

# Règlement ING Banking

1 novembre 2020 – v1.4



## Table des matières

<b>1. Dispositions générales</b>	<b>3</b>
1.1. <i>Objet du règlement</i>	3
1.2. <i>Définitions</i>	3
<b>2. Objet des Services ING Banking</b>	<b>5</b>
2.1. <i>Services ing banking</i>	5
2.2. <i>Services ing banking</i>	6
<b>3. Cadre juridique applicable aux Services ING Banking</b>	<b>7</b>
3.1. <i>État contractuel composant la convention</i>	7
3.1.1. <i>Énumération des documents constituant la Convention</i>	7
3.1.2. <i>Modification du cadre contractuel à l'initiative d'ING</i>	8
3.2. <i>Application de la convention</i>	8
<b>4. Adhésion aux Services électroniques ING et Utilisateurs de ces services</b>	<b>9</b>
4.1. <i>Adhésion aux services électroniques ing</i>	9
4.2. <i>Les utilisateurs des services électroniques ING</i>	10
<b>5. Accès et utilisation d'ING Banking</b>	<b>11</b>
<b>6. Obligations du Client et de l'Utilisateur en matière de sécurité</b>	<b>12</b>
<b>7. Obligations d'ING en matière de sécurité</b>	<b>15</b>
<b>8. Responsabilités des Parties</b>	<b>16</b>
8.1. <i>Responsabilité générale en matière de services électroniques ing</i>	16
8.2. <i>Règles de responsabilité particulières en matière d'opérations de paiement</i>	18
<b>9. Plafonds des Opérations</b>	<b>21</b>
<b>10. Maintenance des Services ING Banking</b>	<b>22</b>
<b>11. Protection de la vie privée</b>	<b>22</b>
11.1. <i>Dispositions générales</i>	23
11.2. <i>Services ing banking</i>	26
<b>12. Preuve des Opérations</b>	<b>26</b>
12.1. <i>Preuve des opérations en général</i>	26
12.2. <i>Services ing banking</i>	27
<b>13. Tarification et frais – dates de valeur</b>	<b>28</b>
<b>14. Licence d'utilisation du logiciel ING Banking et de la base de données Home'Bank / Business'Bank / ING Banking / Services Payconiq In App</b>	<b>29</b>
<b>15. Liens hypertextes des Services ING Banking</b>	<b>30</b>
<b>16. Communications des Utilisateurs</b>	<b>30</b>
<b>17. Chat</b>	<b>30</b>
<b>18. Disponibilité des Services ING Banking</b>	<b>31</b>
<b>19. Durée de la Convention ING Banking - Désactivation des services et Résiliation de la Convention</b>	<b>31</b>
<b>Annexe 1 : Conseils de prudence pour l'accès et l'utilisation des Services ING Banking</b>	<b>34</b>
<b>Annexe 2: Règlement du service «Zoomit ING» des services Home'Bank/Business'Bank/Smart Banking/ING Banking</b>	<b>36</b>

## Règlement ING Banking

### 1. Dispositions générales

#### 1.1. Objet du règlement

Le présente Règlement des services ING Banking (ci-après dénommées le «Règlement») ont pour objet de donner une description des Services électroniques offerts par ING sous la dénomination ING Banking et de déterminer les droits et devoirs du Client, de l'Utilisateur et d'ING en ce qui concerne la mise à disposition, par ING, des Services ING Banking 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 ce Règlement 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 dans le cadre de l'utilisation des Services électroniques ING Banking, 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 et/ou des autres sociétés du Groupe ING et/ou qui a conclu un(des) contrat(s) auprès d'ING et/ou d' autres sociétés du Groupe ING et/ou encore auprès d'Assureurs hors du Groupe ING pour lesquels ING 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 Banking et, le cas échéant, être gérés par ceux-ci.

3° ING : 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° 12381 A, 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.

ING 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 Banking, les autres sociétés du Groupe ING et les Assureurs hors du Groupe ING pour le compte desquels ING intervient en qualité d'intermédiaire faisant appel à ces Services et moyens pour la transmission électronique sécurisée de données.

4° Les Autres sociétés du Groupe ING : les sociétés du Groupe, à l'exception d'ING, 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 Banking. La liste actualisée des sociétés du Groupe ING en Belgique est disponible sur le site Internet d'ING ([www.ing.be](http://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.

5° 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.

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.

6° Parties : ING et le Client ainsi que, le cas échéant, les Autres sociétés du Groupe ING ou les assureurs hors du Groupe ING.

7° 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 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).

8° Les Services ING Banking, désignés également comme les Services électroniques ING : l'ensemble des services électroniques offerts par ING sous la dénomination ING Banking et décrits au point 2 du présent Règlement.

9° Documentation technique relative à l'utilisation des Services électroniques ING : tout manuel d'utilisation des Services ING Banking et/ou autres documentations techniques relatives à l'utilisation de ces Services et concernant, en particulier, les procédures de communication et de signature électroniques.

10° Ordre : toute instruction opérée via les services électroniques ING 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 ou d'assurance, et/ou toute demande de conclusion (sous réserve d'acceptation d'ING 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 ou d'assurances signée au nom et pour compte du Client.

11° 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 ou d'assurance, ou encore tout contrat de produits ou services bancaires, financiers ou d'assurances pouvant faire l'objet d'un Ordre via les Services électroniques ING.

12° 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.

13° 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.

14° Opération de paiement Payconiq : une opération de paiement passée via les services Payconiq In App.

15° Demande de Paiement Payconiq : un message personnalisé demande au destinataire de verser un montant déterminé via le lien inclus dans le message, et d'autoriser l'Instruction de paiement ensuite.

16° Service Payconiq In App : un service de paiement électronique fourni sous le nom de «Payconiq» proposé par le fournisseur Payconiq, intégré en tant que service ING Banking, permettant à l'utilisateur de transférer des fonds.

17° Fournisseur du service Payconiq : Payconiq International SA, rue Jean Fischbach, 7, L-3372 Leudelange, Grand-Duché de Luxembourg, inscrite au registre du commerce de Luxembourg sous le numéro B 169621, qui est une société actuellement hors du groupe ING, ou une ou plusieurs sociétés tierces (informations disponibles sur le site web de Payconiq : [www.payconiq.com](http://www.payconiq.com))

18° Opération de paiement BC/MC mobile : une Opération de paiement passée via la fonction du réseau Bancontact/Mister Cash (BC/MC) liée à la carte de débit ING et incluse dans le service ing Banking.

19° Ordre de paiement : toute instruction donnée via les Services ING Banking, au nom et pour compte du Client, demandant l'exécution d'une Opération de paiement.

20° Ordre de paiement BC/MC mobile : tout Ordre de paiement donné via la fonction du réseau Bancontact/Mister Cash (BC/MC) liée à la carte de débit ING et incluse dans le service ING Banking, au nom et pour compte du Client, demandant l'exécution d'une Opération de paiement BC/MC mobile à ING.

21° Consommateur : une personne physique qui, dans le cadre des Services électroniques ING, agit dans un but autre que son activité commerciale ou professionnelle.

22° 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, ...

23° Date de valeur : la date de référence utilisée pour calculer les intérêts applicables aux fonds débités d'un compte ou crédités sur un compte.

24° 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.

25° Authentification : une procédure permettant à ING 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.

26° 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 ou une reconnaissance faciale) 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.

27° Données de sécurité personnalisées : des données personnalisées fournies à l'Utilisateur par ING à des fins d'authentification.

28° 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;

29° 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.

## 2. Objet des Services ING Banking

### 2.1. Services ing banking

2.1.1. Selon les possibilités offertes par ING, les Services électroniques ING Banking permettent à l'Utilisateur, via le système informatique :

- d'obtenir des informations bancaires, financières ou d'assurances, générales ou personnelles (notamment les informations de comptes), auprès d'ING, 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 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 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, conclure ou demander, sous réserve d'acceptation d'ING 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 ou d'assurances auprès d'ING ou des Autres sociétés du Groupe ING ou des Assureurs hors du Groupe ING (comme, par exemple, ouvrir des comptes, conclure des crédits, souscrire des investissements ou des assurances...).

Selon les possibilités offertes par ING, 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 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, 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 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, adapter les pouvoirs de gestion des comptes dont le Client est titulaire ou cotitulaire, ouverts auprès d'ING et des Autres sociétés du Groupe ING.

**2.1.2.** Les Services électroniques ING sont accessibles en français, en néerlandais et en anglais.

**2.1.3.** Les Services ING Banking sont accessibles à distance, sans présence physique d'un collaborateur d'ING.

**2.1.4.** Les produits et services bancaires, financiers ou d'assurances, disponibles via les Services électroniques ING, 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, 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 ING Banking et ING agit comme simple intermédiaire au nom et pour compte de la société concernée.

## **2.2.** Services ing banking

**2.2.1.** Les Services ING Banking sont des services informatiques disponibles par la transmission électronique de données entre ING et l'Utilisateur. Ils sont fournis par ING 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 mobile compatible fourni par un tiers, soit un système informatique (smartphone ou tablette) avec l'Android de Google ou l'iOS d'Apple (par ex. un iPad, un iPhone ou un iPod Touch d'Apple...) (ci-après dénommé «le système informatique Mobile» pour la présente Convention). Ce système doit permettre d'utiliser les systèmes électroniques d'ING en vue de l'utilisation des Services ING Banking. Pour l'utilisation de la fonction, BC/MC mobile liée à la carte de débit ING dans le cadre des Services ING Banking en vue d'y effectuer des paiements BC/MC mobile, le système informatique Mobile devra en complément être équipé d'un appareil photo (autofocus). Pour l'utilisation de la fonction, fournie par un tiers, de reconnaissance de l'empreinte digitale (par ex. l'iOS Touch ID d'Apple ou l'Android Fingerprint) ou de reconnaissance faciale (par ex : l'iOS Face ID d'Apple) dans le cadre des Services ING Banking en vue de sécuriser l'accès à ces derniers au moyen de l'empreinte digitale ou de la reconnaissance faciale de l'Utilisateur, le système informatique Mobile devra en complément être équipé d'un lecteur d'empreinte digitale ou d'une caméra. L'Utilisateur veille à la conformité du système informatique Mobile dont il dispose aux spécifications établies dans la Documentation technique relative à l'utilisation des Services électroniques ING.

**2.2.2.** Les Services ING Banking sont fournis par ING au moyen de programmes informatiques (ci-après dénommés le «Logiciel ING Banking») et d'une base de données (ci-après dénommée la «Base de données ING Banking»).

Le Logiciel ING Banking peut comprendre, entre autres, un Module de sécurité (ci-après dénommé le «Module de sécurité») ainsi qu'un fichier de sécurité par Utilisateur (ci-après dénommé le «Fichier de sécurité») qui contient les codes ING Banking d'un Utilisateur sous forme chiffrée et qui assure la sécurité de l'accès aux Services ING Banking et de son utilisation. En cas d'utilisation de la fonction de reconnaissance de l'empreinte digitale (par ex. l'iOS Touch ID d'Apple ou l'Android Fingerprint) ou de reconnaissance faciale (par ex : l'iOS Face ID d'Apple), la reconnaissance de l'empreinte digitale ou faciale d'un Utilisateur remplace celle de son code d'authentification afin de garantir la sécurité de l'accès aux Services ING Banking. Le Fichier de sécurité est créé par l'Utilisateur lors de la procédure d'initialisation du Module de sécurité. Le Logiciel ING Banking utilise SSL v3 (technologie d'encryptage/décryptage).

Pour accéder aux Services ING Banking et les utiliser, l'Utilisateur doit télécharger le Logiciel ING Banking et

la Base de données ING Banking (soit l'Application ING Banking for Phone, soit l'Application ING Banking for Tablets) 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 l'installer sur le système informatique Mobile dont il dispose. L'accès aux Services ING Banking et l'utilisation de ceux-ci requièrent également l'utilisation des moyens d'accès et de signature des Services ING Banking tels que définis à aux articles 5 et 12 du présent Règlement.

**2.2.3.** Les Services ING Banking sont des services qui sont fournis en ligne moyennant une connexion directe établie entre le système informatique Mobile dont l'Utilisateur dispose et les systèmes électroniques d'ING.

Pour accéder aux Services ING Banking et les utiliser, l'Utilisateur établit une connexion entre le système informatique Mobile dont il dispose et les systèmes électroniques d'ING 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 et communiquées par le(s) fournisseur(s) du réseau de communications électroniques concerné(s).

## 2.3 Service Payconiq In App

2.3.1 Le service Payconiq In App permet à l'utilisateur de

- (1) Transférer des fonds à un commerçant (paiement P2M)
- (2) envoyer une Demande de Paiement Payconiq

2.3.2 Pour accéder au service Payconiq In App et l'utiliser, l'utilisateur doit être titulaire d'un compte de paiement libellé en euros.

## 3. Cadre juridique applicable aux Services ING Banking

### 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 Banking, le cas échéant, ses annexes acceptés au nom et pour le compte du Client (ci-après dénommé le «Contrat de souscription aux Services ING Banking») ;
- 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 met ou non à disposition du Client (notamment comme annexe au Contrat de souscription aux Services ING Banking ou via les Services Home'Bank/ Business'Bank), qui sont dûment acceptés par ING 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 ;
- le présent Règlement des Services électroniques ING et, le cas échéant, ses annexes ;
- les tarifs applicables aux Services électroniques ING;
- la Documentation technique relative à l'utilisation des Services électroniques ING.

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, 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 Banking, plus particulièrement, aux Opérations disponibles via ces services, s'appliquent totalement aux Services ING Banking, qu'il s'agisse des dispositions convenues ou à convenir entre le Client et ING, 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 spécial<sup>1</sup>, 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.

**3.1.1.2.** Le Client et l'Utilisateur peuvent obtenir toutes les informations utiles relatives aux Services ING Banking en appelant le Helpdesk, en consultant le site Internet d'ING ([www.ing.be](http://www.ing.be)), ou, pour les Services ING Banking, les informations diffusées via ces services.

**3.1.1.3.** Le Client et l'Utilisateur reconnaissent avoir reçu d'ING, sur Support durable et avant la conclusion de la Convention ING Banking, 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 afin de vérifier si ces derniers sont conformes à leurs besoins. Par la conclusion de la Convention ING Banking ; ils exonèrent, en conséquence, ING de toute responsabilité à cet égard et reconnaissent que les Services électroniques ING sont conformes à leurs besoins.

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

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 peuvent être modifiés unilatéralement par ING à tout moment, moyennant le respect toutefois de la procédure décrite ci-après. ING 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 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 quinze 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 du présent Règlement, 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

---

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



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 et Utilisateurs de ces services

### 4.1. Adhésion aux services électroniques ing

**4.1.1.** Les Services électroniques ING sont mis à la disposition des Clients d'ING désireux d'utiliser ces services à des fins privées

**4.1.2.** La Convention ING Banking est conclue avec un Client par la conclusion du Contrat de souscription aux Services ING Banking 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, 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, au présent Règlement (repris, entre autres, en annexe du Règlement général des Opérations d'ING) 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 du présent Règlement et en avoir pris connaissance. Cette adhésion vaut acceptation du Contrat de souscription aux Services ING Banking et, de même, conclusion de la Convention ING Banking.

Une fois la Convention ING Banking conclue, le cas échéant par l'adhésion susmentionnée, tout Utilisateur du Client est autorisé à activer et désactiver les Services ING Banking 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 Banking, ils sont tenus de se conformer aux conditions, modalités ou procédures stipulées dans la Documentation technique relative à l'utilisation des Services électroniques ING ou toute autre forme à la convenance d'ING.

L'activation des Services ING Banking une fois acceptée par ING vaut ouverture de l'abonnement des Services ING Banking.

**4.1.4.** Sous réserve des possibilités offertes par ING, le Client accepte, au moment de la conclusion de la Convention ING Banking, que tous les comptes dont il est titulaire ou cotitulaire auprès d'ING et d'Autres sociétés du Groupe ING soient accessibles via les Services ING Banking pour effectuer toutes les Opérations autorisées dans le cadre de la gestion de ces comptes, à moins qu'il ne demande expressément à ING 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 et d'Autres sociétés du Groupe ING soient d'office considérés comme Utilisateurs des Services ING Banking.

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.

Le Client peut, en complétant les différents formulaires (électroniques ou non) de mandats qu'ING met à disposition à ce dernier (notamment, comme annexe au Contrat de souscription aux Services Phone'Bank/ Home'Bank/Business'Bank/ING Banking/ 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, 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.

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, être modifiés à la demande du Client (auprès de son agence ING ou, sous réserve des possibilités offertes par ING, via les Services Home'Bank/Business'Bank), conformément, en ce qui concerne ING, aux dispositions du Règlement général des Opérations d'ING 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 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; toutefois, ING s'efforcera dans la mesure de ses possibilités d'y donner suite avant l'expiration de ce délai.

Les dispositions du présent point 4.1.4 ne portent pas préjudice à l'établissement de plafonds spécifiques aux Opérations passées via les Services électroniques ING conformément au point 9 du présent Règlement.

**4.1.5.** Sous réserve des possibilités offertes par ING, le Client accepte de recevoir, dans le cadre des Services ING Banking, 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 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 Banking.

**4.1.6.** 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 ou d'Assureurs hors du Groupe ING soient accessibles aux Utilisateurs via les Services ING Banking pour effectuer toutes les Opérations autorisées dans le cadre de la gestion de ces contrats, sous réserve toutefois des possibilités offertes par ING.

## **4.2.** Les utilisateurs des services électroniques ING

**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 du Règlement puissent consulter les Services ING Banking, 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, d'Autres sociétés du Groupe ING et d'Assureurs hors du Groupe ING (notamment les informations relatives aux comptes, ouverts auprès d'ING 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 et sans préjudice du point 4.1 du Règlement.

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 du Règlement, 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, 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 ING Banking, le Client accepte, par dérogation à ce qui précède, que seuls les Utilisateurs des Services ING Banking 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 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, 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 et sans préjudice du point 4.1 des Conditions générales.

**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, l'Autre société du Groupe ING ou l'Assureur hors du Groupe ING concerné, en particulier, en ce qui concerne ING, dans le Règlement général des Opérations d'ING 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 Banking, 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 du présent Règlement. 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 met à disposition comme annexe au Contrat de souscription aux Services ING Banking, 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 Banking.

Si le Client ou ses Utilisateurs souhaitent ensuite lever ce blocage, il est tenu de le confirmer préalablement à ING selon les conditions, modalités ou procédures stipulées dans la Documentation technique relative à

l'utilisation des Services électroniques ING ou sous une forme à la convenance d'ING.

Si le Client demande à ING la révocation des pouvoirs de l'Utilisateur, ING s'efforcera de bloquer l'accès de l'Utilisateur aux Services électroniques ING 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 dans les contrats et règlements applicables entre le Client et ING. Si le Client souhaite qu'une telle révocation ait un effet immédiat en ce qui concerne l'utilisation des Services électroniques ING, 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 d'ING Banking

### 5.1. ING Banking

**5.1.1.** Pour accéder aux Services ING Banking pour un système informatique Mobile donné, l'Utilisateur doit au préalable établir un profil (ci-après dénommé le «profil») sur la base des moyens d'accès mis à sa disposition par ING (tels que la carte bancaire à puce avec un lecteur de cartes à puce et/ou ses numéros d'accès personnel (ING ID et Card ID), selon les possibilités offertes par ING) et de ceux choisis par l'Utilisateur lui-même (tels que le code PIN lié à la carte à puce, le mot de passe Home'Bank/Business'Bank et/ou tout autre code d'authentification strictement personnels à l'Utilisateur et confidentiels, selon les possibilités offertes par ING).

Les Services ING Banking ne sont accessibles ensuite à l'Utilisateur qu'après l'identification de ce dernier

par le biais d'un «profil» établi comme mentionné ci-avant et des moyens d'accès 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 et/ou l'empreinte digitale de ce dernier en cas d'utilisation de la fonction de reconnaissance d'empreinte digitale (par ex. l'iOS Touch ID d'Apple ou l'Android Fingerprint) et/ou de la reconnaissance faciale (par ex : l'iOS Face ID d'Apple) disponible sur certains systèmes informatiques Mobile équipés d'un lecteur d'empreinte digitale ou d'une caméra, selon les possibilités offertes par ING). Pour pouvoir utiliser la fonction de reconnaissance d'empreinte digitale ou faciale précitée pour un « profil » donné, l'Utilisateur doit toutefois au préalable activer cette fonction pour le « profil » concerné. Cette activation est elle-même effectuée par l'Utilisateur dans le cadre des Services ING Banking utilisés pour ce «profil».

**5.1.2 Par la conclusion de la Convention ING Banking et, le cas échéant, par la signature des documents «Pouvoirs de gestion» (électroniques ou autres) ou des différents formulaires de mandat (électroniques ou autres) qu'ING met à disposition comme annexe au Contrat de souscription, le Client et les Utilisateurs conviennent de la fourniture des Services électroniques des moyens d'accès et de signature d'ING.**

**Dès réception des moyens d'accès et de signature, l'Utilisateur est responsable des dommages directs et indirects liés à l'utilisation, par l'Utilisateur ou un tiers, des moyens d'accès et de signature, conformément aux dispositions du présent Règlement.**

**Jusqu'à ce moment, ING accepte le risque lié à l'envoi des moyens d'accès et de signature à l'Utilisateur.**

**La responsabilité du Client doit être examinée au regard des dispositions du présent Règlement général (notamment l'article 8) et, le cas échéant, de la Convention Payconiq ou de la Convention Belgian Mobile Identity.**

5.2.2. Une fois qu'un Utilisateur accède, après identification de celui-ci comme tel conformément au point 5.1.1, aux Services ING Banking, les Ordres peuvent être transmis par cet Utilisateur via les Services automatisés ING Banking par l'introduction de données sur le clavier de son système informatique Mobile.

5.2.3. En ce qui concerne l'accès aux Services ING

Banking, sans préjudice des dispositions du présent point 5 et du point 8. du présent Règlement, le Client accepte que l'encodage et la validation par une personne du « profil » de l'Utilisateur et des moyens d'accès, personnels et confidentiels, choisis par l'Utilisateur constituent la preuve valable et suffisante de l'identité de cette personne en tant que l'Utilisateur des Services ING Banking qui est détenteur du Logiciel ING Banking pour le profil concerné, pour autant que ces moyens d'accès soient validés par le Logiciel ING Banking concerné et, le cas échéant, par la fonction de reconnaissance d'empreinte digitale ou faciale. Par cette validation, les moyens d'accès utilisés sont, en particulier reconnus par le Logiciel ING Banking concerné et, le cas échéant, par la fonction de reconnaissance d'empreinte digitale ou faciale comme émanant de l'Utilisateur.

5.2. Service Payconiq In App

5.2.1 Afin d'effectuer un paiement, l'Utilisateur doit s'authentifier et autoriser l'Ordre de paiement en utilisant les moyens disponibles d'accès et de signature d'ING Banking.

5.2.2 Une Transaction Payconiq est traitée en euros par virement bancaire Sepa du compte de paiement de l'utilisateur vers le compte de paiement du bénéficiaire, ou d'une autre personne vers un utilisateur Payconiq.

5.2.2 Nonobstant l'article 5.2.1, un bénéficiaire/commerçant peut utiliser nos services ou utiliser les services d'un autre prestataire de services de paiement («PSP») pour collecter des paiements en son nom. Dans ce cas, le montant de votre paiement sera transféré sur le compte de paiement du Fournisseur Payconiq ou sur le compte de paiement du PSP utilisé par le Commerçant pour collecter les paiements en son nom.

## 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 par tous les Utilisateurs, conformément aux conditions d'accès et d'utilisation d'ING Banking qui sont stipulées dans la Convention ING Banking.

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 Banking sont accessibles.

Le Client et les Utilisateurs s'engagent entre autres à n'utiliser les Services ING Banking 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 Banking conformément aux dispositions de la présente Convention, 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, 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. Ces conseils de prudence sont :

- Faites vos transactions à l'abri des regards, surtout quand vous encodez votre code PIN.
- Utilisez un code de sécurité pour allumer votre appareil mobile.
- Choisissez un code de profil sécurisé, évitez votre date de naissance.
- Ne laissez pas votre appareil mobile dans un lieu public ou dans la voiture.
- Appareil mobile perdu ou volé ? Appelez notre helpdesk au +32 2 464 60 02 (vous trouverez le numéro au dos de votre carte bancaire ING).
- Réinitialisez votre appareil mobile si vous le vendez.
- Installez toujours la dernière version de cette application et du logiciel de votre appareil mobile (iOS ou Android). N'utilisez jamais de logiciel "jailbreak".
- Lors d'un virement, vérifiez toujours les détails du compte et le montant. ING ne vous demandera jamais vos données bancaires par e-mail. Si vous recevez ce type d'e-mail, n'y répondez pas et appelez notre helpdesk au +32 2 464 60 02 (vous trouverez le numéro au dos de votre carte bancaire ING).
- Un changement inhabituel lors de l'utilisation de l'application ? N'effectuez plus de virements et appelez directement l'ING Contact Centre au +32 2 464 60 02 (vous

trouvez le numéro au dos de votre carte bancaire ING).

L'Utilisateur prend toutes les mesures de précaution raisonnables pour assurer la sécurité de ses moyens d'accès et de signature des Services ING Banking. 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 comptes 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 Banking 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 le comptes dûment autorisé à exercer son activité. L'Utilisateur ne peut de même communiquer à un tiers aucune information confidentielle relative aux procédures de sécurité appliquées.

Dans le cadre des Services ING Banking, l'Utilisateur ne peut en outre activer, conformément au point 5.2.1. du présent Règlement, la fonction de reconnaissance d'empreinte digitale (par ex. l'iOS Touch ID ou l'Android Fingerprint) ou la fonction de reconnaissance faciale (par ex : l'iOS Face ID d'Apple) pour un « profil » donné que sur un système électronique Mobile dont il est le seul Utilisateur. De plus, il ne peut enregistrer que ses seules empreintes digitales ou visage pour la fonction de reconnaissance d'empreinte digitale ou faciale sur ce même système électronique Mobile.

**6.4.** Le Client et/ou l'Utilisateur a/ont l'obligation de notifier sans délai à ING, 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 Banking (sauf en cas d'utilisation du stylo électronique comme moyen de signature de ces derniers services). Par «perte» ou «vol», au sens duprésent Règlement, il y a lieu d'entendre toute dépossession involontaire des moyens d'accès et de signature des Services ING Banking (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 Banking (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 Banking 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 Banking en suivant, par exemple, les procédures de blocage telles que décrites dans la Documentation technique relative à l'utilisation des Services électroniques ING (notamment auprès de **Card Stop (070 344 344** ou +32 70 344 344 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 Phone'Bank/Home'Bank/Business'Bank/ING Banking/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 de la vie privée), 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.

En cas de vol, de détournement ou d'utilisation non autorisée de ses moyens d'accès et de signature des Services ING Banking 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, 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 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.

À l'aide des informations qu'il reçoit, conformément au point 7.3 du présent Règlement, en ce qui concerne les Opérations effectuées dans le cadre des Services électroniques ING (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 Banking 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.

De plus, le Client ou l'Utilisateur ayant activé les Services ING Banking est tenu de prendre connaissance, régulièrement et au moins une fois par mois, des avis qu'ING 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 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 du présent Règlement, 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 du présent Règlement.

Cette notification doit être confirmée par le Client ou l'Utilisateur par écrit à ING 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 Banking 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, la correction d'une Opération de paiement que s'il signale sans délai à ING 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 n'ait pas fourni ou mis à disposition les informations relatives à cette Opération de paiement conformément au présent Règlement. 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 mis à disposition des Utilisateurs par ING 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 ou, selon le cas, 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 ou acquis à titre onéreux par le Client ou l'Utilisateur en remplacement de lecteurs de cartes à puce offerts gratuitement par ING restent ainsi la propriété exclusive d'ING, 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, ING Bank ou une Autre société du Groupe ING, selon le cas à la première demande d'ING ou d'une Autre société du Groupe ING, ses moyens d'accès et de signature des Services ING Banking. En outre, l'Utilisateur s'engage à restituer à ING ses moyens d'accès et de signature des Services ING Banking, 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 en matière de sécurité**

**7.1.** Sans préjudice des obligations du Client et de l'Utilisateur décrites à l'article 6, ING 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 s'abstient de fournir un moyen d'accès et de signature des Services électroniques ING non sollicité, sauf pour remplacer un tel moyen.

**7.3.** À tout le moins, ING 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 Banking. 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, l'Autre société du Groupe ING 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 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 Banking 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 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 de la notification visée par le point 6.4 ou 6.6 du présent Règlement conformément aux procédures de blocage visées aux mêmes points, ING empêche toute nouvelle utilisation des moyens d'accès et de signature des Services ING Banking.

**7.5.** ING 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

**8.1.1.** Sans préjudice de dispositions contraires dans la présente Convention (en particulier celles de l'article 8.2.), ING, conformément à son obligation générale de diligence telle qu'elle est définie, entre autres, dans le Règlement général des Opérations d'ING, 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 apporte le plus grand soin à la bonne exécution de la Convention. Cependant, les obligations découlant de cette dernière qui incombent à ING 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, les obligations en matière d'Opérations de paiement stipulées aux points 6.4., 7.1., 7.4 et 12.1.1. du présent Règlement.

Sauf disposition contraire expresse dans la Convention (en particulier celle de l'article 8.2.), ING 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, 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 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, le Règlement général des Opérations, le Règlement Spécial des Opérations de Paiement d'ING 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 Banking, 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 est responsable de toute faute lourde ou intentionnelle de sa part – à l'exception des fautes légères – dans la conception du Logiciel ING Banking ou de la Base de données de ING Banking, pour autant que ceux-ci aient été conçus par elle, ou dans le choix du Logiciel ING Banking ou de la Base de données ING Banking, 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 ING Banking et de la Base de données ING Banking mis à sa disposition par ING 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 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 Banking 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.

**8.1.5.** Jusqu'au moment de la réception de la notification visée par le point 6.4. du présent Règlement et sauf faute lourde ou intentionnelle de la part d'ING, le Client est responsable de tout dommage direct ou indirect qui pourrait résulter pour lui, pour ING, 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 Banking 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. du présent Règlement dans la mesure où il est d'application.

**8.1.6.** Sous réserve d'une faute lourde ou intentionnelle de sa part ou celle de ses sous-traitants agréés par elle, ING décline toute

responsabilité pour les dommages causés au Client ou à un Utilisateur, dans le cadre des Services ING Banking, par des dispositifs, réseaux, terminaux ou moyens d'équipements ou configurations non agréés par ING 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.

Pour le présent point 8, il convient d'entendre par des dispositifs, réseaux, terminaux ou moyens d'équipements ou configurations non agréés par ING, 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 et:

- qui ne sont ni fournis par ING ou ses sous-traitants (à l'inverse, par exemple, du Card Reader fourni par ING), et
- qui ne sont pas spécifiquement désignés par ING comme agréés par elle, ou

Sous réserve de sa faute lourde ou intentionnelle ou celle de ses sous-traitants agréés par elle, ING 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 Banking 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 et, notamment, toute adjonction au Logiciel ING Banking ou modification de ceux-ci ou encore tout débrièvement («jailbreaking») du système informatique Mobile effectué par le Client ou l'Utilisateur ou par des tiers et non agréée par ING,
- d'obligations légales ou réglementaires prévues par des législations nationales ou communautaires, ou
- d'événements indépendants de la volonté d'ING, tels que les actes de l'autorité, 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, ING 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 via des dispositifs, réseaux, terminaux ou moyens d'équipements non agréés par ING, et
- la fiabilité et la sécurité technique des communications via des dispositifs, réseaux, terminaux ou moyens d'équipements non agréés par ING, notamment dans le cadre des Services ING Banking, 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, et
- la protection et la confidentialité des communications via des dispositifs, réseaux, terminaux ou moyens d'équipements non agréés par ING.

**8.1.7.** Sans préjudice d'autres dispositions contraires de la Convention, lorsqu'ING 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 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 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 Banking, et en particulier du Logiciel ING Banking et de la Base de données ING Banking mis à leur disposition par ING.

**8.1.9.** ING garantit à l'Utilisateur que le Logiciel et la Base de données ING Banking sont exempts de tout virus connu à la date d'installation des Services ING Banking.

**8.1.10.** N'étant pas émetteurs des moyens d'accès et de signature des Services électroniques ING, les Autres sociétés du Groupe ING 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 du présent Règlement, 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<sup>[1]</sup><sub>[sEP]</sub> 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'<sup>2</sup>), et effectuées au sein de l'EEE<sup>3</sup> ; 2) Opérations de paiement effectuées au sein de l'EEE dans la devise des États 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 État 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 une confirmation électronique, écrite ou téléphonique de la réception de son Ordre passé via les Services ING Banking.

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 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 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 une confirmation électronique, écrite ou téléphonique de la réception de son Ordre passé via les Services ING Banking, via les Services Payconiq ou les Services Belgian Mobile Identity.

La responsabilité d'ING 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.

**8.2.1.3 Opérations de paiement BC/MC mobile couvertes par les Conditions générales de la carte de débit ING**

La responsabilité respective des Parties en cas d'inexécution ou d'exécution incorrecte des Opérations de paiement BC/MC mobile est déterminée conformément aux articles 9 à 10 des Conditions générales de la carte de débit ING.

Pour l'application de ces dispositions, un Ordre de paiement BC/MC mobile n'est considéré comme donné par l'Utilisateur qu'une fois que ce dernier a reçu d'ING une confirmation électronique de la réception de son Ordre passé via la fonction BC/MC mobile incluse dans les Services ING Banking.

**8.2.2. Responsabilité en cas d'Opérations de paiement non autorisées dans le cadre des Services ING Banking.**

**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 ING Banking, 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 Phone'Bank, Home'Bank/Business'Bank, ING Banking, 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 l'Utilisateur prévue au point 6.4, § 1 et 2, du présent Règlement.

---

2 A la date du 1<sup>er</sup> septembre 2018, l'EEE comprend, outre les Etats de l'Union européenne, la Norvège, l'Islande et le Liechtenstein.

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.

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, 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 Banking (sauf en cas d'utilisation du stylo électronique comme moyen de signature de ces derniers services), conformément au point 6.4, § 1 et 2, du présent Règlement.

3° le fait, pour le Client ou l'Utilisateur, de ne pas notifier sans délai à ING, 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 du présent Règlement.

ING 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 du présent Règlement, 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 Banking conformément aux conditions d'accès et d'utilisation des Services ING Banking qui sont stipulées dans la Convention et dans les limites d'utilisation convenues avec ING, 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, du présent Règlement 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 au présent Règlement ;
- le fait pour l'Utilisateur de ne pas conserver ses moyens d'accès et de signature des Services ING Banking (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 à l'Utilisateur ou d'utiliser ses moyens d'accès et de signature des Services ING Banking.

**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 du présent Règlement (nonobstant l'obligation d'ING de tout mettre en œuvre pour empêcher toute autre utilisation des moyens d'accès et de signature des Services ING Banking.

**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 Banking 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 Banking ; 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 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 du présent Règlement, 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 Phone'Bank, Home'Bank/Business'Bank, ING Banking, Extrabanch 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.

**8.2.2.3. Responsabilité d'ING**



**8.2.2.3.1.** Sauf fraude, négligence lourde ou manquement intentionnel du Client et/ou de l'Utilisateur à une ou plusieurs des obligations qui lui/leur incombent en vertu du présent Règlement, et sans préjudice du point 8.2.2.2.4 lorsque le Client n'est pas un Consommateur, ING 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 du présent Règlement.

**8.2.2.3.2.** Sauf fraude du Client et/ou de l'Utilisateur, ING supporte les pertes liées aux Opérations de paiement non autorisées effectuées après la notification prévue au point 6.4 du présent Règlement.

**8.2.2.3.3.** ING 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 Banking 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 Banking) ; 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 ou d'une autre Société du Groupe ING.

**8.2.2.3.4.** En cas d'Opération de paiement non autorisée, ING 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 rembourse au Client les autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais supportés par le Client pour la détermination du dommage indemnisable, 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. Force majeure**

Par dérogation aux dispositions des articles 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3. et 8.2.4., ING 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, 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 et/ou les Autres sociétés du Groupe ING. Ces plafonds peuvent varier selon les Services ING Banking 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 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 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 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 Banking, 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 met à disposition comme annexe à la Convention ING Banking 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 Banking à partir de comptes ouverts auprès d'ING sont, à défaut de Convention contraire convenue avec ING conformément au point 9.2. du présent Règlement, ceux publiés dans le document relatif aux plafonds des Ordres disponible sur le site Internet d'ING (<http://www.ing.be/limits>) ou dans toute agence d'ING.

**9.4.** Les éventuels plafonds appliqués aux autres Ordres sont communiqués à l'Utilisateur dans le cadre de la Convention ING Banking.

L'Utilisateur peut toujours prendre connaissance, via les Services ING Banking, 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 Banking 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. Pour les Services ING Banking, les plafonds mentionnés dans le présent article 9 ne s'appliquent que lors de la première signature de l'Ordre de paiement effectuée dans le cadre des Services ING Banking, à l'exclusion des signatures suivantes.

## 10. Maintenance des Services ING Banking

**10.1.** En ce qui concerne tout incident ou problème d'ordre technique, opérationnel ou fonctionnel lié aux Services ING Banking, en particulier ceux liés à l'installation et à l'utilisation du Logiciel ING Banking, ou liés à l'utilisation des moyens d'accès et de signature des Services ING Banking ou encore pouvant mettre en danger la sécurité de ces services, l'Utilisateur peut, via les services personnalisés ING Client Services, faire appel au Helpdesk d'ING.

Le Help desk est accessible en téléphonant durant les heures d'ouverture conformément à la Documentation technique relative à l'utilisation des Services électroniques ING. L'intervention du Help desk est assurée en français, en néerlandais, en anglais ou en allemand.

L'Utilisateur peut également contacter le Helpdesk par courrier électronique ([info@ing.be](mailto:info@ing.be)). 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 ING Banking, liée principalement à la correction d'éventuels défauts ou erreurs du Logiciel ING Banking, ne peut être réalisée qu'avec l'assistance d'ING. L'Utilisateur ne peut procéder lui-même à une correction ou modification des Services ING Banking.

**10.3.** ING 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 n'est pas tenue d'assurer une maintenance évolutive et, en conséquence, ne garantit pas l'adaptation des Services ING Banking 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 Banking.

## 11. Protection de la vie privée

## 11.1. Dispositions générales

**11.1.1.** ING 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 (e-mail: info@ing.be).

Les données à caractère personnel qui sont communiquées ou mises à disposition d'ING 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 de la vie privée 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 mentionnées à l'article 6 (Protection de la vie privée) du Règlement général des opérations d'ING, les données à caractère personnel relatives à des personnes physiques communiquées à ING dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution de la Convention ING Banking, en particulier dans le cadre de l'utilisation des Services ING Banking sont traitées par ING 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 de courtage (notamment d'assurances et/ou de leasing), de marketing (e.a. études et statistiques) de services bancaires, financiers (e.a. de leasing) et/ou d'assurances (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.

Elles sont également traitées par ING pour les autres finalités (le cas échéant, secondaires) de traitement mentionnées à l'article 6 (Protection de la vie privée) du Règlement général des opérations d'ING.

Les données relatives aux personnes physiques gérées par des intermédiaires (agents indépendants ou courtiers) d'ING, notamment les données relatives à leurs Opérations financières, sont également traitées par ING 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.

Les données qui sont communiquées à l'initiative de personnes physiques aux Autres sociétés du Groupe ING 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 de la vie privée 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, agissant en son nom et pour son compte ;
- les sociétés dont l'intervention est nécessaire ou utile pour la réalisation des finalités d'ING mentionnées au point 11.1.2, en particulier :

- pour la gestion des opérations de paiement, en particulier : la Société equensWorldline SA (Belgique), Swift SCRL (en Belgique), ainsi que les organismes de compensation et de liquidation des paiements (Centre d'Echange et de Compensation ASBL (« CEC »), Systèmes technologiques d'échange et de traitement SA (« STET »));
- pour la fourniture du lecteur de cartes à puce (Card Reader) : Gemalto SA (établi en France) ;
- pour l'archivage de vos données sous forme « papier » ou électronique : OASIS Group (en Belgique) ;
- pour les Opérations de paiement et liées aux comptes : ING Business Shared Services Bratislava en Slovaquie ;
- pour les Opérations de paiement, de crédit et financières : ING Business Shared Services Manila aux Philippines à Manille ;
- pour la gestion informatique/électronique (en ce compris la sécurité) : les fournisseurs ICT tels que Unisys Belgium SA (établi en Belgique), IBM Belgium SPRL (établi en Belgique), Adobe (établi en Irlande), Contraste Europe VBR (établi en Belgique), Salesforce Inc. (établi aux USA), Ricoh Nederland BV (établi en Hollande), Fujitsu BV (établi en Hollande), Tata Consultancy Services Belgium SA (établi en Belgique et en Inde), HCL Belgium SA (établi en Belgique), Cognizant Technology Solutions Belgium SA (établi en Belgique), Getronics BV (établi en Hollande), ING Tech Poland (établi en Pologne) ;
- pour les activités de marketing : Selligent SA, Bisnode Belgium SA et Social Seeder SPRL

(tous établis en Belgique) ainsi que, le cas échéant, des call-centers externes (en particulier, dans le cadre d'enquêtes) ;

- pour les Opérations de paiement Payconiq, le Fournisseur Payconiq ;
- pour les Opérations de paiement Belgian Mobile Identity, Belgian Mobile ID ;

- les sociétés du Groupe ING établies ou non dans un pays membre de l'Union européenne,
- des assureurs hors du Groupe ING liés,
- des autorités compétentes,

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 SCRL 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 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 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 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 prester 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. du Règlement général des opérations d'ING.

Ainsi, 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 NV (Bijlmerplein 888, 1102 MG, Amsterdam Zuidoost, Nederland), 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.

Par ailleurs, les données collectées par ING 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 nv, NN Insurance Belgium SA, Aon Belgium SPRL, 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) (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.

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 ou d'une société à laquelle des données ont été transférées par ING 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.

ING 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 de la vie privée, 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 mentionné au point 11.1.6.

**11.1.4.** Toute personne physique peut accéder aux données la concernant, traitées par ING, 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 ») ;
- 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 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 ou l'autre société du Groupe ING concernée puisse contester l'exercice d'un tel droit.

**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, le respect de la vie privée ne peut être garanti que si les données à caractère personnel sont transmises par des voies de communication pour lesquelles ING indique expressément qu'elles sont protégées.

**11.1.6.** Pour toute information complémentaire sur les traitements de données à caractère personnel effectués par ING ainsi que, en particulier, sur les prises de décision individuelle automatisées par ING (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, la personne concernée peut consulter :

- l'article 6 (Protection de la vie privée) du Règlement général des opérations d'ING, et
- la « Déclaration de confidentialité d'ING pour la protection de la vie privée » reprise en annexe du Règlement précité.

Pour toute question sur les traitements de données à caractère personnel par ING, toute personne concernée peut contacter ING via les canaux de communication habituels d'ING :

- en se connectant aux services ING Banking et, le cas échéant, en envoyant via ces services un message avec la référence « Privacy »,
- en s'adressant à son agence ING ou sa personne de contact auprès d'ING,
- en téléphonant au numéro suivant : +32 2 464 60 02,
- en adressant un email à [info@ing.be](mailto:info@ing.be) avec en référence « Privacy ».

En cas de réclamation concernant un traitement de ses données à caractère personnel par ING, la personne concernée peut s'adresser au service Complaint Management d'ING 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, Complaint Management, Cours Saint Michel 60, B-1040 Bruxelles
- via courrier électronique à l'adresse suivante :  
[plaintes@ing.be](mailto:plaintes@ing.be)

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

- via courrier postal à l'adresse suivante :  
ING Privacy Office, Cours Saint Michel 60, 1040 Bruxelles
- via courrier électronique à l'adresse suivante :  
[ing-be-PrivacyOffice@ing.com](mailto: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 de la vie privée, à savoir, pour la Belgique, l'Autorité de protection des données (Rue de la Presse, 35, 1000 Bruxelles ; [www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be)).

## 11.2. Services ing banking

Lors de l'utilisation par l'Utilisateur des Services ING Banking, les données personnelles suivantes, appelées «variables d'environnement», sont transmises à ING et enregistrées par elle via le système informatique Mobile 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 du système informatique Mobile utilisé (un appareil Android, iPad, iPhone, iPod Touch...) ainsi que de son système d'exploitation,
- le numéro de série du système informatique Mobile utilisé (UDID),
- le type de Services Home'Bank utilisés par l'Utilisateur (Home'Bank ou Business'Bank),
- la langue utilisée par l'Utilisateur,
- les pages des Services ING Banking ING consultées par l'Utilisateur.

Ces dernières données sont traitées par ING en vue de pouvoir tenir compte des éléments propres à la configuration du système informatique Mobile 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 ING Banking et pour veiller à l'amélioration du contenu de ces services.

Si l'Utilisateur utilise la fonction de reconnaissance d'empreinte digitale (par ex. l'iOS Touch ID ou l'Android Fingerprint) ou de reconnaissance faciale (par ex : l'iOS Face ID d'Apple), son empreinte ou son visage est scannée par le lecteur d'empreinte digitale ou la caméra du système informatique Mobile et seule une confirmation ou non de la validation de l'empreinte ou du visage de l'Utilisateur par la fonction de reconnaissance d'empreinte digitale ou faciale est communiquée à ING dans le cadre des Services ING Banking. ING n'a donc pas connaissance de l'empreinte digitale ou du visage de l'Utilisateur, ni de la représentation de celle-ci enregistrée par la fonction de reconnaissance d'empreinte digitale ou faciale. Par ailleurs, seule une demande de confirmation de la validation de l'empreinte digitale ou du visage de l'Utilisateur, sans donnée à caractère personnel le concernant, est formulée par ING à l'attention de la fonction de reconnaissance d'empreinte digitale ou faciale. ING ne communique donc aucune donnée à caractère personnel de l'Utilisateur à la fonction de reconnaissance d'empreinte digitale ou faciale.

## 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. du présent Règlement.

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 du présent Règlement, 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 Banking, ING 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 ING Banking, 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 ou des éventuels sous-traitants auxquels ING 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 soit certifiée conforme par cette dernière.

**12.1.2.** ING 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 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 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 ING Banking, par avis électronique.

## 12.2. Services ing banking

**12.2.1.** Dans le cadre des Services ING Banking, tout Ordre est signé de manière électronique par un Utilisateur avec les moyens de signature éventuellement mis à sa disposition par ING (tels qu'un Module de sécurité, selon les possibilités offertes par ING) et ceux choisis, en fonction des possibilités offertes par ING, par l'Utilisateur lui-même (tels qu'un code PIN, la reconnaissance d'empreinte digitale ou faciale et/ou tout autre code d'authentification strictement personnels à l'Utilisateur et confidentiels, selon les possibilités offertes par ING), ci-après, « les moyens de signature des services ING Banking ».

**12.2.2.** Dans le cas de l'utilisation du Module de sécurité, en vue de la signature électronique d'un Ordre, 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'utilisation des moyens de signature des services

ING Banking. 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 d'ING et reconnue par ces systèmes comme émanant de l'Utilisateur et que son certificat soit valide et ne soit pas révoqué.

**12.2.3.** Par dérogation aux points 12.4.1 et 12.4.2 du présent Règlement, pour certains Ordres opérés via les Services ING Banking et spécifiés dans la Documentation technique relative à l'utilisation des Services ING Banking (par exemple, des Ordres de paiement en faveur d'autres comptes dont le Client est titulaire ou mandataire), le Client accepte que la seule validation de l'Ordre, sans utilisation à ce moment des moyens de signature des Services ING Banking, par une personne dûment authentifiée préalablement comme un Utilisateur, conformément au point 5.4. du présent Règlement, par ses moyens d'accès lors de son accès aux Services ING Banking, constitue la signature électronique de cet Utilisateur 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 ces moyens d'accès soient validés par les systèmes électroniques d'ING et, plus particulièrement, qu'ils soient reconnus par ces systèmes comme émanant de l'Utilisateur et que son certificat soit valide et ne soit pas révoqué.

**12.2.4.** Pour toutes les Opérations réalisées dans le cadre des Services ING Banking, le Client accepte que la signature électronique, telle que définie aux points 12.2.2 ou 12.2.3 du présent Règlement, de chaque Utilisateur – validée par les systèmes électroniques d'ING et reconnue comme émanant de cet Utilisateur – remplit les conditions d'imputabilité et d'intégrité du contenu attachées à un document signé au sens 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 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 par l'entremise des Services ING Banking 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.

### 13. Tarification et frais – dates de valeur

**13.1.** Les tarifs éventuellement applicables à l'utilisation des Services ING Banking 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 ING Banking.

Ils sont en outre communiqués au Client avant la conclusion de la Convention ING Banking. 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 au Client dans un Contrat de souscription aux Services ING Banking ou qu'il y soit fait référence dans les documents contractuels visés au point 4.1.2. de ce Règlement. Ces tarifs peuvent stipuler, pour l'utilisation des Services électroniques ING, le paiement de redevances annuelles, ces dernières étant alors exigibles dès l'activation par ING (à la demande du Client ou de l'Utilisateur) des Services ING Banking 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 Banking 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, 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 et disponibles, entre autres, auprès de toutes les agences d'ING et/ou via les services d'information des Services ING Banking, 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 Banking. 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 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 reste soumise à la tarification applicable à ces Opérations.

**13.4.** Le Client autorise ING à débiter automatiquement le compte de référence qu'il désigne dans la Convention ING Banking de l'ensemble des frais, applicables en vertu de la tarification en vigueur, pour l'utilisation des Services électroniques ING.

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, 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 quinze 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 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, 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, le Client autorise à débiter automatiquement, sauf autre modalité de paiement expressément mise à disposition par ING 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) 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 ING Banking 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. 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 ING Banking et de la base de données Home'Bank / Business'Bank / ING Banking / Services Payconiq In App**

Sans préjudice de la mise à disposition des Services ING Banking au profit de l'Utilisateur telle que prévue dans la Convention, ING ou la personne qui a conféré les droits d'utilisation à ING 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 ING Banking que sur la Base de données ING Banking, ainsi que sur tous les éléments les composant, notamment et sans limitation sur les textes, illustrations et autres éléments figurant dans le Logiciel ING Banking et/ou dans la Base de données ING Banking.

### **14.1. Logiciel ING Banking**

**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 ING Banking 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 ING Banking 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 ING Banking 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 ING Banking, ainsi que la reproduction du programme informatique en résultant, sont soumis à l'autorisation préalable et écrite d'ING.

Toutefois, l'Utilisateur a le droit de réaliser les Opérations de chargement, d'affichage, de passage, de transmission ou de stockage du Logiciel ING Banking nécessaires pour permettre à l'Utilisateur d'utiliser le Logiciel ING Banking d'une manière conforme à sa destination. La reproduction du code ou la traduction de la forme du code du Logiciel ING Banking sont soumises à l'autorisation préalable et écrite d'ING même si ces actes étaient indispensables pour obtenir des informations nécessaires à l'interopérabilité du Logiciel ING Banking avec des logiciels de tiers, lesdites informations étant accessibles à l'Utilisateur auprès d'ING. Sans préjudice de ce qui précède, les codes sources du Logiciel ING Banking ne seront pas communiqués à l'Utilisateur.

**14.1.3.** Les dispositions du présent point 14.1 valent non seulement pour le Logiciel ING Banking pris dans son ensemble, mais également pour toutes ses composantes.

### **14.2. Base de données ING Banking**

**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 ING Banking.

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 ING Banking 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 ING Banking est strictement interdite.

De même, les extractions et/ou réutilisations répétées et systématiques de parties non substantielles du contenu de la Base de données ING Banking ne sont pas autorisées lorsqu'elles sont contraires à une exploitation normale de la Base de données ING Banking ou causent un préjudice injustifié aux intérêts légitimes d'ING.

### 14.3. Marques, appellations et logos

Les marques, les appellations et les logos, déposés ou non, contenus dans le Logiciel ING Banking et la Base de données ING Banking sont la propriété exclusive d'ING 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.

### 14.4 Service Payconiq In App

Nonobstant l'article 14.1 et 14.3., l'utilisateur se voit accorder une licence limitée, strictement personnelle, révocable, non exclusive, ne donnant pas lieu à l'octroi de sous-licence et non transférable en vue d'utiliser Payconiq dans les services d'application, y compris les futures mises à jour, et de l'utiliser conformément au présent Règlement.

L'utilisateur ne peut pas modifier, copier, distribuer, transférer, afficher, publier, vendre ou céder une licence d'utilisation des Services Payconiq In app.

Aucune licence ou aucun droit ne sont cédés à l'utilisateur par implication ou autrement, sauf pour la licence et les droits qui vous sont expressément cédés.

Si vous ne respectez pas l'une des exigences et/ou restrictions susmentionnées, ou si vous supprimez votre compte, tous les droits qui vous sont accordés en rapport avec la licence cessent de produire leurs effets.

Tous les droits de propriété intellectuelle concernant les Services Payconiq In App sont la propriété exclusive du Fournisseur Payconiq et/ou de notre Banque.

## 15. Liens hypertextes des Services ING Banking

Sauf faute lourde ou intentionnelle de leur part, ING 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 ING Banking 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 de la vie privée et/ou de manière générale à d'autres règles que celles

applicables pour les Services ING Banking. ING 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 par courrier électronique (à l'adresse suivante: info@ing.be) ou par tout autre moyen, sera considérée comme non confidentielle, sous réserve du devoir de discrétion d'ING 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 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 dans l'Union européenne.

## 17. Chat

ING propose aux utilisateurs d'ING Banking d'envoyer des messages via 'Chat' dans une fenêtre de temps dépendante des capacités techniques et humaines, définies par ING.

ING peut utiliser l'intelligence artificielle ('Chatbot') afin de répondre automatiquement aux requêtes envoyées via 'Chat'.

L'utilisateur ne peut jamais transmettre des codes secrets (codes nécessaires pour l'exécution d'opérations bancaires en ligne ou code PIN de la carte de débit) lors d'une conversation par 'Chat'. ING ne demandera jamais ces informations.

La fonctionnalité 'Chat' peut être utilisée pour du support sur les produits ING or les canaux en ligne d'ING.

L'utilisateur est responsable et assume les conséquences :

- De leur utilisation de la fonctionnalité 'Chat' à travers les questions posées ou les requêtes envoyées
- De la protection et d'un mauvais usage de l'appareil sur lequel il utilise la fonction chat.

ING peut mettre fin à la session 'Chat' à tout moment :



- Si les messages envoyés sont considérés comme inapproprié ou irrespectueux
- Pour des raisons de sécurité

L'utilisateur ne peut tenir ING pour responsable des conséquences dommageables et des préjudices qu'il subirait pour avoir utilisé la fonctionnalité 'Chat, ou des données obtenues par cette fonction.

Les conversations 'Chat' sont enregistrées et peuvent être utilisées pour des formations, pour l'amélioration de la qualité et en case de poursuite judiciaire.

## 18. Disponibilité des Services ING Banking

**18.1.** Dans la mesure de ses moyens et des limites définies dans la présente Convention, ING s'efforce de rendre les Services ING Banking accessibles 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

**18.2.** Cependant, ING ne s'engage pas à fournir un accès continu, ininterrompu et sécurisé aux Services ING Banking.

ING 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 ING Banking à tout Utilisateur afin d'effectuer des Opérations de maintenance, d'apporter des améliorations ou modifications aux Services ING Banking ou de résoudre des éventuels incidents techniques ou défaillances des systèmes électroniques (en ce compris les systèmes de télécommunications) d'ING. Par tout moyen qu'elle juge adéquat, ING 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 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 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 ING Banking.

Sans préjudice de son droit à une indemnisation complémentaire des éventuels dommages, ING se réserve également le droit de bloquer à tout moment l'accès à tout ou partie des Services ING Banking, y

compris aux services intégrés, 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 des services et/ou des moyens d'accès et de signature des services. Lorsqu'ING 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 estimerait appropriée en fonction des circonstances, et ce si possible avant que l'accès soit bloqué, 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 rétablit l'accès au(x) service(s) bloqué(s).

## 19. Durée de la Convention ING Banking - Désactivation des services et Résiliation de la Convention

**19.1.** La Convention ING Banking entre en vigueur le jour de l'adhésion à la Convention ING Banking par les Parties conformément au point 4.1.2. de ce Règlement et est conclue pour une durée indéterminée jusqu'à sa résiliation. Les Services ING Banking, une fois activés conformément au point 4.1.3. de ce Règlement, 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.

**19.2.** Le Client peut résilier la Convention ING Banking et/ou désactiver, pour lui-même et/ou ses Utilisateurs, les Services ING Banking 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 met à disposition comme annexe au Contrat de souscription aux Services ING Banking, à l'exception des représentants et des mandataires dûment autorisés, peuvent également désactiver, mais uniquement pour eux-mêmes, les Services ING Banking à tout moment, sans frais ni justification. La résiliation ou la désactivation doit être notifiée par écrit à ING, 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, il doit recourir à la procédure spécifique de blocage des moyens d'accès et de signature telle que décrit dans le présent Règlement, 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 et d'Autres sociétés du Groupe ING qui peuvent être accessibles via les Services électroniques ING 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 Banking 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 conformément au point 6.4. ou 6.6. du Règlement.

La Documentation technique relative à l'utilisation des Services électroniques ING peut, le cas échéant, stipuler d'autres conditions, modalités ou procédures pour la désactivation des Services ING Banking. Le Client s'engage à respecter, en tout état de cause, ces conditions, modalités ou procédures.

La désactivation des Services ING Banking vaut clôture de l'abonnement des Services, selon le cas, ING Banking 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 ING Banking ou clôture de l'abonnement des Services ING Banking, mais pas inversement.

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

**19.3.** Tant ING que toute Autre société du Groupe ING ou Assureur hors du Groupe ING peuvent résilier la Convention ING Banking et/ou désactiver, pour le Client lui-même et/ou ses Utilisateurs, les Services ING Banking, 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 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 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 Banking en ce qui concerne uniquement ses relations avec le Client, mais pas dans le cadre des autres relations entre le Client et ING 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 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 Banking 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 Banking si le Client et/ou ses Utilisateurs manquent gravement à leurs engagements vis-à-vis d'ING 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 ou de toute Autre société du Groupe ING ou Assureur hors du Groupe ING de prétendre à des dommages et intérêts complémentaires.

Tant ING 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 Banking et/ou désactiver, pour le Client lui-même et/ou ses Utilisateurs, les Services ING Banking en cas de fin des relations contractuelles portant sur leurs produits ou services respectifs disponibles via les Services ING Banking. Dans cette hypothèse, la Convention ING Banking 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 et d'Autres sociétés du Groupe ING et des Assureurs hors du Groupe ING qui peuvent être accessibles via les Services ING Banking et qui, le cas échéant, peuvent être gérés par ceux-ci. Dans le cas contraire, la résiliation par ING, par une Autre société du Groupe ING ou un Assureur hors du Groupe ING met un terme à la Convention ING Banking, en ce qui concerne uniquement ses relations avec le Client, mais pas dans le cadre des autres relations entre le Client et ING 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 Banking 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 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 Banking conformément au point 7.4. du Règlement, de l'interruption de l'accès aux Services ING Banking for ING BE conformément au point 17.3. du Règlement et de dispositions légales imposant à la Banque de prendre des mesures particulières dans des circonstances exceptionnelles.

**19.4.** En cas de résiliation de la Convention ING Banking ou de désactivation des Services ING Banking, 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.

**19.5.** En cas de résiliation de la Convention ING Banking, de suspension de son exécution ou de désactivation des Services ING Banking, le Client demeure tenu d'honorer les Opérations résultant d'un Ordre passé via les Services ING Banking for ING BE avant la résiliation de la Convention.

## Annexe 1 : Conseils de prudence pour l'accès et l'utilisation des Services ING Banking

### Conseils de prudence généraux pour les Services ING Banking :

- Imprimez ou demandez l'impression ou, si la possibilité est offerte, la communication par voie électronique des confirmations de vos Opérations passées via ING Banking 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 ING Banking 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 au code secret pour les Services ING Banking:

- Mémorisez votre code PIN pour les Services ING Banking dès sa création, sans en conserver la moindre trace.
- Lorsque vous choisissez votre code secret ING Banking, 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 PIN unique pour toutes vos cartes et/ou tous vos moyens d'accès et de signature comporte des risques évidents.
- Votre code secret ING Banking 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 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 Banking : ni ING (en dehors des demandes d'encodage via les Services électroniques ING), 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. 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 Banking nulle part, même sous forme codée, par exemple en le(s) dissimulant dans un faux numéro de téléphone.
- Utilisez les Services ING Banking dans des lieux où la discrétion est assurée à l'abri des regards indiscrets. De même, créez et/ou composez toujours votre code PIN pour les Services ING Banking 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'encodiez jamais votre code secret pour les Services ING Banking. Si vous constatez des circonstances inhabituelles, informez-en immédiatement votre banque, conformément à l'article 6.4 du Règlement.
- Si vous avez de bonnes raisons de croire que votre code secret pour les Services ING Banking 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 Banking, avertissez immédiatement votre banque, conformément à l'article 6.4 du Règlement.

**Conseils spécifiques relatifs à la fonction de reconnaissance d’empreinte digitale (par ex., l’iOS Touch ID d’Apple ou l’Android Fingerprint) ou la fonction de reconnaissance faciale (par ex : l’iOS Face ID d’Apple) pour les Services ING Banking :**

N’activez la fonction de reconnaissance d’empreinte digitale ou faciale 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 ou visage sur ce même système électronique Mobile.

## Annexe 2: Règlement du service «Zoomit ING» des services Home'Bank/Business'Bank/Smart Banking/ING Banking

### 1. Objet du règlement du «Service Zoomit ING»

Le règlement du service Zoomit ING des services Home'Bank/Business'Bank/Smart Banking/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/Smart Banking/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/Smart Banking» 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/Smart Banking» 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 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 via le service Zoomit ING.

La liste de l'ensemble des Émetteurs est disponible via le site Internet [www.zoomit.be](http://www.zoomit.be).

**Le Destinataire principal:** l'utilisateur (personne(s) physique(s)) des services Home'Bank/Business'Bank/Smart Banking/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/Smart Banking» et du «Règlement ING Banking», et qui l'a (ont) autorisé à utiliser les services Home'Bank/Business'Bank/Smart Banking/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/Smart Banking d'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 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, Diestsepoort 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/Smart Banking/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/Smart Banking» 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/Smart Banking» 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/Smart Banking et du service ING Banking et fait partie intégrante des «Conditions générales des services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/Smart Banking» 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/ Smart Banking», 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/Smart Banking/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/Smart Banking/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/Smart Banking 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/Smart Banking, des «Conditions générales des services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/Smart Banking», 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/Smart Banking/ING Banking d'ING tels que définis à l'article 2.3 des «Conditions générales des services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/Smart Banking» et du «Règlement ING Banking».

Via le service Zoomit ING, le Destinataire principal et, le cas échéant, le Destinataire secondaire, peuvent, 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](http://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/Smart Banking/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/Smart Banking/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 sont chacun totalement responsables de l'usage qu'ils font librement des 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, 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, 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 de ING Smart Banking et 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/Smart Banking/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/Smart Banking/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/Smart Banking/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, 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, 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/Smart Banking/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/Smart Banking /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/Smart Banking/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/Smart Banking/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/Smart Banking/ING Banking correspondant, 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/Smart Banking /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/Smart Banking /ING Banking, les comptes de celle(s)-ci, conformément aux «Conditions générales des services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/Smart Banking» 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/Smart Banking /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 de la vie privée<sup>SEP</sup> 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, 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 SCRL, MasterCard Europe SPRL, Atos Worldline/EquensWorldline SA...) 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/Smart Banking» 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/Smart Banking/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/Smart Banking/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/Smart Banking/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/Smart Banking/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 Règlement, 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/Smart Banking d'ING Banking, la résiliation totale du service Zoomit ING n'est toutefois possible que moyennant la résiliation des services Home'Bank/Business'Bank/Smart Banking d'ING Banking. 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/Smart Banking dans les Conditions générales des services ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank et de la convention ING Banking dans le Règlement ING Banking.

À tout moment, sans frais et sans justification, le Destinataire principal peut mettre fin à la mise à disposition des Documents électroniques via le service Zoomit ING de certains ou de l'ensemble des émetteurs, 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/Smart Banking 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/Smart Banking 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/Smart Banking 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 un 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.

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.

ING Belgique S.A. – 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](http://www.ing.be) -  
[info@ing.be](mailto:info@ing.be). Courtier en assurances inscrit à la FSMA sous le n° 12381A  
Éditeur responsable : Philippe Wallez, Cours Saint-Michel 60, B-1040 Bruxelles – 01/19.