

Conditions d'utilisation du site Internet d'ING

Août 2020



Par le simple fait d'accéder au site internet d'ING Belgique SA (www.ing.be) et de l'utiliser, l'internaute déclare avoir pris connaissance des présentes conditions d'utilisation de la SA ING Belgique (ci-après dénommée « ING ») et les accepte.

Informations présentes sur le site internet d'ING

ING apporte le plus grand soin à la qualité du site internet d'ING, aussi bien en ce qui concerne le contenu que la convivialité. Elle met en oeuvre tous les moyens raisonnables pour procurer sur le site internet d'ING des données correctes et mises à jour. ING peut ainsi modifier, à tout moment et sans avertissement préalable de l'internaute, les informations présentes sur le site internet d'ING et, dans ce cadre, interrompre l'accès à tout ou partie du site internet d'ING.

Les informations, opinions et simulations présentes sur le site internet d'ING, fournies par ING, par les autres sociétés du Groupe ING en Belgique (dont la liste est reprise ci-dessous) ou des tiers, ne sont destinées qu'aux résidents belges. Elles sont fournies sans garantie et sans responsabilité d'ING ou des autres sociétés du groupe ING en Belgique, sauf faute lourde ou intentionnelle de leur part. Elles ne valent qu'à la date à laquelle elles sont fournies et ING ne peut en garantir l'exactitude, l'absence d'erreur, le caractère exhaustif et/ou la mise à jour. Elles sont fournies dans un but exclusif d'information, en dehors de toute relation contractuelle et/ou de tout engagement unilatéral d'ING.

Elles ne peuvent jamais être considérées comme une recommandation, un conseil ou une sollicitation directe et personnelle de vente et/ou d'achat de produits ou de services bancaires, d'assurances ou autres. Elles ne constituent qu'un élément d'appréciation pour l'internaute qui reste

libre de sa décision et est seul responsable de l'usage qu'il en fait. Les dispositions du présent paragraphe ne valent qu'en l'absence de stipulations contraires expresses sur le site internet d'ING.

Les agences d'ING sont à la disposition de l'internaute pour lui communiquer tout renseignement complémentaire ainsi que éventuellement pour lui proposer des offres personnalisées.

Produits et services présents sur le site internet d'ING

Les produits et services bancaires, d'assurances ou autres, présents sur le site internet d'ING ne sont

destinés qu'aux résidents belges. Ils sont fournis tels quels, sans garantie et sans responsabilité d'ING ou des autres sociétés du groupe ING en Belgique, sauf faute lourde ou intentionnelle de leur part.

Les tarifs disponibles sur le site internet d'ING ne valent qu'à la date à laquelle ils sont fournis. Ils ne valent pas offre de contracter à moins qu'il ne soient accompagnés par un bon de commande. Les dispositions du présent paragraphe ne valent qu'en l'absence de stipulations contraires expresses sur le site internet d'ING.

Moyens d'accès à certaines parties réservées du site internet d'ING.

Certaines parties du site internet d'ING ne sont accessibles qu'après l'identification de l'internaute par le biais de moyens d'accès, tels qu'un code d'identification de l'utilisateur (login) et un mot de passe.

Pour obtenir l'accès à ces parties réservées du site internet d'ING, l'internaute est invité au préalable à s'enregistrer en complétant un formulaire. L'internaute dispose de la faculté de rectifier, à tout moment et via le site internet d'ING, les données à caractère

personnel le concernant qui sont communiquées à ING. Les moyens d'accès de l'internaute sont strictement personnels et confidentiels. L'internaute est seul responsable de leur utilisation et de la préservation de leur confidentialité et s'engage à ne pas les divulguer. Les moyens d'accès de l'internaute peuvent être changés et révoqués par ce dernier à tout moment. Dans la mesure de ses possibilités, ING mettra tout en œuvre pour tenir compte de ce changement et de cette révocation dans les plus brefs délais. Jusqu'à ce moment et sauf faute lourde ou intentionnelle de la part d'ING, l'internaute est seul responsable de tout dommage direct ou indirect qui pourrait résulter pour lui, pour ING ou pour des tiers, de toute utilisation, abusive ou non, par lui-même ou par des tiers, faite à l'aide de ses moyens d'accès.

Responsabilité pour l'utilisation du site internet d'ING

Sauf faute lourde ou intentionnelle de leur part, ING et ses préposés ne sont pas responsables des dommages directs et indirects (incluant la perte de profits, les frais pour se procurer un service ou produit équivalent ou la perte d'opportunité) causés à l'internaute suite à l'utilisation du site internet d'ING ou l'impossibilité de l'utiliser, quelle qu'en soit la raison.

Sauf faute lourde ou intentionnelle de sa part, ING n'est ainsi notamment pas responsable des dommages directs et indirects causés par la transmission de virus malgré les mesures de protection prévues, l'interruption de l'accès au site internet d'ING suite à des coupures de lignes de communication ou des problèmes de connexion, l'accès non autorisé au site internet d'ING, la grève ou la survenance de tout événement de force majeure.

Disponibilité du site internet d'ING

Dans la mesure de ses moyens et des limites définies au point précédent, ING veille à rendre le site internet d'ING accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Cependant, ING ne s'engage pas à fournir un accès continu, ininterrompu et sécurisé au site internet d'ING. ING se réserve, par ailleurs, le droit d'interrompre, à tout moment et sans avis préalable, l'accès au site internet d'ING en cas de risque d'abus ou de fraude ou afin d'effectuer des opérations de maintenance ou d'apporter des améliorations ou modifications sur le site internet. ING fera tout son possible pour limiter la durée de telles interruptions et informer les internautes de la durée de ces dernières.

Sans préjudice de dommages et intérêts complémentaires, ING se réserve également le droit d'interdire, à tout moment et sans avis préalable, l'accès à tout à partie du site internet d'ING à tout internaute pour les motifs suivants : non-respect des présentes conditions d'utilisation, utilisation du site à des fins illicites ou contraires aux bonnes mœurs ou atteinte à l'intégrité, à la sécurité ou à la réputation du site internet.

Droits de propriété et de propriété intellectuelle

ING se réserve tous les droits de propriété ainsi que tous les droits de propriété intellectuelle sur le site internet d'ING 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.

L'internaute bénéficie d'une licence, non exclusive, d'utilisation du site internet d'ING. Aucun droit de propriété ou autre droit intellectuel n'est cependant cédé à l'internaute. Cette licence donne à

l'internaute uniquement le droit d'accéder au contenu du site internet d'ING, de le consulter et d'utiliser de façon normale les services proposés sur le site, 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 du site internet d'ING est strictement interdite sans autorisation préalable et écrite d'ING. De même, les extractions et/ou réutilisations répétées et systématiques de parties non substantielles du contenu du site internet d'ING, sous quelque forme que ce soit et par quelque moyen que ce soit, ne sont pas autorisées lorsqu'elles sont contraires à une utilisation normale du site internet d'ING ou causent un préjudice injustifié aux intérêts légitimes d'ING.

Les marques, les appellations et les logos, déposés ou non, présents sur le site internet d'ING sont la propriété exclusive d'ING ou d'autres sociétés et ne peuvent être reproduits. Les internautes ne peuvent notamment pas les utiliser comme metatags sur d'autres sites internet.

Liens hypertexte

Sauf faute lourde ou intentionnelle de sa part, ING ne peut être tenue responsable des liens hypertexte qui sont créés à partir de sites internet de tiers vers le site internet d'ING, ni du contenu de ces sites. Toute création d'un lien hypertexte vers la page d'accueil ou des pages secondaires, des fichiers ou des applications du site internet d'ING, à des fins commerciales ou non, doit faire l'objet d'une autorisation préalable et expresse d'ING. Le framing de tout ou partie du site internet d'ING est strictement interdit sans autorisation préalable et écrite d'ING.

En outre, sauf faute lourde ou intentionnelle de sa part, ING ne fournit

aucune garantie et n'engage pas sa responsabilité en ce qui concerne les liens hypertextes créés sur le site internet d'ING 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 internaute, 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 de la vie privée/ des données et/ou de manière générale à d'autres règles que celles applicables pour le site internet d'ING. ING n'est pas responsable du respect par ces sites internet de la législation et réglementation en vigueur.

Communications des internautes

A moins qu'il n'en soit stipulé autrement, toute communication de l'internaute relative au site internet d'ING doit être adressée à l'adresse de courrier électronique suivante: info@ing.be.

Toute communication contenant des données, des questions, des commentaires, des idées et des suggestions, transmise à ING par courrier électronique ou par tout autre moyen, sera considérée comme non confidentielle, sous réserve du devoir de discrétion d'ING et des droits reconnus à l'internaute notamment par la législation sur la protection de la vie privée. 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, sous n'importe quelle forme, par tout moyen et à toutes fins.

Application des conditions d'utilisation

Les présentes conditions d'utilisation sont d'application durant la session pendant laquelle l'internaute utilise le site internet

d'ING. ING se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions d'utilisation, les internautes étant informés de cette modification via le site internet d'ING. Les conditions d'utilisation applicables pour toute la durée de la session pendant laquelle l'internaute utilise le site internet d'ING sont, en tout état de cause, celles qui sont présentes sur le site internet d'ING lors de l'accès de l'internaute à ce dernier.

La nullité de l'une ou l'autre disposition des présentes conditions d'utilisation n'a aucun effet sur la validité, la portée et le caractère contraignant des dispositions restantes.

Les dispositions des présentes conditions générales sont d'application sans préjudice des dispositions légales ou réglementaires, impératives ou d'ordre public, applicables.

Règles applicables et autorités compétentes

Les présentes conditions d'utilisation du site internet d'ING sont soumises au droit belge. Les cours et tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles sont seuls compétents en cas de litiges, sous réserve des cas où les tribunaux compétents sont désignés par des dispositions légales ou réglementaires, impératives ou d'ordre public (notamment en cas de litiges avec des consommateurs).

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 (Tél. : +32 (0)2 221 21 11 - 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 (Tél. : +32 (0)2 220 52 11 - Fax : +32 (0)2 220 52 75 - www.FSMA.be). En outre, ING Belgique est inscrite en qualité de courtier d'assurances sous le numéro 0403.200.393 auprès de

l'Autorité des services et marchés financiers ("FSMA"), rue du Congrès 12-14 à 1000 Bruxelles, et est placée sous la surveillance de celle-ci. Enfin, l'autorité de surveillance compétente d'ING Belgique, en tant que prêteur, est la Direction générale du Contrôle et de la Médiation auprès du Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, North Gate III, boulevard Albert II, 16 à 1000 Bruxelles (Tél. : +32 (0)2 277 54 85 - Fax : +32 (0)2 277 54 52 - www.economie.fgov.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" et "sous-agents d'assurance" auprès de l'Autorité des services et marchés financiers ("FSMA"), rue du Congrès 12-14 à 1000 Bruxelles.

ING Belgique a adhéré aux codes de conduite suivants des associations professionnelles dont elle est membre :

1) Codes de conduite de la Fédération belge du secteur financier (Febelfin), disponibles sur le site internet de Febelfin (www.febelfin.be) :

- Règles de conduite relatives au traitement des plaintes
- Bonne relation bancaire
- Code de conduite entre établissements de crédit et agents bancaires indépendants
- Code de conduite concernant la rémunération de certaines catégories de collaborateurs du secteur financier
- Règlement relatif au service de mobilité interbancaire
- Code de conduite de l'Union Professionnelle du Crédit (UPC) : 10 principes pour contracter et accorder des crédits hypothécaires et à la

consommation de manière responsable

- Code de conduite dans le cadre de la Loi du 21 décembre 2013 relative à diverses dispositions concernant le financement des petites et moyennes entreprises, telle que modifiée par loi du 21 décembre 2017.

2) codes de conduite de l'Union Professionnelle du Crédit (UPC), disponibles sur le site internet de l'UPC : www.upc-bvk.be

- 10 principes pour contracter et accorder des crédits hypothécaires et à la consommation de manière responsable

3) codes de conduite pour les intermédiaires d'assurance de l'Union Professionnelle des Entreprises d'Assurances (Assuralia), disponibles sur le site Internet d'Assuralia : www.assuralia.be.

- Règles de conduite relatives au recyclage régulier en matière d'intermédiation et de distribution
- Code de bonne conduite relatif aux fiches infos financière assurances-vie individuelle
- Règles de conduite relative à la commercialisation à distance de services financiers
- Code de conduite en matière de marketing à l'égard des jeunes
- Code de conduite Revenu garanti
- Code de bonne conduite relatif aux fiches info deuxième pilier pour les produits de pension du 2ème pilier individuel

ING Belgique est également membre de la Fédération des Entreprises de Belgique (www.feb.be).

L'autorité de surveillance des compagnies d'assurances pour lesquelles ING Belgique agit en qualité d'intermédiaire d'assurances, est l'Autorité des services et marchés financiers, rue du Congrès 12-14 à 1000 Bruxelles (Tél. : +32 (0)2 220 52 11 - Fax : +32 (0)2 220 52 75 - www.fsma.be).

Sociétés du groupe ING établies dans un pays membre de l'Union européenne et participant à l'échange des données conformément à la Déclaration de confidentialité d'ING Belgique S.A. pour la protection de la vie privée :

- Etablissement de crédit :

o la SA ING BELGIQUE, Banque /Prêteur Avenue Marnix, 24 à 1000 Bruxelles – RPM Bruxelles - TVA BE 0403.200.393 - info@ing.be - www.ing.be - BIC: BBRUBEBB - IBAN: BE45 3109 1560 2789 ;

- Institution financière :

o la SA RECORD CREDITS, Avenue Marnix, 24 à 1000 Bruxelles - RPM Bruxelles - TVA BE 0403.263.642 – Tel. +32 2 728 99 65 – BIC: BBRUBEBB 010 – IBAN: BE21 3631 7304 4303;

- Sociétés de leasing :

o la SA ING LEASE BELGIUM, Avenue Marnix, 24 à 1000 Bruxelles - RPM Bruxelles - TVA BE 0402.918.402 - et ses filiales : les SA ING Asset Finance Belgium (RPM Bruxelles -TVA BE 0429.070. 986) et ING Equipment Lease Belgium (RPM Bruxelles - TVA BE 0427.980.034), Avenue Marnix, 24, B-1000 Bruxelles;• Intermédiaires d'assurances :

o la SA ING BELGIQUE, Avenue Marnix, 24 à 1000 Bruxelles - RPM Bruxelles - TVA BE 0403.200.393 - Inscrite comme courtier d'assurances par la FSMA sous le n° code 0403.200.393 - www.ingbe - info@ing.be – BIC: BBRUBEBB – IBAN: BE45 3109 1560 2789 ;

o la SA RECORD CREDITS, Avenue Marnix, 24 à 1000 Bruxelles - RPM Bruxelles - TVA BE 0403.263.642 Inscrite comme agent d'assurances par la FSMA sous le n° code 0403.263.642 – Tel. +32 2 728 99 65 – BIC: BBRUBEBB 010 – IBAN: BE21 3631 7304 4303;

o Agents indépendants agissant en nom et pour compte de ING Belgique SA, inscrits en Belgique au registre des « sous-agents d'assurances » auprès de la FSMA ;

- Intermédiaires en services bancaires et d'investissement :

o Agents indépendants agissant en nom et pour compte de ING Belgique SAR, inscrits en Belgique au registre des agents en services bancaires et d'investissement auprès de la FSMA .

Sociétés extérieures au groupe ING établies dans un pays membre de l'Union européenne et participant à l'échange des données conformément à la Déclaration de confidentialité d'ING Belgique S.A. pour la protection de la vie privée :

- NN Insurance Belgium SA, entreprise d'assurances agréée par la BNB sous le n° 2550. Siège social : avenue Fonsny 38, B-1060 Bruxelles – RPM Bruxelles – TVA BE 0890.270.057 – Tél. +32 2 407 70 00 - Internet: www.nn.be – E-mail: telecel@nn.be – BIC: BBRUBEBB – Compte IBAN : BE28 3100 7627 4220 ;
- NN Insurance Services Belgium SA, entreprise d'assurances agréée auprès de la BNB sous le n° 2551. Siège social: avenue Fonsny 38, B-1060 Bruxelles – RPM Bruxelles – TVA BE 0890.270.750 – BIC: BBRUBEBB – IBAN: BE95 3200 0812 7458. Tél. +32 2 407 70 00 - Internet: www.nn.be – E-mail: telecel@nn.be;
- NN Non-Life Insurance nv, société de droit néerlandais, autorisée à assurer les risques en Belgique, entreprise d'assurances inscrite à la FSMA sous le numéro de code de carte verte 1449. Siège social: Prinses Beatrixlaan 35, 2595 AK Den Haag, Pays-Bas – Numéro de registre de commerce 27127537, sous le contrôle de la Nederlandsche Bank. Tél. +31 205418722
- o Inter Partner Assistance SA, compagnie d'assurances agréée sous le numéro de code 0487. Siège social: avenue Louise 166, Boîte 1, B-1050 Bruxelles – RPM Bruxelles – TVA BE

0415.591.055 – BIC: BBRUBEBB – IBAN: BE66 3630 8057 8243. Tél. : + 32 2 550 04 00 - www.ip-assistance.be - claims-ipa@ipassistance.com

- CARDIF ASSURANCE VIE SA, entreprise d'assurances de droit français,, Boulevard Haussmann 1, 75009 Paris, France. Succursale en Belgique : Chaussée de Mons 1424, B-1070 Bruxelles – entreprise d'assurances agréée sous le numéro n° FSMA 979.– RPM Bruxelles – BE 0435018274 - BIC GEBABEBB - IBAN BE17 0016 5444 3821.
- AXA Belgium SA, entreprise d'assurances agréée par la BNB sous le n° 0039. – Place du Trône 1, B-1000 Bruxelles – RPM Bruxelles – TVA BE 0404.483.367 - BIC : AXABBE22 - IBAN : BE88 7020 2244 0041 - www.axa.be – Tél.: + 32 2 678 61 11.

ING Belgique SA – Banque /Prêteur – Siège social: Avenue Marnix, B-1000 Bruxelles - RPM Bruxelles- TVA BE 0403.200.393 – BIC: BBRUBEBB - IBAN: BE45 3109 1560 2789 – www.ing.be – info@ing.be. Courtier en assurances, inscrit à la FSMA sous le numéro 0403.200.393. Éditeur responsable : Philippe Wallez – Cours Saint-Michel 60, B-1040 Bruxelles