ci-dessus n'est enregistrée dans le PCC en relation avec la personne concernée.

A l'expiration du délai de conservation précité, les données échues sont irrévocablement supprimées. La Banque Nationale de Belgique conserve la liste des demandes d'information du PCC, introduites par les personnes habilitées à recevoir l'information, durant cinq années.

Les données enregistrées dans le PCC peuvent être utilisées pour le contrôle et la collecte des recettes (non) fiscales, la recherche et la poursuite d'infractions pénales, l'enquête de solvabilité préalable à la perception de sommes saisies par la justice, dans le cadre des méthodes exceptionnelles de collecte de données par les services de renseignement et de sécurité, par les huissiers de justice dans le cadre de saisie conservatoire des comptes bancaires, pour les recherches notariales dans le cadre de l'établissement de déclarations de succession et pour la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et de la grande criminalité, dans le respect des conditions imposées par la loi du 8 juillet 2018 précitée.

Chaque personne concernée a le droit de prendre connaissance auprès de la Banque Nationale de Belgique des données enregistrées à son nom par le PCC. Elle peut en faire la demande par écrit à la Banque nationale de Belgique. Elle a également le

droit de demander à ING Belgique ou à la Banque Nationale de Belgique la rectification et la suppression des données inexactes enregistrées à son nom par le PCC. Ce droit est exercé de préférence auprès d'ING Belgique lorsqu'elle a communiqué les données concernées au PCC.

5.4. Communications légales au Registre des crédits aux entreprises

En matière de crédits, certaines données du Client peuvent être enregistrées dans les centrales des crédits de la Banque Nationale de Belgique, et ce dans le respect des dispositions légales en vigueur. Ainsi, ING Belgique communique e.a. les données relatives aux instruments créés en vertu de contrats définis à l'article 2, 5°, de la loi relative au Registre des crédits aux entreprises, aux protections reçues dans le cadre de ces contrats et aux contreparties liées à ces instruments et protections ainsi qu'aux incidents qui en découlent, au Registre des crédits aux entreprises de la Banque Nationale de Belgique, boulevard de Berlaimont 14, à 1000 Bruxelles. Le délégué à la protection des données de la Banque Nationale de Belgique peut être contacté par écrit à cette adresse ou par courrier électronique à dataprotection@nbb.be.

Dans le cadre de la loi susmentionnée, ING Belgique SA, dont le siège social est établie Avenue Marnix 24 à 1000 Bruxelles est un agent déclarant qui communique des données au Registre précité. Le délégué à la protection des données d'ING Belgique SA peut être contacté :

- via courrier postal à l'adresse suivante : ING Privacy Office, Avenue Marnix 24, 1000 Bruxelles, ou
- via courrier électronique à l'adresse suivante : ing-be-PrivacyOffice@ing.com.

Par « contrats définis à l'article 2, 5°, de la loi », il y a notamment lieu d'entendre tout accord juridiquement contraignant entre deux parties ou plus en vertu duquel un ou plusieurs instruments sont créés, à savoir en l'espèce un contrat de crédit conclu entre ING Belgique agissant en tant que créancier et une ou plusieurs parties agissant en tant que débiteur, par lequel le créancier met des fonds à disposition du débiteur, dans le cadre d'une activité professionnelle, y compris par des facilités de découvert non autorisées sur un compte, ou s'engage à mettre des fonds à disposition, et le débiteur s'engage à les rembourser.

Par « instrument », il y a lieu d'entendre une disposition spécifique faisant partie d'un contrat et

présentant des caractéristiques particulières, qui permet à un débiteur de recevoir des fonds d'un créancier ou de bénéficier de droits d'usage sur un actif.

Par « protection reçue », il y a lieu d'entendre une assurance ou couverture contre un incident de crédit.

Par « contrepartie liées à des instruments et protections », il y a lieu d'entendre une unité institutionnelle :

- a) qui est partie à un instrument en tant que débiteur, créancier, organe de gestion ou initiateur ;
- b) qui est partie à une protection en tant que fournisseur de protection ; ou
- c) qui est affiliée à une partie à un instrument ou une protection en tant que siège social, entreprise mère immédiate, ou entreprise mère ultime.

Cet enregistrement dans le Registre des crédits aux entreprises a pour but de procurer aux agents déclarants, dont ING Belgique fait partie, des informations leur permettant d'évaluer correctement les risques liés à leurs débiteurs et de procurer à la Banque, en tant qu'autorité de supervision, les données nécessaires à une bonne évaluation des risques supportés par le secteur financier, ainsi que pour ses activités scientifiques ou statistiques ou pour les autres activités menées conformément à la loi du 22 février 1998 fixant le statut organique de la Banque Nationale de Belgique, telles que la politique monétaire et autre, et le fait que la présente loi constitue la base juridique de cet enregistrement.

Les données ainsi enregistrées seront conservées :

- en ce qui concerne un instrument ou une protection, jusqu'à deux ans après la période de consultation qui court jusqu'à la date de fin de cet instrument ou de cette protection ;
- en ce qui concerne une contrepartie, jusqu'à deux ans après la période de consultation, qui court jusqu'à la date de fin du dernier instrument et de la dernière protection auxquels elle est liée.

Toutefois, la Banque Nationale de Belgique est en droit de conserver les données pendant un délai plus long à des fins scientifiques ou statistiques après codage des données ou dans le cadre de ses activités.

Chaque personne, physique ou morale, enregistrée a le droit de prendre connaissance des données enregistrées à son nom dans le Registre des crédits

aux entreprises (à l'exception de certaines données prévues par la loi), ainsi que de demander la rectification de données erronées enregistrées à son nom. Toute personne concernée dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données (Rue de la Presse, 35, 1000 Bruxelles ; <https://www.autoriteprotectiondonnees.be>).

5.5. Communications légales à la Centrale des crédits aux particuliers

Conformément au Livre VII du Code de droit économique et à l'arrêté royal du 23 mars 2017 réglementant la Centrale des Crédits aux Particuliers, des données relatives aux découverts non autorisés sur un compte de paiement, auquel aucun contrat de crédit est lié, d'un Client qui est une personne physique agissant à des fins non professionnelles, sont enregistrées dans la Centrale des crédits aux particuliers tenue par la Banque nationale de Belgique (Boulevard de Berlaimont, 14 à 1000 Bruxelles).

La communication des données précitées à la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque nationale de Belgique n'a lieu qu'en cas de défaillance de paiement par le Client et que pour autant que le montant en défaut de paiement porte sur une somme supérieure à 100 euros lors du premier enregistrement du défaut. Les Clients concernés sont uniquement les personnes physiques, résidant ou non habituellement en Belgique et agissant à des fins non professionnelles.

Cet enregistrement a pour but de prévenir et lutter contre le surendettement des personnes physiques en fournissant aux prêteurs des informations sur des défauts de paiement.

Le Centrale des crédits aux particuliers conserve les données aux fins précitées durant :

- douze mois à partir de la date de régularisation du défaut de paiement,
- maximum dix ans à partir de la date du premier défaut de paiement, que le défaut de paiement ait été ou non régularisé. Si, à l'expiration de ce délai maximum de dix ans, un nouveau défaut de paiement se présente, alors un nouveau délai de dix ans recommence à courir à partir de la date à laquelle les critères d'enregistrement de ce nouveau défaut de paiement sont remplis.

A l'expiration du délai de conservation, toutes les

données sont supprimées de la Centrale.

Toute personne physique dont les données sont enregistrées dans la Centrale des crédits aux particuliers, a un droit d'accès et, le cas échéant, de rectification et de suppression des données. Toute personne physique a ainsi le droit de prendre connaissance des données la concernant qui ont été enregistrées dans la Centrale des crédits aux particuliers. Cette demande peut se faire par voie électronique (au moyen de sa carte d'identité électronique « e-ID » ou via l'utilisation de l'application électronique « Itsme ») ou par écrit en joignant à sa demande une photocopie recto-verso de son document d'identité (Banque Nationale de Belgique, Centrale des crédits aux particuliers, boulevard de Berlaimont 14, à 1000 Bruxelles). La demande ne peut être faite par téléphone. Elle a également le droit de faire rectifier ou supprimer des données erronées enregistrées à son nom, à condition de joindre tout document justifiant le bien-fondé de sa demande. Le droit à l'accès, à la rectification ou à la suppression des données erronées doit être exercé soit personnellement, soit par un avocat, un officier ministériel ou un mandataire de justice.

5.6. Communications à d'autres sociétés

Le Client, par le fait de son entrée en relation avec ING Belgique, accepte également que tous les renseignements et données nécessaires ou utiles au bon déroulement de ses Opérations financières ou d'assurances soient enregistrés dans les bases de données d'ING Belgique et des autres sociétés du groupe de banques et d'assurances ING établies au sein de l'Union européenne (voir article 6.2), et dans des bases de données de tiers dont l'intervention est nécessaire ou utile (Swift SC, MasterCard Europe SRL, equensWorldline SE, compagnies d'assurances...) pour réaliser la finalité précitée.

Ainsi, sans préjudice d'une interdiction de divulgation d'informations ou renseignements découlant de la loi, les données du Client nécessaires au respect par les sociétés du Groupe ING, établies ou non dans un autre pays membre de l'Union européenne, des dispositions légales ou réglementaires (en ce compris celles découlant d'une circulaire de la FSMA/BNB) relatives au blanchiment de capitaux ou au financement du terrorisme (en ce compris relatives aux devoirs de vigilance à l'égard de la clientèle, à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, et à la prévention du financement de la prolifération des armes de destruction massive),

sont également échangées entre ces sociétés à ces fins. ING Bank N.V. (Bijlmerdreef 106, 1102 CT Amsterdam, Pays-Bas) assure la gestion des échanges de données au sein des sociétés du Groupe ING participant à l'échange de données concernant le Client aux fins précitées. La divulgation d'informations ou renseignements relatifs au blanchiment de capitaux ou au financement du terrorisme, en ce compris la transmission d'informations (éventuelle) à la Cellule de Traitement des Informations Financières (CTIF), n'est toutefois autorisée au sein du Groupe ING que:

1° entre les établissements de crédit et les établissements financiers, visés à l'article 2, paragraphe 1er, 1) et 2), de la Directive 2015/849 (« Directive du 20 mai 2015 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux ou du financement du terrorisme »), établis dans un Etat membre de l'Union européenne et appartenant au Groupe ING;

2° entre les établissements visés au 1°, leurs succursales et leurs filiales détenues majoritairement situées dans des pays tiers, à condition que ces succursales et filiales respectent pleinement les politiques et procédures définies à l'échelle du Groupe ING conformément à l'article 45 de la Directive 2015/849, y compris les procédures en matière de partage d'informations au sein du Groupe ING;

3° entre les établissements visés au 1° et des établissements équivalents appartenant au Groupe ING, établis dans des pays tiers imposant des obligations équivalentes à celles qui sont prévues dans la Directive 2015/849, lorsque lesdits établissements interviennent en relation avec un même client et dans le cadre d'une même opération, à condition que les informations échangées concernent ce client ou cette opération, qu'elles soient utilisées exclusivement à des fins de prévention du blanchiment de capitaux ou du financement du terrorisme et que l'établissement qui en est le destinataire soit soumis à des obligations équivalentes à celles qui sont prévues dans la Directive 2015/849 en matière d'interdiction de divulgation et de protection des données à caractère personnel.

Par ailleurs, la divulgation d'informations ou renseignements relatifs au blanchiment de capitaux ou au financement du terrorisme, en ce compris la transmission d'informations (éventuelle) à la Cellule de Traitement des Informations Financières (CTIF), est également autorisée entre les établissements du Groupe ING visés ci-avant et :

- des établissements de crédit et les établissements financiers, visés à l'article 2, paragraphe 1er, 1) et 2), de la Directive 2015/849 (« Directive du 20 mai 2015 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux ou du financement du terrorisme »), établis dans un Etat membre de l'Union européenne et n'appartenant pas au Groupe ING;

- des établissements équivalents n'appartenant pas au Groupe ING, établis dans des pays tiers imposant des obligations équivalentes à celles qui sont prévues dans la Directive 2015/849, lorsque lesdits établissements interviennent en relation avec un même client et dans le cadre d'une même opération, à condition que les informations échangées concernent ce client ou cette opération, qu'elles soient utilisées exclusivement à des fins de prévention du blanchiment de capitaux ou du financement du terrorisme et que l'établissement qui en est le destinataire soit soumis à des obligations équivalentes à celles qui sont prévues dans la Directive 2015/849 en matière d'interdiction de divulgation et de protection des données à caractère personnel.

Un échange de données est ainsi établi entre ING Belgique et les autres membres affiliés à la plateforme Kube d'Isabel SA (établie en Belgique) dont la liste est disponible sur www.kube-kyc.be. Via cette plateforme Kube, ING Belgique communique les données à caractère personnel des représentants légaux et des bénéficiaires effectifs des sociétés/entreprises qui sont Clientes d'ING Belgique ainsi que celles des travailleurs indépendants qui sont Clients d'ING Belgique, avec les autres membres précités auprès desquels ces sociétés et travailleurs indépendants sont également clients ou souhaitent le devenir et qui doivent également se conformer aux obligations de la législation anti-blanchiment ou aux obligations légales relatives à l'échange automatique en rapport avec les dispositifs fiscaux transfrontières telles que mentionnées à l'article 5.7 du Règlement général de opérations. Les données ainsi communiquées sont celles obtenues lors du processus d'acquisition de la clientèle auprès d'ING Belgique ainsi que celles mises à jour par la suite auprès de cette dernière.

Inversement, ING Belgique peut, via cette même plateforme Kube, recevoir des données à caractère personnel des représentants légaux et des bénéficiaires effectifs des sociétés/entreprises qui sont clientes de ces autres membres ainsi que celles des travailleurs indépendants qui sont clients de ces autres membres, de ces autres membres précités dans la mesure où ces sociétés sont également clientes d'ING Belgique ou souhaitent le devenir, et ce

afin de pouvoir également se conformer aux obligations de la législation anti-blanchiment ou aux obligations légales relatives à l'échange automatique en rapport avec les dispositifs fiscaux transfrontières telles que reprises à l'article 5.7 du Règlement général de opérations. Les données ainsi communiquées sont celles obtenues lors du processus d'acquisition de la clientèle auprès de ces autres membres ainsi que celles mises à jour par la suite auprès de ces derniers.

5.7. Obligations légales relatives à l'échange automatique d'informations financières avec l'étranger

La loi du 16 décembre 2015 « réglant la communication des renseignements relatifs aux comptes financiers, par les institutions financières belges et le SPF Finances, dans le cadre d'un échange automatique de renseignements au niveau international et à des fins fiscales » (dite 'loi AEOI') transpose en droit belge les textes européens et internationaux qui organisent un système d'échange automatique d'informations financières avec l'étranger à des fins fiscales, notamment le système mis en place par l'OCDE « Common Reporting Standard » (la Norme CRS) et le système mis en place par l'accord intergouvernemental conclu entre la Belgique et les Etats-Unis d'Amérique en ce qui concerne la réglementation américaine « FATCA » (initiales de « Foreign Account Tax Compliance Act »).

Pour chaque personne physique et entité titulaire ou cotitulaire d'un ou plusieurs comptes ainsi que les personnes physiques qui détiennent le contrôle sur l'entité, devant faire l'objet d'une déclaration (soit la « personne concernée » pour le présent article 5.7) et dont la résidence fiscale est établie dans un Etat autre que la Belgique qui participe au système d'échange automatique d'informations avec la Belgique, les institutions financières belges doivent, en vertu de cette loi, communiquer aux autorités fiscales belges – qui les transmettront à leur tour aux autorités fiscales de l'Etat de résidence fiscale de la personne concernée – certaines informations financières liées à ce ou ces comptes gérés directement ou indirectement (en tant que bénéficiaires effectifs).

Pour déterminer si cette communication d'informations financières doit avoir lieu ou non, ING Belgique doit au préalable déterminer si la personne concernée est déclarable ou non, conformément aux principes d'identification définis par la loi du 16 décembre 2015, notamment sur la base d'indices. Pour les besoins de la détermination du statut déclarable ou non de la personne concernée, ING

Belgique doit, si nécessaire, demander à la personne concernée dans quel Etat est située sa résidence fiscale et lui demander de communiquer tout document établissant la preuve de cette résidence fiscale dans cet Etat et/ou de compléter et signer des documents spécifiques requis par la réglementation et/ou l'accord intergouvernemental applicable. Si la personne concernée refuse ou néglige de fournir les informations et/ou refuse ou néglige de remplir et signer les documents exigés le cas échéant, ING Belgique sera contrainte de considérer la personne concernée comme « personne non documentée » (par exemple, une « US personne non documentée » au sens de la réglementation FATCA) et de communiquer les informations requises par la réglementation et/ou par l'accord intergouvernemental applicable aux autorités désignées par cette réglementation et/ou cet accord. En outre, ING Belgique se réserve le droit de mettre fin à tout ou partie de la relation contractuelle avec la personne concernée, conformément à l'article 59 du présent Règlement.

La loi du 16 décembre 2015 porte sur une période qui commence dès le 1er juillet 2014 en ce qui concerne la réglementation « FATCA » et dès le 1er janvier 2016 en ce qui concerne la Norme CRS.

Les informations reçues d'ING Belgique par les autorités fiscales belges sont transférées aux autorités fiscales étrangères concernées à des fins fiscales (l'établissement et/ou le recouvrement de l'impôt) mais les autorités fiscales belges peuvent également autoriser, d'une façon générale et sous condition de réciprocité, la juridiction à laquelle les renseignements sont transférés, à les utiliser comme moyens de preuve devant les juridictions pénales lorsque ces renseignements contribuent à l'ouverture de poursuites pénales en matière de fraude fiscale.

En adhérant au présent Règlement, le Client marque expressément son accord sur ces transmissions d'informations.

Les informations communiquées aux autorités fiscales belges portent sur :

- l'identité de chaque (co)titulaire (personne physique ou entité) du ou de(s) compte(s) financier(s) (compte(s) à vue, à terme et d'épargne, compte(s)-titres et compte(s)-espèces lié(s) au(x) compte(s)-titres,...) faisant l'objet d'une déclaration, ainsi que celle des personnes physiques qui détiennent le contrôle sur l'entité, et devant faire l'objet d'une déclaration;

- le numéro du ou des compte(s) financier(s) faisant l'objet d'une déclaration ;
- le solde de ce(s) compte(s) financier(s) au 31 décembre de chaque année (ou d'une autre période de référence adéquate); si le compte a été clos au cours de l'année ou de la période en question, la clôture du compte ou, lorsque les États-Unis sont la juridiction soumise à déclaration, le dernier solde ou la dernière valeur avant la clôture du compte ;
- le cas échéant, tout revenu (intérêts, dividendes,...) et produit de cession (vente, rachat, et remboursement) afférents aux avoirs (y compris titres) inscrits sur ce(s) compte(s).

Lorsque la personne concernée est une personne physique, les informations visées ci-dessus doivent lui être fournies – par extrait de compte ou sur tout autre support que la Banque estime approprié, en fonction des circonstances – au plus tard le jour qui précède le jour où des renseignements visés par la loi sont communiqués pour la première fois en ce qui la concerne.

Ces informations doivent également être fournies à la personne concernée-personne physique au plus tard le jour qui précède le jour où des renseignements visés par la loi sont communiqués concernant une année civile au cours de laquelle :

- un ou le destinataire ultime des données à caractère personnel est modifié en ce qui la concerne ;
- la liste des comptes financiers déclarables pour lesquels des données à caractère personnel sont communiquées est modifiée en ce qui la concerne ;
- la personne physique est à nouveau une personne devant faire l'objet d'une déclaration après avoir cessé de faire l'objet d'une déclaration pendant une ou plusieurs années civiles.

Pour l'application du Règlement européen du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, les institutions financières déclarantes et le SPF Finances sont considérés comme étant « responsables du traitement » de « données à caractère personnel » pour ce qui concerne les informations visées ci-dessus, qui sont relatives à des personnes physiques.

Par ailleurs, toute personne concernée qui est une personne physique :

- a le droit d'obtenir, sur demande, communication des données spécifiques qui seront ou qui ont été communiquées concernant un compte financier déclarable ;
- a un droit de rectification des données à caractère personnel la concernant ;

Ces droits peuvent être exercés en envoyant un e-mail (avec copie recto-verso de la carte d'identité ou d'un document d'identité similaire) à l'adresse suivante : cccr@ing.be.

Les banques de données informatisées communiquées par les institutions financières déclarantes aux autorités fiscales belges sont conservées par les institutions financières déclarantes pendant 7 ans à compter du 1er janvier de l'année civile qui suit l'année civile au cours de laquelle ces banques de données ont été communiquées.

Des informations plus détaillées sur les normes CRS et FATCA sont disponibles sur le site Internet d'ING Belgique (www.ing.be/InternationalRegulations, onglet CRS ou FATCA), ainsi que sur les sites Internet du SPF Finances (<http://finances.belgium.be/fr/Actualites/nouvelle-%C3%A9tape-dans-la-lutte-contre-la-fraude-fiscale-internationale-la-belgique-aux>) et de l'OCDE (<https://www.oecd.org/tax/automatic-exchange/>).

5.8. Obligations légales relatives à l'échange automatique en rapport avec les dispositifs fiscaux transfrontières

En vertu de la Loi du 20 décembre 2019 transposant la Directive européenne 2018/822 du Conseil du 25 mai 2018 modifiant la Directive 2011/16/UE en ce qui concerne l'échange automatique et obligatoire d'informations dans le domaine fiscal en rapport avec les dispositifs transfrontières devant faire l'objet d'une déclaration, ING Belgique, en tant qu'intermédiaire, peut être légalement tenue de fournir certaines informations dont elle a connaissance, qu'elle possède ou qu'elle contrôle concernant les dispositifs transfrontières devant faire l'objet d'une déclaration, à l'autorité belge compétente dans un délai de 30 jours à compter du cas mentionné ci-dessous qui survient en premier :

- le lendemain du jour où le dispositif transfrontière devant faire l'objet d'une déclaration est mis à la disposition du contribuable concerné aux fins de mise en œuvre; ou
- le lendemain du jour où le dispositif

transfrontière devant faire l'objet d'une déclaration est prêt à être mis en œuvre par le contribuable concerné; ou

- à partir du moment où la première étape de sa mise en œuvre a été accomplie en ce qui concerne le contribuable concerné.

ING Belgique peut également être tenue de transmettre des informations relatives à un dispositif transfrontière devant faire l'objet d'une déclaration dans un délai de 30 jours commençant le lendemain du jour où elle a fourni, directement ou par l'intermédiaire d'autres personnes, une aide, une assistance ou des conseils.

Cette obligation de déclaration s'applique non seulement aux futurs dispositifs transfrontières, mais aussi aux dispositifs transfrontières devant faire l'objet d'une déclaration dont la première étape a été mise en œuvre entre le 25 juin 2018 et le 1er juillet 2020. Les informations sur ces dispositifs transfrontières devant faire l'objet d'une déclaration, seront communiqués au plus tard le 31 août 2020.

À la suite d'une telle déclaration, ING Belgique reçoit un numéro de référence unique des autorités compétentes. ING Belgique communiquera immédiatement ledit numéro de référence, ainsi que le résumé concernant le dispositif rapporté, aux autres intermédiaires impliqués ainsi qu'au contribuable concerné.

L'autorité belge compétente communique les données concernant les dispositifs transfrontières aux autorités compétentes de tous les autres États membres de l'Union européenne. Ces données comprennent les éléments suivants, le cas échéant :

- l'identification des intermédiaires et des contribuables concernés, y compris leur nom, leur date et lieu de naissance (pour les personnes physiques), leur résidence fiscale, leur numéro fiscal d'identification et, le cas échéant, les personnes qui sont des entreprises associées au contribuable concerné ;
- des informations détaillées sur les marqueurs selon lesquels le dispositif transfrontière doit faire l'objet d'une déclaration ;
- un résumé du contenu du dispositif transfrontière devant faire l'objet d'une déclaration, y compris une référence à la dénomination par laquelle il est communément connu, le cas échéant, et une description des activités commerciales ou dispositifs pertinents, présentée de manière abstraite, sans donner lieu à la divulgation

d'un secret commercial, industriel ou professionnel, d'un procédé commercial ou d'informations dont la divulgation serait contraire à l'ordre public ;

- la date à laquelle la première étape de la mise en œuvre du dispositif transfrontière devant faire l'objet d'une déclaration a été accomplie ou sera accomplie ;
- des informations détaillées sur les dispositions nationales sur lesquelles se fonde le dispositif transfrontière devant faire l'objet d'une déclaration ;
- la valeur du dispositif transfrontière devant faire l'objet d'une déclaration ;
- l'identification de l'État membre du ou des contribuable(s) concerné(s) ainsi que de tout autre État membre susceptible d'être concerné par le dispositif transfrontière devant faire l'objet d'une déclaration ;
- l'identification, dans les États membres, de toute autre personne susceptible d'être concernée par le dispositif transfrontière devant faire l'objet d'une déclaration en indiquant à quels États membres cette personne est liée.

L'échange automatique est effectué dans un délai d'un mois à compter de la fin du trimestre au cours duquel les informations ont été transmises. Les premières informations sont communiquées le 31 octobre 2020 au plus tard.

Le Client s'engage à se conformer à toutes les lois et réglementations applicables, y compris toutes les exigences en matière d'autorisation et les pratiques de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, les sanctions et les lois et réglementations fiscales. Le Client n'utilisera pas les services d'ING Belgique pour des activités ou à des fins qui sont contraires à une quelconque loi ou réglementation ou qui pourraient nuire à la réputation d'ING Belgique ou à l'intégrité du système financier.

Le Client s'engage à coopérer avec ING Belgique et, en particulier, à fournir toutes les informations et documents et à accomplir tous les actes requis par ING Belgique (i) en vertu de la loi, des règlements ou de la politique interne d'ING en matière de prestation de services, (ii) en vue de se conformer aux demandes des autorités (fiscales) locales et étrangères et/ou de s'acquitter de ces obligations (de déclaration) conformément aux lois et règlements fiscaux (iii) en vue de vérifier l'identité du Client, ses activités et ses objectifs et (iv) en vue d'expliquer les raisons de l'utilisation (prévue) d'un service, l'origine des ressources utilisées pour un service ou une prestation

et la nature économique de (l'utilisation d') un service ou une prestation. Le Client confirme et assure que toutes les informations à fournir à ING Belgique à cet égard sont correctes et complètes.

5.9. Obligations légales en matière d'embargos financiers et commerciaux et de sanctions

Les organisations internationales et les gouvernements tels que les Nations unies, l'Union européenne et les autorités nationales ou locales peuvent imposer des mesures restrictives à des pays, organisations, personnes morales et/ou physiques pour avoir commis ou être soupçonnés d'avoir commis une violation des droits de l'homme et du droit international, pour des crimes, du terrorisme, des infractions de blanchiment d'argent, etc. Ces mesures sont généralement décrites comme des "sanctions ou des embargos".

ING Belgique est tenue d'agir dans le cadre légal et de respecter les sanctions, les embargos financiers et commerciaux imposés par les régimes de sanctions de la Belgique, de l'UE, de l'ONU et/ou des États-Unis. Le respect de ces obligations légales peut impliquer la communication d'informations aux autorités compétentes.

Des informations plus détaillées sur les déclarations d'ING en matière de criminalité économique financière sont disponibles sur le site web du groupe ING (<https://www.ing.com/About-us/Compliance/Financial-Economic-Crime-Statement.htm>).

5.10. Communications légales à l'Ordre des barreaux francophones et germanophone et l'Orde van Vlaamse balie

Sur la base de l'article 446quater du Code judiciaire et de l'arrêté royal du 9 juin 2024 fixant les modalités relatives à la gestion, à l'accès, au contrôle et à la surveillance des comptes de tiers et des comptes rubriqués visés à l'article 446quater du Code judiciaire, ING Belgique, en tant qu'institution agréée, est légalement tenue de fournir, pour les comptes de tiers et les comptes rubriqués (à l'exception des comptes gérés dans le cadre d'un mandat judiciaire) des avocats, les données concernant les transactions détenues par ING Belgique, telles que le type de transaction, le montant, l'unité monétaire, la date d'exécution de la transaction ainsi que le nom et l'adresse du titulaire du compte, du donneur d'ordre et du bénéficiaire, le numéro de compte du donneur d'ordre et du bénéficiaire et la communication libre ou structurée, à l'Ordre des barreaux francophones

et germanophone et l'Orde van Vlaamse balies en vue d'un contrôle de manière informatique automatisée. Les ordres agissent à cet égard en tant que responsables conjoints du traitement.

L'entité de contrôle des ordres traite les données de transaction des comptes de tiers et des comptes rubriqués ainsi que les données à caractère personnel y afférentes uniquement dans la mesure où ce traitement est nécessaire afin de détecter les transactions suspectes et illicites, de les documenter, d'optimiser les processus de détection de ces transactions et, le cas échéant, de communiquer au bâtonnier de l'Ordre auquel est inscrit le titulaire du compte toutes les données d'identification des transactions suspectes et illicites. Les bâtonniers et l'entité de contrôle agissent dans ce cas en tant que responsables conjoints du traitement.

L'entité de contrôle et les bâtonniers conservent les données de transaction de comptes de tiers et de comptes rubriqués, de même que les analyses faites sur ces données, pendant dix ans à compter de la date de la transaction. Dans le cas d'une instruction ou d'une procédure judiciaire ou dans le cas d'une enquête disciplinaire ou d'une procédure disciplinaire, ces données et ces analyses sont conservées jusqu'au moment où tous les recours contre les décisions qui en découlent sont épuisés. Passé ce délai ou après l'épuisement de toutes les voies de recours, les données de transaction sont détruites ou archivées.

Art. 6 – Protection des données à caractère personnel

6.1. Traitement par ING Belgique des données à caractère personnel relatives à ses Clients

6.1.1. Les données à caractère personnel qui sont communiquées ou mises à disposition d'ING Belgique sont traitées par elle, en tant que responsable de traitement, dans le respect du Règlement européen du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après le « Règlement européen ») et de la législation belge relative à la protection des données à caractère personnel et de ses arrêtés d'exécution.

6.1.2. Les données à caractère personnel visées par le présent article 6 sont les données du Client, s'il est une personne physique, ou, si le Client est une personne morale, celles relatives à ses représentants, mandataires, bénéficiaires effectifs ou employés, ou encore les données du conjoint qui consent à l'octroi du crédit au Client qui est son conjoint/cohabitant

légal (ci-après désignées comme les « données du Client et autres personnes concernées »). Les données ainsi visées sont, notamment, celles qui ont trait à l'identité, au domicile, au statut personnel des personnes concernées ou aux avoirs, aux engagements financiers et aux Opérations (en ce compris les contrats) bancaires, financières, d'assurance et autres concernant les personnes concernées ou, s'il s'agit d'une personne physique, du Client.

6.1.3. Les données à caractère personnel ainsi traitées par ING Belgique sont celles qui sont communiquées à ING Belgique :

- par la remise ou l'envoi à ING Belgique – par le Client, son mandataire éventuel ou un tiers – d'un formulaire ou document complété, ou d'un ordre, d'une demande ou d'un contrat, quel qu'en soit le support (p. ex. par courrier, télécopie, communication électronique,...),
- par la diffusion d'informations au public (via internet,...),
- ou d'une autre manière (par exemple, lors d'une visite du Client à une agence d'ING Belgique, par téléphone, par l'utilisation des services électroniques d'ING Belgique, ...).

Notamment afin de satisfaire à ses obligations réglementaires et d'assurer la sécurité des Opérations, ING Belgique collecte également des données via la consultation de sources externes qui communiquent ou mettent à disposition ces données en principe en tant que responsables de traitement (conjoints ou non) (et/ou, le cas échéant, comme sous-traitants). Ces sources externes peuvent être des organismes publics ou privés.

Une liste de ces principaux organismes est disponible en annexe de la Déclaration d'ING Belgique pour la protection des données à caractère personnel, reprise en annexe du présent Règlement.

6.1.4. Ces données sont traitées par ING Belgique dans le cadre de toute demande d'Opération(s) – et, le cas échéant, de l'exécution de celle(s)-ci – ordonnée(s) par le Client ou par un tiers en faveur du Client et s'inscrivant dans le cadre d'une ou plusieurs des finalités bancaires, financières ou d'assurance suivantes :

- la gestion des comptes et des Opérations de paiements;
- l'octroi et la gestion de crédits;
- la gestion de fortune (placements) et/ou la location de coffres-forts;
- les services d'intermédiation (notamment

d'assurances et de leasing) ;

ou, s'inscrivant dans le cadre de l'offre d'autres produits ou services (le cas échéant, fournis par d'autres sociétés partenaires, par ex. Bancontact Payconiq Company SA; liste sur demande) offerts par ING Belgique (agissant, le cas échéant, en qualité d'intermédiaire des sociétés partenaires).

Ces données sont, en outre, traitées par ING Belgique aux fins de gestion centrale de la clientèle, de marketing (e.a. études et statistiques) de services bancaires, financiers (en ce compris de leasing), d'assurances et/ou d'autres produits ou services (le cas d'échéant, fournis par d'autres sociétés partenaires ; liste sur demande) offerts par ING Belgique, en ce compris de marketing direct (par courrier, électronique ou simple, par téléphone ou par tout autre moyen de communication électronique), ainsi que de vision globale du Client.

Elles sont enfin traitées aux fins de contrôle de la régularité des Opérations et de prévention des irrégularités, notamment dans le cadre de la prévention et lutte contre la fraude, de la sauvegarde de la sécurité des Opérations ou de la législation sur la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent. A cet égard, ING Belgique traite notamment des données comportementales (liées à l'utilisation d'une souris, d'un clavier,...).

ING Belgique ne procède toutefois pas à des actions de marketing direct à l'égard de jeunes de moins de 12 ans, ni n'offre directement des services de la société de l'information aux enfants de moins de 13 ans, sauf dans ce dernier cas, moyennant autorisation préalable du représentant légal du mineur.

Les données relatives aux Clients gérés par des employés ou par des intermédiaires (agents indépendants ou courtiers) d'ING Belgique, de même que les éventuelles données bancaires de ces employés ou intermédiaires (s'ils sont eux-mêmes Clients), notamment les données relatives à leurs Opérations financières, sont également traitées par ING Belgique en vue de vérifier le respect, par ces employés ou intermédiaires, de leurs obligations légales, réglementaires (en ce compris celles découlant d'une circulaire de la FSMA/BNB) ou contractuelles, en ce compris leur obligation éventuelle d'exclusivité envers ING Belgique.

6.1.5. ING Belgique traite enfin ultérieurement les données à caractère personnel pour les finalités secondaires compatibles suivantes :

(i) le transfert des données dans une archive;

- (ii) des audits ou des enquêtes internes et externes;
- (iii) la mise en place de contrôles opérationnels;
- (iv) la recherche statistique, historique ou scientifique;
- (v) le règlement des différends ou les litiges;
- (vi) la consultation juridique ou commerciale ; ou
- (vii) la prise d'assurance par ING Belgique elle-même.

6.2. Confidentialité des données à caractère personnel et communication à des tiers

6.2.1. Les données du Client et des autres personnes concernées traitées par ING Belgique aux fins définies ci-dessus le sont de manière confidentielle.

Elles ne sont pas destinées à être communiquées à des tiers autres que :

- les personnes désignées par le Client et les autres personnes concernées (par exemple, les bénéficiaires des Opérations de paiement, les membres de la famille, les organismes agissant à leur demande comme Ombudsfm, un assureur,...) ;
- les agents indépendants d'ING Belgique et éventuels courtiers offrant les produits ou services d'ING Belgique ;
- les sociétés dont l'intervention est nécessaire ou utile pour réaliser l'une des finalités principales mentionnées à l'article 6.1.4. Une liste de ces principales sociétés, agissant en principe comme sous-traitants d'ING Belgique (et/ou, le cas échéant, comme responsables du traitement, conjoints ou non), est disponible en annexe de la Déclaration d'ING Belgique pour la protection des données à caractère personnel, reprise en annexe du présent Règlement ;
- les sociétés ou personnes dont l'intervention est nécessaire ou utile pour réaliser l'une des finalités secondaires mentionnées à l'article 6.1.5, notamment :
 - les réviseurs d'entreprise,
 - les avocats,
 - les huissiers de justice,
 - les conseillers juridiques, fiscaux ou commerciaux,
 - les auditeurs,
 - les notaires,
 - les assureurs ;
- les sociétés du Groupe ING établies ou non dans un pays membre de l'Union européenne ou des compagnies d'assurances liées ;
- les autres sociétés partenaires d'ING (par ex. Bancontact Payconiq Company SA établie en

Belgique; liste sur demande), qui sont établies dans un pays membre de l'Union européenne, au nom et pour compte desquelles ING Belgique offre des produits ou services, en cas de souscription à ceux-ci ou d'un intérêt manifesté pour ceux-ci par les personnes concernées ;

- les sociétés intervenant dans le cadre de la mobilisation de créances bancaires ;
- les compagnies d'assurances agréées en Belgique (pour lesquelles ING Belgique n'agit pas comme intermédiaire) et les autorités ou organismes publics dans le cadre de la lutte contre la fraude, ING Belgique se limitant à confirmer qu'une personne est titulaire ou non d'un numéro de compte, les coordonnées de la personne ou les numéros de comptes associés étant communiqués par la compagnie d'assurances ou l'autorité ou organisme public concerné, notamment :
 - Office national des Pensions
 - Office national de sécurité sociale
 - SPF Sécurité Sociale
 - SPF Finances
 - Office national des Vacances annuelles (ONVA)
 - Agence fédérale des risques professionnels
 - Fonds Social et de Garantie Horeca
 - Famiris, Fons et Famiwal
 - Ministère de la Communauté germanophone, Département Familles et Affaires sociales
 - Kind & Gezin
 - Agence wallonne de la santé, de la protection sociale, du handicap et des familles (Aviq)
 - Iriscare (THAB) ;
- des autorités, judiciaires ou administratives (les autorités fiscales, l'Autorité de protection des données, la Chambre du service bancaire de base,...), compétentes dans le cadre de l'application de la loi ou un service de médiation extrajudiciaire (en particulier, Ombudsfm) ou une association de défense des intérêts de personnes ou d'une cause déterminées ;
- les établissements de crédit, les établissements financiers et les établissements équivalents visés à l'article 5.6 dans les conditions définies à cet article (par ex. Bancontact Payconiq Company SA; liste sur demande) ;
- Les autres membres affiliés à la plateforme Kube d'Isabel SA (établie en Belgique) dont la liste est disponible sur www.kube-kyc.be.

Via cette plateforme Kube, ING Belgique communique les données à caractère personnel des représentants légaux et des bénéficiaires effectifs des sociétés/entreprises qui sont Clientes d'ING Belgique ainsi que celles des travailleurs indépendants qui sont Clients d'ING Belgique, avec les autres membres précités auprès desquels ces sociétés et travailleurs indépendants sont également clients ou souhaitent le devenir et qui doivent également se conformer aux obligations de la législation anti-blanchiment ou aux obligations légales relatives à l'échange automatique en rapport avec les dispositifs fiscaux transfrontières telles que mentionnées à l'article 5.7 du Règlement général de opérations. Les données ainsi communiquées sont celles obtenues lors du processus d'acquisition de la clientèle auprès d'ING Belgique ainsi que celles mises à jour par la suite auprès de cette dernière ;

et ce, conformément aux dispositions qui suivent.

6.2.2. Les données du Client et des autres personnes concernées peuvent ainsi être transférées vers un pays non membre de l'Union européenne, par exemple :

- des données de paiement communiquées à la SC Swift qui sont conservées aux États-Unis et y sont soumises à la législation américaine,
- des données de paiement communiquées à equensWorldline SE, qui à son tour communique ces données à d'autres sociétés du Groupe equensWorldline au Maroc et en Inde, qui opèrent en qualité de sous-traitants.
- des données qui sont communiquées à des sociétés du Groupe ING qui ne sont pas établies dans un autre pays membre de l'Union européenne, comme par exemple des données de paiement, de crédit ou financières qui sont sous-traitées auprès d'ING Business Shared Services Manila aux Philippines à Manille,...

6.2.3. Les données du Client et des autres personnes concernées sont échangées entre les sociétés – existantes ou à créer du Groupe bancaire, financier et d'assurances ING établies ou non dans un pays membre de l'Union européenne.

Le Groupe ING est un ensemble de sociétés exerçant des activités de banque, d'assurances, de leasing, de

gestion de patrimoine et/ou une activité se situant dans le prolongement de celles-ci. Le Client et les autres personnes concernées peuvent demander une liste des sociétés du Groupe ING établies en Belgique, dans un autre pays membre de l'Union européenne ou dans un autre pays tiers et participant à l'échange de données concernant le Client et les autres personnes concernées.

Ces sociétés garantissent un haut niveau de protection des données à caractère personnel échangées et sont tenues, en ce qui les concerne, à un devoir de discrétion.

L'échange de données du Client entre les sociétés du Groupe ING établies dans un autre pays membre de l'Union européenne est destiné à permettre à ces sociétés qui y participent d'effectuer la gestion centrale de leur clientèle, d'avoir une vision globale du Client, de procéder à des études, des statistiques ou à des actions de marketing (à l'exclusion de l'envoi de publicités par courrier électronique, sauf consentement de la personne concernée), d'offrir et/ou de prêter les services susmentionnés, et de contrôler la régularité des Opérations (en ce compris la prévention des irrégularités).

Ces sociétés peuvent également poursuivre les mêmes finalités secondaires compatibles que celles mentionnées pour ING à l'article 6.1.4.

Ainsi, sans préjudice d'une interdiction de divulgation d'informations ou renseignements découlant de la loi, les données du Client et des autres personnes concernées nécessaires au respect par les sociétés du Groupe ING, établies ou non dans un autre pays membre de l'Union européenne, des dispositions légales ou réglementaires (en ce compris celles découlant d'une circulaire de l'autorité de surveillance compétente) relatives au blanchiment de capitaux ou au financement du terrorisme (en ce compris relatives aux devoirs de vigilance à l'égard de la clientèle, à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, et à la prévention du financement de la prolifération des armes de destruction massive), sont également échangées entre ces sociétés à ces fins. ING Bank N.V.

(Bijlmerdreef 106, 1102 CT Amsterdam, Pays-Bas), agissant comme coresponsable du traitement, assure la gestion des échanges de données au sein des sociétés du Groupe ING participant à l'échange de données concernant le Client et les autres personnes concernées aux fins précitées. La divulgation d'informations ou renseignements relatifs au blanchiment de capitaux ou au financement du terrorisme, en ce compris la transmission d'informations (éventuelle) à la Cellule

de Traitement des Informations Financières (CTIF), n'est toutefois autorisée au sein du Groupe ING que dans les conditions définies à l'article 5.6.

6.2.4. Par ailleurs, les données collectées par ING Belgique en qualité d'intermédiaire d'assurances sont également communiquées aux compagnies d'assurances concernées qui sont extérieures au Groupe ING et qui sont établies dans un pays membre de l'Union européenne (en particulier, NN Non-Life Insurance N.V., NN Insurance Belgium SA, Aon Belgium SRL, Inter Partner Assurance SA, AXA Belgium SA, Cardif Assurance Vie S.A. et Cardif Assurances Risques Divers S.A.) et à leurs éventuels représentants en Belgique (en particulier NN Insurance Services Belgium SA pour NN Non-Life Insurance N.V. établie aux Pays-Bas) (liste sur demande), pour autant qu'elles soient nécessaires aux fins d'évaluation du risque assuré et, le cas échéant, de conclusion et de gestion du contrat d'assurance, de marketing de leurs services d'assurances (à l'exclusion de l'envoi de publicités par courrier électronique), de gestion centrale de la clientèle et de contrôle de la régularité des Opérations (en ce compris la prévention des irrégularités). De même, elles peuvent également être communiquées à des courtiers en assurances qui agissent comme intermédiaires en assurances pour ING Belgique, aux mêmes fins (à l'exclusion du marketing).

6.2.5. Les autorités judiciaires (police, parquet, juge d'instruction, cours et tribunaux) ou administratives (l'Administration fiscale, la Caisse de Dépôts et Consignations, le Service Fédéral des Pensions...), en ce compris les organismes de contrôle de l'activité bancaire et financière (Banque Nationale de Belgique/FSMA), belges ou étrangères, par exemple américaines, peuvent, dans certains cas prévus par la législation ou une réglementation locale (notamment en vue de la prévention du terrorisme), exiger, d'ING Belgique ou d'une société à laquelle des données ont été transférées par ING Belgique conformément à ce qui précède, la communication de tout ou partie des données à caractère personnel de Clients (par exemple, les données relatives à des Opérations de paiement). Certaines données du Client sont, par exemple, communiquées au point de contact central tenu par la Banque Nationale de Belgique, aux centrales des crédits (aux particuliers ou aux entreprises) de la Banque Nationale de Belgique et à d'autres autorités belges ou étrangères, conformément à l'article 5 du présent Règlement.

6.2.6. Une créance bancaire résultant de l'octroi de crédits peut être cédée à un tiers dans le cadre d'une

opération de titrisation ou de toute autre opération de mobilisation de créances bancaires. Il est par ailleurs envisageable d'affecter ces créances bancaires à un compartiment spécifique sur lequel des droits sont créés ou à un patrimoine spécial d'ING Belgique (par ex., pour une émission de lettres de gage belges ou covered bonds).

Dans le cas d'une telle cession ou affectation, ING Belgique est en droit de communiquer certaines informations, en ce compris les engagements du Client crédité et la manière avec laquelle ce dernier s'y conforme, au crédit de la cession ou de l'affectation.

ING Belgique peut également communiquer ces mêmes informations à toutes les parties prenantes tierces qui y ont un intérêt légitime (telles que la Banque Nationale de Belgique, des agences de notations, les réviseurs d'entreprise, un notaire). Dans certains cas, ces transferts ou affectations peuvent se faire avec le soutien d'autres sociétés du Groupe ING ainsi que d'un tiers conservateur ou d'un gestionnaire de données. Leur intervention est conditionnée à la garantie de confidentialité des données du Client crédité et d'une utilisation à aucune autre fin que celle de l'exécution du contrat de crédit cédé ainsi que de la mission confiée à ce tiers.

En outre, pour améliorer le fonctionnement du marché en cas de mobilisations de créances bancaires, la Banque centrale européenne impose des obligations de reporting aux entités auxquelles ces créances ont été cédées ou affectées. Les informations à communiquer dans ce cadre ne sont pas nominatives, mais portent sur le niveau de contrat (durée du crédit, nombre de crédits du crédit, etc.) et certaines données statistiques (telles que l'année de naissance du preneur de crédit, etc.). Ces informations doivent, le cas échéant, être mises à la disposition des investisseurs qui ont investi dans les titres émis suite à cette cession ou affectation. Il n'est pas exclu que le rassemblement de ces données permette l'identification du Client crédité. De plus amples informations sont disponibles à ce sujet sur le site Internet de la Banque centrale européenne : www.ecb.europa.eu (mot clé : loan-level initiative).

6.2.7. La divulgation d'informations ou renseignements relatifs au blanchiment de capitaux ou au financement du terrorisme, en ce compris la transmission d'informations (éventuelle) à la Cellule de Traitement des Informations Financières (CTIF), est également autorisée entre les établissements du Groupe ING visés à l'article 5.6 ci-avant et :

- des établissements de crédit et les établissements financiers, visés à l'article 2, paragraphe 1er, 1) et 2),

de la Directive 2015/849 (« Directive du 20 mai 2015 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux ou du financement du terrorisme »), établis dans un Etat membre de l'Union européenne et n'appartenant pas au Groupe ING;

- des établissements équivalents n'appartenant pas au Groupe ING, établis dans des pays tiers imposant des obligations équivalentes à celles qui sont prévues dans la Directive 2015/849, lorsque lesdits établissements interviennent en relation avec un même client et dans le cadre d'une même opération, à condition que les informations échangées concernent ce client ou cette opération, qu'elles soient utilisées exclusivement à des fins de prévention du blanchiment de capitaux ou du financement du terrorisme et que l'établissement qui en est le destinataire soit soumis à des obligations équivalentes à celles qui sont prévues dans la Directive 2015/849 en matière d'interdiction de divulgation et de protection des données à caractère personnel.

6.2.8. Toutefois, en cas de transfert de données à caractère personnel vers un pays non membre de l'Union européenne n'assurant pas un niveau de protection adéquat (c.à.d. en l'absence de décision d'adéquation de la Commission européenne prise en vertu de l'article 45, paragraphe 3, du Règlement européen), ING Belgique n'opérera ce transfert que dans les cas prévus par la législation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, par exemple :

- moyennant la conclusion de dispositions contractuelles adaptées telles que visées à l'article 46.2. du Règlement européen ou, pour les transferts des données aux Etats-Unis, moyennant le respect du Data Privacy Framework EU-US (le Cadre de protection des données UE-États-Unis) ;
- ou encore si l'une des conditions suivantes prévues à l'article 49 du Règlement européen est remplie :
 - moyennant le consentement explicite du Client ou de la personne concernée, après avoir été informé(e) des risques que ce transfert pouvait comporter pour lui en raison de l'absence de décision d'adéquation et de garanties appropriées ;
 - sur base du fait que le transfert est nécessaire à l'exécution d'un contrat entre le Client ou la personne concernée et ING Belgique ou à la mise en oeuvre de mesures précontractuelles prises à la demande du Client ou de la personne concernée (par ex., en cas de paiement international) ;
 - sur base du fait que le transfert est

nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat conclu dans l'intérêt du Client ou de la personne concernée entre ING Belgique et une autre personne physique ou morale ;

- sur base du fait que le transfert est nécessaire pour des motifs importants d'intérêt public ;
- sur base du fait que le transfert est nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice.

Ainsi, en l'absence d'une décision d'adéquation du niveau de protection des données rendue par la Commission européenne concernant les pays tiers dans lesquels les sociétés précitées sont établies, les transferts de données vers les sociétés mentionnées sous les points 6.2.2 et 6.2.3. ont ainsi fait l'objet de la signature de conventions qui sont conformes aux « Clauses Contractuelles Types de protection des données » adoptées par la Commission européenne en matière de transfert de données à caractère personnel vers des sous-traitants établis dans des pays tiers. Une copie des conventions peut être obtenue en s'adressant au délégué à la protection des données d'ING Belgique mentionné à l'article 6.9.

6.3. Licéité des traitements

Les traitements, en ce compris les communications, dans les articles 6.1 et 6.2. précités ne sont licitement effectués que dans la mesure où, au moins une des conditions suivantes est remplie :

a) la personne concernée a consenti au traitement par ING Belgique ou une société du Groupe ING dans l'Union européenne de ses données à caractère personnel pour une ou plusieurs finalités spécifiques. Les traitements ainsi visés sont :

- ceux relatifs à la communication d'informations et offres personnalisées (« marketing direct personnalisé ») d'ING Belgique ou du Groupe ING dans l'Union européenne :
 - o sur base de l'historique de navigation de la personne concernée (soit l'utilisation de cookies dans le cadre du marketing direct), ou
 - o sur base de données de paiements ou d'autres données personnelles sensibles similaires (soit l'utilisation de telles données à des fins de profilage dans le cadre du marketing direct), sauf si :
 - ces données sont nécessaires pour exclure les personnes d'activités de marketing qui ne sont pas

considérées comme appropriées pour ces personnes, sur base de données de paiements semi-agrégées (par exemple en excluant les clients des campagnes d'assurance automobile sur base de l'absence de dépenses liées à un véhicule, ...), ou

- ces données sont nécessaires pour prioriser des activités de marketing à l'égard des personnes concernées lorsqu'une même personne est destinataire de plusieurs campagnes de marketing en même temps (sauf s'il s'agit de promouvoir des services d'assurance), sur base d'un niveau élevé de catégorisation des données de paiements (tels que les montants totaux des revenus et dépenses, les montants totaux des dépenses en matière de transport, aux supermarchés,...) ;

- ceux relatifs à la communication d'informations ou d'offres d'ING Belgique ou des autres sociétés du Groupe ING par courrier électronique, et
- ceux relatifs à la communication de données de la personne concernée, dans d'autres hypothèses que celles visées au point 6.3.b), à des sociétés partenaires d'ING Belgique (autres que les sociétés du Groupe ING établies ou non dans un pays membre de l'Union européenne ou les compagnies d'assurances liées), qui sont établies dans un pays membre de l'Union européenne, au nom et pour compte desquelles ING Belgique offre des produits ou services.

b) le traitement est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'une opération bancaire, financière, d'assurance ou autre à laquelle le Client est partie, qu'elle soit ordonnée par lui-même ou par un tiers en faveur de ce dernier et pour laquelle ING Belgique ou une autre société du Groupe ING dans l'Union européenne est l'autre partie contractante ou agit, en tant qu'intermédiaire (par ex., en matière d'assurances ou de leasing), au nom et pour compte de l'autre partie contractante, ou est nécessaire à

l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de la personne concernée ou d'un tiers en sa faveur. Les traitements ainsi visés sont :

- ceux relatifs aux Opérations effectuées dans le cadre d'une ou plusieurs des finalités bancaires, financières, d'assurance ou autres mentionnées sous l'article 6.1.4., paragraphe 1^{er} ou, pour les sociétés du Groupe ING, sous l'article 6.2.3. ;
- les traitements qui sont effectués dans le cadre de la finalité de contrôle de la régularité des Opérations et de prévention des irrégularités et qui ne sont pas couverts par une obligation légale.

c) le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale (en ce compris des circulaires de la BNB/FSMA) à laquelle ING Belgique ou une autre société du Groupe ING dans l'Union européenne est soumise, en particulier, en ce qui concerne ING Belgique:

- dans le cadre de l'application des règles sur l'incapacité (en ce compris les mineurs) et la représentation de personnes incapables, les régimes matrimoniaux et les successions, les dispositions du Code civil ;
- dans le cadre de l'application des règles sur la représentation des sociétés, les dispositions du Code des sociétés et des associations;
- dans le cadre de la législation sur la prévention et la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent, notamment la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces (en vue de l'identification et de l'acceptation des clients, du contrôle des opérations,...), le Règlement européens 2015/847 du 20 mai 2015 sur les informations accompagnant les transferts de fonds, ainsi que les règlements et décisions européens ou législations belges en matière de mesures restrictives et d'embargos (en particulier les règlements européens pris sur base de l'article 215 du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne et les décisions européennes adoptées dans le cadre de la politique étrangère et de sécurité commune (PESC) ;
- dans le cadre de la gestion des risques (de crédit, de contrepartie, opérationnels,...), notamment la loi du 25 avril 2014 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit et des sociétés de bourse ;
- dans le cadre de la législation sur la prévention et la lutte contre les abus de

- marché, notamment le règlement européen du 16 avril 2014 sur les abus de marché ;
- dans le cadre de la législation sur la protection du consommateur (en ce compris la lutte contre le surendettement de ce dernier), notamment les Livres III (« Liberté d'établissement, de prestation de service et obligations générales des entreprises »), VI (« Pratiques du marché et protection du consommateur »), VII (« Services de paiement et de crédit ») et XII (« Droit de l'économie électronique ») du Code de droit économique, la loi du 21 novembre 2017 relative aux infrastructures des marchés d'instruments financiers et portant transposition de la Directive 2014/65/UE du 15 mai 2014 (« MiFID II »), le règlement européen du 15 mai 2014 concernant les marchés d'instruments financiers (« MiFIR ») et la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances ;
- dans le cadre du respect par les intermédiaires d'ING Belgique de leurs obligations légales, réglementaires ou contractuelles telles que mentionnées sous l'article 6.1.4., paragraphe 4 ;
- dans le cadre de la recherche des titulaires, locataires ou bénéficiaires des comptes, coffres et contrats d'assurances dormants, notamment, la loi du 24 juillet 2008 portant des dispositions diverses ;
- dans le cadre des communications légales à des autorités judiciaires ou administratives. (Banque Nationale de Belgique, FSMA, Banque Centrale Européenne, autorités fiscales, Autorité de protection des données,...), belges ou étrangères, telles que définies aux articles 5.2, 5.3, 5.4., 5.7. et 6.2.5., notamment le Code judiciaire, le Code de procédure pénale, la Loi du 8 juillet 2018 portant organisation d'un point de contact central des comptes et contrats financiers et portant extension de l'accès au fichier central des avis de saisie, de délégation, de cession, de règlement collectif de dettes et de protêt, l'article 322, § 3 du Code des impôts sur les revenus de 1992, le Livre VII (« Services de paiement et de crédit électronique ») du Code de droit économique, la loi du 4 mars 2012 relative à la Centrale des crédits aux entreprises, le règlement européen du 16 avril 2014 sur les abus de marché et la loi « AEOI » du 16 décembre 2015, la loi du 24 juillet 2008 portant des dispositions diverses en ce qui concerne les comptes, coffres et contrats d'assurances dormants ;
- dans le cadre de la législation comptable et

fiscale, notamment, Livre III du Code de droit économique, Code des impôts sur les revenus de 1992, Code de la TVA, Code des droits de succession ;

- dans le cadre de la protection des lanceurs d'alertes, en particulier la loi du 28 novembre 2022 sur la protection des personnes qui signalent des violations au droit de l'Union ou au droit national constatées au sein d'une entité juridique du secteur privé.

d) le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par ING Belgique ou une autre société du Groupe ING dans l'Union européenne, à moins que ne prévalent les intérêts ou les libertés et droits fondamentaux de la personne concernée qui exigent une protection des données à caractère personnel, notamment lorsque la personne concernée est un enfant. Les traitements ainsi visés sont :

- les traitements effectués dans le cadre des finalités mentionnées sous l'article 6.1.4., paragraphe 2 (à savoir, la gestion centrale de la clientèle, le marketing (e.a. études et statistiques) et la vision globale du Client) ;
- les traitements qui sont effectués dans le cadre de la finalité de contrôle de la régularité des Opérations et de prévention des irrégularités et qui ne sont pas couverts par une obligation légale ou nécessaires à la conclusion ou l'exécution d'une opération bancaire, financière, d'assurance ou autre (par exemple : l'application des listes de sanctions administratives américaines, en particulier celles de l'OFAC (« Office of Foreign Assets Control » du département du Trésor des États-Unis) tant pour l'entrée en relation que pour l'exécution d'opérations) ;
- l'échange des données au sein du Groupe ING dans l'Union européenne visée à l'article 6.2.3. ;
- la confirmation des données aux compagnies d'assurances (pour lesquelles ING Belgique n'agit pas comme intermédiaire) et les autorités ou organismes publics visés à l'article 6.2.1 dans le cadre de la lutte contre la fraude ;
- les traitements relatifs à la communication d'informations et offres personnalisées (« marketing direct personnalisé ») d'ING Belgique ou du Groupe ING dans l'Union européenne sur base de données de paiements ou d'autres données personnelles sensibles similaires (soit l'utilisation de telles données à des fins de profilage dans le cadre du marketing), dans la mesure uniquement où :

- ces données sont nécessaires pour exclure les personnes d'activités de marketing qui ne sont pas considérées comme appropriées pour ces personnes, sur base de données de paiements semi-agrégées (par exemple en excluant les clients des campagnes d'assurance automobile sur base de l'absence de dépenses liées à un véhicule, ...), ou
- ces données sont nécessaires pour prioriser des activités de marketing à l'égard des personnes concernées lorsqu'une même personne est destinataire de plusieurs campagnes de marketing en même temps (sauf s'il s'agit de promouvoir des services d'assurance), sur base d'un niveau élevé de catégorisation des données de paiements (tels que les montants totaux des revenus et dépenses, les montants totaux des dépenses en matière de transport, aux supermarchés,...) ;

- les traitements, effectués sur base de données de paiements, qui sont nécessaires pour vérifier à l'avance que la personne concernée est éligible pour l'offre d'un service et, le cas échéant, lui donner la possibilité d'y souscrire ;
- les traitements, effectués sur base de données de paiements ou de toutes autres données bancaires, financières ou de crédit, pour prédéfinir une limite maximale en montant pour l'octroi d'un crédit afin de pouvoir répondre rapidement à toute demande de crédit de la personne concernée ;
- les traitements, effectués sur base de données de paiements ou de toutes autres données bancaires, financières ou de crédit, pour fournir au Client des informations sur sa situation financière (revenus et/ou dépenses) passée (par exemple, en communiquant un aperçu des montants des dépenses par catégorie ainsi que les détails

de celles-ci : dépenses de transport, aux supermarchés,...).

Ces traitements sont justifiés par la nécessité de maintenir des relations commerciales adéquates avec le Client et les autres personnes concernées, de prévenir et lutter contre la fraude ou de préserver la sécurité des opérations pour ING Belgique et/ou pour le Client. De même, la communication visée à l'article 5.5. est destinée à éviter le surendettement des personnes qui demandent des crédits.

Dans le cas où le traitement des données se fonde sur le consentement de la personne concernée tel que visé à l'article 6.3.a), la personne concernée dispose du droit de retirer son consentement à tout moment, sans porter toutefois atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de celui-ci.

Les traitements ultérieurs des données à caractère personnel pour les finalités secondaires compatibles visées à l'article 6.1. sont licitement effectués par ING Belgique ou une autre société du Groupe ING dans l'Union européenne sur fondement d'une des bases juridiques mentionnées sous les points b, c, et/ou d précités.

6.4. Traitement de données sensibles

Les données à caractère racial ou ethnique ne sont jamais traitées, sous la seule réserve de l'hypothèse où elles ressortiraient des données identifiant la personne physique concernée (principalement ses nom, prénom, adresse et nationalité).

Dans cette hypothèse, le Client concerné et les autres personnes concernées autorisent, en communiquant librement ces données, le traitement de celles-ci.

Les catégories de personnes ayant accès à ces données sont les membres du personnel et intermédiaires (agents indépendants ou courtiers) d'ING Belgique et, le cas échéant, de sociétés dont l'intervention est nécessaire ou d'autres sociétés du Groupe ING établies dans un pays membre de l'Union européenne ou des compagnies d'assurances concernées (extérieures au Groupe ING) établies dans un pays membre de l'Union européenne, chargés de la réalisation d'une ou plusieurs des finalités susmentionnées.

De même, ni les données à caractère politique, philosophique ou religieux, ni celles relatives à l'appartenance syndicale ou à la vie sexuelle, ni celles relatives à la santé ne sont traitées, sous réserve de l'hypothèse où elles apparaîtraient lors de l'octroi ou de la gestion du crédit (par exemple, un crédit

effectué en vue du remboursement de soins relatifs à la santé) ou d'Opérations de paiement (par exemple, un ordre de paiement d'une cotisation à un parti politique). Dans cette hypothèse, le Client concerné et les autres personnes concernées autorisent, en communiquant librement ces données, le traitement de celles-ci, dans le cadre de la conclusion ou de la gestion du crédit ou de l'exécution d'Opérations de paiement.

Les catégories de personnes ayant accès à ces données sont les membres du personnel et intermédiaires (agents indépendants ou courtiers) d'ING Belgique et, le cas échéant, des autres sociétés du Groupe ING établies dans un pays membre de l'Union européenne, ou d'autres sociétés (par exemple : la SC Swift, Mastercard Europe SRL, equensWorldline SE ...) dont l'intervention est nécessaire ou utile pour l'octroi ou la gestion de crédit ou le traitement des Opérations de paiements.

Les données à caractère personnel relatives aux condamnations pénales et aux infractions pénales ou aux mesures de sûreté connexes ne sont pas traitées par ING Belgique ou une autre sociétés du Groupe ING établie dans un pays membre de l'Union européenne sauf lorsque :

- le traitement de ces données est nécessaire pour la gestion de son propre contentieux;
- le traitement de ces données par des avocats ou d'autres conseils juridiques est nécessaire pour sa défense ;
- le traitement est nécessaire pour des motifs d'intérêt public important pour l'accomplissement de tâches d'intérêt général confiées par ou en vertu d'une loi, d'un décret, d'une ordonnance ou du droit de l'Union européenne;
- la personne concernée a autorisé explicitement et par écrit le traitement de ces données à caractère personnel pour une finalité ou plusieurs finalités spécifiques et si leur traitement est limité à ces finalités; ou
- le traitement porte sur des données à caractère personnel manifestement rendues publiques par la personne concernée, de sa propre initiative, pour une finalité ou plusieurs finalités spécifiques et si leur traitement est limité à ces finalités.

Les catégories de personnes ayant accès à ces données sont les membres du personnel et les intermédiaires (agents indépendants ou courtiers) d'ING Belgique et, le cas échéant, de sociétés dont l'intervention est nécessaire ou d'autres sociétés du Groupe ING établies dans un pays membre de l'Union européenne, chargés de la réalisation des finalités susmentionnées.

Les données à caractère personnel qui révèlent l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale ainsi que les données à caractère personnel relatives aux condamnations pénales et aux infractions pénales ou aux mesures de sûreté connexes peuvent toutefois être traitées, en ce compris en vue de la prise de décision automatisée telle que visée à l'article 6.6., dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, et ce conformément à la législation applicable en la matière (en particulier la loi du 18 septembre 2017), notamment dans le cadre de l'identification des personnes politiquement exposées.

Les catégories de personnes ayant accès à ces données sont les membres du personnel et les intermédiaires (agents indépendants ou courtiers) d'ING Belgique et, le cas échéant, de sociétés dont l'intervention est nécessaire ou d'autres sociétés du Groupe ING établies dans un pays membre de l'Union européenne ou des compagnies d'assurances concernées (extérieures au Groupe ING) établies dans un pays membre de l'Union européenne, chargés de la réalisation de la finalité susmentionnée.

Par ailleurs, les données relatives à la santé peuvent toutefois être traitées, en ce compris en vue de la prise de décision automatisée telle que visée à l'article 6.6., moyennant le consentement explicite de la personne concernée, lorsque ING Belgique exerce ses activités en qualité d'intermédiaire d'assurances, conformément à l'article 6.2.4.

Dans cette hypothèse, le Client concerné donne son consentement explicite préalable au traitement de ces données, dans le cadre de la sous-traitance de ce traitement par les compagnies d'assurances concernées.

Les catégories de personnes ayant accès à ces données sont les membres du personnel et intermédiaires (agents indépendants ou courtiers) d'ING Belgique ou des compagnies d'assurances concernées (extérieures au Groupe ING) établies dans un pays membre de l'Union européenne, dont l'intervention est nécessaire pour la conclusion d'un contrat d'assurance-vie. Ces personnes sont tenues à un strict devoir de confidentialité à l'égard du traitement de ces données. D'autres mesures appropriées pour la sauvegarde des droits et libertés et des intérêts légitimes de la personne concernée sont en place, notamment la conservation limitée dans le temps de ces données.

6.5. Protection des locaux d'ING Belgique par des caméras de surveillance

Les locaux auxquels ING Belgique donne accès à ses Clients et aux autres personnes concernées sont protégés par des caméras de surveillance, ces personnes étant informées de leur présence par un pictogramme tel que prévu par la loi. Les données ainsi collectées sont traitées à des fins de sécurité (surveillance des personnes et contrôle des Opérations) par ING Belgique, et ne sont pas destinées à être transmises à des tiers, à l'exclusion des autorités compétentes. Le Client et les autres personnes concernées consentent à être filmés lors de leurs visites dans ces locaux.

6.6. Prise de décision individuelle automatisée par ING

Sans préjudice de l'article 6.7.1., le Client ou toute autre personne concernée peut faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, produisant des effets juridiques la concernant ou l'affectant de manière significative de façon similaire, dans les cas suivants :

- 1) *Etablissement d'une « évaluation individuelle des risques Compliance » dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme*

En vue de l'acceptation des Clients, représentants, mandataires et bénéficiaires effectifs, une évaluation individuelle des risques, basée sur les caractéristiques de ces personnes (en particulier, l'identification des personnes politiquement exposées) et de l'objet et de la nature envisagée de la relation d'affaires, est établie par ING Belgique dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (BC/FT) conformément à la loi du 18 septembre 2017, en poursuivant principalement pour objectif de réduire le risque de l'utilisation du système financier aux fins du BC/FT. Cette évaluation individuelle tient compte de l'évaluation globale des risques requise par la loi précitée qui prend en considération la finalité du compte ou de la relation d'affaires, le niveau d'actifs déposés ou le volume des opérations effectuées, la régularité ou la durée de la relation d'affaires. Sont également pris en compte les facteurs indicatifs de risques potentiellement moins/plus élevés : facteurs de risques inhérents aux clients, les facteurs de risques liés aux produits, services, opérations ou aux canaux de distribution, les facteurs de risques géographiques. Cette évaluation individuelle est destinée à permettre à ING Belgique de pouvoir évaluer les caractéristiques des Clients, représentants, mandataires et bénéficiaires effectifs et la mesure afférente du risque de BC/FT, et

de mettre en place des mesures de vigilance proportionnées et appropriées dans le cadre du contrôle continu de la relation d'affaires.

Il est établi sur base des données communiquées par le Client, le représentant, le mandataire et le bénéficiaire effectif, de documents probants ou de sources fiables et indépendantes d'information, qu'elles soient publiques (comme le Registre national des personnes physiques, le Moniteur Belge, la Banque-Carrefour des Entreprises) ou privées (comme le service de détection des risques World-Check de LSEG).

L'évaluation individuelle des Clients, représentants, mandataires et bénéficiaires effectifs, ainsi que l'évaluation globale des risques sont mises à jour, notamment lorsque des éléments pertinents au regard de l'évaluation individuelle sont modifiés. ING Belgique exerce en outre, conformément à la loi du 18 septembre 2017, une vigilance continue et proportionnée au niveau de risque identifié consistant en un examen automatisé attentif des opérations effectuées pendant la durée de la relation d'affaires, ainsi que, si nécessaire, de l'origine des fonds, afin de vérifier que ces opérations sont cohérentes par rapport aux caractéristiques des Clients, représentants, mandataires et bénéficiaires effectifs, à l'objet et à la nature de la relation d'affaires ou de l'opération envisagée et au profil de risque des Clients, représentants, mandataires et bénéficiaires effectifs. ING Belgique peut ainsi détecter les opérations atypiques devant être soumises à une analyse approfondie.

Lorsqu'ING Belgique sait, soupçonne ou a des motifs raisonnables de soupçonner que des fonds ou des opérations ou tentatives d'opérations sont liés ou peuvent être liés au blanchiment de capitaux ou au financement du terrorisme, ou qu'un fait dont elle a connaissance est lié ou peut être lié au blanchiment d'argent ou au financement du terrorisme, ING Belgique est légalement tenue de faire une déclaration à la Cellule de Traitement des Informations Financières (CTIF).

Le fait pour un Client, son représentant, son mandataire et/ou son bénéficiaire effectif de ne pas obtenir un résultat d'évaluation satisfaisant auprès d'ING Belgique ou d'être repris dans l'une ou l'autre classe de risques peut également avoir pour conséquence le refus d'ING Belgique, d'une autre société du Groupe ING établie ou non dans un pays membre de l'Union européenne ou d'une compagnie d'assurance concernée (extérieure au Groupe ING) établie dans l'Union européenne d'entrer en relation (pré)contractuelle, de poursuivre une telle relation ou d'exécuter une Opération demandée par le Client ou par un tiers en faveur du Client.

Conformément à la loi du 18 septembre 2017, les Clients, représentants, mandataires et bénéficiaires effectifs ne bénéficient pas du droit d'accès aux données à caractère personnel traitées en application de la législation préventive du blanchiment, ni du droit de rectification de ses données, ni du droit à l'oubli, à la portabilité desdites données ou à objecter, ni du droit de ne pas être profilé, ni de se faire notifier les failles de sécurité. Les personnes concernées disposent toutefois de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données visée à l'article 6.9. si elles estiment que le traitement de données à caractère personnel les concernant constitue une infraction au Règlement européen.

L'Autorité de protection des données communique uniquement à la personne concernée qu'il a été procédé aux vérifications nécessaires

2) *Etablissement d'une « évaluation individuelle des risques commerciaux » en particulier dans le cadre de la prévention et lutte contre la fraude et de la sauvegarde de la sécurité des Opérations*

En vue d'entrer en relation (pré)contractuelle, de poursuivre une telle relation ou d'exécuter une Opération bancaire, financière, d'assurance ou autre demandée par le Client ou par un tiers en faveur du Client, que ce soit avec ING Belgique ou par son intermédiaire, une « évaluation individuelle des risques commerciaux », à savoir une évaluation individuelle faite par ING Belgique en vue de la reprise du Client qui demande la réalisation d'une Opération dans une des classes de risques définies par ING Belgique, est établie par ING Belgique, en particulier, dans le cadre de la lutte contre la fraude et de la sauvegarde de la sécurité des Opérations, en poursuivant principalement pour objectif de réduire le risque financier ou de réputation pour ING Belgique. Cette « évaluation individuelle des risques commerciaux » est destinée à permettre à ING Belgique de pouvoir évaluer si le Client concerné est une personne de confiance avec laquelle ING Belgique peut traiter compte tenu du fait que les risques précités sont inexistantes ou, à tout le moins, limités. Cette « évaluation individuelle des risques commerciaux » est établie sur base des données communiquées par le Client concerné ou le tiers agissant en sa faveur, des données (incidents, défaillances ou litiges) déjà connues et enregistrées par la banque en interne et des données provenant de sources externes mentionnées à l'article 6.1.3. Les méthodes d'établissement de ce « scoring » sont régulièrement testées et mises à jour afin qu'elles restent correctes, efficaces et impartiales. Le fait

pour un Client de ne pas obtenir un résultat d'évaluation satisfaisant auprès d'ING Belgique ou d'être repris dans l'une ou l'autre classe de risques peut avoir pour conséquence le refus d'ING Belgique, d'une autre société du Groupe ING établie ou non dans un pays membre de l'Union européenne ou d'une compagnie d'assurance concernée (extérieure au Groupe ING) établie dans l'Union européenne d'entrer en relation (pré)contractuelle, de poursuivre une telle relation ou d'exécuter une Opération demandée par le Client ou par un tiers en faveur du Client. Toute personne concernée peut demander à exprimer son point de vue sur le résultat de l'évaluation faite par ING Belgique et contester la décision prise sur cette base en s'adressant à une agence d'ING Belgique.

3) *Etablissement d'un « profil d'investisseur » dans le cadre de la protection des investisseurs*

En vue de la prestation de services de « conseil en investissement » et de la vente/achat d'instruments financiers à un Client, un profil d'investisseur MiFID de ce Client, c'est-à-dire l'évaluation de la situation du Client pour pouvoir fournir ces services et instruments financiers, est établi avant toute prestation faite par ING Belgique à cet effet dans le cadre de la directive européenne concernant les marchés d'instruments financiers (MiFID), ayant comme objectif principal de mieux connaître le Client et ses objectifs d'investissement et ainsi de protéger les investisseurs.

Lorsqu'elle fournit des conseils en investissement, ING Belgique doit évaluer l'adéquation et le caractère approprié du service et des instruments financiers à fournir. Cette évaluation permet à ING Belgique d'agir au mieux des intérêts du Client. Afin d'établir le profil d'investisseur du Client, ING Belgique doit collecter des informations sur les objectifs d'investissement du Client, y compris sa tolérance au risque, sur sa situation financière ainsi que sur son expérience et ses connaissances en instruments financiers. Les informations concernant l'expérience et les connaissances du Client comprennent, au minimum, les types de services et d'instruments financiers que le Client connaît bien, la nature, le volume et la fréquence des transactions sur instruments financiers réalisées par le Client et le niveau d'éducation et la profession du Client.

Le profil d'investisseur MiFID est établi sur base (i) des données communiquées par le Client (en particulier, les informations fournies concernant son identité, sa situation financière, ses connaissances et son expérience en instruments financiers, sa tolérance au risque ainsi que ses objectifs d'investissement) et (ii) le cas échéant, les données déjà connues et

enregistrées par ING Belgique en interne. Les méthodes d'établissement de ce profil sont régulièrement mises à jour afin qu'elles restent correctes et efficaces. Le profil d'investisseur ainsi établi permet de déterminer les services et/ou instruments financiers qui peuvent être proposés ou vendus au Client. Le profil d'investisseur du Client peut donc impliquer qu'il soit interdit pour ING Belgique de lui proposer certains services et/ou instruments financiers. Toute personne concernée peut demander à exprimer son point de vue sur le résultat de l'évaluation faite par ING Belgique et contester la décision d'investissement prise sur cette base en s'adressant à une agence d'ING Belgique.

4) *Etablissement d'une « évaluation individuelle des risques de crédit » (ou « credit scoring ») notamment dans le cadre de la gestion de risques de crédit par ING Belgique et dans le cadre de la prévention et lutte contre le surendettement*

a) Pour les crédits professionnels :

En vue de l'octroi et la gestion d'un crédit à but professionnel (en ce compris une carte de crédit), un « credit scoring », à savoir une évaluation individuelle opérée par ING Belgique en vue de la reprise du Client crédité et, le cas échéant, de la personne qui constitue une sûreté personnelle dans une des classes de risques définies par ING Belgique en matière de crédit, est établi de manière automatisée par ING Belgique. L'établissement d'un tel « credit scoring » a pour objectif principal de réduire le risque que les clients ne puissent rembourser leurs crédits. L'établissement de ce « credit scoring » permet en effet à ING Belgique d'apprécier la situation financière du Client crédité et, le cas échéant, de la personne qui constitue une sûreté personnelle, d'évaluer si le Client crédité (demandeur) et, le cas échéant, la personne (demanderesse) qui constitue une sûreté personnelle disposent d'une solvabilité et d'une capacité de remboursement du crédit suffisantes et de prendre ainsi une décision de crédit responsable. Ce « credit scoring » est établi sur base des données communiquées par le Client crédité et, le cas échéant, la personne qui constitue une sûreté personnelle (ces données étant relatives notamment au but du crédit, aux revenus et aux dépenses), des données déjà connues et enregistrées par la banque en interne (en ce compris les données de paiement et celles relatives au remboursement de crédits auprès d'ING Belgique) ainsi que de celles consultées auprès du Registre des crédits aux entreprises tenue par la Banque Nationale de Belgique. Les méthodes d'établissement de ce « credit scoring » sont régulièrement testées et mises à jour afin qu'elles restent correctes, efficaces et impartiales. Le fait

pour un Client crédité de ne pas obtenir un résultat d'évaluation satisfaisant auprès d'ING Belgique ou d'être repris dans l'une ou l'autre classe de risques peut avoir pour conséquence soit le refus d'ING Belgique de lui proposer ou octroyer un crédit, soit l'offre ou l'octroi du crédit à des conditions tarifaires ou autres différentes (le cas échéant, moyennant des garanties ou sûretés supplémentaires). Le fait pour la personne qui constitue une sûreté personnelle de ne pas obtenir un résultat d'évaluation satisfaisant auprès d'ING Belgique peut avoir pour conséquence le refus d'ING Belgique de conclure avec cette personne un contrat de sûreté, et, le cas échéant, d'octroyer un crédit au Client crédité. Toute personne concernée peut demander à exprimer son point de vue sur le résultat de l'évaluation faite par ING Belgique et contester la décision prise sur cette base en s'adressant à une agence d'ING Belgique, à sa personne de contact habituelle chez ING Belgique ou au centre d'appel téléphonique d'ING Belgique.

b) Pour les crédits à la consommation ou hypothécaires et les cartes de crédit aux particuliers Toute personne concernée peut consulter les Conditions générales applicables en la matière auprès d'ING Belgique.

5) *Etablissement d'une « évaluation individuelle du taux d'intérêt d'un crédit ».*

En vue de l'octroi et la gestion d'un crédit, une évaluation est effectuée pour définir le taux d'intérêt spécifique du crédit. Ce taux d'intérêt tient compte des caractéristiques du crédit (par exemple le montant emprunté, la durée et la formule de remboursement), du but du crédit (par exemple achat de résidence principale, ou achat d'une voiture neuve), des éléments de risque lié au crédit (par exemple le « credit scoring » mentionné ci-dessus, le niveau emprunté par rapport à la valeur d'un bien immobilier, ou le montant des revenus disponibles pour le remboursement), des sûretés (par exemple inscription hypothécaire) et des caractéristiques des Clients emprunteurs en général et des caractéristiques personnelles du Client emprunteur qui fait la demande (par exemple la profession). Pour cette dernière dimension, ING Belgique développe une perspective complète des besoins de ses clients et peut mettre en place des approches spécifiques pour certains segments commerciaux (par exemple le Private Banking). ING Belgique peut aussi octroyer des réductions tarifaires pour certaines crédits liées à l'utilisation d'autres produits (par exemple des assurances, dans le cadre d'un crédit hypothécaire). L'établissement d'une telle évaluation du taux d'intérêt permet de tenir compte des risques associés

au crédit, de l'importance du crédit pour le Client dans sa vie et ses affaires, et d'optimiser l'allocation du capital de la banque entre ses différents portefeuilles de crédit. Lors de cette évaluation du taux d'intérêt, ING Belgique utilise les données soumises par le Client lors du processus de demande de crédit (par exemple les offres concurrentielles éventuelles), des données déjà connues et enregistrées par la banque en interne (en ce compris les données de paiement et celles relatives aux différents produits d'ING Belgique). Les méthodes d'établissement de ce « scoring » sont régulièrement testées et mises à jour afin qu'elles restent correctes, efficaces et impartiales. Cette évaluation peut avoir pour conséquence l'offre ou l'octroi du crédit à des conditions tarifaires plus avantageuses ou plus élevées. Toute personne concernée peut demander à exprimer son point de vue sur le résultat de l'évaluation faite par ING Belgique et contester la décision prise sur cette base en s'adressant à une agence d'ING Belgique.

6.7. Droits du Client

6.7.1. Droits d'opposition et prise de décision individuelle automatisée

Le Client ou toute autre personne concernée a le droit, à tout moment, par simple demande et gratuitement, de :

- s'opposer au traitement des données le concernant à des fins de prospection commerciale (« marketing direct ») par ING Belgique, qu'il s'agisse du marketing direct de services bancaires, financiers (en ce compris de leasing) et/ou d'assurances ou du marketing direct d'autres produits ou services (le cas d'échéant, fournis par d'autres sociétés partenaires ; liste sur demande) offerts par ING Belgique ;
- s'opposer à l'échange des données le concernant entre les sociétés du Groupe ING établies dans un pays membre de l'Union européenne à des fins de marketing direct ;
- s'opposer à la communication des données le concernant qui sont collectées par ING Belgique en qualité d'intermédiaire d'assurances aux compagnies d'assurances concernées (extérieures au Groupe ING) et établies dans un pays membre de l'Union européenne et à leurs représentants en Belgique, et ce à des fins de prospection commerciale (« marketing direct ») par ces sociétés ;
- s'opposer, pour des raisons tenant à sa situation particulière, au traitement des

données à caractère personnel le concernant à des fins de statistiques, sans qu'ING Belgique ou l'autre société du Groupe ING concernée puisse contester l'exercice d'un tel droit.

En outre, le Client ou toute autre personne concernée a le droit, à tout moment, par simple demande et gratuitement, de s'opposer, pour des raisons tenant à sa situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel le concernant fondé sur l'intérêt légitime d'ING Belgique ou d'une autre société du Groupe ING tel que visé au 6.3.d), y compris un profilage fondé sur un tel intérêt légitime. Dans ce cas, ING Belgique ou l'autre société du Groupe ING concernée peut toutefois démontrer qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement, qui prévalent sur les intérêts et les droits et libertés de la personne concernée, ou pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

De plus, le Client ou toute autre personne concernée a le droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, produisant des effets juridiques la concernant ou l'affectant de manière significative de façon similaire. Toutefois, un tel droit n'est pas d'application lorsque la décision :

- a) est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat entre la personne concernée et ING Belgique ou l'autre société du Groupe ING concernée ou encore l'autre société pour laquelle ING Belgique agit en tant qu'intermédiaire (par exemple, en matière d'octroi et de gestion de crédit ou de conseil ou d'offre d'investissements financiers ou encore de lutte contre la fraude et de la sauvegarde de la sécurité des Opérations) ;
- b) est autorisée par le droit de l'Union ou le droit de l'État membre auquel ING Belgique ou l'autre société du Groupe ING concernée ou encore l'autre société pour laquelle ING Belgique agit en tant qu'intermédiaire est soumise et qui prévoit également des mesures appropriées pour la sauvegarde des droits et libertés et des intérêts légitimes de la personne concernée (par exemple, en matière de lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent) ; ou
- c) est fondée sur le consentement explicite de la personne concernée.

Dans les cas a) et c) ci-avant, toute personne concernée peut demander à exprimer son point de vue sur l'évaluation faite par ING Belgique et contester la décision prise sur cette base en s'adressant à une agence d'ING Belgique.

6.7.2. Droit d'accès et de rectification.

Le Client ou toute autre personne concernée peut accéder aux données la concernant, traitées par ING Belgique, une autre société du Groupe ING établie ou non dans un pays membre de l'Union européenne ou une compagnie d'assurance concernée (extérieure au Groupe ING) établie dans un pays membre de l'Union européenne, et, s'il y a lieu, demander la rectification des données erronées.

6.7.3. Droit à l'oubli

Par ailleurs, le Client ou toute autre personne concernée a le droit d'obtenir d'ING Belgique et/ou des autres sociétés du Groupe ING dans l'Union européenne l'effacement, dans les meilleurs délais, de données à caractère personnel le concernant (« droit à l'oubli ») si l'une des conditions suivantes est remplie :

- a) les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière ;
- b) la personne concernée retire le consentement sur lequel est fondé le traitement, conformément à l'article 6.3.a) ou à l'article 6.4., et il n'existe pas d'autre fondement juridique au traitement ;
- c) la personne concernée s'oppose au traitement en vertu de l'article 6.7.1., paragraphe 2, et il n'existe pas de motif légitime impérieux pour le traitement, ou la personne concernée s'oppose au traitement en vertu de l'article 6.7.1., paragraphe 1 ;
- d) les données à caractère personnel ont fait l'objet d'un traitement illicite ;
- e) les données à caractère personnel doivent être effacées pour respecter une obligation légale qui est prévue par le droit de l'Union ou par le droit de l'État membre auquel ING Belgique ou une autre société du Groupe ING est soumise, en particulier une des obligations légales visées au point 6.3.c. ; ou
- f) les données à caractère personnel ont été collectées dans le cadre de l'offre de services de la société de l'information à des enfants de moins de 13 ans.

Le droit à l'oubli précité ne peut toutefois pas être exercé dans la mesure où le traitement visé est nécessaire :

- a) à l'exercice du droit à la liberté d'expression et d'information ;
- b) pour respecter une obligation légale qui requiert le traitement prévu par le droit de l'Union ou par le droit de l'État membre auquel ING Belgique ou l'autre société du Groupe ING concernée est soumise, en particulier une des obligations légales visées au point 6.3.c.

- c) à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques, dans la mesure où le droit à l'oubli est susceptible de rendre impossible ou de compromettre gravement la réalisation des objectifs dudit traitement; ou
- e) à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice.

6.7.4. Droit à la limitation du traitement

Le Client ou toute autre personne concernée a le droit d'obtenir d'ING Belgique ou de l'autre société du Groupe ING concernée la limitation du traitement dans l'un des cas suivants :

- a) l'exactitude des données à caractère personnel est contestée par la personne concernée, pendant une durée permettant à ING Belgique ou l'autre société du Groupe ING concernée de vérifier l'exactitude des données à caractère personnel ;
- b) le traitement est illicite et la personne concernée s'oppose à leur effacement et exige à la place la limitation de leur utilisation ;
- c) ING Belgique ou l'autre société du Groupe ING concernée n'a plus besoin des données à caractère personnel aux fins du traitement mais celles-ci sont encore nécessaires à la personne concernée pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice ;
- d) la personne concernée s'est opposée au traitement, pendant la vérification portant sur le point de savoir si les motifs légitimes poursuivis par ING Belgique ou l'autre société du Groupe ING concernée prévalent sur ceux de la personne concernée.

6.7.5. Droit à la portabilité des données

Le Client ou toute autre personne concernée a le droit à la portabilité de ses données et, dans ce cadre, le droit de recevoir les données à caractère personnel le concernant qu'il a fournies à ING Belgique, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et a le droit de transmettre ces données à un autre responsable du traitement sans que le responsable du traitement auquel les données à caractère personnel ont été communiquées y fasse obstacle, lorsque :

- a) le traitement est fondé sur le consentement conformément au point 6.3.a) ou sur un contrat conformément au point 6.3.b) ; et
- b) le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés.

L'exercice de ce droit est cependant limité aux seules données que la personne concernée a fourni à ING Belgique, à savoir les données déclarées activement et consciemment par la personne concernée (via un

formulaire, un contrat,...), et les données générées par l'activité de la personne concernée (par l'utilisation des services bancaires,...), à l'exclusion des données qui sont dérivées, calculées ou inférées par ING Belgique ou une autre société du Groupe ING à partir des données fournies par la personne concernée, telles qu'un profil).

La personne concernée qui exerce son droit à la portabilité des données a le droit d'obtenir que les données à caractère personnel soient transmises directement d'un responsable du traitement à un autre, lorsque cela est techniquement possible.

6.7.6. Modalités d'exercice des droits

Le Client ou toute autre personne concernée communique à ING Belgique son intention d'exercer l'un ou l'autre des droits mentionnés sous les articles 6.7.1. à 6.7.4. en s'adressant au délégué à la protection des données d'ING Belgique ou à ING Customer Care Center visés à l'article 6.9. selon les modalités prévues par la Déclaration d'ING Belgique pour la protection des données à caractère personnel reprise en annexe du présent Règlement. ING Belgique transmettra les demandes de rectification ou d'effacement de données ou de limitation du traitement aux autres sociétés du Groupe ING concernées, à moins qu'une telle communication se révèle impossible ou exige des efforts disproportionnés.

Le Client ou l'autre personne concernée peut également accéder à un bon nombre des données le concernant par le biais des services électroniques d'ING Belgique (en particulier, Home'Bank / Business'Bank et ING Banking) et, le cas échéant, rectifier ou supprimer ces données. Il peut également s'adresser à son agence ING Belgique à cet effet. Le Client ou l'autre personne concernée communique à ING Belgique son intention d'exercer son droit à la portabilité de ses données visé à l'article 6.7.5. notamment en complétant le formulaire de « Demande de service de mobilité interbancaire » mis à sa disposition dans les agences du secteur bancaire et disponible également en ligne notamment sur le site www.bankswitching.be.

ING Belgique fournit au Client ou à la personne concernée des informations sur les mesures prises à la suite d'une demande formulée en application de l'exercice des droits visés aux articles 6.7.1. à 6.7.5., dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Au besoin, ce délai peut être prolongé de deux mois, compte tenu de la complexité et du nombre de demandes. ING Belgique informe la personne concernée de cette prolongation et des

motifs du report dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande.

Quelle que soit la demande formulée à l'égard d'ING Belgique, celle-ci peut toutefois, en cas de doutes raisonnables quant à l'identité de la personne physique présentant la demande en question, demander que lui soient fournies des informations supplémentaires nécessaires pour confirmer l'identité de la personne concernée.

Aucun paiement n'est exigé pour procéder à toute communication et prendre toute mesure au titre des articles 6.7.1. à 6.7.5. Lorsque les demandes d'une personne concernée sont manifestement infondées ou excessives, notamment en raison de leur caractère répétitif, ING Belgique peut cependant :

- a) exiger le paiement de frais raisonnables qui tiennent compte des coûts administratifs supportés pour fournir les informations, procéder aux communications ou prendre les mesures demandées ; ou
- b) refuser de donner suite à ces demandes.

6.7.7. Conséquences d'un refus/omission de répondre

Le Client peut être tenu, en raison d'exigences à caractère réglementaire ou contractuel, de fournir des données à caractère personnel, en vue d'entrer en relation (pré)contractuelle, de poursuivre une telle relation ou d'exécuter une Opération demandée par le Client ou par un tiers en faveur du Client.

Aucune disposition légale n'impose toutefois de répondre aux questions posées par ING Belgique, une autre société du Groupe ING établie ou non dans un pays membre de l'Union européenne ou une compagnie d'assurance concernée (extérieure au Groupe ING) établie dans un pays membre de l'Union européenne, mais le fait de ne pas y répondre peut avoir pour conséquence, selon le cas, l'impossibilité (en cas d'exigence légale) ou le refus (en cas d'exigence contractuelle) d'ING Belgique, d'une autre société du Groupe ING établie ou non dans un pays membre de l'Union européenne ou d'une compagnie d'assurance concernée (extérieure au Groupe ING) établie dans l'Union européenne d'entrer en relation (pré)contractuelle, de poursuivre une telle relation ou d'exécuter une Opération demandée par le Client ou par un tiers en faveur du Client.

6.8. Conservation des données par ING Belgique

ING Belgique ne conserve pas les données personnelles plus longtemps que nécessaire pour la réalisation des finalités mentionnées sous 6.1., compte tenu par ailleurs des délais légaux d'archivage imposés à ING Belgique (par ex., par la

législation sur la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent ou la législation fiscale et comptable) et des délais de prescriptions des actions civiles et pénales à l'encontre d'ING Belgique ou du Client et des autres personnes concernées et des causes d'interruption ou de suspension de ces délais.

Compte tenu de ces différents facteurs, les données suivantes sont conservées auprès d'ING Belgique pour les durées suivantes :

- les données d'identification du Client (et des autres personnes concernées) : pendant 10 ans après la clôture de la relation d'affaires ;
- les données, pièces justificatives et les enregistrements des opérations, nécessaires pour reconstituer précisément les Opérations faites par le Client ou en sa faveur : pendant 10 ans, à compter de l'exécution de l'Opération concernée;

sous réserve de délais de prescriptions plus longs (p. ex. 30 ans après la cessation de l'hypothèque en matière de crédit hypothécaire) et sous réserve de la survenance d'un litige civil ou pénal.

En outre, pour les besoins d'établissement des modèles en matière de risque de crédit, les données relatives aux contrats de crédit sont conservées pour une période d'au moins 20 ans et (en particulier pour les données relatives aux crédits hypothécaires) de maximum 30 ans après la fin de ces contrats. Toutefois, vos données sont dans la mesure du possible pseudonymisées ou anonymisées.

Par ailleurs, dans la mesure où les images enregistrées par les caméras de surveillance conformément à l'article 6.5. ne peuvent contribuer à apporter la preuve d'une infraction, d'un dommage ou d'une incivilité ou ne peuvent permettre d'identifier un auteur, un perturbateur de l'ordre public, un témoin ou une victime, elles ne sont pas conservées plus d'un mois.

6.9. Déclaration d'ING Belgique pour la protection des données à caractère personnel, Data Protection Officer d'ING Belgique et autorité de contrôle
Pour toute information complémentaire sur les traitements de données à caractère personnel effectués par ING Belgique et les droits reconnus à toute personne concernée, la personne concernée peut consulter la « Déclaration d'ING Belgique pour la protection des données à caractère personnel » reprise en annexe du Règlement.

Pour toute question sur les traitements de données à

caractère personnel par ING Belgique, toute personne concernée peut contacter ING Belgique via les canaux de communication habituels d'ING Belgique :

- en se connectant aux services ING Home'Bank/Business'Bank ou ING Banking et, le cas échéant, en envoyant via ces services un message avec la référence « Privacy »,
- en s'adressant à son agence ING Belgique ou sa personne de contact auprès d'ING Belgique,
- en téléphonant au numéro suivant : +32 2 464 60 02,
- en complétant le formulaire en ligne sur www.ing.be/contact avec en référence « Privacy ».

En cas de réclamation concernant un traitement de ses données à caractère personnel par ING Belgique, la personne concernée peut s'adresser au service Customer Care Center d'ING Belgique en envoyant sa demande ayant comme référence « Privacy », avec une copie de sa carte d'identité ou de son passeport :

- via courrier postal à l'adresse suivante : ING Belgique, Customer Care Center, Avenue Marnix 24, 1000 Bruxelles.
- via courrier électronique à l'adresse suivante : plaintes@ing.be

Si elle ne reçoit pas satisfaction ou souhaite des informations complémentaires en matière de protection des données à caractère personnel, la personne concernée peut s'adresser au délégué à la protection des données (aussi dénommé « Data Protection Officer » ou « DPO ») d'ING Belgique :

- via courrier postal à l'adresse suivante : ING Privacy Office, Avenue Marnix 24, 1000 Bruxelles.
- via courrier électronique à l'adresse suivante : ing-be-PrivacyOffice@ing.com

Toute personne concernée dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente en matière de protection des données à caractère personnel, à savoir, pour la Belgique, l'Autorité de protection des données (Rue de la Presse, 35 - 1000 Bruxelles ; <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/>).

Art. 7 – Protection des dépôts et des instruments financiers

ING Belgique participe aux systèmes belges, d'une part, de protection des dépôts et, d'autre part, de protection des instruments financiers, tels qu'organisés par la loi du 25 avril 2014, modifiée en dernier lieu par la loi du 22 avril 2016, et par la loi du 17 décembre 1998.

Cette protection assure – en cas de défaillance d'ING

Belgique (faillite, requête ou citation en concordat, cessation de remboursement des dépôts) – une intervention du Fonds de garantie pour les services financiers et du Fonds de Protection des Dépôts et des Instruments Financiers au profit de certains déposants et investisseurs.

Pour les dépôts, les bénéficiaires sont toutes personnes physiques, associations, ASBL, entreprises titulaires de dépôts bancaires en toute monnaie. Pour ces dépôts, le montant maximum de l'indemnisation du Fonds de garantie pour les services financiers s'élève, au total, à 100.000 euros par titulaire. Une augmentation temporaire de ce montant, entre autres, pour les sommes résultant de transactions immobilières relatives à des biens privés d'habitation et des sommes payées en vertu d'une pension, d'une indemnité de licenciement et de prestations d'assurance est prévue.

Pour la protection des instruments financiers, les bénéficiaires sont certains titulaires d'instruments financiers (actions, obligations, titres bancaires de créance émis par un autre établissement de crédit, etc.), quelle que soit la devise dans laquelle ils sont libellés.

Pour les instruments financiers, le montant maximum de l'indemnisation du Fonds de Protection des Dépôts et des Instruments Financiers s'élève à 20.000 euros par titulaire.

Les conditions et modalités de la protection du Fonds de Protection des Dépôts et des Instruments Financiers ont été définies par un Avis du Ministère des Finances publié au *Moniteur belge* du 25 janvier 1999 (p. 5728).

Des informations détaillées sont disponibles sur le site internet d'ING Belgique (www.ing.be) et dans les agences d'ING Belgique.

Toute information relative à la protection de dépôts du Fonds de garantie pour les services financiers peut être obtenue auprès de ce Fonds (adresse : Administration générale de la Trésorerie, Administration Paiements, Fonds de garantie, Avenue des Arts 30, B-1040 Bruxelles, e-mail : guaranteefund.treasury@minfin.fed.be ou via le site : <http://fondsdegarantie.belgium.be>).

Toute information relative à la protection du Fonds de Protection des Dépôts et des Instruments Financiers peut être obtenue auprès de ce Fonds (adresse : Administration générale de la Trésorerie, rue du Commerce 96 1040 Bruxelles, e-mail : protectionfund.treasury@minfin.fed.be) ou via le site:

<http://www.protectionfund.be/>.

Art. 8 – Langues de communication

ING Belgique s'engage à communiquer avec le Client dans la langue (français, néerlandais, allemand ou anglais) que le Client a choisie lors de son entrée en relation avec ING Belgique ou, le cas échéant, ultérieurement.

Toutefois, lorsque le Client s'adresse à une agence d'ING Belgique, ING Belgique ne s'engage à communiquer avec le Client que dans la (les) langue(s) de la commune dans laquelle se situe cette agence (français, néerlandais ou allemand).

Le présent Règlement, les autres règlements applicables (en ce compris le Règlement Spécial des Opérations de Paiement (R.S.O.P.), le Règlement Spécial des Opérations sur Instruments Financiers (R.S.O.I.), les Conditions générales relatives aux Investissements et le Règlement des services ING Banking), les tarifs et autres conditions en vigueur ainsi que les formules (notamment destinées à la mise en œuvre des ordres du Client) et les contrats mis à disposition par ING Belgique sont disponibles en français, néerlandais, allemand (pour certains documents) et anglais (pour certains documents) dans toute agence d'ING Belgique, ou auprès d'ING Client Services. Ils sont disponibles en français, néerlandais et anglais via les services Home'Bank/Business'Bank et ING Banking.

Certaines formules sont disponibles en français, néerlandais, allemand et anglais aux points CASH en Belgique. Lorsque le Client utilise un distributeur de billets d'ING Belgique, la langue disponible auprès de ce distributeur de billets est celle que ce Client a choisie lors de son entrée en relation avec ING Belgique ou, le cas échéant, ultérieurement.

Art. 9 – Informations et conseils

Les « Informations générales sur ING et ses services » sont disponibles sur le site internet et dans les agences ING Belgique.

9.1. Sauf stipulation contraire expresse, le présent article s'applique à toutes les informations, générales ou spécifiques, et à tous les conseils, personnels ou non, communiqués ou mis à disposition par ING Belgique, qu'il s'agisse d'informations ou de conseils financiers, commerciaux, techniques, juridiques ou autres.

Les dispositions qui suivent ne s'appliquent toutefois pas aux informations et conseils portant sur des Instruments Financiers ou des services relatifs à des Instruments Financiers. Les règles applicables à ces

informations et conseils sont principalement contenues dans le Règlement Spécial des Opérations sur Instruments financiers (R.S.O.I.).

9.2. Les informations et les conseils communiqués ou mis à disposition par ING Belgique, notamment via les agences ou les systèmes électroniques, sont fournis par ING Belgique, par d'autres sociétés du Groupe ING (liste sur simple demande adressée à ING Belgique) ou par des tiers.

Ces informations et conseils ne sont destinés qu'aux Clients, sauf stipulation contraire expresse. Les informations et conseils sont donnés dans la perspective de l'exécution d'Opérations ou de la fourniture de produits ou services bancaires, financiers ou d'assurances par ING Belgique, par d'autres sociétés du Groupe ING ou par des tiers pour compte desquels ING Belgique intervient en qualité d'intermédiaire.

Ils sont exclusivement destinés à l'usage personnel du Client, qui veille à en préserver la confidentialité.

La communication ou la mise à disposition de ces informations et conseils n'emporte néanmoins pour le Client aucun engagement de réaliser des Opérations ou de souscrire aux produits ou services bancaires, financiers ou d'assurances à propos desquels les informations et conseils sont communiqués ou mis à disposition.

ING Belgique apporte le plus grand soin à la qualité des informations et conseils, aussi bien en ce qui concerne le contenu de ceux-ci que la manière dont ceux-ci sont communiqués ou mis à disposition. Elle met en œuvre des moyens raisonnables pour communiquer ou mettre à disposition des informations et conseils corrects et à jour, sans néanmoins garantir cette mise à jour. Elle ne s'engage par ailleurs pas à assurer une telle mise à jour si elle décide de ne plus diffuser les informations ou conseils concernés.

Sauf disposition légale, réglementaire ou conventionnelle contraire, ING Belgique peut ainsi modifier, à tout moment et sans avertissement préalable du Client, les informations disponibles. Les informations et conseils qu'ING Belgique fournit sous son propre nom ainsi que ceux fournis par les autres sociétés du Groupe ING sont basés sur une analyse objective des données dont ING Belgique ou ces autres sociétés disposent.

9.3. Lorsque les informations et conseils proviennent de sources extérieures à ING Belgique, cette dernière

veille à les recueillir auprès de sources de premier ordre.

Les informations et conseils provenant de telles sources, qu'ING Belgique communique ou met à disposition avec mention de celles-ci, sont transmis de manière fidèle par ING Belgique sans appréciation ni garantie de la part d'ING Belgique. En particulier, l'exactitude, l'absence d'erreur, le caractère exhaustif et la mise à jour des données provenant de tiers ne peuvent être garantis.

ING Belgique n'est en mesure de déceler le caractère incomplet, imprécis ou incorrect des données en sa possession que si celui-ci est manifeste, les conséquences d'éventuelles erreurs qu'elles comporteraient ne pouvant, pour le surplus, lui être imputées.

9.4. Les informations et conseils, qu'ils soient ou non assortis d'une date et/ou d'une heure, ne valent qu'au moment où ils sont communiqués ou mis à disposition, sous réserve de leur modification éventuelle et sans préjudice des éventuelles modifications ultérieures de la législation ou de la réglementation en vigueur.

Le Client est conscient que les informations et conseils peuvent être modifiés entre le moment de leur communication ou mise à disposition et celui de la réalisation de l'Opération ou de la souscription du produit ou service bancaire, financier ou d'assurance à propos duquel informations et conseils sont communiqués ou mis à disposition.

9.5. Pour toute Opération qu'il effectue ou convention qu'il conclut, le Client veille à fournir à ING Belgique et, le cas échéant, aux autres sociétés du Groupe ING concernées toute information utile, notamment quant à sa situation personnelle, ses objectifs, ses besoins et ses contraintes.

9.6. Sans préjudice de ce qui précède, ING Belgique et, le cas échéant, les autres sociétés du Groupe ING communiquent au Client des informations appropriées et compréhensibles sur les produits ou services proposés et/ou fournis par ING Belgique ou par son intermédiaire, afin de permettre au Client de comprendre la nature et les risques de ces produits ou services et de prendre une décision bien réfléchie et en connaissance de cause.

Avant d'effectuer toute Opération ou de souscrire à un produit ou service bancaire, financier ou d'assurance, le Client veille à se procurer ou à recevoir d'ING Belgique ou, le cas échéant, des autres sociétés du Groupe ING ou de tiers, l'information ou, le cas échéant, les conseils lui permettant de prendre

une décision bien réfléchie et en connaissance de cause.

Les informations et conseils communiqués ou mis à disposition par ING Belgique sont destinés à tout ou partie de la clientèle et ne sont pas fondés sur l'examen de la situation propre du Client, à l'exception des conseils personnalisés.

Sous cette réserve, ils ne peuvent jamais être considérés comme un conseil personnel ou une sollicitation personnelle de réaliser des Opérations et/ou de souscrire à des produits ou services bancaires, financiers ou d'assurances.

Le Client doit toujours apprécier les informations communiquées ou mises à disposition par ING Belgique à la lumière de sa situation personnelle, notamment eu égard à sa situation financière.

9.7. Les informations et conseils ne constituent que des éléments d'appréciation pour le Client et sont, en tout état de cause, communiqués ou mis à disposition par ING Belgique sans garantie, ni responsabilité de celle-ci, sauf faute lourde ou intentionnelle de sa part.

Le Client reste exclusivement et entièrement responsable de l'usage qu'il fait librement de ces informations ou conseils et des conséquences de ses décisions.

Art. 10 – Traitement des réclamations

Sans préjudice des dispositions des articles 3 et 19 du présent Règlement, et sans préjudice des dispositions particulières prévues par le Règlement Spécial des Opérations de Paiement, applicables aux Opérations et services couverts par ledit Règlement Spécial, toutes réclamations concernant une Opération traitée par ING Belgique doivent lui être notifiées par écrit dès que possible.

Le Client doit adresser ses réclamations à son agence ING Belgique.

Toutes les réclamations peuvent également être transmises au service Customer Care Center d'ING Belgique (Tél.: 02 547.61.02) :

- soit par courrier postal à l'adresse suivante :
ING Customer Care Center
Avenue Marnix, 24
1000 Bruxelles
- soit par courrier électronique à l'adresse suivante : plaintes@ing.be
- soit via le formulaire web sur [www.ing.be](https://www.ing.be/fr/retail/Pages/complaint-handling.aspx) (<https://www.ing.be/fr/retail/Pages/complaint-handling.aspx>).

À défaut de telle notification dans un délai raisonnable, compte tenu de la nature de l'Opération concernée, l'Opération est réputée correcte et exacte, et approuvée par le Client. Ce délai ne pourra toutefois, en aucun cas, dépasser les 60 jours calendrier de la date de l'Opération dont il s'agit.

Le Client signalera de la même manière et dans les mêmes délais toutes erreurs ou discordances qu'il relèverait dans les documents – notamment les extraits de compte – ou dans tous autres messages, délivrés sous quelque forme que ce soit, communiqués ou remis par ING Belgique, ainsi que toutes observations que ces documents ou messages susciteraient de sa part, le délai précité de 60 jours prenant cours à la date d'émission du document ou du message en cause.

Si le Client est un consommateur (à savoir une personne physique agissant à des fins non professionnelles) et n'a pas obtenu satisfaction de la part d'ING Belgique, il peut introduire gratuitement une réclamation auprès de l'Ombudsman en conflits financiers (Ombudsfin, North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, n°8, boîte 2, 1000 Bruxelles – e-mail : Ombudsman@Ombudsfin.be – Tél.: 02/ 545.77.70 – cf. www.ombudsfin.be pour plus d'informations), sans préjudice du droit du Client d'entamer une procédure judiciaire.

II. ÉTAT, CAPACITÉ ET REPRÉSENTATION JURIDIQUES

Art. 11 – Statut juridique et fiscal du Client - Pouvoirs

Toute entrée en relation avec ING Belgique, de même que la conclusion ou la réalisation de toute Opération, sont subordonnées à la communication, par le Client, de tous renseignements, pièces justificatives et documents demandés par ING Belgique et relatifs à l'identité du Client, son statut juridique ou fiscal, son domicile légal, sa résidence ou son siège social, son adresse de courrier électronique (le cas échéant), son numéro de téléphone (fixe et/ou portable) (le cas échéant) et sa situation familiale et professionnelle, en ce compris, le cas échéant, son régime matrimonial, son immatriculation au registre du commerce et son régime de T.V.A.

En application de l'alinéa qui précède, les personnes morales remettent à ING Belgique une copie de leurs statuts, ainsi que de tous actes sociaux portant désignation ou révocation des personnes habilitées à

les représenter, en ce compris les actes portant délégations de pouvoirs et retrait de celles-ci. Elles peuvent, en outre, être requises de remettre à ING Belgique une liste à jour de ces personnes, avec mention de l'étendue des pouvoirs de chacune d'elles.

Toute modification à l'une quelconque des données dont question aux deux alinéas précédents doit être signalée sans retard à ING Belgique, par un écrit signé par le Client et accompagné, le cas échéant, des pièces justificatives.

ING Belgique tiendra compte de ces modifications à partir du troisième jour ouvrable bancaire suivant la réception de cette communication; toutefois, elle s'efforcera, dans la mesure de ses possibilités, d'y donner suite avant l'expiration de ce délai.

Les règles relatives à l'identification du Client, décrites dans les alinéas qui précèdent s'appliquent également aux représentants, aux mandataires et aux bénéficiaires effectifs du Client, conformément aux dispositions légales et réglementaires relatives à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme.

Art. 12 – Spécimen de signature

Le Client, lors de son entrée en relation avec ING Belgique (à moins que celle-ci ne soit faite exclusivement par voie électronique), dépose auprès de celle-ci un spécimen de sa signature. Le ou les mandataires qu'il désignerait font de même.

En ce qui concerne les personnes morales, les spécimens à déposer sont ceux des personnes ayant pouvoir de traiter avec ING Belgique, conformément aux statuts ou aux délégations de pouvoirs valablement conférées.

Art. 13 – Procurations

Les procurations que le Client souhaite conférer pour le représenter auprès d'ING Belgique sont données au moyen des documents, électroniques ou non, mis à sa disposition par ING Belgique (p. ex. les documents «Pouvoirs de gestion» ou «Mandats de gestion» du compte du Client), sauf accord de celle-ci de tenir compte d'une procuration donnée sous une autre forme et ne sont opposables à ING Belgique que pour autant qu'elles aient été dûment acceptées par ING Belgique et par le Client ou au nom et pour compte du Client. Sans préjudice de l'alinéa 6 du présent article, cette acceptation et, le cas échéant, l'accord éventuel de tenir compte d'une procuration donnée sous une autre forme, résulteront de l'exécution par ING Belgique d'un ordre donné par le mandataire.

Le ou les mandataires désignés par le Client sont autorisés à consulter tous renseignements ainsi que toute correspondance et tous documents relatifs aux opérations effectuées par les autres mandataires, mêmes futurs, (outre celles du/des titulaire(s) du compte), mais uniquement pendant la durée du mandat de ces premiers mandataires. De telles informations, limitées à la période du mandat, peuvent toutefois être obtenus par ces mandataires même après la cessation de leur mandat. Le ou les mandataires désignés par le Client acceptent que tous renseignements ainsi que toute correspondance et tous documents relatifs aux opérations qu'ils effectuent dans le cadre de leur mandat puissent être consultés par les autres mandataires (en ce compris le(s) titulaire(s) du compte) présents ou futurs, mais uniquement pendant la durée de mandat de ces derniers. De telles informations, limitées à la période du mandat, peuvent toutefois être obtenus par ces autres mandataires même après la cessation de leur mandat.

Le mandant a la possibilité d'octroyer un mandat de protection extrajudiciaire qui prendra effet :

- soit quand le mandant se trouve dans l'état d'incapacité prévu aux articles 488/1 ou 488/2 du Code civil, soit immédiatement et restera effectif quand le mandant se trouvera dans la situation visée aux articles 488/1 ou 488/2 du Code civil (ci-après dénommé « mandat de protection »).

Il incombe au mandant et/ou au mandataire de faire enregistrer ce mandat de protection dans le registre central tenu par la Fédération Royale du Notariat belge.

Bien qu'ING Belgique n'exerce aucun contrôle sur cet enregistrement, elle se réserve le droit de ne pas tenir compte de ce mandat de protection tant qu'elle n'a pas reçu la preuve de son enregistrement.

Il incombe au mandataire d'apprécier le moment où le mandat de protection entre en vigueur.

Cette appréciation sera notamment opposable à ING Belgique, qui n'exerce aucun contrôle à cet égard.

Si le mandant souhaite exécuter lui-même des Opérations, soit révoquer la procuration après que le mandataire ait considéré que le mandant se trouvait dans la situation d'incapacité prévue aux articles 488/1 en 488/2 du Code civil, la banque se réserve le droit de bloquer les comptes et les autres services bancaires au nom du mandant dans l'attente d'une décision judiciaire.

Dans le cadre d'un mandat de protection extrajudiciaire, les limites spécifiques éventuelles aux pouvoirs du mandataire, exprimées dans la

procuration en termes de durée maximale de ces pouvoirs, de montant maximum autorisé des Opérations, de nombre de signatures requises pour la passation d'Opérations et/ou de types d'Opérations autorisés, au moyen de documents, notariés ou non, autres que les documents (électroniques ou non) mis à sa disposition par ING Belgique (p. ex. les documents «Pouvoirs de gestion» ou «Mandats de gestion» du compte du Client), ne sont pas opposables à ING Belgique. Ces limites produisent uniquement un effet interne entre le mandant et le mandataire. ING Belgique peut se fier uniquement au fait qu'un mandataire agira conformément aux pouvoirs qui lui ont été octroyés dans le cadre de cette procuration. ING Belgique est déchargée de toute responsabilité à cet égard, sauf faute lourde ou intentionnelle de sa part ou de ses préposés.

ING Belgique n'est pas en mesure de prendre en considération les procurations qui présenteraient un caractère imprécis ou incomplet.

Par ailleurs, ING Belgique se réserve le droit de refuser de donner effet à la procuration pour de justes motifs, sans préavis ni mise en demeure préalable.

Tel est notamment le cas dans l'hypothèse où le mandataire ne satisfait pas ou plus aux dispositions légales et réglementaires relatives à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme, particulièrement en matière d'identification ou de politique d'acceptation des Clients.

La procuration prend fin :

- par la révocation de la procuration par le mandant
- par la résiliation par le mandataire
- par le décès, l'interdiction, la dissolution, la faillite ou la défaillance, soit du mandant soit du mandataire
- pour les procurations conférées à partir du 1^{er} septembre 2014 : si le mandant vient à se trouver dans la situation d'incapacité prévue aux articles 488/1 ou 488/2 du Code civil et si la procuration ne répond pas aux exigences imposées par les articles 490 et 490/1 du Code civil.

ING Belgique se réserve le droit de ne pas tenir compte d'une révocation/résiliation qui n'a pas été adressée par courrier recommandé à l'agence ou au Centre d'appel d'ING Belgique qui fournit notamment les services ING Client Services, ou par une déclaration sur un document signé et daté en présence d'un préposé de la banque ou sur un

document électronique mis à disposition par ING Belgique et reçu par celle-ci via un système électronique sécurisé accepté par elle, ou encore par une déclaration effectuée via les services téléphoniques sécurisés offerts par ING Belgique.

Le Client effectue à ses risques une révocation/résiliation par courrier ordinaire. Cet avis sera précis et complet. ING Belgique tiendra compte de la révocation/résiliation de la procuration à partir du troisième jour ouvrable bancaire suivant sa réception ; toutefois, elle s'efforcera, dans la mesure de ses possibilités, d'y donner suite avant l'expiration de ce délai.

Aucune faute ne peut lui être imputée si elle exécute, après la prise d'effet de la révocation, une Opération mise en œuvre ou un ordre donné par le mandataire avant cette prise d'effet.

ING Belgique dispose du même délai que celui fixé ci-dessus pour prendre en compte les effets des autres causes sur lesquelles la procuration prend fin. Dans pareil cas, le délai précité débute le jour où l'événement concerné est communiqué à ING Belgique.

La clôture des relations pour lesquelles une procuration a été donnée met fin aux effets de celle-ci.

Lorsqu'une procuration cesse de produire ses effets, pour quelque cause que ce soit, le Client doit restituer à ING Belgique tous documents – tels que formules de chèques, cartes de débit et de crédit, etc. – qui se trouvent en possession du mandataire ; à défaut, il assume toutes les conséquences pouvant résulter de l'usage qui serait fait de ces documents par le mandataire ou par un tiers, notamment dans les cas visés à l'article 25.

ING Belgique ne peut être tenue responsable :

- des conséquences de l'utilisation de procurations ou de documents de procuration imprécis, incomplets ou contradictoires ;
- de la révocation ou de la modification d'une procuration, tant que la banque n'aura pas été informée de l'existence d'une quelconque cause ayant mis fin à la procuration ou l'ayant modifiée.

Ainsi, la banque ne sera notamment pas responsable des agissements du mandataire alors que le mandant se trouvait dans la situation d'incapacité prévue aux articles 488/01 ou 488/2 du Code civil. La banque, en tant que tiers de bonne foi, peut se fier à ce que le mandataire prétend.

Art. 14 – Pluralité de titulaires

Les comptes et avoirs aux noms de plusieurs personnes (notamment de personnes mariées, quelque soit le régime matrimonial, ou en cohabitation légale ou de fait) sont gérés et, le cas échéant, peuvent être soldés, en ce compris clôturés, par chaque titulaire agissant seul, le cas échéant sous sa seule et propre signature, sous réserve toutefois de conventions contraires éventuelles. Chaque titulaire d'un compte pouvant agir seul, peut conclure seul toutes conventions à propos de la tenue de ou des services liés à ce compte (par exemple, un titulaire d'un compte à vue, pouvant agir seul, peut conclure seule la convention pour passer à un autre type de pack à usage privé avec, le cas échéant, des frais différents), sous réserve toutefois de conventions contraires éventuelles.

Par dérogation à ce qui précède et sous réserve de procurations éventuelles, les comptes et avoirs aux noms soit de plusieurs personnes (héritiers et/ou légataires) à la suite d'une succession, soit des associés d'une société sans personnalité juridique (par ex. une société civile), soit des représentants d'une association de fait, soit d'un ou plusieurs nu-propriétaires et d'un ou plusieurs usufruitiers ou encore de parties à une convention de blocage sont gérés et, le cas échéant, ne peuvent être soldés, en ce compris clôturés, que par tous les titulaires agissant ensemble, le cas échéant sous leurs signatures conjointes.

III. CORRESPONDANCE ET ENVOIS

Courrier destiné au Client

Art. 15

La correspondance destinée au Client lui sera adressée par lettre postale (simple ou, le cas échéant, recommandée) ou par courrier électronique (simple ou, le cas échéant, recommandé). ING Belgique peut également communiquer avec le Client via un autre support durable, par exemple via un avis intégré aux extraits de compte.

Le Client veille à vérifier qu'il reçoit effectivement les courriers (électroniques) que ING Belgique lui envoie, et, s'engage à protéger et sécuriser, à ses frais, les courriers (électroniques) qu'il reçoit, en particulier contre tout risque lié à la confidentialité et à l'intégrité des messages.

La correspondance destinée au Client lui est envoyée à l'adresse (de courrier postal ou électronique) indiquée par lui ou, à défaut, à sa dernière adresse connue d'ING Belgique, à son domicile légal ou à son établissement principal s'il exerce une profession libérale ou un commerce, et ce au tarif en vigueur. L'article 11, alinéas 3 et 4, est applicable en cas de modification de l'adresse de destination du courrier postal ou électronique.

Art. 16

La correspondance relative à des Opérations traitées pour compte de plusieurs personnes est envoyée à l'adresse (de courrier postal ou électronique) indiquée de commun accord par les intéressés.

À défaut de désignation d'une telle adresse, toute communication est valablement faite à l'égard de tous lorsqu'elle est adressée à l'un d'eux, soit à l'adresse (de courrier postal ou électronique) indiquée par lui ou, à défaut, à sa dernière adresse (de courrier postal ou électronique) connue d'ING Belgique, soit à son domicile légal.

Art. 17

La preuve de l'envoi et du contenu de la correspondance adressée au Client résulte valablement de la production par ING Belgique d'une copie ou d'un état récapitulatif obtenus et visualisés selon quelque procédé technique que ce soit.

Art. 18

Sous réserve des possibilités d'ING Belgique, ING Belgique et le Client peuvent convenir de conserver le courrier destiné à celui-ci pendant une période à convenir, mais qui ne dépassera toutefois pas, sauf convention contraire, six mois, et ce au tarif en vigueur.

Le Client qui souhaite bénéficier de ce service de conservation du courrier offert par la Banque doit au préalable contacter celle-ci pour vérifier si celle-ci accepte de prêter ce service et, le cas échéant, à quelle(s) condition(s). La Banque peut, en particulier, subordonner la prestation de ce service à la conclusion préalable d'une convention particulière. Le courrier ainsi conservé est, selon les instructions du Client:

- soit envoyé à celui-ci à date fixe, aux frais du Client;
- soit tenu à sa disposition à l'agence désignée par lui.

Dans ce dernier cas, le Client veille à retirer son courrier au plus tard le dernier jour de la période convenue; à défaut, ING Belgique peut prendre l'initiative de l'expédier, aux frais du Client, à sa dernière adresse connue d'elle ou à son domicile

légal.

La conservation du courrier par ING Belgique, sur instructions du Client, a, à l'égard de celui-ci, les mêmes effets que son envoi.

Le contenu du courrier retenu est considéré comme connu du Client à partir du troisième jour ouvrable bancaire suivant la date qui y est indiquée.

Le Client reconnaît qu'il assume toutes les conséquences, quelles qu'elles soient, de ses instructions de retenue de son courrier ainsi que du non-retrait éventuel de celui-ci.

Nonobstant l'existence d'instructions telles que visées par le présent article, ING Belgique peut adresser tout courrier urgent, important, demandant une réponse rapide du Client ou requis par la législation applicable, à la dernière adresse de celui-ci connue d'elle ou au domicile légal du Client.

Courrier destiné à ING Belgique

Art. 19

La correspondance adressée à ING Belgique porte clairement la dénomination «ING Belgique» ou «ING» et l'adresse complète de l'agence ou du siège auquel elle est destinée. Le Client veille à y indiquer son numéro de compte et, le cas échéant, les références attribuées par ING Belgique à ce qui fait l'objet de sa communication.

Envoi et transport de valeurs

Art. 20

Les valeurs et documents – quelle que soit leur nature – expédiés par ING Belgique au Client ou à des tiers pour compte du Client, ainsi que ceux expédiés à ING Belgique par le Client ou par des tiers pour compte du Client sont, au choix de l'expéditeur, confiés soit aux services postaux, soit à des messagers privés. Dans tous les cas, ils voyagent aux frais, risques et périls du Client, sauf quittance donnée à celui-ci.

Sur demande introduite au moins huit jours calendrier à l'avance, ING Belgique se charge de faire assurer ces envois et transports pour compte et aux frais du Client.

IV. OPÉRATIONS - ORDRES CONFIS À ING BELGIQUE

Les dispositions de la présente section sont en

principe applicables à toutes les Opérations et tous les ordres confiés par le Client à ING Belgique, sauf dans la mesure où il y est expressément dérogé par des règlements ou conventions particuliers. En particulier, elles s'appliquent sans préjudice des dispositions prévues par le Règlement Spécial des Opérations de Paiement (R.S.O.P.), pour les Opérations et services couverts par ce Règlement Spécial.

Règles relatives aux ordres donnés par le Client

Art. 21

Les ordres du Client sont donnés :

- soit au moyen de formules sur papier mises à sa disposition par ING Belgique, dûment complétées et portant la signature manuscrite du Client ou de son mandataire éventuel;
- soit au moyen de formules mises à sa disposition par ING Belgique ou par un tiers – et, dans ce dernier cas, acceptées de manière expresse par ING Belgique – via un système électronique, sous la signature électronique du Client ou de son mandataire éventuel, telle que prévue par les conditions particulières applicables au service utilisé pour initier l'Opération.

Le Client qui souhaite transmettre des ordres sous une autre forme, notamment sur un écrit autre qu'une formule émise par la Banque, par fax ou au moyen de tout autre procédé technique, doit au préalable contacter la Banque pour vérifier si celle-ci accepte d'exécuter des ordres dans la forme envisagée et, le cas échéant, à quelle(s) condition(s). La Banque peut, en particulier, subordonner l'exécution de tels ordres à leur confirmation préalable, sous une forme à sa convenance, et/ou à la conclusion préalable d'une convention particulière. Sous réserve des limitations de responsabilité qui lui seraient reconnues par des dispositions légales impératives ou d'ordre public, et sans préjudice de l'article 3, le Client qui n'utilise pas les formules mises à sa disposition par la Banque sur papier ou via les systèmes électroniques, assume les risques inhérents au mode de transmission choisi par lui, notamment ceux d'un retard d'exécution ou d'une erreur d'interprétation de l'ordre donné.

Art. 22

Tout ordre, quelle que soit sa forme, comporte l'indication précise de l'objet et des modalités de l'Opération à effectuer. ING Belgique n'est en mesure d'en déceler le caractère incomplet, imprécis, incorrect ou irrégulier que si celui-ci apparaît de

manière manifeste lors d'un examen rapide normalement attentif.

Les ordres manifestement incomplets, imprécis, incorrects ou irréguliers pourront être retournés au Client. Si toutefois ING Belgique est en mesure d'en rectifier les données, elle a la faculté de les exécuter, sans que les conséquences d'un éventuel retard d'exécution ou d'une éventuelle erreur d'appréciation puissent lui être imputées, sauf faute lourde ou intentionnelle de sa part ou de ses préposés.

Art. 23

Le Client veille à ce que tous les documents, pièces, données, informations et instructions communiqués ou remis à ING Belgique soient parfaitement clairs, fiables et complets, et à ce qu'ils soient conformes aux dispositions – conventionnelles, légales et réglementaires – et aux usages applicables.

Dans l'hypothèse où ING Belgique doit se fonder sur des documents, pièces, données ou informations qui échappent à ses possibilités de contrôle telles qu'elles se conçoivent dans les usages bancaires et la vie des affaires, elle ne peut en garantir l'authenticité, la validité, l'exactitude ou la portée; il en est ainsi, notamment, des documents établis par des tiers, entre autres ceux qu'ING Belgique est chargée de recevoir ou de délivrer, de payer ou d'encaisser, d'ordre et pour compte du Client.

Art. 24

Le Client constitue en temps utile – dans le compte à débiter et, le cas échéant, la ligne de crédit ou facilité de découvert y liée – la provision ou, le cas échéant, le disponible nécessaire à l'exécution de ses ordres de débit, en ce compris le débit des frais, commissions et rémunérations en faveur d'ING Belgique et/ou de ses correspondants dus notamment en vertu des articles 45 et 46. Si le compte comporte plusieurs rubriques, notamment en diverses monnaies, la provision ou le disponible sont constitués dans la rubrique et dans la monnaie indiquées dans l'ordre.

Le Client reconnaît que les avoirs qui seraient inscrits ou, le cas échéant, les montants disponibles qui seraient à prélever sous un numéro de compte, dans une rubrique ou dans une monnaie autres que celles indiquées sur son ordre, ne sont pas constitutifs de la provision de celui-ci.

Il accepte néanmoins qu'ING Belgique ait, en pareille hypothèse, recours à la faculté de transfert d'office prévue par l'article 48. ING Belgique est en droit de refuser ou de suspendre l'exécution de tout ordre non provisionné ou, le cas échéant, sans disponible suffisant, en tout ou en partie.

Art. 25

Le Client conserve avec le plus grand soin les documents de toute nature – tels que formules, moyens de paiement et cartes diverses – mis à sa disposition par ING Belgique.

Si'il dispose d'une signature électronique ou d'un code secret, il s'engage à ne les divulguer en aucun cas et à prendre toutes les précautions nécessaires pour en préserver la confidentialité.

Sous réserve des limitations de responsabilité qui lui seraient reconnues par la loi, il assume toutes les conséquences pouvant résulter du vol ou de la perte de ces documents et/ou de la divulgation – volontaire ou non – de sa signature électronique ou de son code secret, ainsi que de l'emploi abusif qui pourrait être fait des uns ou des autres.

Art. 26

Toute révocation ou modification d'un ordre doit être notifiée par écrit à ING Belgique, porter la signature du donneur d'ordre ou de son mandataire éventuel, et indiquer clairement l'ordre révoqué ou modifié. Les dispositions de l'article 21 s'appliquent à ces instructions. ING Belgique s'engage à prendre la révocation ou la modification d'un ordre en considération à partir du troisième jour ouvrable bancaire suivant sa réception si l'ordre en cause n'a pas été exécuté entre-temps; toutefois, elle s'efforce, dans la mesure de ses possibilités, d'en tenir compte avant l'expiration de ce délai.

Règles relatives à l'exécution des Opérations par ING Belgique**Art. 27**

ING Belgique apprécie en professionnel diligent les modalités d'exécution des ordres du Client.

Art. 28

Le Client reconnaît que – en raison des impératifs techniques qui s'imposent à ING Belgique – l'exécution des ordres se fait sur la base des numéros de compte, en ce qui concerne tant les comptes du donneur d'ordre que ceux des bénéficiaires des ordres donnés.

Il accepte qu'une éventuelle discordance entre les numéros de compte indiqués et l'identité soit du donneur d'ordre, soit du bénéficiaire ne fera pas obstacle à l'exécution de l'ordre en cause.

La présente disposition s'entend sans préjudice de l'application de l'article 31.

Art. 29

Tout ordre assorti d'une échéance d'exécution est exécuté par ING Belgique à la date stipulée, pour autant qu'il ait été:

- en possession d'ING Belgique au plus tard le troisième jour ouvrable bancaire précédant la date d'échéance indiquée;
- donné, le cas échéant, au moyen de la formule requise par les dispositions – conventionnelles, légales et réglementaires
- et usages qui lui sont applicables.

ING Belgique ne répond pas des conséquences d'un éventuel retard d'exécution des ordres qui ne seraient pas conformes à ces conditions ou à l'une d'elles.

Art. 30

Si elle l'estime approprié, ING Belgique peut – aux frais du Client – faire, pour l'exécution des ordres de celui-ci, appel à l'intervention d'un ou de plusieurs tiers belges ou étrangers, choisis par elle, à moins que le Client n'ait lui-même expressément désigné ce ou ces tiers intervenants; dans ce dernier cas, le Client assume l'entière responsabilité de son choix.

Art. 31

Le Client autorise ING Belgique à porter au crédit du compte ou de l'un des comptes dont il est titulaire auprès d'elle toutes sommes et/ou valeurs qu'ING Belgique serait, d'ordre de tiers, chargée de mettre à sa disposition de quelque façon que ce soit, notamment par transfert à un autre compte du Client en ses livres ou à un compte ouvert au nom du Client auprès d'un autre organisme financier.

Art. 32

Toute mise de sommes ou de valeurs à la disposition du Client – que ce soit en espèces, par inscription en compte ou de toute autre manière – en vertu d'une Opération dont le dénouement n'est pas encore connu ou définitif, constitue une avance faite par ING Belgique au Client sous réserve de bonne fin de l'Opération en cause, même si la clause «sauf bonne fin» n'a pas été expressément reprise dans les documents relatifs à ladite Opération.

La condition de bonne fin est réalisée par le dénouement de l'Opération dans un délai raisonnable compte tenu de la nature de celle-ci.

À défaut de pareil dénouement, le Client s'engage à rembourser immédiatement à ING Belgique une

somme égale à celle reçue par lui ou à la contre-valeur des valeurs qui lui ont été remises, majorée des intérêts.

Il accepte que, en pareil cas, cette somme et les intérêts y afférents soient, sans avis préalable, débités de son compte; de même accepte-t-il que, dans le même cas, ING Belgique prélève d'office les valeurs qui seraient restées en dépôt auprès d'elle.

Art. 33

Les sommes ou valeurs revenant au Client en vertu d'Opérations exécutées par l'intermédiaire d'un correspondant, belge ou étranger, d'ING Belgique ne sont acquises au Client qu'à partir du moment où ING Belgique est effectivement et définitivement en leur possession, et ce nonobstant toute communication – faite ou reçue par l'une ou l'autre des parties intéressées – annonçant ou confirmant l'exécution de l'Opération.

Art. 34

Les avoirs en monnaies étrangères inscrits au compte du Client sont repris en une inscription globale dans des comptes au nom d'ING Belgique auprès de ses correspondants; ils y trouvent leur contrepartie au sort de laquelle ils sont indissociablement liés.

En conséquence, ils sont soumis – de plein droit et immédiatement – à tous les effets des dispositions légales et réglementaires, fiscales ou autres, applicables dans le pays de la monnaie en cause et/ou dans le pays de ces correspondants, de toutes mesures prises par les autorités de ces pays, et de tous cas de force majeure qui pourraient y survenir.

Sous réserve de l'application éventuelle de l'article 3, ne peuvent être mises à charge d'ING Belgique les éventuelles conséquences dommageables qui pourraient résulter pour le Client des circonstances énumérées ci-dessus, notamment au cas où la situation ainsi créée entraînerait la suppression, la dépréciation, l'indisponibilité ou l'improductivité – totales ou partielles – des avoirs d'ING Belgique dans les pays en question.

Les avoirs en euros peuvent être repris dans tout compte ouvert au nom d'ING Belgique auprès de ses correspondants dans tout État membre de l'Union européenne dont l'unité monétaire est l'euro. Les dispositions de l'alinéa ci-dessus leur sont, en pareil cas, applicables.

Art. 35

Les sommes ou valeurs confiées à ING Belgique sont

conservées dans le lieu qu'elle estime le plus approprié, le cas échéant sous la garde d'un tiers. Les dispositions de l'article 30 sont, dans cette hypothèse, d'application.

Art. 36

Sans préjudice de dispositions légales ou réglementaires impératives ou d'ordre public qui fixeraient des règles particulières en matière de preuve, la preuve de l'exécution des ordres donnés à la Banque résulte suffisamment des extraits de compte, décomptes et/ou correspondances établis par quelque moyen – y compris électronique – que ce soit et fournis par la Banque au Client. À défaut d'un tel document, cette preuve résultera de l'inscription de l'Opération dans les livres de la Banque. Tant en matière civile qu'en matière commerciale, quel que soit le montant de l'Opération en cause, la Banque peut apporter la preuve visée à l'alinéa qui précède tant au moyen du document original qu'au moyen de sa reproduction ou de sa copie (micro)photographique, magnétique, électronique ou optique, dont elle est présumée être, sauf preuve contraire, une copie fidèle, et qui fait foi comme le document original.

Les dispositions qui précèdent ne portent pas atteinte au droit pour le Client d'apporter la preuve contraire par toutes voies de droit.

De même, lorsque l'Opération est effectuée par un mandataire du Client, elles ne portent pas préjudice aux pouvoirs dudit mandataire et aux limites spécifiques éventuelles à ces pouvoirs figurant sur les documents «Pouvoirs de gestion» ou «Mandats de gestion» du compte du Client ou sur tout autre document similaire, électronique ou non, qu'ING Belgique met ou non à disposition du Client, qui sont dûment acceptés par ING Belgique et par le Client ou au nom et pour compte du Client, ainsi qu'à toutes les modifications apportées ultérieurement à ces pouvoirs et limites.

Art. 37

ING Belgique ne peut pas être tenue pour responsable du préjudice que le Client pourrait subir en raison:

- d'événements indépendants de la volonté d'ING Belgique, tels que la pandémie/l'épidémie, la guerre, l'émeute, la grève, le manquement de ses propres fournisseurs, les sinistres résultant d'un incendie ou de causes naturelles (tels qu'inondation, tempête, foudre) ou tout événement de force majeure;

- de décisions prises par les autorités, de droit ou de fait, belges, étrangères ou internationales;
- d'Opérations ordonnées – en cas de pandémie/épidémie, guerre, troubles, émeute ou occupation du territoire par des forces étrangères ou illégales – par des personnes investies d'un pouvoir de fait;
- d'attaques à main armée.

Le Client reconnaît que la responsabilité d'ING Belgique ne peut être mise en cause lorsque les moyens humains et/ou techniques nécessaires à l'exécution des Opérations viennent à lui faire défaut pour des raisons qui ne lui sont pas imputables, en ce compris la désorganisation de ses services par suite de grève de son personnel, de pandémie/épidémie, de la mise hors service – même temporaire et pour quelque cause que ce soit – de ses ordinateurs, de la destruction ou de l'effacement des données que ceux-ci contiennent, ou de l'interruption de l'un quelconque de ses moyens de communication.

De même reconnaît-il que ne peuvent être mises à charge d'ING Belgique les conséquences d'erreurs ou de retards imputables à d'autres institutions ou organismes, ou celles de tout autre fait ou acte émanant de tiers. Le présent article s'entend sous réserve de l'application éventuelle de l'article 3.

V. SUCCESSIONS

Art. 38

En cas de décès du Client (ou de son conjoint), il appartient aux héritiers et/ou ayants droit, ainsi qu'aux mandataires ou cotitulaires éventuels, d'en informer ING Belgique sans retard, par écrit.

Art. 39

Aucune faute ne peut être imputée à ING Belgique si elle exécute, avant réception de l'avis prévu dans l'article 38, des ordres donnés par le Client avant son décès ou, même après celui-ci, par les cotitulaires des comptes du Client ou les mandataires de celui-ci dans les limites des pouvoirs dont ils étaient investis.

Art. 40

Les héritiers et/ou ayants droit produisent à ING Belgique, à sa première demande, un certificat ou un acte d'hérédité rédigé par le receveur des droits de succession ou par un notaire et établissant la dévolution de la succession, et/ou tous autres documents qu'ING Belgique estimerait nécessaires ou utiles, par exemple, l'autorisation du juge de paix

si celle-ci est légalement requise. ING Belgique se réserve le droit d'exiger un certificat ou un acte d'hérédité établi par un notaire si elle l'estime nécessaire.

Les responsabilités respectives d'ING Belgique et desdits héritiers et/ ou ayants droit quant à ces documents sont celles définies par l'article 23.

ING Belgique est définitivement libérée si elle remet les avoirs aux ou sur instruction des personnes indiquées dans ce certificat ou acte d'hérédité. Lors de l'examen de l'authenticité, de la validité, de la traduction ou de l'interprétation de ce document, ING Belgique peut être seulement tenue responsable de ses fautes lourdes ou intentionnelles, en particulier dans le cas de documents d'origine étrangère.

Art. 41

Toutes Opérations portant sur les avoirs dépendant, en tout ou partie, de la succession, que ces avoirs soient inscrits au nom du défunt ou de son conjoint commun en biens ou à leurs deux noms, peuvent être subordonnées à l'accord écrit de toutes les personnes – éventuellement représentées par leur(s) mandataire(s) – qui, au vu des documents établissant la dévolution de la succession, ont qualité d'héritiers ou d'ayants droit universels ou à titre universel, ou d'ayants droit appelés à recueillir tout ou partie des avoirs successoraux détenus par ING Belgique.

L'accès aux coffres loués par le défunt ou son conjoint commun en biens requiert la présence ou l'accord des mêmes personnes.

Préalablement à la remise d'un certificat ou acte d'hérédité, le conjoint survivant ou le cohabitant survivant peuvent disposer d'une partie des avoirs bloqués sur leurs comptes, à vue ou d'épargne, communs ou indivis. Cette mise à disposition est limitée à 5.000 EUR maximum et ne peut s'élever à plus de la moitié des soldes créditeurs disponibles sur ces comptes. Si cette double limitation, retraits auprès des autres banques compris, n'est pas respectée, le conjoint ou cohabitant survivant perd toute part dans le patrimoine commun, l'indivision ou la succession à concurrence de la somme qui a été retirée au-delà de ce montant. En outre, il perd le droit de renoncer à la succession ou de l'accepter sous bénéfice d'inventaire.

Art. 42

La correspondance destinée à la succession est envoyée à l'adresse indiquée de commun accord par tous les héritiers et/ou ayants droit dont il est question ci-dessus ou au notaire par eux désigné. À défaut de telles instructions, elle est envoyée à l'adresse qu'avait indiquée le Client ou, à défaut, à la

dernière adresse connue d'ING Belgique ou au domicile légal, soit du Client, soit de l'un desdits héritiers ou ayants droit, cet envoi étant réputé fait à chacun d'eux.

Art. 43

Les héritiers et/ou ayants droit dont question à l'article 41 supportent solidairement et indivisiblement les frais occasionnés par l'ouverture de la succession et les Opérations de liquidation de celle-ci, et ce au tarif en vigueur.

Art. 44

Les conventions conclues entre ING Belgique et le Client se poursuivent avec les héritiers et/ou ayants droit universels ou à titre universel, pour compte commun de ceux-ci, sauf usage par l'une des parties de son droit d'y mettre fin selon les modalités prévues à l'article 59.

Au cas où les relations d'affaires nouées avec le Client ne seraient pas poursuivies, lesdits héritiers et/ou ayants droit liquideront les Opérations en cours dans les meilleurs délais, conformément aux dispositions du même article.

VI. TARIFICATION

Art. 45 – Tarifs et conditions

Les tarifs et conditions en vigueur, applicables aux services offerts à la clientèle, sont portés à la connaissance de celle-ci selon les modalités prévues par la loi et sont mis à sa disposition dans toutes les agences d'ING Belgique.

Le Client veille à en prendre connaissance préalablement à la passation de ses ordres ou à la conclusion de ses Opérations. Sauf convention contraire, le Client consent à ce que les frais, commissions et rémunérations en faveur d'ING Belgique et/ou de ses correspondants, notamment ceux énumérés à l'article 6, soient, aux conditions convenues avec ING Belgique et par anticipation, débités de son compte et, le cas échéant, prélevés de la ligne de crédit ou de la facilité de découvert y liée. Il constitue à cet effet une provision suffisante ou, le cas échéant, un disponible suffisant conformément à l'article 24.

Les tarifs des services financiers offerts par ING Belgique peuvent être, à tout moment, modifiés par ING Belgique en cours de contrat, pour la période devant s'écouler jusqu'à l'échéance. Toute modification de ces tarifs sera convenue entre ING Belgique et le Client conformément à la procédure stipulée à l'article 58.

La disposition qui précède s'entend sans préjudice des dispositions prévues par les articles 71 et 75 du présent Règlement et par des règlements particuliers, notamment par l'article 19 du Règlement Spécial des Opérations de Paiement, pour les Opérations et services couverts par ce Règlement Spécial.

Art. 46 - Commissions et frais

Sont notamment à charge du Client, dans le respect des dispositions légales en vigueur:

- les commissions qu'il est d'usage d'appliquer en banque;
- les impôts et taxes applicables aux Opérations traitées pour compte du Client ou à son profit; ainsi, notamment, dans le cas où ING est obligée de payer un impôt ou une taxe à une autorité à cause d'une opération déterminée d'un client, le client est tenu d'indemniser ING à concurrence du montant payé par celle-ci ;
- les frais exposés pour le compte ou dans l'intérêt du Client, ou relativement à ses avoirs et aux Opérations traitées pour son compte ou à son profit, tels que ceux relatifs:
 - à la conservation, l'expédition ou le transport d'avoirs ou de documents;
 - à l'envoi de courrier et toutes autres communications faites au Client ou à des tiers;
- aux frais d'intervention de correspondants d'ING Belgique ou autres intermédiaires;
- à toutes démarches et recherches entreprises pour la détermination et l'appréciation de la situation du Client, notamment pour l'obtention de tous renseignements auprès des administrations ou de tous tiers habilités à les donner;
- à toutes recherches qu'ING Belgique est amenée à effectuer à la demande du Client ou de tiers habilités à formuler pareille demande, ou pour instruire une éventuelle réclamation;
- à toutes mesures prises ou procédures mises en œuvre par les autorités ou par des tiers;
- à toutes mesures prises par ING Belgique pour la conservation ou le recouvrement de ses droits à l'égard du Client;
- à la rémunération d'ING Belgique pour les prestations exceptionnelles qu'elle serait amenée à accomplir en raison de circonstances qui ne lui seraient pas imputables.

L'intervention d'ING Belgique peut être subordonnée au paiement préalable de ces frais ou au versement

d'une provision destinée à les couvrir.

Art. 47 – Redevabilité du Client

Les divers frais, commissions et rémunérations en faveur d'ING Belgique et/ou de ses correspondants et relatifs à des Opérations mises en œuvre ou des ordres donnés par le Client ou pour son compte restent dus même en cas d'annulation, de révocation ou de non-réalisation desdits ordres et Opérations. S'ils ont été payés par le Client, ils ne lui sont pas restitués.

VII. SÛRETÉS

Art. 48 – Unicité de compte

Les divers comptes (en ce compris les comptes à terme, les comptes d'épargne et les livrets de dépôts) créditeurs ou débiteurs, en quelque monnaie ou unité de compte que ce soit, ouverts au nom du Client dans les livres d'ING Belgique en un ou plusieurs de ses sièges en Belgique ou à l'étranger, forment les rubriques d'un compte unique et indivisible, pour autant que des dispositions légales impératives ne s'y opposent pas (par exemple, eu égard à la nature spécifique d'un compte, au terme différent dont les comptes sont affectés, ou à l'existence d'une sûreté garantissant exclusivement le solde d'un compte).

Sous les mêmes réserves, au cas où le Client serait en défaut de respecter un quelconque engagement pris envers ING Belgique, celle-ci pourra, sur simple avis, opérer des transferts d'une rubrique à l'autre, de solde créditeur à solde débiteur et inversement, solde étant entendu ici dans le sens de situation débitrice ou créditrice.

Ces transferts sont opérés en euros après, s'il échet, conversion des autres monnaies et unités de comptes selon les taux légaux ou au cours du marché de la veille ouvrable bancaire du transfert.

Art. 49 – Compensation

ING Belgique est autorisée à compenser – à tout moment et même après faillite du Client – toutes créances, exigibles ou non, en quelque monnaie ou unité de compte que ce soit, qu'elle possède à charge du Client avec toutes créances, exigibles ou non, en quelque monnaie ou unité de compte que ce soit, du Client à son égard pour la protection des intérêts légitimes d'ING Belgique et pour autant que cette compensation ne soit pas interdite par des dispositions légales impératives.

La comptabilisation de cette compensation est

opérée en euros après, s'il échet, conversion des autres monnaies et unités de comptes selon les taux légaux ou au cours du marché de la veille ouvrable bancaire du jour de sa réalisation.

Art. 50 – Droit de rétention

Toutes les sommes et/ou valeurs, de quelque nature que ce soit, détenues par ING Belgique pour compte du Client garantissent ses engagements, quels qu'ils soient, envers ING Belgique.

Les sommes et valeurs peuvent être retenues par ING Belgique en cas d'inexécution ou de retard d'exécution des engagements du Client.

Les sommes retenues peuvent – d'office et à tout moment – être affectées par ING Belgique, à son gré, à l'apurement de tout ou partie de ces engagements, en principal, intérêts, commissions, frais et accessoires.

Quant aux valeurs, ING Belgique peut en poursuivre la réalisation et affecter, à son gré, le produit de celle-ci à l'apurement de tout ou partie des engagements, en principal, intérêts, commissions, frais et accessoires, que le Client n'aurait pas régularisés dans les huit jours de la date de la mise en demeure lui adressée.

Art. 51 – Constitution de provision

Pour couvrir son risque résultant de tous engagements conditionnels ou éventuels du Client, ING Belgique peut à tout moment débiter d'office le compte du Client du montant nécessaire à la constitution d'une provision.

Dès que des engagements ainsi couverts seront devenus exigibles, ING Belgique pourra affecter le montant de cette provision à l'apurement de la dette ou de la partie de dette qu'elle entendra éteindre. Les sommes qui n'auraient pas été utilisées seront restituées au Client, à condition que celui-ci ne soit plus tenu d'aucun engagement envers ING Belgique.

Art. 52 – Cession de créances

À la garantie du remboursement de toutes sommes dont il pourrait être redevable à ING Belgique, pour quelque cause que ce soit, dans le cadre de ses relations d'affaires avec elle, le Client cède à ING Belgique, dans les limites légales, toutes les créances qu'il possède ou possédera à charge de tous:

- les locataires, fermiers ou autres personnes disposant d'un droit réel ou personnel sur un bien meuble ou immeuble lui appartenant;
- les compagnies d'assurances;
- institutions bancaires et organismes financiers;
- les employeurs;

- les pouvoirs publics au sens le plus large, notamment les organismes de sécurité sociale et de pension ou l'administration fiscale;
- les débiteurs de rentes et pensions alimentaires;

et, en général, toutes sommes qui lui reviendraient de quelque chef que ce soit.

En cas d'inexécution par le Client d'une quelconque de ses obligations envers ING Belgique, celle-ci pourra, sans avis ni mise en demeure préalable, procéder – aux frais du Client – à la notification ou à la signification de la cession ci-dessus aux débiteurs des créances cédées, lesquels ne pourront, dès ce moment, se libérer valablement qu'entre les mains d'ING Belgique. Le Client s'engage à fournir à ING Belgique, sur simple demande de celle-ci, tous renseignements et tous documents relatifs à ces créances.

Il autorise ING Belgique à recueillir de tels renseignements ou documents auprès des tiers débiteurs des créances cédées.

Art. 53 – Solidarité et indivision

Toutes les personnes qui, en quelque qualité que ce soit, sont cotitulaires d'un compte ou d'avoirs, co-bénéficiaires d'une facilité, ou concernées ensemble par une même Opération, sont solidairement et indivisiblement tenues de toutes obligations y relatives.

Les héritiers et ayants droit universels ou à titre universel du Client sont tenus solidairement et indivisiblement de toutes obligations quelconques de celui-ci envers ING Belgique.

VIII. DISPOSITIONS DIVERSES

Art. 54 – Sommes dues par ING Belgique

Toutes les sommes qui seraient dues par ING Belgique au Client, à quelque titre et de quelque chef que ce soit, sont mises à sa disposition par crédit de son compte ou de toute autre manière qu'ING Belgique estimera appropriée; le Client peut donner à ING Belgique des instructions spécifiques, sauf en ce qui concerne les intérêts qui sont crédités exclusivement au compte qui les a engendrés.

La présente disposition ne fait pas obstacle à l'application des articles 48 et 49.

Art. 55 – Sommes dues par le Client

Le Client autorise ING Belgique à débiter d'office son compte, dans le respect des dispositions légales impératives, de toutes sommes dont il serait redevable envers elle, à quelque titre et de quelque chef que ce soit, notamment à titre d'intérêts, commissions, frais, rémunérations, impôts ou taxes.

S'il en résulte une situation débitrice irrégulière dans le compte du Client, celui-ci s'engage à l'apurer immédiatement, sans mise en demeure préalable.

Toutes sommes reçues par ING Belgique à titre de paiement quelconque du Client ou pour son compte, quelle que soit leur provenance ou le but communiqué, en ce compris les paiements effectués par le Client à ING Belgique en vue d'un paiement spécifique, peuvent être imputées par ING Belgique aux dettes exigibles du Client qu'ING Belgique entend éteindre par priorité.

Art. 56 – Rectification des erreurs

ING Belgique a le droit de rectifier, d'office et à tout moment, les erreurs qu'elle aurait commises dans l'exécution d'une Opération ou dans la passation d'une écriture, ainsi que celles commises dans la transmission d'un ordre, même si elles émanent d'une institution agissant pour son compte ou de toute autre institution intervenant dans l'exécution d'une Opération.

ING Belgique se réserve également le droit de contrepasser toute Opération en cas de suspicion de fraude.

Dans la mesure où la rectification de l'erreur commise ou la contre-passation de l'Opération suspectée de fraude implique la restitution de sommes ou de valeurs par le Client, ING Belgique est autorisée :

- s'agissant de sommes, à débiter, sans avis préalable, le compte du Client de leur montant;

- s'agissant de valeurs, à reprendre possession de celles-ci ou à prélever d'office, en nombre égal, les valeurs de même espèce et de même qualité qu'elle détiendrait pour compte du Client.

En dehors des droits et obligations des parties quant à la réparation de l'erreur commise, celle-ci ne peut engendrer aucune conséquence juridique sur les relations du Client avec ING Belgique ou avec les tiers, ni sur les relations d'ING Belgique avec les tiers.

Art. 57 – Preuve

57.1. Preuve des engagements du Client et d'ING Belgique

Les engagements du Client sont établis:

- par tout document signé par lui ou auquel il a adhéré;
- par une reproduction de pareil document obtenue et visualisée selon quelque moyen technique que ce soit;
- par tout enregistrement et/ou état récapitulatif établis par ING Belgique dans le respect des dispositions légales, obtenus et visualisés selon quelque procédé technique que ce soit;
- par toute correspondance et/ou communication – ou copie de celles-ci – fournies par ING Belgique au Client et dont le Client n'a pas contesté le contenu dans le délai prévu par l'article 10 du présent Règlement, ou dans le délai prévu le cas échéant dans des règlements particuliers, pour les Opérations et services couverts par ces règlements (en particulier le Règlement Spécial des Opérations de paiement);
- pour les Opérations ayant entraîné un solde débiteur en compte ou l'accroissement d'un tel solde, par les extraits de compte établis par ING Belgique et délivrés par elle, lesquels constituent à suffisance le titre de l'existence et du montant de la créance d'ING Belgique du chef de ce solde débiteur.

Les engagements d'ING Belgique sont établis:

- par tout document signé par elle ou auquel elle a adhéré;
- par tout document, enregistrement, état récapitulatif, correspondance et/ou communication établis par ING Belgique et délivrés par elle selon quelque procédé technique que ce soit;
- pour les Opérations ayant entraîné un solde créditeur en compte ou l'accroissement d'un tel solde, par les extraits de compte établis par ING Belgique et délivrés par elle, lesquels constituent à suffisance le titre de l'existence et du montant de la créance du Client du chef de ce solde créditeur.

Sans préjudice de l'article 10 du présent Règlement et de l'article 13 du Règlement Spécial des Opérations de Paiement, les documents, enregistrements, états récapitulatifs, extraits de compte, correspondances et/ou communication, établis et délivrés par ING Belgique ne peuvent être opposés à l'égard de celle-ci, à titre de documents probants, que pour autant qu'ING Belgique dispose elle-même de la preuve des soldes, Opérations, inscriptions, imputations, situations de compte et/ou créances concernés, compte tenu des obligations légales d'effacement des données (soit, en principe,

après une période de 10 ans suivant l'exécution des Opérations) auxquelles ING Belgique est soumise.

La présente disposition ne porte en rien atteinte à la valeur des autres documents ou éléments probants dont il est question dans les articles 36 et 68.

Elle s'entend également sans préjudice de dispositions légales ou réglementaires impératives ou d'ordre public qui fixeraient des règles particulières en matière de preuve, et des dispositions particulières prévues par d'autres règlements, notamment le Règlement Spécial des Opérations de Paiement, pour les Opérations et services couverts par ces règlements.

57.2. Signature électronique

Sans préjudice de l'article 21 du présent Règlement, l'utilisation d'un moyen de signature électronique autre que celui mis à sa disposition par ING Belgique ou par un tiers – et, dans ce dernier cas, accepté de manière expresse par ING Belgique – doit recevoir l'accord d'ING Belgique.

Le Client reconnaît qu'un moyen de signature électronique, mis à disposition par ING Belgique ou accepté par elle, constitue une signature électronique au sens du Livre VIII du Code Civil.

Le Client reconnaît qu'une telle signature électronique constitue une preuve valable et suffisante de l'identité du signataire, de son accord sur l'existence et le contenu de l'acte ainsi signé, de la reconnaissance que cet acte l'engage, ainsi que de la concordance entre l'acte tel que transmis par le Client et l'acte tel que reçu par ING Belgique.

La présente disposition ne porte pas préjudice au droit du Client qui agit en tant que consommateur de rapporter la preuve contraire par toute voie de droit et s'entend par ailleurs sans préjudice de dispositions légales impératives ou d'ordre public, en ce compris l'obligation légale à charge d'ING de collaborer à l'administration de la preuve.

Le Client accepte la responsabilité pour la gestion et l'utilisation avec le plus grand soin de tous les éléments/facteurs qui font partie de la procédure d'utilisation du moyen de signature accepté.

Lorsque ING Belgique accepte l'utilisation d'un moyen de signature électronique qui est géré par un tiers, l'utilisation de ce moyen est subordonné à l'acceptation et au respect par le Client des conditions et procédures imposées par le tiers concerné et, le cas échéant, des conditions et procédures imposées par ING Belgique.

Art. 58 – Modifications du Règlement, des contrats, des tarifs ou des services

Sans préjudice des dispositions prévues par le présent Règlement (notamment les articles 71 à 75) et des règlements particuliers, notamment le Règlement Spécial des Opérations de paiement, pour les Opérations et services couverts par ces règlements, toute modification, prise à l'initiative d'ING Belgique à tout moment, aux dispositions du présent Règlement ou de contrats conclus entre ING Belgique et le Client, aux tarifs des services financiers ING Belgique ou aux caractéristiques de ceux-ci (qui ne revêtent pas un caractère essentiel pour le Client ou pour l'usage auquel il destine les services concernés, pour autant du moins que cet usage ait été communiqué à ING Belgique et accepté par elle ou qu'à défaut d'une telle spécification, cet usage ait été raisonnablement prévisible) sera convenue entre ING Belgique et le Client selon la procédure suivante.

Le Client sera préalablement informé des modifications par voie d'avis daté qui sera intégré aux extraits de compte du Client ou adressé à celui-ci par lettre postale (simple ou recommandée), avec un délai de préavis de minimum deux mois ou, si le compte concerné dont le Client est titulaire est destiné à des fins professionnelles, un délai de préavis de minimum trente jours calendrier. Si le Client ne souhaite pas adhérer à ces modifications, il lui est loisible, avant la date - telle que précisée dans l'avis précité - d'entrée en vigueur des modifications annoncées, de notifier à ING Belgique son refus d'accepter celles-ci et de mettre fin immédiatement aux contrats/services financiers concernés par ces modifications, sans frais ni indemnité, conformément à l'article 59. A défaut d'une telle résiliation, le Client est réputé avoir accepté ces modifications.

ING Belgique peut également notifier au Client l'avis précité l'informant des modifications via un autre support durable, par exemple par un courrier électronique (simple ou recommandé) adressé à la dernière adresse de courrier électronique du Client connue d'ING Belgique.

Par dérogation à ce qui précède, pour les contrats de crédit à but principalement professionnel, les frais et indemnités prévus par les dispositions contractuelles relatives à ces crédits en cas de résiliation anticipée par le Client restent d'application lorsque le Client met fin à son crédit conformément au paragraphe précédent.

De plus, par dérogation à ce qui précède, les modifications plus favorables au Client peuvent être appliquées immédiatement et sans notification

préalable. Dans ce cas, ING Belgique informe néanmoins le Client dans les meilleurs délais après la modification et il est loisible au Client, avant la date - telle que précisée dans l'avis précité - d'entrée en vigueur des modifications annoncées, de notifier à ING Belgique son refus d'accepter celles-ci et de mettre fin immédiatement aux contrats/services financiers concernés par ces modifications, sans frais ni indemnité, conformément à l'article 59. Par dérogation à ce qui précède, les modifications plus favorables au Client peuvent être appliquées immédiatement et sans notification, même a posteriori, pour autant que le contrat/service financier concerné soit destiné à des fins professionnelles.

Les nouvelles dispositions s'appliqueront à toutes les Opérations ordonnées avant leur prise d'effet, mais exécutées après celle-ci, sauf dans l'hypothèse où le Client aurait, dans le délai de préavis tel que précisé dans l'avis précité et sans frais à sa charge, mis fin à toutes ses relations d'affaires avec ING Belgique, apuré tous ses engagements envers elle et dénoué toutes les Opérations en cours; toutefois, les Opérations ou engagements auxquels - en raison de leur nature même - il ne pourrait pas être mis fin resteront, jusqu'à leur liquidation, régis par les dispositions précédemment en vigueur.

Une éventuelle cessation de tout ou partie des relations donnera lieu à l'application de l'article 59.

Art. 59 – Cessation des relations

Sans préjudice des dispositions prévues par des convention particulières ou des règlements particuliers, notamment le Règlement Spécial des Opérations de Paiement, pour les Opérations et services couverts par ces règlements, tant le Client qu'ING Belgique peuvent - sans avoir à justifier leur décision - mettre fin à tout ou partie des relations qu'ils ont nouées, moyennant, s'il échet et à la demande de l'autre partie, indemnisation du préjudice éventuellement subi par celle-ci du fait de la cessation, et établi par elle. Celle des parties qui entend terminer ces relations notifie par écrit (par lettre postale, simple ou recommandée) sa décision à l'autre. ING Belgique peut également notifier cette décision au Client via un autre support durable, par exemple par un courrier électronique (simple ou recommandé) adressé à la dernière adresse de courrier électronique du Client connue d'ING Belgique. Le Client peut également notifier à ING Belgique la cessation de tout ou partie de ses relations avec celles-ci par le biais d'un autre support, le cas échéant électronique, accepté par ING Belgique (par exemple, en complétant et envoyant un

formulaire mis à disposition par ING Belgique via ses canaux de communication électroniques et destiné à cette fin).

Sauf convention ou règlement particulier contraire prévoyant un délai de préavis plus court ou plus long, ING Belgique notifiera sa décision au Client moyennant le respect d'un délai de préavis de minimum deux mois ou, s'il s'agit d'une relation avec un Client agissant à des fins professionnelles, un délai de préavis de minimum trente jours calendrier au moins. Sauf convention ou règlement particulier contraire prévoyant un délai de préavis plus court ou plus long et sous réserve de l'acceptation expresse par ING Belgique d'un délai de préavis plus court, le Client notifiera sa décision à ING Belgique moyennant le respect d'un délai de préavis de minimum quinze jours calendrier et maximum un mois.

Dès l'instant où pareille notification a été donnée et, en tout cas, au plus tard pour la date de fin de la période de préavis éventuellement applicable, le Client doit restituer à ING Belgique tous documents – tels que formules, moyens de paiement et cartes diverses – délivrés par celle-ci dans le cadre de la relation concernée au Client, ou à ses mandataires, et non utilisés; à défaut, le Client assume toutes les conséquences de l'usage qui pourrait en être fait, le cas échéant après la fin de la période de préavis applicable, notamment dans les cas visés à l'article 25.

Les parties liquideront les Opérations en cours et solderont leurs comptes réciproques dans les meilleurs délais, sous réserve des termes ou échéances conventionnellement, légalement ou réglementairement prévus et qui ne pourraient pas être rompus ou modifiés, ainsi que du respect des engagements qui auraient été pris envers des tiers.

Les dispositions du présent Règlement et de toutes les autres conventions entre parties restent, pour le surplus, applicables jusqu'à la complète liquidation de toutes les Opérations et de tous les engagements.

Si la clôture de cette liquidation dégage un solde créditeur en faveur du Client, il appartient à celui-ci d'indiquer à ING Belgique la manière dont les montants qui lui sont dus seront mis à sa disposition; à défaut, ces sommes seront mises à sa disposition de toute manière qu'ING Belgique estimera appropriée (par exemple, par un transfert libératoire à la Caisse des Dépôts et Consignations au sein de l'Administration générale de la Trésorerie du Service public fédéral Finances, conformément à la loi du 11 juillet 2018 sur la Caisse des Dépôts et

Consignations). La présente clause ne fait pas obstacle à l'application des articles 48 et 49.

S'il est seulement mis fin à certaines des relations entre le Client et ING Belgique, les dispositions ci-dessus sont applicables dans la mesure où elles sont compatibles avec la nature et les modalités des relations en cause.

Art. 60 – Comptes dormants

Si aucune Opération n'est effectuée, pendant au moins cinq ans, sur les comptes dont le Client est titulaire ou cotitulaire, par lui-même ou par un mandataire par lui désigné, et s'il n'y a eu aucun contact entre ING Belgique et le Client durant cette période, ce Client et tous ses comptes seront considérés comme «dormants».

ING Belgique commencera alors la procédure d'information et de recherche prévue par la loi. Si cette procédure ne produit pas de résultat, ING Belgique devra alors transférer les soldes disponibles sur ces comptes dormants, après déduction des frais de recherche en vigueur, ainsi que les données prévues par le Roi, à la Caisse des Dépôts et Consignations, auprès de laquelle ces avoirs seront conservés.

Art. 61 – Droit applicable - Attribution de compétence

Tous les droits et obligations du Client et d'ING Belgique sont soumis au droit belge. Sous réserve des cas où les tribunaux compétents sont désignés par des dispositions légales impératives, et notamment des litiges avec des consommateurs (à savoir des personnes physiques agissant à des fins non professionnelles), ING Belgique, qu'elle soit demanderesse ou défenderesse, est autorisée à porter ou à faire porter tout litige relatif à ses relations d'affaires avec le Client devant les tribunaux de Bruxelles ou devant ceux dans le ressort desquels est situé son Siège avec lequel ces relations sont entretenues directement ou indirectement par l'intermédiaire d'une succursale ou d'une agence.

B) Comptes

Les dispositions de la présente section s'entendent sans préjudice des dispositions, dérogatoires ou complémentaires, prévues par des règlements particuliers, notamment le Règlement Spécial des Opérations de paiement, pour les Opérations et services couverts par ces règlements.

I. GÉNÉRALITÉS

Art. 62

62.1. ING Belgique peut ouvrir, au nom de ses Clients, des comptes à vue ou à terme et des comptes d'épargne, réglementés ou non. D'autres types de comptes peuvent être ouverts, dont les modalités de fonctionnement et de clôture sont à déterminer de commun accord entre le Client et ING Belgique. Les comptes peuvent être ouverts en euros, en toute autre unité monétaire agréée par ING Belgique ou en toute autre unité de compte désignée de commun accord.

Les comptes libellés dans une autre monnaie que l'euro ne peuvent être ouverts qu'à la condition que le Client soit également titulaire d'un compte à vue en euros et aussi longtemps qu'il l'est. Cette condition ne s'applique pas au Client-consommateur selon le Code de droit économique.

62.2. Lors de la réception d'un paiement dans une devise étrangère agréée par ING Belgique, ING Belgique ouvrira une rubrique liée au compte à vue en euros du Client, libellée dans la devise du paiement. Le paiement sera crédité dans cette rubrique.

Le Client peut toutefois s'opposer à l'ouverture d'une telle rubrique de compte, en le signalant à ING Belgique. Dans ce cas, tout paiement futur en faveur du Client et libellé dans une devise étrangère agréée par ING Belgique sera automatiquement converti en euro sur le compte du Client et ce, quel que soit le montant ou la devise de l'opération. Les frais applicables sont mentionnés dans les tarifs, et seront déduits du montant avant crédit du compte.

Art. 63

Sans préjudice d'éventuelles modalités plus contraignantes de fonctionnement du compte, les prélèvements importants peuvent être subordonnés à la notification d'un préavis.

Art. 64

64.1 – Solde du compte

Tout compte doit présenter, en permanence, un solde créditeur (positif). Tout dépassement du solde du compte est interdit, ING Belgique n'autorisant pas le Client à disposer de fonds qui dépassent le solde disponible du compte ou de la facilité de découvert convenue. Le Client veille à approvisionner son compte en suffisance en particulier pour le paiement des frais, commissions et rémunérations en faveur d'ING et/ou de ses correspondants conformément à l'article 45 et pour le paiement des opérations effectuées avec sa carte de crédit d'ING conformément aux conditions contractuelles applicables. Si une ligne de crédit ou facilité de découvert est octroyée sur ce compte, le Client doit conserver à cet effet un montant disponible suffisant pour la date du débit.

Le fait pour un compte de présenter néanmoins un solde débiteur (négatif), à la suite d'absence d'approvisionnement suffisant, ne peut, en aucun cas, être invoqué comme constitutif d'un droit au maintien de ce solde débiteur ou au renouvellement d'une telle situation.

L'existence d'un solde débiteur constitue, dans le chef d'ING Belgique, une créance exigible de plein droit, avec effet immédiat et sans mise en demeure préalable.

64.2 – Incident affectant l'indice de référence

Les intérêts créditeurs ou débiteurs de comptes (à vue, à terme ou d'épargne) peuvent être déterminés sur base d'un indice de référence (ou « benchmark ») soumis à la réglementation sur les indices de référence.

Un indice de référence peut être affecté par un incident, à savoir que :

- l'indice de référence concerné cesse d'être publié ; ou
- cet indice n'est pas, ou n'est plus, autorisé pour être utilisé par les parties en vertu de la réglementation sur les indices de référence et aucune disposition transitoire n'est applicable.

En cas d'incident affectant l'indice de référence pour le calcul des intérêts, créditeurs ou débiteurs, d'un compte, ING Belgique proposera au Client, conformément à l'article 58, de remplacer l'indice de référence affecté :

- soit par l'indice de référence alternatif communiqué par l'Administrateur de l'indice de référence affecté ;

- soit par l'indice de référence communiqué par la banque centrale ou une autre autorité responsable de la supervision de l'indice de référence concerné.

64.3 – Retenue fiscale éventuelle sur le paiement des intérêts négatifs

Le Client paie les intérêts négatifs qu'il doit à ING Belgique sans aucune retenue sur ce paiement, à moins qu'une telle retenue soit requise par la législation fiscale.

Si la législation fiscale exige que le Client paie une retenue à la source,

a) et que cette retenue a été payée séparément par le Client aux autorités fiscales compétentes, en plus des intérêts négatifs payés à ING Belgique, le Client n'a pas le droit de récupérer cette retenue auprès d'ING Belgique ;

b) et que cette retenue a été effectuée à la source par le Client sur les intérêts négatifs, le montant des intérêts négatifs dus par ce Client est augmenté et porté au montant qui correspond au montant qui aurait été dû si cette retenue n'avait été requise.

Art. 64.4. - Intérêts en compte

Les intérêts sont portés en compte à la date convenue. Ils génèrent eux-mêmes des intérêts, conformément à la date de valeur applicable et au taux d'intérêt applicable à ce moment, sauf dérogation conventionnelle.

II. EXTRAITS DE COMPTE

Art. 65 - Contenu

ING Belgique délivre au Client des extraits de compte, reprenant le solde du compte existant au début de la période couverte, toutes les Opérations effectuées dans le compte pendant cette période, les éventuelles inscriptions d'intérêts, créditeurs ou débiteurs, et/ou imputations de commissions et/ou de frais intervenues au cours de celle-ci, ainsi que le solde du compte consécutif à ces Opérations et/ou à ces inscriptions et/ou imputations.

Art. 66 – Forme

Les extraits de compte sont fournis par ING Belgique au Client, de la manière convenue entre ING Belgique et le Client, soit par communication via courrier (voir art. 15 à 18), soit par mise à disposition via un système électronique d'ING Belgique ou accepté par

ING Belgique.

Si le Client souhaite modifier la forme sous laquelle il entend recevoir ses extraits de compte tenu des possibilités offertes par ING Belgique, il en informe ING Belgique par écrit ou via un système électronique d'ING Belgique ou accepté par ING Belgique.

Art. 67 – Périodicité

Pour les extraits de compte transmis par courrier, la périodicité des extraits de compte est choisie par le Client parmi les diverses possibilités offertes par ING Belgique; si le Client souhaite modifier la périodicité choisie, il en informe ING Belgique par écrit ou via un système électronique d'ING Belgique. Les extraits de compte mis à disposition via un système électronique d'ING Belgique ou accepté par ING Belgique peuvent être demandés à tout moment.

Art. 68 – Force probante

Les extraits de compte font preuve de l'exécution, par ING Belgique, des Opérations y reprises, du montant et de l'inscription en compte des intérêts créditeurs bonifiés par ING Belgique et de l'imputation des intérêts, commissions et frais y mentionnés, de la situation du compte y indiquée, ainsi que, en ce qui concerne les soldes débiteurs en compte, de la créance d'ING Belgique à l'égard du Client.

Sans préjudice de l'article 10 du présent Règlement et de l'article 13 du Règlement Spécial des Opérations de Paiement, les extraits de compte délivrés par ING Belgique ne peuvent être opposés à l'égard de celle-ci, à titre de documents probants, que pour autant qu'ING Belgique dispose elle-même de la preuve des soldes, Opérations, inscriptions et/ou imputations concernés, compte tenu des obligations légales d'effacement des données (soit, en principe, après une période de 10 ans suivant l'exécution des Opérations) auxquelles ING Belgique est soumise.

La présente disposition ne porte en rien atteinte à la valeur des autres documents ou éléments probants dont il est question dans les articles 36 et 57.

Elle s'entend sans préjudice de dispositions légales ou réglementaires impératives ou d'ordre public qui fixeraient des règles particulières en matière de preuve, et des dispositions particulières prévues par d'autres règlements, notamment le Règlement Spécial des Opérations de Paiement, pour les Opérations et services couverts par ces règlements.

Art. 69 – Approuvés de compte

ING Belgique peut, lorsqu'elle adresse un extrait de

compte au Client, prier celui-ci d'en approuver, par écrit, le contenu. Cet approuvé de compte implique reconnaissance par le Client de l'exactitude de la situation du compte telle que constatée dans l'extrait de compte.

En cas de désaccord du Client quant à cette situation, sa contestation ou ses observations devront parvenir à ING Belgique dans les formes et délai prévus par l'article 10 ou par les dispositions particulières prévues par d'autres règlements, notamment le Règlement Spécial des Opérations de Paiement, pour les Opérations et services couverts par ces règlements; à défaut, les indications reprises sur l'extrait de compte seront réputées exactes et approuvées.

Art. 70 – Responsabilité

Le Client assume toutes les conséquences de son choix quant à la forme et à la périodicité de ses extraits de compte, notamment celles qui pourraient résulter du délai séparant la date d'une Opération et celle de l'émission de l'extrait de compte auquel elle sera reprise. Il est, à tout moment, loisible au Client de s'assurer de l'inscription de ses Opérations en compte et de vérifier la situation de son compte en utilisant un système électronique. Il appartient, en outre, au Client de vérifier tous décomptes établis lors de l'exécution de ses Opérations. Les dispositions du présent article ne font en rien obstacle à l'application de l'article 10 fixant le délai d'introduction d'une éventuelle réclamation, ou aux dispositions particulières prévues par d'autres règlements, notamment le Règlement Spécial des Opérations de Paiement, pour les Opérations et services couverts par ces règlements.

Elles s'entendent sous réserve de l'application éventuelle de l'article 3.

III. COMPTES À VUE

Art. 71

71.1. Limites des opérations et du nombre de comptes

71.1.2. Opérations de crédit

Le compte à vue peut être crédité par dépôts en espèces aux guichets des agences ING Belgique (en euros ou en USD, GBP ou CHF sur un compte dans la devise concernée) ou dans un distributeur de billets d'ING Belgique ou un point CASH (en euros), ou par virements ou paiements quelconques, sous réserve des tarifs applicables en vertu de l'article 45.

71.1.2. Opérations de débit

Les prélèvements peuvent être effectués par retraits en espèces aux guichets des agences d'ING Belgique (en euros ou en USD, GBP ou CHF sur un compte dans la devise concernée) ou dans un distributeur de billets d'ING Belgique ou un point CASH (en euros), ou par virements ou paiements quelconques, sous réserve des tarifs applicables en vertu de l'article 45.

71.1.3. Nombre de comptes

ING Belgique se réserve le droit de limiter le nombre de comptes à vue par titulaire ou co-titulaire.

71.2. Intérêts créditeurs bonifiés par ING Belgique et intérêts négatifs imputés au Client.

Le solde créditeur (positif) d'un compte à vue est normalement rémunéré par un intérêt variable qui est crédité au compte qui l'a engendré.

ING Belgique a toutefois le droit de décider que ce solde créditeur ne donnera pas lieu à rémunération, voire, en cas de raison valable (par exemple, si le taux d'intérêt de la facilité de dépôt de la Banque Centrale Européenne est négatif), d'imputer un intérêt négatif, variable, à charge du Client sur les capitaux inscrits sur ce compte à vue. Cet intérêt négatif est débité du compte qui l'a engendré.

Les intérêts sont calculés sur la base de taux d'intérêt exprimés sur une base annuelle, sauf convention contraire. Ils dépendent des caractéristiques propres à chaque type de compte à vue (notamment, de la nature du compte à vue, de la devise et du montant des capitaux inscrits). Ils sont calculés pro rata temporis, selon les Tarifs applicables en vigueur, sur les soldes créditeurs en valeur.

Par «valeur», on entend la date à partir de laquelle les sommes portées ou débitées en compte commencent ou cessent de porter des intérêts créditeurs ou de générer des intérêts négatifs.

71.3. Intérêts débiteurs

En cas de solde débiteur (négatif) du compte à vue, des intérêts débiteurs, variables, sont dus par le Client, de plein droit et sans mise en demeure, sur ce solde. Ces intérêts débiteurs sont calculés sur la base de taux exprimés sur une base annuelle, sauf convention contraire.

Ces taux sont fixés par conventions particulières ou les Tarifs applicables en vigueur d'ING Belgique, sans pouvoir excéder 2% par mois.

Les intérêts débiteurs imputés au Client sont fonction des modalités propres à chaque type de compte à vue (notamment, de la nature du compte à vue, de la

devise et du montant des capitaux débités). Ils sont calculés pro rata temporis, selon les Tarifs applicables en vigueur, sur les soldes débiteurs en valeur et débités du compte qui les a engendrés.

Par «valeur», on entend la date à partir de laquelle les sommes portées ou débitées en compte commencent ou cessent de générer des intérêts.

71.4. Publication et modification des intérêts créditeurs bonifiés par ING Belgique ou des intérêts négatifs ou débiteurs imputés au Client.

Les conditions et modalités éventuelles d'application, de calcul et de comptabilisation de même que les taux des intérêts sont repris dans les Tarifs applicables en vigueur et, le cas échéant, dans la publication « Taux annuels des comptes », disponibles dans les agences ING Belgique ou sur le site Internet d'ING Belgique, sans préjudice toutefois d'une convention particulière contraire conclue avec le Client.

A tout moment, ING Belgique peut modifier, pour l'avenir, les conditions et modalités d'application, de calcul et de comptabilisation des intérêts. Dans ce cas, le Client en est préalablement informé avec un délai de préavis de minimum deux mois ou, si le compte concerné dont le Client est titulaire est destiné à des fins professionnelles, un délai de préavis de trente jours calendrier minimum.

Les modifications de taux d'intérêt (peu importe qu'il s'agisse d'intérêts créditeurs bonifiés par ING Belgique ou d'intérêts négatifs ou débiteurs imputés au Client) fondées sur les taux d'intérêt de référence convenus, peuvent s'appliquer immédiatement et sans préavis.

Le Client est informé par ING Belgique de toute modification du taux d'intérêt le plus rapidement possible, à moins qu'ING Belgique et le Client ne conviennent d'une fréquence ou de modalités particulières en matière de fourniture ou de mise à disposition des informations.

Si le compte concerné dont le Client est titulaire est destiné à des fins professionnelles, le Client sera notifié de toute modification du taux d'intérêt moyennant un délai de préavis de quinze jours calendrier minimum.

En outre, les modifications des taux d'intérêt plus favorables au Client peuvent être appliquées sans préavis.

Les modifications prévues aux paragraphes 2, 3, 4 et 5 du présent point 71.3 sont, sauf disposition contraire ci-avant, portées à la connaissance du Client par voie d'avis daté, qui lui sera adressé par lettre postale (simple ou, le cas échéant, recommandée) ou par courrier électronique (simple ou, le cas échéant, recommandée). ING Belgique peut également communiquer avec le Client via un autre support durable, par exemple via un avis intégré aux extraits de compte. Si le Client ne souhaite pas adhérer aux modifications, mentionnées ci-avant, il lui est loisible, avant la date d'entrée en vigueur des modifications, de notifier à ING Belgique son refus d'accepter celles-ci et de clôturer immédiatement son compte, sans frais ni indemnité, conformément à l'article 59. A défaut d'une telle résiliation, le Client est réputé avoir accepté ces modifications.

Par ailleurs, les nouveaux taux, conditions ou modalités sont toujours disponibles dans les Tarifs applicables en vigueur et, le cas échéant, dans la publication « Taux d'intérêt annuel des comptes », disponibles dans les agences ING Belgique ou sur le site Internet d'ING Belgique. Les Tarifs précités et, le cas échéant, la publication sont à la disposition du Client, en cas de notification préalable des modifications concernées, au plus tard dès cette notification ou, en cas de notification a posteriori ou d'absence de notification, au plus tard dès l'entrée en vigueur des modifications.

Les nouvelles dispositions s'appliqueront à toutes les Opérations ordonnées avant leur prise d'effet mais exécutées après celle-ci, sauf dans l'hypothèse où le Client aurait, dans le délai de préavis spécifié par ING Belgique conformément à l'article 71 et sans frais à sa charge, clôturer le compte à vue et dénoué toutes les Opérations en cours ; toutefois, les Opérations auxquelles – en raison de leur nature même – il ne pourrait pas être mis fin resteront, jusqu'à leur liquidation, régies par les dispositions précédemment en vigueur.

Art. 72

Les intérêts restant à bonifier au Client qui demande de clôturer définitivement son compte sont mis à sa disposition selon les modalités prévues à l'article 54.

Le Client ne peut toutefois disposer de ces intérêts qu'au terme du délai nécessaire à la recherche et à la liquidation des Opérations éventuellement en cours.

Art. 73

1. ING Belgique se réserve le droit de porter en compte des frais pour l'ouverture, la gestion, ainsi

que pour les opérations de débit ou de crédit liées au compte à vue. Les frais éventuels sont repris dans les Tarifs applicables en vigueur, disponibles sur [le site internet d'ING Belgique](#) et dans les agences d'ING Belgique. Aucun frais n'est dû à la clôture par le Client d'un compte à vue.

2. ING Belgique se réserve le droit de limiter le nombre de comptes à vue par titulaire ou co-titulaire.

IV. COMPTES À TERME

Art. 74

Les modalités et conditions des dépôts en comptes à terme sont convenues lors de la constitution du dépôt ou du renouvellement du terme, les modalités et conditions générales propres à un type de compte à terme faisant l'objet d'un règlement particulier disponible dans les agences ING Belgique.

Les modalités et conditions particulières sont confirmées dans un avis établi par ING Belgique au plus tard le jour de prise de cours du terme et de chaque renouvellement de celui-ci.

Les sommes créditées en comptes à terme et les soldes de ceux-ci seront au moins égaux au montant minimum prévu dans le Tarif en vigueur au jour de la constitution du dépôt ou de renouvellement du terme.

Le solde d'un compte qui deviendrait inférieur à ce montant minimum pourra être mis à la disposition du Client de la manière indiquée à l'article 54.

V. COMPTES D'ÉPARGNE

Art. 75

Les modalités et conditions des dépôts en comptes d'épargne, réglementés (c'est-à-dire les dépôts d'épargne régis par les dispositions de l'article 21, 5°, du Code des impôts sur les revenus et de l'article 2 de l'arrêté royal du 27 août 1993 portant exécution dudit Code, modifié par l'arrêté royal du 7 décembre 2008, sous réserve d'éventuelles dispositions modificatives ultérieures) ou non, sont convenues lors de l'ouverture du compte, les modalités et conditions générales propres à un type de compte d'épargne faisant l'objet d'un règlement particulier disponible dans les agences ING Belgique et sur le site

Internet d'ING Belgique.

Les sommes éventuellement créditées en comptes d'épargne et les soldes créditeurs de ceux-ci seront au moins égaux au montant minimum et inférieurs au montant maximum prévus dans le Tarif applicable en vigueur, et susceptible de modification moyennant avertissement préalable, notifié avec un délai de préavis de minimum d'un mois ou, si le compte concerné dont le Client est titulaire est destiné à des fins professionnelles, un délai de préavis de trente jours calendrier minimum.

Le solde créditeur d'un compte qui deviendrait inférieur à ce montant minimum ou supérieur à ce montant maximum pourra être mis à la disposition du Client de la manière indiquée à l'article 54.

Le solde créditeur d'un compte d'épargne est normalement rémunéré par un intérêt qui est, sauf convention contraire, variable et qui est crédité au compte qui l'a engendré.

En ce qui concerne les comptes d'épargne non réglementés, ING Belgique a toutefois le droit de décider que ce solde créditeur ne donnera pas lieu à rémunération, voire, en cas de raison valable (par exemple, si le taux d'intérêt de la facilité de dépôt de la Banque Centrale Européenne est négatif), d'imputer un intérêt négatif, variable, à charge du Client sur ces capitaux. Cet intérêt négatif est calculé, sur la base de taux exprimés sur une base annuelle, sauf convention contraire. Cet intérêt négatif est débité du compte qui l'a engendré.

Les conditions et modalités éventuelles d'application, de calcul et de comptabilisation de même que les taux des intérêts créditeurs bonifiés par ING Belgique ou des intérêts négatifs imputés au Client sont repris dans les Tarifs applicables en vigueur et, le cas échéant, dans la publication «Taux annuels des comptes», disponibles dans les agences ING Belgique ou sur le site Internet d'ING Belgique, sans préjudice toutefois d'une convention particulière contraire conclue avec le Client.

Les conditions et modalités de modification des conditions et modalités éventuelles d'application, de calcul et de comptabilisation de même que des taux des intérêts sont convenues lors de l'ouverture du compte, ces modalités et conditions de modification faisant l'objet d'un règlement particulier.

Les intérêts sont fonction des modalités propres à chaque type de compte d'épargne (notamment, de la nature du compte d'épargne, de la devise et du montant des capitaux inscrits). Ils sont calculés

prorata temporis, selon les Tarifs applicables en vigueur, sur les soldes créditeurs en valeur.

Par «valeur», on entend la date à partir de laquelle les sommes portées ou débitées en compte commencent ou cessent de porter des intérêts créditeurs ou de générer des intérêts négatifs.

VI. AUTRES COMPTES

Compte-espèces

Art. 76

76.1. Définition du compte

Le compte-espèces (p. ex. l'ING Invest Account) est un compte auprès d'ING Belgique qui permet au Client de séparer les espèces destinées à ou provenant de ses investissements et de son épargne des espèces destinées à ses paiements. L'utilisation du compte-espèces est limitée aux opérations décrites dans cet article. Il peut être ouvert soit en euros, soit en une autre devise, selon les possibilités offertes par ING Belgique. S'ils sont appliqués, les intérêts créditeurs sont soumis au précompte mobilier.

76.2. Limites des opérations et du nombre de comptes

76.2.1. Opérations de crédit

Le compte-espèces peut être crédité par dépôts en espèces aux guichets des agences ING Belgique (en euros ou en USD, GBP ou CHF sur un compte dans la devise concernée) ou dans un distributeur de billets d'ING Belgique ou un point CASH (en euros), ou par virements.

76.2.2. Opérations de débit

Les prélèvements peuvent être effectués par retraits en espèces aux guichets des agences d'ING Belgique (en euros ou en USD, GBP ou CHF sur un compte dans la devise concernée) ou dans un distributeur de billets d'ING Belgique ou un point CASH (en euros), ou par virements :

- uniquement en faveur:
 - d'un compte à vue auprès d'ING Belgique dont le Client est titulaire ou co-titulaire ;
 - d'un autre compte-espèces auprès d'ING Belgique dont le Client est titulaire ou co-titulaire ;
 - d'un compte d'épargne auprès d'ING Belgique dont le Client est titulaire ou co-titulaire, à l'exception de l'ING Epargne Tempo ;

- du compte de référence décrit à l'art. 75bis.3 du présent Règlement. Si ce compte de référence est détenu auprès d'une autre institution financière, seuls les transferts en euros sont possibles;
- d'un compte à terme lié au compte-espèces auprès d'ING Belgique dont le Client est titulaire ou co-titulaire ;
- pour le paiement à ING Belgique du loyer de coffres-forts au nom du (co-)titulaire du compte-espèces concerné;
- pour le paiement des frais et taxes liés au compte-espèces du Client auprès d'ING Belgique;
- pour le paiement des frais et taxes liés à la vente, à l'achat et à la souscription d'instruments financiers ;
- pour le paiement des taxes liées au compte-titres du Client auprès d'ING Belgique;
- pour le paiement à ING Belgique de primes d'assurance et autres frais éventuels relatifs au compte-espèces concerné ;
- pour le paiement à ING Belgique et à l'initiative d'ING Belgique, conformément aux articles 48 et 49 du Règlement, des sommes exigibles et impayables – en principal, intérêts, commissions et frais – dues par le Client en capital, intérêts ou accessoires du chef de n'importe quel crédit, emprunt ou autre facilité quelconque accordée par ING Belgique ou par une institution représentée par ING Belgique, ou dû d'un autre chef dans le cadre des relations d'affaires du Client avec ING Belgique, pour autant que la compensation ne soit pas interdite par des dispositions légales impératives.

76.2.3. Nombre de comptes

ING Belgique se réserve le droit de limiter le nombre de compte-espèces par titulaire ou co-titulaire.

76.3. Compte de référence et changement de compte de référence

Le compte de référence est un compte à vue auquel le compte-espèces est lié. Si le Client ne détient aucun compte à vue auprès d'ING Belgique avec exactement les mêmes titulaires que le compte-espèces, le Client a la possibilité de communiquer un compte à vue dont il est titulaire ou co-titulaire auprès d'une autre institution financière établie en Belgique et agréée par la Banque Nationale de Belgique et l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA). Ce compte est appelé compte de référence.

Si le Client a dû spécifier un compte de référence lors de l'ouverture du compte-espèces, il peut, à tout moment, modifier ce compte de référence auprès

d'une agence d'ING Belgique. Le Client qui dispose d'un compte à vue auprès d'ING Belgique avec les mêmes titulaires que le compte-espèces ne peut toutefois pas le modifier par un compte de référence ouvert auprès d'une autre institution financière. En communiquant un (nouveau) compte de référence, le Client s'engage à ce que celui-ci soit bien détenu à son nom, seul ou avec des co-titulaires. Le Client doit veiller à conserver un compte de référence durant toute la période pendant laquelle son compte-espèces est ouvert. Il s'engage à informer ING Belgique en cas de modification ou de clôture du compte de référence et à communiquer immédiatement à une agence ING Belgique le numéro de son nouveau compte de référence. ING Belgique ne sera en aucun cas tenue responsable si le compte de référence n'est pas, ou plus, un compte dont le Client est au moins l'un des titulaires.

Art. 77

77.1. Intérêts

Le solde créditeur (positif) d'un compte-espèces est normalement rémunéré par un intérêt variable qui est crédité au compte qui l'a engendré.

ING Belgique a toutefois le droit de décider que ce solde créditeur ne donnera pas lieu à rémunération, voire, en cas de raison valable (par exemple, si le taux d'intérêt de la facilité de dépôt de la Banque Centrale Européenne est négatif), d'imputer un intérêt négatif, variable, à charge du Client sur les capitaux inscrits sur ce compte-espèces. Cet intérêt négatif est débité du compte qui l'a engendré.

Les intérêts sont calculés sur la base de taux d'intérêt exprimés sur une base annuelle, sauf convention contraire. Ils sont calculés pro rata temporis, selon les Tarifs applicables en vigueur, sur les soldes créditeurs en valeur.

Par «valeur», on entend la date à partir de laquelle les sommes portées ou débitées en compte commencent ou cessent de porter des intérêts créditeurs ou de générer des intérêts négatifs.

En cas de solde débiteur (négatif) du compte-espèces, des intérêts débiteurs, variables, sont dus par le Client, de plein droit et sans mise en demeure, sur ce solde. Ces intérêts débiteurs sont calculés sur la base de taux exprimés sur une base annuelle, sauf convention contraire. Ces taux sont fixés par conventions particulières ou les Tarifs applicables en vigueur d'ING Belgique, sans pouvoir excéder 2% par mois. Ils sont calculés pro rata temporis, selon les Tarifs applicables en vigueur, sur les soldes débiteurs en valeur et débités du compte-espèces.

Par «valeur», on entend la date à partir de laquelle les sommes portées ou débitées en compte commencent ou cessent de générer des intérêts.

77.2. Publication et modification des taux des intérêts et/ou des conditions d'application, de calcul et de comptabilisation des intérêts

Les conditions et modalités éventuelles d'application, de calcul et de comptabilisation de même que les taux des intérêts sont repris dans les Tarifs applicables en vigueur et, le cas échéant, dans la publication « Taux annuels des comptes », disponibles dans les agences ING Belgique ou sur le site Internet d'ING Belgique, sans préjudice toutefois d'une convention particulière contraire conclue avec le Client.

A tout moment, ING Belgique peut modifier, pour l'avenir, les conditions et modalités d'application, de calcul et de comptabilisation des intérêts. Dans ce cas, le Client en est préalablement informé avec un délai de préavis de minimum d'un mois ou, si le compte concerné dont le Client est titulaire est destiné à des fins professionnelles, un délai de préavis de trente jours calendrier minimum. Ce dernier est alors libre, avant la date - telle que précisée dans l'avis - d'entrée en vigueur des nouvelles conditions, de notifier à ING Belgique son refus d'accepter la modification annoncée et de clôturer immédiatement son compte sans frais ni indemnité, conformément à l'article 59 du Règlement. A défaut d'une telle clôture, le Client est réputé avoir accepté cette modification.

A tout moment, ING Belgique peut également modifier, pour l'avenir, les taux des intérêts (en ce compris, imputer des intérêts négatifs sur le solde créditeur du compte), sans avis préalable. Dans ce cas, ING Belgique en informe néanmoins le Client dans les meilleurs délais après la modification, si elle ne l'a pas déjà préalablement informé, et le Client est alors libre de clôturer immédiatement son compte, sans frais ni indemnité, conformément à l'article 59 du Règlement. Les modifications sont, sauf disposition contraire ci-avant, portées à la connaissance du Client par voie d'avis daté, qui sera intégré aux extraits de compte du Client ou qui lui sera adressé par simple lettre ou par un message électronique. Toutefois, ING Belgique peut augmenter le taux des intérêts créditeurs ou diminuer le taux des intérêts négatifs ou débiteurs sans notifier, même à posteriori, cette modification au Client. Par ailleurs, les nouveaux taux, conditions ou modalités sont toujours disponibles. dans les Tarifs applicables en vigueur et, le cas échéant, dans la publication « Taux d'intérêt annuel des comptes », disponibles

dans les agences ING Belgique ou sur le site Internet d'ING Belgique. Les Tarifs et, le cas échéant, la publication précitées sont à la disposition du Client, en cas de notification préalable des modifications concernées, au plus tard dès cette notification ou, en cas de notification a posteriori ou d'absence de notification, au plus tard dès l'entrée en vigueur des modifications.

Art. 78

78.1. Frais d'ouverture, de gestion, d'opérations ou de clôture

ING Belgique se réserve le droit de porter en compte des frais pour l'ouverture, la gestion, ainsi que pour les opérations de débit ou de crédit liées au compte-espèces. Les frais éventuels sont repris dans les Tarifs applicables en vigueur, disponibles dans les agences ING Belgique et sur le site Internet d'ING Belgique. Aucun frais n'est dû à la clôture par le Client d'un compte-espèces.

VII. CHÈQUES

Art. 79

Les commandes de formules de chèque ING ne sont plus possible.

L'émission de chèques liés à un compte ING ainsi que l'émission de chèques bancaires ne sont plus possible depuis le 1^{er} janvier 2023.

Depuis le 1^{er} juillet 2023, ING n'accepte plus les remises en paiement de chèques, qu'il s'agisse de chèques émis par ses clients ou de chèques dont ses clients sont porteurs.

Les chèques circulaires ne sont pas concernés par les dispositions qui précèdent.

C) Encaissements

I. GÉNÉRALITÉS

Art. 80

ING Belgique se charge de la présentation de documents financiers (tels que des lettres de change ou des billets à ordre) et de documents commerciaux (tels que des factures, des documents d'expédition ou des documents de propriété) à l'encaissement et/ou à l'acceptation, et ce au tarif en vigueur. Sans préjudice du droit d'ING Belgique de refuser le cas échéant ce mandat d'encaissement, ING Belgique n'acceptera pas le traitement des lettres de change et billets à ordre nationaux.

Art. 81

Ces Opérations sont régies par les dispositions des «Règles Uniformes relatives aux Encaissements» édictées par la Chambre de Commerce Internationale à Paris (CCI), en vigueur au moment où l'ordre d'encaissement est donné, dans la mesure où il n'y est pas dérogé par le présent Règlement. Pour l'interprétation des termes commerciaux, il est fait référence aux «Règles internationales pour l'Interprétation des Termes commerciaux» (INCOTERMS) de la CCI en vigueur à la date de l'ordre.

Art. 82

Le Client atteste de la validité et de la régularité des documents qu'il remet à l'encaissement, plus particulièrement en ce qui concerne les mentions qu'ils doivent obligatoirement porter; il atteste pareillement de l'authenticité des signatures figurant, à quelque titre que ce soit, sur ces documents. En conséquence, le Client accepte qu'ING Belgique ne devra procéder à aucune vérification à cet égard et déclare assumer toutes les conséquences éventuelles du défaut de validité des documents remis par lui à l'encaissement, de leur irrégularité ou du défaut d'authenticité des signatures y figurant. Si néanmoins, et sans préjudice de ce qui précède, ING Belgique vient à déceler le caractère incomplet, imprécis, incorrect ou irrégulier d'un document qu'elle est chargée d'encaisser, elle peut – sans y être obligée – soit le retourner au Client, soit le régulariser si elle est en mesure d'en rectifier les données, cette Opération n'impliquant pour le surplus aucune garantie de sa part quant à la perfection du document.

Art. 83

Le montant net du produit de l'encaissement est mis à la disposition du Client après réception définitive

des fonds par ING Belgique.

Sauf instructions contraires du Client, les montants encaissés sont crédités au compte du Client tenu en euros après, le cas échéant, conversion des autres monnaies selon les taux légaux ou au cours du marché.

Art. 84

ING Belgique ne s'engage pas à envoyer à ses Clients et aux autres signataires des documents les avis prévus par la loi en cas de non-acceptation ou de défaut de paiement. Ces avis seront uniquement envoyés sur demande expresse du Client et contre paiement des frais encourus.

II. DOCUMENTS COMMERCIAUX

Art. 85

L'intervention d'ING Belgique dans une Opération d'encaissement de documents commerciaux n'implique pas qu'elle garantisse ou certifie d'une manière quelconque l'exactitude ou la sincérité de ces documents et des mentions qu'ils contiennent, notamment quant à la quantité, la qualité ou la valeur des marchandises qu'ils représentent, les conditions des polices d'assurance qui pourraient les couvrir et la solvabilité des assureurs éventuels.

Art. 86

Il ne relève pas des activités habituelles d'ING Belgique d'être destinataire ou consignataire de marchandises pour compte de ses Clients. Elle ne peut, par conséquent, accepter pareille mission, si ce n'est à titre tout à fait exceptionnel.

III. DOCUMENTS FINANCIERS

Art. 87 - Présentation

La banque envoie des documents financiers à l'encaissement à des correspondants pour le compte et aux risques de ses mandants.

Art. 88

Les dispositions légales ou réglementaires de certains pays accordent, aux tirés et aux porteurs successifs de documents financiers, le droit – dans certaines circonstances, tel le cas où, après paiement, la falsification d'une ou de plusieurs mention(s) figurant sur le document serait constatée – d'exiger, pendant plusieurs années, le remboursement du paiement effectué par eux. En conséquence, le Client s'engage à restituer à ING

Belgique, à la première demande de celle-ci, le produit du paiement de tout document dont le remboursement aurait été réclamé à ING Belgique en vertu d'une telle disposition, et ce quel que soit le délai écoulé depuis le paiement. Le Client autorise ING Belgique à débiter son compte du montant qui serait ainsi à restituer.

Art. 89. - Protêt

ING Belgique ne s'engage pas à laisser dresser un protêt, sauf sur demande expresse du Client, contre paiement préalable des frais à encourir et moyennant accord préalable de ING Belgique.

En dehors du protêt, le Client dispense ING Belgique d'accomplir ou de faire accomplir les formalités prévues par la loi en matière de conservation des recours.

Art. 90 - Retard de paiement

En cas d'absence de paiement à l'échéance, la lettre de change est renvoyée au tireur ou au porteur. Par l'intervention d'un huissier, un protêt peut être établi dans les deux jours ouvrables suivant le jour où la lettre de change est payable. En Belgique, ce protêt sera publié dans les trois jours dans le Fichier Central. ING Belgique n'intervient pas en cas de retard de paiement. Le Client débiteur devra directement s'adresser au tireur ou au porteur ainsi qu'à l'huissier concerné. Le Client débiteur devra faire le nécessaire pour récupérer la lettre de change ou le billet d'ordre du tireur, du porteur ou de leur banque (la banque remettante). ING Belgique n'assume aucune responsabilité en la matière. ING Belgique n'intervient pas non plus dans la radiation de l'avis de protêt dans le Fichier Central. Le Client débiteur doit

également s'adresser à l'huissier de justice à cet effet.

IV. DOMICILIATIONS

Art. 91

Le Client peut rendre payables aux guichets d'ING Belgique, par le débit de son compte, les documents financiers ou commerciaux, en toute monnaie agréée par ING Belgique, tirés ou tracés sur lui, par le débit de son compte. Cette domiciliation doit être «spéciale», c'est-à-dire résulter de l'indication – sur le document – du numéro de compte normalisé à débiter. Sauf pour les lettres de change et billets à ordre libellés en euros et payables en Belgique. ING Belgique peut toutefois accepter une domiciliation «générale», c'est-à-dire des instructions visant tous les documents tirés ou tracés sur le Client.

Les instructions générales de domiciliation données par le Client sont sans effet quant aux documents portant une domiciliation spéciale différente. Par l'indication dans la domiciliation – spéciale ou générale – du numéro de compte à débiter, le Client désigne comme lieu de paiement l'adresse du siège d'ING Belgique où ce compte est tenu.

Les dispositions qui précèdent s'entendent sans préjudice des dispositions prévues par le Règlement Spécial des Opérations de Paiement, pour les domiciliations visées par ce Règlement Spécial, ni des dispositions du présent chapitre, plus particulièrement celles qui concernent le protêt et le retard de paiement.

Annexe 1 : Conditions générales des Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, Extrabranh mobility, e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et Belgian Mobile Identity for ING BE

1. Dispositions générales

1.1. Objet des Conditions générales

Les présentes Conditions générales des services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranh Mobility/e-ID for Branch/ Payconiq for ING BE /Belgian Mobile Identity for ING BE (ci-après dénommées les «Conditions générales») ont pour objet de donner une description des Services électroniques offerts par ING Belgique sous la dénomination ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranh Mobility/e-ID for Branch/Payconiq for ING BE /Belgian Mobile Identity for ING BE et de déterminer les droits et devoirs du Client, de l'Utilisateur et d'ING Belgique en ce qui concerne la mise à disposition, par ING Belgique, des Services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranh Mobility/e-ID for Branch/ Payconiq for ING BE /Belgian Mobile Identity for ING BE au profit du Client, ainsi que l'accès à ces Services et leur utilisation.

1.2. Définitions

La terminologie suivante est utilisée et applicable dans le cadre de ces Conditions générales et des documents auxquels elles se réfèrent, sous réserve d'une terminologie autre dans ces derniers. Les termes peuvent être utilisés sans distinction au pluriel ou au singulier.

1° Convention : l'ensemble des dispositions qui déterminent les droits et obligations du Client et d'ING Belgique dans le cadre de l'utilisation des Services électroniques ING Belgique, telles qu'énumérées au point 3.1 ci-après.

2° Client : la personne physique ou la personne morale au nom et pour le compte de laquelle la Convention est conclue et qui est titulaire ou cotitulaire d'un(de) compte(s) ouvert(s) auprès d'ING Belgique et/ou des autres sociétés du Groupe ING et/ou qui a conclu un(des) contrat(s) auprès d'ING Belgique et/ou d'autres sociétés du Groupe ING et/ou encore auprès d'Assureurs hors du Groupe ING pour lesquels ING Belgique est intervenue en qualité d'intermédiaire, ces comptes ou ces contrats

pouvant, conformément aux dispositions de la Convention une fois conclue, être accessibles via les Services ING Client Services /Home'Bank/ Extrabranh Mobility/e-ID for Branch/Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE et, le cas échéant, être gérés par ceux-ci.

3° ING Belgique : la SA ING Belgique, Banque / Prêteur ayant son siège social avenue Marnix, 24 à 1000 Bruxelles, TVA BE 0403.200.393, RPM Bruxelles, courtier en assurances, inscrit auprès de la FSMA sous le numéro de code n° 0403200393, agissant en son nom et pour son compte ainsi qu'au nom et pour compte des autres sociétés du Groupe ING et des assureurs hors du Groupe ING. Dans le cadre de la mise à disposition des moyens d'accès et de signature des Services Payconiq d'ING Belgique/Belgian Mobile Identity for ING BE et de l'activation de ces Services, ING Belgique est mandatée par le Fournisseur Payconiq comme autorité d'enregistrement.

ING Belgique agit, entre autres, en tant que fournisseur de Services par le biais de communications électroniques ainsi qu'autorité de certification et émetteur de moyens d'accès et de signature des Services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranh Mobility, les autres sociétés du Groupe ING et les Assureurs hors du Groupe ING pour le compte desquels ING Belgique intervient en qualité d'intermédiaire faisant appel à ces Services et moyens pour la transmission électronique sécurisée de données.

4° Services Payconiq : Services électroniques fournis par le Fournisseur Payconiq sous la dénomination « Payconiq ».

5° Services Belgian Mobile Identity (ou « itsme ») : services fournis par Belgian Mobile ID sous la dénomination Belgian Mobile Identity (ou « itsme »).

6° Centre d'appel d'ING Belgique : le centre d'appel téléphonique d'ING Belgique qui fournit notamment les services ING Client Services ou le Helpdesk d'ING Belgique et dont le numéro d'appel est communiqué dans la Documentation technique relative à l'utilisation des Services électroniques ING Belgique.

7° Les Autres sociétés du Groupe ING : les sociétés du Groupe, à l'exception d'ING Belgique, qui exercent des activités bancaires, financières et/ou d'assurances, qui sont établies dans un pays membre de l'Union européenne et dont les services et produits sont disponibles via les Services ING Client Services, Home'Bank/ Business'Bank, Extrabranche Mobility et/ou e-ID for Branch.

La liste actualisée des sociétés du Groupe ING en Belgique est disponible sur le site Internet d'ING Belgique (www.ing.be). La liste actualisée des sociétés du Groupe ING établies dans un pays membre de l'Union européenne peut être obtenue sur simple demande adressée à ING Belgique.

8° Les Assureurs hors du Groupe ING : les compagnies d'assurances pour lesquelles ING intervient en qualité d'intermédiaire, qui ne font pas partie des Autres sociétés du Groupe ING, qui sont établies dans un pays membre de l'Union européenne et dont les services et produits sont disponibles via les Services électroniques ING Belgique.

La liste actualisée des Assureurs hors du Groupe ING établis dans un pays membre de l'Union européenne peut être obtenue sur simple demande adressée à ING Belgique.

9° Parties : ING Belgique et le Client ainsi que, le cas échéant, les Autres sociétés du Groupe ING ou les assureurs hors du Groupe ING.

10° Utilisateur : la/le(s) personne(s) physique(s), désignée(s) et autorisée(s) par le Client, conformément aux dispositions du point 4 ci-après, à utiliser les Services électroniques ING Belgique selon les conditions définies par la présente Convention. Si le Client est une personne physique, il est également un Utilisateur, à moins qu'il ne soit mineur ou incapable (auquel cas il n'est Utilisateur que s'il est dûment autorisé).

11° Le Fournisseur Payconiq : Bancontact Payconiq Company SA, rue d'Arlon 82, 1040 Bruxelles – TVA BE 0675 984 882 - RPM Bruxelles, qui est une société tierce du Groupe ING, avec laquelle le Client a conclu une Convention pour la fourniture de Services Payconiq, y compris les moyens d'accès et de signature. Le Fournisseur Payconiq, agissant en tant que fournisseur de services via internet, est titulaire de l'Application mobile Payconiq, autorité de certification et émetteur des moyens d'accès et de signature, à laquelle le Client fait appel pour la transmission électronique sécurisée de données.

12° Belgian Mobile ID : Belgian Mobile Wallet SA – Place Sainte Gudule, 5, 1000 Bruxelles – TVA BE

0541.659.084 - RPM Bruxelles - BE64 0017 1071 6652. Belgian Mobile ID SA est une société tierce agissant en tant que fournisseur de services via internet, titulaire de l'Application mobile Belgian Mobile Identity, autorité de certification et émetteur de moyens d'accès et de signature, à laquelle le Client fait appel pour la transmission électronique sécurisée de données.

13° Les Services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranche Mobility/e-ID for Branch/Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE, désignés également comme les Services électroniques ING Belgique : l'ensemble des services électroniques offerts par ING sous la dénomination ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranche Mobility/Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE et décrits au point 2 des présentes Conditions générales.

14° Documentation technique relative à l'utilisation des Services électroniques ING Belgique : tout manuel d'utilisation des Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, Extrabranche Mobility, e-ID for Branch, Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE et/ou autres documentations techniques relatives à l'utilisation de ces Services et concernant, en particulier, les procédures de communication et de signature électroniques.

15° Ordre : toute instruction opérée via les services électroniques ING Belgique au nom et pour compte du Client demandant l'exécution d'une Opération de paiement, d'une Opération sur instruments financiers ou de toute autre Opération en matière bancaire, financière (en ce compris de leasing) ou d'assurance, et/ou toute demande de conclusion (sous réserve d'acceptation d'ING Belgique ou d'une Autre société du Groupe ING concernée et d'accord mutuel) ou toute acceptation d'un contrat de produits ou services bancaires, financiers (en ce compris de leasing) ou d'assurances signée au nom et pour compte du Client.

16° Opération : toute Opération, qu'il s'agisse d'une Opération de paiement, d'une Opération sur instruments financiers ou de toute autre Opération en matière bancaire, financière (en ce compris de leasing) ou d'assurance, ou encore tout contrat de produits ou services bancaires, financiers (en ce compris de leasing) ou d'assurances pouvant faire l'objet d'un Ordre via les Services électroniques ING Belgique.

17° Opération sur instruments financiers : une action consistant à acheter, souscrire, transférer ou vendre

des instruments financiers, indépendamment de toute obligation sous-jacente entre le donneur et le bénéficiaire de l'Ordre.

18° Opération de paiement : une action consistant à transférer des fonds, indépendamment de toute obligation sous-jacente entre le donneur d'Ordre et le bénéficiaire de l'Ordre de paiement.

19° Opération de paiement Payconiq : une Opération de paiement passée dans le cadre des Services Payconiq for ING BE via les Services Payconiq.

20° Opération de paiement Belgian Mobile Identity : une opération de paiement effectuée dans le cadre des Services Belgian Mobile Identity for ING BE via les Services Belgian Mobile Identity.

21° Ordre de paiement : toute instruction donnée via les Services ING Client Services / Home'Bank/ Business'Bank/ Extrabranche Mobility/e-ID for Branch, au nom et pour compte du Client, demandant l'exécution d'une Opération de paiement.

22° Ordre de paiement Payconiq : toute instruction opérée dans le cadre des Services Payconiq for ING BE via les Services Payconiq, au nom et pour compte du Client demandant l'exécution d'une Opération de paiement Payconiq à ING Belgique.

23° Ordre de paiement Belgian Mobile Identity for ING BE : toute instruction donnée à ING Belgique dans le cadre des Services Belgian Mobile Identity for ING BE via les Services Belgian Mobile Identity au nom et pour compte du Client en vue de l'exécution d'un Ordre de paiement Belgian Mobile Identity for ING BE.

24° Consommateur : une personne physique qui, dans le cadre des Services électroniques ING Belgique, agit dans un but autre que son activité commerciale ou professionnelle.

25° Support durable : tout instrument permettant au Client ou à l'Utilisateur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière lui permettant de s'y reporter aisément à l'avenir pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées, tels que DVD-Rom, CD-Rom, disques durs d'ordinateurs personnels sur lesquels le courrier électronique peut être stocké, ...

26° Date de valeur : la date de référence utilisée pour calculer les intérêts applicables aux fonds débités d'un compte ou crédités sur un compte.

27° Identifiant unique : la combinaison de lettres, de chiffres ou de symboles que le Client ou l'Utilisateur doit fournir pour permettre l'identification certaine du compte utilisé et/ou du bénéficiaire d'une Opération de paiement.

L'Identifiant unique se compose, à l'exclusion de tout autre élément :
de l'IBAN (International Bank Account Number, ou numéro de compte bancaire international; il comprend au maximum 34 caractères alphanumériques et a une longueur fixe dans chaque pays; il se compose d'un code pays (2 lettres), d'un nombre de contrôle (2 chiffres) et d'un numéro de compte national).

Pour certaines Opérations de paiement, l'IBAN doit, le cas échéant, être complété du BIC (Bank Identifier Code, ou code international qui permet une identification unique de chaque banque; il désigne la banque du bénéficiaire; il compte 8 ou 11 caractères alphanumériques et est composé d'un code bancaire (4 caractères), d'un code pays (2 lettres), d'un code de lieu (2 caractères), et peut être complété, pour certaines banques, d'un code d'agence (3 caractères)). Lorsque le BIC est requis, il fait partie de l'Identifiant unique.

Ni le nom du donneur d'Ordre ou du bénéficiaire de l'Ordre de paiement, ni leur adresse, ne font en revanche partie de l'Identifiant unique même lorsque l'une ou l'autre de ces données est requise, notamment à des fins de contrôle en vertu de dispositions légales nationales ou internationales d'ordre public.

28° Authentification : une procédure permettant à ING Belgique de vérifier l'identité de l'Utilisateur, ou la validité de l'utilisation d'un instrument de paiement spécifique, y compris l'utilisation des données de sécurité personnalisées de l'Utilisateur.

29° Authentification forte de l'Utilisateur : une authentification reposant sur l'utilisation de deux éléments ou plus appartenant aux catégories «connaissance» (quelque chose que seul l'Utilisateur connaît, tel un code PIN ou tout autre code d'authentification), «possession» (quelque chose que seul l'Utilisateur possède, comme une carte bancaire) et «inhérence» (quelque chose que l'Utilisateur est, comme une empreinte digitale) et indépendants en ce sens que la compromission de l'un ne remet pas en question la fiabilité des autres, et qui est conçue de manière à protéger la confidentialité des données d'authentification.

30° Données de sécurité personnalisées : des données personnalisées fournies à l'Utilisateur par ING Belgique à des fins d'authentification.

31° Service d'initiation de paiement : un service en ligne consistant à initier un ordre de paiement à la demande de l'utilisateur de services de paiement concernant un compte de paiement détenu auprès d'un autre prestataire de services de paiement;

32° Service d'information sur les comptes : un service en ligne consistant à fournir des informations consolidées concernant un ou plusieurs comptes de paiement détenus par l'utilisateur de services de paiement soit auprès d'un autre prestataire de services de paiement, soit auprès de plus d'un prestataire de services de paiement.

33° Isabel : Isabel SA, Boulevard de l'Impératrice 13-15, 1000 Bruxelles, TVA BE 0455.530.509 – RPM Bruxelles. Isabel est une société tierce, agissant en tant que fournisseur de services Internet, autorité de certification et émetteur de moyens d'accès et de signature, à laquelle les Parties font appel pour la transmission sécurisée de données électroniques.

2. Objet des Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, Extrabranh mobility, e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et Belgian Mobile Identity for ING BE

2.1. Services ING Client Services / Home'Bank/ Business'Bank/ Extrabranh Mobility/e-ID for Branch/ Payconiq for ING BE et Belgian Mobile Identity for ING BE.

2.1.1. Selon les possibilités offertes par ING Belgique, les Services électroniques ING permettent à l'Utilisateur, via son système téléphonique ou informatique ou, pour les Services Home'Bank/Business'Bank/Belgian Mobile Identity for ING BE également via le système téléphonique ou informatique d'ING ou, pour les Services Extrabranh Mobility/e-ID for Branch, uniquement, via le système téléphonique ou informatique d'ING Belgique :

- d'obtenir des informations bancaires, financières (en ce compris de leasing) ou d'assurances, générales ou personnelles (notamment les informations de comptes), auprès d'ING Belgique, d'Autres sociétés du Groupe ING, d'institutions financières gestionnaires de comptes en dehors du Groupe ING ou des Assureurs hors du Groupe ING, et

- de transmettre à ING Belgique ou aux Autres sociétés du Groupe ING ou aux Assureurs hors du Groupe ING des Ordres relatifs à des Opérations de paiement, à des Opérations sur instruments financiers ou à toutes autres Opérations en matière bancaire, financière (en ce compris de leasing) ou d'assurance en vue de leur exécution.

Le Client, s'il est un Utilisateur, et/ou les Utilisateurs qui peuvent le représenter, peuvent en outre, selon les possibilités offertes par ING Belgique, conclure ou demander, sous réserve d'acceptation d'ING Belgique ou d'une Autre société du Groupe ING concernée ou de l'Assureur hors du Groupe ING concerné et d'accord mutuel, de conclure des contrats relatifs à des produits ou services bancaires, financiers (en ce compris de leasing) ou d'assurances auprès d'ING Belgique ou des Autres sociétés du Groupe ING ou des Assureurs hors du Groupe ING (comme, par exemple, ouvrir des comptes, conclure des crédits ou leasings, souscrire des investissements ou des assurances...).

Selon les possibilités offertes par ING Belgique, l'Utilisateur peut recevoir des informations et effectuer des Opérations en ce qui concerne tous les comptes dont le Client est titulaire ou cotitulaire, ouverts auprès d'ING Belgique et des Autres sociétés du Groupe ING. Dans la même mesure, l'Utilisateur peut en outre recevoir des informations en ce qui concerne tous les comptes pour lesquels le Client a une autorisation de consultation.

Selon les possibilités offertes par ING Belgique, l'Utilisateur peut également recevoir des informations concernant des comptes détenus auprès d'une tierce institution financière gestionnaire des comptes et mises à la disposition de l'Utilisateur en ligne. ING Belgique n'affiche que les informations relatives aux comptes pour lesquels l'Utilisateur a donné son consentement explicite.

Le Client, s'il est un Utilisateur, et/ou les Utilisateurs qui peuvent le représenter, peuvent en outre, selon les possibilités offertes par ING Belgique, adapter les pouvoirs de gestion des comptes dont le Client est titulaire ou cotitulaire, ouverts auprès d'ING Belgique et des Autres sociétés du Groupe ING.

2.1.2. Les Services

Home'Bank/Business'Bank sont accessibles en français, en néerlandais et en anglais. Les Services ING Client Services / Extrabranh Mobility/e-ID for Branch/ Payconiq for ING BE /Belgian Mobile Identity for ING BE sont accessibles en français, en néerlandais, en allemand et en anglais.

2.1.3. Lorsqu'il demande l'accès aux Services ING Client Services, le Client précise également s'il souhaite utiliser les Services Home'Bank/Business'Bank immédiatement. Ultérieurement, il peut modifier son choix à tout moment sur simple demande. Le Client qui opte pour les Services Home'Bank/Business'Bank peut également utiliser les Services ING Client Services et les Services Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE.

Les Services Payconiq for ING BE sont uniquement accessibles aux Utilisateurs qui utilisent les services ING Banking.

Les Services Belgian Mobile Identity for ING BE sont uniquement accessibles pour les Utilisateurs qui ont recours aux services Home'Bank/Business'Bank ou Belgian Mobile Identity.

Les Services ING Client Services / Home'Bank/ Business'Bank/ Payconiq for ING BE et Belgian Mobile Identity for ING BE sont accessibles à distance, sans présence physique d'un collaborateur d'ING Belgique.

Les Services Extrabranche Mobility/e-ID for Branch ne sont accessibles qu'en présence physique d'un collaborateur d'ING Belgique. Les Services e-ID for Branch ne sont accessibles que dans les agences d'ING Belgique.

2.1.4. Les produits et services bancaires, financiers ou d'assurances, disponibles via les Services électroniques ING Belgique, ne sont destinés qu'aux personnes résidant dans un État membre de l'Union européenne et détenant la nationalité d'un État membre de l'Union européenne, sauf stipulation ou convention contraire expresse. Ils sont fournis soit par ING Belgique, auquel cas cette dernière est le «vendeur», soit par une société tierce (e.a. une Autre société du Groupe ING ou un assureur hors du Groupe ING), auquel cas la qualité de cette dernière au regard des produits et services bancaires, financiers ou d'assurances qu'elle propose est mentionnée dans les Services Home'Bank/ Business'Bank/ ING Client Services / Extrabranche Mobility/e-ID for Branch et ING Belgique agit comme simple intermédiaire au nom et pour compte de la société concernée.

2.2. Services ING Client Services

2.2.1. Les Services ING Client Services sont des services téléphoniques (en ce compris via Callbots) ou électroniques (en ce compris via Chatbots)

disponibles par l'échange de données de télécommunications entre ING Belgique et l'Utilisateur. Ils sont fournis par ING Belgique par le biais de ses systèmes électroniques (en ce compris ses systèmes de télécommunications) et destinés à l'Utilisateur qui dispose d'un système téléphonique, mobile ou fixe, ou d'un autre moyen de communication approprié, connecté au réseau de communications électroniques public.

L'Utilisateur veille à la conformité du système de télécommunication dont il dispose aux spécifications établies dans la Documentation technique relative à l'utilisation des Services électroniques ING Belgique.

Pour accéder aux Services ING Client Services et les utiliser, l'Utilisateur doit utiliser les moyens d'accès et de signature des Services ING Client Services tels que définis aux articles 5 et 12 des présentes Conditions générales.

Par ailleurs, des appels téléphoniques sont effectués via les Services ING Client Services, le cas échéant, après identification par ING Belgique de l'Utilisateur.

2.2.2. Les Services ING Client Services sont des services qui sont fournis, soit personnellement, par des agents des Services ING Client Services, soit de manière automatisée, par exemple via des Callbots. Ces services sont fournis par ING Belgique par le biais de ses systèmes électroniques (en ce compris ses systèmes de télécommunications).

2.2.3. Pour consulter toutes les informations et réaliser toutes les Opérations disponibles via les Services ING Client Services, l'Utilisateur appelle au numéro de téléphone des Services ING Client Services qui lui est communiqué dans la Documentation technique relative à l'utilisation des Services électroniques ING Belgique.

2.3. Services Home'Bank/Business'Bank

2.3.1. Les Services Home'Bank/Business'Bank sont des services informatiques disponibles par la transmission électronique de données entre ING Belgique et l'Utilisateur. Ils sont fournis par ING Belgique par le biais de ses systèmes électroniques (notamment ses logiciels, ses serveurs et son réseau) et destinés à l'Utilisateur qui dispose d'un système informatique compatible fourni par un tiers, portable ou non (Apple ou non), équipé d'un terminal (ci-après dénommé «le système informatique» pour la présente Convention). Ce système informatique doit permettre d'utiliser les systèmes électroniques d'ING Belgique en vue de l'utilisation des Services Home'Bank/Business'Bank. Par dérogation à ce qui

précède, un système informatique compatible permettant d'utiliser les systèmes électroniques d'ING Belgique en vue de l'utilisation des Services Home'Bank/Business'Bank peut toutefois être également fourni par ING Belgique auprès des agences d'ING Belgique.

Sauf s'il est fourni par ING Belgique auprès d'une agence ING Belgique, l'Utilisateur veille à la conformité du système informatique dont il dispose aux spécifications établies dans la Documentation technique relative à l'utilisation des Services électroniques ING Belgique.

2.3.2. Les Services Home'Bank/Business'Bank sont fournis par ING Belgique au moyen de programmes informatiques (ci-après dénommés le «Logiciel Home'Bank/Business'Bank») et d'une base de données (ci-après dénommée la «Base de données Home'Bank/Business'Bank»).

Pour accéder aux Services Home'Bank/ Business'Bank et les utiliser, l'Utilisateur doit au préalable activer les Services Home'Bank/ Business'Bank conformément aux spécifications établies dans la Documentation technique relative à l'utilisation des Services électroniques ING Belgique.

L'accès aux Services Home'Bank/ Business'Bank et l'utilisation de ceux-ci requièrent également l'utilisation des moyens d'accès et de signature des Services Home'Bank/Business'Bank tels que définis aux articles 5 et 12 des présentes Conditions générales.

Les Services Home'Bank/Business'Bank comprennent des services qui sont fournis en ligne (ci-après dénommés les «Services Home'Bank/Business'Bank On-line»).

2.3.3. Pour utiliser les Services Home'Bank/ Business'Bank On-line, l'Utilisateur établit une connexion entre le système informatique dont il dispose et les systèmes électroniques d'ING Belgique par le biais d'un réseau de communications électroniques, qu'il s'agisse d'un réseau de télécommunications, public ou non, et/ou d'un réseau de radiodiffusion, conformément aux instructions stipulées dans la Documentation technique relative à l'utilisation des Services électroniques ING Belgique et communiquées par le(s) fournisseur(s) du réseau de communications électroniques concerné(s). Par ailleurs, pour utiliser les Services Home'Bank/Business'Bank on-line avec certains moyens d'accès et de signature mis à sa disposition par ING Belgique (par ex., certains lecteurs

de cartes à puce) sur son système informatique, l'Utilisateur doit télécharger, via le site Internet d'ING Belgique, le programme informatique approprié du Logiciel Home'Bank/Business'Bank et l'installer sur son système informatique en vue d'assurer la sécurité de son accès aux Services Home'Bank/Business'Bank et de son utilisation de ceux-ci.

2.3.4. Sans préjudice d'une Convention contraire, les Services Home'Bank sont destinés aux personnes physiques agissant à des fins non professionnelles. Sans préjudice d'une Convention contraire, les Services Business'Bank sont destinés aux personnes, physiques ou morales, agissant à des fins professionnelles

2.4. Services Extrabranche Mobility/e-ID for Branch

2.4.1. Les Services Extrabranche Mobility/e-ID for Branch sont des services informatiques disponibles par la transmission électronique de données entre ING Belgique et l'Utilisateur. Ils sont fournis par ING Belgique par le biais de ses systèmes électroniques (notamment ses logiciels, ses serveurs et son réseau) connectés au réseau de communications électroniques public.

Les Services Extrabranche Mobility/e-ID for Branch sont fournis en présence physique d'un collaborateur d'ING Belgique via un dispositif électronique (tablette, ordinateur,...) mis à disposition par ce dernier.

2.4.2. Les Services Extrabranche Mobility/e-ID for Branch sont fournis par ING Belgique au moyen de programmes informatiques (ci-après dénommés le «Logiciel Extrabranche Mobility/e-ID for Branch») et d'une base de données (ci-après dénommée la «Base de données Extrabranche Mobility/e-ID for Branch»). L'accès aux Services Extrabranche Mobility/e-ID for Branch et l'utilisation de ceux-ci requièrent également l'utilisation des moyens d'accès et de signature des Services Extrabranche Mobility/e-ID for Branch tels que définis aux articles 5 et 12 des présentes Conditions générales.

2.5. Services Payconiq for ING BE

2.5.1. Les Services Payconiq for ING BE sont fournis, pour partie, par l'intermédiaire des Services Payconiq et des systèmes informatiques y liés du Fournisseur Payconiq (notamment ses logiciels, en particulier l'Application Payconiq, ses serveurs et son réseau). L'Utilisateur doit disposer d'un système informatique Mobile permettant d'utiliser les Services Payconiq et les systèmes informatiques précités du Fournisseur Payconiq et veiller à la conformité du système

informatique Mobile dont il dispose aux spécifications établies à cet effet par le Fournisseur Payconiq.

2.5.2. Pour accéder aux Services Payconiq for ING BE et les utiliser, l'Utilisateur doit au préalable activer les Services Payconiq dans les Services ING Banking, conformément aux spécifications établies dans la Documentation technique relative à l'utilisation des Services électroniques ING Belgique. Il doit de plus télécharger l'application Payconiq (ci-après l'Application Payconiq) via l'application électronique «App Store» ou «Play Store» du système informatique Mobile dont il dispose ou via l'application électronique «App Store» d'iTunes sur le site Internet d'Apple ou «Play Store» sur le site Internet de Google concerné et les installer sur le système informatique Mobile dont il dispose.

2.5.3. Pour accéder aux Services Payconiq for ING BE et les utiliser, l'Utilisateur doit utiliser les Services Payconiq et les moyens d'accès et de signature mis à sa disposition à cet effet par le Fournisseur Payconiq tels que définis à l'article 5 de ces Conditions générales (ci-après les « moyens d'accès et de signature des Services Payconiq for ING BE »).

2.5.4. Pour accéder aux Services Payconiq for ING BE et les utiliser, l'Utilisateur doit utiliser les Services Payconiq et, à cet effet, établir une connexion entre le système informatique Mobile dont il dispose et les systèmes informatiques du Fournisseur Payconiq reliés aux Services Payconiq par le biais d'un réseau de communications électroniques, qu'il s'agisse d'un réseau de télécommunications, public ou non, et/ou d'un réseau de radiodiffusion, conformément aux instructions stipulées par le Fournisseur Payconiq et communiquées par le(s) fournisseur(s) du réseau de communications électroniques concerné(s).

2.6. Services Belgian Mobile Identity for ING BE

2.6.1. Les Services Belgian Mobile Identity for ING BE sont fournis en partie via les Services Belgian Mobile Identity et les systèmes informatiques qui y sont reliés de Belgian Mobile ID (à savoir ses logiciels, et en particulier l'Application Belgian Mobile Identity, ses serveurs et son réseau). L'Utilisateur doit disposer d'un système informatique mobile avec lequel il peut utiliser les Services Belgian Mobile Identity et les systèmes informatiques précités de Belgian Mobile ID et il doit vérifier si le système informatique mobile dont il dispose correspond aux spécifications déterminées à cet égard par Belgian Mobile ID.

2.6.2. Pour utiliser les Services Belgian Mobile Identity afin de s'identifier, de s'authentifier ou pour la

signature d'Opérations, des questions sur le service ou pour des documents, l'Utilisateur doit d'abord créer un profil Belgian Mobile Identity (ci-après dénommé « compte Belgian Mobile Identity ») auprès d'un des Identity Providers (agissant en tant qu'autorités d'enregistrement) pour les Services Belgian Mobile Identity, dont fait partie ING Belgique. Plusieurs Identity Providers, dont ING Belgique, proposent un service de création de compte Belgian Mobile Identity, conformément aux spécifications de la Documentation Technique sur l'utilisation de ces services électroniques. Belgian Mobile ID est seul responsable de la gestion du compte Belgian Mobile Identity établi par ce processus.

De plus, l'Utilisateur doit télécharger l'Application Belgian Mobile Identity (ci-après l'Application Belgian Mobile Identity) via l'application électronique officielle 'App Store' ou 'Play Store' du système informatique dont il dispose ou via l'application électronique officielle 'App Store' d'iTunes sur le site web d'Apple ou 'Play Store' sur le site web concerné de Google et les installer sur le système informatique mobile dont il dispose.

2.6.3. Pour activer les Services Belgian Mobile Identity for ING BE, l'Utilisateur doit faire appel aux moyens d'accès et de signature que Belgian Mobile ID met à sa disposition à cet effet, comme le prévoit l'article 5 des présentes Conditions générales (ci-après « les moyens d'accès et de signature des Services Belgian Mobile Identity for ING BE »).

2.6.4. Pour accéder aux Services Belgian Mobile Identity for ING BE et les utiliser, l'Utilisateur doit faire appel aux Services Belgian Mobile Identity et créer à cet effet une connexion entre le système informatique mobile dont il dispose et les systèmes informatiques de Belgian Mobile ID reliés aux Services Belgian Mobile Identity par le biais d'un réseau de communications électroniques, qu'il s'agisse d'un réseau de télécommunications, public ou non, et/ou d'un réseau de radiodiffusion, conformément aux instructions stipulées par Belgian Mobile ID et le(s) fournisseur(s) du réseau de communications électroniques concerné(s).

3. Cadre juridique applicable aux Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, Belgian Mobile Identity et Extrabranche mobility

3.1. État contractuel composant la Convention

3.1.1. Énumération des documents constituant la Convention.

3.1.1.1. La Convention comprend les documents

suivants:

- le cas échéant, les avis de modification dont question au point 3.1.2 ;
- le Contrat de souscription aux Services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranh Mobility/e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE, le cas échéant, ses annexes acceptés au nom et pour le compte du Client (ciaprès dénommé le «Contrat de souscription aux Services ING Client Services / Home'Bank/ Business'Bank/ Extrabranh Mobility/e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et / ou Belgian Mobile Identity for ING BE») ;
- les documents Pouvoirs de gestion pour Opérations générales et/ou spécifiques et/ou les autorisations acceptés au nom et pour compte du Client ainsi que les différents formulaires de mandats complémentaires ou de modification des documents et autorisations précités, ou encore tout autre document similaire, électronique ou non, ,qu'ING Belgique met ou non à disposition du Client (notamment comme annexe au Contrat de souscription aux Services ING Client Services / Home'Bank/ Business'Bank/ Extrabranh Mobility/e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE ou via les Services Home'Bank/ Business'Bank), qui sont dûment acceptés par ING Belgique et par le Client ou au nom et pour compte du Client (ci-après dénommés les documents «Pouvoirs de gestion») ;
- les conventions particulières relatives à certaines fonctionnalités des services électroniques d'ING Belgique ;
- les présentes Conditions générales des Services électroniques ING Belgique et, le cas échéant, ses annexes ;
- les tarifs applicables aux Services électroniques ING Belgique;
- la Documentation technique relative à l'utilisation des Services électroniques ING Belgique.

La priorité entre les documents constituant la Convention est réglée selon l'ordre décroissant établi ci-dessus, à moins que certaines dispositions de la Convention n'y dérogent expressément. La Convention représente l'entièreté des accords

conclus entre les Parties et remplace tous les précédents accords (oraux ou écrits) en ce qui concerne l'objet de la Convention.

Toutefois, à moins que la présente Convention n'y déroge expressément, les dispositions contractuelles relatives aux Services électroniques d'ING Belgique, des Autres sociétés du Groupe ING ou des Assureurs hors du Groupe ING concernés et celles relatives aux produits et services bancaires, financiers ou d'assurances disponibles via les Services ING Client Services /Home'Bank/ Business'Bank/ Extrabranh Mobility/ e-ID for Branch/ Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE, plus particulièrement, aux Opérations disponibles via ces services, s'appliquent totalement aux Services ING Client Services / Home'Bank/ Business'Bank/ Extrabranh Mobility/e-ID for Branch/Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE , qu'il s'agisse des dispositions convenues ou à convenir entre le Client et ING Belgique, notamment celles du Règlement général des Opérations d'ING, du Règlement Spécial des Opérations sur Instruments Financiers, pour les Opérations sur instruments financiers et les services financiers couverts par ce règlement, ou du Règlement Spécial des Opérations de Paiement, pour les Opérations de paiement et les services de paiement couverts par ce Règlement spécial¹, ou des Conditions générales de la carte de débit ING pour l'exécution des Opérations de paiement BC/MC mobile couvertes par ces Conditions générales de la carte de débit ING, ou de celles convenues ou à convenir entre le Client et les Autres sociétés du Groupe ING (comme par exemple, celles relatives aux Services Payconiq convenues ou à convenir avec le Fournisseur Payconiq) ou les assureurs hors du Groupe ING.

Les documents dont question au présent point 3.1.1.1, à l'exception de ceux relatifs aux dispositions convenues ou à convenir entre le Client et les Autres sociétés du Groupe ING, sont en outre disponibles auprès des agences d'ING Belgique.

3.1.1.2. Le Client et l'Utilisateur peuvent obtenir toutes les informations utiles relatives aux Services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranh Mobility/e-ID for Branch/ Payconiq for ING et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE en appelant les Services ING Client Services, en consultant le site Internet d'ING Belgique (www.ing.be), ou, pour les Services Home'Bank/

¹ En particulier les règles relatives aux délais d'exécution et aux heures limites applicables aux Opérations de paiement couvertes par ce Règlement spécial.

Business'Bank les informations diffusées via ces services.

3.1.1.3. Le Client et l'Utilisateur reconnaissent avoir reçu d'ING Belgique, sur Support durable et avant la conclusion de la Convention ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranh Mobility/e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE, l'ensemble des documents, électroniques ou non, formant la Convention ainsi que toute l'information qu'ils pouvaient raisonnablement attendre, notamment concernant les caractéristiques et fonctionnalités des Services électroniques ING Belgique afin de vérifier si ces derniers sont conformes à leurs besoins. Par la conclusion de la Convention ING Client Services / Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranh Mobility/e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE ; ils exonèrent, en conséquence, ING Belgique de toute responsabilité à cet égard et reconnaissent que les Services électroniques ING Belgique sont conformes à leurs besoins.

3.1.2. Modification du cadre contractuel à l'initiative d'ING Belgique.

Les Parties conviennent que la présente Convention (notamment, mais sans que l'énumération suivante soit limitative, la tarification et les plafonds des Ordres) ainsi que le contenu et les modalités d'accès, d'utilisation et de signature des Services électroniques ING Belgique peuvent être modifiés unilatéralement par ING Belgique à tout moment, moyennant le respect toutefois de la procédure décrite ci-après. ING Belgique informe individuellement le Client de toute modification qu'elle souhaite apporter à la présente Convention au moyen d'avis datés de modification notifiés par écrit ou sur Support durable, électronique ou non, à la disposition du Client et auquel celui-ci a accès, notamment par un message intégré aux extraits de compte du Client ou de l'Utilisateur, par un courrier électronique envoyé à l'adresse de courrier électronique du Client ou de l'Utilisateur communiquée à ING Belgique et/ou par un avis affiché via les Services Home'Bank/Business'Bank On-line ou ING Banking, sans préjudice de dispositions légales impératives ou d'ordre public. Cette information a lieu au moins deux mois ou, si le Client n'est pas un Consommateur, au moins trente jours calendrier avant la mise en application de la modification concernée. Le Client peut refuser cette modification et, dans ce cas, doit exercer, avant la date - telle que précisée dans l'avis précité - d'entrée en vigueur de la modification annoncée, son droit de résiliation de la Convention conformément au point

18.2 des présentes Conditions générales, et ce avec effet immédiat, sans frais ni indemnité et sans justification. A défaut d'une telle résiliation, le Client est réputé avoir accepté cette modification.

3.2. Application de la Convention

Les dispositions de la Convention sont d'application sans préjudice des dispositions légales ou réglementaires, impératives ou d'ordre public, applicables. La nullité d'une disposition ou d'une partie d'une disposition de la Convention n'a aucun effet sur la validité, la portée et le caractère contraignant des dispositions restantes de cette Convention.

3.3. Législation applicable et tribunaux compétents

La conclusion, l'application, l'interprétation et l'exécution de la Convention sont exclusivement régies par le droit belge.

Sous réserve de dispositions légales ou réglementaires, impératives ou d'ordre public, fixant les règles d'attribution de compétence, et notamment dans le cas de litiges avec les Consommateurs, la Banque, qu'elle soit demanderesse ou défenderesse, est autorisée à porter ou faire porter tout litige ayant trait à la présente Convention et/ou aux services qui y sont associés et/ou aux Opérations visées par la présente Convention, devant les cours et tribunaux de Bruxelles ou devant ceux dans le ressort desquels est situé son siège avec lequel les relations d'affaires avec le Client sont entretenues directement ou indirectement par l'intermédiaire d'une succursale ou d'une agence.

4. Adhésion aux Services électroniques ING Belgique et Utilisateurs de ces services

4.1. Adhésion aux Services électroniques ING Belgique.

4.1.1. Les Services électroniques ING Belgique sont mis à la disposition des Clients d'ING Belgique désireux d'utiliser ces services à des fins privées et/ou professionnelles.

4.1.2. La Convention ING Client Services / Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranh Mobility/e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE est conclue avec un Client par la conclusion du Contrat de souscription aux Services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranh Mobility/e-ID for Branch, Payconiq for

ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE et, le cas échéant, ses annexes (notamment, le cas échéant, des formulaires de mandats complémentaires) acceptés au nom et pour le compte du Client, le cas échéant par simple adhésion comme indiqué au paragraphe ci-après.

Lors de l'ouverture d'un compte, de la désignation d'un mandataire sur ce dernier ou de la conclusion d'un autre contrat auprès d'ING Belgique, d'Autres sociétés du Groupe ING ou d'assureurs hors du Groupe ING, le Client adhère d'office, par la signature, électronique ou non, des documents contractuels concernés (documents d'ouverture de compte, documents «Pouvoirs de gestion»...) et sauf disposition contraire dans ces derniers, aux présentes Conditions générales des Services électroniques ING Belgique (repris, entre autres, en annexe du Règlement général des Opérations d'ING Belgique) pour autant que les documents contractuels concernés font mention d'une telle adhésion. Par cette adhésion, le Client déclare en avoir reçu préalablement un exemplaire sur papier ou sur un autre Support durable des présentes Conditions générales des Services électroniques ING Belgique et en avoir pris connaissance. Cette adhésion vaut acceptation du Contrat de souscription aux Services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranche Mobility/e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE et, de même, conclusion de la Convention ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranche Mobility/e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE.

Une fois la Convention ING Client Services / Home'Bank/ Business'Bank/ Extrabranche Mobility/e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE conclue, le cas échéant par l'adhésion susmentionnée, tout Utilisateur du Client est autorisé à activer et désactiver les Services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranche Mobility/e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE concernés ainsi qu'à y accéder et à les utiliser conformément aux dispositions de la Convention.

4.1.3. Si le Client ou ses Utilisateurs souhaitent activer les Services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank, ils sont tenus de se conformer aux conditions, modalités ou procédures stipulées dans la Documentation technique relative à l'utilisation des Services électroniques ING Belgique ou toute autre forme à la convenance d'ING Belgique.

Sans préjudice de la possibilité d'annuler/désactiver

la Convention Home'Bank/Business'Bank, le Client accepte que le Logiciel Home'Bank/Business'Bank soit immédiatement activé pour l'Utilisateur après la conclusion de la Convention Home'Bank/Business'Bank.

L'activation des Services ING Client Services / Home'Bank/Business'Bank une fois acceptée par ING Belgique vaut ouverture de l'abonnement des Services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank.

4.1.4. Si le Client ou ses Utilisateurs souhaitent activer les Services Payconiq for ING BE ou Belgian Mobile Identity for ING BE, ils sont tenus de se conformer aux conditions, modalités ou procédures stipulées dans la Documentation technique relative à l'utilisation des Services électroniques ING Belgique ou toute autre forme à la convenance d'ING Belgique. L'activation des Services Payconiq for ING BE s'effectue dans le cadre des Services ING Banking. L'activation des Services Payconiq for ING BE une fois acceptée par ING Belgique vaut ouverture de l'abonnement aux Services Payconiq for ING BE.

L'activation des Services Belgian Mobile Identity for ING BE s'effectue dans le cadre de Home'Bank/Business'Bank ou ING Banking.

L'utilisation des Services Belgian Mobile Identity for ING BE s'effectue dans le cadre de Home'Bank/Business'Bank. Dès que l'activation du service Belgian Mobile Identity for ING BE est acceptée, elle vaut ouverture de l'abonnement aux Services Belgian Mobile Identity for ING BE.

Pour garantir la sécurité des communications électroniques dans le cadre des Services Payconiq for ING BE, les Parties acceptent d'utiliser les Services Payconiq offerts par le Fournisseur Payconiq.

Pour garantir la sécurité des communications électroniques dans le cadre des Services Belgian Mobile Identity for ING BE, les Parties acceptent d'utiliser les Services Belgian Mobile Identity offerts par Belgian Mobile ID.

Pour l'activation des Services Payconiq for ING BE dans le cadre des Services ING Banking, le Client souscrit au préalable un contrat auprès du Fournisseur Payconiq pour la fourniture des Services Payconiq offerts par le Fournisseur Payconiq, en ce compris pour la mise à disposition des moyens d'accès et de signature du Fournisseur Payconiq (ci-après dénommé la « Convention Payconiq »). La souscription à cette Convention Payconiq peut

s'effectuer notamment par l'adhésion aux conditions générales des Services Payconiq d'ING Bank.

Par la souscription à cette Convention Payconiq, le Client adhère au choix du Fournisseur Payconiq comme fournisseur de ces services, ainsi qu'à la fourniture des Services Payconiq, en ce compris la mise à disposition des moyens d'accès et de signature du Fournisseur Payconiq.

Pour l'activation des Services Belgian Mobile Identity for ING BE dans le cadre de Home'Bank/Business'Bank ou ING Banking, l'Utilisateur souscrit au préalable un contrat auprès de Belgian Mobile ID pour la fourniture des Services Belgian Mobile Identity offerts par Belgian Mobile ID, y compris la mise à disposition des moyens d'accès et de signature de Belgian Mobile ID (ci-après dénommé la « Convention Belgian Mobile Identity »).

La Convention Belgian Mobile Identity peut être souscrite par l'adhésion aux conditions générales des Services Belgian Mobile Identity for ING BE de Belgian Mobile ID.

Par la souscription à cette Convention Belgian Mobile Identity, le Client adhère au choix de Belgian Mobile ID comme fournisseur de ces services, ainsi qu'à la fourniture des Services Belgian Mobile Identity, en ce compris la mise à disposition des moyens d'accès et de signature de Belgian Mobile ID.

En cas de discordance entre les dispositions de la présente Convention et celles de la Convention Payconiq et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE, ces dernières dispositions prévalent sur les premières.

4.1.5. Sous réserve des possibilités offertes par ING Belgique, le Client accepte, au moment de la conclusion de la Convention ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranh Mobility/e-ID for Branch et Belgian Mobile Identity for ING BE, que tous les comptes dont il est titulaire ou cotitulaire auprès d'ING Belgique et d'Autres sociétés du Groupe ING soient accessibles via les Services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranh Mobility/e-ID for Branch et Belgian Mobile Identity for ING BE pour effectuer toutes les Opérations autorisées dans le cadre de la gestion de ces comptes, à moins qu'il ne demande expressément à ING Belgique d'exclure un ou plusieurs comptes déterminés du champ d'application de la Convention. Sous la même réserve, le Client accepte également que tous ses représentants et mandataires désignés comme tels dans les documents (électroniques ou non) «Pouvoirs de gestion» du ou des comptes dont il est titulaire ou cotitulaire auprès d'ING Belgique et

d'Autres sociétés du Groupe ING soient d'office considérés comme Utilisateurs des Services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranh Mobility/e-ID for Branch et Belgian Mobile Identity for ING BE.

Sous réserve des possibilités offertes par ING Belgique, le Client accepte, au moment de la conclusion de la Convention, que les comptes, dont il est titulaire ou cotitulaire auprès d'ING Belgique et d'Autres sociétés du Groupe ING, qui sont désignés par un Utilisateur au moment de l'activation des Services Payconiq for ING BE soient accessibles via les Services Payconiq pour effectuer, dans le cadre des Services Payconiq for ING BE, toutes les Opérations de paiement Payconiq autorisées dans le cadre de la gestion de ces comptes.

Les pouvoirs et les limites spécifiques éventuelles à ces pouvoirs, exprimés en termes de montant maximum autorisé des Opérations, de nombre de signatures requises pour la passation d'Opérations et/ou de types d'Opérations autorisés, figurant sur les documents (électroniques ou non) «Pouvoirs de gestion» du ou des comptes dont le Client est titulaire ou cotitulaire, ainsi que toutes les modifications apportées ultérieurement à ces pouvoirs et limites, sont d'application pour les Opérations passées par les Services électroniques ING Belgique.

Le Client peut, en complétant les différents formulaires (électroniques ou non) de mandats qu'ING Belgique met à disposition à ce dernier (notamment, comme annexe au Contrat de souscription aux Services ING Client Services / Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranh Mobility/e-ID for Branch/Payconiq for ING BE et Belgian Mobile Identity for ING BE ou, sous réserve des possibilités offertes par ING Belgique, via les Services Home'Bank/Business'Bank), conférer des mandats en complément des mandats et limites figurant sur les documents (électroniques ou non) Pouvoirs de gestion pour Opérations générales et/ou spécifiques du ou des comptes dont le Client est titulaire ou cotitulaire, afin d'effectuer des Opérations électroniques via les Services électroniques ING Belgique.

Les documents (électroniques ou non) «Pouvoirs de gestion» du ou des comptes dont le Client est titulaire ou cotitulaire peuvent, en particulier en ce qui concerne les mandats, les pouvoirs ou leurs limites dans le cadre des Opérations passées par les Services électroniques ING Belgique, être modifiés à la demande du Client (auprès de son agence ING Belgique ou, sous réserve des possibilités offertes par

ING Belgique, via les Services Home'Bank/Business'Bank), conformément, en ce qui concerne ING Belgique, aux dispositions du Règlement général des Opérations d'ING Belgique ou, en ce qui concerne les Autres sociétés du Groupe ING, aux dispositions du règlement de ces derniers qui est applicable.

Sans préjudice de dispositions contraires de la présente Convention (en particulier du point 4.2.2.), ING Belgique tiendra compte, pour l'application de la présente Convention, des formulaires (électroniques ou non) de mandats complétés par le Client et/ou de la demande du Client de modification des documents (électroniques ou non) «Pouvoirs de gestion» à partir du septième jour ouvrable bancaire au plus tard suivant leur réception par elle ou du trentième jour ouvrable bancaire au plus tard suivant leur réception par une autre banque du Groupe ING dont les comptes sont accessibles via les Services électroniques ING Belgique; toutefois, ING Belgique s'efforcera dans la mesure de ses possibilités d'y donner suite avant l'expiration de ce délai.

Les dispositions du présent point 4.1.5 ne portent pas préjudice à l'établissement de plafonds spécifiques aux Opérations passées via les Services électroniques ING Belgique conformément au point 9 des présentes Conditions générales.

4.1.6. Sous réserve des possibilités offertes par ING Belgique, le Client accepte de recevoir, dans le cadre des Services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranche Mobility/e-ID for Branch et Belgian Mobile Identity for ING BE, toutes les informations relatives aux services et produits en matière bancaire, financière ou d'assurance souscrits au nom et pour compte du Client auprès d'ING, d'Autres sociétés du Groupe ING et d'assureurs hors du Groupe ING, notamment en ce qui concerne les comptes, ouverts auprès d'ING Belgique et d'Autres sociétés du Groupe ING, dont le Client est titulaire ou cotitulaire ou pour lesquels le Client est autorisé à recevoir des informations. Il consent en outre expressément à ce que tous les Utilisateurs puissent consulter ces informations via les Services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranche Mobility/e-ID for Branch et Belgian Mobile Identity for ING BE.

Dans le cadre des Services Payconiq et sous réserve des possibilités offertes par ING Belgique, le Client accepte que les numéros des comptes uniquement pour lesquels les Services Payconiq for ING BE ont été activés soient communiqués aux Utilisateurs via les Services Payconiq.

Dans le cadre des Services Belgian Mobile Identity for ING BE et sous réserve des possibilités offertes par ING Belgique, le Client accepte que les numéros des comptes pour lesquels les Services Belgian Mobile Identity for ING BE ont été activés soient communiqués aux Utilisateurs via les Services Belgian Mobile Identity.

4.1.7. Le Client accepte, au moment de la conclusion de la Convention, que tous les contrats d'assurance qu'il a conclus auprès d'Autres sociétés du Groupe ING Belgique ou d'Assureurs hors du Groupe ING soient accessibles aux Utilisateurs via les Services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranche Mobility/e-ID for Branch et Belgian Mobile Identity for ING BE pour effectuer toutes les Opérations autorisées dans le cadre de la gestion de ces contrats, sous réserve toutefois des possibilités offertes par ING Belgique.

4.2. Les Utilisateurs des Services électroniques ING Belgique.

4.2.1. Le Client consent à ce que lui-même, s'il est un Utilisateur, et chaque Utilisateur désigné par lui conformément au point 4.1 des Conditions générales puissent consulter les Services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranche Mobility/e-ID for Branch/ Payconiq for ING BE et Belgian Mobile Identity for ING BE, en ce compris toutes les informations relatives aux services et produits en matière bancaire, financière ou d'assurance souscrits au nom et pour compte du Client auprès d'ING Belgique, d'Autres sociétés du Groupe ING et d'Assureurs hors du Groupe ING (notamment les informations relatives aux comptes, ouverts auprès d'ING Belgique et d'Autres sociétés du Groupe ING, dont le Client est titulaire ou cotitulaire ou pour lesquels le Client est autorisé à recevoir des informations), sous réserve toutefois des possibilités offertes par ING Belgique et sans préjudice du point 4.1 des Conditions générales.

Sous ces mêmes réserves, le Client, s'il est un Utilisateur, et ses Utilisateurs pour autant qu'ils soient dûment mandatés conformément au point 4.1 des Conditions générales, peuvent, également dans les limites de leurs pouvoirs et sous leur propre signature électronique, au nom et pour compte du Client, encoder des Ordres et/ou transmettre des Ordres demandant l'exécution d'une Opération de paiement, d'une Opération sur instruments financiers ou de toute autre Opération en matière bancaire, financière ou d'assurance. Sous encore les mêmes réserves, le Client, s'il est un Utilisateur, et/ou les

Utilisateurs qui peuvent le représenter, peuvent en outre, sous leur propre signature électronique, conclure des contrats ou demander (sous réserve d'acceptation d'ING Belgique, d'une Autre société du Groupe ING ou d'un Assureur hors du Groupe ING concerné et d'accord mutuel) de conclure des contrats en matière bancaire, financière ou d'assurance conformément à leurs pouvoirs et leurs limites définies au point 4.1 ci-dessus.

Toutefois, par dérogation à ce qui précède, les Utilisateurs dont les pouvoirs sont limités en termes de montant maximum autorisé des Opérations ou de nombre de signatures requises pour la passation d'Opérations, ne peuvent pas encoder et transmettre des Ordres demandant l'exécution d'une Opération sur instruments financiers.

En outre, en ce qui concerne les Services Payconiq for ING BE, le Client accepte, par dérogation à ce qui précède, que seuls les Utilisateurs des Services Payconiq for ING BE qui ont le pouvoir de gérer, seuls et sans limites (qu'elles soient exprimées en termes de montant maximum autorisé des Opérations, de nombre de signatures requises pour la passation d'Opérations et/ou de types d'Opérations autorisés), le(s) compte(s) dont le Client est titulaire ou cotitulaire auprès d'ING Belgique et d'Autres sociétés du Groupe ING peuvent encoder et transmettre des Ordres demandant l'exécution d'une Opération de paiement, d'une Opération sur instruments financiers ou de toute autre Opération en matière bancaire, financière ou d'assurance ou encore conclure des contrats ou demander (sous réserve d'acceptation d'ING Belgique, de l'Autre société du Groupe ING ou de l'Assureur hors du Groupe ING concerné et d'accord mutuel) de conclure des contrats en matière bancaire, financière ou d'assurance conformément aux dispositions qui précèdent, sous réserve toutefois des possibilités offertes par ING Belgique et sans préjudice du point 4.1 des Conditions générales. Pour l'application du paragraphe précédent pour les Services Payconiq for ING BE, les Utilisateurs doivent également être titulaires du compte concerné auprès d'ING Belgique.

4.2.2. Pour la révocation des pouvoirs octroyés aux Utilisateurs, le Client doit utiliser la procédure de révocation prévue dans les contrats et règlements applicables entre le Client et ING Belgique, l'Autre société du Groupe ING ou l'Assureur hors du Groupe ING concerné, en particulier, en ce qui concerne ING Belgique, dans le Règlement général des Opérations d'ING Belgique ou, en ce qui concerne les Autres sociétés du Groupe ING ou assureurs hors du Groupe ING, dans le règlement de ces derniers qui est applicable.

Pour le blocage des moyens d'accès et de signature des Services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabanch Mobility/e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE, le Client ou ses Utilisateurs doivent suivre les procédures de blocage des moyens d'accès et de signature, décrites dans les dispositions du point 6.4 des présentes Conditions générales. Toutefois, les Utilisateurs désignés comme mandataires dans les documents (électroniques ou non) «Pouvoirs de gestion» ou dans les différents formulaires (électroniques ou non) de mandats qu'ING Belgique met à disposition comme annexe au Contrat de souscription aux Services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabanch Mobility/e-ID for Branch /Payconiq for ING BE et Belgian Mobile Identity for ING BE, à l'exception des représentants et des mandataires dûment autorisés, ne peuvent bloquer que leurs propres moyens d'accès et de signature des Services ING Client Services /Home'Bank/ Business'Bank/ Extrabanch Mobility/e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE.

Si le Client ou ses Utilisateurs souhaitent ensuite lever ce blocage, il est tenu de le confirmer préalablement à ING Belgique selon les conditions, modalités ou procédures stipulées dans la Documentation technique relative à l'utilisation des Services électroniques ING Belgique ou sous une forme à la convenance d'ING Belgique.

Si le Client demande à ING Belgique la révocation des pouvoirs de l'Utilisateur, ING Belgique s'efforcera de bloquer l'accès de l'Utilisateur aux Services électroniques ING Belgique dans les meilleurs délais après la réception de la demande de révocation, mais elle ne sera responsable de l'exécution de ce blocage qu'après l'écoulement du délai spécifié pour la prise en compte effective de la révocation par ING Belgique dans les contrats et règlements applicables entre le Client et ING Belgique. Si le Client souhaite qu'une telle révocation ait un effet immédiat en ce qui concerne l'utilisation des Services électroniques ING Belgique, il doit recourir à la procédure spécifique de blocage des moyens d'accès et de signature mentionnée ci-avant, en même temps qu'à la procédure de révocation.

4.2.3. Le Client s'engage à informer tous ses Utilisateurs des obligations auxquelles ils sont tenus dans le cadre de la Convention et, en particulier, des conditions d'accès, d'utilisation et de signature des Services électroniques.

Le Client est responsable du respect par ses

Utilisateurs de ces obligations et de ces conditions ainsi que de toutes les conséquences résultant d'un manquement de ses Utilisateurs.

5. Accès et utilisation des Services électroniques ING Belgique

5.1. Services ING Client Services /

Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranh Mobility/e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et Belgian Mobile Identity for ING BE.

5.1.1. Les moyens d'accès et de signature nécessaires à l'Utilisateur pour accéder et utiliser les Services ING Client Services / Home'Bank/ Business'Bank/ Extrabranh Mobility, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE, en ce compris ceux nécessaires pour apposer sa signature électronique, sont fournis à titre personnel à l'Utilisateur par ING Belgique ou, pour les Services Payconiq for ING BE, par le Fournisseur Payconiq ou, pour les Services Belgian Mobile Identity for ING BE, par Belgian Mobile ID, l'Utilisateur ayant le choix de définir lui-même, en fonction des possibilités offertes par ING Belgique ou le Fournisseur Payconiq, certains moyens d'accès et de signature. Les moyens d'accès et de signature nécessaires à l'Utilisateur pour accéder et utiliser les Services e-ID for Branch, en ce compris ceux nécessaires pour apposer sa signature électronique, sont fournis à titre personnel à l'Utilisateur par les autorités publiques belges, en particulier par la Commune de sa résidence principale et la Direction générale Institutions et Population du Service Public Fédéral Intérieur.

Les moyens d'accès et de signature des Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank et/ou Extrabranh Mobility sont mis à disposition de l'Utilisateur concerné notamment aux guichets des agences ING Belgique ou aux terminaux électroniques d'ING Belgique (en ce compris, le cas échéant, auprès des Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank eux-mêmes) ou, pour les Services Extrabranh Mobility, auprès d'un collaborateur d'ING Belgique, ou sont envoyés par la poste, sous réserve des possibilités offertes par ING Belgique.

ING Belgique se réserve toutefois le droit de refuser, notamment compte tenu des exigences de sécurité, l'envoi par la poste des moyens d'accès et de signature et de s'en tenir à la mise à disposition aux guichets de ses agences ou à ses terminaux électroniques ou, pour les Services Extrabranh Mobility, auprès d'un collaborateur d'ING Belgique. Tous les frais d'envoi des moyens d'accès et de

signature sont à la charge du Client.

Les moyens d'accès et de signature des Services Payconiq for ING BE sont fournis par le Fournisseur Payconiq et utilisés via les Services Payconiq conformément à la Convention et à la Convention Payconiq.

Les moyens d'accès et de signature des Services Belgian Mobile Identity for ING BE sont fournis par Belgian Mobile ID et utilisés via les Services Home'Bank/Business'Bank conformément à la Convention et la Convention Belgian Mobile Identity.

Les moyens d'accès et de signature des Services e-ID for Branch sont fournis par les autorités publiques belges, en particulier par la Commune de sa résidence principale et la Direction générale Institutions et Population du Service Public Fédéral Intérieur, et utilisés conformément à la Convention et aux dispositions légales et réglementaires applicables à la délivrance de la carte d'identité électronique belge et des codes qui y sont liés.

5.1.2. Par la conclusion de la Convention ING Client Services / Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranh Mobility/e-ID for Branch/Payconiq for ING BE et Belgian Mobile Identity for ING BE, le cas échéant à la suite de la signature des documents (électroniques ou non) «Pouvoirs de gestion» ou encore des différents formulaires (électroniques ou non) de mandats qu'ING Belgique met à disposition comme annexe du Contrat de souscription aux Services ING Client Services / Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranh Mobility/e-ID for Branch/Payconiq for ING BE et Belgian Mobile Identity for ING BE, le Client et les Utilisateurs marquent leur accord avec la fourniture des moyens d'accès et de signature des Services électroniques ING Belgique. Dès la réception des moyens d'accès et de signature des Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, Extrabranh Mobility, e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE, l'Utilisateur est responsable des dommages directs et indirects liés à l'utilisation, par lui ou par un tiers, des moyens d'accès et de signature, conformément aux dispositions des présentes Conditions générales. Jusqu'à ce moment, ING Belgique supporte les risques de la communication à l'Utilisateur des moyens d'accès et de signature ou, en ce qui concerne les Services Payconiq for ING BE, le Fournisseur Payconiq supporte, conformément à la Convention Payconiq, les risques de la communication à l'Utilisateur des moyens d'accès et de signature liés à ces services ou, pour les Services Belgian Mobile Identity for ING BE, Belgian Mobile ID

supporte, conformément à la Convention Belgian Mobile Identity, les risques de la communication à l'Utilisateur des moyens d'accès et de signature liés à ces services.

La responsabilité du Client doit s'examiner au regard des dispositions des présentes Conditions générales (en particulier de l'article 8) et, le cas échéant, de la Convention Payconiq ou la Convention Belgian Mobile Identity.

5.2. Services Home'Bank/Business'Bank

5.2.1. Afin d'accéder aux Services

Home'Bank/Business'Bank, l'Utilisateur utilise sa carte bancaire à puce avec un lecteur de cartes à puce, l'app ING Banking ou, ou, en cas d'utilisation à cette fin des Services Belgian Mobile Identity for ING BE conformément au point 5.7 des présentes Conditions générales, son compte Belgian Mobile Identity valablement enregistré, activé sur son smartphone pour les Services Belgian Mobile Identity for ING BE.

5.2.2. Les Services Home'Bank/Business'Bank ne sont accessibles à l'Utilisateur qu'après l'authentification de ce dernier par le biais de moyens d'accès mis à sa disposition par ING Belgique (une carte bancaire à puce avec un lecteur de cartes à puce, l'app ING Banking ou, l'utilisation des Service Belgian mobile Identity for ING BE)) et ceux choisis par l'Utilisateur lui-même (tels qu'un mot de passe, un code secret, un code PIN et/ou tout autre code d'authentification strictement personnel à l'Utilisateur et confidentiel – sans préjudice du droit pour l'Utilisateur de recourir aux services d'un prestataire de services d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes dûment autorisé à exercer son activité - , selon les possibilités offertes par ING Belgique) ; ou, en cas d'utilisation des Services Belgian Mobile Identity for ING BE afin d'accéder aux Services Home'Bank/Business'Bank via le compte Belgian Mobile Identity activé pour les Services Belgian Mobile Identity for ING BE sur le smartphone de l'Utilisateur que Belgian Mobile ID met à sa disposition et le code PIN que l'Utilisateur a choisi lui-même.

5.2.3. Dans le cas de l'utilisation de la carte bancaire à puce avec un lecteur de cartes à puce et sans préjudice des dispositions du présent point 5. et du point 8. des présentes Conditions générales, le Client accepte que l'encodage et la validation manuelle ou de manière automatique, en vue d'avoir accès aux Services Home'Bank/Business'Bank On-line, du numéro d'accès personnel de l'Utilisateur, du numéro de sa carte à puce et du mot de passe à usage unique généré par sa carte à puce avec le lecteur de

cartes à puce à la suite de l'encodage manuel sur ce dernier du code PIN choisi par l'Utilisateur et lié à sa carte à puce constituent la preuve valable et suffisante de l'identité de cette personne en tant que l'Utilisateur des Services Home'Bank/Business'Bank qui est titulaire de la carte à puce concernée pour autant que ces moyens d'accès soient validés par les systèmes électroniques d'ING et, plus particulièrement, qu'ils soient reconnus par ces derniers comme émanant de l'Utilisateur et que l'utilisation de sa carte à puce soit valide et que celle-ci ne soit ni révoquée, ni expirée.

En cas d'utilisation du compte Belgian Mobile Identity activé pour les Services Belgian Mobile Identity for ING BE sur son smartphone afin d'accéder aux Services Home'Bank/Business'Bank Online, et sans préjudice des dispositions des points 5. et 8. des présentes Conditions générales, le Client accepte que l'encodage du code PIN personnel de l'Utilisateur dans l'Application Belgian Mobile Identity fonctionnant valablement, constituent une preuve valable et suffisante de l'identité de cette personne en tant qu'Utilisateur des Services Home'Bank/Business'Bank, qui est titulaire du compte Belgian Mobile Identity et détenteur du smartphone, pour autant que ces moyens d'accès soient validés par les systèmes informatiques de Belgian Mobile ID et d'ING Belgique, et reconnus en particulier par ces systèmes électroniques comme émanant de l'Utilisateur et pour autant que l'utilisation de son compte Belgian Mobile Identity soit valide et non révoquée.

Dans le cas de l'utilisation de l'app ING Banking afin d'accéder aux Services Home'Bank/Business'Bank Online, et sans préjudice des dispositions du présent point 5. et du point 8. des présentes Conditions générales, le Client accepte que l'encodage du code PIN personnel de l'Utilisateur dans l'application ING Banking fonctionnant valablement, constituent une preuve valable et suffisante de l'identité de cette personne en tant qu'Utilisateur des Services Home'Bank/Business'Bank, qui est titulaire de l'ING Banking App et détenteur du smartphone, pour autant que ces moyens d'accès soient validés par les systèmes informatiques d'ING Belgique, et reconnus en particulier par ses systèmes électronique comme émanant de l'Utilisateur et pour autant que l'utilisation de son ING Banking App soit valide et non révoquée.

5.2.4. Une fois qu'un Utilisateur accède, après identification de celui-ci comme tel conformément au point 5.2.3., aux Services Home'Bank/Business'Bank On-line, les Ordres

peuvent être transmis par cet Utilisateur via les services précités par l'introduction de données sur le clavier de son système informatique ou, celui fourni par ING Belgique auprès d'une d'agence ING Belgique.

5.3. Services ING Client Services

5.3.1. Selon le type de Service ING Client Services concerné, celui-ci n'est accessible à l'Utilisateur qu'après identification de celui-ci sur base des moyens d'accès mis à sa disposition par ING Belgique tels que décrits ci-dessous :

- son numéro d'accès personnel (login et/ou ING ID) et/ou son numéro de téléphone personnel, et
 - 'un code secret et/ou tout autre code d'authentification strictement personnels à l'Utilisateur et confidentiels, ou
 - authentification au moyen de services ING Banking d'ING Belgique.

5.3.2. En ce qui concerne l'accès aux Services ING Client Services, sans préjudice des dispositions du présent point 5. et du point 8. des présentes Conditions générales, le Client accepte que l'utilisation des moyens d'accès comme décrite à l'article 5.3.1. par une personne constituent la preuve valable et suffisante de l'identité de cette personne en tant que l'Utilisateur des Services ING Client Services pour le numéro d'accès personnel ou numéro de téléphone concerné, pour autant que ces moyens d'accès soient validés par les systèmes électroniques d'ING Belgique et, plus particulièrement, qu'ils soient reconnus par ces derniers comme émanant de l'Utilisateur.

5.3.3. Par dérogation aux points 5.3.1, 5.3.2 des présentes Conditions générales, pour l'accès à certains Services ING Client Services spécifiés dans la Documentation technique relative à l'utilisation des Services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranche Mobility (par exemple, la consultation de certaines informations de compte), le Client reconnaît que les Services ING Client Services peuvent être accessibles à l'Utilisateur après l'identification de ce dernier par le biais de questions de contrôle posées par un agent des Services ING Client Services sur base de données personnelles connues d'ING Belgique et de l'Utilisateur, sans utilisation à ce moment des moyens d'accès des Services ING Client Services . En ce qui concerne l'accès aux Services ING Client Services, sans préjudice des dispositions du présent

point 5. et du point 8. des présentes Conditions générales, le Client accepte que les réponses correctes aux questions de contrôle précitées qui sont communiquées par une personne à un agent des Services ING Client Services constituent la preuve valable et suffisante de l'identité de cette personne en tant que l'Utilisateur des Services ING Client Services pour le numéro d'accès personnel concerné.

5.4. Services Extrabranche Mobility/et e-ID for Branch

Les Services Extrabranche Mobility/e-ID for Branch ne sont accessibles à l'Utilisateur qu'en présence physique d'un collaborateur d'ING Belgique via un dispositif électronique mis à disposition par ce dernier.

5.5. Services Payconiq for ING BE

5.5.1. Les Services Payconiq for ING BE ne sont accessibles à l'Utilisateur qu'après l'identification de ce dernier dans le cadre des Services Payconiq par le biais de moyens d'accès mis à sa disposition ou choisi par le Fournisseur Payconiq et ceux choisis, en fonction des possibilités offertes par le Fournisseur Payconiq, par l'Utilisateur lui-même (à savoir un mot de passe, un code PIN et/ou tout autre code d'identification strictement personnels à l'Utilisateur et confidentiels).

5.5.2. En ce qui concerne l'accès aux Services Payconiq for ING BE via les Services Payconiq, et sans préjudice des dispositions du présent point 5. et du point 8. des présentes Conditions générales, le Client accepte que l'utilisation des moyens d'accès des Services Payconiq dans l'Application Payconiq par une personne constitue la preuve valable et suffisante de l'identité de cette personne en tant que l'Utilisateur des Services Payconiq for ING BE via les Services Payconiq qui est détenteur de l'Application Payconiq pour le profil concerné pour autant que ces moyens d'accès soient validés par l'Application Payconiq concernée et, plus particulièrement, qu'ils soient reconnus par ce dernier comme émanant de l'Utilisateur.

5.5.3. Une fois qu'un Utilisateur accède, après identification de celui-ci comme tel conformément aux points 5.5.1. et 5.5.2., aux Services Payconiq for ING BE via les Services Payconiq, les Ordres de paiement Payconiq peuvent être transmis par cet Utilisateur via les services précités conformément aux dispositions de la Convention Payconiq.

5.6. Services Belgian Mobile Identity

5.6.1. Les Services Belgian Mobile Identity for ING BE ne sont accessibles pour l'Utilisateur qu'après identification de celui-ci dans le cadre des Services Belgian Mobile Identity for ING BE via les moyens d'accès mis à sa disposition ou choisis par Belgian Mobile ID et les moyens d'accès que l'Utilisateur choisit lui-même selon les possibilités offertes par Belgian Mobile ID (à savoir un code PIN et/ou tout autre moyen d'identification strictement personnel et confidentiel de l'Utilisateur).

5.6.2. En ce qui concerne l'accès aux Services Belgian Mobile Identity for ING BE via les Services Belgian Mobile Identity, et sans préjudice des dispositions de ce point 5 et du point 8 des présentes Conditions générales, le Client accepte que l'utilisation des moyens d'accès des Services Belgian Mobile Identity for ING BE dans l'Application Belgian Mobile Identity constituent une preuve valable et suffisante de l'identité de cette personne en tant qu'Utilisateur des Services Belgian Mobile Identity for ING BE via les Services Belgian Mobile Identity, qui est titulaire de l'Application Belgian Mobile Identity pour le profil en question, à condition que ces moyens d'accès soient validés par l'Application Belgian Mobile Identity concernée, et en particulier soient reconnus par cette dernière comme émanant de l'utilisateur.

5.6.3 Une fois qu'un Utilisateur accède, après identification de celui-ci comme tel conformément aux points 5.6.1. et 5.6.2., aux Services Belgian Mobile Identity for ING BE dans le cadre de Home'Bank/Business'Bank via les Services Belgian Mobile Identity, les Opérations de paiement Belgian Mobile Identity peuvent être transmises par cet Utilisateur via les services précités conformément aux dispositions de la Convention Belgian Mobile Identity et la Convention relative aux Services Belgian Mobile Identity for ING BE.

5.7. Services d'information sur les comptes de tiers et d'initiation de paiement d'un tiers

5.7.1. Le Client accepte qu'un Utilisateur, dûment mandaté et désigné par le Client pour les Services Home'Bank et/ou Business'Bank, puisse utiliser les moyens d'accès et d'authentification, délivrés à l'Utilisateur par Isabel (p.ex. une carte à puce avec un lecteur de cartes à puce) (ci-après "les moyens d'Isabel") aux fins des Services d'Information de Compte et d'Initiation de Paiement. Sauf preuve contraire, le Client reconnaît que l'utilisation des moyens d'Isabel répond aux conditions d'identification de l'Utilisateur et des documents signés électroniquement telles que définies dans le Livre 8 du Code civil belge.

6. Obligations du Client et de l'Utilisateur en matière de sécurité

6.1. Le Client répond de l'utilisation correcte des Services électroniques ING Belgique par tous les Utilisateurs, conformément aux conditions d'accès et d'utilisation des Services électroniques ING Belgique qui sont stipulées dans la Convention et, pour les Services Payconiq for ING BE ou les Services Belgian Mobile Identity for ING BE fournis via le service Payconiq ou les Services Belgian Mobile Identity, dans la Convention Payconiq ou la Convention Belgian Mobile Identity.

6.2. Le Client et les Utilisateurs prennent toutes les mesures de précaution raisonnables pour garantir la sécurité de l'accès à leurs points d'exploitation et à leurs systèmes informatiques (Mobile) via lesquelles les Services ING Client Services / Home'Bank/Business'Bank/ Payconiq for ING BE ou Belgian Mobile Identity for ING BE sont accessibles.

Le Client et les Utilisateurs s'engagent entre autres à n'utiliser les Services ING Client Services / Home'Bank/Business'Bank/ Payconiq for ING BE et Belgian Mobile Identity for ING BE que sur un système informatique (mobile) muni d'un pare-feu (firewall), d'un logiciel contre les programmes informatiques malicieux (par ex. les logiciels-espions appelés aussi «spyware») et d'un logiciel antivirus récents, qui sont activés en permanence et qui sont mis régulièrement à jour.

6.3. L'Utilisateur a l'obligation de conserver et d'utiliser ses moyens d'accès et de signature des Services ING Client Services / Home'Bank/ Business'Bank/ Extrabranche Mobility/e-ID for Branch/ Payconiq for ING BE et Belgian Mobile Identity for ING BE conformément aux dispositions de la présente Convention et, pour les Services Payconiq for ING BE ou Belgian Mobile Identity for ING BE fournis via les Services Payconiq ou les Services Belgian Mobile Identity de la Convention Payconiq ou de la Convention Belgian Mobile Identity, et qui sont en vigueur au moment de leur émission ou de leur utilisation, ainsi que dans les limites d'utilisation convenues, selon le cas, avec ING Belgique, le Fournisseur Payconiq, les Autres sociétés du Groupe ING et/ou les assureurs hors du Groupe ING. L'Utilisateur s'engage à respecter les conseils de prudence destinés à éviter tout risque d'usage abusif de ses moyens d'accès et de signature des Services électroniques ING Belgique. Ces conseils de prudence sont :

- ceux qui sont annexés aux présentes Conditions générales ainsi que, pour les Services Payconiq for ING BE ou Belgian Mobile Identity for ING BE fournis via les Services Payconiq ou Belgian Mobile Identity, ceux mentionnés dans la Convention Payconiq ou la Convention Belgian Mobile Identity, et qui en font partie intégrante,
- ceux qui sont fournis périodiquement à l'Utilisateur par ING Belgique ou, pour les Services Payconiq for ING BE ou les Services Belgian Mobile Identity for ING BE fournis via les Services Payconiq ou Belgian Mobile Identity, par le Fournisseur Payconiq (notamment via leurs sites internet) ou Belgian Mobile ID, ainsi que,
- ceux qui sont, pour les Services e-ID for Branch, fournis à l'Utilisateur par les autorités publiques belges, en particulier par la Direction générale Institutions et Population du Service Public Fédéral Intérieur.

L'Utilisateur prend toutes les mesures de précaution raisonnables pour assurer la sécurité de ses moyens d'accès et de signature des Services ING Client Services / Home'Bank/ Business'Bank/ Extrabranche Mobility/e-ID for Branch/Payconiq for ING BE et Belgian Mobile Identity for ING BE. Les moyens d'accès et de signature choisis par l'Utilisateur lui-même (tels qu'un mot de passe, un code secret, un code PIN et/ou tout autre code d'authentification) sont strictement personnels à l'Utilisateur et confidentiels, sans préjudice du droit de l'Utilisateur de recourir aux services d'un prestataire de services d'initiation de paiement ou d'information sur le compte dûment autorisé à exercer son activité. L'Utilisateur est responsable de leur utilisation et de la préservation de leur confidentialité. L'Utilisateur s'engage à ne pas communiquer ses moyens d'accès et de signature des Services ING Client Services, Home'Bank/ Business'Bank, Extrabranche Mobility, Payconiq for ING BE, Belgian Mobile Identity for ING BE et/ou e-ID for Branch à un tiers (en ce compris, mais sans limitation, son conjoint, un membre de sa famille et/ou un ami) à aucune condition et/ou à ne pas permettre à un tiers d'en prendre connaissance, sans préjudice du droit de l'Utilisateur de recourir aux services d'un prestataire de services d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes dûment autorisés à exercer son activité. L'Utilisateur ne peut de même communiquer à un tiers aucune information confidentielle relative aux procédures de sécurité appliquées.

6.4. Le Client et/ou l'Utilisateur a/ont l'obligation de notifier sans délai à ING Belgique, et pour les Services

Payconiq for ING BE fournis via les Services Payconiq au Fournisseur Payconiq, ou pour les Services Belgian Mobile Identity for ING BE fournis via les Services Belgian Mobile Identity à Belgian Mobile ID, dès qu'il(s) en a/ont connaissance :

1. la perte, le vol, le détournement ou toute utilisation non autorisée de ses/leurs moyens d'accès et de signature des Services ING Client Services, Home'Bank/ Business'Bank, Extrabranche Mobility, e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE (sauf en cas d'utilisation du stylo électronique comme moyen de signature de ces derniers services). Par «perte» ou «vol», au sens des présentes Conditions générales, il y a lieu d'entendre toute dépossession involontaire des moyens d'accès et de signature des Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, Extrabranche Mobility, e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE (sauf en cas d'utilisation du stylo électronique comme moyen de signature de ces derniers services); par «détournement» ou «toute utilisation non autorisée», il y a lieu d'entendre toute utilisation illégitime ou non autorisée des moyens d'accès et de signature des Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, Extrabranche Mobility, e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE (sauf en cas d'utilisation du stylo électronique comme moyen de signature de ces derniers services);

2. tout incident technique ou autre défaillance lié à l'utilisation de ses/leurs moyens d'accès et de signature des Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, Extrabranche Mobility, e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE ou pouvant mettre en danger la sécurité de ceux-ci.

ING met à la disposition de chaque Client ou Utilisateur les moyens appropriés lui permettant d'effectuer à tout moment cette notification. Le Client et/ou l'Utilisateur s'engagent ainsi à bloquer, dans les hypothèses précitées, ses/leurs moyens d'accès et de signature des Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, Extrabranche Mobility, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE en suivant, par exemple, les procédures de blocage telles que décrites dans la Documentation technique relative à l'utilisation des Services électroniques ING Belgique (notamment auprès de **Card Stop (078 170 170** ou +32 78 170 170 à partir de l'étranger) pour le blocage des cartes ou auprès de l'**ING HelpDesk (02 464 60 00** ou +32 2 464 60 00 à partir de l'étranger) pour le blocage uniquement des Services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranche Mobility/ e-

ID for Branch/Payconiq for ING BE et Belgian Mobile Identity for ING BE).

Le Client ou l'Utilisateur reçoit une confirmation écrite ou électronique ou un moyen d'identification (tel un numéro) lui permettant de prouver sa notification. **L'appel téléphonique à Card Stop ou à l'ING HelpDesk sera enregistré par un système automatisé. Les données ainsi enregistrées ont valeur de preuve en cas de contestation et sont conservées conformément à l'article 14 (protection des données à caractère personnel), sans préjudice des articles VI.83 et VII.2, § 4 du Code de droit économique.** Les données ainsi enregistrées constituent un moyen de preuve en cas de contestation et sont conservées conformément à l'article 12.

Pour les Services Payconiq for ING BE ou Belgian Mobile Identity for ING BE fournis via les Services Payconiq ou Belgian Mobile Identity, l'Utilisateur s'engage, en outre, à suivre les procédures de blocage des moyens d'accès et de signature des services précités décrites dans la Convention Payconiq ou la Convention Belgian Mobile Identity, aussi rapidement que possible chaque fois que la sécurité de ces moyens d'accès et de signature est susceptible d'être mise en cause, que ce soit pour les motifs invoqués au présent point 6.4. ou pour tout autre motif.

Le blocage d'un compte Belgian Mobile Identity peut s'effectuer via l'Application Belgian Mobile Identity elle-même, sur le site web de Belgian Mobile ID ou via le site web d'ING Belgique. L'Utilisateur trouve à chaque fois les instructions et la Documentation technique à ce sujet, qu'il suivra scrupuleusement pour effectuer le blocage.

Pour les Services e-ID for Branch, l'Utilisateur s'engage à suivre de plus les procédures de blocage des moyens d'accès et de signature des services précités prévues par les autorités publiques belges (en particulier auprès de **DOC STOP** (n° gratuit 00800 2123 2123 ou, dans les pays où le 00800 n'est pas accessible, +32 2 518 2123), aussi rapidement que possible chaque fois que la sécurité de ces moyens d'accès et de signature est susceptible d'être mise en cause, que ce soit pour les motifs invoqués au présent point 6.4. ou pour tout autre motif.

En cas de vol, de détournement ou d'utilisation non autorisée de ses moyens d'accès et de signature des Services ING Client Services / Home'Bank/ Business'Bank/ Extrabranche Mobility/e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE, le Client ou l'Utilisateur doit, en outre, dans

les meilleurs délais, faire une déclaration ou déposer plainte auprès des autorités officielles locales, belges ou étrangères, compétentes. Le Client ou l'Utilisateur doit faire parvenir à ING Belgique, si elle le demande, la preuve, ainsi que les références, de la déclaration ou de la plainte. Le Client ou l'Utilisateur s'engage à communiquer à ING Belgique toutes les informations nécessaires à l'enquête.

6.5. Sans préjudice des dispositions particulières applicables aux Opérations de paiement, en particulier les dispositions du Règlement Spécial des Opérations de Paiement, et aux Opérations sur instruments financiers, en particulier les dispositions du Règlement Spécial des Opérations sur Instruments Financiers, ni le Client, ni l'Utilisateur ne peuvent révoquer une Opération que l'Utilisateur a effectuée au moyen de ses moyens d'accès ou de signature des Services électroniques ING Belgique.

6.6. À l'aide des informations qu'il reçoit, conformément au point 7.3 des présentes Conditions générales, en ce qui concerne les Opérations effectuées dans le cadre des Services électroniques ING Belgique (en particulier, à l'aide de ses relevés ou extraits de comptes), le Client ou l'Utilisateur est tenu de vérifier, régulièrement et au moins une fois par mois, la réception correcte, l'acceptation ou non et l'exécution éventuelle correcte des Ordres passés via les Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, Extrabranche Mobility, e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE à l'aide des moyens d'accès ou de signature de l'Utilisateur. De la même manière, il est également tenu de vérifier, régulièrement et au moins une fois par mois, la régularité des écritures passées dans le cadre des Services électroniques ING Belgique.

De plus, le Client ou l'Utilisateur ayant activé les Services Home'Bank/Business'Bank est tenu de prendre connaissance, régulièrement et au moins une fois par mois, des avis qu'ING Belgique met à sa disposition via les Services Home'Bank/ Business'Bank, notamment pour l'application du point 3.1.2.

Le Client ou l'Utilisateur a l'obligation de notifier à ING Belgique ou, si l'Opération en cause concerne une Autre société du Groupe ING (par ex. si le(s) compte(s) concerné(s) par l'Opération en cause est(sont) tenu(s) dans une Autre société du Groupe ING) ou un assureur hors du Groupe ING, à la société du Groupe ING ou à l'Assureur hors du Groupe ING concerné par l'Opération:

1. l'imputation, sur ses relevés ou sur ses extraits de

compte ou tout autre document sur Support durable qu'il reçoit à la suite de la réception, de l'acceptation ou de l'exécution de ses Opérations conformément au point 7.3 des présentes Conditions générales, de toute Opération effectuée sans son accord;

2. toute erreur ou irrégularité constatée sur les relevés ou les extraits de compte ou tout autre document sur Support durable qu'il reçoit à la suite de la réception, de l'acceptation ou de l'exécution de ses Opérations conformément au point 7.3 des présentes Conditions générales.

Cette notification doit être confirmée par le Client ou l'Utilisateur par écrit à ING Belgique ou, si l'Opération en cause concerne une Autre société du Groupe ING ou un Assureur hors du Groupe ING, à la société du Groupe ING ou à l'Assureur hors du Groupe ING concerné par l'Opération.

Sans préjudice des dispositions particulières décrites ci-dessous et relatives au délai de contestation des Opérations de paiement, toute réclamation éventuelle concernant une Opération effectuée par le biais des Services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranche Mobility/e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE doit être notifiée dès que le Client ou l'Utilisateur en a connaissance, et en tout état de cause dans les deux mois à compter de la mise à disposition, ou, à défaut d'une telle mise à disposition, de la fourniture des informations relatives à cette Opération, que ce soit par un extrait de compte, un relevé de compte ou tout autre document sur Support durable, électronique ou non, qu'il reçoit à la suite de la réception, de l'acceptation ou de l'exécution de ces Opérations. Passé ce délai, l'Opération revêt un caractère définitif et ne peut plus être contestée.

Par dérogation aux dispositions qui précèdent, les règles suivantes sont applicables aux réclamations relatives aux Opérations de paiement.

Après que les informations relatives à l'Opération de paiement ont été mises à la disposition du Client ou de l'Utilisateur – ou, à défaut d'une telle mise à disposition, ont été fournies au Client ou à l'Utilisateur – le Client ou l'Utilisateur n'obtient, d'ING Belgique, la correction d'une Opération de paiement que s'il signale sans délai à ING Belgique qu'il a constaté une Opération de paiement non autorisée, non exécutée ou non correctement exécutée donnant lieu à une revendication, et au plus tard dans les treize mois suivant la date de débit ou de crédit, à moins que, le cas échéant, ING Belgique n'ait

pas fourni ou mis à disposition les informations relatives à cette Opération de paiement conformément aux présentes Conditions générales. Si cette notification n'a pas été faite par écrit, la confirmation par écrit de celle-ci, telle que prescrite dans le présent point, peut être effectuée par le Client ou l'Utilisateur après l'écoulement des délais précités.

Lorsque le Client n'est pas un Consommateur, le délai de treize mois visé ci-dessus est ramené à deux mois. Passé ce délai, l'Opération de paiement revêt un caractère définitif et ne peut plus être contestée.

6.7. Les moyens d'accès et de signature des Services électroniques ING Belgique mis à disposition des Utilisateurs par ING Belgique ou, pour les Services Payconiq for ING BE fournis via les Services Payconiq par le Fournisseur Payconiq ou, pour les Services Belgian Mobile Identity for ING BE, fournis via les Services Payconiq ou Belgian Mobile Identity par Belgian Mobile ID, à l'exception des moyens d'accès et de signature choisis par l'Utilisateur lui-même (tels qu'un mot de passe, un code secret, un code PIN et/ou tout autre code d'authentification strictement personnels à l'Utilisateur et confidentiels), restent la propriété exclusive d'ING Belgique ou, selon le cas, du Fournisseur Payconiq ou Belgian Mobile ID, sauf disposition contraire prévue dans la présente Convention ou convenue de manière expresse avec le Client ou l'Utilisateur.

Les lecteurs de cartes à puce offerts gratuitement par ING Belgique ou acquis à titre onéreux par le Client ou l'Utilisateur en remplacement de lecteurs de cartes à puce offerts gratuitement par ING Belgique restent ainsi la propriété exclusive d'ING Belgique, sauf disposition contraire prévue dans la présente Convention ou convenue de manière expresse avec le Client ou l'Utilisateur. Toutefois, les lecteurs de cartes acquis à titre onéreux par le Client ou l'Utilisateur, à l'exception de ceux acquis en remplacement de lecteurs de cartes à puce offerts gratuitement, sont, dès leur achat, la propriété exclusive du Client ou de l'Utilisateur concerné.

L'Utilisateur s'engage à restituer à ING Belgique, ING Bank NV ou une Autre société du Groupe ING, selon le cas à la première demande d'ING Belgique, du Fournisseur Payconiq, de Belgian Mobile ID ou d'une Autre société du Groupe ING, ses moyens d'accès et de signature des Services ING Client Services /Home'Bank/ Business'Bank/ Extrabranche Mobility, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE, à l'exception des lecteurs de carte qui sont la propriété exclusive du Client ou de l'Utilisateur. En

outre, l'Utilisateur s'engage à restituer à ING Belgique ou, selon le cas, au Fournisseur Payconiq ou Belgian Mobile ID ses moyens d'accès et de signature des Services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranh Mobility, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE, à l'exception des lecteurs de carte qui sont la propriété exclusive du Client ou de l'Utilisateur, en cas de cessation d'usage des moyens d'accès et de signature à la suite de la résiliation de la présente Convention ou de la révocation des pouvoirs de l'Utilisateur.

7. Obligations d'ING Belgique en matière de sécurité

7.1. Sans préjudice des obligations du Client et de l'Utilisateur décrites à l'article 6, ING Belgique garantit le secret des moyens d'accès et de signature choisis par l'Utilisateur lui-même (tels qu'un mot de passe, un code secret, un code PIN et/ou tout autre code d'authentification strictement personnels à l'Utilisateur et confidentiels).

7.2. ING Belgique s'abstient de fournir un moyen d'accès et de signature des Services électroniques ING Belgique non sollicité, sauf pour remplacer un tel moyen.

7.3. À tout le moins, ING Belgique veille à communiquer à l'Utilisateur une confirmation électronique (le cas échéant, par courrier électronique), téléphonique ou écrite de la réception de son Ordre demandant l'exécution d'une Opération de paiement, d'une Opération sur instruments financiers ou de toute autre Opération en matière bancaire, financière ou d'assurance ou de la réception de sa demande de conclusion ou de son acceptation d'un contrat en matière bancaire, financière ou d'assurance via les Services ING Client Services, Home'Bank/ Business'Bank ou Extrabranh Mobility/e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE. Selon qu'il s'agit d'un Ordre ou d'une demande de conclusion d'un contrat ou d'une acceptation d'un contrat, ING Belgique, l'Autre société du Groupe ING Belgique ou l'Assureur hors du Groupe ING concerné veille, en outre ou à la place de la confirmation précitée, à communiquer à l'Utilisateur ou au Client une confirmation électronique (le cas échéant, par courrier électronique) ou écrite, soit de l'acceptation ou non et, en cas d'acceptation, de l'exécution ou non de l'Ordre, soit de la conclusion ou non du contrat ou de l'acceptation ou non de la demande de conclusion du contrat.

Sans préjudice de ce qui précède, de façon à permettre au Client notamment de suivre raisonnablement l'état de ses dépenses et d'effectuer, le cas échéant, sa notification conformément au point

6.4. ou 6.6, ING Belgique ou l'Autre société du Groupe ING dans laquelle le compte concerné est ouvert fournit ou met à sa disposition du Client ou de l'Utilisateur, périodiquement et au moins une fois par mois à la suite de la réception, de l'acceptation ou de l'exécution des Ordres de paiement relatifs à des Opérations de paiement passés dans le cadre des Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, Extrabranh Mobility/e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE à l'aide des moyens d'accès ou de signature de l'Utilisateur, des informations relatives à ces Ordres, que ce soit par un extrait de compte, un relevé de compte ou tout autre document sur Support durable, électronique ou non.

Sans préjudice de ce qui précède, ING Belgique confirme l'exécution d'une Opération sur un instrument financier du Client au plus tard le jour qui suit l'exécution de l'Opération concernée, conformément à l'article 118 du Règlement spécial des Opérations sur instruments financiers.

7.4. Dès la réception par ING Belgique de la notification visée par le point 6.4 ou 6.6 des présentes Conditions générales conformément aux procédures de blocage visées aux mêmes points, ING Belgique empêche toute nouvelle utilisation des moyens d'accès et de signature des Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank et/ou Extrabranh Mobility, e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE.

7.5. ING Belgique fournit, sur demande du Client ou de l'Utilisateur, pendant dix-huit mois à compter de la notification visée au point 6.4, la preuve que le Client ou l'Utilisateur a bien procédé à cette notification.

8. Responsabilités des Parties

8.1. Responsabilité générale en matière de Services électroniques ING Belgique

8.1.1. Sans préjudice de dispositions contraires dans la présente Convention (en particulier celles de l'article 8.2.), ING Belgique, conformément à son obligation générale de diligence telle qu'elle est définie, entre autres, dans le Règlement général des Opérations d'ING Belgique, assume sa responsabilité pour toute faute lourde ou intentionnelle – à l'exception des fautes légères – commise dans

l'exercice de son activité professionnelle, par elle, par ses préposés ou ses sous-traitants agréés par elle.

ING Belgique apporte le plus grand soin à la bonne exécution de la Convention. Cependant, les obligations découlant de cette dernière qui incombent à ING Belgique ne sont que des obligations de moyens, sauf disposition contraire expresse dans la Convention (en particulier celle de l'article 8.2.). Sont ainsi notamment considérées comme des obligations de résultat pour ING Belgique, les obligations en matière d'Opérations de paiement stipulées aux points 6.4., 7.1., 7.4 et 12.1.1. des présentes Conditions générales.

Sauf disposition contraire expresse dans la Convention (en particulier celle de l'article 8.2.), ING Belgique n'est, en aucun cas, responsable des dommages indirects, notamment mais sans limitation, la perte de données, le manque à gagner, la perte de profit, d'opportunité, de clientèle ou d'économie escomptés, les frais pour se procurer un service ou produit équivalent ou l'atteinte à la réputation.

8.1.2. La responsabilité et/ou les garanties d'ING Belgique, des Autres sociétés du Groupe ING ou des Assureurs hors du Groupe ING concernés en ce qui concerne leurs produits et services bancaires, financiers et/ou d'assurances disponibles via les Services électroniques ING Belgique et, plus particulièrement, les Opérations disponibles via ces services, sont exclusivement régis par les Conventions et autres conditions contractuelles conclues avec le Client, notamment mais sans limitation en ce qui concerne ING Belgique, le Règlement général des Opérations, le Règlement Spécial des Opérations de Paiement d'ING Belgique et le Règlement Spécial des Opérations sur Instruments Financiers, ou en ce qui concerne les Autres sociétés du Groupe ING et les assureurs hors du Groupe ING, les règlements de ces derniers qui sont applicables.

Ces Opérations sont proposées telles quelles via les Services ING Client Services / Home'Bank/ Business'Bank/ Extrabranche Mobility/e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE, sans garantie ou responsabilité complémentaire d'ING du fait de leur mise à disposition via ces services, sauf faute lourde ou intentionnelle de la part d'ING ou sauf disposition contraire dans la présente Convention.

8.1.3. ING Belgique est responsable de toute faute lourde ou intentionnelle de sa part – à l'exception des fautes légères – dans la conception du Logiciel

Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranche Mobility/e-ID for Branch ou de la Base de données Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranche Mobility/e-ID for Branch, pour autant que ceux-ci aient été conçus par elle, ou dans le choix du Logiciel Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranche Mobility/e-ID for Branch ou de la Base de données Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranche Mobility/e-ID for Branch, dans le cas où ces derniers sont développés par des tiers. Cette responsabilité ne couvre que les dommages directs qui pourraient être causés au matériel informatique, de télécommunications, de radiodiffusion ou autre, aux logiciels ou configurations du Client ou de l'Utilisateur à la suite de l'installation, de l'accès, du téléchargement ou de l'utilisation du Logiciel Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranche Mobility/e-ID for Branch et de la Base de données Home'Bank/Business'Bank/Extrabranche Mobility/e-ID for Branch mis à sa disposition par ING Belgique ou de l'impossibilité de les utiliser.

8.1.4. Sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle de sa part, et sauf disposition contraire dans la présente Convention, ING Belgique ne peut être tenue responsable des dommages directs et indirects causés au Client, à un Utilisateur ou à un tiers qui pourraient résulter de l'utilisation des Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, Extrabranche Mobility, e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE par le Client ou un Utilisateur de manière non conforme aux conditions d'accès et d'utilisation de ces services qui sont stipulées dans la présente Convention ou, pour les Services Payconiq for ING BE fournis via les Services Payconiq, dans la Convention Payconiq ou pour les Services Belgian Mobile Identity for ING BE fournis via les Services Belgian Mobile Identity, dans la Convention Belgian Mobile Identity ou, pour les Services e-ID for Branch, fournis par les autorités publiques.

8.1.5. Jusqu'au moment de la réception de la notification visée par le point 6.4. des présentes Conditions générales et sauf faute lourde ou intentionnelle de la part d'ING Belgique, le Client est responsable de tout dommage direct ou indirect qui pourrait résulter pour lui, pour ING Belgique, pour d'Autres sociétés du Groupe ING, pour des Assureurs hors du Groupe ING ou pour des tiers, de toute utilisation, abusive ou non, faite des Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, Extrabranche Mobility, e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE par des tiers à l'aide des moyens d'accès et de signature d'un Utilisateur. Cette disposition s'entend sans

préjudice du point 8.2. des présentes Conditions générales dans la mesure où il est d'application.

Pour le surplus, la responsabilité du Fournisseur Payconiq et du Client en cas de vol, de perte, de détournement ou d'utilisation non autorisée des moyens d'accès et de signature des Services Payconiq for ING BE est réglée par la Convention Payconiq. N'étant pas émetteur de ces moyens d'accès et de signature, ING Belgique décline, dans le cadre des Services Payconiq for ING BE, toute responsabilité en ce qui concerne les conséquences liées à la perte, au vol, au détournement ou à l'utilisation non autorisée de ces moyens d'accès et de signature, sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle de sa part.

En outre, la responsabilité de Belgian Mobile ID et du Client en cas de vol, de perte, de détournement ou d'utilisation non autorisée des moyens d'accès et de signature des Services Belgian Mobile Identity for ING BE est réglée par la Convention Payconiq. N'étant pas émetteur de ces moyens d'accès et de signature, ING Belgique décline, dans le cadre des Services Belgian Mobile Identity for ING BE, toute responsabilité en ce qui concerne les conséquences liées à la perte, au vol, au détournement ou à l'utilisation non autorisée de ces moyens d'accès et de signature, sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle de sa part.

8.1.6. Sous réserve d'une faute lourde ou intentionnelle de sa part ou celle de ses sous-traitants agréés par elle, ING Belgique décline toute responsabilité pour les dommages causés au Client ou à un Utilisateur, dans le cadre des Services ING Client Services, Home'Bank/ Business'Bank, Extrabranche Mobility, e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE, par des dispositifs, réseaux, terminaux ou moyens d'équipements ou configurations non agréés par ING Belgique notamment par suite de défaillances, pannes ou coupures de réseaux de communications électroniques ou du mauvais fonctionnement ou de la mauvaise configuration de dispositifs, réseaux, terminaux ou moyens d'équipements informatiques, de télécommunications ou de radiodiffusion qui ne sont pas agréés par ING Belgique.

Pour le présent point 8, il convient d'entendre par des dispositifs, réseaux, terminaux ou moyens d'équipements ou configurations non agréés par ING Belgique, ceux acquis de tiers ou du Client ou Utilisateur lui-même, à titre gratuit ou onéreux, par le Client ou par l'Utilisateur afin d'accéder et d'utiliser les Services électroniques ING Belgique et:

- qui ne sont ni fournis par ING Belgique ou ses sous-traitants (à l'inverse, par exemple, du Card Reader fourni par ING Belgique), et

- qui ne sont pas spécifiquement désignés par ING Belgique comme agréés par elle, ou
- qui ne sont pas créés valablement par le Fournisseur Payconiq en vue de fournir les Services Payconiq, ou qui ne sont pas créés valablement auprès de Belgian Mobile ID pour fournir les Services Belgian Mobile Identity.

Sont toutefois également considérés comme non agréés par ING Belgique ceux mis à disposition par le Fournisseur Payconiq pour la fourniture des Services Payconiq dans le cadre des Services Payconiq for ING BE (en particulier le réseau lié à ces Services Payconiq et les moyens d'accès et de signature des Services Payconiq for ING BE). Sont cependant également considérés comme non agréés par ING : les dispositifs, réseaux, terminaux ou moyens d'équipements ou configurations mis à disposition par Belgian Mobile ID pour la fourniture des Services Belgian Mobile Identity dans le cadre des Services Belgian Mobile Identity for ING BE (en particulier le réseau relié à ces Services Belgian Mobile Identity et les moyens d'accès et de signature des Services Belgian Mobile Identity for ING BE).

Sous réserve de sa faute lourde ou intentionnelle ou celle de ses sous-traitants agréés par elle, ING Belgique s'exonère également de toute responsabilité pour les dommages, directs ou indirects, causés au Client ou à un Utilisateur dans le cadre des Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, Extrabranche Mobility, e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE à la suite, notamment:

- d'actes ou omissions qui sont d'une façon quelconque imputables ou attribuables à des tiers, en ce compris le Client ou l'Utilisateur, et qui ne sont pas agréés par ING Belgique et, notamment, toute adjonction au Logiciel Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranche Mobility d'ING/e-ID for Branch, l'Application Belgian Mobile Identity de Belgian Mobile ID ou l'Application Payconiq du Fournisseur Payconiq ou modification de ceux-ci ou encore tout débridage («jailbreaking») du système informatique Mobile effectué par le Client ou l'Utilisateur ou par des tiers et non agréée par ING Belgique,
- d'obligations légales ou réglementaires prévues par des législations nationales ou communautaires, ou
- d'événements indépendants de la volonté d'ING Belgique, tels que les actes de l'autorité, la pandémie/l'épidémie, la guerre, l'émeute, la grève, le manquement de ses

propres fournisseurs, les sinistres résultant d'un incendie ou de causes naturelles (tels qu'inondation, tempête, foudre) ou tout événement de force majeure.

En conséquence, dans le cadre des Services électroniques ING Belgique, ING Belgique ne peut garantir et ne donne aucune garantie concernant:

- l'accès, la disponibilité ainsi que les temps d'accès et de réponse aux Services électroniques ING Belgique via des dispositifs, réseaux, terminaux ou moyens d'équipements non agréés par ING Belgique,
- la fiabilité et la sécurité technique des communications via des dispositifs, réseaux, terminaux ou moyens d'équipements non agréés par ING Belgique, notamment dans le cadre des Services Home'Bank/Business'Bank, Payconiq for ING BE ou Belgian Mobile Identity for ING BE, la protection contre les virus et autres programmes informatiques malicieux (par ex., des logiciels-espions appelés aussi «spyware»), en dépit des mesures de protection établies par ING Belgique, et
- la protection et la confidentialité des communications via des dispositifs, réseaux, terminaux ou moyens d'équipements non agréés par ING Belgique.

Sous la même réserve, ING Belgique n'est, notamment, pas responsable, dans le cadre des Services Payconiq for ING BE :

- de la non-exécution ou de la mauvaise exécution, imputable au Fournisseur Payconiq dans le cadre de son activité de fourniture des Services Payconiq (en particulier de mise à disposition des moyens d'accès et de signature des Services Payconiq for ING BE ou de simple transport), des Opérations passées à l'aide des moyens d'accès et de signature précités, à partir de dispositifs, réseaux, terminaux ou moyens d'équipements agréés par le Fournisseur Payconiq, que ceux-ci soient placés sous son contrôle ou non, et
- des Opérations effectuées sans autorisation de l'Utilisateur suite à un acte ou une omission imputable au Fournisseur Payconiq ou de toute erreur ou de toute irrégularité dans la gestion du compte du Client et imputable au Fournisseur Payconiq dans le cadre de son activité de fourniture des Services Payconiq (en particulier de mise à disposition des moyens d'accès et de signature des Services Payconiq for ING BE ou

de simple transport).

Dans ces deux cas, le Fournisseur Payconiq engage sa responsabilité conformément aux conditions stipulées dans la Convention Payconiq et compte tenu de sa qualité de simple intermédiaire de transport et d'émetteur des moyens d'accès et de signature des Services Payconiq for ING BE.

Sous la même réserve, ING Belgique n'est, notamment, pas responsable, dans le cadre des Services e-ID for Branch :

- de la non-exécution ou de la mauvaise exécution, imputable aux autorités publiques belges, dans le cadre de leur activité de fourniture des services liés à la carte d'identité électronique belge (en particulier de mise à disposition de celle-ci et des codes liés à celle-ci ou de simple transport), des Opérations passées à l'aide des moyens d'accès et de signature des Services e-ID for Branch, à partir de dispositifs, réseaux, terminaux ou moyens d'équipements agréés par les autorités publiques belges, que ceux-ci soient placés sous leur contrôle ou non, et
- des Opérations effectuées sans autorisation de l'Utilisateur suite à un acte ou une omission imputable aux autorités publiques belges ou de toute erreur ou de toute irrégularité dans la gestion du compte du Client et imputable aux autorités publiques belges dans le cadre de leur activité de fourniture des services liés à la carte d'identité électronique belge (de mise à disposition de celle-ci et des codes liés à celle-ci ou de simple transport).

Sous la même réserve, ING Belgique n'est notamment pas responsable dans le cadre des Services Belgian Mobile Identity for ING BE :

- de la non-exécution ou de la mauvaise exécution, imputable à Belgian Mobile ID dans le cadre de son activité de fourniture des Services Belgian Mobile Identity (en particulier de mise à disposition des moyens d'accès et de signature des Services Belgian Mobile Identity for ING BE ou le simple transport de ceux-ci) des Opérations transmises par les moyens d'accès et de signature des services précités à partir de dispositifs, réseaux, terminaux ou moyens d'équipements agréés par Belgian Mobile ID, que ceux-ci soient placés sous leur contrôle ou non,
- des Opérations effectuées sans autorisation de l'Utilisateur suite à des actes ou une

omission imputables à Belgian Mobile ID ou de toute erreur ou de toute irrégularité dans la gestion du compte du Client et imputable à Belgian Mobile ID dans le cadre de son activité de fourniture des Services Belgian Mobile Identity (en particulier de mise à disposition des moyens d'accès et de signature des Services Belgian Mobile Identity for ING BE ou le simple transport de ceux-ci),

- de la non-exécution ou de la mauvaise exécution, imputable aux autorités publiques belges, dans le cadre de leur activité de fourniture des services liés à la carte d'identité électronique belge (en particulier de mise à disposition de celle-ci et des codes liés à celle-ci ou de simple transport), des Opérations passées à l'aide des moyens d'accès et de signature des Services e-ID for Branch, à partir de dispositifs, réseaux, terminaux ou moyens de dispositifs, de réseaux, de terminaux et d'équipements agréés par les autorités publiques belges, que ceux-ci soient placés sous leur contrôle ou non, et
- des Opérations effectuées sans autorisation de l'Utilisateur suite à des actes ou une omission imputables aux autorités publiques belges ou de toute erreur ou de toute irrégularité dans la gestion du compte du Client et imputable aux autorités publiques belges dans le cadre de leur activité de fourniture des services liés à la carte d'identité électronique belge (de mise à disposition de celle-ci et des codes liés à celle-ci ou de simple transport).

Dans ces deux cas, Belgian Mobile ID, pour les deux premiers cas, ou les autorités publiques belges, pour les deux derniers cas sont responsables,

- pour Belgian Mobile ID, conformément aux conditions mentionnées dans la Convention Belgian Mobile Identity et compte tenu de sa qualité de simple intermédiaire pour le transport et l'émission des moyens d'accès et de signature des Services Payconiq for ING BE, ou
- pour les autorités publiques belges, conformément aux conditions mentionnées dans les dispositions légales et réglementaires en vigueur et compte tenu de leur qualité de simple intermédiaire pour le transport et l'émission des moyens d'accès et de signature des Services e-ID for Branch.

8.1.7. Sans préjudice d'autres dispositions contraires

de la Convention, lorsqu'ING Belgique doit faire appel à des tiers pour l'exécution des Ordres, elle s'engage à transmettre l'Ordre aussi rapidement que possible à ceux-ci. ING Belgique ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences préjudiciables d'une éventuelle négligence ou faute des tiers en question.

La responsabilité d'ING Belgique ne pourra être engagée au cas où la transmission ou l'exécution des Ordres du Client serait retardée ou entravée en raison de circonstances indépendantes de sa volonté.

8.1.8. Le Client et, le cas échéant, chacun de ses Utilisateurs, sont tenus de s'assurer de la compatibilité de leur matériel informatique, téléphonique ou autre, de leurs logiciels et de leurs configurations avec l'accès, le téléchargement, l'activation, l'installation et/ou l'utilisation des Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE, et en particulier du Logiciel Home'Bank/Business'Bank, de l'Application Belgian Mobile Identity de Belgian Mobile ID ou de l'Application Payconiq du Fournisseur Payconiq et de la Base de données Home'Bank/Business'Bank mis à leur disposition par ING Belgique.

8.1.9. ING Belgique garantit à l'Utilisateur que le Logiciel et la Base de données Home'Bank/Business'Bank sont exempts de tout virus connu à la date d'installation des Services Home'Bank/Business'Bank.

8.1.10. N'étant pas émetteur des moyens d'accès et de signature des Services électroniques ING Belgique, les Autres sociétés du Groupe ING (à l'exception du Fournisseur Payconiq pour les moyens d'accès et de signature des Services Payconiq for ING BE) et les Assureurs hors du Groupe ING déclinent toute responsabilité en ce qui concerne les conséquences liées à la perte ou au vol de ceux-ci, sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle de leur part.

8.2. Règles de responsabilité particulières en matière d'Opérations de paiement

Par dérogation aux points 5.1.2, 8.1.1 à 8.1.3 et 8.1.5 des présentes Conditions générales, mais sans préjudice des autres dispositions de ces dernières décrivant les obligations et responsabilités des Parties, en particulier les points 5, 6 et 7 et les points 8.1.4 et 8.1.6 à 8.1.10, la responsabilité des Parties en cas d'inexécution ou d'exécution incorrecte d'une Opération de paiement ou en cas d'Opération de paiement non autorisée est déterminée conformément aux dispositions suivantes.

8.2.1. Responsabilité en cas d'Opération de paiement inexécutée, mal exécutée ou exécutée tardivement

8.2.1.1. Opérations de paiement couvertes par le Règlement Spécial des Opérations de Paiement (Sauf exceptions, le Règlement Spécial des Opérations de Paiement s'appliquent aux Opérations de paiement suivantes : 1) Opérations de paiement en euros ou dans la devise d'un État de l'Espace Économique Européen (ci-après 'EEE'²), et effectuées au sein de l'EEE³ ; 2) Opérations de paiement effectuées au sein de l'EEE dans la devise des Etats qui ne font pas partie de l'EEE ; 3) Opérations de paiement – quelle qu'en soit la devise – provenant de ou à destination d'un Etat situé hors de l'EEE, mais uniquement pour ce qui concerne les parties de l'Opération de paiement qui sont effectuées dans l'EEE)

La responsabilité respective des Parties en cas d'inexécution, d'exécution incorrecte ou tardive des Opérations de paiement couvertes par le présent point est déterminée conformément aux articles 16 à 18 du Règlement Spécial des Opérations de Paiement.

Pour l'application de ces dispositions, un Ordre de paiement n'est considéré comme donné par l'Utilisateur qu'une fois que ce dernier a reçu d'ING Belgique une confirmation électronique, écrite ou téléphonique de la réception de son Ordre passé via les Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, Extrabranche Mobility, e-ID for Branch et/ou, dans le cadre des Services Payconiq for ING BE ou des Services Belgian Mobile Identity for ING BE, via les Services Payconiq ou les Services Belgian Mobile Identity. Les dispositions qui précèdent s'entendent par ailleurs sans préjudice de l'article 2.2 du Règlement Spécial des Opérations de Paiement.

8.2.1.2. Opérations de paiement non couvertes par le Règlement Spécial des Opérations de Paiement

La responsabilité d'ING Belgique en cas d'inexécution ou d'exécution incorrecte d'Opérations de paiement non couvertes par le Règlement Spécial des Opérations de Paiement n'est engagée qu'en cas de faute lourde ou intentionnelle de ses services.

Si des informations (tels que le nom et/ou l'adresse du bénéficiaire de l'Opération de paiement) sont fournies en sus de l'Identifiant unique défini au point

² A la date du 1^{er} janvier 2019, l'EEE comprend, outre les Etats de l'Union européenne, la Norvège, l'Islande et le Liechtenstein.

1.2, 25°, ING n'est responsable que de l'exécution de l'Opération de paiement conformément à l'Identifiant unique indiqué, sans devoir tenir compte d'éventuelles discordances entre ces informations complémentaires et l'Identifiant unique indiqué.

Pour l'application des dispositions qui précèdent, un Ordre de paiement n'est considéré comme donné par l'Utilisateur qu'une fois que ce dernier a reçu d'ING Belgique une confirmation électronique, écrite ou téléphonique de la réception de son Ordre passé via les Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, Extrabranche Mobility, e-ID for Branch ou, dans le cadre des Services Payconiq for ING BE ou des Services Belgian Mobile Identity for ING BE, via les Services Payconiq ou les Services Belgian Mobile Identity.

La responsabilité d'ING Belgique est en tout état de cause limitée au dommage direct établi par le Client, à l'exclusion de tous dommages indirects tels que, mais sans limitation, la perte de données, le manque à gagner, la perte de profit, d'opportunité, de clientèle ou d'économie escomptés, les frais pour se procurer un service ou un produit équivalent ou l'atteinte à la réputation.

8.2.2. Responsabilité en cas d'Opérations de paiement non autorisées dans le cadre des Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, Extrabranche Mobility et/ou e-ID for Branch.

8.2.2.1. Quelle que soit la devise de l'Opération de paiement, la responsabilité des Parties en matière d'Opérations de paiement non autorisées dans le cadre des Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, Extrabranche Mobility et/ou e-ID for Branch est déterminée conformément aux dispositions suivantes, que l'Opération de paiement soit effectuée au sein de l'EEE ou en dehors.

8.2.2.2 Responsabilité du Client

8.2.2.2.1. Le Client supporte les pertes consécutives à la perte, au vol, au détournement ou à toute utilisation non autorisée des moyens d'accès et de signature des Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, Extrabranche Mobility et/ou e-ID for Branch (sauf en cas d'utilisation du stylo électronique comme moyen de signature de ces derniers services) du Client ou de l'Utilisateur jusqu'au moment de la notification par le Client ou

³ C.-à-d. lorsque tant le prestataire de services de paiement du donneur d'Ordre que le prestataire de services de paiement du bénéficiaire sont situés dans l'EEE.

l'Utilisateur prévue au point 6.4, § 1 et 2, des présentes Conditions générales.

Sa responsabilité est toutefois limitée à un montant maximum de 50 euros pour l'ensemble des Opérations de paiement effectuées avant ladite

notification, sauf si ces pertes résultent du fait que le Client et/ou l'Utilisateur n'a/n'ont pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, à une ou plusieurs des obligations qui lui/leur incombent en vertu des présentes Conditions générales. Dans ce cas, le plafond de 50 euros n'est pas applicable.

Sont notamment considérés comme négligence grave:

1° le fait, pour l'Utilisateur, de noter son mot de passe, son code secret, son code PIN et/ou tout autre code d'authentification strictement personnel et confidentiel, y compris le code PIN des Services Belgian Mobile Identity à l'Utilisateur, sous une forme aisément reconnaissable, et notamment près du système informatique (Mobile) dont il dispose, sur sa carte à puce, sur son lecteur de cartes à puce, sur son téléphone ou encore sur un objet ou un document conservé et emporté par l'Utilisateur.

2° le fait, pour le Client ou l'Utilisateur, de ne pas notifier sans délai à ING Belgique, dès qu'il en a connaissance, la perte, le vol, le détournement ou toute utilisation non autorisée de ses moyens d'accès et de signature des Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, Extrabranche Mobility et/ou e-ID for Branch (sauf en cas d'utilisation du stylo électronique comme moyen de signature de ces derniers services), conformément au point 6.4, § 1 et 2, des présentes Conditions générales.

3° le fait, pour le Client ou l'Utilisateur, de ne pas notifier sans délai à ING Belgique, dès qu'il en a connaissance, la perte, le vol, le détournement ou toute utilisation non autorisée de ses moyens d'accès et de signature des Services Home'Bank/Business'Bank conformément au point 6.4, § 1 et 2 des présentes Conditions générales.

ING Belgique attire par ailleurs l'attention du Client sur le fait que d'autres faits ou comportements, qu'ils résultent ou non du non-respect par le Client ou l'Utilisateur de ses obligations dans le cadre des présentes Conditions générales, sont susceptibles d'être qualifiés de négligence grave, en fonction de l'ensemble des circonstances dans lesquelles ils se sont produits ou manifestés, les cours et tribunaux appréciant, le cas échéant, en dernier ressort.

Sont par exemple susceptibles d'être qualifiés de négligence grave, en fonction des circonstances et sans préjudice de l'appréciation des cours et tribunaux:

- le fait, pour l'Utilisateur, de ne pas utiliser ses moyens d'accès et de signature des Services ING Client Services et/ou Home'Bank/Business'Bank (y compris le compte Belgian Mobile Identity) conformément aux conditions d'accès et d'utilisation des Services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranche Mobility/e-ID for Branch et les Services Belgian Mobile Identity for ING BE qui sont stipulées dans la Convention et dans les limites d'utilisation convenues avec ING Belgique, les Autres sociétés du Groupe ING et les assureurs hors du Groupe ING. Toutefois, le non-respect par le Client ou l'Utilisateur de l'article 6.4, § 4 ou 5, des présentes Conditions générales relatifs l'obligation de confirmation de la notification par écrit et à l'obligation de déclaration ou de dépôt de plainte ne peut en soi être qualifié automatiquement de négligence grave ;
- le fait pour l'Utilisateur de ne pas respecter les conseils de prudence annexés aux présentes Conditions générales ;
- le fait pour l'Utilisateur de ne pas conserver ses moyens d'accès et de signature (y compris le compte Belgian Mobile Identity) des Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, Extrabranche Mobility et/ou e-ID for Branch (sauf en cas d'utilisation du stylo électronique comme moyen de signature de ces derniers services) soigneusement afin de prévenir toute utilisation abusive par des tiers et, par exemple, le fait de les abandonner dans un véhicule ou dans un lieu accessible au public, sauf, dans ce dernier cas, s'ils se trouvent dans une armoire ou un coffre sécurisé. Sont assimilés à des lieux accessibles au public, les lieux auxquels des tiers ont accès de fait, sans être des lieux ouverts au public ;
- sans préjudice du droit de l'Utilisateur de recourir aux services d'un prestataire de service d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes dûment autorisé à exercer son activité, le fait pour l'Utilisateur de permettre à un tiers (en ce compris, mais sans limitation, son conjoint, un membre de sa famille ou les amis) de prendre connaissance de son mot de passe, son code secret, son code PIN et/ou tout autre code d'authentification strictement

personnel et confidentiel (y compris le code PIN des Services Belgian Mobile Identity for ING BE) à l'Utilisateur ou d'utiliser ses moyens d'accès et de signature des Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, Extrabranche Mobility et/ou e-ID for Branch (sauf en cas d'utilisation du stylo électronique comme moyen de signature de ces derniers services).

En matière de fraude de type 'phishing', en fonction des circonstances concrètes propres à chaque cas d'espèce, et sans préjudice de l'appréciation des cours et tribunaux, peuvent notamment être pris en compte pour l'appréciation de l'éventuelle négligence grave du titulaire de la carte les éléments suivants :

- communiquer des données de sécurité personnalisées (par exemple, le code PIN, un challenge/OTP généré par un lecteur de carte ou par sms) par téléphone à un tiers, même lorsque ce dernier se présente comme un employé d'ING ;

- donner suite à un service proposé qui ne correspond pas aux services standard ou raisonnablement attendus d'une banque (par exemple, accorder l'accès à un ordinateur ou à un smartphone à la demande d'un tiers se présentant comme employé d'ING) ;

- cliquer sur un lien communiqué par email, sms ou sur un réseau social et de communiquer via le site, sécurisé ou non, auquel ce lien renvoie des données de sécurité personnalisées permettant l'exécution de transactions frauduleuses, ce même lorsque le site en question présente des similitudes avec le site de l'institution financière du client ;

- s'abstenir de réagir lors de la réception d'un message avertissant le client de l'installation d'une nouvelle application invitant le client à réagir s'il n'en est pas à l'origine ;

- ne pas suivre les avertissements donnés lorsque la banque ou d'autres institutions (telles que ITSME) envoient au client des codes d'activation ou d'autres codes ;

- communiquer à un tiers sur un site, sécurisé ou non, ou sur un réseau social, un code d'activation nécessaire pour compléter l'installation d'une application de paiement ;

- ne pas détecter des anomalies aisément détectables dans un message reçu, tels des fautes d'orthographe, l'emploi d'une langue autre que celle du client, une adresse URL ne correspondant en rien à celle de l'expéditeur censé avoir envoyé le

message, un lien renvoyant vers un nom de domaine suspect (par exemple, pays étranger n'ayant a priori aucun lien avec l'expéditeur censé avoir envoyé le message) ;

- donner suite à une invitation à accomplir des actions qui ne correspondent en rien à la transaction souhaitée par le client (par exemple, utiliser son lecteur de carte en suivant une procédure qui n'est applicable que pour faire un paiement, alors que le client doit recevoir de l'argent) ;

- confirmer une opération de paiement alors qu'elle est suffisamment contextualisée pour détecter d'éventuelles anomalies (montant et/ou nom du bénéficiaire) ;

- donner suite à une invitation à renouveler un instrument de paiement dont le client n'est pourtant pas titulaire ;

- donner suite à une invitation envoyée par un fournisseur (par exemple un fournisseur d'énergie) dont on n'est pas client.

8.2.2.2.2. Lorsque le Client et/ou l'Utilisateur a/ont agi frauduleusement, le Client doit supporter la totalité des pertes résultant d'Opérations de paiement non autorisées effectuées tant avant qu'après la notification prévue au point 6.4 des présentes Conditions générales (nonobstant l'obligation d'ING Belgique de tout mettre en œuvre pour empêcher toute autre utilisation des moyens d'accès et de signature des Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, Extrabranche Mobility et/ou e-ID for Branch.

8.2.2.2.3. Par dérogation aux dispositions qui précèdent, le Client ne supporte aucune perte dans les cas suivants:

1° si la perte, le vol ou le détournement des moyens d'accès et de signature des Services ING Client Services, Home'Bank/ Business'Bank, Extrabranche Mobility et/ou e-ID for Branch ne pouvaient être détectés par l'Utilisateur avant le paiement (ce qui vise en particulier les cas de contrefaçon de l'instrument de paiement et de copie ou de piratage (« hacking », « skimming », ...) des données de sécurité personnalisées, en particulier les moyens d'accès et de signature des Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, Extrabranche Mobility et/ou e-ID for Branch) ; ce régime dérogatoire n'est toutefois pas applicable s'il est établi que le Client et/ou l'Utilisateur a/ont agi frauduleusement ;

2° la perte est due à des actes ou à une carence d'un salarié ou d'un agent d'ING Belgique ou d'une autre Société du Groupe ING .

8.2.2.2.4. Lorsque le Client n'est pas un Consommateur, le plafond de 50 euros visé à l'article 8.2.2.2.1 n'est pas applicable. Jusqu'à la notification prévue au point 6.4 des présentes Conditions générales, le Client supporte en conséquence la totalité des pertes consécutives à la perte, au vol, au détournement ou à toute utilisation non autorisée des moyens d'accès et de signature (y compris le compte Belgian Mobile Identity) des Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, Extrabranche Mobility et/ou e-ID for Branch (sauf en cas d'utilisation du stylo électronique comme moyen de signature de ces derniers services) du Client ou de l'Utilisateur, sauf faute lourde ou intentionnelle d'ING Belgique.

8.2.2.3. Responsabilité d'ING Belgique

8.2.2.3.1. Sauf fraude, négligence grave ou manquement intentionnel du Client et/ou de l'Utilisateur à une ou plusieurs des obligations qui lui/leur incombent en vertu des présentes Conditions générales, et sans préjudice du point 8.2.2.2.4 lorsque le Client n'est pas un Consommateur, ING Belgique supporte, au-delà du montant de 50 euros à charge du Client, les pertes liées aux Opérations de paiement non autorisées avant la notification prévue au point 6.4 des présentes Conditions générales.

8.2.2.3.2. Sauf fraude du Client et/ou de l'Utilisateur, ING Belgique supporte les pertes liées aux Opérations de paiement non autorisées effectuées après la notification prévue au point 6.4 des présentes Conditions générales.

8.2.2.3.3. ING Belgique supporte les pertes consécutives aux Opérations de paiement non autorisées dans les cas suivants:

1° si la perte, le vol ou le détournement des moyens d'accès et de signature des Services ING Client Services, Home'Bank/ Business'Bank, Extrabranche Mobility et/ou e-ID for Branch ne pouvait être détectés par l'Utilisateur avant le paiement (ce qui vise en particulier les cas de contrefaçon de l'instrument de paiement et de copie ou de piratage (« hacking », « skimming », ...) des données de sécurité personnalisées, en particulier les moyens d'accès et de signature des Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, Extrabranche Mobility et/ou e-ID for Branch) ; cette règle n'est toutefois pas applicable s'il est établi que le Client et/ou l'Utilisateur a/ont agi frauduleusement;

2° si la perte est due à des actes ou à une carence d'un salarié ou d'un agent d'ING Belgique ou d'une autre Société du Groupe ING .

8.2.2.3.4. En cas d'Opération de paiement non autorisée, ING Belgique restitue sans tarder au Client le montant de l'Opération non autorisée, en rétablissant le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'Opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. La date de valeur du crédit correspond à la date de valeur du débit de l'Opération initiale. Cette disposition s'entend sans préjudice des obligations et responsabilités du Client et de l'Utilisateur telles que décrites au point 6 et au point 8.2.2.2.

De même, dans les cas visés au point 8.2.2.3.3, et sauf si le Client et/ou l'Utilisateur a/ont agi frauduleusement, elle restitue sans tarder au Client la somme nécessaire pour rétablir le compte débité dans la situation dans laquelle il se trouvait avant l'usage des moyens d'accès et de signature contrefaits, copiés ou piratés au sens de cette disposition, ce sous bonne date de valeur. En outre, ING Belgique rembourse au Client les autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais supportés par le Client pour la détermination du dommage indemnifiable, à condition que les montants réclamés de ce chef soient établis par des documents probants. Les dispositions qui précèdent s'entendent sans préjudice du point 8.2.2.2.4 lorsque le Client n'est pas un Consommateur.

8.2.3. Responsabilité en cas d'Opérations de paiement non autorisées dans le cadre des Services Payconiq for ING BE

8.2.3.1. Dans le cadre des Services Payconiq for ING BE, ING Belgique assume la responsabilité d'Opérations de paiement effectuées sans l'autorisation du Client ou de l'Utilisateur suite à un acte ou une omission imputable à ING Belgique ou en raison d'une défaillance ou fraude liée à ses propres systèmes informatiques, ainsi que de toute erreur ou irrégularité commise dans la gestion du compte dont le Client est titulaire ou cotitulaire, et imputable à ING Belgique, sauf en cas de fraude de la part du Client ou de l'Utilisateur lui-même. La responsabilité d'ING Belgique est limitée à la somme éventuellement nécessaire pour rétablir le Client dans la situation dans laquelle il se trouvait avant l'Opération non autorisée. La date de valeur du crédit correspond à la date de valeur du débit de l'Opération initiale.

8.2.3.2. En cas de perte, de vol, de détournement ou d'utilisation non autorisée des moyens d'accès et de signature des Services Payconiq for ING BE, la responsabilité du Fournisseur Payconiq et du Client est réglée par la Convention Payconiq. N'étant pas émetteur de ces moyens d'accès et de signature, ING Belgique décline, dans le cadre des Services Payconiq for ING BE, toute responsabilité en ce qui concerne les conséquences liées à la perte, au vol, au détournement ou à l'utilisation non autorisée de ces moyens d'accès et de signature, sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle de sa part.

8.2.4. Responsabilité en cas d'Opérations de paiement non autorisées dans le cadre de Services Belgian Mobile Identity for ING BE

8.2.4.1. Dans le cadre des Services Belgian Mobile Identity for ING BE, ING Belgique assume la responsabilité d'Opérations de paiement effectuées sans l'autorisation du Client ou de l'Utilisateur suite à un acte ou une omission imputable à ING Belgique ou en raison d'une défaillance ou fraude liée à ses propres systèmes informatiques, ainsi que de toute erreur ou irrégularité commise dans la gestion du compte dont le Client est titulaire ou cotitulaire, et imputable à ING Belgique, sauf en cas de fraude de la part du Client ou de l'Utilisateur lui-même. La responsabilité d'ING Belgique est limitée à la somme éventuellement nécessaire pour rétablir le Client dans la situation dans laquelle il se trouvait avant l'Opération non autorisée. La date de valeur du crédit correspond à la date de valeur du débit de l'Opération initiale.

8.2.4.2. En cas de perte, de vol, de détournement ou d'utilisation non autorisée des moyens d'accès et de signature des Services Belgian Mobile Identity for ING Belgique BE, la responsabilité de Belgian Mobile ID et du Client est réglée par la Convention Belgian Mobile Identity. N'étant pas émetteur de ces moyens d'accès et de signature, ING Belgique décline, dans le cadre des Services Belgian Mobile Identity for ING BE, toute responsabilité en ce qui concerne les conséquences liées à la perte, au vol, au détournement ou à l'utilisation non autorisée de ces moyens d'accès et de signature, sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle de sa part.

8.2.5. Force majeure

Par dérogation aux dispositions des articles 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3. et 8.2.4., ING Belgique n'assume aucune responsabilité en cas de force majeure, ou lorsqu'elle est liée par d'autres obligations légales prévues par des législations nationales ou par l'Union

européenne.

9. Plafonds des Opérations

9.1. Dans le cadre des Services électroniques ING Belgique, l'exécution des Opérations est limitée au solde disponible du compte (en ce compris, le cas échéant, les crédits liés au compte), et, éventuellement, à un ou plusieurs montants maximums par type d'Opérations et/ou par période de temps qui ont été fixés de commun accord entre le Client, l'Utilisateur et ING Belgique et/ou les Autres sociétés du Groupe ING. Ces plafonds peuvent varier selon les Services ING Client Services, Home'Bank/ Business'Bank, Extrabranche Mobility, e-ID for Branch, Payconiq for ING BE ou Belgian Mobile Identity for ING BE choisis pour la passation d'Ordres relatifs à des Opérations et selon le moyen de signature lui-même choisi à cette fin dans le cadre des services précités.

9.2. Dans la limite des montants minima et maxima fixés par ING Belgique et/ou les Autres sociétés du Groupe ING et communiqués à l'Utilisateur, certains plafonds applicables peuvent, à la demande de l'Utilisateur ou du Client, et en accord avec ING Belgique ou des Autres sociétés du Groupe ING, être adaptés en fonction des besoins propres du Client ou de l'Utilisateur. L'information à ce sujet est disponible dans toutes les agences ou sièges ING Belgique ou, si le(s) compte(s) concerné(s) est (sont) tenu(s) dans une Autre société du Groupe ING, auprès de la banque dans laquelle le(s) compte(s) concerné(s) est(sont) ouvert(s).

Par ailleurs, le Client ou l'Utilisateur peut, dans la limite des montants minima et maxima cités ci-dessus, demander une modification de certains plafonds applicables dans les cas suivants:

- à la suite de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée des moyens d'accès et/ou de signature des Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, Extrabranche Mobility et e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE, ou
- en cas d'imputation sur son relevé ou sur ses extraits de compte de toute Opération effectuée sans son accord.

Toutefois, si le Client est une personne morale, les mandataires d'un compte qui sont désignés comme tels dans les documents «Pouvoirs de gestion» du compte concerné ou dans les différents formulaires de mandats qu'ING Belgique met à disposition

comme annexe à la Convention ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranh Mobility/e-ID for Branch, Payconiq for ING BE ou Belgian Mobile Identity for ING BE et qui ne sont pas des représentants ou des mandataires dûment autorisés du Client ne peuvent modifier que leurs propres plafonds.

9.3. Les plafonds appliqués aux Ordres relatifs à des Opérations de paiement passés via les Services ING Client Services / Home'Bank/ Business'Bank/ Extrabranh Mobility/e-ID for Branch/Payconiq for ING BE et Belgian Mobile Identity for ING BE à partir de comptes ouverts auprès d'ING Belgique sont, à défaut de Convention contraire convenue avec ING Belgique conformément au point 9.2. des présentes Conditions générales, ceux publiés dans le document relatif aux plafonds des Ordres disponible sur le site Internet d'ING Belgique (<http://www.ing.be/limits>) ou dans toute agence d'ING Belgique.

9.4. Les éventuels plafonds appliqués aux autres Ordres sont communiqués à l'Utilisateur dans le cadre de la Convention ING Client Services / Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranh Mobility/e-ID for Branch/Payconiq for ING BE et Belgian Mobile Identity for ING BE.

L'Utilisateur peut toujours prendre connaissance, via les Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank (y compris pour les Services Belgian Mobile Identity for ING BE), ING Banking (en ce compris pour les Services Payconiq for ING BE) et/ou Extrabranh Mobility, des montants des plafonds applicables aux Ordres. De plus, l'Utilisateur est toujours averti dans le cas où une Opération ne peut être exécutée pour cause de dépassement d'un plafond.

9.5. Les Services ING Client Services et Home'Bank/Business'Bank (y compris pour les Services Belgian Mobile Identity for ING BE) offrent la possibilité de transmettre, sous une seule signature électronique, des Ordres groupés demandant l'exécution d'Opérations de paiement, d'Opérations sur instruments financiers ou de toutes autres Opérations en matière bancaire, financière ou d'assurance. En ce qui concerne ces Ordres groupés, il est convenu que, si les pouvoirs conférés par le Client à ses Utilisateurs sont limités en montant, ces limites seront appliquées au montant de chaque Ordre distinct et non au montant global des Ordres groupés, sauf Convention contraire expresse.

9.6. Les Services Home'Bank/Business'Bank et e-ID for Branch (y compris les Services Belgian Mobile Identity

for ING BE) offrent la possibilité d'encoder des Ordres de paiement qui doivent être signés par un ou deux Utilisateurs supplémentaires (dans la mesure où l'Utilisateur qui encode l'Ordre de paiement ne dispose pas des pouvoirs pour signer seul celui-ci). Dans ce cas, pour les Services Home'Bank/Business'Bank (y compris les Services Belgian Mobile Identity for ING BE), les plafonds mentionnés dans le présent article 9 ne sont pas d'application.

10. Maintenance des Services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranh Mobility, Payconiq for ING et Belgian Mobile Identity for ING BE

10.1. En ce qui concerne tout incident ou problème d'ordre technique, opérationnel ou fonctionnel lié aux Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, Extrabranh Mobility/e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE (à l'exclusion des Services Payconiq ou Belgian Mobile Identity mis à disposition par le Fournisseur Payconiq ou Belgian Mobile ID, notamment le réseau lié à ces Services Payconiq ou Belgian Mobile Identity et les moyens d'accès et de signature des Services Payconiq for ING BE ou Belgian Mobile Identity for ING BE), en particulier ceux liés à l'installation et à l'utilisation du Logiciel Home'Bank/Business'Bank et/ou de la Base de données Home'Bank/Business'Bank ou liés à l'utilisation des moyens d'accès et de signature des Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank et/ou Extrabranh Mobility/e-ID for Branch ou encore pouvant mettre en danger la sécurité de ces services, l'Utilisateur peut faire appel au Helpdesk d'ING Belgique via les Services ING Client Services .

Le Help desk est accessible en téléphonant aux Services ING Client Services durant les heures d'ouverture conformément à la Documentation technique relative à l'utilisation des Services électroniques ING Belgique. L'intervention du Help desk est assurée en français, en néerlandais, en anglais ou en allemand.

L'Utilisateur peut également contacter le Helpdesk en complétant le formulaire en ligne sur www.ing.be/contact). Lors de la notification du problème et ultérieurement, l'Utilisateur communique toutes les informations utiles et nécessaires susceptibles de résoudre ledit problème.

10.2. En tout état de cause, la maintenance corrective des Services Home'Bank/ Business'Bank/

Extrabranche Mobility/e-ID for Branch, liée principalement à la correction d'éventuels défauts ou erreurs du Logiciel Home'Bank/ Business'Bank/ Extrabranche Mobility/e-ID for Branch, ne peut être réalisée qu'avec l'assistance d'ING Belgique. L'Utilisateur ne peut procéder lui-même à une correction ou modification des Services Home'Bank/ Business'Bank/ Extrabranche Mobility/e-ID for Branch.

10.3. ING Belgique déploiera tous ses efforts pour exécuter ses tâches de maintenance dans des délais raisonnables. Dans l'accomplissement de ses tâches de maintenance, elle n'est toutefois tenue qu'à une obligation de moyens.

10.4. ING Belgique n'est pas tenue d'assurer une maintenance évolutive et, en conséquence, ne garantit pas l'adaptation des Services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranche Mobility/e-ID for Branch/Payconiq for ING BE / Belgian Mobile Identity for ING BE aux besoins et souhaits propres du Client ou de l'Utilisateur, en particulier aux adaptations de son système informatique (Mobile) ou de télécommunication. Le Client et l'Utilisateur sont tenus de vérifier eux-mêmes l'adéquation de ces systèmes aux spécifications établies dans la Documentation technique relative à l'utilisation des Services ING Client Services / Home'Bank/ Business'Bank/ Extrabranche Mobility/e-ID for Branch/Payconiq for ING BE.

11. Protection des données à caractère personnel

11.1. Dispositions générales

11.1.1. ING Belgique respecte la vie privée de toute personne physique, aussi bien celle de l'Utilisateur et, le cas échéant, du Client, que celle de toute autre personne physique concernée, conformément à la législation en vigueur. Le responsable du traitement des données à caractère personnel relatives aux personnes physiques concernées est ING Belgique (Contactez ING Belgique via ing.be/contact).

Les données à caractère personnel qui sont communiquées ou mises à disposition d'ING Belgique sont traitées par elle dans le respect du Règlement européen du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après le « Règlement européen ») et de la législation belge relative à la protection des données à caractère personnel et de ses arrêtés d'exécution.

11.1.2. Outre les autres données traitées (provenant, le cas échéant de sources externes, publiques ou non) par ING Belgique mentionnées à l'article 6 (Protection des données à caractère personnel) du Règlement général des opérations d'ING Belgique, les données à caractère personnel relatives à des personnes physiques communiquées à ING Belgique dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution de la Convention ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranche Mobility/e-ID for Branch/Payconiq for ING et Belgian Mobile Identity for ING BE, en particulier dans le cadre de l'utilisation des Services Home'Bank/ Business'Bank On-line, des services téléphoniques de ING Client Services ou des Services Extrabranche Mobility/e-ID for Branch ou Payconiq for ING BE, ou Belgian Mobile Identity for ING BE sont traitées par ING Belgique aux fins de gestion centrale de la clientèle, de gestion des comptes et des paiements, d'octroi et de gestion des crédits, de gestion de fortune (placements), de services d'intermédiation (d'assurances, de leasing ou d'autres produits ou services de sociétés partenaires ; liste sur demande), de marketing (e.a. études et statistiques) de services bancaires, financiers (e.a. de leasing) et/ou d'assurances et/ou encore d'autres produits ou services (le cas d'échéant, fournis par d'autres sociétés partenaires, par ex. Bancontact Payconiq Company SA établie en Belgique ; liste sur demande) offerts par ING Belgique (sauf opposition de la part de la personne physique concernée), de vision globale du client, de contrôle de la régularité des Opérations et de prévention des irrégularités. A cette dernière fin, ING Belgique traite notamment des données comportementales (liées à l'utilisation d'une souris, d'un clavier,...).

Les données relatives aux personnes physiques sont également traitées par ING Belgique pour les autres finalités (le cas échéant, secondaires) de traitement mentionnées à l'article 6 (Protection des données à caractère personnel) du Règlement général des opérations d'ING Belgique.

Les données relatives aux personnes physiques gérées par des intermédiaires (agents indépendants ou courtiers) d'ING Belgique, notamment les données relatives à leurs Opérations financières, sont également traitées par ING Belgique en vue de vérifier le respect par ces intermédiaires de leurs obligations légales, réglementaires (en ce compris découlant d'une circulaire de la FSMA/BNB) ou contractuelles, en ce compris leur obligation éventuelle d'exclusivité envers ING Belgique.

Les données qui sont communiquées à l'initiative de personnes physiques aux Autres sociétés du Groupe ING Belgique établies ou non dans un pays membre

de l'Union européenne ou aux Assureurs hors du Groupe ING sont traitées par ces dernières conformément à l'information relative à la protection des données à caractère personnel que ces sociétés fournissent.

11.1.3. Ces données ne sont pas destinées à être communiquées à des tiers autres que :

- les personnes désignées par la personne physique concernée,
- les agents indépendants d'ING Belgique;
- les sociétés dont l'intervention est nécessaire ou utile pour la réalisation des finalités d'ING Belgique mentionnées au point 11.1.2 : une liste de ces principales sociétés, agissant en principe comme sous-traitants d'ING Belgique (et/ou, le cas échéant, comme responsables du traitement, conjoints ou non), est disponible en annexe de la Déclaration d'ING Belgique pour la protection des données à caractère personnel, reprise en annexe du présent Règlement. Pour les Services électroniques ING Belgique, ING Belgique fait appel en outre aux prestataires de services suivants :
 - pour les Opérations de paiement Payconiq, le Fournisseur Payconiq ;
 - pour les Opérations de paiement Belgian Mobile Identity, Belgian Mobile ID ;
 - pour les activités d'assistants numériques, tels que Chatbots, Callbots et Voice assistants, dans le cadre des Services ING Client Services : Google Ireland Ltd (établie en Irlande) (en particulier, pour la reconnaissance de l'intention et de l'intonation du Client ou des autres personnes concernées) et Twilio Ireland Ltd (établie en Irlande).
- les sociétés du Groupe ING établies ou non dans un pays membre de l'Union européenne ;
- des assureurs hors du Groupe ING liés,
- les autres sociétés partenaires d'ING (par ex. Bancontact Payconiq Company SA établie en Belgique ; liste sur demande), qui sont établies dans un pays membre de l'Union européenne, au nom et pour compte desquelles ING offre des produits ou services, en cas de souscription à ceux-ci ou d'un intérêt manifesté pour ceux-ci par les personnes concernées ;
- les compagnies d'assurances agréées en Belgique (pour lesquelles ING Belgique n'agit pas comme intermédiaire) et les autorités ou organismes publics dans le cadre de la lutte contre la fraude, ING Belgique se limitant à confirmer qu'une personne est titulaire ou non d'un numéro de compte, les coordonnées de la personne ou les numéros de comptes associés étant communiqués par la

compagnie d'assurances ou l'autorité ou organisme public concerné, notamment :

- Office national des Pensions
 - Office national de sécurité sociale
 - SPF Sécurité Sociale
 - SPF Finances
 - Office national des Vacances annuelles (ONVA)
 - Agence fédérale des risques professionnels
 - Fonds Social et de Garantie Horeca
 - Famiris, Fons et Famiwal
 - Ministère de la Communauté germanophone, Département Familles et Affaires sociales
 - Kind & Gezin
 - Agence wallonne de la santé, de la protection sociale, du handicap et des familles (Aviq)
 - Iriscare (THAB) ;
- des autorités compétentes, notamment le Point de contact central tenu par la Banque Nationale de Belgique visé à l'article 5 du Règlement général des opérations d'ING Belgique ;
 - les établissements de crédit, les établissements financiers et les établissements équivalents visés à l'article 5.6. du Règlement général des opérations d'ING Belgique dans les conditions définies à cet article ;
 - les autres membres affiliés à la plateforme Kube d'Isabel SA (établie en Belgique) dont la liste est disponible sur www.kube-kyc.be. Via cette plateforme Kube, ING Belgique communique les données à caractère personnel des représentants légaux et des bénéficiaires effectifs des sociétés/entreprises qui sont Clientes d'ING Belgique ainsi que celles des travailleurs indépendants qui sont Clients d'ING Belgique, avec les autres membres précités auprès desquels ces sociétés et travailleurs indépendants sont également clients ou souhaitent le devenir et qui doivent également se conformer aux obligations de la législation anti-blanchiment ou aux obligations légales relatives à l'échange automatique en rapport avec les dispositifs fiscaux transfrontières telles que mentionnées à l'article 5.7 du Règlement général de opérations. Les données ainsi communiquées sont celles obtenues lors du processus d'acquisition de la clientèle auprès d'ING Belgique ainsi que celles mises à jour par la suite auprès de cette dernière ;

et ce, conformément, le cas échéant, aux dispositions qui suivent.

Les données du Client et des autres personnes concernées peuvent ainsi être transférées vers un pays non membre de l'Union européenne assurant

ou non un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel (par exemple, des données de paiement communiquées à la SC Swift qui sont conservées aux États-Unis et y sont soumises à la législation américaine, des données qui sont communiquées à des sociétés du Groupe ING qui ne sont pas établies dans un autre pays membre de l'Union européenne...).

Les données du Client et des autres personnes physiques concernées sont échangées entre les sociétés – existantes et à créer – du Groupe bancaire, financier et d'assurances ING Belgique établies ou non dans un pays membre de l'Union européenne.

Le Groupe ING est un ensemble de sociétés exerçant des activités de banque, d'assurances, de leasing, de gestion de fortune et/ou une activité se situant dans le prolongement de celles-ci. Toute personne physique peut demander à ING Belgique une liste actualisée des sociétés du Groupe ING établies en Belgique, dans un autre pays membre de l'Union européenne ou dans un autre pays tiers et participant à l'échange de données concernant le Client et les autres personnes concernées. Ces sociétés se sont engagées à garantir un haut niveau de protection des données à caractère personnel échangées et sont tenues, en ce qui les concerne, à un devoir de discrétion.

L'échange de données entre les sociétés du Groupe ING Belgique établies dans un autre pays membre de l'Union européenne est destiné à permettre à ces sociétés qui y participent d'effectuer la gestion centrale de la clientèle, d'avoir une vision globale du Client, de procéder à des études, des statistiques et/ou à des actions de marketing (sauf publicités par courriers électroniques, sauf consentement de la personne concernée), et sauf opposition de la part de la personne concernée), d'offrir et/ou de prêter les services susmentionnés, et de contrôler la régularité des Opérations (en ce compris la prévention des irrégularités).

Ces sociétés peuvent également poursuivre les mêmes finalités secondaires compatibles que celles mentionnées pour ING Belgique à l'article 6.1.4. du Règlement général des opérations d'ING Belgique.

Ainsi, sans préjudice d'une interdiction de divulgation d'informations ou renseignements découlant de la loi, les données des personnes physiques nécessaires au respect par les sociétés du Groupe ING, établies ou non dans un autre pays membre de l'Union européenne, des dispositions légales ou réglementaires (en ce compris celles découlant d'une circulaire de l'autorité de surveillance compétente) relatives aux devoirs de vigilance à l'égard de la

clientèle, à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, et à la prévention du financement de la prolifération des armes de destruction massive, sont également échangées entre ces sociétés à ces fins. ING Bank N.V. (Bijlmerdreef 106, 1102 CT Amsterdam, Pays-Bas), agissant comme coresponsable du traitement, assure la gestion des échanges de données au sein des sociétés du Groupe ING participant à l'échange de données concernant les personnes physiques aux fins précitées. La divulgation d'informations ou renseignements relatifs au blanchiment de capitaux ou au financement du terrorisme, en ce compris la transmission d'informations (éventuelle) à la Cellule de Traitement des Informations Financières (CTIF), n'est toutefois autorisée au sein du Groupe ING que dans les conditions définies à l'article 5.6 du Règlement général des opérations d'ING Belgique.

Par ailleurs, les données collectées par ING Belgique en qualité d'intermédiaire d'assurances sont également communiquées aux Assureurs hors du Groupe ING concernés qui sont établis dans un pays membre de l'Union européenne (en particulier, NN Non-Life Insurance N.V., NN Insurance Belgium SA, Aon Belgium SRL, Inter Partner Assurance SA, AXA Belgium SA, Cardif Assurance Vie S.A. et Cardif Assurances Risques Divers S.A.) et à leurs éventuels représentants en Belgique (en particulier NN Insurance Services Belgium SA pour NN Non-Life Insurance N.V.) (liste sur demande), pour autant qu'elles soient nécessaires aux fins d'évaluation du risque assuré et, le cas échéant, de conclusion et de gestion du contrat d'assurance, de marketing de leurs services d'assurances (à l'exclusion de l'envoi de publicités par courrier électronique), de gestion centrale de la clientèle et de contrôle de la régularité des Opérations (en ce compris la prévention des irrégularités). Toute personne physique peut demander une liste des Assureurs hors du Groupe ING concernés et de leurs représentants en Belgique. De même, elles peuvent également être communiquées à des courtiers en assurances qui agissent comme intermédiaires en assurances pour ING Belgique.

Les autorités judiciaires (police, parquet, juge d'instruction, cours et tribunaux) ou administratives, en ce compris les organismes de contrôle de l'activité bancaire et financière (Banque Nationale de Belgique/FSMA, belges ou étrangers, par exemple américains, peuvent, dans certains cas prévus par la législation ou réglementation locale (notamment en vue de la prévention du terrorisme), exiger, d'ING Belgique ou d'une société à laquelle des données ont

été transférées par ING Belgique conformément à ce qui précède, la communication de tout ou partie des données à caractère personnel de personnes physiques (par exemple, les données relatives à des Opérations de paiement). Certaines données sont, par exemple, communiquées au point de contact central tenu par la Banque Nationale de Belgique et aux centrales des crédits de la Banque Nationale de Belgique, conformément à l'article 5 du Règlement général des Opérations d'ING Belgique.

La divulgation d'informations ou renseignements relatifs au blanchiment de capitaux ou au financement du terrorisme, en ce compris la transmission d'informations (éventuelle) à la Cellule de Traitement des Informations Financières (CTIF), est également autorisée entre les établissements du Groupe ING visés à l'article 5.6 du Règlement général des opérations d'ING Belgique et :

- des établissements de crédit et les établissements financiers, visés à l'article 2, paragraphe 1er, 1) et 2), de la Directive 2015/849 (« Directive du 20 mai 2015 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux ou du financement du terrorisme »), établis dans un Etat membre de l'Union européenne et n'appartenant pas au Groupe ING ;

- des établissements équivalents n'appartenant pas au Groupe ING, établis dans des pays tiers imposant des obligations équivalentes à celles qui sont prévues dans la Directive 2015/849, lorsque lesdits établissements interviennent en relation avec un même client et dans le cadre d'une même opération, à condition que les informations échangées concernent ce client ou cette opération, qu'elles soient utilisées exclusivement à des fins de prévention du blanchiment de capitaux ou du financement du terrorisme et que l'établissement qui en est le destinataire soit soumis à des obligations équivalentes à celles qui sont prévues dans la Directive 2015/849 en matière d'interdiction de divulgation et de protection des données à caractère personnel.

ING Belgique n'opère toutefois un transfert de données vers un pays non membre de l'Union européenne n'assurant pas un niveau de protection adéquat que dans les cas prévus par la législation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, par exemple, en prévoyant des dispositions contractuelles adaptées telles que visées à l'article 46.2. du Règlement européen. Une copie des conventions peut être obtenue en s'adressant au délégué à la protection des données d'ING Belgique

mentionné au point 11.1.6.

11.1.4. Toute personne physique peut accéder aux données la concernant, traitées par ING Belgique, une Autre société du Groupe ING établie ou non dans un pays membre de l'Union européenne ou un assureur hors du Groupe ING, et, s'il y a lieu, demander la rectification des données erronées. Elle peut également demander l'effacement de celles-ci ou une limitation du traitement ainsi que s'opposer au traitement de celles-ci. Elle dispose enfin du droit à la portabilité des données.

La personne physique concernée peut, à tout moment, s'opposer, sur demande et gratuitement :

- au traitement des données la concernant à des fins de prospection commerciale (« marketing direct »), qu'il s'agisse du marketing direct de services bancaires, financiers (en ce compris de leasing), et/ou d'assurances ou du marketing direct d'autres produits ou services (le cas d'échéant, fournis par d'autres sociétés partenaires ; liste sur demande) offerts par ING Belgique;
- à l'échange des données la concernant entre les sociétés du Groupe ING établies dans un pays membre de l'Union européenne à des fins de marketing direct ;
- à la communication des données la concernant qui sont collectées par ING Belgique en qualité d'intermédiaire d'assurances aux Assureurs hors du Groupe ING concernés et à leurs représentants en Belgique, et ce à des fins de prospection commerciale (« marketing direct ») par ces sociétés ;
- pour des raisons tenant à sa situation particulière, au traitement des données à caractère personnel la concernant à des fins de statistiques, sans qu'ING Belgique ou l'autre société du Groupe ING concernée puisse contester l'exercice d'un tel droit.

Aucune disposition légale n'impose de répondre aux questions posées par ING Belgique ou une autre société du Groupe ING établie ou non dans un pays membre de l'Union européenne, mais le fait de ne pas y répondre peut avoir pour conséquence, selon le cas, l'impossibilité ou le refus d'ING Belgique ou d'une autre société du Groupe ING établie ou non dans un pays membre de l'Union européenne d'entrer en relation (pré-)contractuelle, de poursuivre une telle relation ou d'exécuter une Opération demandée par la personne physique concernée.

11.1.5. Les données à caractère personnel de la personne physique concernée sont traitées par ING et les Autres sociétés du Groupe ING établies ou non dans un pays membre de l'Union européenne dans la

plus stricte confidentialité. Cependant, les réseaux de communications électroniques, en particulier l'Internet, n'offrant pas une sécurité totale, la protection des données à caractère personnel ne peut être garantie que si les données à caractère personnel sont transmises par des voies de communication pour lesquelles ING Belgique indique expressément qu'elles sont protégées.

11.1.6. Pour toute information complémentaire sur les traitements de données à caractère personnel effectués par ING Belgique ainsi que, en particulier, sur les prises de décision individuelle automatisées par ING Belgique (y compris le profilage), les destinataires de données, la licéité des traitements, le traitement de données sensibles, la protection des locaux par des caméras de surveillance, l'exigence de fourniture de données à caractère personnel, les conditions et modalités d'exercice des droits reconnus à toute personne concernée et la conservation des données par ING Belgique, la personne concernée peut consulter :

- l'article 6 (Protection des données à caractère personnel) du Règlement général des opérations d'ING Belgique, et
- la « Déclaration d'ING Belgique pour la protection des données à caractère personnel » reprise en annexe du Règlement précité.

Pour toute question sur les traitements de données à caractère personnel par ING Belgique, toute personne concernée peut contacter ING Belgique via les canaux de communication habituels d'ING Belgique :

- en se connectant aux services ING Home'Bank/Business'Bank ou ING Banking et, le cas échéant, en envoyant via ces services un message avec la référence « Privacy »,
- en s'adressant à son agence ING Belgique ou sa personne de contact auprès d'ING Belgique,
- en téléphonant au numéro suivant : +32 2 464 60 02,
- en complétant le formulaire en ligne sur www.ing.be/contact avec en référence « Privacy ».

En cas de réclamation concernant un traitement de ses données à caractère personnel par ING Belgique, la personne concernée peut s'adresser au service Customer Care Center d'ING Belgique en envoyant sa demande ayant comme référence « Privacy », avec un copie de sa carte d'identité ou de son passeport :

- via courrier postal à l'adresse suivante :
ING Belgique, Customer Care Center,
Avenue Marnix 24, 1000 Bruxelles.

- via courrier électronique à l'adresse suivante :
plaintes@ing.be

Si elle ne reçoit pas satisfaction ou souhaite des informations complémentaires en matière de protection des données à caractère personnel, la personne concernée peut s'adresser au délégué à la protection des données (aussi dénommé « Data Protection Officer » ou « DPO ») d'ING Belgique :

- via courrier postal à l'adresse suivante :
ING Privacy Office, Avenue Marnix 24, 1000 Bruxelles ;
- via courrier électronique à l'adresse suivante :
ing-be-PrivacyOffice@ing.com.

Toute personne concernée dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente en matière de protection des données à caractère personnel, à savoir, pour la Belgique, l'Autorité de protection des données (Rue de la Presse, 35, 1000 Bruxelles ; <https://www.autoriteprotectiondonnees.be>).

11.2. Services Home'Bank/Business'Bank On-line

11.2.1. Cookies et autres technologies similaires

Des fichiers de témoin ou «cookies» ou d'autres technologies similaires (pixels et adresses e-mail chiffrées/hachées) sont utilisés à certains endroits des Services Home'Bank/Business'Bank On-line, afin de rendre ces derniers plus efficaces et de fournir un meilleur service à l'Utilisateur. Un «cookie» est un fichier texte contenant des informations sur le comportement d'une personne qui visite un site Internet. Il est créé par un logiciel sur le serveur du site Internet, mais stocké sur le disque dur du système informatique du visiteur du site Internet. Lors d'une visite ultérieure du site Internet, le contenu du «cookie» peut être récupéré par le site Internet.

Les «cookies» créés à la suite de l'utilisation des Services Home'Bank/ Business'Bank On-line et le recours à d'autres technologies similaires permettent une personnalisation des offres de services eu égard aux centres d'intérêt de chaque Utilisateur qui peuvent être identifiés par l'intermédiaire de ces «cookies» ou autres technologies similaires. Les «cookies» contiennent des données concernant l'Utilisateur, notamment la langue ou la devise sélectionnée, ce qui évitera à ce dernier de devoir réintroduire ces données lors de chaque utilisation des Services Home'Bank/Business'Bank On-line. Ils enregistrent des données relatives aux pages des Services Home'Bank/Business'Bank On-line visitées par l'Utilisateur et ont pour objectif entre autres de

réaliser des sessions d'informations, notamment par l'enregistrement des informations que l'Utilisateur communique dans les formulaires successifs, ainsi que d'éviter que l'Utilisateur ne reçoive de manière répétée les mêmes annonces publicitaires ou autres. Les données de l'Utilisateur enregistrées par les «cookies» ou collectées par d'autres technologies similaires sont en outre traitées par ING Belgique afin d'établir des statistiques des Services Home'Bank/Business'Bank On-line, d'analyser votre comportement sur nos pages et de veiller à l'amélioration du contenu de ces services. Les cookies et technologies similaires nous aident également, moyennant votre consentement, à vous proposer du contenu et des publicités plus intéressants et personnels.

Ces «cookies» sont conservés sur le système informatique de l'Utilisateur pour une durée maximale de 3 ans.

Si le navigateur Internet est configuré pour accepter les «cookies», l'Utilisateur peut configurer son navigateur Internet afin que ce dernier l'informe de l'envoi de chaque «cookie» ou afin d'empêcher leur enregistrement sur son unité de disque dur. Toutefois, ING Belgique ne peut garantir l'accès aux Services Home'Bank/Business'Bank On-line à l'Utilisateur si ce dernier refuse l'enregistrement de «cookies».

Pour toute information complémentaire sur les traitements de données à caractère personnel effectués par ING Belgique via l'utilisation des cookies et autres technologies similaires ainsi que sur les droits reconnus à cet égard à tout Utilisateur, l'Utilisateur peut consulter la « Politique d'utilisation des cookies d'ING Belgique » consultable sur le site internet (www.ing.be) et dans Services Home'Bank/Business'Bank On-line.

11.2.2. Variables d'environnement

Lors de l'utilisation par l'Utilisateur des Services Home'Bank/Business'Bank On-line, les données personnelles suivantes, appelées «variables d'environnement», sont transmises à ING Belgique et enregistrées par elle via le logiciel de navigation de l'Utilisateur:

- son adresse TCP/IP (numéro d'identification du système informatique dont dispose l'Utilisateur sur le réseau Internet),
- les marques et versions de son logiciel de navigation et de son système d'exploitation,
- la langue utilisée par l'Utilisateur,
- le type de Services Home'Bank utilisés par l'Utilisateur (Home'Bank ou Business'Bank),
- le type de lecteur de cartes,

- toutes les informations concernant les pages des Services Home'Bank/Business'Bank On-line que l'Utilisateur a visitées et celles des autres sites Internet par l'intermédiaire desquelles l'Utilisateur a accédé aux Services Home'Bank/Business'Bank On-line.

Ces dernières données sont traitées par ING Belgique en vue de pouvoir tenir compte des éléments propres à la configuration du système informatique dont dispose l'Utilisateur afin de pouvoir lui envoyer les pages Internet demandées dans un format adapté. Elles sont en outre traitées pour établir des statistiques des Services Home'Bank/Business'Bank On-line et pour veiller à l'amélioration du contenu de ces services.

11.2.3. Services Belgian Mobile Identity for ING BE

Pour créer un compte Belgian Mobile Identity via les Services Home'Bank/Business'Bank Online, l'Utilisateur doit donner son autorisation explicite pour que ses données d'identité et toute modification de celles-ci soient transmises à Belgian Mobile ID par ING Belgique ; c'est-à-dire : nom complet, date et lieu de naissance, sexe, adresse légale, photo eID, numéro de carte e-Id, nationalité, adresse e-mail et numéro de GSM.

Dans le cadre des Services Belgian Mobile Identity for ING BE et sous réserve des possibilités offertes par ING Belgique, le Client accepte que les numéros de ses comptes pour lesquels les Services Belgian Mobile Identity for ING BE ont été activés et les Opérations de paiement Belgian Mobile Identity soient communiqués à Belgian Mobile ID via les Services Belgian Mobile Identity.

11.3. Services ING Client Services

Les communications téléphoniques dans le cadre des Services ING Client Services sont enregistrées. Ces enregistrements et les données qu'ils contiennent sont conservés systématiquement par ING Belgique afin de permettre:

- le traitement des Opérations du Client ou de l'Utilisateur, ainsi que le suivi des services prestés en faveur et/ou à la demande du Client, en matière de gestion des comptes et paiements, de crédits, de paiements, de gestion de fortune (placements) ou d'assurances;
- la gestion centrale de la clientèle et la vision globale du Client;
- la réalisation d'études et de statistiques, notamment à des fins de marketing;
- le contrôle des Opérations et la prévention

des irrégularités.

Le Client ou, le cas échéant, l'Utilisateur peut recevoir des appels téléphoniques d'ING Belgique dans le cadre d'Opérations qu'il a demandées.

Ces enregistrements sont conservés pour une période n'excédant pas celle nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles sont obtenues ou pour lesquelles elles sont traitées ultérieurement.

L'adhésion aux Services électroniques ING Belgique implique le consentement du Client et de l'Utilisateur à l'enregistrement de toutes les conversations téléphoniques de ce dernier dans le cadre des Services ING Client Services conformément à ce qui est indiqué ci-dessus.

12. Preuve des Opérations

Les dispositions du présent point 12 ne portent pas préjudice au droit du Client de rapporter la preuve contraire par toute voie de droit, ni au régime de responsabilité établi par le point 5 et le point 8. des présentes Conditions générales et par les dispositions de la Convention Payconiq ou de la Convention Belgian Mobile Identity.

Elles s'entendent par ailleurs sans préjudice de dispositions légales impératives ou d'ordre public qui fixeraient des règles particulières en matière d'authentification, d'enregistrement et/ou de comptabilisation des Opérations.

12.1. Preuve des Opérations en général

12.1.1. Sans préjudice du point 6.6 des présentes Conditions générales, en cas de contestation d'une Opération résultant d'un Ordre passé par un Utilisateur à l'aide de ses moyens d'accès et de signature des Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, Extrabranche Mobility, e-ID for Branch, Payconiq for ING BE ou Belgian Mobile Identity for ING BE, ING Belgique s'engage à rapporter la preuve que l'Opération a été authentifiée, correctement enregistrée et comptabilisée et n'a pas été affectée par un incident technique ou une autre défaillance.

Pour toutes les Opérations résultant d'un Ordre passé via les Services Home'Bank/Business'Bank, Extrabranche Mobility, e-ID for Branch, Payconiq for ING BE ou Belgian Mobile Identity for ING BE, cette preuve sera rapportée par la production d'un extrait de la bande-journal ou des enregistrements sur support informatique des Opérations, établis par les systèmes électroniques d'ING Belgique ou des

éventuels sous-traitants auxquels ING Belgique ferait appel (en ce compris le Fournisseur Payconiq pour les Services Payconiq for ING BE ou Belgian Mobile ID pour les Services Belgian Mobile Identity for ING BE).

Pour toutes les Opérations résultant d'un Ordre passé via les Services ING Client Services, cette preuve sera rapportée par la production d'un extrait des enregistrements sur support magnétique ou informatique des Opérations, établis par les systèmes électroniques d'ING Belgique ou des éventuels sous-traitants auxquels ING Belgique ferait appel.

Les Parties reconnaissent force probante à la bande-journal précitée ainsi qu'aux enregistrements sur support magnétique ou informatique précités. Le contenu de cette bande-journal et de ces enregistrements peut être reproduit sur papier, microfiche ou microfilm, sur disque magnétique ou optique, ou sur tout autre support d'information. Cette reproduction aura pour les Parties la même force probante qu'un document original. Le Client peut demander qu'une reproduction invoquée comme preuve par ING Belgique soit certifiée conforme par cette dernière.

12.1.2. ING Belgique conserve un relevé interne des Opérations résultant d'un Ordre passé à l'aide des moyens d'accès et de signature des Services électroniques ING Belgique pendant une période d'au moins cinq ans à compter de l'exécution des Opérations, sans préjudice d'autres dispositions légales ou réglementaires en matière de fourniture de pièces justificatives.

12.1.3. Sans préjudice de dispositions légales ou réglementaires, impératives ou d'ordre public, toutes les notifications de la part d'ING Belgique dans le cadre de la Convention pourront, entre autres, être effectuées valablement par simple lettre ou courrier électronique, par avis intégré aux extraits de compte ou, dans le cadre des Services Home'Bank/Business'Bank ou ING Banking par avis électronique.

12.2. Services Home'Bank/Business'Bank

12.2.1. Dans le cadre des Services Home'Bank/Business'Bank, tout Ordre est signé de manière électronique par un Utilisateur avec le moyen de signature des Services Home'Bank/Business'Bank mis à sa disposition par ING Belgique (une carte bancaire à puce avec un lecteur de cartes à puce, l'app ING Banking ou, l'utilisation des Services Belgian mobile Identity for ING BE) et ceux choisis, en fonction des possibilités offertes par ING Belgique, par l'Utilisateur lui-même

(tels qu'un mot de passe, un code secret, un code PIN et/ou tout autre code d'authentification strictement personnel à l'Utilisateur et confidentiel, selon les possibilités offertes par ING Belgique). Afin de signer de manière électronique un Ordre dans le cadre des Services Home'Bank/Business'Bank, l'Utilisateur, pour autant qu'il ait souscrit à ce moyen dans le cadre de la Convention ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranche Mobility/e-ID for Branch et sous réserve des possibilités offertes par ING Belgique, utilise sa carte à puce avec un lecteur de cartes à puce.

12.2.2. Dans le cas de l'utilisation de la carte bancaire à puce avec un lecteur de cartes à puce, en vue de la signature électronique d'un Ordre, un mot de passe à usage unique est créé au moyen de la carte à puce d'un Utilisateur après introduction, dans le lecteur de cartes à puce, d'une part, manuellement ou de manière automatique, d'éléments relatifs à l'Ordre concerné fournis par les Services Home'Bank/Business'Bank pour l'Opération concernée, d'autre part, manuellement, du code PIN, personnel et confidentiel, lié à la carte et choisi par l'Utilisateur. Ce mot de passe à usage unique, une fois encodé et validé, manuellement ou de manière automatique, dans les Services Home'Bank/Business'Bank, est enregistré par ING Belgique pour validation par cette dernière. Le Client accepte que le mot de passe à usage unique encodé et validé, manuellement ou de manière automatique, dans les Services Home'Bank/Business'Bank à la suite de l'utilisation des moyens de signature de la manière précitée constitue, tel qu'il est enregistré par ING Belgique, la signature électronique d'un de ses Utilisateurs qui est titulaire de la carte concernée ou, s'il est un Utilisateur et est titulaire de la carte concernée, de lui-même, pour autant que cette signature électronique soit validée par les systèmes électroniques d'ING Belgique et, plus particulièrement, qu'elle soit reconnue par ces systèmes comme émanant de l'Utilisateur et que l'utilisation de sa carte à puce soit valide et ne soit pas révoquée, ni expirée.

12.2.3. Par dérogation aux points 12.2.1 et 12.2.2 des présentes Conditions générales, pour certains Ordres opérés via les Services Home'Bank/Business'Bank et spécifiés dans la Documentation technique relative à l'utilisation des Services ING Client Services / Home'Bank/ Business'Bank/ Extrabranche Mobility/ e-ID for Branch (par exemple, des Ordres de paiement en faveur d'autres comptes dont le Client est titulaire et/ou de certains bénéficiaires), le Client accepte que la seule validation de l'Ordre, sans utilisation à ce moment des moyens de signature des Services Home'Bank/Business'Bank, par une personne dûment

authentifiée préalablement comme un Utilisateur, conformément au point 5.2. des présentes Conditions générales, par ses moyens d'accès lors de son accès aux Services Home'Bank/Business'Bank, constitue la signature électronique de cet Utilisateur, pour autant que ces moyens d'accès soient validés par les systèmes électroniques d'ING Belgique et, plus particulièrement, qu'ils soient reconnus par ces systèmes comme émanant de l'Utilisateur et que ces moyens d'accès soient valides et ne soient ni révoqués, ni, le cas échéant, expirés.

12.2.4. Pour toutes les Opérations réalisées dans le cadre des Services Home'Bank/Business'Bank, le Client accepte que la signature électronique, telle que définie aux points 12.2.2 ou 12.2.3, des présentes Conditions générales, de chaque Utilisateur – validée par les systèmes électroniques d'ING Belgique et reconnue comme émanant de cet Utilisateur – remplit les conditions d'imputabilité et d'intégrité du contenu attachées à une signature et à un écrit au sens du Livre VIII du Code civil et que l'Ordre revêtu de cette signature électronique a la même valeur probante qu'un Ordre au contenu identique, fait par écrit et revêtu de la signature manuscrite de l'Utilisateur et engage le Client comme tel. Le Client accepte que, pour autant que la signature électronique de l'Utilisateur soit validée par les systèmes électroniques d'ING Belgique et reconnue comme émanant de l'Utilisateur, tous les Ordres validés avec la signature électronique de l'Utilisateur et reçus par ING Belgique par l'entremise des Services Home'Bank/Business'Bank constituent une preuve valable et suffisante de son accord sur l'existence et le contenu de l'Ordre concerné, ainsi que de la concordance entre le contenu de l'Ordre tel que transmis par l'Utilisateur et le contenu de l'Ordre tel que reçu par ING Belgique.

12.3. Services ING Client Services

12.3.1. Dans le cadre des Services ING Client Services, tout Ordre est signé de manière électronique par un Utilisateur par les moyens de signature des Services ING Client Services éventuellement mis à sa disposition par ING Belgique (selon les possibilités offertes par ING Belgique) et par ceux choisis par l'Utilisateur lui-même (tels qu'un code secret et/ou tout autre code d'authentification strictement personnels à l'Utilisateur et confidentiels, selon les possibilités offertes par ING Belgique).

12.3.2. Par dérogation au point 12.3.1 des présentes Conditions générales, pour certains Ordres opérés via les Services Home'Bank/Business'Bank et spécifiés dans la Documentation technique relative à

l'utilisation des Services ING Client Services /Home'Bank/ Business'Bank/ Extrabanch Mobility /e-ID for Branch (par exemple, certains Ordres de paiement en faveur d'autres comptes dont le Client est titulaire ou cotitulaire), le Client accepte que la seule validation téléphonique de l'Ordre par un Utilisateur après l'identification de ce dernier par le biais de questions de contrôle posées par un agent des Services ING Client Services sur la base de données personnelles connues d'ING Belgique et de l'Utilisateur, sans utilisation à ce moment des moyens de signature des Services ING Client Services, constitue la signature électronique de cet Utilisateur. Le Client accepte que les réponses correctes aux questions de contrôle précitées qui sont communiquées par une personne à un agent des Services ING Client Services constituent la preuve valable et suffisante de l'identité de cette personne en tant que l'Utilisateur des Services ING Client Services pour le numéro d'accès personnel concerné.

12.3.3. Le Client accepte que les enregistrements des conversations téléphoniques des Utilisateurs, en ce compris celles relatives aux Ordres passés par téléphone, aient force probante concernant leur contenu.

12.3.4. Le Client accepte que la signature électronique, telle que définie aux points 12.3.1 (soit le fichier résultant de l'encodage par l'Utilisateur du code secret choisi par ce dernier) ou 12.3.2 (soit la validation téléphonique enregistrée par les systèmes électroniques d'ING Belgique ou des éventuels sous-traitants auxquels ING Belgique ferait appel) des présentes Conditions générales constitue la signature de l'Utilisateur et que l'Ordre revêtu de cette signature a la même valeur probante qu'un Ordre au contenu identique fait par écrit et signé de manière manuscrite par l'Utilisateur et engage le Client comme tel. Le Client accepte que, pour autant que la signature électronique de l'Utilisateur soit validée par les systèmes électroniques d'ING Belgique, tous les Ordres signés de manière électronique par l'Utilisateur et reçus par ING Belgique par l'entremise des Services ING Client Services constituent une preuve valable et suffisante de son accord sur l'existence et le contenu de l'Ordre concerné, ainsi que de la concordance entre le contenu de l'Ordre tel que transmis par l'Utilisateur et le contenu de l'Ordre tel que reçu par ING Belgique.

12.4. Services Extrabanch Mobility

12.4.1. Dans le cadre des Services Extrabanch Mobility, tout Ordre, formulé sur un document sous format « PDF » ou un format analogue qui est mis à

disposition par ING Belgique via les systèmes électroniques d'ING Belgique, est signé de manière électronique par un Utilisateur avec les moyens de signature des Services Extrabanch Mobility mis à sa disposition à cet effet par ING Belgique (une carte bancaire à puce avec un lecteur de cartes à puce ou un stylo électronique) et ceux choisis, en fonction des possibilités offertes par ING Belgique, par l'Utilisateur lui-même (tels qu'un mot de passe, un code secret, un code PIN et/ou tout autre code d'authentification strictement personnel à l'Utilisateur et confidentiel, selon les possibilités offertes par ING Belgique). Afin de signer de manière électronique un Ordre dans le cadre des Services Extrabanch Mobility, l'Utilisateur a le choix, pour autant qu'il ait souscrit à ce moyen dans le cadre de la Convention et sous réserve des possibilités offertes par ING Belgique, entre l'utilisation de sa carte bancaire à puce avec un lecteur de cartes à puce ou d'un stylo électronique.

12.4.2. Dans le cas de l'utilisation de la carte bancaire à puce avec un lecteur de cartes à puce, en vue de la signature électronique d'un Ordre, un mot de passe à usage unique est créé au moyen de la carte à puce d'un Utilisateur après introduction dans le lecteur de cartes à puce, d'une part, d'éléments relatifs à l'Ordre concerné fournis par les Services Extrabanch Mobility pour l'Opération concernée, d'autre part, du code PIN, personnel et confidentiel, lié à la carte et choisi par l'Utilisateur. Ce mot de passe à usage unique, une fois encodé et validé dans les Services Extrabanch Mobility, est enregistré par ING Belgique pour validation par cette dernière. Le Client accepte que le mot de passe à usage unique encodé et validé par une personne dans les Services Extrabanch Mobility à la suite de l'utilisation des moyens de signature de la manière précitée constitue, tel qu'il est enregistré par ING Belgique, la signature électronique d'un de ses Utilisateurs qui est titulaire de la carte concernée ou, s'il est un Utilisateur et est titulaire de la carte concernée, de lui-même, pour autant que cette signature électronique soit validée par les systèmes électroniques d'ING Belgique et, plus particulièrement, qu'elle soit reconnue par ces systèmes comme émanant de l'Utilisateur et que l'utilisation de sa carte à puce soit valide et ne soit pas révoquée, ni expirée.

12.4.3. Dans le cas de l'utilisation du stylo électronique, en vue de la signature électronique d'un Ordre, une représentation électronique unique de la signature d'un Utilisateur est créée par l'apposition de la signature manuscrite de ce dernier avec un stylo prévu à cet effet sur un dispositif électronique mis à disposition par ING Belgique. Le mouvement de cette signature manuscrite de l'Utilisateur est enregistré par les systèmes

électroniques d'ING Belgique et converti, en une représentation électronique unique de cette signature manuelle qui est intégrée dans le document sous format « PDF » et enregistrée par ING Belgique pour validation par cette dernière. Le Client accepte que la représentation électronique unique de la signature apposée par une personne dans les Services Extrabranche Mobility à la suite de l'utilisation des moyens de signature de la manière précitée constitue, telle qu'elle est enregistrée par ING Belgique, la signature électronique d'un de ses Utilisateurs, pour autant que cette signature électronique soit validée par les systèmes électroniques d'ING Belgique et, plus particulièrement, qu'elle soit reconnue par ces systèmes comme émanant de l'Utilisateur (sur base du spécimen de signature de l'Utilisateur recueilli par ING Belgique).

12.4.4. Pour toutes les Opérations réalisées dans le cadre des Services Extrabranche Mobility, le Client accepte que la signature électronique, telle que définie aux points 12.4.2. ou 12.4.3. des présentes Conditions générales, de chaque Utilisateur – validée par les systèmes électroniques d'ING Belgique et reconnue comme émanant de cet Utilisateur – remplit les conditions d'imputabilité et d'intégrité du contenu attachées à une signature et à un écrit au sens du Livre VIII Code civil et que l'Ordre revêtu de cette signature électronique a la même valeur probante qu'un Ordre au contenu identique, fait par écrit et revêtu de la signature manuscrite de l'Utilisateur et engage le Client comme tel. Le Client accepte que, pour autant que la signature électronique de l'Utilisateur soit validée par les systèmes électroniques d'ING Belgique et reconnue comme émanant de l'Utilisateur, tous les Ordres validés avec la signature électronique de l'Utilisateur et reçus par ING Belgique par l'entremise des Services Extrabranche Mobility constituent une preuve valable et suffisante de son accord sur l'existence et le contenu de l'Ordre concerné, ainsi que de la concordance entre le contenu de l'Ordre tel que transmis par l'Utilisateur et le contenu de l'Ordre tel que reçu par ING Belgique.

12.5. Services e-ID for Branch

12.5.1. Dans le cadre des Services e-ID for Branch, tout Ordre, formulé sur un document sous format « PDF » ou un format analogue qui est mis à disposition par ING Belgique via les systèmes électroniques d'ING Belgique, est signé de manière électronique par un Utilisateur avec les moyens de signature des Services e-ID for Branch fournis à cet effet par les autorités publiques belges (en particulier par la Commune de

sa résidence principale et la Direction générale Institutions et Population du Service Public Fédéral Intérieur) (une carte d'identité électronique belge), mis à disposition par ING Belgique (un lecteur de cartes à puce) et ceux choisis, en fonction des possibilités offertes par les autorités publiques belges, par l'Utilisateur lui-même (tels qu'un mot de passe, un code secret, un code PIN et/ou tout autre code d'authentification strictement personnel à l'Utilisateur et confidentiel, selon les possibilités offertes par les autorités publiques belges).

12.5.2. Dans le cas de l'utilisation de la carte d'identité électronique belge avec un lecteur de cartes à puce, en vue de la signature électronique d'un Ordre, un fichier unique est créé au moyen de la carte d'identité électronique belge d'un Utilisateur après introduction, dans le lecteur de cartes à puce, du code PIN, personnel et confidentiel, lié à la carte et choisi par l'Utilisateur. Ce fichier unique, est enregistré par ING Belgique pour validation par cette dernière et par les autorités publiques. Le Client accepte que le fichier unique tel qu'il est enregistré par ING Belgique dans le cadre des Services e-ID for Branch à la suite de l'utilisation des moyens de signature de la manière précitée constitue la signature électronique d'un de ses Utilisateurs qui est titulaire de la carte concernée ou, s'il est un Utilisateur et est titulaire de la carte concernée, de lui-même, pour autant que cette signature électronique soit validée par les systèmes électroniques d'ING Belgique et des autorités publiques et, plus particulièrement, qu'elle soit reconnue par ces systèmes comme émanant de l'Utilisateur (et que l'utilisation de sa carte soit valide et ne soit pas révoquée, ni expirée).

12.5.3. Pour toutes les Opérations réalisées dans le cadre des Services e-ID for Branch, le Client accepte que la signature électronique, telle que définie aux points 12.5.2. des présentes Conditions générales, de chaque Utilisateur – validée par les systèmes électroniques d'ING Belgique et des autorités publiques et reconnue comme émanant de cet Utilisateur – remplit les conditions d'imputabilité et d'intégrité du contenu attachées à une signature et à un écrit au sens du Livre VIII du Code civil et que l'Ordre revêtu de cette signature électronique a la même valeur probante qu'un Ordre au contenu identique, fait par écrit et revêtu de la signature manuscrite de l'Utilisateur et engage le Client comme tel. Le Client accepte que, pour autant que la signature électronique de l'Utilisateur soit validée par les systèmes électroniques d'ING Belgique et des autorités publiques et reconnue comme émanant de l'Utilisateur, tous les Ordres validés avec la signature

électronique de l'Utilisateur et reçus par ING Belgique par l'entremise des Services e-ID for Branch constituent une preuve valable et suffisante de son accord sur l'existence et le contenu de l'Ordre concerné, ainsi que de la concordance entre le contenu de l'Ordre tel que transmis par l'Utilisateur et le contenu de l'Ordre tel que reçu par ING Belgique.

12.6. Services Payconiq for ING BE

12.6.1. Dans le cadre des Services Payconiq for ING BE, tout Ordre est signé de manière électronique par un Utilisateur via les Services Payconiq avec les moyens de signature des Services Payconiq for ING BE mis à sa disposition ou choisis par le Fournisseur Payconiq et/ou ceux choisis, en fonction des possibilités offertes par ING Bank, par l'Utilisateur lui-même (à savoir un mot de passe et/ou tout autre code d'identification strictement personnels à l'Utilisateur et confidentiels).

12.6.2. Pour la signature électronique d'un Ordre de paiement Payconiq, le Client accepte que le fichier unique résultant de l'utilisation par une personne des moyens de signature des Services Payconiq for ING BE constitue la signature électronique d'un de ses Utilisateurs qui est l'Utilisateur de l'Application Payconiq concernée ou, s'il est un Utilisateur et l'Utilisateur de l'Application Payconiq concernée, de lui-même, pour autant que cette signature électronique soit validée par les systèmes électroniques du Fournisseur Payconiq et d'ING et reconnue par ces systèmes comme émanant de l'Utilisateur et que son certificat soit valide et ne soit pas révoqué.

12.6.3. Pour toutes les Opérations réalisées dans le cadre des Services Payconiq for ING BE via les Services Payconiq, le Client accepte que la signature électronique, telle que définie aux points 12.6.2 des présentes Conditions générales, de chaque Utilisateur – validée par les systèmes électroniques du Fournisseur Payconiq et/ou d'ING et reconnue comme émanant de cet Utilisateur – remplit les conditions d'imputabilité et d'intégrité du contenu attachées à une signature et à un écrit au sens du Livre VIII du Code civil et accepte de même que l'Ordre revêtu de cette signature a la même valeur probante qu'un Ordre au contenu identique fait par écrit et signé de manière manuscrite par l'Utilisateur et engage le Client comme tel. Le Client accepte enfin que, pour autant que la signature électronique de l'Utilisateur soit validée par les systèmes électroniques du Fournisseur Payconiq et d'ING et, plus particulièrement, qu'elle soit reconnue par ces systèmes comme émanant de l'Utilisateur, tous les

Ordres validés avec la signature électronique de l'Utilisateur et reçus par ING dans le cadre des Services Payconiq for ING BE via les Services Payconiq constituent une preuve valable et suffisante de son accord sur l'existence et le contenu de l'Ordre concerné, ainsi que de la concordance entre le contenu de l'Ordre tel que transmis par l'Utilisateur et le contenu de l'Ordre tel que reçu par ING Belgique.

12.7. Services Belgian Mobile Identity for ING BE

12.7.1. En cas d'utilisation des Services Belgian Mobile Identity for ING BE dans le cadre des Services Home'Bank/Business'Bank et par conséquent du compte Belgian Mobile Identity qui a été activé pour les Services Belgian Mobile Identity sur son Smartphone, chaque Ordre électronique est signé par un Utilisateur via les Services Home'Bank/Business'Bank par recours aux moyens de signature électronique pour les Services Belgian Mobile Identity for ING BE que Belgian Mobile ID a mis éventuellement à sa disposition (tel un code d'activation afin d'enregistrer valablement son Application Belgian Mobile Identity à son nom et le module de sécurité inclus dans l'Application Belgian Mobile Identity, mis à sa disposition par Belgian Mobile ID, selon les possibilités offertes par Belgian Mobile et, le cas échéant, ceux choisis par l'Utilisateur lui-même (tels qu'un code PIN et/ou tout autre code d'authentification strictement personnels à l'Utilisateur et confidentiels, selon les possibilités offertes par ING Belgique).

12.7.2. Dans le cas de l'utilisation du Module de sécurité de l'Application Belgian Mobile Identity en vue de la signature électronique d'un Ordre, lors de l'utilisation des Services Belgian Mobile Identity for ING BE dans le cadre de Home'Bank/Business'Bank, la clé privée qui est contenue dans le Fichier de sécurité que l'Utilisateur a créé lors de la procédure de création d'un profil est activée par l'encodage et la validation par une personne du code PIN choisi par l'Utilisateur. Le résultat de cette activation est enregistré dans un fichier unique. Le Client accepte que ce fichier résultant de l'utilisation par une personne des moyens de signature de la manière précitée constitue la signature électronique d'un de ses Utilisateurs qui est titulaire du Fichier de sécurité concerné ou, s'il est un Utilisateur et titulaire du Fichier de sécurité concerné, de lui-même, pour autant que cette signature électronique soit validée par les systèmes électroniques de Belgian Mobile ID et reconnue en particulier par ces systèmes comme émanant de l'Utilisateur et que son certificat soit valide et ne soit pas révoqué.

12.7.3. Pour toutes les Opérations réalisées via les Services Belgian Mobile Identity for ING BE, le Client accepte que la signature électronique, telle que définie au point 12.7.2 des présentes Conditions générales, de chaque Utilisateur – validée par les systèmes électroniques de Belgian Mobile ID et d'ING Belgique et reconnue comme émanant de cet Utilisateur – remplit les conditions d'imputabilité au Client et d'intégrité du contenu attachées à une signature et à un écrit au sens du Livre VIII du Code civil et que l'Ordre revêtu de cette signature électronique a la même valeur probante qu'un Ordre au contenu identique, fait par écrit et revêtu de la signature manuscrite de l'Utilisateur et engage le Client comme tel. Le Client accepte que, pour autant que la signature électronique de l'Utilisateur soit validée par les systèmes électroniques de Belgian Mobile ID et d'ING Belgique et reconnue comme émanant de l'Utilisateur, tous les Ordres validés avec la signature électronique de l'Utilisateur et reçus par ING Belgique par l'entremise des Services Belgian Mobile Identity for ING BE constituent une preuve valable et suffisante de son accord sur l'existence et le contenu de l'Ordre concerné, ainsi que de la concordance entre le contenu de l'Ordre tel que transmis par l'Utilisateur et le contenu de l'Ordre tel que reçu par ING Belgique.

12.8. Service ING Banking App for ING BE

12.8.1. En cas d'utilisation des Services ING Banking App for ING BE dans le cadre des Services Home'Bank/Business'Bank, chaque Ordre électronique est signé par un Utilisateur via les Services Home'Bank/Business'Bank par recours aux moyens de signature électronique pour l'app ING Banking que ING Belgique a mis éventuellement à sa disposition et ceux choisis par l'Utilisateur lui-même (tels qu'un code PIN et/ou autre code d'authentification strictement personnels à l'Utilisateur et confidentiels, selon les possibilités offertes par ING Belgique)

12.8.2. Dans le cas d'utilisation du Module de sécurité de l'Application ING Banking en vue de la signature électronique d'un Ordre dans le cadre de Home'Bank/Business'Bank, la clé privée qui est contenue dans le Fichier de sécurité que l'Utilisateur a créé lors de la procédure de création d'un profil est activée par l'encodage et la validation par une personne du code PIN choisi par l'Utilisateur. Le résultat de cette activation est enregistré dans un fichier unique. Le Client accepte que ce fichier résultant de l'utilisation par une personne des moyens de signature de la manière précitée constitue la signature électronique d'un de ses

Utilisateurs qui est titulaire du Fichier de sécurité concerné ou, s'il est un Utilisateur et titulaire du Fichier de sécurité concerné, de lui-même, pour autant que cette signature électronique soit validée par les systèmes électronique d'ING Belgique et reconnue en particulier par ses systèmes comme émanant de l'Utilisateur et que son certificat soit validé et ne soit pas révoqué.

12.8.3. Pour toutes les Opérations réalisées via les Service ING Banking App for ING BE, le Client accepte que la signature électronique, telle que définie au point 12.8.2 des présentes Conditions générales, de chaque Utilisateur - validée par les systèmes électronique d'ING Belgique et reconnue comme émanant de cet Utilisateur - remplit les conditions d'imputabilité au Client et d'intégrité du contenu attachées à une signature et à un écrit au sens du Livre VIII du Code civil et que l'Ordre revêtu de cette signature électronique a la même valeur probante qu'un Ordre au contenu identique, fait par écrit et revêtu de la signature manuscrite de l'Utilisateur et engage le Client comme tel. Le Client accepte que, pour autant que la signature électronique de l'Utilisateur soit validée par les systèmes électronique d'ING Belgique et reconnue comme émanant de l'Utilisateur, tous les Ordres validés avec la signature électronique de l'Utilisateur et reçus par ING Belgique constituent une preuve valable et suffisante de son accord sur l'existence et le contenu de l'Ordre concerné, ainsi que de la concordance entre le contenu de l'Ordre tel que transmis par l'Utilisateur et le contenu de l'Ordre tel que reçu par ING Belgique.

13. Tarification et frais – dates de valeur

13.1. Les tarifs éventuellement applicables à l'utilisation des Services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranh Mobility/e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE sont mentionnés dans les tarifs des principales Opérations bancaires publiés par ING Belgique et disponibles, entre autres, auprès de toutes les agences d'ING Belgique et via les services d'information des Services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank (y compris pour les Services Belgian Mobile Identity for ING BE)/ Extrabranh Mobility/e-ID for Branch. Ils sont en outre communiqués au Client avant la conclusion de la Convention ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, Extrabranh Mobility, e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE. Ces tarifs publiés ne valent qu'à la date à laquelle ils sont fournis.

Ils ne valent pas offre de contracter d'ING Belgique, à

moins qu'ils ne soient communiqués au Client dans un Contrat de souscription aux Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, Extrabranche Mobility, e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE ou qu'il y soit fait référence dans les documents contractuels visés au point 4.1.2. de ces Conditions générales. Ces tarifs peuvent stipuler, pour l'utilisation des Services électroniques ING Belgique, le paiement de redevances annuelles, ces dernières étant alors exigibles dès l'activation par ING Belgique (à la demande du Client ou de l'Utilisateur) des Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank et/ou Extrabranche Mobility, e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE et, ensuite, à toutes les dates anniversaires.

13.2. Les tarifs des produits et services bancaires, financiers ou d'assurances disponibles via les Services ING Client Services, Home'Bank, Business'Bank, Extrabranche Mobility, e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE et, plus particulièrement, les tarifs des Opérations de paiement et des Opérations sur instruments financiers, disponibles via ces services sont mentionnés soit, en ce qui concerne les produits et services fournis par ING Belgique, dans les tarifs et taux (Tarifs des principales Opérations bancaires des personnes physiques ou des personnes morales, tarifs des principales Opérations sur valeurs mobilières, taux d'intérêt des bons de caisse ING...) publiés par ING Belgique et disponibles, entre autres, auprès de toutes les agences d'ING Belgique et/ou via les services d'information des Services ING Client Services / Home'Bank/ Business'Bank (y compris pour les Services Belgian Mobile Identity for ING BE)/ Extrabranche Mobility/e-ID for Branch, soit, en ce qui concerne les produits et services fournis par une Autre société du Groupe ING, dans les tarifs et taux publiés par cette société et disponibles, entre autres, auprès de cette société et/ou via les Services ING Client Services / Home'Bank/Business'Bank (y compris pour les Services Belgian Mobile Identity for ING BE)/ Extrabranche Mobility/e-ID for Branch. Ces tarifs et taux publiés ne valent qu'à la date à laquelle ils sont fournis. Ils ne valent pas offre de contracter d'ING Belgique ou des Autres sociétés du Groupe ING à moins qu'ils ne soient communiqués au Client dans un formulaire de souscription au produit ou service concerné.

13.3. Sous réserve de l'application éventuelle d'un tarif distinct pour les Opérations automatisées, l'exécution d'Opérations résultant d'Ordres passés via les Services électroniques ING Belgique reste soumise à la tarification applicable à ces Opérations.

13.4. Le Client autorise ING Belgique à débiter automatiquement le compte de référence qu'il désigne dans la Convention ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranche Mobility/e-ID for Branch/Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE de l'ensemble des frais, applicables en vertu de la tarification en vigueur, pour l'utilisation des Services électroniques ING Belgique.

En cas de clôture du compte de référence, il appartient au Client d'indiquer à ING Belgique un autre compte de référence. A défaut, un autre compte de référence destiné à être débité automatiquement des frais mentionnés ci-avant sera d'office désigné par ING Belgique, compte tenu de ce qu'elle estimera approprié. Dans ce dernier cas, le Client en est averti par un avis intégré aux extraits de compte et dispose d'un délai de minimum deux mois ou, si le Client n'est pas un Consommateur, de minimum trente jours calendrier après la mise à disposition de l'avis intégré aux extraits de compte pour indiquer à ING Belgique un autre compte de référence. À défaut d'indication à ING Belgique d'un tel compte dans le délai précité, les frais précités seront, à dater de l'expiration de ce délai, débités automatiquement du compte de référence désigné d'office par ING Belgique, sans préjudice du droit du Client de demander ultérieurement la modification de son compte de référence.

En outre, pour les Opérations effectuées dans le cadre de l'utilisation des Services électroniques ING Belgique, le Client autorise à débiter automatiquement, sauf autre modalité de paiement expressément mise à disposition par ING Belgique et choisie par le Client, les éventuels frais applicables à ces Opérations du compte pour lequel l'Opération est effectuée.

Dans les deux cas ci-avant, le Client s'engage à approvisionner son compte en suffisance ou, si une ligne de crédit ou facilité de découvert est octroyée sur ce compte, à prévoir un montant disponible à prélever suffisant pour la date du débit.

13.5. Les frais de communications téléphoniques (en ce compris ceux liés à l'appel du Centre d'appel d'ING Belgique) et, le cas échéant, les frais liés à l'acquisition, à l'installation et au fonctionnement de son matériel informatique, téléphonique ou autre et de ses logiciels ainsi qu'à l'accès et à l'utilisation de réseaux de communications électroniques afin d'accéder et d'utiliser les Services Home'Bank/ Business'Bank, ING Client Services, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE sont à la

charge du Client ou de l'Utilisateur.

13.6. Lorsque le Client est le bénéficiaire d'une Opération de paiement, la date de valeur du crédit correspond au jour bancaire ouvrable au cours duquel le montant de l'Opération a été reçu par ING Belgique. Si les fonds ont été reçus en dehors d'un jour bancaire ouvrable, la date de valeur correspond au jour bancaire ouvrable suivant.

Lorsque le Client ou l'Utilisateur agit en qualité de donneur d'Ordre d'une Opération de paiement, la date de valeur du débit correspond au moment où le montant de l'Opération est débité du compte.

14. Licence d'utilisation du logiciel Home'Bank / Business'Bank et de la base de données Home'Bank / Business'Bank

Sans préjudice de la mise à disposition des Services Home'Bank/Business'Bank au profit de l'Utilisateur telle que prévue dans la Convention, ING Belgique ou la personne qui a conféré les droits d'utilisation à ING Belgique se réserve, l'une ou l'autre selon le cas, la titularité de tous les droits de propriété ainsi que de tous les droits de propriété intellectuelle (en ce compris les droits d'utilisation) aussi bien sur le Logiciel Home'Bank/ Business'Bank que sur la Base de données Home'Bank/ Business'Bank ainsi que sur tous les éléments les composant, notamment et sans limitation sur les textes, illustrations et autres éléments figurant dans le Logiciel Home'Bank/ Business'Bank et/ou dans la Base de données Home'Bank/ Business'Bank.

14.1. Logiciel Home'Bank/ Business'Bank

14.1.1. Pour la durée de la présente Convention, l'Utilisateur bénéficie d'une licence strictement personnelle, non exclusive et non cessible, d'utilisation du Logiciel Home'Bank/ Business'Bank dans sa version code-objet directement lisible par le système informatique (Mobile) dont l'Utilisateur dispose. Aucun droit de propriété ou droit intellectuel n'est cependant cédé à l'Utilisateur. Cette licence donne uniquement le droit d'installer le Logiciel Home'Bank/ Business'Bank pour tous les systèmes informatiques (Mobile) auxquels l'Utilisateur a accès et de le faire fonctionner conformément à sa destination déterminée dans la Convention.

14.1.2. Toute reproduction permanente ou provisoire du Logiciel Home'Bank/ Business'Bank en tout et en partie, par quelque moyen et sous quelque forme que ce soit, toute traduction, toute adaptation, tout arrangement, toute autre transformation et toute

correction du Logiciel Home'Bank/Business'Bank, ainsi que la reproduction du programme informatique en résultant, sont soumis à l'autorisation préalable et écrite d'ING Belgique. Toutefois, l'Utilisateur a le droit de réaliser les Opérations de chargement, d'affichage, de passage, de transmission ou de stockage du Logiciel Home'Bank/Business'Bank nécessaires pour permettre à l'Utilisateur d'utiliser le Logiciel Home'Bank/Business'Bank d'une manière conforme à sa destination. La reproduction du code ou la traduction de la forme du code du Logiciel Home'Bank/Business'Bank sont soumises à l'autorisation préalable et écrite d'ING Belgique même si ces actes étaient indispensables pour obtenir des informations nécessaires à l'interopérabilité du Logiciel Home'Bank/Business'Bank avec des logiciels de tiers, lesdites informations étant accessibles à l'Utilisateur auprès d'ING Belgique. Sans préjudice de ce qui précède, les codes sources du Logiciel Home'Bank/Business'Bank ne seront pas communiqués à l'Utilisateur.

14.1.3. Les dispositions du présent point 14.1 valent non seulement pour le Logiciel Home'Bank/Business'Bank pris dans son ensemble, mais également pour toutes ses composantes.

14.2. Base de données Home'Bank/ Business'Bank

14.2.1. Pour la durée de la présente Convention, l'Utilisateur bénéficie d'une licence strictement personnelle, non exclusive et non cessible, d'utilisation de la Base de données Home'Bank/Business'Bank.

Aucun droit de propriété ou droit intellectuel n'est cependant cédé à l'Utilisateur. Cette licence donne uniquement le droit d'accéder à la Base de données Home'Bank/ Business'Bank à partir de tous les ordinateurs auxquels l'Utilisateur a accès et de la faire fonctionner conformément à sa destination déterminée dans la Convention.

14.2.2. Toute extraction et/ou réutilisation de la totalité ou d'une partie, qualitativement ou quantitativement substantielle, du contenu de la Base de données Home'Bank/ Business'Bank est strictement interdite.

De même, les extractions et/ou réutilisations répétées et systématiques de parties non substantielles du contenu de la Base de données Home'Bank/Business'Bank ne sont pas autorisées lorsqu'elles sont contraires à une exploitation

normale de la Base de données Home'Bank/ Business'Bank ou causent un préjudice injustifié aux intérêts légitimes d'ING Belgique.

14.3. Marques, appellations et logos

Les marques, les appellations et les logos, déposés ou non, contenus dans le Logiciel Home'Bank/Business'Bank et la Base de données Home'Bank/ Business'Bank sont la propriété exclusive d'ING Belgique ou des Autres sociétés du Groupe ING et ne peuvent être reproduits, sauf accord exprès et préalable d'ING ou des Autres sociétés du Groupe ING ou Assureurs hors du Groupe ING concernés.

15. Liens hypertextes des Services Home'Bank/Business'Bank/ Extrabran ch mobility/e-ID for Branch/Services Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE

Sauf faute lourde ou intentionnelle de leur part, ING Belgique et les Autres sociétés du Groupe ING ne fournissent aucune garantie et n'engagent pas leur responsabilité en ce qui concerne les liens hypertextes créés à partir des Services Home'Bank/Business'Bank/ Extrabran ch Mobility/e-ID for Branch/Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE vers des sites Internet de tiers, ni en ce qui concerne le contenu de ces sites Internet. L'accès à ces sites Internet s'effectue aux risques et périls du seul Utilisateur, ce dernier étant bien conscient que ces sites Internet peuvent être soumis à d'autres conditions d'utilisation, à d'autres dispositions en matière de protection des données à caractère personnel et/ou de manière générale à d'autres règles que celles applicables pour les Services Home'Bank/Business'Bank/ Extrabran ch Mobility/e-ID for Branch/Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE. ING Belgique et les Autres sociétés du Groupe ING ne sont pas responsables du respect par ces sites Internet de la législation et de la réglementation en vigueur.

16. Communications des Utilisateurs

Toute communication de l'Utilisateur contenant des données, des questions, des commentaires, des idées et des suggestions, transmise à ING Belgique par courrier électronique, en complétant le formulaire en ligne sur www.ing.be/contact. ou par tout autre moyen, sera considérée comme non confidentielle, sous réserve du devoir de discrétion d'ING Belgique dans le cadre de son activité bancaire et du respect des droits reconnus par la loi à l'Utilisateur, notamment ceux découlant de la législation sur la protection des données à caractère personnel.

Moyennant le respect des mêmes réserves, toute communication pourra, dans les 5 ans de sa transmission et sans aucune contrepartie de quelque nature qu'elle soit, être réutilisée, copiée partiellement ou entièrement, modifiée et rediffusée par ING Belgique, sous n'importe quelle forme, par tout moyen et à toutes fins dans l'Union européenne.

17. Disponibilité des Services Home'Bank/Business'Bank on-line/ING Client Services / Extrabran ch mobility/e-ID for Branch/Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE

17.1. Dans la mesure de ses moyens et des limites définies dans la présente Convention, ING Belgique s'efforce de rendre les Services Home'Bank/Business'Bank On-line et les Services Payconiq for ING BE et Belgian Mobile Identity for ING BE accessibles 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

17.2. Dans la même mesure et les mêmes limites, ING Belgique veille à rendre les Services ING Client Services accessibles durant les heures d'ouverture communiquées au Client dans la Documentation technique relative à l'utilisation des Services électroniques.

Les Services Extrabran ch Mobility sont accessibles uniquement en présence physique d'un collaborateur d'ING Belgique et ne sont donc accessibles que sur demande préalable auprès d'ING Belgique et sous réserve d'acceptation de cette dernière, compte tenu notamment des disponibilités des collaborateurs d'ING Belgique. Moyennant l'acceptation d'ING Belgique et la présence physique d'un collaborateur d'ING Belgique, ING Belgique s'efforce, dans la mesure de ses moyens et des limites définies dans la présente Convention, de rendre les Services Extrabran ch Mobility accessibles 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Les Services e-ID for Branch sont accessibles uniquement en présence physique d'un collaborateur d'ING Belgique pendant les heures d'ouverture de l'agence d'ING Belgique concernée. Moyennant la présence physique d'un collaborateur d'ING Belgique, ING Belgique s'efforce, dans la mesure de ses moyens et des limites définies dans la présente Convention, de rendre les Services e-ID for Branch accessibles pendant les heures d'ouverture des agences d'ING Belgique concernées.

17.3. Cependant, ING Belgique ne s'engage pas à fournir un accès continu, ininterrompu et sécurisé

aux Services Home'Bank/Business'Bank On-line, aux Services ING Client Services, aux Services Extrabanch Mobility/e-ID for Branch et/ou aux Services Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE.

ING Belgique se réserve par ailleurs le droit, sans être tenue à aucun dédommagement à l'égard du Client, d'interrompre temporairement, à tout moment et – en cas d'urgence – sans avis préalable, l'accès à tout ou partie des Services Home'Bank/Business'Bank On-line, aux Services ING Client Services, aux Services Extrabanch Mobility, aux Services e-ID for Branch, aux Services Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE à tout Utilisateur afin d'effectuer des opérations de maintenance, d'apporter des améliorations ou modifications aux Services Home'Bank/Business'Bank Online, aux Services ING Client Services, aux Services Extrabanch Mobility, aux Services e-ID for Branch, aux Services Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE ou de résoudre des éventuels incidents techniques ou défaillances des systèmes électroniques (en ce compris les systèmes de télécommunications) d'ING Belgique. Par tout moyen qu'elle juge adéquat, ING Belgique informera le Client de telles interruptions et des raisons de celle-ci, si possible avant l'interruption ou sinon immédiatement après, sauf si la fourniture de cette information est contrecarrée par des raisons de sécurité objectivement motivées ou si elle est interdite en vertu de la législation applicable. ING Belgique fera tout son possible pour limiter la durée de telles interruptions et informer les Utilisateurs de la durée de ces dernières par tout moyen qu'ING Belgique juge adéquat.

Chaque Partie collabore en outre, dans les limites de ses possibilités et de ses moyens, à la prise de toutes mesures nécessaires pour faire cesser dans les meilleurs délais tout incident technique ou défaillance des Services Home'Bank/Business'Bank On-line, ING Client Services, Extrabanch Mobility, e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE.

Sans préjudice de son droit à une indemnisation complémentaire des éventuels dommages, ING Belgique se réserve également le droit de bloquer à tout moment le ou les comptes du Client ainsi que l'accès à tout ou partie des Services Home'Bank/Business'Bank On-line, ING Client Services, Extrabanch Mobility, e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE à tout Utilisateur pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité des services et/ou des moyens d'accès et de signature des services, ou en cas de présomption d'une

utilisation non autorisée ou frauduleuse du ou des comptes du Client, ou des services et/ou des moyens d'accès et de signature des services. Lorsqu'ING Belgique fait usage de ce droit, elle informe le Client ou l'Utilisateur par lettre, avis intégré aux extraits de compte ou de toute autre manière qu'ING Belgique estimerait appropriée en fonction des circonstances, et ce si possible avant que le(s) compte(s) et/ou l'accès soi(en)t bloqué(s), sinon immédiatement après, sauf si la fourniture de cette information est contrecarrée par des raisons de sécurité objectivement motivées ou si elle est interdite en vertu de la législation applicable. Lorsque les raisons justifiant le blocage n'existent plus, ING Belgique rétablit l'accès au(x) compte(s) et service(s) bloqué(s).

18. Durée de la Convention ING Client Services /Home'Bank/ Business'Bank/ING Client Services/ Extrabanch mobility/e-ID for Branch/Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE - Désactivation des services et Résiliation de la Convention

18.1. La Convention ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabanch Mobility/e-ID for Branch/Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE entre en vigueur le jour de l'adhésion à la Convention ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabanch Mobility/ e-ID for Branch/Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE par les Parties conformément au point 4.1.2. de ces Conditions générales et est conclue pour une durée indéterminée jusqu'à sa résiliation. Les Services ING Client Services / Home'Bank/ Business'Bank/ Payconiq for ING et Belgian Mobile Identity for ING BE, une fois activés conformément au point 4.1.3. de ces Conditions générales, le restent pour une durée indéterminée jusqu'à leur désactivation, à savoir la clôture de l'accès à ces services qui vaut clôture de l'abonnement à ces services.

18.2. Le Client peut résilier la Convention ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabanch Mobility/e-ID for Branch/Payconiq for ING/Belgian Mobile Identity for ING BE et/ou désactiver, pour lui-même et/ou ses Utilisateurs, les Services ING Client Services / Home'Bank/Business'Bank/ Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE à tout moment, sans frais ni justification. Les Utilisateurs désignés comme mandataires dans les documents (électroniques ou non) «Pouvoirs de gestion» ou dans les différents formulaires (électroniques ou non) de mandats qu'ING Belgique met à disposition comme annexe au Contrat de souscription aux Services ING

Client Services /Home'Bank/ Business'Bank/ Extrabranh Mobility/ e-ID for Branch/Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE, à l'exception des représentants et des mandataires dûment autorisés, peuvent également désactiver, mais uniquement pour eux-mêmes, les Services ING Client Services / Home'Bank/Business'Bank/ Payconiq for ING BE et Belgian Mobile Identity for ING BE à tout moment, sans frais ni justification. La résiliation ou la désactivation doit être notifiée par écrit à ING Belgique, qui s'efforcera d'en tenir compte dès la réception, sans que sa responsabilité ne puisse toutefois être engagée de ce chef avant l'expiration du deuxième jour bancaire ouvrable suivant la réception de l'avis écrit de résiliation signé par le Client.

Si le Client souhaite qu'une telle résiliation ou désactivation ait un effet immédiat en ce qui concerne l'utilisation des Services électroniques ING Belgique, il doit recourir à la procédure spécifique de blocage des moyens d'accès et de signature telle que décrit dans les présentes Conditions générales, en même temps qu'à la procédure de résiliation ou de désactivation.

La Convention ne peut toutefois être résiliée que moyennant simultanément la clôture des comptes et la résiliation des contrats auprès d'ING Belgique et d'Autres sociétés du Groupe ING qui peuvent être accessibles via les Services électroniques ING Belgique et qui, le cas échéant, peuvent être gérés par ceux-ci. Dans le cas contraire, seule la désactivation, pour le Client lui-même et/ou ses Utilisateurs, des Services ING Client Services / Home'Bank/ Business'Bank/Payconiq for ING BE/et Belgian Mobile Identity for ING BE est possible, sans préjudice de l'obligation de recourir à la procédure de blocage des moyens d'accès et de signature des Services électroniques ING Belgique conformément au point 6.4. ou 6.6. des Conditions générales.

La Documentation technique relative à l'utilisation des Services électroniques ING Belgique peut, le cas échéant, stipuler d'autres conditions, modalités ou procédures pour la désactivation des Services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank. Le Client s'engage à respecter, en tout état de cause, ces conditions, modalités ou procédures.

La désactivation des Services ING Client Services et/ou Home'Bank/Business'Bank vaut clôture de l'abonnement des Services, selon le cas, ING Client Services / Home'Bank/ Business'Bank, et/ou Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE concernés. Par ailleurs, la désactivation des Services

Home'Bank/ Business'Bank ou clôture de l'abonnement des Services Home'Bank/Business'Bank donne lieu automatiquement à la désactivation des Services Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE ou clôture de l'abonnement des Services Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE, mais pas inversement.

Si le Client ou ses Utilisateurs souhaitent ensuite activer à nouveau les Services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE, il est tenu de le confirmer préalablement à ING Belgique selon les conditions, modalités ou procédures stipulées dans la Documentation technique relative à l'utilisation des Services électroniques ING Belgique ou sous une forme à la convenance d'ING Belgique.

18.3. Tant ING Belgique que toute Autre société du Groupe ING ou Assureur hors du Groupe ING peuvent résilier la Convention ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranh Mobility/e-ID for Branch/Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE et/ou désactiver, pour le Client lui-même et/ou ses Utilisateurs, les Services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE, à tout moment et sans justification, moyennant respect d'un préavis de deux mois, notifié par courrier ou sur tout autre Support durable. La résiliation par ING Belgique met un terme à la présente Convention non seulement dans le cadre de ses relations avec le Client, mais également dans le cadre des relations entre le Client et les Autres sociétés du Groupe ING et/ou des assureurs hors du Groupe ING, ING Belgique agissant au nom et pour compte de ces dernières. La résiliation par une Autre société du Groupe ING ou un Assureur hors du Groupe ING met un terme à la Convention ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranh Mobility/e-ID for Branch/Payconiq for ING BE en ce qui concerne uniquement ses relations avec le Client, mais pas dans le cadre des autres relations entre le Client et ING Belgique et entre le Client et les Autres sociétés du Groupe ING et/ou les autres Assureurs hors du Groupe ING non concernés.

Par ailleurs, dans la même mesure sans préjudice des dispositions légales impératives ou d'ordre public éventuellement applicables, ING Belgique ou toute Autre société du Groupe ING ou Assureur hors du Groupe ING peut, à tout moment et sans préavis, mettre fin à la Convention ING Client Services /Home'Bank/ Business'Bank/ Extrabranh Mobility/ e-ID for Branch/Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE ou en suspendre l'exécution en

tout ou en partie et/ou désactiver, pour le Client lui-même et/ou ses Utilisateurs, les Services ING Client Services / Home'Bank/ Business'Bank/ Payconiq for ING BE et Belgian Mobile Identity for ING BE si le Client et/ou ses Utilisateurs manquent gravement à leurs engagements vis-à-vis d'ING Belgique ou de l'Autre société du Groupe ING ou Assureur hors du Groupe ING concerné ou s'il se trouve en état de cessation de paiement ou s'il est mis en faillite, en réorganisation judiciaire ou en liquidation ou fait l'objet de procédures similaires, sans préjudice du droit d'ING Belgique ou de toute Autre société du Groupe ING ou Assureur hors du Groupe ING de prétendre à des dommages et intérêts complémentaires.

Tant ING Belgique que toute Autre société du Groupe ING ou Assureur hors du Groupe ING peuvent également, à tout moment et sans préavis, mettre fin à la Convention ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranh Mobility/e-ID for Branch/Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE et/ou désactiver, pour le Client lui-même et/ou ses Utilisateurs, les Services ING Client Services / Home'Bank/ Business'Bank/ Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE en cas de fin des relations contractuelles portant sur leurs produits ou services respectifs disponibles via les Services ING Client Services, Home'Bank/ Business'Bank, Extrabranh Mobility, e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE. Dans cette hypothèse, la Convention ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranh Mobility/e-ID for Branch/Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE ne peut toutefois être totalement résiliée par ING ou toute Autre société du Groupe ING ou Assureur hors du Groupe ING que moyennant simultanément la clôture des comptes et la résiliation des contrats auprès d'ING Belgique et d'Autres sociétés du Groupe ING et des Assureurs hors du Groupe ING qui peuvent être accessibles via les Services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranh Mobility/e-ID for Branch/ Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE et qui, le cas échéant, peuvent être gérés par ceux-ci. Dans le cas contraire, la résiliation par ING Belgique, par une Autre société du Groupe ING ou un Assureur hors du Groupe ING met un terme à la Convention ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranh Mobility/e-ID for Branch/Payconiq for ING et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE, en ce qui concerne uniquement ses relations avec le Client, mais pas dans le cadre des autres relations entre le Client et ING Belgique et entre le Client et les Autres sociétés du Groupe ING et/ou les autres Assureurs hors du Groupe ING non concernés. Dans cette même hypothèse, la

désactivation, pour le Client lui-même et/ou ses Utilisateurs, des Services ING Client Services / Home'Bank/Business'Bank/ Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE par ING, par une Autre société du Groupe ING ou un Assureur hors du Groupe ING n'est d'application qu'en ce qui concerne uniquement ses relations avec le Client, mais pas dans le cadre des autres relations entre le Client et ING Belgique et entre le Client et les Autres sociétés du Groupe ING et/ou les autres Assureurs hors du Groupe ING non concernés.

Les dispositions qui précèdent s'entendent par ailleurs sans préjudice de la procédure de blocage des moyens d'accès et de signature des Services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranh Mobility/e-ID for Branch/ Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE conformément au point 7.4. des Conditions générales, de l'interruption de l'accès aux Services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranh Mobility/e-ID for Branch/Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE conformément au point 17.3. des Conditions générales et de dispositions légales imposant à la Banque de prendre des mesures particulières dans des circonstances exceptionnelles.

18.4. En cas de résiliation de la Convention ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranh Mobility/e-ID for Branch/Payconiq for ING BE ou de désactivation des Services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE, le Client agissant en qualité de Consommateur a droit au remboursement de la redevance annuelle éventuelle visée au point 13.1 au prorata de la période restant à courir, à compter du mois suivant celui au cours duquel la Convention a été résiliée ou les services ont été désactivés.

18.5. En cas de résiliation de la Convention ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranh Mobility/e-ID for Branch/ Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE, de suspension de son exécution ou de désactivation des Services ING Client Services / Home'Bank/Business'Bank/ Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE, le Client demeure tenu d'honorer les Opérations résultant d'un Ordre passé via les Services ING Client Services, Home'Bank, Business'Bank, Extrabranh Mobility, e-ID for Branch, Payconiq for ING BE /Belgian Mobile Identity for ING BE avant la résiliation de la Convention.

Annexe :
Conseils de prudence pour l'accès et l'utilisation des Services ING Client Services / Home'Bank / Business'Bank / ING Banking / Extrabranh mobility / e-ID for Branch / Payconiq for ING BE / Belgian Mobile Identity for ING BE

Conseils de prudence généraux pour les Services ING Client Services, Home'Bank/ Business'Bank, ING Banking, Extrabranh Mobility, e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE :

- Imprimez ou demandez l'impression ou, si la possibilité est offerte, la communication par voie électronique des confirmations de vos Opérations passées via Home'Bank/Business'Bank, ING Banking Extrabranh Mobility/e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE et conservez-les. Conservez de même les confirmations électroniques ou écrites de l'exécution ou de la non-exécution de vos Opérations.
- Vérifiez toujours, dès réception, vos extraits de compte bancaire et vos relevés de compte. Signalez immédiatement toute anomalie à votre banque.
- Veillez, pour l'utilisation des Services Home'Bank/Business'Bank, ING Banking, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE à disposer d'un pare-feu (firewall), d'un logiciel contre les programmes informatiques malicieux (par ex. les logiciels-espions appelés aussi «spyware») et d'un logiciel antivirus récents, à les activer en permanence et à les mettre régulièrement à jour.
- Veillez à ne pas débrider («jailbreaker») votre système informatique Mobile (appareil avec Android de Google ou iPad, iPhone, iPod Touch d'Apple).

Conseils spécifiques relatifs à la carte (bancaire ou d'identité électronique) à puce pour les Services Home'Bank/ Business'Bank / Extrabranh Mobility / e-ID for Branch/Belgian Mobile Identity for ING BE :

- Détruisez la carte à puce arrivée à échéance ou inutilisable. De même, détruisez l'ancienne carte à puce dès réception d'une nouvelle.
- Conservez la carte à puce sur vous ou en lieu sûr. Ne la (les) laissez jamais dans une

voiture ou dans un lieu accessible à des tiers (par exemple: une salle de sport ou votre lieu de travail), sauf si elle(s) se trouve(nt) dans une armoire ou un coffre sécurisé.

- N'utilisez votre carte à puce que pour les fonctions pour le(s)quel(les) elle(s) est (sont) prévue(s).

Conseils spécifiques relatifs au code secret pour les Services ING Client Services, au mot de passe (et/ou code PIN de la carte (bancaire ou d'identité électronique à puce) pour les Services Home'Bank/Business'Bank Online / Extrabranh Mobility ou au code PIN pour les Services ING Banking/ Payconiq for ING BE /Belgian Mobile Identity for ING BE :

- Mémorisez votre code secret pour les Services ING Client Services et/ou votre mot de passe (et code PIN de la carte à puce) pour les Services Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranh Mobility/e-ID for Branch dès réception et détruisez immédiatement l'avis par lequel il vous a été communiqué. Si vous avez reçu votre code secret ING Client Services par courrier, changez-le dès que possible.
- Mémorisez de même votre code PIN pour les Services ING Banking/ Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE dès sa création, sans en conserver la moindre trace.
- Lorsque vous choisissez votre code secret ING Client Services, votre mot de passe (et/ou code PIN de la carte à puce) Home'Bank/Business'Bank/Extrabranh Mobility/e-ID for Branch et/ou votre code PIN / Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE, évitez les combinaisons trop évidentes (par exemple une partie de votre date de naissance, le code postal de votre commune, les quatre premiers chiffres de votre numéro de téléphone, votre nom ou prénom ou celui d'un membre de la famille, etc.).
- Choisir un code secret ou mot de passe ou code PIN unique pour toutes vos cartes et/ou tous vos moyens d'accès et de signature comporte des risques évidents.
- Votre code secret ING Client Services, votre mot de passe (et/ou code PIN de la carte à puce) Home'Bank/Business'Bank/Extrabranh Mobility/e-ID for Branch et/ou votre code PIN pour les Services ING Banking/ Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE doit (doivent) rester secret(s) : sans préjudice de votre droit d'utiliser les services d'un

prestataire de services d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes dûment autorisé à exercer son activité, ne le(s) communiquez donc à personne, pas même à un membre de votre famille, un(e) ami(e) et certainement pas à une tierce personne soi-disant bien intentionnée.

- Personne n'a le droit de vous demander votre code secret pour les Services ING Client Services, votre mot de passe (et/ou code PIN de la carte à puce)

Home'Bank/Business'Bank/Extrabanch Mobility/e-ID for Branch et/ou votre code PIN ING Banking/Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE : ni ING (en dehors des demandes d'encodage via les Services électroniques ING Belgique), ni les services de police ou d'assurance, sous quelque forme que ce soit.

Ne communiquez donc jamais, par exemple, votre code secret, mot de passe et/ou code PIN via un courrier électronique, via un site Internet (le cas échéant, à la suite d'une invitation par courrier électronique) ou via téléphone sans avoir la certitude de les transmettre à votre banque via les Services électroniques ING Belgique. Ceci n'affecte toutefois en rien votre droit de recourir aux services d'un prestataire de services d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes dûment autorisé à exercer son activité.

Méfiez-vous des imposteurs et si vous constatez des circonstances inhabituelles, informez-en immédiatement votre banque.

- N'inscrivez votre code secret pour les Services ING Client Services, votre mot de passe (et/ou code PIN de la carte à puce) Home'Bank/ Business'Bank/ Extrabanch Mobility/e-ID for Branch et/ou votre code PIN ING Banking/ Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE nulle part, même sous forme codée, par exemple en le(s) dissimulant dans un faux numéro de téléphone.
- Utilisez les Services ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, ING Banking, Extrabanch Mobility/e-ID for Branch, Payconiq for ING BE et/ou Belgian Mobile Identity for ING BE dans des lieux où la discrétion est assurée. Composez toujours votre code secret pour les Services ING Client Services et/ou votre mot de passe (et/ou code PIN de la carte à puce) Home'Bank/Business'Bank/Extrabanch

Mobility/e-ID for Branch à l'abri des regards indiscrets. De même, créez et/ou composez toujours votre code PIN pour les Services ING Banking/ Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE à l'abri des regards indiscrets.

- Assurez-vous toujours de l'impossibilité d'être observé à votre insu, par exemple en masquant le clavier du téléphone, de l'iPad, de l'iPhone, de l'iPod, du lecteur de carte ou de l'ordinateur à l'aide de votre main. Ne vous laissez distraire par personne et, si tel est le cas, n'encodez jamais votre code secret pour les Services ING Client Services, votre mot de passe (et/ ou code PIN de la carte à puce) pour les Services Home'Bank/Business'Bank/ Extrabanch Mobility/e-ID for Branch et/ou votre code PIN ING Banking/ Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE. Si vous constatez des circonstances inhabituelles, informez-en immédiatement votre banque, conformément à l'article 6.4 des Conditions générales.
- Si vous avez de bonnes raisons de croire que votre code secret pour les Services ING Client Services, votre mot de passe (et/ou code PIN de la carte à puce) pour les Services Home'Bank/Business'Bank/Extrabanch Mobility/e-ID for Branch et/ou votre code PIN pour les Services ING Banking/ Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE n'est/ne sont plus confidentiel(s), modifiez-le(s) immédiatement. Si vous n'avez pas la possibilité de modifier votre code secret pour les Services ING Client Services, votre mot de passe (et/ou code PIN de la carte à puce) Home'Bank/Business'Bank/Extrabanch Mobility/e-ID for Branch et/ou votre code PIN pour les Services ING Banking/ Payconiq for ING BE/ Belgian Mobile Identity for ING BE, avertissez immédiatement votre banque, conformément à l'article 6.4 des Conditions générales.

Conseils spécifiques relatifs à la fonction de reconnaissance d'empreinte digitale (par ex., l'iOS Touch ID d'Apple ou l'Android Fingerprint) pour les Services ING Banking :

- N'activez la fonction de reconnaissance d'empreinte digitale pour les Services ING Banking que sur un système électronique Mobile dont vous êtes le seul Utilisateur et n'enregistrez que vos seules empreintes digitales sur ce même système électronique Mobile.

Conseils spécifiques aux fraudes de type “phishing”

- Ne répondez jamais à une demande relative à un produit de la Banque que vous ne détenez pas (ex. carte de crédit) ou une application que vous n'utilisez pas (ex. It'sme) ;
 - Si vous recevez un courriel ou un sms, ne suivez jamais le lien affiché vers un prétendu site de paiement ou d'identification bancaire, même si les écrans présentent des similitudes avec ceux d'ING ou affichent son logo ;
 - Veillez à toujours initier vous-même vos opérations bancaires via les applications ou programmes mis à disposition par ING ;
 - ING ne vous demandera jamais :
 - de transmettre verbalement les données de vos cartes de paiement, votre numéro ING ID ou les codes uniques de validation obtenus au moyen de votre carte, votre ING Card Reader et votre code secret ;
 - de lui céder le contrôle de votre ordinateur, tablette, smartphone etc. ;
 - d'installer un programme d'accès à distance à votre ordinateur, tablette, smartphone etc. ;
 - de transférer vos avoirs vers un compte soi-disant sécurisé ;
- A cet égard, ne suivez jamais les conseils ou recommandations reçues d'un tiers inconnu que vous n'avez pas sollicité.
- Si vous avez le moindre doute, appelez l'équipe anti-fraude d'ING au 02/464 60 60 (du Lun au Ven de 8h à 20h / Sam de 9h à 17h) ou Cardstop (24h/24) via le 078 170 170 ;
- Veillez à la confidentialité des codes uniques de validation (obtenus via ING Card Reader, carte et code secret), et des codes uniques transmis par ING (via sms par exemple). Ceux-ci ne peuvent :
 - être utilisés que pour la validation de transactions que vous avez initiées via les programmes ou applications mis à disposition par ING ;
 - en aucun cas être communiqués à un tiers, que ce soit par téléphone par exemple ou via un écran autre qu'une application ING ;
 - en aucun cas servir à recevoir un paiement ;
 - Vérifiez soigneusement la nature et le montant de toute opération que vous validez via It'sme ;

En cas de doute, ne validez pas et appelez l'équipe anti-fraude d'ING au 02/464 60 60 (du Lun au Ven de 8h à 20h / Sam de 9h à 17h) ou Cardstop (24h/24) via le 078 170 170 ;
 - Protégez-vous de toute malveillance :
 - consultez la page 'Fraude et sécurité' sur le site www.ing.be ;
 - consultez le site officiel belge www.safeonweb.be dédié à la cybersécurité ;
 - installez l'app safeonweb afin d'être tenu(e) au courant des tentatives de fraude existantes.

Annexe 2 : Règlement du service «Zoomit ING» des services Home'Bank/Business'Bank/ING Banking

1. Objet du règlement du «Service Zoomit ING»

Le règlement du service Zoomit ING des services Home'Bank/Business'Bank/ /ING Banking (ci-après dénommé le «Règlement») a pour objet de donner une description du service Zoomit de Codabox proposé par ING sous la dénomination «Zoomit ING» dans le cadre des services Home'Bank/Business'Bank/ING Banking d'ING et de déterminer les droits et devoirs du Client, de l'utilisateur et d'ING dans le cadre de ce service.

2. Terminologie utilisée dans ce règlement

1. Les définitions reprises à l'article 1.2 des «Conditions générales des services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank» et du «Règlement ING Banking» sont applicables au présent Règlement.

Pour l'application du présent Règlement, le terme «Opération», défini à l'article 1.2 des «Conditions générales des services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank» et du «Règlement ING Banking», doit être entendu comme la consultation de Documents électroniques via le service Zoomit ING.

2. En complément de ces définitions, la **terminologie** suivante est utilisée dans le présent Règlement:

Le service Zoomit ING: l'ensemble des services offerts par ING sous la dénomination Zoomit ING et décrits à l'article 4 du présent Règlement.

Le Document électronique: tout document électronique, comportant ou non des données financières (par exemple, des factures, des notes de crédit, des fiches de salaire, des avis de domiciliation...), émis par un Émetteur et mis à disposition via le service Zoomit ING, en tout ou en partie, du Destinataire principal et, le cas échéant, du Destinataire secondaire, de l'utilisateur autorisé ou d'un autre utilisateur, conformément aux dispositions du présent Règlement.

Les Documents électroniques comportent, le cas échéant, des ordres de paiement dont la demande d'exécution (par virement) préremplie par ING avec les données des Documents électroniques communiquées par l'Émetteur peut être effectuée via le service Zoomit ING.

L'Émetteur: la personne, physique ou morale, qui a

conclu un contrat «Émetteur» avec Codabox pour le service Zoomit de Codabox, qui est l'émetteur des Documents électroniques et qui les met à disposition, en tout ou en partie, du Destinataire principal et, le cas échéant, du destinataire secondaire, de l'utilisateur autorisé ou d'un autre utilisateur via le service Zoomit ING.

La liste de l'ensemble des Émetteurs est disponible via le site Internet www.zoomit.be.

Le Destinataire principal: l'utilisateur (personne(s) physique(s)) des services Home'Bank/Business'Bank /ING Banking

- qui agit et souscrit au service Zoomit ING en tant que Client, c'est-à-dire en son nom et pour son compte,
- et/ou qui agit et souscrit au service Zoomit ING, le cas échéant, en tant qu'organe ou mandataire, c'est-à-dire agissant au nom et pour compte de la (des) personne(s) physique(s) ou morale(s) (Client(s)) qui, l'a (ont) désigné comme utilisateur, conformément aux «Conditions générales des services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank» et du «Règlement ING Banking», et qui l'a (ont) autorisé à utiliser les services Home'Bank/Business'Bank/ING Banking en son nom et pour son compte,
- et auquel les Documents électroniques disponibles via le service Zoomit ING sont destinés à la suite de la réussite du Test de concordance, conformément aux dispositions du présent Règlement.

Le Destinataire secondaire: l'utilisateur (personne(s) physique(s)) des services Home'Bank/Business'Bank /ING Banking qui accède et utilise le service Zoomit ING au nom et pour compte du Client et qui est autorisé par le Destinataire principal, conformément à l'article 6.1 du présent Règlement, à consulter et gérer, via le service Zoomit ING, les Documents électroniques des Émetteurs destinés au Destinataire principal et mis à disposition via le service Zoomit ING, conformément aux dispositions du présent Règlement.

Codabox : la SA Codabox, Dietsepoort 1, 3000 Leuven, TVA / BE 0840.559.537. Codabox est une société tierce, faisant partie du groupe Isabel,

agissant en tant que fournisseur de services via Internet et du service Zoomit (en ce compris en ce qui concerne l'exécution du Test de concordance), à laquelle les Parties font appel pour veiller à la fourniture du service Zoomit ING et, dans ce cadre, à la transmission électronique sécurisée de données. Codabox agit comme sous-traitant aussi bien au nom et pour compte des émetteurs que d'ING.

Le Test de concordance: la comparaison effectuée par Codabox entre, d'une part, les noms, les prénoms et les numéros de compte des Clients auprès d'ING communiqués à Codabox par ING, d'autre part, les noms, les prénoms et les numéros de compte des personnes physiques ou morales communiqués à Codabox par les Émetteurs des Documents électroniques, en vue de mettre à disposition du Destinataire principal et, le cas échéant, du Destinataire secondaire, via le service Zoomit ING, les Documents électroniques concernant le Destinataire principal en cas de concordance des noms, des prénoms et des numéros de compte, conformément aux dispositions du présent règlement.

Le Test de concordance est exécuté par Codabox sur demande d'un utilisateur de consulter un Document électronique mis à disposition via le service Zoomit ING.

Le Test de concordance de base : la comparaison effectuée par Codabox entre, d'une part, les numéros de compte des Clients auprès d'ING communiqués à Codabox par ING, d'autre part, les numéros de compte des personnes physiques ou morales communiqués à Codabox par les Émetteurs des Documents électroniques.

Le Test de concordance de base est exécuté systématiquement par Codabox lors de tout accès aux services Home'Bank/Business'Bank /ING Banking par un utilisateur, même en l'absence d'une demande de cet utilisateur de consultation d'un Document électronique mis à disposition via le service Zoomit ING.

3. Cadre juridique applicable

1. Le présent Règlement complète le «Règlement général des Opérations» d'ING, les «Conditions générales des services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank d'ING (en annexe du Règlement général des Opérations), le «Règlement ING Banking» et le «Règlement spécial des Opérations de paiement» d'ING, et fait partie intégrante des «Conditions générales des services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank» et du «Règlement ING Banking», signée au nom et pour

compte du Client.

En outre, la documentation technique relative à l'utilisation de Zoomit ING complète la Documentation technique relative à l'utilisation des services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank et du service ING Banking et fait partie intégrante des «Conditions générales des services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank» et du «Règlement ING Banking», signée au nom et pour compte du Client.

2. Sauf dans la mesure où le présent Règlement y déroge expressément, les dispositions des «Conditions générales des services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/, du «Règlement ING Banking», du «Règlement général des Opérations» d'ING et du «Règlement Spécial des Opérations de paiement» d'ING demeurent intégralement d'application au service Zoomit ING.

Ainsi, sauf disposition contraire expresse dans le présent Règlement, le Destinataire principal ou, le cas échéant, le Destinataire secondaire, pourra accéder et utiliser le service Zoomit ING dans les mêmes conditions et selon les mêmes modalités que celles définies dans les Conditions générales des services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank /ING Banking. De même, sauf disposition contraire expresse dans le présent règlement, les droits et devoirs de chaque partie (notamment en matière de sécurité) ainsi que leurs responsabilités quant à l'accès et l'utilisation du service Zoomit ING, notamment en cas de perte, de vol, de détournement ou d'utilisation non autorisée des moyens d'accès et d'utilisation des services Home'Bank/ Business'Bank /ING Banking, la preuve des consultations, la maintenance et la disponibilité du service Zoomit demeurent régis par les Conditions générales des services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank et le «Règlement ING Banking».

3. Sauf dans la mesure où la documentation technique relative à l'utilisation de Zoomit ING y déroge expressément, les dispositions du présent Règlement, de la Documentation technique relative à l'utilisation des services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank, des «Conditions générales des services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank, du «Règlement ING Banking», du «Règlement général des Opérations» d'ING et du «Règlement spécial des Opérations de paiement» d'ING demeurent intégralement d'application au service Zoomit ING.

4. Objet du Service Zoomit ING et responsabilité des parties

1. Le service Zoomit ING fait partie intégrante des services Home'Bank/Business'Bank /ING Banking d'ING tels que définis à l'article 2.3 des «Conditions générales des services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank» et du «Règlement ING Banking».

Via le service Zoomit ING, le Destinataire principal et, le cas échéant, le Destinataire secondaire, peuvent, le cas échéant, consulter, de manière sécurisée et conformément aux dispositions du présent Règlement, tout ou partie des Documents électroniques qui sont mis à disposition par les Émetteurs et qui sont liées aux données financières du Destinataire principal détenues par ING. Les Documents électroniques sont stockés sur le serveur de l'Émetteur ou d'un tiers désigné par lui et sont mis, en tout ou en partie, à disposition du Destinataire principal et, le cas échéant, du Destinataire secondaire, via le service Zoomit ING par indication automatique, à la suite de la réussite du Test de concordance de base, d'une mention auprès du compte concerné à laquelle est relié, via un lien hypertexte sécurisé, le Document électronique concerné.

Via le service Zoomit ING, le Destinataire principal et, le cas échéant, le Destinataire secondaire peuvent en outre demander l'exécution des ordres de paiement attachés aux Documents électroniques mis à leur disposition via le service Zoomit ING, conformément aux dispositions du présent Règlement. Les demandes d'exécution d'ordres de paiement sont, dans ce cas, préremplies par ING avec les données des Documents électroniques communiquées par l'Émetteur.

ING n'assume qu'une obligation de moyen strictement limitée à la mise à disposition des Documents électroniques via le service Zoomit ING (en ce compris en ce qui concerne l'exécution du Test de concordance) et au fait de préremplir des demandes d'exécution d'ordres de paiement.

ING ne peut ainsi garantir que les Documents électroniques seront disponibles de manière continue, ininterrompue et sécurisée via le service Zoomit ING.

ING fait appel aux services de Codabox pour la fourniture du service Zoomit ING, Codabox agissant à ce titre comme sous-traitant d'ING.

ING ne représente en aucune manière les Émetteurs

et ne garantit ni leur solvabilité, ni leur honorabilité. Plus d'informations au sujet du service Zoomit ING (en ce compris en ce qui concerne le Test de concordance) peuvent être obtenues en ligne via le site www.ing.be/Zoomit.

2. Les Émetteurs autres qu'ING ou Codabox demeurent seuls responsables, à l'exclusion d'ING ou de Codabox, de la décision de mise à disposition des Documents électroniques qu'ils ont émis et qui sont mis à disposition via le service Zoomit ING, ainsi que du moment, de la forme, de la périodicité et de la durée de la mise à disposition de ces Documents électroniques et du contenu de ceux-ci (en ce compris l'exactitude, la précision, l'absence d'erreur, le caractère exhaustif, la qualité et la mise à jour), sauf faute lourde ou intentionnelle de la part d'ING ou de Codabox.

Ils sont seuls libres, à l'exclusion d'ING ou de Codabox, de modifier le moment, la forme, la périodicité, la durée de mise à disposition et le contenu des Documents électroniques qu'ils ont émis, même après leur mise à disposition via le service Zoomit ING, le cas échéant selon les modalités définies dans le contrat convenu entre le Destinataire et l'Émetteur, conformément à l'article 5 du présent Règlement.

Toute contestation ou réclamation relatives au moment, à la forme, à la périodicité, à la durée de mise à disposition et au contenu des Documents électroniques, ainsi qu'à l'absence de disposition des Documents électroniques, doivent être traitées directement avec l'Émetteur concerné.

3. Les Documents électroniques provenant de sources extérieures à ING et Codabox, à savoir d'Émetteurs autres qu'ING ou Codabox, sont mis à disposition, en tout ou partie, du Destinataire principal et, le cas échéant, du Destinataire secondaire, de manière fidèle via le service Zoomit ING, sans appréciation ni vérification de la part d'ING ou de Codabox.

Ils sont mis à disposition via le service Zoomit ING par des liens hypertextes qui sont communiqués à l'utilisateur de manière fidèle par ING avec les données communiquées par l'Émetteur, sans appréciation ni vérification de la part d'ING ou de Codabox. De même, les demandes d'exécution d'ordres de paiement attachés à ces Documents électroniques sont préremplies par ING de manière fidèle via le service Zoomit ING avec les données communiquées par l'Émetteur, sans appréciation ni vérification de la part d'ING ou de Codabox.

Les Documents électroniques d'Émetteurs autres qu'ING ou Codabox, en ce compris les données des ordres de paiement attachés à ces Documents électroniques qui sont préremplies dans les demandes d'exécution d'ordres de paiement, ainsi que les liens hypertextes auxquels sont reliés ces Documents électroniques sont mis à disposition sans garantie de la part d'ING ou de Codabox, ni responsabilité de celles-ci, sauf faute lourde ou intentionnelle de leur part.

En particulier, l'exactitude, la précision, l'absence d'erreur, le caractère exhaustif, la qualité et la mise à jour des Documents électroniques, en ce compris les données précitées des ordres de paiement attachés à ces Documents électroniques, et des liens hypertextes auxquels sont reliés ces Documents électroniques ne peuvent être garantis par ING ou par Codabox, les conséquences d'éventuelles erreurs qu'ils comporteraient ne pouvant, pour le surplus, leur être imputées, sauf faute lourde ou intentionnelle de leur part.

Ni ING ni Codabox ne fournissent une quelconque garantie et n'engagent une quelconque responsabilité, sauf faute lourde ou intentionnelle de leur part, en ce qui concerne les liens hypertextes via lesquels les Documents électroniques qui sont communiqués par les Émetteurs autres qu'ING ou Codabox, et en ce qui concerne les serveurs et/ou sites Internet, notamment leur contenu ou leur sécurité, auxquels ces liens hypertextes sont reliés et sur lesquels ces Documents électroniques sont stockés. L'accès et l'utilisation de ces sites Internet et/ou serveurs d'Émetteurs autres qu'ING ou Codabox ou de tiers désignés par eux s'effectuent aux risques et périls de l'utilisateur, ce dernier étant bien conscient que ces sites Internet et/ou serveurs peuvent assurer un niveau de sécurité différent que celui des services Home'Bank/Business'Bank /ING Banking et être soumis à d'autres conditions d'utilisation, à d'autres dispositions en matière de protection de la vie privée et/ou, de manière générale, à d'autres règles que celles applicables pour les services Home'Bank/Business'Bank /ING Banking.

Sauf faute grave ou intentionnelle de leur part, ni ING, ni Codabox ne sont responsables du respect par les Émetteurs autres qu'ING ou Codabox de la législation et de la réglementation en vigueur. À cet égard, ils ne sont notamment pas responsables du contenu des Documents électroniques dans la mesure où ils n'ont pas une connaissance effective d'une activité ou d'une information illicite relative à ces Documents électroniques ou, en ce qui concerne une action civile en réparation, de faits ou

circonstances laissant apparaître le contenu illicite de l'activité ou de l'information.

ING s'engage à agir promptement, dès le moment où elle a de telles connaissances ou dès le moment où elle en est requise par une autorité administrative ou judiciaire, pour retirer le lien hypertexte auquel est relié le Document électronique concerné ou rendre l'accès impossible à ce dernier. ING s'engage également à communiquer sur le champ, dès le moment où elle a la connaissance effective d'une activité ou d'une information illicite relative à un Document électronique, l'activité ou l'information illicite au Procureur du Roi.

4. Le Destinataire principal et, le cas échéant, le Destinataire secondaire, chacun, totalement responsables de l'usage qu'ils font librement de Documents électroniques et des conséquences de cet usage.

De même, ils demeurent, chacun, totalement responsables de l'usage qu'ils font librement des demandes d'exécution d'ordres de paiement préremplies par ING avec les données des Documents électroniques communiquées par l'Émetteur. Il leur appartient à chacun de vérifier les données précitées et, le cas échéant, de les rectifier.

5. Le Destinataire a l'obligation de notifier à ING, dès qu'il en a connaissance, toute utilisation, abusive ou non, par un tiers non autorisé (en ce compris le Destinataire principal, le Destinataire secondaire, du service Zoomit ING, notamment en cas de consultation de Document électronique par un tiers qui n'est pas autorisé à cet effet par le Destinataire (par exemple, en cas de défaut de concordance selon le degré convenu conformément à l'article 7) ou par le Destinataire principal ou en cas de consultation par le Destinataire principal, le Destinataire secondaire, d'un Document électronique qui ne lui est pas destiné.

De même, le Destinataire principal ainsi que, le cas échéant, le Destinataire secondaire, chacun, l'obligation de notifier à ING, dès qu'ils en ont connaissance, toute utilisation, abusive ou non, par un tiers non autorisé (en ce compris le Destinataire principal, le Destinataire secondaire, l'utilisateur autorisé ou tout autre utilisateur) du service Zoomit ING, notamment en cas de consultation de Document électronique par un tiers qui n'est pas autorisé par le Destinataire ou le Destinataire principal à cet effet ou en cas de consultation par le Destinataire principal, le Destinataire secondaire, l'utilisateur autorisé ou tout autre utilisateur d'un Document électronique qui ne lui est pas destiné.

6. Le Destinataire principal et, le cas échéant, le Destinataire secondaire acceptent que les Documents électroniques puissent apparaître sensiblement différents de ceux qui sont communiqués sous forme papier, du point de vue notamment des couleurs, des contrastes ou de la clarté et, de manière générale, de la qualité.

L'article 9 du Règlement général des Opérations d'ING, intitulé «Informations et conseils», n'est pas d'application pour les Documents électroniques.

7. Le service Zoomit ING des services ING Banking peut être limité et ne pas proposer toutes les fonctionnalités disponibles dans les services Home'Bank/Business'Bank.

5. Souscription ou Adhésion au Service Zoomit ING

1. Tout accès ou utilisation du service Zoomit ING par un utilisateur sont soumis à la souscription ou à l'adhésion aux services Home'Bank/Business'Bank /ING Banking d'ING par cet utilisateur, en tant que Client lui-même qui est le Destinataire des Documents électroniques ou au nom et pour compte d'un Client qui est le Destinataire des Documents électroniques, ou par le Client qui est le Destinataire des Documents électroniques au nom et pour compte duquel l'utilisateur agit.

Toute souscription ou adhésion aux services Home'Bank/Business'Bank /ING Banking d'ING vaut souscription ou adhésion au service Zoomit d'ING, en ce compris au présent Règlement. Par cette dernière, le Client, Destinataire des Documents électroniques, autorise l'accès et l'utilisation des services Zoomit par tout utilisateur qu'il désigne (à savoir le Destinataire principal et, le cas échéant, le Destinataire secondaire) en vue de la consultation de tout ou partie de ces Documents électroniques, conformément aux dispositions du présent Règlement.

Il n'est possible d'introduire une demande d'accès et d'utilisation du service Zoomit ING d'aucune autre façon que celle précitée.

2. Chaque Émetteur a conclu avec Codabox un contrat «Émetteur» séparé particulier pour le service Zoomit de Codabox, le cas échéant sur la base d'un contrat convenu entre le Destinataire et l'Émetteur, afin que le Destinataire principal et, le cas échéant, le Destinataire secondaire, puisse(nt) consulter tout ou partie des Documents électroniques mis à disposition par chacun des Émetteurs concernés via le service

Zoomit ING.

Codabox demeure libre de conclure un tel contrat «Émetteur» avec les personnes de son choix et pour les documents de son choix. Inversement, chaque personne demeure libre de conclure avec Codabox un tel contrat «Émetteur» de son choix et pour les documents de son choix.

3. En complément de son adhésion à ce Règlement, le Destinataire doit conclure, via les services Home'Bank/Business'Bank /ING Banking ou de toute autre manière, un contrat séparé particulier avec chacun des Émetteurs, afin que le Destinataire principal et, le cas échéant, le Destinataire secondaire, l'utilisateur autorisé ou un autre utilisateur puissent consulter tout ou partie des Documents électroniques mis à disposition par chacun des Émetteurs via le service Zoomit ING.

Le Destinataire demeure libre de conclure un tel contrat avec les Émetteurs de son choix et pour les Documents électroniques de son choix. Toutefois, pour les produits et services d'ING, lorsque ING est également l'expéditeur des documents, ce sont les conditions contractuelles applicables au produit ou au service qui déterminent si les documents sont envoyés via ING Zoomit.

Toutefois, le Destinataire principal et, le cas échéant, le Destinataire secondaire ne pourront consulter les Documents électroniques des Émetteurs via le service Zoomit ING tant qu'il n'en a pas été convenu ainsi avec les Émetteurs, à l'exception des données des Documents électroniques mentionnées à l'article 7.5.

Les émetteurs demeurent également libres de mettre à disposition des Documents électroniques via le service Zoomit ING et de conclure ou non un contrat avec le Destinataire à cet effet. Ils en assument seuls la responsabilité.

En vue de l'envoi des Documents électroniques le concernant conformément au présent Règlement, le Destinataire autorise ING à communiquer à Codabox le fait qu'il a ou non souscrit ou adhéré aux services Home'Bank/Business'Bank /ING Banking en tant que Client ou pour le compte d'un Client et qu'il est un utilisateur actif de ces services.

4. L'Émetteur détermine avec Codabox, le cas échéant selon le contrat convenu entre l'Émetteur et le Destinataire, le moment à partir duquel la mise à disposition des Documents électroniques via le service Zoomit ING remplace ou non la

communication de ceux-ci sur support papier, dans la mesure toutefois où le Destinataire principal a consenti préalablement à la mise des Documents électroniques via le service Zoomit ING en demandant de consulter un Document électronique du même émetteur, du même type et portant le même numéro de Client.

5. Sauf faute lourde ou intentionnelle de sa part, ING n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne les relations contractuelles ainsi conclues entre l'émetteur et Codabox et, le cas échéant, entre le Destinataire et les Émetteurs.

6. Désignation du destinataire secondaire

1. Seul le Destinataire principal peut, via le service Zoomit ING, désigner en tant que «Destinataire secondaire», dans les limites des possibilités offertes par ING, l'utilisateur des services Home'Bank/Business'Bank /ING Banking qui sera autorisé à consulter, via le service Zoomit ING, les Documents électroniques des Émetteurs destinés au Destinataire principal et mis à disposition via le service Zoomit ING, conformément aux dispositions du présent Règlement.

Le Destinataire principal détermine pour chaque Émetteur de Documents électroniques, pour chaque numéro de Client auprès de chaque Émetteur et pour chaque type de Document électronique, si l'utilisateur des services Home'Bank/Business'Bank/ING Banking est autorisé, en tant que «Destinataire secondaire», à consulter, via le service Zoomit, les Documents électroniques. Il détermine ainsi les Documents électroniques de quels Émetteurs, les Documents électroniques liés à quel numéro de Client auprès de chaque Émetteur et les Documents électroniques de quel type qui sont mis à disposition du Destinataire secondaire.

2. De même, seul le Destinataire principal peut également refuser que les autres utilisateurs qui sont autorisés à consulter, via les services Home'Bank/Business'Bank /ING Banking, les comptes dont il est fait référence dans des Documents électroniques soient désignés en tant que des «Destinataires secondaires», de sorte qu'ils ne seront pas autorisés à consulter, via le service Zoomit ING, les Documents électroniques des émetteurs destinés au Destinataire principal et mis à disposition via le service Zoomit ING, sous réserve toutefois de l'article 7.5 du présent Règlement.

7. Test de concordance

1. Lorsqu'un utilisateur souhaite consulter un Document électronique mis à disposition via le

service Zoomit ING, un Test de concordance est exécuté par Codabox au nom et pour compte d'ING et des émetteurs, sur la base des données communiquées par ces derniers, afin de veiller à ce que des personnes non autorisées ne puissent consulter les Documents électroniques.

ING n'est pas responsable en cas de défaillance du Test de concordance à la suite d'une communication incorrecte ou incomplète de données de la part d'un Émetteur, de Codabox, d'un Client ou d'un utilisateur.

2. Le Destinataire principal d'un Document électronique est désigné à la suite de la réussite d'un tel Test de concordance.

Le Destinataire principal d'un Document électronique ainsi désigné est l'utilisateur dont le nom, le prénom et le numéro de compte auprès d'ING qu'il est autorisé à consulter via les services Home'Bank/Business'Bank /ING Banking correspondent, selon le degré de concordance convenu, au nom, au prénom et au numéro de compte d'une personne physique communiqués à Codabox par les Émetteurs de Documents électroniques. En cas de concordance entre les données précitées (c'est-à-dire en cas de réussite d'un tel Test de concordance), le Destinataire principal ainsi désigné est autorisé à consulter, via le service Zoomit ING, les Documents électroniques des Émetteurs destinés au Destinataire principal et mis à disposition via le service Zoomit ING.

L'émetteur détermine avec Codabox conformément à l'article 5 du présent Règlement, le cas échéant selon le contrat convenu entre l'émetteur et le Destinataire, le degré de concordance appliqué pour le test destiné à la mise à disposition des Documents électroniques de l'émetteur. En fonction du degré de concordance convenu, le Destinataire accepte que les Documents électroniques puissent être consultés via le service Zoomit ING par un Destinataire principal et, le cas échéant, un Destinataire secondaire autres que lui.

L'Émetteur détermine avec Codabox, conformément à l'article 5 du présent Règlement, le cas échéant selon le contrat convenu entre l'Émetteur et le Destinataire principal, les Documents électroniques qui sont ou non liés intimement à sa vie privée ou qui sont ou non sensibles.

3. Le Destinataire principal accepte que le Destinataire secondaire qu'il a désigné conformément à l'article 6 du présent Règlement

puisse, à la suite de la réussite d'un Test de concordance de base et en l'absence de réussite du Test de concordance (c'est-à-dire dès qu'il y a concordance uniquement entre les numéros de compte, et non entre les noms et/ou les prénoms), consulter, via le service Zoomit ING, les Documents électroniques des Émetteurs destinés au Destinataire principal et mis à disposition, via le service Zoomit ING, dans la mesure où il a reçu l'autorisation, conformément à l'article 6 précité, pour l'Émetteur du Document électronique concerné, pour le numéro de Client concerné auprès de cet Émetteur et le type de Document électronique concerné.

4. Quand, en ce qui concerne les Documents électroniques qui ne sont pas considérés comme liés intimement à la vie privée (par exemple, les factures d'eau, de gaz et d'électricité) ou qui sont destinés à une personne morale et ne sont pas sensibles, un Test de concordance de base est réussi, mais pas le Test de concordance, le Destinataire du Document électronique accepte, dans la mesure où le Destinataire principal n'a pas refusé la désignation des autres utilisateurs en tant que Destinataires secondaires, conformément à l'article 6.2, qu'un utilisateur – autorisé à consulter, via les services Home'Bank/Business'Bank /ING Banking, les comptes dont il est fait référence dans des Documents électroniques – puisse, en tant qu'utilisateur autorisé, consulter via le service Zoomit ING, tout ou partie de Documents électroniques des émetteurs destinés au Destinataire principal et mis à disposition via le service Zoomit ING.

Tel ne sera par contre pas le cas si les Documents électroniques sont considérés comme étant liés intimement à la vie privée (par exemple, les fiches de salaire), ou sont destinés à une personne morale, et sensibles.

L'utilisateur qui agit et souscrit au service Zoomit ING en tant que personne autorisée par une (des) personne(s) physique(s) ou morale(s) (Client(s)) à uniquement consulter, via les services Home'Bank/Business'Bank /ING Banking, les comptes de celle(s)-ci, conformément aux «Conditions générales des services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank» et au «Règlement ING Banking», ne peuvent consulter les Documents électroniques qui sont liés aux comptes précités en tant qu'«utilisateur autorisé».

5. Par ailleurs, le Destinataire accepte que tous les utilisateurs qui sont autorisés par lui à consulter, via les services Home'Bank/Business'Bank /ING Banking, les comptes dont il est fait référence dans des

Documents électroniques (en ce compris les (co)titulaires ou mandataires des comptes concernés), puissent, à la suite de la réussite d'un Test de concordance de base et en l'absence de réussite du Test de concordance, tout de même consulter, via le service Zoomit ING, les données suivantes des Documents électroniques des Émetteurs destinés au Destinataire principal et mis à disposition via le service Zoomit ING:

- la dénomination de l'Émetteur;
- le type des Documents électroniques (facture, domiciliation, fiche de paie...);
- la date de réception des Documents électroniques;
- la date d'échéance éventuelle des Documents électroniques;
- le statut des Documents électroniques (document consulté, nouveau, téléchargé...);
- le montant éventuel et la référence de paiement attachés aux Documents électroniques;
- le fait, le cas échéant, que les montants éventuels attachés aux Documents électroniques ont été ou non payés.

Ces utilisateurs pourront consulter ces données même si le Destinataire principal a refusé de les désigner en tant que Destinataires secondaires, conformément à l'article 6.2.

8. Protection des données à caractère personnel et devoir de discrétion

1. Par sa souscription ou son adhésion au service Zoomit ING, conformément à l'article 5, l'utilisateur, en tant que Client lui-même ou agissant au nom et pour compte d'un Client, et/ou le Client au nom et pour compte duquel il agit, consent(ent) à l'échange et au traitement des données suivantes entre ING, Codabox et les émetteurs dans le cadre du service Zoomit ING conformément au présent Règlement:

- a) la demande du Destinataire principal, du Destinataire secondaire, de l'utilisateur autorisé ou d'un autre utilisateur d'accéder et d'utiliser le service Zoomit ING conformément au présent règlement;
- b) les données nécessaires à la réalisation du Test de concordance: le nom, le prénom et le numéro de compte du Client.
- c) le fait pour le Destinataire principal, le Destinataire secondaire de consulter ou non les Documents électroniques conformément au présent Règlement;
- d) les Documents électroniques, en ce compris les

données relatives aux domiciliations auprès d'ING et aux paiements éventuels attachés aux Documents électroniques.

2. Les Documents électroniques susmentionnés au point 1, d), du présent article 8 ne sont traités par ING et par Codabox, comme sous-traitant des émetteurs de ces Documents électroniques, qu'en cas de réussite du Test de concordance de base et dans le seul but de la mise à disposition via les services Zoomit ING de tout ou partie des Documents électroniques au Destinataire principal et, le cas échéant, au Destinataire secondaire, (en ce compris l'exécution du Test de concordance) ainsi que, le cas échéant, d'exécution des ordres de paiement, à l'exclusion de toutes autres fins (par exemple, de marketing).

Les Documents électroniques sont ainsi traités par ING ou par Codabox sans que ces dernières ne prennent connaissance du contenu des données des Documents électroniques, sauf en ce qui concerne les données suivantes:

- la dénomination et le numéro de compte de l'Émetteur;
- le nom, le prénom et le numéro de compte des Destinataires des Documents électroniques;
- le type des Documents électroniques (facture, domiciliation, fiche de paie...);
- la date de réception des Documents électroniques;
- la date d'échéance éventuelle des domiciliations auprès d'ING et des ordres de paiements éventuels attachés aux Documents électroniques;
- le statut des Documents électroniques (document consulté, nouveau, téléchargé...);
- le montant éventuel attaché aux Documents électroniques;
- le fait, le cas échéant, que les montants éventuels attachés aux Documents électroniques ont été ou non payés;
- les autres données relatives aux domiciliations auprès d'ING et aux ordres de paiement éventuels attachés aux Documents électroniques (en particulier, les données relatives aux communications structurées ou aux communications libres de l'Émetteur).

Les données énumérées dans le paragraphe précédent, ainsi que les données susmentionnées au point 1, a), b), c) et d) du présent article 8, ne sont traitées par ING, comme responsable de traitement dans le cadre de sa finalité de gestion des comptes et

des paiements, et par Codabox, comme sous-traitant d'ING, que dans le seul but de la mise à disposition, via les services Zoomit ING, de tout ou partie des Documents électroniques au Destinataire principal et, le cas échéant, au Destinataire secondaire (en ce compris l'exécution du Test de concordance) ainsi que, le cas échéant, d'exécution des ordres de paiement, à l'exclusion de toutes autres fins (par exemple, de marketing).

Ces données ne sont pas communiquées à des tiers autres que les personnes désignées au point 1 ci-dessus et, le cas échéant, les sociétés dont l'intervention est nécessaire (notamment, pour les Opérations de paiement: Swift SC, MasterCard Europe SRL, Atos Worldline/EquensWorldline SE...) pour réaliser les finalités mentionnées ci-dessus.

3. Toute personne physique concernée peut prendre connaissance et rectifier les données la concernant.

4. Pour toute information complémentaire concernant les traitements effectués par ING, toute personne physique peut consulter l'article 11 (Protection de la vie privée) des «Conditions générales des services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank» et au «Règlement ING Banking».

9. Accès et utilisation du Service Zoomit ING

1. Dès la souscription ou l'adhésion au service Zoomit ING par l'utilisateur, en tant que Client lui-même ou au nom et pour compte d'un Client, et/ou par le Client au nom et pour compte duquel il agit, et le Destinataire principal, et le cas échéant, le Destinataire secondaire peuvent, conformément au présent règlement, consulter tout ou partie des Documents électroniques mis à disposition par le service Zoomit ING par les Émetteurs et destinés au Destinataire principal en vertu du Test de concordance.

Seules ces personnes peuvent consulter tout ou partie de ces Documents électroniques, à l'exclusion de toutes autres personnes.

2. Les moyens d'accès et de signature nécessaires au Destinataire principal ou, le cas échéant, au Destinataire secondaire pour accéder et utiliser le service Zoomit ING, en ce compris ceux nécessaires pour apposer sa signature électronique, sont les mêmes que ceux nécessaires pour accéder et utiliser les services Home'Bank/Business'Bank /ING Banking.

3. La Banque peut refuser de traiter une demande de consultation des services Zoomit ING, sans obligation

d'indiquer le motif du refus, notamment si le Destinataire principal, le Destinataire secondaire introduit plusieurs demandes successives ne répondant pas aux prescriptions mentionnées dans le présent Règlement ou, de manière générale, utilise de manière abusive le service Zoomit ING. Aucune contestation ne sera acceptée concernant ce refus, sauf faute lourde ou intentionnelle dans le chef de la Banque.

10. Disponibilité des documents électroniques

Chaque Document électronique est mis à disposition via le service Zoomit ING dans le cadre des services Home'Bank/Business'Bank /ING Banking d'ING pendant un délai de six (6) mois au minimum et de dix-huit (18) mois au maximum à compter de sa mise à disposition par son Émetteur via le service Zoomit ING. Le délai précité est déterminé, en fonction du type de Document électronique concerné, par l'Émetteur avec Codabox conformément à l'article 5 du présent Règlement, le cas échéant selon le contrat convenu entre l'émetteur et le Destinataire, étant entendu que le délai ne peut en aucun cas être inférieur à 6 mois ou supérieur à dix-huit mois.

Le Destinataire principal et, le cas échéant, le Destinataire secondaire reconnaissent et acceptent que:

- le Destinataire principal et, le cas échéant, le Destinataire secondaire sont eux-mêmes responsables de la conservation de chaque Document électronique, et ils s'engagent, pour ce motif, à télécharger (enregistrer) et/ou imprimer chaque Document électronique dans le délai de mise à disposition convenu;
- les Documents électroniques ne seront plus disponibles après l'écoulement du délai de mise à disposition convenu ou à dater de la prise d'effet de la résiliation éventuelle du service Zoomit ING en totalité ou partiellement (à l'égard des Émetteurs concernés), peu importe le motif de la résiliation;
- les Documents électroniques qui n'ont pas encore été mis à disposition pendant le délai de mise à disposition convenu, ne seront plus disponibles à dater de la prise d'effet de la résiliation éventuelle du service Zoomit ING;
- la mise à disposition des Documents électroniques via le service Zoomit ING peut avoir comme conséquence, selon l'accord convenu par l'Émetteur avec Codabox conformément à l'article 5 du présent

Règlement, que tout ou partie de ceux-ci ne seront plus communiqués via d'autres canaux (par exemple, sur support papier par le courrier ordinaire ou par fax, ou sur support électronique par e-mail).

Sauf faute lourde ou intentionnelle de sa part, ING n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne les relations contractuelles conclues entre le Destinataire et les Émetteurs.

11. Tarification du Service Zoomit ING

Les tarifs éventuels applicables à la souscription, l'adhésion et/ou l'utilisation du service Zoomit ING sont mentionnés dans les tarifs des principales Opérations bancaires publiés par ING et disponibles, entre autres, auprès de toutes les agences d'ING et via les services d'information des services Home'Bank/Business'Bank /ING Banking. Ils sont en outre communiqués à l'utilisateur avant la souscription ou l'adhésion au service Zoomit ING. Ces tarifs publiés ne valent qu'à la date à laquelle ils sont fournis.

Ils ne valent pas offre de contracter d'ING, à moins qu'ils ne soient communiqués à l'utilisateur dans un formulaire de souscription ou d'adhésion.

Si des tarifs sont applicables à la souscription, l'adhésion et/ou l'utilisation du service Zoomit ING, ils sont appliqués au Destinataire principal, aussi bien en cas d'utilisation du service Zoomit ING par ce dernier, qu'en cas d'utilisation du service Zoomit ING par le Destinataire secondaire qu'il désigne.

Ces tarifs peuvent stipuler, pour la souscription ou l'adhésion au service Zoomit ING, le paiement de redevances annuelles, ces dernières étant alors exigibles et appliquées au Destinataire principal, dès la souscription ou l'adhésion au service Zoomit ING par le Client ou en son nom et pour son compte et, ensuite, à toutes les dates anniversaires de la souscription ou de l'adhésion.

La tarification éventuelle du service Zoomit ING est indépendante de la tarification des services Home'Bank/Business'Bank /ING Banking.

12. Propriété intellectuelle

1. Sans préjudice de la mise à disposition du service Zoomit de Codabox dans le cadre du service Zoomit ING au profit du Destinataire principal et, le cas échéant, du Destinataire secondaire, exclusivement pour leurs besoins personnels telle que prévue dans la Règleme nt, Codabox se réserve la titularité de tous les droits de propriété ainsi que de tous les droits de

propriété intellectuelle (en ce compris les droits d'utilisation) aussi bien sur le logiciel de Codabox que sur la base de données de Codabox relatifs au service Zoomit de Codabox, ainsi que sur tous les éléments les composant, notamment et sans limitation sur les textes, illustrations, les marques et autres éléments figurant dans le logiciel de Codabox et/ou dans la base de données de Codabox.

2. Pour la durée de la souscription ou de l'adhésion au service Zoomit ING, l'utilisateur bénéficie d'une licence strictement personnelle, non exclusive et non cessible, d'utilisation du logiciel de Codabox relatif au service Zoomit de Codabox, dans sa version code-objet directement lisible par l'ordinateur, et d'utilisation de base de données de Codabox relative au service Zoomit de Codabox. Aucun droit de propriété ou droit intellectuel n'est cependant cédé à l'utilisateur. Cette licence donne uniquement le droit d'utiliser le logiciel de Codabox et la base de données de Codabox dans le cadre du service Zoomit ING conformément à sa destination déterminée dans le présent Règlement, en particulier la consultation de Documents électroniques.

3. Il est strictement interdit à l'utilisateur d'apporter la moindre modification au logiciel de Codabox ainsi que sur la base de données de Codabox relatifs au service Zoomit de Codabox.

4. Codabox est seule titulaire des marques et logos liés au service Zoomit de Codabox.

13. Durée et fin du Service Zoomit ING

1. La souscription ou l'adhésion au service Zoomit ING par le Client, ou en son nom et pour son compte, entre en vigueur le jour de la souscription ou de l'adhésion et vaut pour une durée indéterminée.

2. Tant l'utilisateur, le Client qu'ING peuvent résilier le service Zoomit ING à tout moment, sans frais et sans justification.

Le service Zoomit faisant partie intégrante des services Home'Bank/Business'Bank /ING Banking d'ING, la résiliation totale du service Zoomit ING n'est toutefois possible que moyennant la résiliation des services Home'Bank/Business'Bank /ING Banking d'ING. Ainsi, sans préjudice des dispositions du présent règlement, tant l'utilisateur, le Client qu'ING ne peuvent résilier totalement le service Zoomit ING que dans les mêmes conditions et selon les mêmes modalités que celles définies pour la résiliation de la Convention Home'Bank/Business'Bank dans les Conditions générales des services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank et de la convention ING

Banking dans le Règlement ING Banking.

Le Destinataire principal peut à tout moment indiquer, sans frais et sans justification, dans le service Zoomit ING qu'il souhaite mettre un terme à la mise à disposition des Documents électroniques de certains ou de tous les Émetteurs via le service Zoomit ING.

Le Destinataire principal peut aussi, sans frais et justification mettre fin à la mise à disposition des Documents électroniques via le service Zoomit ING, en adressant une demande à cet effet aux émetteurs concernés, le cas échéant selon le contrat convenu entre les Émetteurs et le Destinataire conformément à l'article 5 du présent Règlement. Chaque Émetteur concerné tiendra compte d'une telle demande selon les conditions et modalités convenues entre lui-même et le Destinataire, sans que la responsabilité d'ING puisse toutefois être engagée de ce chef, sauf faute lourde ou intentionnelle de sa part.

À tout moment, sans frais et sans justification, ING peut également mettre fin, avec effet immédiat, à la mise à disposition des Documents électroniques via le service Zoomit ING de certains ou de l'ensemble des Émetteurs.

Par ailleurs, ING peut, à tout moment et sans préavis, mettre fin à la souscription ou à l'adhésion au service Zoomit ING ou en suspendre l'exécution en tout ou en partie si l'utilisateur ou le Client manque gravement à ses engagements vis-à-vis d'ING ou se trouve en état de cessation de paiement ou s'il est mis en faillite, en concordat ou en liquidation ou fait l'objet de procédures similaires, sans préjudice de dommages et intérêts complémentaires.

3. Toute clôture de comptes auprès d'ING ou la résiliation de Conventions Home'Bank/Business'Bank ou de la convention ING Banking auxquelles le service Zoomit ING est lié mettent fin d'office à l'utilisation du service Zoomit ING pour les comptes et les Conventions Home'Bank/Business'Bank et ING Banking concernés. Si tous les comptes auprès d'ING auxquels le service Zoomit est lié sont clôturés ou si toutes les Conventions Home'Bank/Business'Bank et ING Banking auxquelles le service Zoomit ING est lié sont résiliées, la souscription ou l'adhésion au service Zoomit ING prend fin d'office.

4. Sauf en cas de force majeure ou de manquement grave par l'utilisateur ou le Client à ses engagements vis-à-vis d'ING, la résiliation du service Zoomit ING ou le retrait de Documents électroniques mis à disposition via le service Zoomit ING par ING,

conformément au présent article 13.2 ne porte pas atteinte au droit de l'utilisateur ou du Client d'être indemnisé du préjudice qui résulterait pour lui de cette résiliation et qu'il démontrerait. De même, l'utilisateur ou le Client pourra invoquer ce droit au cas où la souscription ou l'adhésion serait résiliée par lui en raison d'une modification unilatérale du cadre contractuel par ING, conformément à l'article 14, ou d'une faute lourde ou intentionnelle d'ING, dont il rapporte la preuve.

5. En cas de résiliation de la souscription ou de l'adhésion au service Zoomit par ING en raison d'un manquement grave par l'utilisateur ou le Client à ses engagements vis-à-vis d'ING ou de résiliation de la souscription ou de l'adhésion au service Zoomit ING par l'utilisateur ou le Client, ING ne sera pas tenue au remboursement, même partiel, de la redevance annuelle éventuellement applicable conformément à l'article 11 du Règlement.

6. S'il est mis fin de manière partielle à l'utilisation du service Zoomit ING concernant la mise à disposition de tout ou partie de Documents électroniques de certains ou de l'ensemble des émetteurs, ou s'il est mis fin totalement au service Zoomit ING, le Destinataire principal et, le cas échéant, le Destinataire secondaire des Documents électroniques concernés qui étaient mis à disposition via le service Zoomit ING sont tenus d'en informer les émetteurs concernés et de convenir avec eux dans les meilleurs délais d'un autre mode de communication ou de mode à disposition pour l'avenir des documents visés.

Dans les mêmes hypothèses, les émetteurs

concernés par le retrait des Documents électroniques mis à disposition via le service Zoomit ING ou par la résiliation totale de la souscription ou de l'adhésion au service Zoomit ING ne sont pas tenus, sauf le cas échéant disposition contraire dans le contrat éventuel convenu entre le Destinataire et l'Émetteur, conformément à l'article 5 du présent Règlement, de communiquer ou mettre à disposition d'une autre manière, après la prise d'effet de la résiliation, les Documents électroniques qui ont déjà été mis à disposition via le service Zoomit ING.

14. Modifications de ce règlement

1. La Banque se réserve le droit d'adapter le présent Règlement moyennant un préavis d'un mois. À cette fin, ING informera l'utilisateur ou le Client, au moins deux mois avant la mise en application des modifications concernées, de la mise à disposition du nouveau Règlement. ING en informera l'utilisateur ou le Client par courrier (électronique ou non), par message intégré aux extraits de compte ou par avis affiché dans les agences ING ou via les services Home'Bank/Business'Bank /ING Banking.

2. L'utilisateur ou le Client peut refuser les modifications et, dans ce cas, exercer son droit de résiliation de la souscription ou de l'adhésion au service Zoomit ING, conformément à l'article 12 de ce Règlement. Le défaut d'usage par l'utilisateur ou le Client, dans le mois de la communication prévue ci-dessus, de son droit de mettre fin à la souscription ou à l'adhésion au service Zoomit ING, vaudra adhésion tacite de l'utilisateur ou du Client aux modifications proposées.

Annexe 3 : Conditions générales d'utilisation des services ING Document Centre

1. Objet des services ING Document Centre et des Conditions générales des services ING Document Centre

Les présentes Conditions générales des services ING Document Centre (ci-après dénommées les « Conditions générales ») dans le cadre des services Home'Bank/ Business'Bank ou Telelink Online (de Telelink@Isabel) d'ING Belgique SA, Av. Marnix 24, 1000 Bruxelles, RPM Bruxelles – TVA BE 0403.200.393 (ci-après dénommée « ING Belgique ») ont pour objet de donner une description des services électroniques offerts par ING Belgique sous la dénomination « ING Document Centre » et de déterminer les droits et devoirs du « Client » (à savoir la personne morale ou physique, au nom et pour le compte de laquelle la Convention des services Home'Bank/Business'Bank/ ou Telelink@Isabel est conclue et qui agit comme ou par l'intermédiaire d'un « utilisateur » au sens des conditions générales des services Home'Bank/Business'Bank ou Telelink@Isabel d'ING), de l'utilisateur et d'ING Belgique (ci-après dénommés, individuellement, « la Partie » ou, conjointement, « les Parties ») en ce qui concerne la mise à disposition, par ING Belgique, des services ING Document Centre au profit du Client, ainsi que l'accès à ces services et leur utilisation et, en particulier, la transmission d'informations financières par ING Belgique au Client ou son utilisateur.

Ces services ING Document Centre ont pour objet de donner la possibilité au Client et son utilisateur de ;

- consulter des documents financiers, mis à disposition via les services Home'Bank/Business'Bank ou Telelink Online (de Telelink@Isabel) d'ING Belgique, tels que définis à l'article 5 des présentes Conditions générales (ci-après dénommés les « Documents financiers »),
- de télécharger ces Documents financiers sur son système informatique,
- de charger des Documents financiers sur le système informatique d'ING Belgique,
- de signer en ligne avec une signature électronique acceptée par ING Belgique pour ce service, et/ou
- de demander à ING Belgique que ces Documents financiers soient communiqués par courrier électronique ou postal.

Les services ING Document Centre sont mis à disposition via les services Home'Bank/Business'Bank

ou Telelink Online (de Telelink@Isabel) d'ING Belgique sous l'intitulé « Mes Documents ».

Les services ING Document Centre donnent la possibilité au Client et son utilisateur de signer des Documents financiers au moyen d'une signature électronique qualifiée itsme®.

2. Terminologie utilisée dans les Conditions générales

Selon que les services ING Document Centre sont utilisés dans le cadre des services Home'Bank/Business'Bank ou Telelink@Isabel d'ING Belgique, les définitions reprises à l'article 1.2 des conditions générales des services Home'Bank/Business'Bank (en annexe du Règlement général des Opérations d'ING Belgique) ou des conditions générales des services Telelink@Isabel sont applicables aux présentes Conditions générales.

Pour l'application des présentes Conditions générales, le terme « Opération », défini à l'article 1.2 des Conditions générales des services ING Client Services /Home'Bank/ Business'Bank ou des conditions générales des services Telelink@Isabel, doit être entendu comme la consultation et le téléchargement de Documents financiers, la signature de ceux-ci au moyen d'une signature électronique qualifiée et/ou le chargement de ceux-ci via les services ING Document Centre.

3. Cadre juridique applicable

Les présentes Conditions générales complètent le « Règlement général des Opérations » d'ING Belgique, les « Conditions générales des services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank » d'ING Belgique (en annexe du Règlement général des Opérations d'ING Belgique), les conditions générales des services Telelink@Isabel et le Règlement spécial des Opérations de paiement d'ING Belgique, et font partie intégrante de la Convention Home'Bank/ Business'Bank ou Telelink@Isabel conclue au nom et pour compte du Client.

En outre, la documentation technique relative à l'utilisation des services ING Document Centre complète la Documentation technique relative à l'utilisation des services ING Client Services / Home'Bank/Business'Bank et Telelink@Isabel et fait partie intégrante de la Convention Home'Bank/Business'Bank ou Telelink@Isabel signée au nom et pour compte du Client.

Les règles, contrats et accords applicables entre les Parties (en particulier, les conditions générales des services Home'Bank/ Business'Bank ou Telelink@Isabel et les règlements précités ING Belgique) demeurent pleinement d'application aux services ING Document Centre, à moins que les présentes Conditions générales n'y dérogent expressément.

Ainsi, sauf disposition contraire expresse dans les présentes Conditions générales, le Client et son utilisateur pourront accéder et utiliser les services ING Document Centre dans les mêmes conditions et selon les mêmes modalités que celles définies dans les conditions générales des services Home'Bank/Business'Bank ou Telelink@Isabel. De même, sauf disposition contraire expresse dans les présentes Conditions générales, les droits et devoirs de chaque Partie (notamment en matière de sécurité) ainsi que leurs responsabilités quant à l'accès et l'utilisation des services ING Document Centre, notamment en cas de perte, de vol, de détournement ou d'utilisation non autorisée des moyens d'accès et d'utilisation des services Home'Bank/Business'Bank ou Telelink@Isabel, la preuve des consultations, la maintenance et la disponibilité des services ING Document Centre demeurent régis par les conditions générales des services Home'Bank/Business'Bank ou Telelink@Isabel.

Sauf dans la mesure où la documentation technique relative à l'utilisation des services ING Document Centre y déroge expressément, les dispositions des présentes Conditions générales, de la Documentation technique relative à l'utilisation des services Home'Bank/Business'Bank ou Telelink@Isabel, des conditions générales des services Home'Bank/Business'Bank ou Telelink@Isabel, du Règlement général des Opérations d'ING Belgique et du Règlement spécial des Opérations de paiement d'ING Belgique demeurent intégralement d'application aux services ING Document Centre. Les présentes Conditions générales ne portent pas préjudice aux autres règlements et conventions applicables à d'autres modes de transmission (en ce compris par courrier électronique ou postal) des Documents financiers que celui prévu dans le cadre des services ING Document Centre, dans la mesure où ces autres modes auraient été convenus ou seront convenus entre ING Belgique et le Client.

¹ Liste indicative, établie au 1^{er} juillet 2016 et susceptible de modifications par ING sans préavis.

4. Souscription ou adhésion aux services ING Document Centre

Tout accès ou utilisation des services ING Document Centre par un utilisateur est soumis à la souscription ou à l'adhésion aux services

Home'Bank/Business'Bank ou Telelink@Isabel d'ING Belgique par cet utilisateur, en tant que Client lui-même ou agissant au nom et pour compte d'un Client, ou par le Client au nom et pour compte duquel l'utilisateur agit.

Toute souscription ou adhésion aux services Home'Bank/Business'Bank ou Telelink@Isabel d'ING Belgique inclut la souscription ou l'adhésion aux services ING Document Centre, en ce compris aux présentes Conditions générales. Par celle-ci, le Client autorise l'accès et l'utilisation des services ING Document Centre par tout utilisateur désigné par lui conformément à l'article 6 des Conditions générales en vue de la consultation de tout ou partie des Documents financiers, conformément aux dispositions des Conditions générales.

Il n'est possible d'introduire une demande d'accès et d'utilisation des services ING Document Centre d'aucune autre façon que celle précitée.

5. Communication des Documents financiers via les services ING Document Centre

Les services ING Document Centre font partie intégrante des services Home'Bank/ Business'Bank d'ING Belgique tels que définis à l'article 2 des conditions générales des services Home'Bank/Business'Bank et des services Telelink@Isabel tels que définis à l'article 2 des conditions générales des services Telelink@Isabel.

Dans le cadre des services ING Document Centre accessibles via les services Business'Bank ou Telelink@Isabel, des documents financiers, généraux ou particuliers, personnels ou non (dénommés « Documents financiers » dans les présentes Conditions générales) sont mis à disposition ou communiqués au Client ou son utilisateur, et notamment les suivants¹ :

1. Attestation fiscale - Crédits d'investissement
2. Attestation fiscale - Crédits Business
3. Attestation fiscale - Financement pécules de vacances ING
4. Attestation fiscale - Financement primes de fin d'année ING
5. Attestation fiscale - Financement versements anticipés d'impôts
6. Fichier électronique inventaire à intégrer dans la

- comptabilité
7. Fichier électronique budgétaire à intégrer dans la comptabilité
 8. Relevé des ouvertures de crédit non encore consolidées en emprunt
 9. Tableau des emprunts
 10. Évolution de la dette
 11. Prévion des charges d'emprunt - ventilation par code fonctionnel
 12. Prévion des charges d'emprunt - ventilation par échéance
 13. Relevé des remboursements en capital
 14. Relevé des intérêts sur crédits
 15. Situation de la dette - emprunts entièrement remboursés au cours de l'exercice
 16. Situation détaillée de la dette
 17. Situation de la dette - tableau de bord de la dette
 18. Tableau d'amortissement
 19. Relevé des emprunts dont les conditions de taux ont été revues
 20. Relevé d'identité bancaire (RIB)
 21. Attestation bancaire pour réviseur
 22. Formulaire d'identification des bénéficiaires effectifs (copie)
 23. Certificat de précompte mobilier
 24. Formulaire de virement en euros SEPA « donneur d'ordre »
 25. Formulaire de virement en euros SEPA « bénéficiaire »
 26. Relevé des crédits octroyés
 27. Relevé des sûretés conférées à la Banque
 28. Attestation d'absence de crédit en cours
 29. Attestation d'absence de sûreté conférée à la Banque
 30. Attestation de solvabilité
 31. Attestation de solde restant dû d'un crédit en cours
 32. Attestation aucun retard de paiement sur les crédits en cours
 33. Attestation fiscale pour un crédit
 34. Tableau d'amortissement d'un crédit

Dans le cadre des services ING Document Centre accessibles via les services Home'Bank, des documents financiers, généraux ou particuliers, personnels ou non (dénommés « Documents financiers » dans les présentes Conditions générales) sont mis à disposition ou communiqués au Client ou son utilisateur, et notamment les suivants :

1) Documents financiers liés à un crédit hypothécaire :

- a) Attestation fiscale annuelle – liée aux crédits hypothécaires
- b) Attestation fiscale de base liée aux crédits

- hypothécaires
- c) Copie de l'offre de crédit
 - d) Tableau d'amortissement d'un crédit hypothécaire

2) Documents financiers liés à un compte-titre :

- a) Contrat d'ouverture (et amendements) du Compte-titre
- b) Solution d'investissement Kronos : souscription et rapport d'adéquation
- c) Solution d'investissement Anthea : souscription et rapport d'adéquation
- d) Contrat de gestion de portefeuille discrétionnaire
- e) Contrat de conseil en investissement
- f) Décompte d'ordre d'achat et de vente d'investissements
- g) Conditions
- h) Mandat MiFID
- i) Rapport d'adéquation
- j) Taxe sur le Compte-titre
- k) Convention-cadre et de base concernant les services de « vente à distance »

3) Documents financiers liés à la relation entre le Client et ING Belgique :

- a) Profil d'investissement
- b) Connaissance et expérience MiFID
- c) Lettre d'information Reporting CRS
- d) Lettre d'information Reporting Fatca
- e) Relevé des dividendes

4) Documents financiers liés à un crédit à la consommation :

- a) Contrat Prêt à tempérament ING Belgique
- b) Contrat de facilité de découvert – ING Réserve d'argent
- c) Acte de cession de rémunération
- d) Tableau d'amortissement
- e) Formulaire de demande de crédit pour un prêt à tempérament ING
- f) Mandat de domiciliation
- g) Attestation de livraison
- h) Conditions générales des crédits ING soumis à la législation sur le crédit à la consommation
- i) Instructions de signature

5) Documents financiers liés à un contrat d'assurance :

- a) Attestations fiscales annuelles respectivement liées à une Assurance décès à capital constant, une Assurance solde restant dû pour divers crédits et une Assurance solde restant dû pour un crédit hypothécaire.

6) Documents financiers liés à une assurance d'épargne ou d'investissement ou liés à un investissement :

a) Relevés annuels respectivement liés à ING Life Star Plan, ING Life Pension Plan, ING Life Savings Plan, ING Life Savings Plan Junior, ING Life Optima, ING Optima Invest, ING Optima, Star Life, Horizon 18+ Plan, ING Lifelong Income, ING Life Invest, ING Future Life, ING Life Personal Protected, ING Life Cycle, ING Life Xtra, ING Life Fund, ING Life Premium, ING Life Selected Fund, ING Life Plan Epargne à long terme, ING Star Life Epargne-pension, ING Life Pension Plan Epargne à long terme et ING Life Star Plan Epargne-pension,

b) Attestations fiscales annuelles respectivement liées à ING Star Life, ING Life Plan, ING Life Star Plan, ING Life Pension Plan, ING Star Fund

c) Rapports d'adéquation respectivement liés à ING Life Star Plan, ING Life Pension Plan, ING Life Long Income, ING Life Invest.

Selon les possibilités offertes par ING Belgique dans le cadre des services ING Document Centre, le Client ou son utilisateur peut, en ce concerne les Documents financiers précités :

- les télécharger (en ce compris simplement ouvrir de manière temporaire) sous format électronique « pdf » ;
- les signer au moyen d'une signature électronique qualifiée ;
- demander à ING Belgique de les communiquer par courrier postal, sur support papier; et/ou
- demander à ING Belgique de les communiquer par courrier électronique (« e-mail »), sous format électronique « pdf ».

Toutes les possibilités mentionnées reprises ci-dessus ne sont pas nécessairement disponibles pour tous les utilisateurs du Client concerné et/ou pour tous les Documents financiers. De même, elles ne sont pas nécessairement disponibles pour les services Home'Bank comme pour les services Business'Bank ou encore pour les services Telelink Online (de Telelink@Isabel). A cet égard, il convient de se référer aux conditions applicables dans les services Home'Bank/Business'Bank ou Telelink Online (de Telelink@Isabel) concernés.

Toutefois, le Client ou son utilisateur peut en tout état de cause demander à ING Belgique, en dehors du cadre des services ING Document Centre (par ex. auprès de son agence d'ING Belgique), de lui communiquer les Documents financiers concernés

par écrit, moyennant paiement des frais y afférents.

La transmission des Documents financiers s'effectuera selon les procédures, modalités et formes éventuelles spécifiques (modèles de texte, templates, périodicité...) qui sont mentionnées lors de la demande de l'utilisateur d'un Document financier dans le cadre des services ING Document Centre.

À défaut de mention de telles procédures, modalités et formes spécifiques, les Documents financiers sont communiqués sous un format électronique « pdf » et pourront être consultés par le biais d'une version récente d'Adobe Acrobat Reader.

Les courriers électroniques seront seulement envoyés aux adresses de courrier électronique ou postal communiquées par l'utilisateur lors de sa demande d'un Document financier dans le cadre des services ING Document Centre ou, le cas échéant, connues d'ING Belgique, selon les modalités stipulées par ING Belgique dans le cadre des services ING Document Centre.

Si aucun courrier électronique ou postal n'a été reçu ou si le courrier électronique ou postal est illisible ou incomplet, l'utilisateur informe ING Belgique de ce fait dans les plus brefs délais. Dès réception d'une telle notification de la part de l'utilisateur, ING Belgique s'engage à communiquer les Documents financiers mentionnés ci-avant par tout mode de transmission qu'ING Belgique juge approprié.

En l'absence par contre d'une telle notification à ING Belgique, les Documents financiers mentionnés ci-avant sont réputés avoir été reçus par courrier électronique ou postal, dans les délais et de manière lisible et complète. Il ne pourra être demandé à ING Belgique de prouver d'une autre manière l'envoi de courriers électroniques.

6. Utilisateurs autorisés à consulter les Documents financiers

6.1. Pour les services Business'Bank ou Telelink@Isabel.

Sauf convention contraire convenue avec le Client, seuls les utilisateurs dûment autorisés conformément au présent article 6.1. sont autorisés à accéder et utiliser les services ING Document Centre pour les services Business'Bank ou Telelink@Isabel et, par conséquent, à consulter, télécharger et/ou demander l'envoi par courrier électronique ou postal des Documents financiers précisés ci-avant dans le cadre des services ING Document Centre.

Les utilisateurs qui disposent, pour un compte auprès d'ING Belgique dont le Client est titulaire ou cotitulaire, d'un pouvoir, général ou électronique, de signer seuls et sans limite en termes de montant maximum autorisé des Opérations et/ou de types d'opérations autorisés, sont autorisés à consulter seuls, télécharger seuls et/ou demander seuls l'envoi par courrier électronique ou postal des Documents financiers tels que définis à l'article 5 des présentes Conditions générales.

De même, les utilisateurs qui disposent, pour un compte auprès d'ING Belgique dont le Client est titulaire ou cotitulaire, d'un pouvoir de signature, général ou électronique, avec des limites en termes de montant maximum autorisé des Opérations et/ou de nombre de signatures requises pour la passation d'opérations, mais sans limite en termes de types d'opérations autorisés (c.à.d. ayant le pouvoir d'effectuer des Opérations de paiement vers tous les comptes), sont autorisés à consulter seul, télécharger seul et/ou demander seul l'envoi par courrier électronique ou postal des Documents financiers précités.

Par contre, les utilisateurs qui disposent soit d'un simple pouvoir de consultation et/ou d'encodage pour un compte auprès d'ING Belgique dont le Client est titulaire ou cotitulaire, soit d'un pouvoir de signature, général ou électronique, avec des limites en termes de types d'opérations autorisés (c.à.d. n'ayant pas le pouvoir d'effectuer des Opérations de paiement vers n'importe quel compte, mais uniquement vers certains comptes déterminés) pour un tel compte, ne sont pas autorisés à accéder et utiliser les services ING Document Centre et, par conséquent, à consulter, télécharger et/ou demander l'envoi par courrier électronique ou postal des Documents financiers.

Pour la détermination des pouvoirs et des limites spécifiques éventuelles à ces pouvoirs (exprimées en termes de montant maximum autorisé des Opérations, de nombre de signatures requises et/ou de types d'opérations autorisées) des utilisateurs tels que mentionnés ci-avant, il convient de se référer aux documents (électroniques ou non) « Pouvoirs de gestion » du ou des comptes dont le Client est titulaire ou cotitulaire ou aux différents formulaires (électroniques ou non) de mandats qu'ING Belgique met à disposition en annexe au Contrat Telelink@Isabel, ainsi qu'à toutes les modifications apportées ultérieurement à ces pouvoirs et limites.

6.2. Pour les services Home'Bank

Sauf convention contraire convenue avec le Client,

seuls les utilisateurs dûment autorisés conformément au présent article 6.2. sont autorisés à accéder et utiliser les services ING Document Centre pour les services Home'Bank et, par conséquent, à consulter, télécharger, signer en ligne et/ou demander l'envoi par courrier électronique ou postal des Documents financiers précisés ci-avant dans le cadre des services ING Document Centre.

Seuls les Clients et/ou utilisateurs qui sont emprunteurs ou co-emprunteurs d'un crédit hypothécaire auprès d'ING Belgique sont autorisés à consulter seuls, télécharger seuls et/ou demander seuls l'envoi par courrier électronique ou postal des Documents financiers liés à un crédit hypothécaire tels que définis à l'article 5 des présentes Conditions générales.

Seuls les Clients et/ou utilisateurs qui sont emprunteurs ou co-emprunteurs d'un crédit à la consommation auprès d'ING Belgique sont autorisés à consulter seuls, télécharger seuls et/ou demander seuls l'envoi par courrier électronique ou postal des Documents financiers liés à un crédit à la consommation tels que définis à l'article 5 des présentes Conditions générales.

Seuls les Clients et/ou utilisateurs qui sont titulaires ou cotitulaires d'un compte auprès d'ING Belgique ou représentants légaux de mineurs ou d'incapables majeurs titulaires d'un compte auprès d'ING Belgique sont autorisés à consulter seuls et/ou télécharger seuls les Documents financiers liés au compte concerné tels que définis à l'article 5 des présentes Conditions générales.

Seuls les Clients et/ou utilisateurs d'ING Belgique qui ont signé les Documents financiers liés à la relation entre le Client et ING Belgique sont autorisés à consulter seuls et/ou télécharger seuls ces Documents financiers liés à la relation entre le Client et ING Belgique tels que définis à l'article 5 des présentes Conditions générales.

7. Qualité des services ING Document Centre et valeur des Documents financiers

ING Belgique apporte le plus grand soin à la qualité des services ING Document Centre, aussi bien en ce qui concerne le contenu que la convivialité. Elle met en œuvre des moyens raisonnables pour procurer des données correctes et mises à jour. ING Belgique peut ainsi modifier, à tout moment et sans avertissement préalable du Client, les informations présentes sur les services ING Belgique Document Centre et, dans ce cadre, interrompre l'accès à tout ou partie des services ING Document Centre.

Les Documents financiers mis à disposition ou communiqués au Client ou son utilisateur sont fournis par ING Belgique ou par des tiers. Ils sont fournis sans garantie et sans responsabilité d'ING Belgique ou des autres sociétés du Groupe ING en Europe, sauf faute lourde ou intentionnelle de leur part.

Les Documents financiers mis à disposition ou communiqués au Client ou son utilisateur dans le cadre des services ING Document Centre ne valent qu'à la date de leur communication et, sauf indication contraire, ne prennent pas en considération d'éventuelles modifications ultérieures des données concernées connues d'ING Belgique au moment de la communication, ni de la législation ou de la réglementation (notamment fiscale) en vigueur lors de la communication. ING Belgique ne peut en garantir l'exactitude, l'absence d'erreur, le caractère exhaustif et/ou la mise à jour.

Ces Documents financiers sont fournis dans un but exclusif d'information, en dehors de toute relation contractuelle et/ou de tout engagement unilatéral d'ING Belgique. Ils ne peuvent jamais être considérés comme une recommandation, un conseil ou une sollicitation directe et personnelle de vente et/ou d'achat de produits ou de services bancaires, financiers, d'assurances ou autres. Ils ne constituent qu'un élément d'appréciation pour le Client ou l'utilisateur qui reste libre de sa décision et est exclusivement et entièrement seul responsable de l'usage qu'il en fait librement et des conséquences de ses décisions.

Les éventuels Documents financiers constituant des offres d'ING Belgique ou d'une autre société du Groupe ING en Europe sont, en toute hypothèse, établis sous réserve de l'acceptation du dossier du Client par ING Belgique ou, pour les assurances, par la compagnie d'assurance concernée.

Les dispositions du présent article 7 ne valent qu'en l'absence de stipulations contraires expresses sur les services ING Document Centre.

Les agences d'ING Belgique sont à la disposition du Client ou son utilisateur pour lui communiquer tout renseignement complémentaire ainsi qu'éventuellement pour lui proposer des offres personnalisées. Le Client ou son utilisateur est bien entendu libre d'accepter ou non l'offre qui lui sera, le cas échéant, communiquée par ING Belgique.

8. Disponibilité des services ING Document Centre

Dans la mesure de ses moyens et des limites définies

au point précédent, ING Belgique veille à rendre les services ING Document Centre accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Cependant, ING Belgique ne s'engage pas à fournir un accès continu, ininterrompu et sécurisé aux services ING Document Centre. ING Belgique se réserve, par ailleurs, le droit d'interrompre, à tout moment et sans avis préalable, l'accès aux services ING Document Centre en cas de risque d'abus ou de fraude ou afin d'effectuer des Opérations de maintenance ou d'apporter des améliorations ou modifications aux services ING Document Centre. ING Belgique s'efforcera de limiter la durée de telles interruptions et d'informer le Client de la durée de ces dernières.

Sans préjudice de dommages et intérêts complémentaires, ING Belgique se réserve également le droit d'interdire, à tout moment et sans avis préalable, l'accès à tout ou partie des services ING Document Centre au Client pour les motifs suivants : non-respect des présentes Conditions générales, utilisation des services ING Document Centre à des fins illicites ou contraires aux bonnes mœurs ou atteinte à l'intégrité, à la sécurité ou à la réputation des services ING Document Centre.

9. Moyens d'utilisation des services ING Document Centre

Les services ING Document Centre sont des services informatiques disponibles dans le cadre des services Home'Bank/Business'Bank ou Telelink Online (de Telelink@Isabel) d'ING Belgique par la transmission électronique de données entre ING Belgique et le Client. Ils sont fournis par ING Belgique par le biais de ses systèmes informatiques (notamment ses logiciels, ses serveurs et son réseau) et destinés au Client qui dispose d'un système informatique compatible conformément aux conditions générales des services Home'Bank/Business'Bank ou Telelink@Isabel d'ING Belgique (ci-après dénommé « le système informatique » dans les présentes Conditions générales) permettant d'utiliser les systèmes informatiques d'ING Belgique en vue de l'utilisation des services ING Document Centre. L'utilisateur veille à la conformité du système informatique dont il dispose aux spécifications établies dans les conditions générales des services Home'Bank/Business'Bank ou Telelink@Isabel d'ING Belgique et, plus particulièrement, dans la Documentation technique relative à l'utilisation de ces services ING Belgique.

Chaque Partie est seule responsable de l'acquisition, de l'installation, de la maintenance et de l'utilisation

de ses propres équipements informatiques (en ce compris les logiciels de navigation sur Internet, le système d'opérations, Adobe Acrobat Reader) et de télécommunications (en ce compris les connexions) permettant l'utilisation des services ING Document Centre, en particulier le téléchargement des Documents financiers électroniques ou la transmission de ceux-ci par courrier électronique, et prend à sa charge tous les frais qui y sont liés directement ou indirectement (en ce compris les coûts de communications).

L'accès aux services ING Document Centre et l'utilisation de ceux-ci requièrent également l'utilisation des moyens de sécurité des services Home'Bank/Business'Bank ou Telelink@Isabel d'ING Belgique conformément aux conditions générales de ces services.

10. Responsabilités des Parties

Le Client et son utilisateur opèrent, en connaissance de cause, un choix des modalités et procédures techniques en vue d'assurer la transmission des Documents financiers par ING Belgique dans le cadre des présentes Conditions générales.

Le Client et son utilisateur ont connaissance et/ou ont été informés et acceptent les risques inhérents à la communication d'informations (par téléchargement ou par courrier électronique ou postal...) dans le cadre des services ING Document Centre via un réseau de communication public tel qu'Internet, en particulier au niveau de l'identification de l'auteur des courriers électroniques, de l'intégrité et de la disponibilité de ces derniers ainsi que de confidentialité de la communication (par ex. : transmission à un destinataire erroné ou transmission incorrecte ou erronée des informations due à une défaillance de réseaux de communications électroniques, au fait d'un tiers ou d'un événement échappant au contrôle d'ING Belgique, piratage (« hacking »), transmission de virus ou autres programmes malveillants (« logiciels espions »...), retard de transmission, piratage, etc.).

Eu égard notamment aux risques précités, notamment de détournement et de falsification des documents électroniques (en ce compris les courriers électroniques), le Client et son utilisateur ont connaissance et/ou ont été informés et acceptent les risques de contestation de tiers (autorités...) ou d'ING Belgique à l'égard des Documents financiers mis à disposition ou communiqués par ING Belgique. ING Belgique ne peut garantir et ne garantit pas que ces Documents financiers mis à disposition ou communiqués par ING Belgique peuvent être

invoqués à titre de preuve à l'encontre de tiers ou d'ING Belgique. En cas de doute, le Client ou son utilisateur est invité à en demander à ING Belgique la confirmation écrite.

Le Client et son utilisateur s'accordent à reconnaître que le choix de la transmission électronique des Documents financiers sous le format électronique précisé à l'article 3 des présentes Conditions générales, que ce soit via téléchargement ou par courrier électronique ou postal, offre une sécurité satisfaisante et est conforme à ses besoins et attentes ainsi qu'à l'état de la technique. De ce fait, ils renoncent à contester un tel choix et déchargent en conséquence ING Belgique de toute responsabilité de ce chef, sauf faute lourde ou intentionnelle d'ING Belgique.

ING Belgique s'engage à prendre des mesures raisonnables afin de communiquer par courrier électronique ou postal au Client, son utilisateur ou un tiers, désigné par eux, les Documents financiers ou de permettre le téléchargement de ceux-ci par le Client ou son utilisateur. ING Belgique n'est cependant tenue, à cet égard, qu'à une obligation de moyens.

Sauf faute lourde ou intentionnelle d'ING Belgique, cette dernière ne peut être par ailleurs tenue responsable des conséquences dommageables résultant d'une transmission défectueuse (via téléchargement ou courrier électronique ou postal) ou de Documents financiers défectueux (notamment résultant d'une mauvaise transmission ou d'une transmission erronée ou tardive par Internet).

Sauf faute intentionnelle de sa part, ING Belgique n'est en outre pas responsable des dommages indirects, notamment, mais sans limitation, la perte de données, le manque à gagner, la perte de profit, d'opportunité ou d'économie escomptés, les frais pour se procurer un service ou produit équivalent ou l'atteinte à la réputation.

La responsabilité d'ING Belgique ne peut être engagée au cas où la transmission des Documents financiers serait retardée ou entravée en raison de circonstances indépendantes de sa volonté, d'un fait de tiers auquel les Parties doivent faire appel pour cette transmission (par ex. un opérateur du réseau public de communication) ou par suite d'événements de force majeure.

La responsabilité d'ING Belgique ne peut être engagée au cas où les Documents financiers transmis seraient reçus, ouverts ou portés à la connaissance d'une personne autre que son

destinataire, ni de l'usage que cette personne pourrait en faire.

Le Client et son utilisateur s'engagent chacun à prendre, à ses frais, toutes les mesures de précaution nécessaires concernant la protection de son système informatique (en ce compris sa messagerie de courriers électroniques) et de ses Documents financiers une fois téléchargés ou reçus par courrier électronique ou postal (protection par mots de passe modifiés régulièrement, protection contre les virus et programmes malveillants, instructions internes relatives à la protection, protection par firewalls, vérification minutieuse de l'expéditeur du courrier électronique ou postal,...) et en demeurent seuls responsables.

Le Client et son utilisateur sont également seuls responsables des conséquences qui résulteraient du non-respect des mesures de sécurité par lui-même, ses utilisateurs, son personnel, ses collaborateurs ou des tiers quelconques, sauf faute lourde ou intentionnelle d'ING Belgique.

Le Client s'engage à informer les utilisateurs ou tiers autorisés par lui à télécharger ou recevoir par courrier électronique ou postal les Documents financiers, des obligations auxquelles ils sont tenus dans le cadre des présentes Conditions générales, notamment celles relatives aux conditions d'utilisation des services électroniques d'ING Belgique et aux moyens de sécurité employés pour ceux-ci. Le Client est responsable du respect par les utilisateurs ou tiers précités de ces obligations et, plus particulièrement, de l'utilisation correcte des services ING Document Centre et de la préservation de la confidentialité des moyens de sécurité de ceux-ci.

11. Preuve de la communication des Documents financiers

À moins que la preuve contraire ne soit rapportée, la preuve de la transmission correcte des Documents financiers et de la réception de ceux-ci par le Client, son utilisateur ou le tiers, désigné par eux, est rapportée par ING Belgique au moyen des reproductions sur papier, microfilm, microfiche, CD-Rom ou sur tout autre support fiable, de ses fichiers électroniques d'archivage (« log files ») comprenant le contenu des Documents financiers et des courriers électroniques tels que transmis par elle.

ING Belgique n'est pas tenue de conserver les courriers électroniques échangés dans leur format de transmission ou de réception d'origine, au-delà d'une durée de douze mois.

12. Droits de propriété et de propriété intellectuelle

ING Belgique se réserve tous les droits de propriété ainsi que tous les droits de propriété intellectuelle sur les services ING Document Centre lui-même et sur tous les éléments le composant, notamment, mais sans limitation, sur les textes, les illustrations, la mise en page et les programmes informatiques.

Le Client bénéficie d'une licence, non exclusive, d'utilisation des services ING Document Centre. Aucun droit de propriété ou autre droit intellectuel n'est cependant cédé au Client. Cette licence donne au Client uniquement le droit d'accéder au contenu des services ING Document Centre d'ING, de le consulter et d'utiliser de façon normale les services proposés, uniquement pour ses besoins personnels.

Toute extraction et/ou réutilisation de la totalité ou d'une partie, qualitativement ou quantitativement substantielle, sous quelque forme que ce soit et par quelque moyen que ce soit, du contenu des services ING Document Centre est strictement interdite sans autorisation préalable et écrite d'ING Belgique. De même, les extractions et/ou réutilisations répétées et systématiques de parties non substantielles du contenu des services ING Document Centre, sous quelque forme que ce soit et par quelque moyen que ce soit, ne sont autorisées que dans le cadre d'une utilisation normale des services ING Document Centre et ne peuvent causer un préjudice injustifié aux intérêts légitimes d'ING Belgique. Les marques, les appellations et les logos, déposés ou non, présents sur des services ING Document Centre sont la propriété exclusive d'ING Belgique ou d'autres sociétés et ne peuvent être reproduits. Le Client ne peut notamment pas les utiliser comme métatags sur d'autres sites Internet.

13. Tarifs relatifs à l'utilisation des services ING Document Centre

Les tarifs éventuels applicables à la souscription et à l'adhésion aux services ING Document Centre sont mentionnés dans les tarifs des principales Opérations bancaires publiés par ING Belgique et disponibles, entre autres, auprès de toutes les agences d'ING Belgique et via les services d'information des services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank. Ils sont en outre communiqués au Client ou à son utilisateur avant la souscription ou l'adhésion aux services ING Document Centre.

Ces tarifs peuvent stipuler, pour la souscription ou l'adhésion aux services ING Document Centre, le paiement de redevances annuelles, ces dernières

étant alors exigibles et appliquées dès la souscription ou l'adhésion aux services ING Document Centre par le Client ou en son nom et pour son compte et, ensuite, à toutes les dates anniversaires de la souscription ou de l'adhésion.

La tarification éventuelle des services ING Document Centre est indépendante de la tarification éventuelle des services Home'Bank/Business'Bank.

Les tarifs applicables à l'utilisation des services ING Document Centre et, plus particulièrement, à une demande d'un Document financier, sont mentionnés dans les services Home'Bank/Business'Bank et Telelink@Isabel d'ING Belgique et sont communiqués au Client ou à son utilisateur avant la finalisation de toute demande d'un Document financier dans le cadre des services ING Document Centre.

Ces tarifs publiés ne valent qu'à la date à laquelle ils sont fournis.

Ils ne valent pas offre de contracter d'ING Belgique, à moins qu'ils ne soient communiqués à l'utilisateur dans un formulaire de souscription ou d'adhésion.

Le Client autorise ING Belgique à débiter automatiquement le compte de référence qu'il désigne dans la Convention Home'Bank/Business'Bank ou Telelink@Isabel des éventuelles redevances annuelles précitées des services ING Document Centre ainsi que de l'ensemble des frais applicables, en vertu de la tarification en vigueur, pour toute demande d'un Document financier dans le cadre des services ING Document Centre.

14. Protection des données à caractère personnel

Les données communiquées dans le cadre des services ING Document Centre sont traitées par ING Belgique SA, avenue Marnix 24, 1000 Bruxelles, en tant que responsable de traitement, en vue de la réalisation des buts suivants : comptes et paiements, gestion de fortune (placements), crédits, intermédiation (d'assurances, de leasing,...), gestion centrale de la clientèle, marketing de services bancaires, financiers (e.a. de leasing) et d'assurance (sauf opposition de la part de la personne physique concernée, sur demande et sans frais, au marketing direct), vision globale des Clients, contrôle de la régularité des Opérations et prévention des irrégularités.

Ces données sont en outre communiquées aux autres sociétés du Groupe ING dans l'Union européenne exerçant des activités bancaires, financières (en ce compris de leasing) et d'assurances à des fins de gestion centrale de la

clientèle, de marketing (sauf publicités par courriers électroniques et sauf opposition de la part de la personne concernée, sur demande et sans frais, au marketing direct), de vision globale de la clientèle, de fourniture de leurs services (le cas échéant) et de contrôle de la régularité des Opérations (y compris la prévention d'irrégularités).

Certaines données (nom, prénom, date de naissance, adresse légale et document à signer) sont également communiquées à Connective SA (Wapenstraat 14 Bus 301, 2000 Anvers, en cas d'utilisation de la signature électronique qualifiée itsme®).

Toute personne physique peut prendre connaissance des données la concernant et en demander la rectification. Elle peut également demander l'effacement de celles-ci ou une limitation du traitement ainsi que s'opposer au traitement de celles-ci. Elle dispose enfin du droit à la portabilité des données.

Pour toute information complémentaire, le Client ou l'utilisateur peut consulter l'article 6 (Protection des données à caractère personnel) du Règlement général des Opérations, l'article 11 (Protection des données à caractère personnel) des conditions générales des services Home'Bank/Business'Bank d'ING Belgique et l'article 11 (Protection de la vie privée) des conditions générales des services Telelink@Isabel d'ING Belgique.

15. Modifications des Conditions générales et des tarifs des services ING Document Centre

ING Belgique se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions générales et les tarifs relatifs à l'utilisation des services ING Document Centre conformément aux dispositions du Règlement général des Opérations d'ING Belgique.

16. Durée et fin des services ING Document Centre

La souscription ou l'adhésion aux services ING Document Centre par le Client, ou en son nom et pour son compte, entre en vigueur le jour de la souscription ou de l'adhésion et vaut pour une durée indéterminée.

Tant l'utilisateur, le Client qu'ING Belgique peuvent résilier l'accès du Client et/ou de son utilisateur aux services ING Document Centre à tout moment, sans frais et sans justification.

Les services ING Document Centre faisant partie intégrante des services Home'Bank/Business'Bank ou Telelink@Isabel d'ING Belgique, la résiliation des

services ING Document Centre n'est toutefois possible que moyennant la résiliation des services Home'Bank/Business'Bank ou Telelink@Isabel d'ING Belgique. Ainsi, sans préjudice des dispositions du présent Règlement, tant l'utilisateur, le Client qu'ING Belgique ne peuvent résilier les services ING Document Centre que dans les mêmes conditions et selon les mêmes modalités que celles définies pour la résiliation de la Convention Home'Bank/Business'Bank ou Telelink@Isabel dans les conditions générales des services Home'Bank/Business'Bank ou Telelink@Isabel d'ING Belgique.

À tout moment, sans frais et sans justification, ING Belgique peut également mettre fin à la mise à disposition de certains Documents financiers via les services ING Document Centre, moyennant un préavis de quinze jours calendrier au minimum notifié au Client par voie d'avis daté qui sera intégré aux extraits de compte du Client, par simple lettre ou un autre support durable, ce délai de préavis courant à partir de l'envoi de la notification de ce dernier.

Par ailleurs, ING Belgique peut, à tout moment et sans préavis, mettre fin à la souscription ou à l'adhésion aux services ING Document Centre ou en suspendre l'exécution en tout ou en partie si l'utilisateur ou le Client manque gravement à ses engagements vis-à-vis d'ING Belgique ou se trouve en état de cessation de paiement ou s'il est mis en faillite ou en liquidation ou fait l'objet d'une procédure similaire, sans préjudice de dommages et intérêts complémentaires.

Toute clôture de comptes auprès d'ING Belgique ou la résiliation de Conventions Home'Bank/Business'Bank auxquels les services ING Document Centre sont liés met fin d'office à l'utilisation des services ING Document Centre pour les comptes et les Conventions Home'Bank/Business'Bank concernés. Si tous les comptes auprès d'ING Belgique auxquels les services ING Document Centre sont liés sont clôturés ou si toutes les Conventions Home'Bank/Business'Bank auxquelles les services ING Document Centre sont liés sont résiliées, la souscription ou l'adhésion aux services ING Document Centre prend fin d'office.

Sauf en cas de force majeure ou de manquement

grave par l'utilisateur ou le Client à ses engagements vis-à-vis d'ING Belgique, la résiliation des services ING Document Centre ou le retrait de Documents financiers mis à disposition via les services ING Document Centre par ING Belgique, conformément au présent article ne porte pas atteinte au droit de l'utilisateur ou du Client d'être indemnisé du préjudice qui résulterait pour lui de cette résiliation et qu'il démontrerait. De même, l'utilisateur ou le Client pourra invoquer ce droit au cas où la souscription ou l'adhésion serait résiliée par lui en raison d'une modification unilatérale du cadre contractuel par ING Belgique, conformément à l'article 15, ou d'une faute lourde ou intentionnelle d'ING Belgique dont il rapporte la preuve.

En cas de résiliation de la souscription ou de l'adhésion aux services ING Document Centre par ING Belgique en raison d'un manquement grave par l'utilisateur ou le Client à ses engagements vis-à-vis d'ING Belgique ou de résiliation de la souscription ou de l'adhésion aux services ING Document Centre par l'utilisateur ou le Client, ING Belgique ne sera pas tenue au remboursement, même partiel, de la redevance annuelle éventuellement applicable conformément à l'article 13 des Conditions générales.

17. Règles applicables et autorités compétentes

Les présentes Conditions générales sont soumises au droit belge.

Les dispositions des présentes Conditions générales sont d'application sans préjudice des dispositions légales ou réglementaires, impératives ou d'ordre public, applicables.

La nullité de l'une ou l'autre disposition des présentes Conditions générales n'a aucun effet sur la validité, la portée et le caractère contraignant des dispositions restantes.

Les cours et tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles sont seuls compétents en cas de litiges relatifs aux services ING Document Centre, sous réserve des cas où les tribunaux compétents sont désignés par des dispositions légales ou réglementaires, impératives ou d'ordre public (notamment lorsque le Client est un consommateur).

Annexe 4 : Conditions générales de la carte de débit ING Access Card

1. Terminologie utilisée dans les Conditions générales

Dans les dispositions ci-dessous, les termes suivants sont utilisés:

- **« La carte de débit »**: désigne, l' ING Access Card dans tous les articles ayant trait aux fonctions électroniques liées à cette carte de débit.
- **« La Banque »**: désigne ING (Belgique) SA, Avenue Marnix 24, 1000 Bruxelles - RPM Bruxelles - TVA BE 0403.200.393
BIC (adresse SWIFT): BBRUBEBB - Compte IBAN: BE45 3109 1560 2789, www.ing.be, courtier d'assurances inscrit à la FSMA sous le n° 0403200393, émettrice des cartes et gestionnaire des Opérations faites sur le réseau ING Belgique.
- **« Les assureurs »**: les compagnies d'assurances pour lesquelles ING Belgique intervient en qualité d'intermédiaire. La liste actualisée des assureurs peut être obtenue sur simple demande adressée à ING Belgique.
- **« equensWorldline »**: désigne equensWorldline SE – Eendrachtlaan 315, 3526 LB Utrecht, Pays-Bas, société gestionnaire des Opérations faites sur le réseau Bancontact et Maestro.
- **« MasterCard Europe » et « Maestro »** désignent MasterCard Europe SRL, Chaussée de Tervueren 198A, 1410 Waterloo qui gère le réseau de guichets automatiques et de terminaux constituant le réseau MasterCard.
- **« Bancontact »**: désigne Bancontact/Mister Cash SA, Rue d'Arlon 82, 1040 Bruxelles qui gère le réseau de guichets automatiques et de terminaux constituant le réseau Bancontact.
- **« Le titulaire du compte »**: désigne la ou les personne(s) physique(s) ou morale(s) titulaire(s) du ou des comptes au(x)quel(s) la carte est liée.
- **« Le titulaire de la carte de débit »**: désigne la personne physique au nom de laquelle la carte de débit est émise par la Banque.
- **« L'ordre »**: toute instruction demandant l'exécution d'une Opération en matière bancaire, financière ou d'assurance, et/ou toute demande de conclusion (sous réserve d'acceptation de la Banque ou d'un assureur et d'accord mutuel) ou toute acceptation d'un contrat de produits ou services bancaires, financiers ou d'assurances.
- **L'Opération**: toute Opération, qu'il s'agisse d'une Opération de paiement ou de toute autre Opération en matière bancaire, financière ou d'assurance, ou encore tout contrat de produits ou services bancaires, financiers ou d'assurances pouvant faire l'objet d'un ordre.
- **«L'opération de paiement»**: l'action consistant à verser, transférer ou retirer des fonds, indépendamment de toute obligation entre les parties impliquées dans l'opération sous-jacente à la base de l'opération de paiement.
- **«Le consommateur»**: la personne physique qui, dans le cadre de l'utilisation du service de paiement, agit dans un but autre que son activité commerciale ou professionnelle.
- **«Support durable»**: tout instrument permettant au titulaire de la carte ou au titulaire du compte de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière lui permettant de s'y reporter aisément à l'avenir pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées
- **« Authentication »**: une procédure permettant à la Banque de vérifier l'identité du titulaire de la carte de débit ou du titulaire du compte, ou la validité de l'utilisation d'un instrument de paiement spécifique, y compris l'utilisation des données de sécurité personnalisées du titulaire de la carte de débit.
- **«Authentication forte du titulaire de la**

carte » : une authentification reposant sur l'utilisation de deux éléments ou plus appartenant aux catégories «connaissance» (quelque chose que seul l'utilisateur connaît, tel un code PIN), «possession» (quelque chose que seul l'utilisateur possède, comme une carte bancaire) et «inhérence» (quelque chose que l'utilisateur est, comme une empreinte digitale) et indépendants en ce sens que la compromission de l'un ne remet pas en question la fiabilité des autres, et qui est conçue de manière à protéger la confidentialité des données d'authentification.

- « **Données de sécurité personnalisées** » : des données personnalisées fournies au titulaire de la carte par la Banque à des fins d'authentification.

2. Cadre juridique applicable

Sauf dans la mesure où les présentes Conditions générales y dérogent, le Règlement général des Opérations de la Banque (en particulier son annexe reprenant les Conditions générales des services ING Client Services / Home'Bank/ Business'Bank / Extrabranche Mobility), le Règlement ING Banking et le Règlement Spécial des Opérations de Paiement ainsi que, le cas échéant, le règlement du/ des compte(s) d'épargne réglementé(s) ING Belgique concerné(s) ou, le cas échéant, les conditions générales de l'assurance concernée de l'assureur concerné sont applicables à la carte.

3. Demande de carte de débit - Fourniture de la carte de débit et du code secret

3.1. La demande de carte de débit émane du titulaire de la carte.

La Banque se réserve le droit d'en refuser l'octroi sans avoir à motiver sa décision.

La carte de débit est délivrée soit à une personne qui dispose d'un produit ou service proposé et/ou fourni par la Banque ou par son intermédiaire (notamment une assurance), soit à une personne qui dispose uniquement d'un mandat sur un(des) compte(s) ouvert(s) auprès de la Banque. En cas de délivrance de la carte de débit au mandataire d'un compte, ce dernier dispose toutefois du pouvoir de l'utiliser aussi bien au nom et pour compte du titulaire du compte concerné que pour son propre compte dans le cadre d'un usage personnel non lié au compte précité. La carte de débit délivrée est d'office liée à tous les comptes pour lesquels le titulaire de la carte est soit titulaire, soit mandataire.

La signature de la demande d'attribution de la carte de débit et des services qui peuvent y être liés implique l'adhésion à ces Conditions générales ainsi que, pour autant que le titulaire de la carte soit titulaire ou mandataire d'un compte auprès de la Banque, au Règlement général des Opérations de la Banque ainsi qu'au Règlement Spécial des Opérations de Paiement ainsi que, le cas échéant, au règlement du/ des compte(s) d'épargne réglementé(s) ING Belgique concerné(s).

3.2. La carte de débit est envoyée au titulaire de la carte par la poste ou mise à sa disposition aux guichets d'ING Belgique.

L'existence d'instructions particulières quant à la conservation et/ ou l'envoi du courrier ne fera pas obstacle à l'envoi par la poste de la carte de débit et/ ou de tout moyen qui en permet l'usage.

Lorsque la carte de débit est envoyée par la poste, le titulaire dispose de 30 jours à compter de la notification par courrier ou par SMS de l'envoi de la carte de débit par la poste pour signaler la non-réception de celle-ci en contactant le Centre d'appel d'ING Belgique.

Lorsque la carte de débit est mise à disposition aux guichets de la Banque, le titulaire de la carte peut, soit au moment de sa demande de carte de débit, soit après qu'ING Belgique l'a informé de la mise à disposition de sa carte de débit en agence, demander que la carte de débit lui soit envoyée à l'adresse qu'il aura indiquée, en Belgique ou à l'étranger. La Banque se réserve toutefois le droit de refuser l'envoi de la carte de débit et de s'en tenir à la mise à disposition à ses guichets. La Banque ne peut donner suite à une demande d'envoi de la carte de débit introduite par le titulaire de la carte que si elle est accompagnée du formulaire adéquat dûment complété et signé par le titulaire de la carte. La Banque envoie la carte de débit sous pli recommandé avec accusé de réception sur demande du titulaire de la carte. Tous les frais d'envoi de la carte sont à charge de son titulaire.

La Banque assume les risques de tout envoi de la carte de débit et/ ou des moyens (code PIN, ...) qui en permettent l'usage.

À partir de la réception de la carte de débit et/ou des moyens qui en permettent l'usage, le titulaire de la carte est responsable de celle-ci, conformément à l'article 9.1 des présentes Conditions générales. La preuve de l'envoi et de la réception de la carte de débit et/ou des moyens qui en permettent l'usage incombe à ING Belgique. Le titulaire de la carte a le

droit d'apporter la preuve contraire par toutes voies de droit.

3.3. Après avoir reçu sa carte de débit, le titulaire de la carte:

- soit reçoit par SMS un code secret après en avoir fait la demande conformément à la procédure qui lui aura été communiquée par ING Belgique dans la lettre accompagnant sa carte;
- soit reçoit à domicile une enveloppe scellée, à l'intérieur de laquelle est imprimé un code secret permettant l'utilisation de la carte;
- soit compose lui-même un code secret, à l'agence au moment de la remise de la carte de débit.

Ce numéro est strictement personnel et intransmissible, sans préjudice du droit du titulaire de la carte de recourir aux services d'un prestataire de services d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes dûment autorisé à exercer son activité. Il n'est utilisable qu'avec la carte de débit à laquelle il est lié.

Le titulaire de la carte peut changer son code secret sur un distributeur de billets d'ING Belgique ou dans un point CASH. Lorsqu'il modifie son code secret, le titulaire de la carte veille à respecter les conseils de prudence annexés aux présentes Conditions générales. En cas d'oubli, un nouveau code secret peut être édité; le titulaire de la carte reçoit ce nouveau code à domicile.

3.4. La carte de débit reste la propriété de la Banque.

4. Fonctions de la carte de débit et services liés à la carte de débit

4.1. Services qui requièrent l'utilisation du code secret

A. Les Opérations courantes aux guichets des agences ING Belgique : avec sa carte de débit et son code secret, le titulaire de la carte peut effectuer, aux guichets de toutes les agences ING en Belgique, toutes Opérations bancaires courantes, sur tous les comptes, en ce compris les comptes d'épargne ING Belgique, dont il est titulaire ou mandataire. Ces Opérations sont toutefois limitées au disponible du compte d'une part, et à un montant par Opération qui a été fixé de commun accord entre le titulaire de la carte et la Banque d'autre part. Le titulaire de la carte peut également conclure des contrats de produits ou services bancaires, financiers ou

d'assurances qui sont proposés aux guichets de toutes les agences ING Belgique, aussi bien au nom et pour compte du titulaire du compte, conformément à son mandat, qu'en son nom et pour son compte personnel.

Les Opérations effectuées à partir du/ des compte(s) d'épargne réglementé(s) ING Belgique sont toutefois limitées aux retraits et aux transferts vers le(s) compte(s) à vue ouvert(s) auprès de la Banque au nom du même titulaire du/ des compte(s) d'épargne ING Belgique ou vers tout/tous autre(s) compte(s) d'épargne réglementé(s) ouvert(s) auprès de la Banque au nom du même titulaire du/des compte(s) d'épargne ING, de son conjoint ou d'un de ses parents jusqu'au second degré, domiciliés à la même adresse que le titulaire.

Outre les dispositions des présentes Conditions générales, les règles particulières applicables aux Opérations de paiement effectuées aux guichets des agences ING Belgique sont décrites dans les Règlement général des Opérations et dans les Règlement Spécial des Opérations de paiement ainsi que, le cas échéant, dans le règlement du/ des compte(s) d'épargne réglementé(s) ING Belgique concerné(s). Outre les dispositions des présentes Conditions générales, les règles particulières applicables aux Opérations relatives à des assurances effectuées aux guichets des agences ING Belgique sont décrites les conditions générales de l'assurance concernée de l'assureur concerné.

B. Les Opérations effectuées via les services ING Client Services / Home'Bank/ Business'Bank/ ING Banking/ Extrabranh Mobility : avec sa carte de débit et son code secret, le titulaire de la carte a accès aux services ING Client Services / Home'Bank/ Business'Bank/ ING Banking/ Extrabranh Mobility de la Banque pour y effectuer toutes les Opérations qui y sont proposées, en ce compris la conclusion de contrats au nom et pour compte du titulaire du compte ainsi qu'en son nom et pour son compte personnel.

Outre les dispositions des présentes Conditions générales, les règles particulières applicables aux Opérations de paiement effectuées via les services ING Client Services / Home'Bank/ Business'Bank / ING Banking / Extrabranh Mobility sont décrites dans le Règlement général des Opérations (en particulier son annexe reprenant les Conditions générales des services ING Client Services / Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranh Mobility), dans le règlement ING Banking et dans le Règlement Spécial des Opérations de Paiement, ainsi que, le cas

échéant, dans le règlement du/ des compte(s) d'épargne réglementé(s) ING concerné(s). Outre les dispositions des présentes Conditions générales, les règles particulières applicables aux Opérations relatives à des assurances effectuées via les services ING Client Services / Home'Bank/Business'Bank / ING Banking / Extrabranche Mobility sont décrites les conditions générales de l'assurance concernée de l'assureur concerné.

4.2. Même si la carte de débit est munie du logo Maestro et Bancontact, les Opérations effectuées sur le réseau Maestro ou Bancontact, en particulier les Opérations de paiements ou de retraits d'espèces via les distributeurs de billets ou terminaux Maestro et Bancontact, ne sont pas disponibles.

5. Limites d'utilisation

5.1. Les opérations faites sur les terminaux électroniques, aux distributeurs de billets et terminaux Bancontact, aux distributeurs de billets et terminaux Maestro en Belgique et à l'étranger sont réalisables dans les limites du disponible du compte d'une part, et dans les limites d'utilisation, par opération et par période de 7 jours (et par jour pour les retraits d'espèces), fixées lors de la demande de carte, pour la carte de débit et pour le compte d'autre part, auxquelles s'ajoutent, pour les opérations hors de Belgique, des limites fixées par le gestionnaire du réseau local.

Lorsque la limite d'utilisation est atteinte, ou lorsque le solde disponible sur le compte est insuffisant, l'opération de paiement est refusée. Le titulaire de la carte en est averti immédiatement par un message affiché sur le terminal de paiement, le terminal électronique ING ou le distributeur de billets.

5.2. Les limites d'utilisation en vigueur sont communiquées au titulaire de la carte lors de la demande de carte de débit. Dans la limite des montants minima et maxima fixés par la Banque et communiqués au titulaire de la carte, les plafonds applicables peuvent, à la demande du titulaire de la carte, et en accord avec ING, être adaptés en fonction de ses besoins propres.

Par ailleurs, le titulaire de la carte peut, dans la limite des montants minima et maxima cités ci-dessus, demander une modification des plafonds applicables dans les cas suivants:

1° à la suite de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de la carte de débit et/ ou des moyens qui en permettent l'utilisation;
2° en cas d'imputation sur les extraits de compte de toute opération effectuée sans son accord.

Dans la limite des montants minima et maxima fixés

par la Banque et communiqués au titulaire de la carte, les plafonds applicables peuvent également, à la demande du titulaire de la carte être adaptés deux fois par an.

Le titulaire du compte peut:

- diminuer ou augmenter certaines limites d'utilisation via les services bancaire online d'ING ou par téléphone via le département ING Service Clients ;
- introduire certaines limites temporaires valables de 1 à 7 jours, via les services bancaires online d'ING ou par téléphone via le département ING Service Clients.

6. Forme du consentement – Preuve des Opérations électroniques – Irrévocabilité des ordres

6.1. Le consentement à l'exécution des Opérations effectuées à l'aide de la carte de débit est donné au moyen de la signature électronique.

6.2. L'introduction du code secret à 4 chiffres dans un terminal adéquat, complétée le cas échéant par la validation requise par ledit terminal, équivaut à la signature électronique du titulaire de la carte.

Le titulaire du compte reconnaît que le fichier résultant de l'utilisation des moyens de signature du titulaire de la carte constitue la signature électronique de ce dernier pour autant que celle-ci soit validée par les systèmes informatiques d'ING Belgique et reconnue par ces derniers comme émanant du titulaire de la carte et que ses moyens de signature mis à disposition par ING Belgique soient valides et ne soient ni révoqués, ni expirés.

Pour toutes ses Opérations, le titulaire du compte accepte que la signature électronique du titulaire de la carte - validée par les systèmes informatiques d'ING Belgique et reconnue comme émanant du titulaire de la carte - remplit les conditions d'identification du titulaire de la carte et d'intégrité du contenu attachées à une signature et à un écrit au sens du Livre VIII du Code civil et que l'opération revêtue de cette signature électronique a la même valeur probante qu'une Opération écrite signée de manière manuscrite par le titulaire de la carte et engage le titulaire du compte comme tel.

Le titulaire du compte accepte que, pour autant que la signature électronique du titulaire de la carte soit validée par les systèmes informatiques d'ING Belgique et reconnue comme émanant du titulaire de la carte, toutes les Opérations revêtues de la signature électronique du titulaire de la carte et reçues par ING Belgique par l'entremise des services

électroniques constituent une preuve valable et suffisante de son accord sur l'existence et le contenu de l'opération concernée, ainsi que de la concordance entre le contenu de l'opération telle que transmise par le titulaire de la carte et le contenu de l'opération telle que reçue par ING Belgique.

Les dispositions du présent article ne portent pas préjudice au droit du titulaire du compte et/ ou du titulaire de la carte de rapporter la preuve contraire par toute voie de droit, ni aux autres dispositions des présentes Conditions générales, en particulier l'article 9.3, 10° (charge de la preuve en cas de contestation d'une Opération de paiement). De même, elles ne portent pas préjudice aux pouvoirs du titulaire de la carte et aux limites spécifiques éventuelles à ces pouvoirs figurant sur les documents (électroniques ou non) "Pouvoirs de gestion" ou «Mandats de gestion» du compte du titulaire du compte, ainsi qu'à toutes les modifications apportées ultérieurement à ces pouvoirs et limites.

6.3. Le titulaire de la carte ne peut révoquer un ordre de paiement après que cet ordre a été reçu par ING Belgique ou, en cas d'opération de paiement initiée par ou via le bénéficiaire (tel le commerçant), après que l'ordre de paiement a été transmis ou que le consentement à l'exécution de l'ordre de paiement a été donné au bénéficiaire, conformément aux dispositions des articles 6.1 et 6.2.

La présente disposition est sans préjudice de l'article 10 (remboursement d'opérations de paiement autorisées initiées par ou via un bénéficiaire).

7. Tarification des services

7.1. La carte de débit est gratuite. Une seule et unique carte de débit est toutefois délivrée par personne.

7.2. L'utilisation de la carte de débit *aux guichets des agences ING Belgique* et sur les terminaux électroniques d'ING Belgique ainsi que via les services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ING Banking/ Extrabranche Mobility peut être soumise à l'application d'une commission (voir les dépliants 'Tarif des principales Opérations bancaires des personnes physiques' et 'Tarif des principales Opérations bancaires des personnes morales').

7.3. Le titulaire du compte autorise la Banque à débiter automatiquement le compte à vue ING Belgique auquel l'opération est liée de l'ensemble des frais applicables en fonction de la tarification en vigueur.

7.4. Les frais applicables sont susceptibles d'être modifiés par la Banque selon les modalités décrites à l'article 12.

8. Modalités, fréquence de communication et contenu des informations

8.1. A tout moment de la relation contractuelle, le titulaire de la carte, et/ ou le titulaire du compte ont le droit d'obtenir les termes contractuels applicables aux services liés à la carte de débit, sur support papier ou sur un autre support durable. Ceux-ci sont par ailleurs disponibles sur le site internet d'ING Belgique (www.ing.be).

8.2. De façon à permettre au titulaire de la carte et/ ou au titulaire du compte de suivre raisonnablement l'état des dépenses effectuées à l'aide de la carte et d'effectuer, le cas échéant, la notification prévue à l'article 9.3., 1° (notification d'opérations non autorisées, d'erreurs ou d'irrégularités), des informations sur les Opérations de paiement effectuées à l'aide de la carte de débit sont mises à disposition du titulaire de la carte de débit et/ ou du titulaire du compte selon les modalités et la fréquence convenues entre parties, et au minimum une fois par mois.

Ces informations portent sur :

- les éléments qui permettent au titulaire de la carte et/ ou au titulaire du compte d'identifier chaque Opération de paiement effectuée à l'aide de la carte de débit et, le cas échéant, les informations relatives au bénéficiaire de l'opération;
- le montant de l'opération de paiement exprimé dans la devise dans laquelle le compte à vue auquel la carte de débit est liée est débité ou dans la devise utilisée dans l'ordre de paiement;
- le montant de tous les frais appliqués à l'opération de paiement et, le cas échéant, leur ventilation;
- le cas échéant, le taux de change appliqué à l'opération de paiement et le montant de l'opération de paiement après cette conversion monétaire;
- la date de valeur du débit.

Les informations sont communiquées par extraits de compte ou selon toute autre modalité convenue entre parties, permettant le stockage des informations et leur reproduction à l'identique.

9. Obligations et responsabilités respectives de la Banque, du titulaire de la carte et du titulaire du compte

9.1. Le titulaire de la carte s'engage:

1° à respecter les Conseils de prudence annexés aux présentes Conditions générales, et qui en font partie intégrante;

2° à utiliser sa carte de débit conformément aux conditions en vigueur au moment de son utilisation;

3° à prendre les mesures raisonnables afin de préserver la confidentialité du code et à ne pas le transmettre à un tiers, sans préjudice du droit de recourir aux services d'un prestataire de services d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes dûment autorisé à exercer son activité. Ainsi, en particulier, il ne peut le noter sous une forme aisément reconnaissable, et notamment sur la carte de débit ou sur un objet ou un document conservé ou emporté par le titulaire avec la carte ; le non-respect de cette règle constitue une négligence grave, sans préjudice de l'appréciation des cours et tribunaux;

4° afin de prévenir toute utilisation abusive par des tiers, à conserver la carte de débit soigneusement et, par exemple, à ne pas l'abandonner dans une voiture ou dans un lieu ouvert au public, sauf, dans ce dernier cas, si elle se trouve dans une armoire ou un tiroir fermé à clé. Sont assimilés à des lieux ouverts au public, les lieux auxquels de nombreuses personnes ont en fait accès, sans être des lieux ouverts au public;

5° à signer à l'encre indélébile sa carte de débit au verso à l'endroit prévu à cet effet dès réception de celle-ci, et à détruire le cas échéant l'ancienne carte de débit qu'elle remplace;

6° lorsqu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de la carte de débit et/ ou des moyens qui en permettent l'utilisation (tel le code secret), à avertir sans délai la Banque (durant les heures d'ouverture de son agence) ou Card Stop par téléphone (7 jours sur 7, 24 heures sur 24 au **078 170 170** ou **+3278 170 170** s'il téléphone de l'étranger).

L'appel téléphonique à Card Stop ou à l'ING HelpDesk sera enregistré par un système automatisé. Les données ainsi enregistrées ont valeur de preuve en cas de contestation et sont conservées conformément à l'article 14 (protection des données à caractère personnel), sans préjudice des articles VI.83 et VII.2, § 4 du Code de droit économique.

Par 'perte' ou 'vol', au sens des présentes Conditions générales, il y a lieu d'entendre toute dépossession involontaire de la carte de débit. Par 'détournement' ou 'toute utilisation non autorisée', il y a lieu d'entendre toute utilisation illégitime ou non autorisée de la carte de débit et/ ou des moyens qui en permettent l'utilisation, même lorsque la carte est encore en possession du titulaire de la carte.

7° à déclarer le vol, la perte, le détournement ou l'utilisation non autorisée de la carte de débit et/ ou des moyens qui en permettent l'utilisation de la carte de débit, dans la mesure du possible dans les 24 heures aux autorités officielles locales, belges ou étrangères. Le titulaire de la carte doit faire parvenir à la Banque ou à equensWorldline, si elle le demande, la preuve, ainsi que les références, de la plainte ou de la déclaration. Le titulaire de la carte s'engage à communiquer à la Banque ou à equensWorldline toutes les informations nécessaires à l'investigation. Le non-respect des obligations du présent article 9.1., 7° n'est toutefois pas, en soi, constitutif de négligence grave ;

8° à ne pas révoquer un ordre de paiement après que cet ordre a été reçu par la Banque ou, en cas d'opération de paiement initiée par ou via le bénéficiaire (tel le commerçant), après avoir transmis l'ordre de paiement ou donné son consentement à l'exécution de l'opération au bénéficiaire, conformément à l'article 6.1. La présente disposition est sans préjudice de l'article 10 (remboursement d'opérations de paiement autorisées initiées par ou via un bénéficiaire).

9.2. Le titulaire du compte a les obligations suivantes:

1° il doit notifier à la Banque l'imputation sur ses extraits de compte de toute Opération non autorisée, ainsi que toute erreur ou irrégularité constatée sur lesdits extraits de compte. Cette notification doit être confirmée par écrit.

Après que les informations relatives à l'opération contestée ont été fournies ou mises à sa disposition, le titulaire du compte qui constate une Opération non autorisée ou non correctement exécutée donnant lieu à une revendication, n'obtient la correction de cette Opération par la Banque que s'il signale sans délai ladite Opération à la Banque, et au plus tard dans les treize mois suivant la date de débit de l'opération, à moins que, le cas échéant, la Banque n'ait pas fourni ou mis les informations relatives à cette Opération à disposition du titulaire

du compte selon les modalités convenues. Lorsque cette notification n'a pas été faite par écrit, la confirmation écrite prévue par l'alinéa 1^{er} du présent article peut être effectuée par le titulaire du compte après l'écoulement des délais précités.

Lorsque le titulaire du compte n'est pas un consommateur au sens de l'article 1, le délai de treize mois après la date de débit de l'opération est ramené à deux mois.

2° il supporte, à concurrence de maximum 50 EUR, les pertes liées à toute Opération de paiement non autorisée consécutive à l'utilisation de la carte de débit perdue, volée ou détournée, jusqu'au moment où l'avertissement visé à l'article 9.1, 6°, alinéa 1er a été fait.

Toutefois, le titulaire du compte ne supporte aucune perte – et le plafond de 50 EUR n'est donc pas applicable – si :

- la perte, le vol ou le détournement de la carte ne pouvait être détecté par le titulaire de la carte de débit avant le paiement (ce qui vise en particulier les cas de contrefaçon de la carte, de copie ou de piratage – « hacking », « skimming », ... - des données de la carte de débit), sauf si le titulaire de la carte et/ou le titulaire du compte a/ont agi frauduleusement ;

- la perte est due à des actes ou à une carence d'un salarié ou d'un agent de la Banque ou de equensWorldline ;

3° il supporte toutes les pertes occasionnées par des Opérations de paiement non autorisées jusqu'au moment où l'avertissement visé à l'article 9.1, 6°, alinéa 1er a été fait, si ces pertes résultent du fait que le titulaire de la carte et/ ou le titulaire du compte n'a/ n'ont pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, à une ou plusieurs des obligations qui lui/ leur incombent en vertu des dispositions des présentes Conditions Générales. Dans ce cas, le plafond de 50 EUR visé au 2° ci-dessus n'est donc pas applicable.

Sont notamment considérés comme négligence grave le non-respect des dispositions reprises aux articles 9.1, 3° (tenir secret le numéro de code) et 9.1, 6°, alinéa 1er (avertir sans délai la Banque ou Card Stop de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de la carte de débit et/ ou des moyens qui en permettent l'utilisation), sans préjudice de la compétence d'appréciation souveraine des cours et tribunaux.

La Banque attire par ailleurs l'attention du titulaire sur le fait que d'autres faits ou comportements, qu'ils résultent ou non du non-respect par le titulaire de la carte et/ ou par le titulaire du compte de ses/ leurs obligations dans le cadre des présentes Conditions générales, sont susceptibles d'être qualifiés de négligence grave, en fonction de l'ensemble des circonstances dans lesquelles ils se sont produits ou manifestés, les cours et tribunaux appréciant, le cas échéant, en dernier ressort.

4° par dérogation aux dispositions des points 2° et 3° ci-dessus, le titulaire du compte ne supporte aucune perte pour les opérations de paiement qui ne requièrent pas l'utilisation d'une authentification forte du titulaire de la carte, en particulier l'utilisation d'un code secret.

Ce régime dérogatoire ne s'applique toutefois pas s'il est établi que le titulaire de la carte et/ ou le titulaire du compte a/ ont agi frauduleusement.

5° si le titulaire de la carte et/ ou le titulaire du compte a/ ont agi frauduleusement, le titulaire du compte supporte la totalité des pertes résultant d'opérations de paiement non autorisées effectuées tant avant qu'après que l'avertissement visé à l'article 9.1., 6°, alinéa 1er a été fait (nonobstant l'obligation de la Banque de prendre toute mesure nécessaire en vue d'empêcher l'utilisation de la carte de débit);

6° le titulaire du compte ne peut révoquer un ordre de paiement après que cet ordre a été reçu par la Banque ou, en cas d'opération de paiement initiée par ou via le bénéficiaire (tel le commerçant), après que l'ordre de paiement a été transmis ou que le consentement à l'exécution de l'opération a été donné au bénéficiaire, conformément à l'article 6.1. La présente disposition est sans préjudice de l'article 10 (remboursement d'opérations de paiement autorisées initiées par ou via un bénéficiaire).

Sont également applicables toutes les dispositions contractuelles convenues par ailleurs avec la Banque pour ces Opérations et, notamment, celles relatives à la provision des ordres donnant lieu à débit, et celles ayant trait aux éventuels soldes débiteurs que le ou les comptes utilisés viendraient à présenter;

9.3. La Banque a les obligations suivantes:

1° elle veille à la disponibilité, à tout moment, de moyens appropriés permettant au titulaire de la carte de procéder à l'avertissement visé à l'article 9.1, 6°, alinéa 1er et, le cas échéant, de demander le déblocage de la carte de débit si celui-ci est encore techniquement possible ;

2° elle prend toutes les mesures nécessaires pour empêcher toute utilisation de la carte de débit dès qu'elle (ou Card Stop) est avertie de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de la carte de débit et/ou de moyens qui en permettent l'utilisation.

3° elle fournit, sur demande, au titulaire de la carte et/ ou au titulaire du compte, pendant dix-huit mois à compter de l'avertissement visé à l'article 9.1, 6°, alinéa 1er, la preuve que le titulaire de la carte a bien procédé à cet avertissement;

4° elle s'assure que les données de sécurité personnalisées liés à la carte de débit ne sont pas accessibles à des tiers non autorisés à l'utiliser, sans préjudice des obligations du titulaire de la carte visées à l'article 9.1

5° sauf fraude, négligence grave ou manquement intentionnel du titulaire de la carte et/ ou du titulaire du compte à une ou plusieurs des obligations qui lui/ leur incombent en vertu des articles 9.1 et 9.3, elle supporte, au-delà du montant de 50 EUR à charge du titulaire du compte, les pertes liées aux Opérations non autorisées effectuées avant l'avertissement visé à l'article 9.1, 6, alinéa 1er;

6° elle prend à sa charge les pertes subies par le titulaire du compte lorsque :

- la perte, le vol ou le détournement de la carte de débit ne pouvait être détecté par le titulaire de la carte avant le paiement, sauf si le titulaire de la carte et/ou le titulaire du compte a/ont agi frauduleusement ;

- la perte est due à des actes ou à une carence d'un salarié ou d'un agent de la Banque ou de equensWorldline ;

7° sauf fraude du titulaire de la carte et/ ou du titulaire du compte, elle prend à sa charge les pertes liées aux Opérations de paiement non autorisées effectuées après l'avertissement visé à l'article 9.1, 6°, alinéa 1er;

8° sauf fraude du titulaire de la carte et/ ou du titulaire du compte, elle supporte toutes les conséquences résultant de l'usage de la carte de débit par un tiers non autorisé en cas de non-respect d'une des obligations énoncées aux 1°, 3° et 4° du présent article 9.3;

9° sauf s'il est établi que le titulaire de la carte et/ ou le titulaire du compte a/ ont agi frauduleusement, elle supporte la perte consécutive à une Opération non autorisée de paiement non autorisée si cette

Opération ne requérait pas une authentification forte du titulaire de la carte, en particulier l'utilisation d'un code secret ;

10° lorsque, dans le respect des dispositions de l'article 9.2, 1°, le titulaire du compte conteste qu'une Opération de paiement a été autorisée, ou allègue qu'une Opération de paiement n'a pas été exécutée correctement, elle s'engage à montrer, par un extrait de ses enregistrements internes ou au moyen de tout autre élément pertinent en fonction des circonstances, que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

Les Opérations effectuées au moyen de la carte de débit sont enregistrées automatiquement sur une bande journal ou un support informatique. La Banque, le titulaire de la carte et le titulaire du compte, reconnaissent force probante à la bande-journal, sur laquelle sont enregistrées les données relatives à toutes les Opérations du terminal, et/ ou au support informatique qui la remplacerait ou la compléterait.

Pour chaque Opération à un terminal pour laquelle un document imprimé reprenant les données de l'opération peut être délivré, ce document a valeur d'indice.

Les dispositions qui précèdent ne portent pas atteinte au droit pour le titulaire de la carte et/ ou au titulaire du compte d'apporter la preuve contraire par toutes voies de droit et s'entendent sans préjudice de dispositions légales impératives ou d'ordre public qui fixeraient des règles particulières en matière de preuve des Opérations électroniques effectuées à l'aide de la carte de débit.

11° Le montant de l'intervention de la Banque en cas d'opération non exécutée, mal exécutée ou non autorisée est fixé comme suit :

a) en cas d'inexécution ou d'exécution incorrecte d'une Opération de paiement effectuée à l'aide de la carte de débit, la Banque restitue si besoin est, et sans tarder, au titulaire du compte le montant de l'opération de paiement non exécutée ou mal exécutée, et rétablit le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement défectueuse n'avait pas eu lieu. La date de valeur du crédit correspond à la date de valeur du débit de l'Opération initiale.

La Banque est également redevable des frais et intérêts éventuellement supportés par le titulaire du

compte du fait de l'inexécution ou de l'exécution incorrecte de l'opération de paiement, à condition que ces frais et intérêts soient établis par des documents probants.

Le titulaire de la carte n'obtient la correction d'une Opération inexécutée ou mal exécutée que s'il a notifié sa réclamation en temps utile, conformément aux dispositions de l'article 9.2, 1°.

b) en cas d'opération de paiement non autorisée, la Banque restitue sans tarder au titulaire du compte le montant de l'opération non autorisée, en rétablissant le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. La date de valeur du crédit correspond à la date de valeur du débit de l'Opération contestée. Cette disposition s'entend sans préjudice des obligations et responsabilités du titulaire de la carte et du titulaire du compte telles que décrites aux articles 9.1 et 9.2.

c) de même, dans les cas visés au 6° (perte, vol ou détournement de la carte de débit non détectable par le titulaire de la carte avant le paiement ; acte ou carence d'un salarié ou d'un agent d'ING Belgique ou de equensWorldline) et 9° (utilisation de la carte de débit sans authentification forte du titulaire de la carte, en particulier sans code secret), et sauf si le titulaire de la carte et/ ou le titulaire du compte a/ ont agi frauduleusement, elle restitue sans tarder au titulaire du compte la somme nécessaire pour rétablir le compte débité dans la situation dans laquelle il se trouvait avant l'usage de la carte de débit perdue, volée ou contrefaite au sens de l'article 9.2, 2° et 9.3, 6° des présentes Conditions générales, ou utilisée sans authentification forte du titulaire de la carte (en particulier sans code secret), ce sous bonne date de valeur .

d) outre les montants visés aux alinéas qui précèdent, la Banque doit également rembourser au titulaire du compte les autres conséquences financières éventuelles, tel le montant des frais supportés par le titulaire du compte pour la détermination du dommage indemnisable, à condition que les montants réclamés de ce chef soient établis par des documents probants.

Par dérogation aux dispositions qui précèdent, la Banque n'assume aucune responsabilité en cas de force majeure, ou lorsque la Banque est liée par d'autres obligations légales prévues par des législations nationales ou par l'Union européenne.

Par ailleurs, lorsque le titulaire du compte n'est pas un consommateur au sens de l'article 1, la

responsabilité de la Banque en cas d'inexécution ou d'exécution incorrecte d'une Opération n'est engagée qu'en cas de faute lourde ou intentionnelle de ses services. Dans cette hypothèse, sa responsabilité est en tout état de cause limitée au seul dommage direct établi par le titulaire du compte, à l'exclusion de tout dommage indirect, notamment, mais sans limitation, la perte de profit, d'opportunité, de clientèle ou l'atteinte à la réputation.

12° la Banque s'abstient d'envoyer une carte au Client sans qu'il en ait fait la demande préalable, sauf en cas de renouvellement ou de remplacement d'une carte existante;

13° elle tient un registre interne des Opérations de paiement pendant une période d'au moins dix ans à compter de l'exécution des Opérations, sans préjudice d'autres dispositions légales en matière de fourniture de pièces justificatives;

14° elle assume en toute hypothèse la responsabilité de toute faute lourde ou intentionnelle de ses services.

10. Remboursement d'opérations de paiement autorisées initiées par ou via le bénéficiaire

10.1. Le titulaire du compte a droit au remboursement d'une Opération de paiement autorisée, initiée par ou via son bénéficiaire, et qui a déjà été exécutée, pour autant que les conditions cumulatives suivantes soient remplies :

1° l'autorisation donnée pour cette Opération de paiement n'indiquait pas le montant exact de l'opération lorsqu'elle a été donnée;

et 2° le montant de l'opération de paiement dépassait le montant auquel le titulaire du compte pouvait raisonnablement s'attendre en tenant compte du profil de ses dépenses passées, des conditions prévues par les dispositions contractuelles applicables et des circonstances pertinentes de l'affaire. Le titulaire du compte ne peut toutefois invoquer des raisons liées à une Opération de change si le taux de change de référence convenu a été appliqué (voir les dépliants 'Tarif des principales Opérations bancaires des personnes physiques' et 'Tarif des principales Opérations bancaires des personnes morales').

A la demande la Banque, le titulaire de la carte et/ ou le titulaire du compte fournissent des éléments factuels en rapport avec ces conditions.

Si les conditions de remboursement sont remplies, le

remboursement correspond au montant total de l'opération de paiement exécutée. La date de valeur du crédit correspond à la date de valeur du débit de l'opération.

10.2. Pour obtenir le remboursement visé à l'article 10.1, le titulaire du compte doit introduire sa demande de remboursement, dans les huit semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités.

Dans un délai de dix jours ouvrables bancaires suivant la réception de la demande de remboursement, la Banque soit rembourse le montant total de l'opération de paiement, soit justifie son refus de rembourser. Dans ce dernier cas, il est loisible au titulaire du compte d'introduire une réclamation auprès des instances visées à l'article 15 des présentes Conditions générales.

10.3. Par dérogation aux dispositions qui précèdent, le titulaire du compte n'a pas droit au remboursement lorsque:

1° il a donné son consentement à l'exécution de l'opération de paiement directement à la Banque; et

2° quand les informations relatives à la future opération de paiement lui ont été fournies ou mises à sa disposition de la manière convenue entre parties au moins quatre semaines avant l'échéance, par la Banque ou par le bénéficiaire.

10.4. Le droit au remboursement stipulé aux articles 10.1 et 10.2 ne s'applique pas lorsque le titulaire du compte n'est pas un consommateur au sens de l'article 1 des présentes Conditions générales.

11. Droit pour la Banque de bloquer ou de retenir la carte de débit – Restitution de la carte de débit – Renouvellement de la carte de débit

11.1. La Banque se réserve le droit de bloquer l'usage de la carte de débit ou de la retenir pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité de la carte de débit ou en cas de présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de la carte de débit et/ ou des moyens qui en permettent l'utilisation.

11.2. Lorsque la Banque fait usage de son droit de bloquer l'usage de la carte de débit ou de la retenir, elle informe le titulaire de la carte et/ ou le titulaire du compte par lettre, avis intégré aux extraits de compte ou de tout autre manière qu'elle estimerait

appropriée en fonction des circonstances, et ce si possible avant que la carte de débit ne soit bloquée, sinon immédiatement après, sauf si la fourniture de cette information est contrecarrée par des raisons de sécurité objectivement motivées ou si elle est interdite en vertu de la législation applicable.

11.3. Lorsque les raisons justifiant le blocage n'existent plus, la Banque procède au déblocage ou au remplacement de la carte de débit.

11.4. Le titulaire de la carte s'engage à restituer la carte de débit à la Banque en cas de blocage ou de clôture définitive du ou des comptes auquel(s) la carte de débit est liée et pour autant que le titulaire de la carte ne dispose pas d'un produit ou service proposé et/ou fourni par la Banque ou par son intermédiaire (notamment une assurance), ou en cas de tout autre demande motivée de la Banque.

11.5. La carte de débit est valable jusqu'au dernier jour du mois et de l'année qui y sont indiqués. Sauf avis contraire notifié à la Banque par le titulaire de la carte et/ ou le titulaire du compte trois mois avant la date d'échéance indiquée, ou refus de la Banque notifié conformément à l'article 13.3, une nouvelle carte de débit est délivrée au titulaire de la carte avant l'expiration de la période de validité de la carte de débit précédente, et mise à sa disposition selon les modalités décrites à l'article 3.2.

Par mesure de sécurité, le titulaire de la carte s'engage à signer la nouvelle carte de débit à l'encre indélébile dès réception de la nouvelle carte de débit et à détruire l'ancienne.

12. Modification des Conditions générales et des tarifs

12.1. Les modifications éventuelles des présentes Conditions générales et des tarifs applicables seront convenues entre la Banque, d'une part, et le titulaire de la carte et le titulaire du compte, d'autre part. A cette fin, la Banque informera le titulaire de la carte et le titulaire du compte des modifications proposées, par lettre ou sur tout autre support durable, au moins deux mois avant l'entrée en vigueur desdites modifications.

Si le titulaire de la carte ou le titulaire du compte n'est pas d'accord avec les modifications proposées, il a le droit, jusqu'à la date d'entrée en vigueur des modifications proposées, de mettre fin à l'utilisation de la carte de débit, avec effet immédiat et sans frais. Ils peuvent également prétendre au remboursement de la cotisation annuelle visée à l'article 7.1 au prorata de la période restant à courir,

à compter du mois qui suit celui au cours duquel il a été mis fin à l'utilisation de la carte de débit.

Le titulaire de la carte et le titulaire du compte sont réputés avoir accepté les modifications proposées s'ils n'ont pas notifié à la Banque, avant la date d'entrée en vigueur proposée de ces modifications, qu'ils ne les acceptaient pas.

12.2. Par dérogation à l'article 12.1, les modifications de taux de change fondées sur le taux de change de référence convenus entre parties (voir les dépliants 'Tarif des principales Opérations bancaires des personnes physiques' et 'Tarif des principales Opérations bancaires des personnes morales') peuvent s'appliquer immédiatement et sans préavis.

Le titulaire de la carte et le titulaire du compte sont informés le plus rapidement possible de toute modification du taux de change, à moins qu'ING Belgique et le titulaire du compte ne conviennent d'une fréquence ou de modalités particulières en matière de fourniture ou de mise à disposition des informations.

Si le compte concerné du titulaire du compte est destiné à des fins professionnelles, le titulaire de la carte et le titulaire du compte seront notifiés de toute modification du taux d'intérêt moyennant un délai de préavis de quinze jours calendrier minimum.

Néanmoins, les modifications des taux de change plus favorables au client peuvent être appliquées sans préavis.

Les modifications prévues aux paragraphes 1, 2 et 3 du présent point 12.2 sont, sauf disposition contraire ci-avant, portées à la connaissance du titulaire de la carte et le titulaire du compte par lettre, message intégré aux extraits de compte, affichage dans les agences ING Belgique ou de tout autre manière. Si le titulaire de la carte ou le titulaire du compte n'est pas d'accord avec les modifications proposées, il a le droit, jusqu'à la date d'entrée en vigueur des modifications proposées, de mettre fin à l'utilisation de la carte de débit, avec effet immédiat et sans frais. Ils peuvent également prétendre au remboursement de la cotisation annuelle visée à l'article 7.1 au prorata de la période restant à courir, à compter du mois qui suit celui au cours duquel il a été mis fin à l'utilisation de la carte de débit.

Le titulaire de la carte et le titulaire du compte sont réputés avoir accepté les modifications proposées s'ils n'ont pas notifié à la Banque, avant la date d'entrée en vigueur proposée de ces modifications,

qu'ils ne les acceptaient pas.

13. Durée et résiliation du contrat

13.1. Le contrat relatif à la mise à disposition et à l'utilisation de la carte de débit est conclu pour une durée indéterminée.

13.2. Le titulaire de la carte et/ ou le titulaire du compte peu(ven)t résilier, le contrat relatif à la mise à disposition et à l'utilisation de la carte de débit sans frais ni justification, et avec effet immédiat.

La résiliation peut être faite auprès de l'agence du titulaire de la carte ou du compte.

13.3. La Banque peut résilier le contrat sans justification, moyennant respect d'un préavis de deux mois, notifié par courrier ou sur tout autre support durable.

La présente disposition s'entend sans préjudice de dispositions légales d'ordre public imposant à la Banque de mettre fin au contrat et/ ou de prendre des mesures particulières dans des circonstances exceptionnelles, et sans préjudice des articles 11.1 (droit de bloquer l'usage de la carte de débit ou de la retenir pour des raisons objectivement motivées) et 11.4 (restitution de la carte de débit en cas de blocage ou de clôture définitive du ou des comptes auquel(s) elle est liée).

13.4. En cas de résiliation totale du contrat, la carte de débit doit être coupée en deux et restituée à la Banque. Le titulaire du compte supporte le montant des Opérations de paiement effectuées à l'aide de la carte de débit jusqu'à sa restitution à la Banque.

13.5. Le délai de préavis visé à l'article 13.3, alinéa 1^{er} n'est pas applicable si le titulaire du compte n'est pas un consommateur, au sens défini à l'article 1.

14. Protection des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel qui sont communiquées ou mises à disposition d'ING Belgique sont traitées par elle dans le respect du Règlement européen du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après le « Règlement européen ») et de la législation belge relative à la protection des données à caractère personnel et de ses arrêtés d'exécution.

14.1. Traitement des données par ING Belgique

Outre les autres données traitées (provenant, le cas échéant de sources externes, publiques ou non) par la Banque mentionnées à l'article 6 (Protection des données à caractère personnel) du Règlement général des opérations de la Banque, les données à caractère personnel du titulaire du compte ou du titulaire de la carte qui sont communiquées:

- 1) lors de la demande ou de la réception de la carte de débit;
- 2) lors de toute utilisation de la carte de débit;
- 3) lors de toute déclaration de perte ou vol de la carte de débit et/ ou de divulgation du code secret;
- 4) lors de toute modification des modalités d'utilisation de la carte de débit et/ou du code secret;
- 5) ou lors de la résiliation de la présente convention

sont traitées par la Banque à des fins de gestion centrale de la clientèle, de gestion des comptes et paiements, d'octroi et de gestion de crédit (le cas échéant), d'intermédiation (d'assurances, de leasing et/ou d'autres produits ou services de sociétés partenaires ; liste sur demande), de marketing (e.a. études et statistiques) de services bancaires, financiers (e.a. de leasing) et/ou d'assurances et/ou d'autres produits ou services (le cas échéant, fournis par d'autres sociétés partenaires ; liste sur demande) offerts par ING Belgique, de vision globale du client, de contrôle des Opérations et de prévention des irrégularités.

Elles sont également traitées par la Banque pour les autres finalités (le cas échéant, secondaires) de traitement mentionnées à l'article 6 (Protection des données à caractère personnel) du Règlement général des opérations de la Banque.

14.2. Communication des données par ING Belgique

Ces données ne sont pas destinées à être communiquées à des tiers autres que :

- les personnes désignées par le Client ;
- les agents indépendants d'ING Belgique, agissant en son nom et pour compte ;
- les sociétés dont l'intervention est nécessaire pour la réalisation des finalités de la Banque mentionnées à l'article 14.1. : une liste de ces principales sociétés, agissant en principe comme sous-traitants d'ING Belgique (et/ou, le cas échéant, comme responsables du traitement, conjoints ou non), est disponible en annexe de la Déclaration d'ING Belgique pour la protection des données à caractère personnel, reprise en annexe du présent Règlement ;

- les sociétés du Groupe ING établies ou non dans l'Union européenne ;

- des compagnies d'assurances liées,
 - les autres sociétés partenaires de la Banque (par ex. Bancontact Payconiq Company SA établie en Belgique; liste sur demande), qui sont établies dans un pays membre de l'Union européenne, au nom et pour compte desquelles la Banque offre des produits ou services, en cas de souscription à ceux-ci ou d'un intérêt manifesté pour ceux-ci par les personnes concernées;

- les compagnies d'assurances agréées en Belgique (pour lesquelles la Banque n'agit pas comme intermédiaire) et les autorités ou organismes publics dans le cadre de la lutte contre la fraude, la Banque se limitant à confirmer qu'une personne est titulaire ou non d'un numéro de compte, les coordonnées de la personne ou les numéros de comptes associés étant communiqués par la compagnie d'assurances ou l'autorité ou organisme public concerné ;
 notamment:

- o Office national des Pensions
- o Office national de sécurité sociale
- o SPF Sécurité Sociale
- o SPF Finances
- o Office national des Vacances annuelles (ONVA)
- o Agence fédérale des risques professionnels
- o Fonds Social et de Garantie Horeca
- o Famiris, Fons et Famiwal
- o Ministère de la Communauté germanophone, Département Familles et Affaires sociales
- o Kind & Gezin
- o Agence wallonne de la santé, de la protection sociale, du handicap et des familles (Aviq)
- o Iriscare (THAB) ;

- des autorités compétentes, notamment le Point de contact central tenu par la Banque Nationale de Belgique visé à l'article 5 du Règlement général des opérations d'ING Belgique ;

- les établissements de crédit, les établissements financiers et les établissements équivalents visés à l'article 5.6. du Règlement général des opérations de la Banque dans les conditions définies à cet article ;

- les autres membres affiliés à la plateforme Kube d'Isabel SA (établie en Belgique) dont la liste est disponible sur www.kube-kyc.be. Via cette plateforme Kube, ING Belgique communique les données à caractère personnel des représentants légaux et des

bénéficiaires effectifs des sociétés/entreprises qui sont Clientes d'ING Belgique ainsi que celles des travailleurs indépendants qui sont Clients d'ING Belgique, avec les autres membres précités auprès desquels ces sociétés et travailleurs indépendants sont également clients ou souhaitent le devenir et qui doivent également se conformer aux obligations de la législation anti-blanchiment ou aux obligations légales relatives à l'échange automatique en rapport avec les dispositifs fiscaux transfrontières telles que mentionnées à l'article 5.7 du Règlement général de opérations. Les données ainsi communiquées sont celles obtenues lors du processus d'acquisition de la clientèle auprès d'ING Belgique ainsi que celles mises à jour par la suite auprès de cette dernière ;

et ce, le cas échéant, conformément aux dispositions qui suivent.

Ces données peuvent ainsi être communiquées aux autres sociétés du Groupe ING exerçant des activités bancaires, financières et/ou d'assurances et établies dans un pays membre de l'Union européenne (liste sur demande) aux fins de gestion centrale de la clientèle, de marketing de services bancaires, financiers et d'assurances et de vision globale du Client.

Par ailleurs, les données collectées par la Banque en qualité d'intermédiaire d'assurances sont également communiquées aux compagnies d'assurances concernées qui sont extérieures au groupe ING et qui sont établies dans un pays membre de l'Union européenne (en particulier, NN Non-Life Insurance nv, NN Insurance Belgium SA, AON Belgium SRL, Inter Partner Assurance SA, AXA Belgium SA, Cardif Assurance Vie S.A. et Cardif Assurances Risques Divers S.A.) et à leurs éventuels représentants en Belgique (en particulier NN Insurance Services Belgium SA pour NN Non-Life Insurance nv), pour autant qu'elles soient nécessaires aux fins d'évaluation du risque assuré et, le cas échéant, de conclusion et de gestion du contrat d'assurance, de marketing de leurs services d'assurances (à l'exclusion de l'envoi de publicités par courrier électronique), de gestion centrale de la clientèle et de contrôle de la régularité des Opérations (en ce compris la prévention des irrégularités).

De même, elles peuvent également être communiquées à des courtiers en assurances qui agissent comme intermédiaires en assurance pour ING Belgique.

Des données peuvent être transférées vers un pays

non membre de l'Union européenne assurant ou non un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel, par exemple :

- la SC Swift conserve des données de paiement aux USA, soumises à la législation américaine ;
- certaines données de paiements qui sont communiquées à equensWorldline SE sont communiquées à leur tour par cette dernière aux autres sociétés du groupe Worldline au Maroc et en Inde, qui agissent comme sous-traitants d'equensWorldline SE.
- certaines données qui sont communiquées à des sociétés du Groupe ING hors de l'Union européenne.

La Banque n'opère toutefois un transfert de données vers un pays non membre de l'Union européenne n'assurant pas un niveau de protection adéquat que dans les cas prévus par la législation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, par exemple, en prévoyant des dispositions contractuelles adaptées telles que visées à l'article 46.2. du Règlement européen.

14.3. Droits des personnes concernées

Toute personne physique peut prendre connaissance et rectifier les données la concernant.

Elle peut également demander l'effacement de celles-ci ou une limitation du traitement ainsi que s'opposer au traitement de celles-ci. Elle dispose enfin du droit à la portabilité des données.

Toute personne physique peut s'opposer, gratuitement et sur simple demande, au traitement des données la concernant par la Banque aux fins de marketing direct (qu'il s'agisse du marketing direct de services bancaires, financiers (en ce compris de leasing), et/ou d'assurances ou du marketing direct d'autres produits ou services (le cas d'échéant, fournis par d'autres sociétés partenaires ; liste sur demande) offerts par ING Belgique) et/ ou à la communication de ces données, dans le même but, à d'autres sociétés du groupe ING, à equensWorldline SE et/ou aux assureurs liés dans l'Union européenne et à leurs représentants en Belgique. Elle peut également s'opposer, pour des raisons tenant à sa situation particulière, au traitement des données à caractère personnel la concernant à des fins de statistiques.

14.4. Déclaration de confidentialité d'ING Belgique et autres dispositions applicables pour la protection des données à caractère personnel, Data Protection Officer de la Banque et autorité de contrôle

Pour toute information complémentaire sur les

traitements de données à caractère personnel effectués par la Banque ainsi que, en particulier, sur les prises de décision individuelle automatisées par la Banque (y compris le profilage), les destinataires de données, la licéité des traitements, le traitement de données sensibles, la protection des locaux par des caméras de surveillance, l'exigence de fourniture de données à caractère personnel, les conditions et modalités d'exercice des droits reconnus à toute personne concernée et la conservation des données par ING Belgique, la personne concernée peut consulter :

- l'article 6 (Protection des données à caractère personnel) du Règlement général des opérations d'ING Belgique, et
- la « Déclaration d'ING Belgique pour la protection des données à caractère personnel » reprise en annexe du Règlement précité.

Pour toute question sur les traitements de données à caractère personnel par la Banque, toute personne concernée peut contacter la Banque via les canaux de communication habituels de celle-ci :

- en se connectant aux services ING Home'Bank/Business'Bank ou ING Banking et, le cas échéant, en envoyant via ces services un message avec la référence « Privacy »,
- en s'adressant à son agence ING Belgique ou sa personne de contact auprès d'ING Belgique,
- en téléphonant au numéro suivant : +32.2.464.60.02,
- en complétant le formulaire en ligne sur www.ing.be/contact avec en référence « Privacy ».

En cas de réclamation concernant un traitement de ses données à caractère personnel par la Banque, la personne concernée peut s'adresser au service ING Customer Care Center de la Banque en envoyant sa demande ayant comme référence « Privacy », avec une copie de sa carte d'identité ou de son passeport :

- via courrier postal à l'adresse suivante :
ING Belgique, Customer Care Center,
Avenue Marnix 24, 1000 Bruxelles.
- via courrier électronique à l'adresse suivante :
plaintes@ing.be

Si elle ne reçoit pas satisfaction ou souhaite des informations complémentaires en matière de protection des données à caractère personnel, la personne concernée peut s'adresser au délégué à la protection des données (aussi dénommé « Data Protection Officer » ou « DPO ») de la Banque :

- via courrier postal à l'adresse suivante :
ING Privacy Office, Avenue Marnix 24, 1000 Bruxelles.
- via courrier électronique à l'adresse suivante :
ing-be-PrivacyOffice@ing.com.

Toute personne concernée dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente en matière de protection des données à caractère personnel, à savoir, pour la Belgique, l'Autorité de protection des données (Rue de la Presse, 35, 1000 Bruxelles ; <https://www.autoriteprotectiondonnees.be>).

15. Réclamation – Recours judiciaires et extrajudiciaires

15.1. Toute réclamation ayant trait au contrat relatif à la mise à disposition et à l'utilisation de la carte de débit ou aux Opérations effectuées à l'aide de la carte de débit doit être notifiée par écrit à l'agence ING Belgique du titulaire du compte ou, en cas de non-satisfaction, à l'adresse suivante:

ING Customer Care Center
Avenue Marnix, 24
1000 Bruxelles.
Tél.: 02/547.88.19

15.2. Si le Client n'a pas obtenu satisfaction de la part de la Banque, il peut introduire gratuitement une réclamation auprès du Service de médiation Banques-Crédit-Placements à l'adresse suivante: North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, n°8, boîte 2, 1000 Bruxelles

www.ombudsfin.be

Tél.: 02/ 545.77.70

e-mail : ombudsman@ombudsfin.be

Le Client peut également s'adresser à la Direction Générale Contrôle et Médiation auprès du Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes Moyennes & Energie, à l'adresse suivante:

WTC III, Boulevard Simon Bolivar, 30
1000 Bruxelles
Tél.: 02/ 277.51.11
Fax: 02/ 277.54.11

e-mail: <mailto:eco.inspec@economie.fgov.be>

La présente disposition s'entend par ailleurs sans préjudice du droit pour le Client d'entamer une procédure judiciaire.

16. Droit applicable et juridiction compétente

16.1. Tous les droits et obligations du titulaire de la carte, du titulaire du compte, du porteur et de la Banque sont soumis au droit belge.

16.2. Sous réserve de dispositions légales impératives ou d'ordre public fixant les règles d'attribution de compétence, et notamment dans le cas de litiges avec les consommateurs, la Banque, qu'elle soit demanderesse ou défenderesse, est autorisée à porter ou faire porter tout litige ayant trait aux

présentes Conditions générales, aux services qui y sont associés et/ ou aux Opérations effectuées à l'aide de la carte, devant les cours et tribunaux de Bruxelles ou devant ceux dans le ressort desquels est situé son siège avec lequel les relations d'affaires avec le titulaire du compte sont entretenues directement ou indirectement par l'intermédiaire d'une succursale ou d'une agence.

Annexe : Quelques «conseils de prudence»

Payez en toute sécurité avec votre carte de débit et votre code secret.

Votre carte de débit: un outil précieux et absolument personnel!

- Dès que vous recevez votre carte de débit, apposez votre signature à l'endroit approprié: sinon, un voleur pourrait le faire à votre place!
- Détruisez les cartes de débit arrivées à échéance. De même, dès réception d'une nouvelle carte de débit, détruisez l'ancienne.
- Conservez votre carte de débit sur vous ou en lieu sûr. Ne la laissez jamais dans un lieu accessible à des tiers (une salle de sport par exemple), ni sur votre lieu de travail ni dans votre voiture.
- N'utilisez votre carte de débit que pour les fonctions pour lesquelles elle est prévue.

Le code secret est ... secret !

Et le secret, ce n'est pas sorcier.

Mémorisez votre code secret dès réception et détruisez immédiatement l'avis (lettre ou SMS) par lequel il vous a été communiqué.

Changez votre code secret à un distributeur de billets dès que possible.

Toutefois, lorsque vous choisissez un nouveau code secret, évitez les combinaisons trop évidentes (par exemple une partie de votre date de naissance, le code postal de votre commune, les quatre premiers chiffres de votre numéro de téléphone, etc.)

Choisir un code unique pour toutes vos cartes ou tous vos codes d'accès peut paraître facile, mais comporte des risques évidents.

- **Votre code secret doit rester secret: sans préjudice de votre droit d'utiliser les services d'un prestataire de services d'initiation de paiement ou d'information sur le compte dûment autorisé à exercer son activité, ne le communiquez donc à personne**, même pas à un membre de votre famille, un(e) ami(e) ou une personne soi-disant bien intentionnée. Personne n'a le droit de vous demander votre code, ni votre banque, ni les services de police ou d'assurance.

- **Ne notez surtout pas votre code secret**, même sous forme codée, par exemple en le dissimulant dans un faux numéro de téléphone.
- **Composez toujours votre code secret à l'abri des regards indiscrets**, que ce soit à un distributeur de billets ou chez un commerçant. Assurez-vous toujours de l'impossibilité d'être observé à votre insu par exemple en masquant le clavier à l'aide de votre main. Ne vous laissez distraire par personne. Si vous constatez des circonstances inhabituelles, informez-en immédiatement votre agence bancaire et le cas échéant le commerçant.
- Si vous avez de bonnes raisons de croire que votre code n'est plus confidentiel, changez-le immédiatement à un distributeur de billets. Si vous n'avez pas la possibilité de changer votre code, contactez immédiatement votre banque.

Sachez que pour entrer dans un espace self-service, vous ne devez jamais introduire votre code secret. S'il devait arriver que votre code soit exigé, annulez votre visite au self-service et prévenez immédiatement votre banque.

Que faire en cas de perte, de vol ou de tout autre incident ?

Avertissez immédiatement Card Stop en téléphonant au **+ 32 (0)78 170 170** (ou le numéro indiqué par votre banque). Ce service, accessible 24h/24 et 7 jours/7 bloquera tout de suite votre carte de débit. Si vous téléphonez de l'étranger et que vous ne disposez pas d'un téléphone à touches, attendez simplement la fin du menu. Vous serez alors mis en communication avec un opérateur.

Notez le numéro d'identification de votre appel attribué par Card Stop. Il vous sera utile pour les démarches ultérieures. En cas de perte ou de vol de votre carte de débit, faites dresser dans les 24 heures un procès-verbal par les autorités de police locales et demandez-leur une copie du procès-verbal ou les références complètes de ce dernier. Si votre carte de débit est retenue par un terminal, mettez-la immédiatement en opposition (Card Stop + **32 (0)78 170 170**).

Pour plus d'informations

Votre banque se tient à votre disposition pour toute information complémentaire et spécifique à ses propres produits et services.

Pour payer en toute sécurité:

- Conservez votre carte de débit sur vous ou en lieu sûr.
- Votre code secret doit rester secret: ne le communiquez à personne; ne le notez nulle part
- Choisissez un nouveau code secret si vous croyez qu'un tiers a pu en prendre connaissance
- Signalez immédiatement toute anomalie constatée dans vos extraits de compte.
- En cas de perte, de vol ou de tout autre incident (par exemple, quand votre carte de débit est avalée par un distributeur de billets), avertissez immédiatement Card Stop + 32 **(0)78 170 170**. Conservez toujours avec vous (par exemple dans votre répertoire GSM) ou mémorisez le numéro de téléphone de Card Stop. En cas de besoin, celui-ci est affiché sur la plupart des terminaux.

Annexe 5 : Déclaration d'ING Belgique SA pour la protection des données à caractère personnel

Contenu

| | |
|--|------------|
| Annexe 5 : Déclaration d'ING Belgique SA pour la protection des données à caractère personnel..... | 146 |
| 1. Quels sont l'objet et la portée de la présente Déclaration ?..... | 147 |
| 2. Quels types de données à caractère personnel traitons-nous à votre sujet ?..... | 147 |
| 3. Que faisons-nous de vos données à caractère personnel ? | 149 |
| 4. Avec qui partageons-nous vos données et pour quelles raisons ?..... | 153 |
| 5. Sous quelles conditions transférons-nous des données à caractère personnel en dehors de l'EEE ? | 156 |
| 6. Est-ce que nous prenons des décisions automatisées et pratiquons du profilage ? | 156 |
| 7. Quels sont vos droits et comment les respectons-nous ?..... | 157 |
| 8. Avez-vous une obligation de nous fournir vos données à caractère personnel ?..... | 160 |
| 9. Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ? | 160 |
| 10. Comment protégeons-nous vos données à caractère personnel ?..... | 160 |
| 11. Modification de la présente Déclaration | 160 |
| 12. Contact et questions | 161 |
| 13. Supplément à la Déclaration d'ING Belgique SA: principaux destinataires et sources de vos données..... | 162 |
| 14. Second supplément à la Déclaration d'ING Belgique SA : utilisation des systèmes d'intelligence artificielle..... | 167 |

Le présent document constitue la Déclaration d'ING Belgique SA agissant en qualité de responsable du traitement („Data Controller“) :

ING Belgique SA - Banque/Prêteur - Avenue Marnix 24, B-1000 Bruxelles - RPM Bruxelles – TVA BE 0403.200.393 – BIC : BBRUBEBB – IBAN : BE45 3109 1560 2789 – Courtier en assurances. Inscrit à la FSMA sous le numéro de code 0403.200.393. - www.ing.be - Janvier 2025.

ING Belgique SA est soumise aux obligations en matière de protection des données prévues par le Règlement général (UE) 2016/679 sur la protection des données à caractère personnel (RGPD) et par les lois locales sur la protection des données à caractère personnel, telles que la loi du 30/07/2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Le présent document constitue la Déclaration d'ING Belgique SA ("ING", "ING Belgique", "nous", "nos" et "notre") et nous est opposable lorsque nous traitons des données à caractère personnel appartenant à des personnes physiques ("vous").

1. Quels sont l'objet et la portée de la présente Déclaration ?

Chez ING, nous comprenons que vos données à caractère personnel sont importantes pour vous. La présente Déclaration explique de manière simple et transparente quelles sont les données à caractère personnel que nous collectons, enregistrons, stockons, utilisons et traitons et de quelle façon. Lorsque nous traitons vos données, nous veillons à nous assurer que les bonnes personnes utilisent les bonnes données pour la bonne finalité.

La présente Déclaration s'applique aux personnes suivantes (« vous ») :

- Tous les clients actuels ou passés et les clients potentiels d'ING qui sont des personnes physiques. Il s'agit notamment des entreprises individuelles ;
- Toute personne impliquée dans une quelconque transaction avec ING, que ce soit en son nom propre ou en tant que représentant d'une entité juridique (par exemple un responsable d'entreprise, agent, représentant légal, personnel opérationnel, garant, bénéficiaire effectif final, etc.) ;
- Les personnes non clientes d'ING. Il peut s'agir de toute personne visitant un site internet ING, une succursale ou une agence, de conseillers professionnels, d'actionnaires, des membres de la famille (au premier degré), etc.

Nous obtenons vos données à caractère personnel de la manière suivante :

- directement, de vous en devenant client, en vous inscrivant à nos services en ligne, en remplissant un formulaire en ligne, en signant un contrat avec ING, en utilisant nos produits et services, en nous contactant via l'un de nos canaux ou sites Web ;
- indirectement, de la part de votre organisation/employeur (s'il est un client ING) lorsque vous agissez en tant que représentant ou personne de contact de votre organisation lorsque celle-ci devient un

client potentiel ou lorsqu'elle est un client existant ;

- indirectement, de la part d'autres sources disponibles comme les registres de débiteurs, y compris la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque Nationale de Belgique (BNB), les registres fonciers, les registres commerciaux, les registres d'associations, les médias en ligne ou traditionnels, les cookies et technologies similaires via nos sites web et applications, les sources accessibles au public ou les autres entreprises appartenant au Groupe ING, ou de tiers comme des organismes de traitement des paiements ou des transactions, des agences de crédit, des autres institutions financières, des sociétés commerciales (p. ex. LSEG qui fournit les services de détection des risques World-Check) ou les autorités publiques.

Vous pouvez obtenir de plus amples informations si nécessaire e.a. lorsque vous demandez un produit ou service spécifique.

Nous renvoyons à notre Politique en matière de cookies publiée sur le site web d'ING pour de plus amples informations sur l'utilisation des cookies et de technologies similaires.

2. Quels types de données à caractère personnel traitons-nous à votre sujet ?

A) Données à caractère personnel

Les « données à caractère personnel » désignent toute information permettant d'identifier une personne physique ou qu'il est possible de relier à une personne physique. Les données à caractère personnel que nous traitons à votre sujet sont les suivantes :

- **Les données d'identification**, p. ex. vos nom, date et lieu de naissance, numéro d'identification, adresse électronique, numéro de téléphone, titre, nationalité et spécimen de signature, code fiscal/numéro de registre national ;
- **Les données de transaction**, p. ex. numéro de compte bancaire, dépôts, retraits et transferts liés à votre compte, ainsi que date et lieu d'exécution de ces opérations, les identifiants des transactions et les informations associées ;

- **Les données financières**, p. ex. factures, notes de crédit, fiches de salaire, votre utilisation des services de paiement, valeur de vos biens immobiliers ou autres actifs, dossier de crédit, capacité de remboursement, statut fiscal, revenu et autres rentrées, produits financiers que vous avez contractés auprès d'ING, votre présence dans une des centrales des crédits, retards de paiement et informations sur vos revenus, données relatives aux instruments de paiement électroniques comme le numéro de carte, la date d'expiration ou le code de vérification de la carte (CVV/CVC) ;
- **Les données sociodémographiques**, p. ex. votre genre, vos études, votre emploi, votre situation familiale et si vous avez des enfants ;
- **Les données sur votre comportement en ligne et les informations sur vos appareils**, p. ex. votre adresse IP et l'identification de votre appareil mobile ou ordinateur, les pages visitées sur les sites et applis ING ;
- **Les données concernant vos besoins et centres d'intérêt** dont vous nous faites part, p. ex. en contactant notre centre d'appel ou en répondant à un sondage en ligne, ou en utilisant nos plateformes ou encore en répondant à des enquêtes ;
- **Les données relatives à la connaissance de nos clients entrant dans le cadre de la Due diligence des clients et** visant à prévenir tout comportement frauduleux contrevenant aux sanctions nationales ou internationales (en ce compris les sanctions américaines) et à se conformer à la réglementation en matière de blanchiment d'argent, de financement du terrorisme et de fraude fiscale ;
- **Les données audiovisuelles**, p. ex., si la loi nous y autorise, les vidéos des caméras de surveillance en agence ING ou les enregistrements des appels téléphoniques ou vidéo ou des chats avec nos agences. Nous pouvons utiliser ces enregistrements pour vérifier les opérations téléphoniques, par exemple, ou à des fins de prévention de la fraude ou de formation du personnel ;
- **Vos interactions avec ING sur les médias sociaux**, tels que Meta (Facebook & Instagram), Twitter, LinkedIn et YouTube. Nous suivons les messages publics, les publications, les mentions « j'aime » et les réponses adressées à ING ou la concernant sur Internet ;

- **Informations relatives à votre localisation** lorsque vous effectuez un paiement ou lorsque vous accédez à certains produits/services, par exemple lorsque vous retirez de l'argent à un distributeur automatique.

B) Données à caractère personnel sensibles

Les données à caractère personnel sensibles sont des données à caractère personnel relatives à votre santé, votre origine ethnique, vos convictions religieuses ou vos opinions politiques, des données génétiques ou biométriques ou des données criminelles.

Nous pouvons traiter des données à caractère personnel sensibles vous concernant de la manière décrite ci-dessous à la section 3 (« Que faisons-nous de vos données à caractère personnel ? ») si nous avons votre consentement explicite ou si la législation ou réglementation applicable nous contraint de le faire ou nous y autorise. Par exemple, nous pouvons traiter des données criminelles pour autant que la gestion de nos propres contentieux l'exige.

Veillez noter que si vous nous demandez d'effectuer un paiement à un parti politique, un syndicat, une institution religieuse ou une institution de soins de santé, il s'agit de données à caractère personnel sensibles. Par conséquent, ING ne traitera pas ces données à caractère personnel sensibles à d'autres fins que l'exécution de l'opération ou avec votre consentement explicite. Cependant, il est possible qu'en raison de notre obligation de nous conformer aux réglementations contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, nous devions traiter ces données, par exemple, pour vérifier l'origine des fonds, mais uniquement dans le contexte des réglementations contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

C) Données à caractère personnel des enfants

Nous ne traitons de données à caractère personnel relatives aux enfants que s'ils possèdent un produit ING ou si vous nous fournissez des informations sur vos enfants en relation avec un produit que vous acquérez. Nous veillerons à obtenir le consentement de la personne exerçant l'autorité parentale lorsqu'il est requis par la loi en vigueur.

Nous n'offrons de services de la société de l'information (par exemple, le service ING Banking) directement aux enfants de moins de 13 ans que si nous avons reçu l'autorisation de la personne exerçant l'autorité parentale.

Nous ne faisons par ailleurs pas d'actions de marketing direct à l'égard des enfants de moins de 12 ans.

3. Que faisons-nous de vos données à caractère personnel ?

Par « **traitement** » nous désignons toute activité pouvant être exercée en relation avec des données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, le stockage, la modification, l'organisation, l'utilisation, la divulgation, le transfert ou la suppression de ces données conformément aux lois applicables.

Vos données à caractère personnel sont traitées uniquement sur base d'un des **fondements légaux** suivants :

- pour conclure et exécuter un contrat avec vous ;
- pour nous conformer à nos obligations légales ;
- pour servir nos intérêts légitimes. Un tel traitement des données peut être nécessaire pour maintenir de bonnes relations commerciales avec nos clients et d'autres personnes concernées. Il est aussi possible que nous procédions au traitement de vos données à caractère personnel afin de prévenir et combattre la fraude et pour préserver la sécurité de vos transactions et des opérations effectuées par ING ;
- pour protéger vos intérêts vitaux ;
- lorsque vous avez donné votre consentement. Dans ce cas, vous pouvez retirer votre consentement à tout moment.

Nous pouvons uniquement traiter vos données à caractère personnel aux fins suivantes dans le cadre d'un des fondements légaux suivants:

A) Exécution de conventions auxquelles vous êtes partie ou la prise de mesures avant la conclusion de telles conventions.

Nous utilisons vos données à caractère personnel lorsque vous concluez une convention avec nous, ou lorsque nous devons exécuter nos obligations ou gérons un éventuel contentieux en vertu de tels accords.

Par exemple, nous utilisons les détails de votre compte lorsque vous nous demandez d'effectuer un paiement ou d'exécuter un ordre d'investissement ou pour vous fournir vos extraits de compte ou votre aperçu annuel dans ING Banking/Home'Bank. Nous utilisons également ces détails de votre compte, si nécessaire, pour bloquer des paiements, examiner et remédier à des dysfonctionnements de produits et pour résoudre des requêtes, réclamations et plaintes concernant les services demandés. Nous utilisons également vos données à caractère personnel pour vous contacter afin de vous signaler des événements, tels que des modifications des modalités contractuelles, l'expiration d'un délai/d'une condition contractuel, l'enregistrement d'une dette, ou pour vous fournir des informations concernant vos services/votre relation.

Nous nous basons sur le fondement légal de la "nécessité pour l'exécution de contrats" lorsque nous utilisons vos données à caractère personnel pour ces finalités et d'autres finalités compatibles.

B) Respect de nos obligations légales .

Nous traitons vos données à caractère personnel afin de respecter toute une série d'obligations légales et d'exigences légales, y compris les réglementations bancaires et financières, qui nous obligent à effectuer ce qui suit :

- **Contrôles d'intégrité** : lorsque nous entrons dans une relation d'affaires avec vous ou exécutons une opération, nous avons une obligation légale (notamment en raison des législations relatives à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme) de consulter les systèmes d'avertissement et les registres des incidents disponibles, ainsi que les listes de sanctions nationales et internationales) ;
- **Vérification d'identité** : lorsque nous entrons dans une relation d'affaires avec vous, nous avons une obligation légale (notamment en raison des législations relatives à la

prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme) de confirmer votre identité (contrôle « know your customer »). À cet effet, nous pouvons faire une copie de vos documents d'identité, que nous n'utiliserons qu'à des fins d'identification et de vérification. Nous pouvons également nous baser sur les contrôles effectués par d'autres institutions financières pour vérifier votre identité;

- **Contrôles en matière de crédit** : avant d'entrer dans une relation d'affaires avec vous pour l'octroi d'un crédit, nous avons une obligation légale de vérifier si vous êtes un client éligible. Nous évaluons vos informations sur le plan du risque et nous prédisons si vous pourrez respecter vos obligations financières à notre égard, conformément à la Section 6 (« Est-ce que nous prenons des décisions automatisées et pratiquons du profilage ? »). En ce qui concerne les facilités de découverts, nous avons également l'obligation légale d'évaluer votre capacité de remboursement du crédit au cours du contrat ;
- **Contrôles en matière de prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme** ; nous avons une obligation légale de vérifier les activités potentielles de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme.
Ceci inclut la surveillance de transactions inhabituelles et des listes de sanctions, conformément à la Section 6 (« Est-ce que nous prenons des décisions automatisées et pratiquons du profilage ? ») ;
- **Rapports réglementaires et statutaires à nos régulateurs**, conformément à la Section 4 (« Avec qui partageons-nous vos données et pour quelles raisons ? »), et demandes de données de leur part.
- **Contrôles en matière de lutte contre les délits d'initié et abus de marché** : nous surveillons les opérations des membres du personnel d'ING Belgique et des autres membres de la famille (au 1er degré) dans le cadre de la législation applicable en la matière.

Nous nous basons sur le fondement légal "nécessité de respecter les obligations légales" lorsque nous utilisons vos données pour ces activités de traitement.

C) Nos intérêts légitimes

Nous traitons vos données pour une série de finalités qui sont dans nos intérêts, telles que décrites ci-dessous. Lorsque nous nous basons sur nos intérêts légitimes, nous veillons à ce que le traitement reste proportionnel et à respecter vos intérêts ainsi que vos droits et libertés fondamentaux. Si vous souhaitez plus d'informations sur le raisonnement derrière notre évaluation dans un cas spécifique, veuillez nous contacter en utilisant les coordonnées mentionnées dans la Section 12 (« Contact and questions »).

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des principales finalités pour lesquelles nous traitons vos données à caractère personnel dans le cadre de nos intérêts légitimes :

1) Gestion des relations et marketing.

Dans la mesure où le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes que nous poursuivons (à moins que ne prévalent vos intérêts ou libertés et droits fondamentaux), nous pouvons, sans obtenir préalablement votre consentement, effectuer :

- **des traitements visant à promouvoir et proposer les produits et services les plus adaptés**, fournis par nous ou d'autres entités ING, et/ou de tels produits et services à un prix ou un taux d'intérêt (créditeur ou débiteur) différencié. Nous traiterons vos données à caractère personnel pour vous informer ou vous conseiller (not. par e-mail, courrier ou téléphone) à propos de produits et services (similaires) d'ING ainsi qu'à des fins statistiques. Bien sûr, si vous ne souhaitez pas recevoir de telles offres, vous avez le droit de vous y opposer ou de retirer votre consentement. Notre but est de mieux vous comprendre et de répondre à vos besoins changeants en vous proposant des services et/ou des prix ou taux d'intérêt adaptés à votre situation spécifique. Afin de pouvoir vous fournir des produits et services sur mesure et/ou à un prix ou taux d'intérêt différencié, nous sommes susceptibles :
 - de tenir compte de votre situation socio-démographique et financière (à l'exclusion de vos détails de paiement) ;
 - d'analyser vos préférences dans nos divers canaux de communication ;
 - d'analyser les produits et services que vous avez déjà achetés chez nous.

Nous pouvons également vous envoyer des lettres d'information afin de vous informer sur nos activités. Bien sûr, si vous ne souhaitez pas recevoir de telles lettres d'information, vous avez le droit de vous y opposer.

○ **des traitements visant l'amélioration et le développement de nos produits et services.**

Il est possible que nous vous demandions votre avis sur nos produits et services, ou que nous vous demandions votre opinion sur de nouvelles idées de produits. Nous pouvons être amenés à partager ces informations avec certains membres de notre personnel dans le but d'améliorer notre offre.

L'analyse de l'utilisation que vous faites de nos produits et services et de votre comportement vis-à-vis de ceux-ci nous aide à mieux vous comprendre et nous présente des pistes et possibilités d'amélioration. Par exemple :

- Lorsque vous ouvrez un compte, nous mesurons combien de temps cela prend avant que vous puissiez utiliser votre compte.
- Nous analysons les résultats de nos activités marketing dans le but d'évaluer leur efficacité et la pertinence de nos campagnes.
- Parfois, nous analysons vos données à caractère personnel à l'aide de processus automatisés, tels que les algorithmes, pour accélérer la décision d'octroyer ou non un prêt immobilier ou personnel. Sur base de données de paiements ou de toutes autres données bancaires, financières ou de crédit, nous pouvons ainsi prédéfinir une limite maximale en montant pour l'octroi d'un crédit afin de pouvoir répondre rapidement à toute demande de crédit de la personne concernée ;
- Nous pouvons utiliser vos données à caractère personnel en analysant votre visite sur notre site web ou nos services ING Banking dans le but de les améliorer. Nous utilisons des cookies et technologies similaires pour ce faire. Pour plus d'informations, nous renvoyons à notre Politique en matière de cookies publiée sur notre site web ;
- A moins que cela ne soit pas autorisé par la loi en vigueur, cela peut inclure l'enregistrement de vos conversations avec nous, mais nous vous en informerons toujours à l'avance.

○ **des traitements relatifs à la communication**

d'informations et offres personnalisées

("marketing direct personnalisé") sur la base de données de paiements ou d'autres données personnelles sensibles similaires (soit l'utilisation de telles données à des fins de profilage dans le cadre du marketing), dans la mesure uniquement où :

- ces données sont nécessaires pour exclure les personnes d'activités de marketing qui ne sont pas considérées comme appropriées pour ces personnes, sur base de données de paiements semi-agrégées (par exemple en excluant les clients des campagnes d'assurance automobile sur base de l'absence de dépenses liées à un véhicule, ...), ou
 - ces données sont nécessaires pour prioriser des activités de marketing à l'égard des personnes concernées lorsqu'une même personne est destinataire de plusieurs campagnes de marketing en même temps (sauf s'il s'agit de promouvoir des services d'assurance), sur base d'un niveau élevé de catégorisation des données de paiements (tels que les montants totaux des revenus et dépenses, les montants totaux des dépenses en matière de transport, aux supermarchés...);
- **des traitements, sur base de données de paiements ou de toutes autres données bancaires, financières ou de crédit, pour vous fournir des informations sur votre situation financière (revenus et/ou dépenses) passée** (par exemple, en communiquant un aperçu des montants des dépenses par catégorie ainsi que les détails de celles-ci : dépenses de transport, aux supermarchés, de chaque abonnement,...) ;
- **des traitements, sur la base de données de paiement ou de toutes autres données bancaires, financières ou de crédit, pour évaluer à l'avance si vous êtes éligible à certains produits et services** et, le cas échéant, pour vous donner la possibilité d'y souscrire. Par exemple, nous pouvons examiner votre comportement en matière de paiement et votre historique de crédit lorsque vous demandez un prêt ou un crédit hypothécaire. Nous pouvons de même examiner vos données de paiement pour vous indiquer les transactions pouvant bénéficier des services ING OneView ou ING A Venir ;
- **des traitements, sur la base de données de paiement ou de toutes autres données bancaires, financières ou de crédit, pour**

assurer le suivi de vos crédits. Nous utilisons et analysons les données relatives à vos antécédents de crédit et votre comportement en matière de paiement (en ce compris les données consultables auprès des Centrales des crédits de la Banque nationale de Belgique) pour, par exemple, évaluer votre capacité à rembourser un crédit, et ce aussi bien lors de conclusion du contrat de crédit qu'en cours de contrat et, le cas échéant, vous contacter et/ou prendre des mesures appropriées.

2) Exécution des processus opérationnels, gestion interne, statistiques et rapports de gestion.

Nous procédons au traitement de vos données pour garantir l'efficacité et la performance de nos rapports de gestion, de nos statistiques et de la mise en œuvre de nos processus opérationnels internes.

Nous procédons au traitement de vos données dans le cadre de nos opérations et processus internes et pour assister notre direction dans la prise de meilleures décisions – fondées sur les données – relatives à nos activités et services. Nous choisirons toujours des données agrégées à cet effet si nous le pouvons, ce qui signifie que seules des informations sur des groupes de clients seront traitées (c'est-à-dire des informations qui ne permettent pas de vous identifier personnellement). Cela comprend :

- l'analyse de notre position sur le marché dans différents segments ;
- l'analyse des coûts et pertes ;
- la formation de notre personnel, par exemple en analysant des conversations téléphoniques enregistrées dans nos centres d'appel afin d'améliorer notre scénario téléphonique ;
- l'automatisation de nos processus tels que le test des applications, le remplissage automatique du traitement des plaintes, etc. ;
- la gestion des litiges et des plaintes.

3) Sécurité et sûreté.

Nous avons le devoir de protéger vos données à caractère personnel et d'empêcher, de détecter et de gérer toute violation de vos données. En outre, nous ne voulons pas seulement vous protéger contre la fraude et la cybercriminalité, nous avons également le devoir d'assurer la sécurité et l'intégrité d'ING et du système financier dans son ensemble.

Par exemple :

- Nous pourrions procéder au traitement de vos données afin de protéger vos actifs contre les activités frauduleuses en ligne, par exemple, en cas de piratage et d'usurpation de votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. A cet égard, nous traitons notamment des données comportementales (liées à votre utilisation d'une souris, d'un clavier,...) ;
- Il est possible que nous utilisions certaines informations vous concernant (p. ex. nom, numéro de compte, âge, nationalité, adresse IP, etc.) à des fins de profilage pour détecter les activités frauduleuses et leurs auteurs ;
- En tant qu'entité du Groupe ING, nous faisons application des listes de sanctions administratives américaines, en particulier celles de l' OFAC (« Office of Foreign Assets Control » du département du Trésor des États-Unis) autant pour l'entrée en relation que pour l'exécution d'opérations ;
- Nous pourrions utiliser vos données à caractère personnel pour vous avertir en cas de détection d'activités suspectes sur votre compte, par exemple lorsque votre carte bancaire est utilisée dans un lieu inhabituel.

D) Protection de vos intérêts vitaux.

Nous traitons vos données à caractère personnel lorsque cela est nécessaire à la sauvegarde de vos intérêts vitaux ou de ceux d'une autre personne physique. Par exemple, pour des raisons d'urgence médicale vous concernant. Lorsque cela est nécessaire à la sauvegarde des intérêts vitaux d'une autre personne physique, nous ne traiterons vos données à caractère personnel que si nous ne sommes pas en mesure de fonder le traitement sur l'une des autres finalités mentionnées.

E) Respect de votre choix si nous demandons votre consentement pour le traitement de données à caractère personnel spécifiques.

Pour certains types de traitement de données à caractère personnel, nous vous fournirons des informations spécifiques concernant le traitement et demanderons votre consentement préalable avant de traiter vos données à caractère personnel. Cela peut comprendre les activités suivantes :

- activités promotionnelles où nous vous informons à propos de produits et services fournis par des partenaires d'ING (par exemple, ceux de nos partenaires d'ING +Deals) ;
- activités de marketing personnalisé fondées sur le profilage effectué sur base de l'analyse de vos données de paiement.
Avec votre consentement, nous pouvons vous envoyer des lettres, des e-mails ou des SMS vous proposant des produits ou des services basés sur votre profil personnel (selon les données de paiement) ou encore des offres personnalisées lorsque vous vous connectez à notre site web ou nos apps mobiles ;
- activités promotionnelles sur Internet où nous vous informons à propos de produits et services sur la base de votre comportement en ligne. Nous pouvons utiliser vos données à caractère personnel lors de l'analyse de vos visites sur nos sites web dans le but de les améliorer. À cet effet, nous utilisons des cookies et des technologies similaires. Pour de plus amples informations, nous vous renvoyons à notre Politique en matière de cookies publiée sur notre site web.

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment comme expliqué ci-dessous.

4. Avec qui partageons-nous vos données et pour quelles raisons ?

Dans certaines situations, nous devons fournir vos données à caractère personnel à d'autres parties impliquées dans la prestation de nos services. Cela peut comprendre des transferts de données au sein du Groupe ING ou à des tiers.

A) Au sein du Groupe ING

ING Belgique fait partie du Groupe ING qui fournit des services bancaires, financiers, d'assurances ou autres dans plus de 40 pays. Pour de plus amples informations à propos du Groupe ING, veuillez consulter www.ing.com. Le Groupe ING s'engage à respecter votre vie privée.

Sans préjudice des dispositions légales d'ordre public, vos données à caractère personnel peuvent être communiquées à d'autres sociétés du groupe ING établies dans l'Union européenne, qui mènent des activités bancaires, d'assurance, et/ou autres

activités (liste disponible sur demande) à des fins de gestion client centralisée, de marketing (sauf publicité par e-mail et sauf opposition, sur demande et à titre gratuit, par la personne concernée, pour le marketing direct), vision globale du client, prestation de leurs services (le cas échéant), et contrôle de la régularité des transactions (y compris la prévention des irrégularités).

ING Belgique peut partager vos données à caractère personnel avec sa société mère ING Bank N.V. (Bijlmerdreef 106, 1102 CT Amsterdam, Pays-Bas), afin de garantir que le Groupe ING soit à même de :

- respecter toute obligation de rapports réglementaires et statutaires et toute demande de données requises par les régulateurs européens du Groupe ING, en ce compris l'Autorité bancaire européenne (ABE), la Banque centrale européenne (BCE) et le Conseil de stabilité financière (CSF). Sauf si les données sont spécifiquement demandées à un niveau individuel par un régulateur, nous veillerons toujours à ce que les données à caractère personnel soient agrégées, ce qui signifie que seules des informations sur des groupes de clients seront partagées avec les régulateurs du Groupe ING et que celles-ci ne pourront plus être reliées à vous ;
- développer (également pour ING Belgique) des modèles de crédit internes. En vertu des règles bancaires de l'UE, le Groupe ING a l'obligation de développer ces modèles de crédit pour être capable de calculer tout risque de contrepartie. Ces modèles permettent de déterminer nos risques ainsi que la réserve financière que nous sommes tenus de conserver lorsque nous vous fournissons des services financiers ;
- développer (également pour ING Belgique) des modèles know your customer (KYC). Afin de protéger le Groupe ING contre l'implication dans des crimes économiques et financiers, des modèles KYC sont développés au niveau du Groupe ING afin d'examiner les clients et les transactions pour détecter les activités criminelles potentielles ou actuelles. Ces modèles KYC intègrent les exigences légales découlant des Directives et Règlements de l'UE en matière de prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, des directives du Comité de Bâle sur le contrôle bancaire (CBCB) ainsi que des lois et règles en matière de sanctions de l'UE, des États-Unis et des Nations unies.

ING Belgique continue également à s'efforcer de rendre ses procédures quotidiennes plus efficaces et efficaces dès lors qu'il est de notre intérêt légitime

de vous offrir le meilleur service possible à des prix compétitifs. Dans ce cadre, ING Belgique partagera vos données à caractère personnel avec le Groupe ING et d'autres entités ING pour centraliser certaines opérations, et ce afin de réaliser des économies d'échelle.

Par exemple :

- Pour des raisons d'efficacité, certaines activités opérationnelles et administratives relatives aux conventions que nous concluons avec nos clients, à la gestion de nos clients (en ce compris le contrôle de la fraude/KYC) ou au traitement des transactions sont centralisées dans des centres de traitement appelés ING Business Shared Services (IBSS) situées dans des pays tels qu'en Slovaquie, en Pologne, en Roumanie, au Sri Lanka et aux Philippines. Ces entités IBSS traiteront vos données pour le compte d'ING Belgique ;
- Le développement de modèles principalement liés à l'amélioration des processus clients tels que l'optimisation de la gestion des comptes et la gestion des produits dans les canaux des clients. Pour des raisons d'efficacité, ces modèles sont principalement développés par notre département Analytics au niveau du Groupe ING. Vos données à caractère personnel seront pseudonymisées avant d'être transférées à cette fin.
- Nous pouvons utiliser des systèmes de stockage centralisés pour traiter les données en un point central au sein d'ING à des fins d'efficacité. Par exemple, pour créer différents types de modèles de risque de crédit comme mentionné ci-dessus. Ces systèmes de stockage centralisés sont exploités par ING ou par des tiers, tels que Microsoft, et peuvent être situés en dehors de l'UE. En tout état de cause, ING veillera toujours à ce que des mesures adéquates soient mises en place pour protéger vos données à caractère personnel.

Veillez noter qu'ING Belgique restera responsable de garantir que le traitement de vos données à caractère personnel – y compris le traitement par d'autres entités ING pour notre compte comme expliqué ci-dessus – est conforme aux réglementations applicables en matière de protection des données. Au sein du Groupe ING, des exigences strictes ont été incluses dans des politiques internes et des accords contractuels ont été conclus pour garantir que vos données à caractère personnel seront seulement traitées pour une finalité spécifique sur une base légale appropriée (en tenant compte de l'effet qu'un tel traitement

peut avoir sur vous) et que des mesures techniques et organisationnelles adéquates ont été mises en œuvre pour protéger vos droits. Nous resterons également responsables de gérer toute demande que vous pourriez avoir à propos de vos droits en matière de protection des données à caractère personnel comme décrit ci-dessous.

B) Avec des tiers

Nous partageons également vos données à caractère personnel avec les catégories suivantes de tiers :

1) Autorités gouvernementales, organismes de surveillance et autorités judiciaires

Nous sommes obligés par la loi (pour respecter nos obligations réglementaires) ou il nous est nécessaire (pour assurer notre défense) de divulguer des données à caractère personnel aux autorités gouvernementales, de surveillance et judiciaires compétentes, notamment :

- **Les autorités publiques, régulateurs et organismes de surveillance** tels que la Banque Centrale Européenne (BCE), la Banque nationale de Belgique (BNB), l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA) et le Service public fédéral Économie en Belgique ;
- Les **autorités fiscales** (y compris dans le cadre de la Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA), de la Common Reporting Standard (CRS) ou de la Loi portant organisation d'un point de contact central des comptes et contrats financiers) qui peuvent exiger que nous rapportions les actifs des clients ou d'autres données à caractère personnel telles que votre nom, vos coordonnées et d'autres informations concernant votre organisation. À cette fin, nous pourrions procéder au traitement de vos données d'identification telles que votre numéro de sécurité sociale, votre identifiant fiscal ou tout autre identifiant national conformément à la législation applicable ;
- Les **autorités judiciaires/d'investigation** comme la police, le parquet, les cours et les organismes d'arbitrage/de médiation (y compris à leur demande expresse et légale).

2) Autres institutions et entités financières

Pour procéder à certains services de paiement et de retrait, nous partageons vos données à caractère personnel avec une autre banque ou une entité

financière spécialisée. Nous partageons également vos données à caractère personnel avec les spécialistes du secteur financier dont nous utilisons les services financiers, par exemple dans les cas suivants :

- échange de messages sécurisés sur les transactions financières comme via Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT) ;
- opérations de crédit et paiements internationaux, y compris Mastercard et VISA, le cas échéant ;
- traitement des transactions électroniques internationales ;
- règlement des opérations sur titres et de paiement nationales et internationales ;
- services d'information sur les comptes : si vous demandez spécifiquement à un fournisseur de services d'information sur les comptes de récupérer des informations relatives à votre compte en votre nom à l'égard de vos comptes auprès d'ING, nous avons l'obligation de partager les données nécessaires relatives aux transactions avec ces fournisseurs si vous avez donné votre consentement à cet effet ;
- services d'initiation de paiements : si vous demandez spécifiquement à un fournisseur de services d'initiation de paiements d'effectuer des paiements à partir de vos comptes ING en votre nom, nous avons l'obligation de partager l'accès à vos comptes avec ces fournisseurs si vous avez donné votre consentement ;
- autres organismes financiers, notamment fonds de retraite, courtiers en valeurs mobilières, dépositaires, gestionnaires de fonds et prestataires de services de portefeuille.

Nous transmettons également des données aux partenaires commerciaux dont nous vendons les produits financiers, comme les assureurs.

3) Prestataires de services et autres tiers

Lorsque nous faisons appel à d'autres prestataires de services ou d'autres tiers pour mener à bien certaines opérations dans le cours normal de nos activités, nous pouvons être amenés à leur transmettre les données à caractère personnel nécessaires à une tâche particulière. Nous sélectionnons soigneusement ces entreprises et convenons clairement avec elles de la manière dont elles doivent traiter vos données à caractère personnel. Nous restons responsables de vos données à

caractère personnel. Ces prestataires de services nous assistent dans des activités telles que :

- conception, développement et maintenance d'outils et d'applications sur internet ;
- fourniture de services d'application ou d'infrastructure (tels que des services cloud) par des prestataires de services informatiques ;
- activités et événements marketing, gestion de la communication avec les clients (en ce compris les enquêtes de satisfaction des clients) ;
- préparation de rapports et statistiques, impression de documents et conception de produits ;
- placement de publicités sur les applications, sites internet et réseaux sociaux ;
- services juridiques, audits ou autres services spéciaux fournis par des avocats, huissiers de justice, notaires, fiduciaires, commissaires aux comptes ou autres conseillers professionnels ;
- identification, investigation ou prévention par des entreprises spécialisées de fraudes ou autres fautes ;
- exécution de services spécialisés, tels que le service de courrier postal ou l'archivage de dossiers physiques, par des entrepreneurs ou des prestataires de services externes ;
- réalisation de montages de titrisation (p.ex. fiduciaires, investisseurs et conseillers).

4) Intermédiaires et partenaires commerciaux indépendants

Il est possible que nous transmettions vos données à caractère personnel à des intermédiaires (agents ou courtiers) ou partenaires commerciaux indépendants qui agissent en notre nom ou qui offrent de concert avec nous des produits et services, comme des assurances. Ceux-ci sont inscrits conformément à la législation en vigueur et exercent leurs activités sous le contrôle des autorités compétentes.

5) Chercheurs

Nous procédons sans cesse à de nouvelles analyses pour vous aider à garder une longueur d'avance dans votre vie personnelle et professionnelle. À cette fin, nous transmettons des données à caractère personnel (lorsque nous y sommes légalement autorisés) à certains partenaires tels que des universités et d'autres institutions de recherche indépendantes, qui les utilisent dans le cadre de leurs recherches et leurs innovations. Les partenaires que nous sollicitons doivent satisfaire aux mêmes

exigences strictes que les employés d'ING. Dans la mesure du possible, les données à caractère personnel sont transmises sous forme agrégée pour assurer que les résultats des recherches soient anonymes.

Une liste de nos principaux destinataires et sources de vos données (y compris un aperçu des principaux prestataires de services tiers qui recevront vos données à caractère personnel) est reprise sous la Section 13 (« Supplément à la Déclaration d'ING Belgique SA: principaux destinataires et sources de vos données ») de la présente Déclaration.

5. Sous quelles conditions transférons-nous des données à caractère personnel en dehors de l'EEE ?

Chaque fois que nous partageons vos données à caractère personnel (si les législations en matière de protection des données de l'UE s'appliquent) avec des tiers situés en dehors de l'Espace économique européen (EEE) qui n'offrent pas un niveau de protection des données adéquat, nous veillons à ce que les mesures de protection nécessaires soient en place pour garantir que vos données à caractère personnel sont suffisamment protégées.

À cette fin, nous nous appuyons entre autres sur les "outils de transfert" suivants :

- **Clauses types de l'UE** ou Clauses contractuelles types ; il s'agit de clauses contractuelles convenues avec tout prestataire de services externe établi dans un pays non adéquat pour garantir que ce prestataire ait une obligation contractuelle de fournir un niveau adéquat de protection des données.
- **Règles d'entreprise contraignantes** ; pour les transferts de données à caractère personnel au sein du Groupe ING, nous pourrions également compter sur les politiques internes du Groupe contraignantes (les Règles d'entreprise contraignantes) pour garantir que les entités ING établies dans un pays non adéquat respectent un niveau adéquat de protection des données lors du traitement de données à caractère personnel conformément à la Section 4 (« Avec qui partageons-nous vos données à caractère personnel et pour quelles raisons ? »).

ING peut également se baser, entre autres, sur :

- le respect du Data Privacy Framework EU-US (Cadre de protection des données UE-États-Unis) ;

- la conclusion ou l'exécution d'un contrat, ou d'une opération avec vous ou d'une opération avec un tiers en votre faveur ;
- le respect des obligations résultant des lois et réglementations locales applicables ;
- la nécessité de procéder au transfert de données pour des motifs d'intérêt public ;
- le respect des traités internationaux.

En outre, nous évaluerons au cas par cas si des mesures de protection organisationnelles, techniques (comme le cryptage) et/ou contractuelles doivent être mises en œuvre afin de garantir que vos données à caractère personnel bénéficient d'une protection adéquate, en tenant compte du cadre juridique du pays où est établi l'importateur de données.

6. Est-ce que nous prenons des décisions automatisées et pratiquons du profilage ?

Par décisions automatisées, nous entendons que nous prenons des décisions par des moyens technologiques sans intervention humaine significative. Le profilage implique le traitement automatisé de données à caractère personnel en vue d'évaluer ou de prévoir des aspects personnels tels que la situation économique, la fiabilité ou le comportement plausible d'une personne.

Étant donné qu'ING Belgique sert un vaste groupe de clients, elle utilise des décisions automatisées et le profilage. Par exemple :

- **Évaluation du risque de crédit**

Lorsque vous demandez un prêt, un crédit ou une carte de crédit, nous créons un profil afin d'évaluer si vous pouvez respecter vos obligations financières vis-à-vis de nous et de garantir que nous ne proposons pas des prêts, crédits ou cartes de crédit qui ne vous conviennent pas. Nous évaluons le risque lié à un contrat avec vous via une méthode appelée "credit scoring" (évaluation des risques de crédit). Votre score de risque de crédit est calculé sur la base d'une décision automatisée. Vous devez atteindre un score minimum prédéfini pour garantir un risque acceptable pour vous et pour nous.

Le score de risque de crédit est essentiellement calculé sur votre situation financière. Sur la base des données à caractère personnel que vous avez fournies dans le processus de credit scoring, nous consultons les registres de (/d'évaluation de) crédit externes (y compris la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque nationale de Belgique) pour obtenir des

informations financières pertinentes. Si vous avez déjà ou avez eu une relation avec nous par le passé, nous combinons les informations financières (externes) avec votre historique interne de paiement. Si vous n'obtenez pas le score minimum, le credit scoring automatisé entraînera un refus de votre demande. Dans ce cas, nous ne concluons pas un accord avec vous car nous considérons que les risques sont trop élevés pour vous et pour nous. Vous avez le droit de contester de telles décisions automatisées. Nous renvoyons à la Section 7 pour savoir comment faire ceci.

- **Prévention de la fraude, du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme.**

Nous avons l'obligation ou nous avons besoin d'examiner les clients et les transactions pour détecter les activités criminelles potentielles ou actuelles. Par conséquent, nous prêtons une attention particulière aux transactions inhabituelles et aux transactions qui, par leur nature, entraînent un risque relativement élevé de fraude, blanchiment de capitaux ou financement du terrorisme. À cet effet, nous créons et mettons à jour votre profil de risque. Si nous soupçonnons une transaction d'être liée à des activités de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme, nous avons l'obligation d'en faire part aux autorités.

Des exemples de facteurs que nous prenons en compte et qui peuvent indiquer un risque accru de fraude ou de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme sont :

- les changements dans le comportement de dépense et de paiement normal d'une personne, comme des montants anormalement élevés transférés ou débités ;
- les paiements vers ou de pays, commerces ou adresses suspects ;
- deux paiements avec code PIN effectués par une seule personne dans deux endroits distincts très éloignés au même moment ;
- la présence sur un registre de référence interne. Ce registre d'ING est une liste qui inclut des personnes et des institutions qui ont commis des fraudes ou qui pose un autre risque au secteur financier, et avec lesquelles nous ne voulons plus avoir de relation. Elles comportent un risque pour ING, son personnel et/ou ses clients. Seuls certains employés de départements spécifiques d'ING peuvent accéder aux détails des fichiers selon le principe du "besoin d'en connaître" ;
- la présence sur une liste publique de sanctions, nationale ou internationale.

7. Quels sont vos droits et comment les respectons-nous ?

Si vos données à caractère personnel sont traitées, vous avez des droits en matière de protection des données à caractère personnel.

Si vous avez des questions à propos des droits qui s'appliquent à vous, veuillez prendre contact avec nous à l'adresse e-mail indiquée à la Section 12 (« Contact et questions »).

Concrètement, vos droits sont les suivants :

A) Droit d'accès à l'information

Vous bénéficiez d'un droit de regard sur les données à caractère personnel qu'ING traite à votre sujet.

B) Droit de rectification

Si vos données à caractère personnel sont inexactes, vous êtes en droit de nous demander de les rectifier. Si nous les avons transmises à un tiers et que ces données sont ensuite rectifiées, nous lui ferons part de leur rectification en conséquence.

C) Droit de s'opposer au traitement

Vous pouvez vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel par ING pour la poursuite de ses intérêts légitimes propres, si vous disposez d'une raison valable. Nous prendrons en compte votre opposition et déterminerons si le traitement de vos données à caractère personnel a de quelconques effets préjudiciables sur vous qui nous obligeraient à cesser tout traitement de vos données à caractère personnel.

Vous ne pouvez cependant pas vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel si

- un tel traitement est légalement requis ; ou
- celui-ci est nécessaire à la conclusion et à l'exécution d'un contrat passé avec vous.

Vous pouvez également vous opposer à l'envoi de nos messages commerciaux (personnalisés) (e.a. par e-mail, courrier ou téléphone) ou à l'utilisation de vos données à caractère personnel à des fins statistiques. Lorsque vous devenez client d'ING, il est possible également que nous vous demandions si vous souhaitez recevoir des offres ou informations commerciales personnalisées sur la base de vos paiements et autres données similaires. Si vous changez d'avis par la suite, vous pouvez choisir de

retirer votre consentement à la réception de ces messages.

Vous pouvez choisir de vous désinscrire de la réception de ces messages commerciaux (personnalisés), entre autres en :

- cliquant sur le lien « se désinscrire » situé en bas de tous les e-mails de nature commerciale ;
- adaptant vos paramètres de protection des données à caractère personnel au sein de votre ING Home'Bank/Business'Bank ou ING Banking;
- remplissant notre formulaire de contact sur www.ing.be ;
- téléphonant au +32.2.464.60.04 ;
- visitant www.robinsonlist.be/index.html et www.dncm.be (FR) et en vous inscrivant sur la liste Robinson et sur la liste « Ne m'appellez plus ».

Toutefois, même si vous refusez la réception d'offres (personnalisées), nous vous alerterons de toute activité inhabituelle sur votre compte, notamment :

- si votre carte de crédit ou de débit est bloquée ;
- si une opération est sollicitée à un endroit inhabituel.

D) Droit de ne pas être soumis à des décisions automatisées

Vous avez le droit de ne pas être soumis à des décisions fondées sur un traitement automatisé utilisant vos données à caractère personnel et vous affectant juridiquement ou de manière significative. Dans pareil cas, vous pouvez demander l'intervention d'une personne pour la prise de décision.

Certaines de nos décisions peuvent cependant être fondées sur des systèmes automatisés quand vous nous avez donné votre consentement explicite ou, dans les cas où ces décisions sont nécessaires pour conclure ou exécuter un contrat avec vous (par exemple, eu égard au credit scoring expliqué plus haut). Dans ces deux cas, une fois que la décision automatique a été prise, vous pouvez demander une intervention humaine pour contester la décision qui en résulte (par exemple, le refus automatique d'une demande de crédit en ligne sur la base du credit scoring).

Vous ne pourrez cependant pas vous opposer, ni contester, les décisions automatisées si celles-ci ont été prises pour des raisons légales.

E) Droit de limiter le traitement

Vous avez le droit de nous demander de limiter l'utilisation de vos données à caractère personnel si :

- vous estimez que les données à caractère personnel sont inexactes ;
- vous estimez que nous traitons vos données à caractère personnel de manière illicite ;
- nous n'avons plus besoin de vos données à caractère personnel, mais que vous souhaitez que nous les conservions afin que vous puissiez exercer vos droits en justice ;
- vous vous êtes opposés au traitement de vos données à caractère personnel pour la poursuite de nos intérêts légitimes.

F) Droit à la portabilité des données

Vous avez le droit de nous demander le transfert de vos données à caractère personnel, soit directement à vous, soit à une autre société. Ce droit s'applique aux données à caractère personnel que vous nous avez fournies directement et que nous traitons par des procédés automatisés, soit avec votre consentement, soit sur la base d'un contrat passé avec vous. Lorsque cela est techniquement possible et conformément à la loi applicable, nous assurerons le transfert de vos données à caractère personnel à une autre société.

G) Droit à l'oubli

Vous avez le droit de nous demander d'effacer vos données à caractère personnel. Néanmoins, ING est parfois légalement tenue de conserver vos données à caractère personnel. Votre droit à l'oubli n'est applicable que si :

- nous n'avons plus besoin de vos données au regard des finalités initiales ;
- vous retirez votre consentement à ce que nous traitions vos données ;
- vous vous opposez à ce que nous traitions vos données à caractère personnel pour nos intérêts légitimes ou pour vous envoyer des messages commerciaux personnalisés ;
- ING traite vos données à caractère personnel de façon illicite ;
- une loi locale exige qu'ING efface vos données à caractère personnel.

H) Droit de réclamation

Si, en tant que client ou représentant d'un client, vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous répondons à vos préoccupations, vous avez le droit de nous adresser une réclamation. Si notre réponse à celle-ci ne vous satisfait pas non plus, vous pouvez saisir le Délégué à la protection des données (aussi appelé, Data Protection Officer ou DPD) d'ING Belgique. Vous pouvez également déposer une plainte auprès de l'Autorité belge de protection des données :

Rue de la presse 35, 1000 Bruxelles.
(site web : www.autoriteprotectiondonnees.be).

I) Droit de retirer votre consentement

Si vous nous avez donné votre consentement pour un traitement spécifique de vos données à caractère personnel selon les termes de la Section 3 (« Que faisons-nous de vos données à caractère personnel ? »), vous pouvez à tout moment retirer votre consentement. À partir de ce moment, nous ne sommes plus autorisés à traiter vos données à caractère personnel. Veuillez noter que ce retrait n'affectera pas la légitimité du traitement basé sur votre consentement avant son retrait.

J) Exercer vos droits

Si vous souhaitez exercer vos droits ou déposer une réclamation, veuillez nous contacter aux coordonnées ci-dessous en ce qui concerne ING Belgique. Pour les autres entités ING établies dans d'autres pays, veuillez consulter la liste des coordonnées figurant à la fin de la présente Déclaration.

Si vous souhaitez exercer vos droits, vous avez la possibilité d'accéder et de modifier certaines de vos données à caractère personnel en vous connectant à votre session Home'Bank/Business'Bank ou ING Banking.

Pour en savoir plus sur les politiques d'ING en matière de protection des données et sur notre utilisation des données à caractère personnel, contactez-nous en premier lieu via nos canaux habituels:

- en vous connectant à nos canaux à distance sécurisés d'ING (le chat est à votre disposition via Home'Bank, Business'Bank ou l'app ING Banking), et en nous envoyant un message avec la référence "Privacy",
- en prenant contact avec votre chargé de relation, votre personal banker ou private banker,

- en prenant rendez-vous dans votre agence la plus proche via le formulaire de contact suivant, ou
- en nous appelant au +32.2.464.60.04,

En cas de demande d'exercice de vos droits et de désaccord ou de plainte concernant le traitement de vos données à caractère personnel, vous pouvez aussi nous faire parvenir votre demande avec une copie de votre carte d'identité ou avec comme référence « Privacy » par:

- e-mail à plaintes@ing.be, ou
- courrier à ING Customer Care Center, Avenue Marnix 24, 1000 Bruxelles

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre plainte par nos services ou si vous souhaitez recevoir davantage d'informations au sujet de cette Déclaration, vous pouvez soumettre une demande écrite au Délégué à la protection des données / Data Protection Officer d'ING via :

- e-mail à ing-be-PrivacyOffice@ing.com, ou
- courrier à ING Privacy Office, Avenue Marnix 24, 1000 Bruxelles

Si vous souhaitez encore davantage d'informations ou si vous n'êtes pas encore satisfait avec notre réaction, vous avez la possibilité de vous renseigner et le droit d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données (e.a. via le site web : www.autoriteprotectiondonnees.be).

En cas d'exercice de votre droit, plus votre demande sera précise, plus nous serons en mesure de vous aider. Nous pourrions par ailleurs être amenés à vous demander une copie de votre pièce d'identité ou des informations supplémentaires nous permettant de vérifier votre identité ou, par exemple, nous pourrions vous demander de vous rendre dans une agence ING afin de pouvoir vous identifier correctement. Si la loi nous y autorise, nous pouvons enfin facturer des frais raisonnables pour le traitement de votre demande.

Nous ferons notre possible pour répondre à votre demande dans les plus brefs délais. En fonction de votre localisation, le temps de réponse peut toutefois varier. Dans tous les cas, le traitement de votre demande ne devrait pas être supérieur à 1 mois. Si nous avons besoin de plus de temps pour accéder à votre demande, nous vous en informerons immédiatement et vous communiquerons la raison de ce délai supplémentaire.

Dans certains cas prévus par la loi, il est possible que nous refusions votre demande. Si la loi nous y

autorise, nous vous informerons en temps utile du motif de notre refus.

8. Avez-vous une obligation de nous fournir vos données à caractère personnel ?

Dans certains cas, nous sommes légalement tenus de collecter des données à caractère personnel ou la collecte de vos données à caractère personnel s'avère nécessaire, car sans elles, il est possible que nous ne puissions vous fournir certains services ou produits. Nous nous engageons à collecter uniquement les données à caractère personnel strictement nécessaires à cet effet. Tout défaut de communiquer les données à caractère personnel nécessaires peut entraîner des retards ou un refus de fourniture de certains produits et services, par exemple des prêts ou des investissements.

9. Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous ne conservons pas vos données à caractère personnel plus longtemps que nécessaire au regard des finalités (exposées à la Section 3 (« Que faisons-nous de vos données à caractère personnel ? »)) pour lesquelles nous les avons traitées. Par conséquent, les périodes de conservation peuvent varier selon les circonstances. Lors de l'évaluation de la durée de conservation de vos données à caractère personnel, nous devons également prendre en compte les exigences en matière de conservation qui peuvent être stipulées dans d'autres lois en vigueur (p. ex. la loi contre le blanchiment d'argent). Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution d'un contrat peuvent également être conservées en tant que preuve en cas de litige.

Dans la plupart des cas, la durée de conservation sera de 10 ans après la fin de notre contrat (concernant votre compte bancaire) ou de la relation commerciale avec vous ou même jusqu'à 30 ans dans le cas de données relatives à votre prêt hypothécaire. Nous employons parfois des périodes de conservation différentes. Par exemple, si l'autorité de surveillance exige que nous conservions certaines données à caractère personnel plus longtemps ou si vous avez déposé une plainte pour laquelle il est nécessaire de conserver les données à caractère personnel sous-jacentes pendant une période plus

longue. D'autres données, telles que les données collectées par le biais de caméras de surveillance, sont conservées moins longtemps comme la loi l'exige.

Par ailleurs, pour les besoins d'établissement des modèles en matière de risque de crédit, les données relatives aux contrats de crédit sont conservées pour une période d'au moins 20 ans et (en particulier pour les données relatives aux crédits hypothécaires) de maximum 30 ans après la fin de ces contrats. Toutefois, vos données sont dans la mesure du possible pseudonymisées ou anonymisées.

Lorsque vos données à caractère personnel ne sont plus nécessaires comme dans les cas susmentionnés, nous les supprimons ou nous les rendons anonymes et nous en disposons conformément aux lois et règlements applicables.

10. Comment protégeons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous prenons les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour garantir la disponibilité, la confidentialité et l'intégrité de vos données à caractère personnel et la manière dont elles sont traitées. Ces mesures comprennent des contrôles d'accès et un système de sécurité informatique de pointe, un contrôle de la sécurité, une séparation des tâches. Nous appliquons un cadre interne de politiques et de normes minimales à travers l'ensemble de nos activités pour garantir la sécurité de vos données à caractère personnel. Ces politiques et normes sont révisées périodiquement de façon à ce qu'elles tiennent compte des dernières réglementations et évolutions du marché.

En outre, les employés d'ING sont soumis à une obligation de confidentialité et ne sont pas autorisés à divulguer de manière illicite ou inutile vos données à caractère personnel. Afin de nous aider à assurer la protection de vos données à caractère personnel, nous vous recommandons de contacter ING si vous soupçonnez que vos données à caractère personnel peuvent avoir été compromises.

11. Modification de la présente Déclaration

Nous nous réservons le droit de modifier la présente Déclaration pour rester en conformité avec les évolutions de la loi et/ou pour refléter les traitements de données à caractère personnel effectués par ING. Cette version a été créée et publiée fin octobre 2024 et entre en vigueur le 1^{er} janvier 2025. La version la plus récente est disponible sur [ING.be](https://www.ing.be).

12. Contact et questions

Pour en savoir plus sur la manière dont nous protégeons et utilisons vos données à caractère personnel ou pour toute information supplémentaire, vous pouvez également consulter l'Article 5 (Discretion professionnelle) et l'Article 6 (Protection des données à caractère personnel) du Règlement général des Opérations d'ING Belgique ou les dispositions spécifiques relatives à la protection des données à caractère personnel figurant dans vos contrats avec ING Belgique ou dans les conditions particulières d'ING Belgique, disponibles dans les agences ING et sur www.ing.be.

Pour toute autre question, n'hésitez pas à prendre contact avec le Délégué à la protection des données d'ING Belgique (ing-be-PrivacyOffice@ing.com ou ING Privacy Office, Avenue Marnix 24, 1000 Bruxelles).

13. Supplément à la Déclaration d'ING Belgique SA: principaux destinataires et sources de vos données

A) PRINCIPAUX DESTINATAIRES

Vos données sont traitées par ING Belgique de manière confidentielle.

Elles ne sont pas destinées à être communiquées à des tiers autres que ceux mentionnés sous la Section 4 de la présente Déclaration (« Avec qui partageons-nous vos données et pour quelles raisons ? »).

Une liste de nos principaux destinataires de vos données est reprise ci-après :

Personnes désignées par vous

Ces personnes sont par exemple :

- les bénéficiaires de vos opérations de paiement,
- les membres de votre famille,
- les organismes agissant à votre demande comme Ombudsfin, un assureur,....

Intermédiaires et partenaires commerciaux indépendants

Il s'agit principalement des agents indépendants et courtiers offrant les produits ou services d'ING Belgique.

Autorités compétentes

Les principales autorités compétentes qui reçoivent des données sont les suivantes :

- Communications à des **autorités judiciaires ou administratives** (en ce compris les autorités fiscales, l'Autorité de protection des données,...), en Belgique ou à l'étranger, en ce compris un organisme de contrôle de l'activité bancaire et financière (en particulier, la Banque Nationale de Belgique ou l'Autorité des Services et Marchés Financiers («FSMA»)), ou un service de médiation extrajudiciaire (en particulier, Ombudsfin) ou une association de défense des intérêts de personnes ou d'une cause déterminées,
- Communications légales au **point de contact central** de la Banque Nationale de Belgique (BNB),

- Communications légales à la **centrale des crédits** aux particuliers et au Registre des crédits aux entreprises de la BNB,
- Communications à la **Chambre du service bancaire de base**, au sein du SPF Economie, chargée de désigner un prestataire du service bancaire de base dans le cadre du service bancaire de base pour les entreprises,
- Communication à la **Caisse des Dépôts et Consignations** au sein de l'Administration générale de la Trésorerie du Service public fédéral Finances dans le cadre de la gestion des comptes dormants et de la liquidation des comptes,
- Communications aux autorités ou organismes publics dans le cadre de la lutte contre la fraude, ING se limitant à confirmer qu'une personne est ou non titulaire d'un numéro de compte, les coordonnées de la personne ou les numéros de comptes associés étant communiqués par l'autorité ou organisme public concerné, notamment :
 - Office national des Pensions
 - Office national de sécurité sociale
 - SPF Sécurité Sociale
 - SPF Finances
 - Office national des Vacances annuelles (ONVA)
 - Agence fédérale des risques professionnels
 - Fonds Social et de Garantie Horeca
 - Famiris, Fons et Famiwal
 - Ministère de la Communauté germanophone, Département Familles et Affaires sociales
 - Kind & Gezin
 - Agence wallonne de la santé, de la protection sociale, du handicap et des familles (Aviq)
 - Iriscare (THAB)

Spécialistes du secteur financier et autres prestataires de service

Nous faisons également appel à diverses sociétés dont l'intervention est nécessaire ou utile pour réaliser l'une des finalités poursuivies par nous, ces sociétés, agissant en principe comme sous-traitants d'ING Belgique (et/ou, le cas échéant, comme responsables du traitement, conjoints ou non) et étant :

- soit des spécialistes du secteur financier ;
- soit d'autres prestataires de services.

a) Spécialistes du secteur financier

Les principaux spécialistes du secteur financier qui ont aussi une obligation légale d'utiliser les données personnelles avec soin sont :

- **SWIFT SC** (établie en Belgique) pour l'échange de messages dans le cadre de transactions financières sécurisées dont les données sont conservées aux États-Unis et y sont soumises à la législation américaine,
- **MasterCard Europe SRL** (établie en Belgique) et **VISA Europe Limited** (établie au Royaume-Uni) pour les paiements et les transactions de crédit dans le monde entier,
- **Card Stop** (service de Worldline) pour bloquer votre carte de débit ou de crédit (ING Card comprise),
- **EquensWorldline SE** (établie aux Pays-Bas) pour les transactions de crédit mondiales et les sociétés du Groupe equensWorldline au Maroc et en Inde, qui opèrent en qualité de sous-traitants,
- **Euroclear SA** (établie en Belgique) pour le règlement/la livraison de titres au monde, pour les opérations domestiques et internationales sur obligations et actions,
- **Gemalto** (établie en France) pour la personnalisation des cartes de débit ou de crédit (ING Card comprise),
- **Payconiq** (établie au Luxembourg) pour faciliter les paiements par smartphone,
- **EPI Company SE** (établie en Belgique) pour l'exécution d'opérations de paiement Wero via les services Wero in App, intégrés en tant que services ING Banking (informations disponibles sur le site web d'EPI : www.epicompany.eu).
- **Isabel SA** (établie en Belgique) pour des services via Internet et du service Zoomit d'Isabel,
- **Axcepta BNP Paribas BENELUX SA** (établie en Belgique) pour la fourniture des terminaux de paiement aux professionnels,
- **Institutions bancaires/financières correspondantes dans les pays étrangers,**
- **Organismes de compensation et de liquidation des paiements** (Centre d'Echange et de Compensation ASBL (« CEC », établi en Belgique), Systèmes technologiques d'échange et de traitement SA (« STET », établi en France), EBA Clearing SA (établie en France),...) **et des instruments financiers** (NBB-SSS, Euroclear Belgium et Euroclear Bank, ...),
- **Sociétés intervenant dans le cadre de la mobilisation de créances bancaires,**
- **Etablissements de crédit, établissements financiers et établissements équivalents** dans le cadre de la divulgation d'informations ou renseignements relatifs au blanchiment de capitaux ou au financement du terrorisme, en ce compris la transmission d'informations (éventuelle) à la Cellule de Traitement des Informations Financières (CTIF).
- **Batopin SA** (établie en Belgique), le consortium créé par les grandes banques belges pour la gestion du réseau et des services ATM;
- **Belgian Mobile Wallet SA** (établie en Belgique) pour la fourniture de services d'identification, d'authentification et de signature numérique ;
- **Les autres membres affiliés à la plateforme Kube d'Isabel SA** (établie en Belgique) dont la liste est disponible sur www.kube-kyc.be. Via cette plateforme Kube, ING Belgique communique les données à caractère personnel des représentants légaux et des bénéficiaires effectifs des sociétés/entreprises qui sont Clientes d'ING Belgique ainsi que celles des travailleurs indépendants qui sont Clients d'ING Belgique, avec les autres membres précités auprès desquels ces sociétés et travailleurs indépendants sont également clients ou souhaitent le devenir et qui doivent également se conformer aux obligations de la législation anti-blanchiment ou aux obligations légales relatives à l'échange automatique en rapport avec les dispositifs fiscaux transfrontières telles que mentionnées à l'article 5.7 du Règlement général de opérations. Les données ainsi communiquées sont celles obtenues lors du processus d'acquisition de la clientèle auprès d'ING Belgique ainsi que celles mises à jour par la suite auprès de cette dernière ;
- **Compagnies d'assurances agréées en Belgique** (pour lesquelles ING n'agit pas comme intermédiaire) dans le cadre de la lutte contre la fraude, ING se limitant à confirmer qu'une personne est ou non titulaire d'un numéro de compte, les coordonnées de la personne ou les numéros de comptes associés étant communiqués par la compagnie d'assurance concernée.

Nous vous invitons à prendre connaissance des déclarations de confidentialité des spécialistes du secteur financier repris ci-dessus, que vous trouverez sur leurs sites internet respectifs.

b) Prestataires de services

Certaines données spécifiques peuvent être amenées à être partagées avec des prestataires de services dont :

Prestataires de services intragroupes

- Le service de **ING Business Shared Services Bratislava** en Slovaquie à Bratislava pour les opérations de paiement et liées aux comptes,

- Le service de **ING Business Shared Services Manila** aux Philippines à Manille pour les opérations de paiement, de crédit (notamment la libération des fonds) et financières,
- Le service de **ING Business Shared Services Manila** aux Philippines à Manille, de **ING Business Shared Services Bratislava** en Slovaquie à Bratislava et de **ING Business Shared Services Warschau** en Pologne à Varsovie pour l'identification du Client et des autres personnes concernées ainsi que le contrôle et la surveillance de leurs activités (dans le cadre de la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent).

Prestataires de services génériques

- Les services de **Fircosoft SAS** (établi aux USA) pour le screening et monitoring des clients et transactions,
- Les services informatiques (en ce compris la sécurité) de fournisseurs tels que **Unisys Belgium SA** (établie en Belgique), **Adobe** (établie en Irlande), **Contraste Europe VBR** (établie en Belgique), **Salesforce Inc.** (établie aux USA), **Ricoh Nederland BV** (établie aux Pays-Bas), **Tata Consultancy Services Belgium SA** (établie en Belgique et en Inde), **HCL Belgium SA** (établie en Belgique), **Cognizant Technology Solutions Belgium SA** (établie en Belgique), **ING Business Shared Services Warschau** (établie en Pologne),
- Le service de **Selligent SA** et **Social Seeder SRL** (établies en Belgique) ainsi que, le cas échéant, des **call-centers externes** (en particulier, dans le cadre d'enquêtes) pour les activités marketing,
- Les services de **B-Connected SA**, **Callexcel SA** et de **N-Allo SA** (établies en Belgique) dans le cadre des appels helpdesk (Digital Channel Private Individuals), concernant le support sur les canaux digitaux utilisés par les clients privés,
- Le service d'archivage de vos données bancaires, financières ou d'assurance sous forme « papier » ou électronique d'**OASIS Group** à Turnhout en Belgique,
- Le service de sécurité des fonds et valeurs de **Securitas SA / Loomis Belgium SA** (établies en Belgique),
- Les services postaux et de gestion de correspondance de **BPost SA**, d'**Exela SA**, de **Group Joos SA**, de **Mastermail SRL**, d'**Omnilevel SA** et de **Speos SA** (établies en Belgique),
- Les services de gestion de cookies sur les canaux de communication électroniques d'ING Belgique (« cookies de tiers ») : **Adobe** (établie aux Etats-Unis), **ADMO**, **Doubleclick Inc**, **Google Ireland Ltd** (établie en Irlande), **Facebook Ireland Ltd** (établie en Irlande), **Medallia Inc** (établie aux Etats-Unis) et **Tiktok Information Technologies UK Ltd.**

(établie au Royaume Uni).

Prestataires de services spécifiques à certains produits ou segments

- Le service de **ING Business Shared Services Colombo** au Sri Lanka à Colombo pour la gestion de crédits wholesale banking,
- Les services de **Finance Active SAS** (établie en France) pour la gestion de la plateforme de gestion active de dettes à destination des Clients Institutionnels,
- Le service de gestion des contrats de crédit à la consommation et de crédit hypothécaire de **Stater Belgium SA** (établie en Belgique),
- Les services de gestion des incidents de paiement et de crédit par des personnes qui exercent une activité de recouvrement amiable de dettes du consommateur et qui, à cet effet, conformément à l'article 4, § 1er de la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur, sont inscrites auprès du Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie (liste sur demande), comme la société **Fiducure SA**,
- Les services pour la gestion des crédits : **Opportunity SAS** (établie en France),
- **Le service de conservation des instruments financiers étrangers et de gestion de leur « corporate action » : des dépositaires, en particulier :**
 - pour les titres étrangers : BNP Paribas securities services (Italie, Pays-Bas, France, Allemagne), ING Luxembourg SA (third party funds), Bank of New York Mellon (Europe de l'est et Europe centrale et Asie), Brown Brothers Harriman (marché US et NN fonds émis au Luxembourg), UBS (Suisse, Autriche, Portugal, Danemark, Suède, Norvège, Finlande, Royaume-Uni, Irlande, Afrique du Sud, Espagne, Canada), CitiBank Luxembourg (South America), Clearstream banking Luxembourg (ICSD – obligations) ;
 - pour les titres belges : la BNB (CSD obligations d'Etat), Euroclear Belgium (CSD actions belges, warrants), KBC (obligations linéaires belges), RBC Dexia Investor Services (NN fonds émis en Belgique) et Delen Private Bank, Belfius, Deutsche Bank, Fortis Bank, Beo Bank, Credit Agricole, Argenta, Axa Bank, VDK Bank, Delta Llyod (sommet de la pyramide pour cash certificates).

Assurances

Des données personnelles peuvent être transmises dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution d'un contrat d'assurance à des entités extérieures au Groupe ING qui sont établies dans un pays membre de l'Union européenne et en particulier :

- **NN Non-Life Insurance N.V.**,
- **NN Insurance Belgium SA**,
- **Aon Belgium SRL**,
- **Inter Partner Assurance SA**,
- **AXA Belgium SA**,
- **Cardif Assurance Vie S.A.** et **Cardif Assurances Risques Divers S.A.**,
- **Qover SA**,
- Et à leurs éventuels représentants en Belgique (en particulier **NN Insurance Services Belgium SA pour NN Non-Life Insurance N.V.**) (liste sur demande).

Autres partenaires

Des données peuvent être transmises à d'autres sociétés partenaires d'ING (par ex. **Bancontact Payconiq Company SA** établie en Belgique ; liste sur demande), qui sont établies dans un pays membre de l'Union européenne, au nom et pour compte desquelles ING offre des produits ou services, en cas de souscription à ceux-ci ou d'un intérêt manifesté pour ceux-ci par les personnes concernées.

B) PRINCIPALES SOURCES

Une liste d'organismes publics et privés qui sont nos principales sources externes de vos données est reprise ci-après :

Organismes publics

- Le **Registre National belge** et la **Banque Carrefour de la Sécurité Sociale belge** (via l'ASBL Identifin) pour l'identification du Client et autres personnes concernées en cas de contrats à distance (dans le cadre de la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent) ou de comptes ou coffres dormants ;
- **Checkdoc (.be)** pour la vérification des documents d'identité belges ;
- Le **Moniteur Belge**, pour l'identification des personnes incapables et de leurs représentants ou encore pour l'identification des représentants des sociétés dans le cadre du respect par ING de ses obligations légales, e.a. de la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent. En vue de

l'identification des représentants des sociétés à cette fin, ING consulte systématiquement le service Graydon Insights de **Graydon Belgium SA** (établie en Belgique), et enregistre, dans sa base de données qui centralise les données du Moniteur Belge, les données des représentants de toutes les sociétés, clientes ou non, qui sont publiées dans les annexes du Moniteur Belge. De même, en vue de l'identification des incapables et de leurs représentants à cette même fin, ING consulte systématiquement le Moniteur Belge et enregistre, dans sa base de données qui centralise les données du Moniteur Belge, les données des incapables et de leurs représentants, clientes ou non, qui sont publiées dans les annexes du Moniteur Belge. Dans cette base de données, seules les données des sociétés, des incapables et de leurs représentants qui sont client(e)s ou qui ont entamé les démarches pour l'ouverture d'une relation auprès d'ING Belgique sont accessibles à tout collaborateur d'ING;

- Le **Registre belge des bénéficiaires effectifs** (« registre UBO ») pour l'identification des bénéficiaires effectifs des sociétés, ASBL, fondations, trusts et autres entités juridiques similaires aux trusts dans le cadre de la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent ;
- La **Banque-Carrefour des Entreprises** dans le cadre de l'identification des représentants des sociétés dans le cadre de la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent ;
- La **Centrale des crédits aux particuliers** et le **Registre des crédits aux entreprises** de la Banque Nationale de Belgique dans le cadre de la lutte contre le surendettement, notamment dans le cadre de l'évaluation de la solvabilité du Client crédité ;
- La **Centrale des bilans** tenue par la Banque Nationale de Belgique notamment dans le cadre de l'évaluation de la solvabilité du Client crédité et dans le cadre de la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent ;
- La **Chambre du service bancaire de base**, au sein du SPF Economie, chargée de désigner un prestataire du service bancaire de base dans le cadre du service bancaire de base pour les entreprises ;
- **Cadgis** notamment pour consulter le plan cadastral belge dans le cadre de l'évaluation de la sûreté immobilière proposée par le crédit ;
- Le **Registre des gages** tenu par le SPF Finances ;
- La conservation des hypothèques tenue par le SPF Finances ;
- La **Banque des actes notariés** sous la responsabilité du gestionnaire de la Banque des

actes notariés (tenue par la Fédération Royale du Notariat belge) ;

- La **Base de données des statuts et des pouvoirs de représentation** (tenue par la Fédération Royale du Notariat belge) ;
- La base de données de **l'Agence flamande pour l'Énergie et le Climat** (VEKA) relative aux certificats de performance énergétique (PEB) en vue de l'analyse de la demande d'un crédit à destination immobilière ou de rénovations économes en énergie ou du suivi d'un tel crédit ;
- une base de données du **Service Public Fédéral Finances** pour collecter certaines données de la déclaration d'impôt d'un demandeur de crédit, qui est travailleur indépendant, et de son partenaire aux fins de l'analyse de sa demande de crédit ;
- des **autorités judiciaires ou pénales**, dans le cadre de l'application de la loi (en ce compris en cas de saisies) ou encore un **service de médiation extrajudiciaire** (en particulier, Ombudsfm) ou une association de défense des intérêts de personnes ou d'une cause déterminée ;

Organismes privés

- Le service de détection des risques World-Check de **London Stock Exchange Group plc** (établie au Royaume-Uni) qui collecte des données dans et en dehors de l'Union européenne) ou de **Regulatory DataCorp Ltd.** (établie au Royaume-Uni qui collecte des données dans et en dehors de l'Union européenne), les services de **PricewaterhouseCoopers Belgium SC** (établie en Belgique), les services de **Deloitte Belgium** (établie en Belgique), les services de **Graydon Belgium SA** (établie en Belgique), **Swift SC** (établie en Belgique), **Isabel SA** (établie en Belgique), **Morningstar Holland B.V.** (établie aux Pays-Bas), moteurs de recherche sur Internet, presse et autres sources fiables dans le cadre de la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent ;
- Les **autres membres affiliés à la plateforme Kube d'Isabel SA** (établie en Belgique) dont la liste est disponible sur www.kube-kyc.be. Via cette plateforme Kube, ING Belgique peut recevoir des données à caractère personnel des représentants légaux et des bénéficiaires effectifs des sociétés/entreprises qui sont clientes de ces autres membres ainsi que celles des travailleurs indépendants qui sont clients de ces autres membres, de la part de ces autres membres précités dans la mesure où ces

sociétés sont également clientes d'ING Belgique ou souhaitent le devenir, et ce afin de pouvoir également se conformer aux obligations de la législation anti-blanchiment ou aux obligations légales relatives à l'échange automatique en rapport avec les dispositifs fiscaux transfrontières telles que reprises à l'article 5.7 du Règlement général de opérations. Les données ainsi communiquées sont celles obtenues lors du processus d'acquisition de la clientèle auprès de ces autres membres ainsi que celles mises à jour par la suite auprès de ces derniers ;

- Les services d'informations financières de **Graydon Belgium SA**, Bel-first de **Bureau van Dijk Electronic Publishing SA**, **Dun & Bradstreet SRL** (informations sur les sociétés et leurs représentants) (toutes établies en Belgique), les services de recherche de la **Fondation OpenStreetMap Ltd.** (établie au Royaume-Uni) et d'autres moteurs de recherche dans le cadre du marketing ;
- Les services d'informations financières et commerciales de **MOODY'S Investors Service Ltd** (au Royaume-Uni), **Coface SA** (établie en France), **Creditsights Ltd** (établies au Royaume-Uni) et **Bloomberg Ltd** (établie aux Etats-Unis) dans le cadre de l'identification des représentants des sociétés, de l'octroi et de la gestion des crédits, du marketing et de la gestion de fortune ;
- Les services de **Mitek Systems B.V.** (établie aux Pays-Bas) pour l'identification des clients sur base de leur photographie, dans le cadre de notre finalité de contrôle de la régularité des transactions (en ce compris la prévention des irrégularités) ;
- Les services de simulation de **Corporate Facility Partners B.V.** (établie aux Pays-Bas) et **Rockestate SRL** (établie au Belgique) dans le cadre de l'évaluation de l'efficacité énergétique des immeubles et des travaux requis en vue de l'améliorer ou des risques liés à l'impact climatique (ex. zones inondables) à l'occasion de l'octroi d'un crédit y lié auprès d'ING Belgique.

Pour plus de détails, veuillez consulter le Règlement général des Opérations (en particulier, les articles 5 et 6 de celui-ci), disponible dans les agences ING ou sur le site internet d'ING Belgique SA :

<https://assets.ing.com/m/432f2d2d5c7a818f/GeneralRegulationsNewFR.pdf>

14. Second supplément à la Déclaration d'ING Belgique SA : utilisation des systèmes d'intelligence artificielle

A) Utilisation de l'IA par ING Belgique SA et/ou autres entités du Groupe ING

ING Belgique SA et/ou toute autre société du groupe ING établie dans l'Union européenne peut utiliser (y compris développer ou tester) des systèmes d'intelligence artificielle (IA) qui traitent vos données à caractère personnel conformément à la législation applicable.

Ils peuvent, en particulier, utiliser (y compris développer ou tester) des systèmes AI :

- à des fins commerciales (y compris à des fins statistiques), afin de :
 - rendre les processus plus faciles et rapides ainsi que permettre des services bancaires, financiers et d'assurance plus personnalisés, et
 - répondre aux attentes de nos clients pour que les services bancaires, financiers et d'assurance soient aussi instantanés, personnels, pertinents et conviviaux que possible, ou
- à des fins opérationnelles (y compris de sécurité), notamment pour accroître l'efficacité de nos processus automatisés ou pour mieux prévenir et combattre la (cyber)fraude, ou
- afin de se conformer à leurs obligations légales, notamment en matière de prévention et de lutte contre la criminalité financière (y compris le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et la fraude fiscale).

B) Utilisation de l'IA par ING Belgique SA

ING Belgique SA peut, en particulier, utiliser des systèmes d'intelligence artificielle pour les principales activités de traitement et finalités suivantes :

- réaliser des études statistiques ;
- élaborer des modèles prédictifs et non prédictifs, y compris un modèle d'analyse du risque de crédit fondé sur l'apprentissage automatique, afin d'améliorer les décisions automatisées en matière de crédit;
- exécuter des procédures de connaissance du client (know your customer ou KYC) ou des procédures de vigilance à l'égard de la clientèle (customer due diligence ou CDD), conformément

à la législation relative à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme;

- optimiser les processus internes (p. ex., la vérification des documents);
- améliorer la satisfaction de la clientèle en optimisant l'offre de produits pertinents.

ING Belgique SA peut également utiliser des informations sur les systèmes d'IA génératives (c.à.d. des systèmes d'IA capables de créer des contenus originaux comme de nouveaux textes ou images) pour les activités de traitement et finalités suivantes :

- améliorer notre fonctionnalité chatbot si vous utilisez le chat, disponible à partir de l'application ING Banking. Si vous utilisez un tel Chatbot, vous serez informé que vous interagissez avec un système d'IA ;
- créer du contenu marketing.

C) Utilisation de l'IA par ING Bank NV

Par exemple, ING Bank NV, en tant que société mère d'ING Belgique SA, peut traiter les données à caractère personnel des clients collectées et stockées à des fins de prévention de la criminalité financière et de la fraude d'ING Belgique SA, afin de vérifier l'efficacité et l'efficience du déploiement de solutions d'intelligence artificielle en vue d'améliorer les processus de prévention de la criminalité financière et de la fraude du Groupe ING.

ING Bank NV effectue ces activités de test sur base de son intérêt légitime à utiliser une technologie de pointe afin d'assurer la prévention, la détection et l'endiguement de la criminalité financière et des activités frauduleuses et de contribuer à la sécurité et à la stabilité du système financier.

Lorsqu'elle se fonde sur son intérêt légitime, la ING Bank NV veille à ce que le traitement reste proportionné, dans le respect des principes de protection des données dès la conception, et à ce que les intérêts, les droits fondamentaux et les libertés de la personne concernée soient sauvegardés.

D) Informations supplémentaires

Toutes les autres informations pertinentes sur les activités de traitement sous-jacentes liées aux finalités précitées (notamment celles liées aux activités de prévention de la criminalité financière et de prévention de la fraude) peuvent être consultées dans les sections pertinentes de la Déclaration de

protection des données à caractère personnel d'ING Belgique SA ci-avant, ou à l'article 6 (« Protection des données à caractère personnel ») du Règlement général des opérations d'ING Belgique SA.

Ces informations couvrent différents aspects, tels que :

- les processus de décisions automatisées (y compris les facteurs qui influencent les décisions fondées sur l'IA),
- l'exercice des droits par les personnes concernées, notamment leur droit d'accès et de rectification de leurs données à caractère personnel,
- les mesures et garanties techniques et organisationnelles prises par ING Belgique SA ou toute autre société du groupe ING pour protéger vos données à caractère personnel, entre autres pour :
 - éviter toute forme de discrimination, ou
 - éviter les biais potentiels dans les données d'entraînement ou les processus de décisions automatisées, ou
 - atténuer les autres dysfonctionnements, vulnérabilités, risques, comportements

involontaires et violations de sécurité potentiels.

Ces mesures et garanties comprennent notamment en ce qui concerne les systèmes d'IA :

- la mise en œuvre d'un contrôle humain significatif tout au long du développement, des tests et de l'utilisation des systèmes d'IA à haut risque;
 - l'utilisation, dans la mesure du possible, de données de haute qualité, actualisées et non biaisées dans les systèmes d'IA.
- la conservation des données, et
 - les données de contact d'ING (y compris celles des délégués à la protection des données concernés).

| Pays | Coordonnées du Responsable de la protection des données auprès des entités ING | Autorités de protection des données |
|---------------|--|--|
| Australie | customer.service@ing.com.au | Office of the Australian Information Commissioner (OAIC) https://www.oaic.gov.au/ |
| Belgique | ing-be-PrivacyOffice@ing.com ou ING Privacy Office, Avenue Marnix 24, 1000 Bruxelles | Autorité de protection des données Rue de la Presse 35, B-1000 Bruxelles https://www.dataprotectionauthority.be/ |
| Bulgarie | Emil.Varbanov@ing.com | Commission for Personal Data Protection https://www.cpdp.bg/ |
| Chine | dpochina@asia.ing.com | |
| Tchéquie | dpo-cz@ing.com | Úřad pro ochranu osobních údajů https://www.uoou.cz |
| France | dpo.privacy.france@ing.com | Commission Nationale Informatique et Libertés https://www.cnil.fr/fr |
| Allemagne | datenschutz@ing.de | Der Hessische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit https://datenschutz.hessen.de/ |
| Hong Kong SAR | dpo hongkong@asia.ing.com | PCPD- Privacy Commissioner for Personal Data, Hong Kong https://www.pcpd.org.hk/ |
| Hongrie | communications.hu@ingbank.com | Hungarian National Authority for Data Protection and Freedom of Information http://www.naih.hu/ |
| Italie | privacy@ingdirect.it | Garante per la protezione dei dati personali www.gpdp.it www.garanteprivacy.it www.dataprotection.org |
| Japon | dpotokyo@asia.ing.com | PPC – Personal Information protection Commission Japan https://www.ppc.go.jp/en/ |
| Luxembourg | dpo@ing.lu | CNPD - Commission Nationale pour la Protection des Données https://cnpd.public.lu |
| Malaysie | dpomalaysia@asia.ing.com | PDP - Jabatan Perlindungan Data Peribadi http://www.pdp.gov.my/index.php/en/ |
| Pays-Bas | privacyloket@ing.com | Autoriteit Persoonsgegevens https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/ |
| Philippines | dpomanila@asia.ing.com | National Privacy Commission https://privacy.gov.ph/ |
| Pologne | abi@ingbank.pl | Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych https://uodo.gov.pl/ |
| Portugal | dpo@ing.es | CNPD- Comissão Nacional de Protecção de Dados https://www.cnpd.pt |
| Roumanie | protectiadatelor@ing.ro | National Supervisory Authority for Personal Data Processing (ANSPDCP) http://www.dataprotection.ro/ |
| Russie | mail.russia@ingbank.com | The Federal Service for Supervision of Communications, Information Technology, and Mass Media (Roskomnadzor) https://rkn.gov.ru/ |
| Singapoure | dposingapore@asia.ing.com | PDPC- Personal Data Protection Commission Singapore https://www.pdpc.gov.sg/ |
| Slovaquie | dpo@ing.sk | Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky https://dataprotection.gov.sk/uoou/ |
| Corée du Sud | dposouthkorea@asia.ing.com | |

| | | |
|-----------------|--|---|
| Espagne | dpo@ing.es | Agencia Española de Protección de Datos https://www.agpd.es |
| Taiwan | 70th floor, Taipei 101 Tower 7 XinYi Road, Sec. 5 11049 Taipei Taiwan | |
| Ukraine | dpe.office@ing.com | Personal Data Protection department of Ombudsman http://www.ombudsman.gov.ua |
| Royaume- Uni | ukdpo@ing.com | Information Commissioner's Office (ICO) https://ico.org.uk |

ING Belgique SA – Banque/Prêteur – Avenue Marnix 24, B-1000 Bruxelles
TVA BE 0403 200 393 – RPM Bruxelles – BIC : BBRUBEBB – IBAN : BE45 3109 1560 2789 – www.ing.be –
Contactez-nous via ing.be/contact. Courtier en assurances inscrit à la FSMA sous le n° 0403200393.
Editeur responsable : Sali Salieski, avenue Marnix 24, B-1000 Bruxelles – 01/2025.