

Algemeen reglement van de verrichtingen

1 juli 2022



Inhoud

Inhoud	2
A) Algemene bepalingen	3
I. Algemene principes	3
II. Staat, handelingsbekwaamheid en juridische vertegenwoordiging	31
III. Briefwisseling en verzendingen	34
IV. Verrichtingen – Opdrachten toevertrouwd aan ING.....	35
V. Nalatenschappen	38
VI. Tarifiering.....	40
VII. Zekerheden	40
VIII. Diverse bepalingen.....	42
B) Rekeningen	46
I. Algemeen	46
II. Rekeninguittreksels	47
III. Zichtrekeningen.....	48
IV. Termijnrekeningen.....	50
V. Spaarrekeningen.....	50
VI. Andere rekeningen.....	51
VII. Cheques.....	53
C) Incasso's.....	54
I. Algemeen	54
II. Handelsdocumenten	54
III. Financiële documenten	54
IV. Domiciliëringen	55
Bijlage 1 : Algemene voorwaarden van de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten	56
Bijlage 2 : Reglement van de dienst 'ING Zoomit' in de Home'Bank/Business'Bank-/ING Banking-diensten	108
Bijlage 3 : Algemene gebruiksvoorwaarden van de ING Document Centre-diensten.....	120
Bijlage 4 : Algemene voorwaarden van de ING Access Card (debetkaart).....	131
Bijlage 5 : Verklaring van ING België inzake de bescherming van de persoonsgegevens.....	148

A) Algemene bepalingen

I. ALGEMENE PRINCIPES

Art. 1 – Toepassingsgebied

ING België nv, Marnixlaan 24, 1000 Brussel, België, hierna 'ING' genoemd, is een bank vergund als kredietinstelling door de Nationale Bank van België ('NBB'), de Berlaimontlaan 14 in 1000 Brussel (www.nbb.be), die onder het toezicht staat van de NBB en de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten ('FSMA'), Congressstraat 12-14 in 1000 Brussel (www.fsma.be).

ING België werkt onder meer samen met zelfstandige agenten die in haar naam en voor haar rekening handelen en in België zijn ingeschreven in het register van de 'agenten in bank- en beleggingsdiensten' bij de FSMA.

Dit Algemeen Reglement van de Verrichtingen (hierna 'het Reglement' genoemd) betreft alle verrichtingen (met inbegrip van de overeenkomsten) (hierna "Verrichtingen" genoemd) of diensten uitgevoerd door of met tussenkomst van ING België en vormt een geheel met het Bijzonder Reglement voor Verrichtingen in Financiële Instrumenten en de bijlagen ervan (de Algemene voorwaarden van de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten, het Reglement van de dienst 'ING Zoomit' in de Home'Bank/Business'Bank-diensten, de Algemene gebruiksvoorwaarden van de ING Document Centre-diensten, de Algemene voorwaarden van de ING Access Card en de Verklaring van ING België inzake de bescherming van de persoonsgegevens).

De zakenrelaties tussen ING België en haar cliënten worden geregeld door de bepalingen die hierna worden opgesomd in volgorde van prioriteit van de toepasbaarheid ervan:

- de bijzondere overeenkomsten en de eventuele bijlagen ervan;
- de tarieven en de eventuele bijlagen ervan;
- de bijzondere reglementen en de eventuele bijlagen ervan;
- dit Reglement waarvan het Bijzonder Reglement voor Verrichtingen in Financiële Instrumenten een wezenlijk deel uitmaakt en de bijlagen ervan (o.a. de Algemene voorwaarden van de ING Client Services en Home'Bank/Business'Bank-diensten en het

Reglement van de dienst 'ING Zoomit' in de Home'Bank/Business'Bank-diensten);

- de algemeen aanvaarde bankgebruiken.

Deze bepalingen regelen al de zakenrelaties, zelfs de occasionele, met inbegrip van de zakenrelaties aangeknoopt met de zetels van ING in het buitenland, onder voorbehoud van de dwingende bepalingen van de toepasselijke wetgeving.

De bepalingen van het Reglement kunnen worden gewijzigd onder de voorwaarden bepaald in artikel 58.

Art. 2 – Deontologie en wederzijds vertrouwen

De zakenrelaties tussen de Cliënt en ING België berusten op wederzijds vertrouwen.

ING België verbindt zich ertoe om alle wettelijke, reglementaire of andere bepalingen na te leven die de deontologische en gedragsregels vastleggen van toepassing op de uitoefening van de bankactiviteit.

De Cliënt verbindt zich ertoe geldende wetten en reglementen na te leven - in het bijzonder deze betreffende de strijd tegen het witwassen van geld en de financiering van terrorisme, de economische embargo's en sancties en de strijd tegen de fiscale fraude - alsook de beleidslijnen die door ING zijn uiteengezet en die beschikbaar zijn op de website van ING België (www.ing.be) en in de kantoren van ING België. De Cliënt mag geen enkel product of dienst aangeboden door ING België gebruiken voor activiteiten of doeleinden die een inbreuk vormen op de toepasselijke wet- of regelgeving, of die de reputatie van ING België of de integriteit van het financiële systeem kunnen schaden.

ING België heeft ook een milieu- en sociaal risicobeleid uiteengezet. Dit beleid kan tot gevolg hebben dat producten en diensten niet worden aangeboden aan bepaalde ondernemingen die actief zijn in sectoren die onder dit beleid vallen. Dit beleid kan worden geraadpleegd op het volgende adres :

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

De Cliënt verbindt zich ertoe te handelen in overeenstemming met dit beleid. Zo nodig moet hij zich daaraan verbinden met behulp van een verklaring inzake milieu- en sociale verantwoordelijkheid (ESR).

ING België besteedt de grootste zorg aan de uitvoering van de overeenkomsten die zij met de Cliënt heeft gesloten, de Verrichtingen die zij voor zijn

rekening afhandelt en de opdrachten die hij haar heeft gegeven.

ING België behoudt zich het recht voor om de uitvoering van een verrichting die strijdig is of kan zijn met de geldende wettelijke en reglementaire bepalingen of die onverenigbaar is met het beleid van ING, niet uit te voeren of uit te stellen en, meer in het algemeen, om alle maatregelen en beslissingen te nemen die zij nodig acht (met inbegrip van de beëindiging van de relatie), met inachtneming van de dwingende wettelijke bepalingen of deze van openbare orde.

Binnen de perken van haar bevoegdheden en activiteiten kan zij de Cliënt die erom vraagt, bijstand verlenen door het verstrekken van adviezen.

Van zijn kant doet de Cliënt al het mogelijke om bij te dragen tot het goede verloop van zijn zakenrelaties met ING, onder andere door haar alle nuttige inlichtingen te bezorgen, teneinde ING België in staat te stellen hem oordeelkundig bij te staan en haar taak correct uit te voeren.

ING België kan niet worden gedwongen tot het sluiten van een contract, de afhandeling van een Verrichting of de uitvoering van een opdracht, als dat niet gebeurt krachtens wettelijke of reglementaire bepalingen of verbintenissen die zij aanging op grond van overeenkomsten met haar Cliënt.

Art. 3 – Aansprakelijkheid

ING België is aansprakelijk voor elke zware of opzettelijke fout – met uitsluiting van lichte fouten – die bij de uitoefening van haar beroepsactiviteiten door haar of haar aangestelden wordt begaan. Onverminderd bijzondere wettelijke bepalingen kan zij door geen enkele contractuele bepaling worden vrijgesteld van die aansprakelijkheid.

Art. 4 – Verjaring

Onverminderd wettelijke of conventionele bepalingen die in een kortere termijn voorzien, verjaart het recht om tegen ING België in rechte op te treden na afloop van een termijn van drie jaar, ongeacht de – contractuele of buitencontractuele – grond voor de rechtsvordering van de Cliënt. Die termijn loopt vanaf de datum van de Verrichting die of het feit dat tot de betwisting aanleiding geeft.

Art. 5 – Beroepsdiscretie

5.1. Algemeen principe

ING is gehouden tot beroepsdiscretie.

5.2. Mededelingen aan gerechtelijke of administratieve overheden

ING België kan zich niet onttrekken aan de mededeling van inlichtingen die op de Cliënt betrekking hebben, wanneer die mededeling haar wordt opgelegd door een Belgische of buitenlandse wettelijke of reglementaire bepaling, met name wanneer die mededeling gevorderd wordt door een gerechtelijke overheid (politie, parketten van de Procureur des Konings, onderzoeksrechter, rechtbanken en hoven, ...) of administratieve overheid (met name de belastingoverheid, de Gegevensbeschermingsautoriteit, ...), waaronder een instelling belast met de controle op de bankactiviteiten en financiële activiteiten (Nationale Bank van België of FSMA), in België of in het buitenland.

ING België kan eveneens overgaan tot dergelijke mededeling voor zover dat vereist is voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van haar rechten voor:

- een gerechtelijke overheid (met inbegrip van de neerlegging van een klacht bij de politie of van een verklaring van benadeelde persoon bij de parketten van de Procureur des Konings), of
- een administratieve overheid, of
- een buitengerechtelijke ombudsdienst (in het bijzonder Ombudsfm) of een vereniging voor de verdediging van de belangen van bepaalde personen of zaken.

5.3. Wettelijke mededelingen aan het centraal aanspreekpunt bij de Nationale Bank van België

Bepaalde gegevens van de Cliënt, zijn eventuele volmachthebber(s) en natuurlijke personen die voor rekening van de Cliënt financiële verrichtingen met contanten uitvoeren, worden door ING België meegedeeld aan het Centraal Aanspreekpunt (hierna het "CAP" genoemd). Het CAP wordt beheerd door de Nationale Bank van België (gevestigd aan de Boulevard de Berlaimont, 14 te 1000 Brussel), die verantwoordelijk is voor de verwerking van het CAP, overeenkomstig de Wet van 8 juli 2018 houdende organisatie van een centraal aanspreekpunt van rekeningen en financiële contracten en tot uitbreiding van de toegang tot het centraal bestand van berichten van beslag, delegatie, overdracht, collectieve schuldenregeling en protest en artikel 322 § 3 van het Wetboek van inkomstenbelastingen 1992.

ING is verplicht om, binnen de beperkingen zoals bepaald in voormelde Wet van 8 juli 2018, de hiernavolgende gegevens te verstrekken aan het CAP:

- 1) als het gaat om een natuurlijk persoon: het identificatienummer bij het Rijksregister van de natuurlijke personen of, bij gebrek daaraan, het identificatienummer bij de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid of, bij gebrek daaraan, de naam, de eerste officiële voornaam, de geboortedatum of, wanneer de juiste datum onbekend of onzeker is, het geboortjaar, de geboorteplaats indien gekend en het geboorteland;
- 2) als het gaat om een rechtspersoon: het inschrijvingsnummer bij de Kruispuntbank van Ondernemingen of, bij gebrek daaraan, de volledige benaming, de eventuele rechtsvorm en het land van vestiging;
- 3) de opening of de afsluiting van elke bank- of betaalrekening waarvan de Cliënt houder of medehouder is, de toekenning of de intrekking van een volmacht aan één of meerdere volmachtdrager(s) op deze rekening en de identiteit van deze volmachthebber(s), samen met de datum ervan en het nummer van deze rekeningen, alsook het periodieke saldo van elk van deze rekeningen;
- 4) het bestaan en de datum van één of meerdere financiële verrichtingen waarbij contanten betrokken zijn welke door ING werden uitgevoerd en waardoor contanten werden gestort of afgehaald door deze Cliënt of voor zijn rekening, alsook, in dit laatste geval, de identiteit van de natuurlijke persoon die de contanten daadwerkelijk heeft gestort of ontvangen voor rekening van deze Cliënt;
- 5) het bestaan of het einde van het bestaan van een contractuele relatie met de Cliënt, samen met de datum ervan, wat iedere van de volgende soorten van financiële contracten betreft :
 - a) de verhuur van kluizen;
 - b) de overeenkomst met betrekking tot beleggingsdiensten en/of nevendiensten, met inbegrip van het aanhouden van zicht- of vernieuwbare termijndeposito's ten behoeve van de Cliënt en bestemd voor de verwerving van financiële instrumenten of voor terugbetaling. Voor het geheel van deze overeenkomsten verstrekt ING België periodiek tevens het in euro uitgedrukte geglobaliseerde bedrag;
 - c) het hypothecair krediet;
 - d) de lening op afbetaling;

- e) de kredietopening;
- f) elke andere overeenkomst, krachtens welke ING België geldmiddelen ter beschikking stelt van een natuurlijke persoon of van een rechtspersoon, met inbegrip van niet-toegelaten debetstanden op een rekening, of zich ertoe verbindt geldmiddelen ter beschikking te stellen van een onderneming onder de voorwaarde van de terugbetaling ervan op termijn, of zich garant stelt voor een onderneming.

De eerste mededeling van de saldi van de bank- en betaalrekeningen, alsook van de geglobaliseerde bedragen van het geheel van overeenkomsten met betrekking tot beleggingsdiensten en/of nevendiensten, vastgesteld op 31 december 2020, 30 juni 2021 en 31 december 2021, vindt plaats uiterlijk op 31 januari 2022. Nadien worden deze saldi en geglobaliseerde bedragen op 30 juni en op 31 december van elk jaar vastgesteld en uiterlijk één maand nadien meegedeeld aan het CAP.

De bewaartermijn van de in het CAP geregistreerde gegevens verval:

- wat de gegevens betreft die verband houden met de hoedanigheid van houder, medehouder of van volmachthebber van een bank- of betaalrekening: tien jaar vanaf het einde van het burgerlijk jaar tijdens hetwelk ING België het einde van deze hoedanigheid aan het CAP heeft meegedeeld;
- wat de saldi en geglobaliseerde bedragen betreft: tien jaar vanaf het einde van het burgerlijk jaar tijdens hetwelk de datum van hun vaststelling valt;
- wat de gegevens betreft die verband houden hetzij met het bestaan op naam van de Cliënt van een financiële verrichting waarbij contanten betrokken zijn, hetzij met de hoedanigheid van natuurlijke persoon die de contanten daadwerkelijk stort of ontvangt voor rekening van de Cliënt in het kader van voormelde verrichting: tien jaar vanaf het einde van het burgerlijk jaar tijdens hetwelk ING België het bestaan van deze financiële verrichting waarbij contanten betrokken zijn aan het CAP heeft meegedeeld;
- wat de gegevens betreft die verband houden met het bestaan van een contractuele relatie betreffende een bepaalde categorie van financiële contracten: tien jaar vanaf het einde van het burgerlijk jaar tijdens hetwelk ING België het einde van de contractuele

relatie betreffende de betrokken categorie van financiële contracten aan het CAP heeft meegedeeld;

- wat de identificatiegegevens betreft: bij het verstrijken van het laatste burgerlijk jaar van een ononderbroken periode van tien burgerlijke jaren tijdens welke geen gegevens betreffende het bestaan van een bank- of betaalrekening, van een financiële verrichting waarbij contanten betrokken zijn of van een contractuele relatie betreffende om het even welke categorie van bovenvermelde financiële contracten in het CAP is geregistreerd in verband met de betrokken persoon.

Na afloop van voormelde bewaartermijn worden de vervallen gegevens onherroepelijk geschrapt.

De lijst van aanvragen om informatie van het CAP, die door de informatiegerechtigden worden ingediend, wordt gedurende vijf jaren bewaard door de Nationale Bank van België.

De informatie opgeslagen in het CAP mag gebruikt worden voor de controle en inning van (niet-)fiscale ontvangsten, de opsporing en vervolging van strafrechtelijke inbreuken, het solvabiliteitsonderzoek voorafgaand aan de invordering van door het gerecht in beslag genomen sommen, in het kader van de uitzonderlijke methodes voor het inzamelen van gegevens door de inlichtingen- en veiligheidsdiensten, door gerechtsdeurwaarders in het kader van het conservatoir beslag op bankrekeningen, voor notariële opzoeken in het kader van de opmaak van aangiften van nalatenschappen en ter voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en van de zware criminaliteit, mits de door de bovenvermelde Wet van 8 juli 2018 opgelegde voorwaarden worden nageleefd.

Elke betrokkene heeft het recht om bij de Nationale Bank van België kennis te nemen van de gegevens die op zijn naam door het CAP geregistreerd zijn. De betrokkene kan daartoe een schriftelijke aanvraag richten aan de Nationale Bank van België. Hij/Zij heeft ook het recht om aan ING België of de Nationale Bank van België de rechtzetting of schrapping te vragen van onjuiste gegevens die door het CAP op zijn naam zijn geregistreerd. Dat recht wordt bij voorkeur bij ING België uitgeoefend als zij de betrokken gegevens aan het CAP heeft meegedeeld.

5.4. Wettelijke mededelingen aan het Register voor Kredieten aan Ondernemingen

Inzake kredieten kunnen bepaalde gegevens van de Cliënt geregistreerd worden in de kredietcentrales van de Nationale Bank van België en dat overeenkomstig de geldende wettelijke bepalingen.

Ze gaat over tot de mededeling van onder meer de gegevens over de instrumenten die gecreëerd zijn op basis van een overeenkomst in de zin van artikel 2, 5 tot organisatie van een Register van kredieten aan ondernemingen, over de in het kader van deze overeenkomsten verkregen protecties, en de tegenpartijen die verbonden zijn met deze instrumenten en protecties, evenals over de incidenten die eruit voortvloeien aan het Register voor Kredieten aan Ondernemingen van de Nationale Bank van België, de Berlaimontlaan 14 te 1000 Brussel. De Functionaris voor gegevensbescherming van de Nationale Bank van België kan schriftelijk worden gecontacteerd op voormeld adres of elektronisch via dataprotection@nbb.be.

Met "een overeenkomst in de zin van artikel 2,5° van de wet" wordt met name bedoeld een juridisch bindende overeenkomst tussen twee of meer partijen op basis waarvan een of meer instrumenten worden gecreëerd hetgeen, in dit geval, een kredietovereenkomst is, namelijk een overeenkomst tussen ING België die als crediteur optreedt en één of meer partijen die als debiteur optreden waarbij de crediteur geldmiddelen ter beschikking stelt van de debiteur in het kader van een beroepsactiviteit met inbegrip van niet toegelaten debetstanden op rekening, of er zich ertoe verbindt geldmiddelen ter beschikking te stellen, en de debiteur die zich ertoe verbindt deze geldmiddelen terug te betalen.

Met "instrumenten" wordt een specifieke bepaling bedoeld die deel uitmaakt van een overeenkomst en specifieke kenmerken vertoont, op grond waarvan een debiteur geldmiddelen kan ontvangen van een crediteur of een gebruiksrecht kan genieten op een actief;

"Verkregen protecties" zijn een verzekering of dekking tegen een negatieve kredietgebeurtenis

Een "tegenpartij verbonden aan de instrumenten en protecties" is een institutionele eenheid

a) die partij is bij een instrument als debiteur, crediteur, beheerder, of initiator;

b) die partij is bij een protectie als protectiegever; of

c) die verbonden is met een partij bij een instrument of een protectie als hoofdkantooronderneming, directe moederonderneming, uiteindelijke moederonderneming.

Deze registratie bij het Register voor Kredieten aan Ondernemingen is bedoeld om de informatieplichtige instellingen, waartoe ING België behoort, informatie te verstrekken die hen in staat stelt de risico's die aan hun debiteuren zijn verbonden naar behoren te beoordelen en om aan de Nationale Bank van België, als toezichthoudende autoriteit, de gegevens te verstrekken die zij nodig heeft voor een goede beoordeling van de risico's van de financiële sector, alsmede voor haar wetenschappelijke of statistische activiteiten of voor de andere activiteiten die zij overeenkomstig de wet van 22 februari 1998 tot vaststelling van het organiek statuut van de Nationale Bank van België uitoefent, zoals monetair en ander beleid. De voormelde wet vormt de rechtsgrond voor deze registratie.

In het kader van voormelde wet is ING België NV met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Marnixlaan 24, informatieplichtige die de gegevens meedeelt aan het Register. De functionaris voor gegevensbescherming van ING België NV kan worden gecontacteerd :

- via een brief op het volgende adres: ING Privacy Office, Sint-Michielswarande 60, 1040 Brussel, of
- via een e-mail naar het volgende adres: ing-be-PrivacyOffice@ing.com.

De aldus geregistreerde gegevens worden met het oog op de raadpleging ervan bewaard:

- voor wat betreft de instrumenten en de protecties tot twee jaar na de raadplegingsperiode die loopt tot de einddatum van dit instrument of deze protectie;
- voor wat betreft de tegenpartijen tot twee jaar na de raadplegingsperiode die loopt tot de einddatum van het laatste instrument en van de laatste protectie waarmee zij verbonden is.

De Nationale Bank van België heeft echter het recht om de gegevens langer te bewaren voor wetenschappelijke of statistische doeleinden na versleuteling van de gegevens of in het kader van haar activiteiten.

Elke geregistreerde natuurlijke of rechtspersoon heeft het recht om kennis te nemen van de gegevens die op zijn naam in het Register voor Kredieten aan Ondernemingen zijn geregistreerd (met uitzondering van bepaalde wettelijk vastgelegde gegevens) en om de rechtzetting te vragen van onjuiste gegevens die op zijn naam zijn geregistreerd. Elke betrokken

onderneming natuurlijke persoon of natuurlijke persoon heeft het recht om een klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (Persstraat 35, 1000 Brussel; www.gegevensbeschermingsautoriteit.be).

5.5. Mededelingen aan het Bestand van de niet-gereguleerde registraties

Overeenkomstig een overeenkomst met de Nationale Bank van België worden de gegevens met betrekking tot de Cliënt natuurlijke persoon, zijn kredietovereenkomsten, andere financiële verbintenissen en de ermee verbonden wanbetalingen geregistreerd in het Bestand van de niet-gereguleerde registraties (het 'ENR'-bestand) dat door de Nationale Bank van België (de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel) wordt bijgehouden.

Met 'kredietovereenkomsten en andere financiële verbintenissen' wordt met name bedoeld, elke kredietovereenkomst of niet-geoorloofde debetstand op een rekening. De mededeling van voormelde gegevens aan het ENR-bestand van de Nationale Bank van België vindt alleen plaats bij wanbetaling door de Cliënt. Het gaat alleen om cliënten natuurlijke personen die al dan niet in België wonen.

Die registratie in het ENR-bestand heeft tot doel een overmatige schuldenlast van de natuurlijke personen te voorkomen door de kredietverleners informatie te verstrekken over de kredietovereenkomsten en andere financiële verbintenissen waarvoor er een wanbetaling werd geregistreerd.

Het ENR-bestand bewaart de gegevens voor voormelde doeleinden gedurende:

- twaalf maanden vanaf de regularisatiedatum van de kredietovereenkomst of de financiële verbintenis,
- maximaal tien jaar vanaf de datum van de wanbetaling, ongeacht of de kredietovereenkomst of de financiële verbintenis al dan niet werd geregulariseerd.

Elke natuurlijke persoon van wie de gegevens in het ENR-bestand zijn geregistreerd, heeft recht op inzage, en in voorkomend geval op rechtzetting. Zo heeft elke natuurlijke persoon het recht om kennis te nemen van de gegevens die op zijn naam in het ENR-bestand zijn geregistreerd door bij zijn verzoek een kopie van de voor- en achterkant van zijn identiteitsbewijs te voegen. Dat verzoek kan enkel schriftelijk worden ingediend (Nationale Bank van België, Centrale voor Kredieten aan Particulieren, de

Berlaimontlaan 14 te 1000 Brussel), en in geen geval telefonisch. Elke natuurlijke persoon heeft ook het recht om de onjuiste gegevens die op zijn naam werden geregistreerd te laten rechtzetten of schrappen op voorwaarde een document ter staving van de gegrondheid van zijn verzoek bij te voegen. Het recht op inzage, rechtzetting of schrapping van de onjuiste gegevens moet ofwel persoonlijk worden uitgeoefend, ofwel door een advocaat, een ministerieel ambtenaar of een gerechtsmandataris, in het kader van de uitvoering van de kredietovereenkomst of de financiële verbintenis.

5.6. Mededelingen aan andere vennootschappen

Door een relatie aan te knopen met ING, aanvaardt de Cliënt ook dat alle inlichtingen en gegevens die nodig of nuttig zijn voor de correcte afhandeling van zijn financiële of verzekeringsverrichtingen worden geregistreerd in de databanken van ING België en van de andere vennootschappen van de bank- en verzekeringsgroep ING België gevestigd in de Europese Unie (zie art. 6.2) en in de databanken van derden van wie de tussenkomst noodzakelijk of nuttig is om het voormelde doel te verwezenlijken (Swift cvba, MasterCard Europe bv, EquensWorldline nv, verzekerings-maatschappijen ...).

Zo worden, onverminderd een verbod op de bekendmaking van informatie of gegevens dat voortvloeit uit de wet, ook de gegevens van de Cliënt die vereist zijn voor de naleving door de vennootschappen van ING Groep, al dan niet gevestigd in een lidstaat van de Europese Unie, van de wettelijke of reglementaire bepalingen (inclusief de bepalingen die voortvloeien uit een circulaire van de FSMA/NBB) inzake het witwassen van geld of de financiering van terrorisme (ook betreffende de zorgplicht ten aanzien van het cliënteel, de voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld en de financiering van terrorisme, en de voorkoming van de financiering van de proliferatie van massavernietigingswapens), voor deze doeleinden tussen de vennootschappen uitgewisseld. ING Bank NV (Bijlmerplein 888, 1102 MG, Amsterdam Zuidoost, Nederland) verzorgt het beheer van de gegevensuitwisselingen binnen de vennootschappen van ING Groep die deelnemen aan de uitwisseling van gegevens over de Cliënt met het oog op de voornoemde doeleinden. De bekendmaking van informatie of gegevens over het witwassen van geld of de financiering van terrorisme, met inbegrip van het (eventueel) meedelen van informatie aan de Cel voor Financiële Informatieverwerking (CFI), is binnen ING Groep echter enkel toegelaten:

1° tussen de financiële instellingen en kredietinstellingen, bedoeld in artikel 2, paragraaf 1, 1) en 2), van Richtlijn 2015/849 ("Richtlijn van 20 mei 2015 inzake de voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld of de financiering van terrorisme"), die gevestigd zijn in een lidstaat van de Europese Unie en die deel uitmaken van ING Groep;

2° tussen de instellingen bedoeld in 1°, hun bijkantoren en hun filialen waarin ze een meerderheidsbelang hebben in derde landen, op voorwaarde dat deze bijkantoren en filialen de beleidslijnen en procedures volledig naleven die voor heel ING Groep gelden, in overeenstemming met artikel 45 van Richtlijn 2015/849, met inbegrip van de procedures inzake de uitwisseling van informatie binnen ING Groep;

3° tussen de instellingen bedoeld in 1° en gelijkwaardige instellingen van ING Groep, gevestigd in derde landen die gelijkwaardige verplichtingen opleggen als de verplichtingen voorzien in Richtlijn 2015/849, wanneer deze instellingen betrekkingen onderhouden met eenzelfde klant en in het kader van eenzelfde verrichting, op voorwaarde dat de uitgewisselde informatie deze Cliënt of deze verrichting betreft, dat ze uitsluitend dient om het witwassen van geld of de financiering van terrorisme te voorkomen en dat de begunstigde instelling aan gelijkwaardige verplichtingen is onderworpen als de verplichtingen die in Richtlijn 2015/849 zijn voorzien inzake het verbod op de bekendmaking en inzake de bescherming van persoonsgegevens.

Bovendien is de bekendmaking van informatie of gegevens met betrekking tot het witwassen van geld of de financiering van terrorisme, met inbegrip van het (eventueel) meedelen van informatie aan de Cel voor Financiële Informatieverwerking (CFI), ook toegelaten tussen de voornoemde instellingen van ING Groep en:

- de financiële instellingen en kredietinstellingen bedoeld in artikel 2, paragraaf 1, 1) en 2), van Richtlijn 2015/849 ("Richtlijn van 20 mei 2015 inzake de voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld of de financiering van terrorisme"), die gevestigd zijn in een lidstaat van de Europese Unie en die geen deel uitmaken van ING Groep;

- gelijkwaardige instellingen die geen deel uitmaken van ING Groep, gevestigd in derde landen die gelijkwaardige verplichtingen opleggen als de verplichtingen die in Richtlijn 2015/849 zijn voorzien, wanneer deze instellingen betrekkingen

onderhouden met eenzelfde Cliënt en in het kader van eenzelfde verrichting, op voorwaarde dat de uitgewisselde informatie deze Cliënt of deze verrichting betreft, dat ze uitsluitend wordt gebruikt om het witwassen van geld of de financiering van terrorisme te voorkomen en dat de begunstigde instelling onderworpen is aan gelijkwaardige verplichtingen als de verplichtingen die in Richtlijn 2015/849 zijn voorzien inzake het verbod op de bekendmaking en inzake de bescherming van persoonsgegevens.

5.7. Wettelijke verplichtingen betreffende de automatische uitwisseling van financiële inlichtingen met het buitenland

De wet van 16 december 2015 "tot regeling van de mededeling van inlichtingen betreffende financiële rekeningen, door de Belgische financiële instellingen en de FOD Financiën, in het kader van een automatische uitwisseling van inlichtingen op internationaal niveau en voor belastingdoeleinden" (zogenaamde AEOI-wet) zet de Europese en internationale teksten tot organisatie van een systeem van automatische uitwisseling van financiële inlichtingen met het buitenland voor fiscale doeleinden om in het Belgische recht, namelijk het systeem van de OESO, 'Common Reporting Standard' (CRS-norm) en het systeem zoals ingevoerd door het intergouvernementele akkoord tussen België en de Verenigde Staten van Amerika wat de Amerikaanse 'FATCA'-regelgeving betreft (afkorting van 'Foreign Account Tax Compliance Act').

Voor elke te rapporteren natuurlijke persoon en entiteit die houder of medehouder is van een of meer rekeningen en de natuurlijke personen die de controle hebben over de entiteit (namelijk de 'betrokken persoon' voor dit artikel 5.7. en met fiscale woonplaats in een andere staat dan België die aan de automatische gegevensuitwisseling met België deelneemt, moeten de Belgische financiële instellingen krachtens deze wet aan de Belgische belastingautoriteiten – die ze op hun beurt zullen doorgeven aan de belastingautoriteiten in de staat waar de betrokken persoon zijn fiscale woonplaats heeft – bepaalde financiële inlichtingen over die rechtstreeks of onrechtstreeks (als uiteindelijke begunstigde) beheerde rekening(en) meedelen.

Om te bepalen of die mededeling van financiële gegevens al dan niet plaats dient te vinden, moet ING België vooraf bepalen of de betrokken persoon al dan niet rapporteerbaar is overeenkomstig de in de wet van 16 december 2015 bepaalde identificatiebeginselen, met name op basis van aanwijzingen. Om het al dan niet rapporteerbare

statuut van de betrokken persoon te bepalen, moet ING België de betrokken persoon zo nodig vragen in welke staat zijn fiscale woonplaats gelegen is en hem verzoeken om elk document ter staving van zijn fiscale woonplaats in die staat voor te leggen en/of specifieke documenten in te vullen en te ondertekenen zoals vereist in de regelgeving en/of het toepasselijke intergouvernementele akkoord.

Als de betrokken persoon weigert of verzuimt de gegevens te verstrekken en/of verzuimt de eventueel vereiste documenten in te vullen en te ondertekenen, is ING België genooddaakt om de betrokken persoon als 'niet-gedocumenteerde persoon' te beschouwen (bijvoorbeeld een 'niet-gedocumenteerde US person' in de zin van de FATCA-regelgeving) en de inlichtingen mee te delen zoals vereist door de regelgeving en/of het intergouvernementele akkoord dat van toepassing is op de autoriteit die door die regelgeving en/of die overeenkomst aangewezen is. Bovendien behoudt ING België zich het recht voor om de contractuele relatie met de betrokken persoon volledig of gedeeltelijk te beëindigen overeenkomstig artikel 59 van dit Reglement.

De wet van 16 december 2015 heeft betrekking op een periode die begint op 1 juli 2014 voor de 'FATCA'-regelgeving en op 1 januari 2016 voor de CRS-norm.

De inlichtingen die de Belgische belastingautoriteiten van ING België, worden aan de betrokken buitenlandse belastingautoriteiten doorgegeven voor fiscale doeleinden (vestiging en/of invordering van belastingen), maar de Belgische belastingautoriteiten kunnen over het algemeen, en op voorwaarde van wederkerigheid, ook toestaan dat een rechtsgebied waaraan de inlichtingen worden doorgegeven die inlichtingen als bewijsmiddel gebruikt voor de strafrechtelijke rechtbanken wanneer die inlichtingen bijdragen tot het instellen van strafvervolgingen inzake fiscale fraude.

Door de aanvaarding van dit Reglement verklaart de Cliënt zich uitdrukkelijk akkoord met het doorgeven van die inlichtingen.

De aan de Belgische belastingautoriteiten doorgegeven inlichtingen hebben betrekking op:

- de identiteit van elke te rapporteren (mede)houder (natuurlijke persoon of entiteit) van de financiële rekening(en) (zicht-, termijn- en spaarrekening(en), effectenrekening(en) en aan de effectenrekening(en) gekoppelde contantenrekening(en) ...) en de identiteit

van de te rapporteren natuurlijke personen die de controle hebben over de entiteit;

- het nummer van de te rapporteren financiële rekening(en);
- het saldo van die financiële rekening(en) op 31 december van elk jaar (of een andere passende referentieperiode); als de rekening werd gesloten in de loop van het jaar of de periode in kwestie, indien de rekening in de loop van dat jaar of die periode afgesloten werd, de afsluiting van de rekening of, wanneer de Verenigde Staten het aan rapportering onderworpen rechtsgebied zijn, het laatste saldo of de laatste waarde vóór de afsluiting van de rekening;
- in voorkomend geval, elk inkomen (intresten, dividenden ...) en overdrachttopbrengst (verkoop, afkoop en terugbetaling) met betrekking tot de tegoeden (inclusief effecten) op die rekening(en).

Wanneer de betrokken persoon een natuurlijke persoon is, moeten de hierboven bedoelde inlichtingen haar verstrekt worden – via rekeninguittreksel of elke andere drager die de bank geschikt acht naargelang de omstandigheden – uiterlijk op de dag die voorafgaat aan de dag waarop de door de wet beoogde inlichtingen voor de eerste keer worden medegedeeld wat die persoon betreft.

Die inlichtingen moeten ook aan de betrokken natuurlijke persoon worden verstrekt uiterlijk op de dag die voorafgaat aan de dag waarop de inlichtingen in het kader van de wet worden medegedeeld met betrekking tot een kalenderjaar tijdens hetwelk:

- een eindbestemming of de eindbestemming van de persoonsgegevens wijzigt wat die natuurlijke persoon betreft;
- de lijst met te rapporteren rekeningen waarvoor persoonsgegevens worden medegedeeld, gewijzigd wordt wat die natuurlijke persoon betreft;
- de natuurlijke persoon opnieuw een te rapporteren persoon is, nadat hij gedurende een of meer kalenderjaren niet langer een persoon was waarover gerapporteerd wordt.

Voor de toepassing van de Europese verordening van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens e, worden de rapporterende financiële instellingen en de FOD Financiën beschouwd als 'verantwoordelijke voor de

verwerking' van 'persoonsgegevens' wat de door deze wet beoogde inlichtingen aangaande natuurlijke personen betreft.

Bovendien heeft elke betrokken natuurlijke persoon:

- het recht om op verzoek ingelicht te worden van de specifieke gegevens die medegedeeld zijn of zullen worden aangaande een rapporteerbare financiële rekening;
- een recht op verbetering van de persoonsgegevens die hem aanbelangen.

Die rechten kunnen uitgeoefend worden door een e-mail te sturen (met een kopie van de voor- en achterkant van de identiteitskaart of een vergelijkbaar identiteitsbewijs) naar het volgende adres: cccr@ing.be.

De elektronische gegevensbestanden die de rapporterende financiële instellingen aan de Belgische fiscale autoriteiten meedelen, worden door de rapporterende financiële instellingen gedurende zeven jaar bewaard, te rekenen vanaf 1 januari van het kalenderjaar dat volgt op het kalenderjaar waarin die gegevensbestanden aan die autoriteiten werden meegedeeld.

Uitvoerigere informatie over de CRS- en FATCA-normen is beschikbaar op de website van ING België (www.ing.be/InternationalRegulations, tab CRS of FATCA), op de website van de FOD Financiën (<http://financien.belgium.be/nl/Actueel/een-nieuwe-stap-de-strijd-tegen-de-internationale-fiscale-fraude-belgi%C3%AB-sluit-zich-aan-bij>) en van de OESO (<https://www.oecd.org/tax/automatic-exchange/>).

5.8. Wettelijke verplichtingen betreffende de automatische uitwisseling van inlichtingen met betrekking tot grensoverschrijdende fiscale constructies

Op basis van de Wet van 20 december 2019 tot omzetting van Europese Richtlijn 2018/822 van de Raad van 25 mei 2018 tot wijziging van Richtlijn 2011/16/EU wat betreft verplichte automatische uitwisseling van inlichtingen op belastinggebied met betrekking tot meldingsplichtige grensoverschrijdende constructies kan ING België er als intermediair wettelijk toe gehouden zijn om bepaalde inlichtingen inzake meldingsplichtige grensoverschrijdende constructies waarvan zij kennis, bezit of controle heeft, te verstrekken aan de Belgische bevoegde autoriteit binnen 30 dagen te rekenen vanaf het hierna gemelde geval dat het eerst plaatsvindt:

- de dag nadat de meldingsplichtige grensoverschrijdende constructie voor implementatie beschikbaar is;
- de dag nadat de meldingsplichtige grensoverschrijdende constructie gereed is voor implementatie; of
- het ogenblik dat de eerste stap in de implementatie van de meldingsplichtige grensoverschrijdende constructie is ondernomen.

ING België kan bovendien verplicht zijn inlichtingen te verstrekken met betrekking tot een meldingsplichtige grensoverschrijdende constructie binnen 30 dagen te rekenen vanaf de dag nadat zij, rechtstreeks of via andere personen, hulp, bijstand of advies heeft verstrekt.

Deze meldingsplicht geldt niet alleen voor toekomstige grensoverschrijdende constructies, maar tevens voor meldingsplichtige grensoverschrijdende constructies waarvan de eerste stap is geïmplementeerd tussen 25 juni 2018 en 1 juli 2020. De inlichtingen over deze meldingsplichtige grensoverschrijdende constructies worden uiterlijk op 31 augustus 2020 meegedeeld.

Naar aanleiding van een dergelijke melding ontvangt ING België een uniek referentienummer van bevoegde autoriteiten. Dit referentienummer zal ING België, samen met de samenvatting betreffende de gemelde constructie, onverwijld aan eventuele andere betrokken intermediairs en de betrokken belastingplichtige doorgeven.

De Belgische bevoegde autoriteit deelt de inlichtingen inzake grensoverschrijdende constructies mee aan de bevoegde autoriteiten van alle andere lidstaten van de Europese Unie. Het gaat om volgende inlichtingen, voor zover van toepassing:

- de identificatiegegevens van intermediairs en de relevante belastingplichtigen, met inbegrip van hun naam, geboortedatum en -plaats (in het geval van een natuurlijk persoon), fiscale woonplaats, fiscaal identificatienummer en, in voorkomend geval, van de personen die een verbonden onderneming vormen met relevante belastingplichtigen;
- bijzonderheden over de wezenskenmerken op grond waarvan de grensoverschrijdende constructie gemeld moet worden;
- een samenvatting van de inhoud van de meldingsplichtige grensoverschrijdende constructie, met onder meer de benaming waaronder zij algemeen bekend staat, indien voorhanden, en een omschrijving van de

relevante zakelijke activiteiten of constructies, in algemene bewoordingen gesteld, die niet mag leiden tot de openbaarmaking van een handels-, bedrijfs-, nijverheids- of beroepsgeheim of een fabrieks- of handelswerkwijze, of van inlichtingen waarvan de onthulling in strijd zou zijn met de openbare orde;

- de datum waarop de eerste stap voor de implementatie van de meldingsplichtige grensoverschrijdende constructie is of zal worden ondernomen;
- bijzonderheden van de nationale bepalingen die aan de meldingsplichtige grensoverschrijdende constructie ten grondslag liggen;
- de waarde van de meldingsplichtige grensoverschrijdende constructie;
- de lidstaat van de relevante belastingbetaler(s) en eventuele andere lidstaten waarop de meldingsplichtige grensoverschrijdende constructie naar alle waarschijnlijkheid van invloed zal zijn;
- de identificatiegegevens van andere personen in een lidstaat, op wie de meldingsplichtige grensoverschrijdende constructie naar alle waarschijnlijkheid van invloed zal zijn, waarbij wordt vermeld met welke lidstaten deze personen verbonden zijn.

De automatische uitwisseling geschiedt binnen één maand te rekenen vanaf het einde van het kwartaal waarin de inlichtingen zijn verstrekt. De eerste inlichtingen worden uiterlijk op 31 oktober 2020 meegedeeld.

De Cliënt verbindt zich ertoe aan alle toepasselijke wet- en regelgeving, inclusief alle vergunningsvereisten en anti-witwaspraktijken, antiterrorismedinanciering, sancties en fiscale wet- en regelgeving te voldoen. De Cliënt zal de diensten van ING België niet gebruiken voor activiteiten of doeleinden die in strijd zijn met enige wet of regelgeving, of die de reputatie van ING België of de integriteit van het financiële systeem kunnen schaden.

De Cliënt verbindt zich ertoe met ING België samen te werken en alle informatie en documenten te verstrekken en al deze handelingen te verrichten die ING België vereist (i) krachtens de wet, de regelgeving of volgens het interne beleid van ING voor het verlenen van de diensten, (ii) om te voldoen aan verzoeken van lokale en buitenlandse (fiscale) autoriteiten en/of om dergelijke (meldings)verplichtingen uit te voeren in overeenstemming met de fiscale wet- en regelgeving

(iii) om de identiteit van de Cliënt, zijn activiteiten en doelstellingen te controleren en (iv) om de redenen voor het (beoogde) gebruik van een dienst, de herkomst van de voor een dienst of verrichting gebruikte middelen en de economische aard van (het gebruik van) een dienst of verrichting toe te lichten. De Cliënt bevestigt en zorgt ervoor dat alle aan ING België te (laten) verstrekken informatie in dit verband juist en volledig is.

5.9. Wettelijke verplichtingen betreffende de financiële en handelsembargo's en sancties

Internationale en intergouvernementele organisaties zoals de Verenigde Naties, de Europese Unie en lokale of andere nationale autoriteiten kunnen landen, organisaties, rechtspersonen en/of natuurlijke personen beperkende maatregelen opleggen voor het plegen of verdacht worden van het plegen van een inbreuk op de mensenrechten en op het internationaal recht, net als voor misdrijven, terrorisme, witwaspraktijken, enz. Deze maatregelen worden gewoonlijk omschreven als "sancties of embargo's".

ING België is verplicht te handelen binnen het wettelijke kader en moet zich houden aan de sancties, financiële en handelsembargo's die door de sanctieregimes van de EU, de VN en/of de VS worden opgelegd. De naleving van deze wettelijke verplichtingen kan inhouden dat informatie moet worden verstrekt aan de betrokken autoriteiten.

Voor meer gedetailleerde informatie zijn de ING verklaringen inzake financiële en economische misdrijven beschikbaar op de website van ING Groep: <https://www.ing.com/About-us/Compliance/Financial-Economic-Crime-Statement.htm>

Art. 6 – Bescherming van de persoonsgegevens

6.1. Verwerking door ING België van de persoonsgegevens van haar cliënten

6.1.1. De persoonsgegevens, die worden meegedeeld of ter beschikking gesteld aan ING België, worden door ING België als verantwoordelijke voor de verwerking verwerkt overeenkomstig de Europese verordening van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens (hierna de "Europese verordening" genoemd) en de Belgische wetgeving betreffende de bescherming van de persoonsgegevens en haar uitvoeringsbesluiten.

6.1.2. De persoonsgegevens bedoeld in dit artikel 6 zijn de persoonsgegevens van een Cliënt als

natuurlijke persoon of, als de Cliënt een rechtspersoon is, de persoonsgegevens van zijn vertegenwoordigers, volmachthebbers, uiteindelijke begunstigen of werknemers, of de gegevens van de echtgenoot/echtgenote die instemt met de toekenning van het krediet aan de Cliënt die zijn/haar echtgenoot/echtgenote/wettelijk samenwonende is (hierna "de gegevens van de Cliënt en andere betrokkenen" genoemd). De in dit opzicht bedoelde gegevens omvatten onder meer de gegevens met betrekking tot de identiteit, de woonplaats, het persoonlijk statuut van de betrokkenen of met betrekking tot het vermogen, de financiële verplichtingen en de bancaire en financiële Verrichtingen en Verrichtingen inzake verzekeringen en andere Verrichtingen (met inbegrip van de overeenkomsten) die de betrokkenen of, als het gaat om een natuurlijke persoon, de Cliënt aanbelangen.

6.1.3. De persoonsgegevens die op deze manier door ING België worden verwerkt, zijn de persoonsgegevens die aan ING België worden meegedeeld:

- bij de afgifte of verzending aan ING België – door de Cliënt, zijn eventuele volmachthebber of een derde – van een ingevuld formulier of document, van een opdracht, een aanvraag of een overeenkomst, op welke drager ook (bv. per brief, fax, elektronische communicatie, ...);
- door verspreiding van informatie aan het publiek (via internet, ...),
- of op een andere manier (bv. bij het bezoek van de Cliënt aan een ING-kantoor, per telefoon, door het gebruik van de elektronische diensten van ING België, ...).

Om met name aan de reglementaire verplichtingen te voldoen en de veiligheid van de Verrichtingen te waarborgen, verzamelt ING België ook gegevens via het raadplegen van externe bronnen die deze gegevens communiceren of beschikbaar stellen in principe in hun hoedanigheid van (mede-) verantwoordelijke voor de verwerking (en/of desgevallend als onderaannemers). Het gaat hierbij zowel om overheids- als privé-instanties.

Een lijst van de voornaamste externe bronnen is beschikbaar in de bijlage van de Verklaring van ING België inzake de bescherming van persoonsgegevens, die terug te vinden is in de bijlage van dit Reglement.

6.1.4. Die gegevens worden door ING België verwerkt in het kader van elke aanvraag voor (een) Verrichting(en) – en eventueel voor de uitvoering ervan – opgedragen door de Cliënt of door een derde

ten gunste van de Cliënt met het oog op een of meer van de volgende bancaire, financiële of verzekeringsgerelateerde doeleinden:

- beheren van de rekeningen en betalingstransacties;
- toekenning en beheer van kredieten;
- vermogensbeheer (beleggingen) en/of huur van safes;
- bemiddelingsdiensten (onder meer verzekeringen en leasing);

of, in het kader van het aanbieden van andere producten of diensten (in voorkomend geval geleverd door andere partnervennootschappen, bv. Payconiq International nv of Payvision BV; lijst op aanvraag) die door ING België worden aangeboden (in voorkomend geval optredend als tussenpersoon van partnervennootschappen).

Die gegevens worden bovendien door ING België verwerkt met het oog op centraal beheer van het cliënteel, marketing (onder andere studies en statistieken), bancaire diensten, financiële diensten (inclusief leasing), verzekeringen en/of andere producten of diensten (in voorkomend geval geleverd door andere partnervennootschappen; lijst op aanvraag) die door ING België worden aangeboden, alsook voor een globaal overzicht van de Cliënt.

Ten slotte worden de gegevens ook verwerkt met het oog op de controle van de regelmatigheid van de Verrichtingen en de voorkoming van onregelmatigheden, met name in het kader van de preventie van en de strijd tegen fraude, de bescherming van de veiligheid van de Verrichtingen of de naleving van de wetgeving op de strijd tegen terrorisme en het witwassen van geld. In dit verband verwerkt ING België gedragsgegevens (gekoppeld aan het gebruik van een muis, een toetsenbord, ...).

ING België voert echter geen direct marketing acties uit bij jongeren van minder dan 12 jaar en biedt geen rechtstreekse diensten van de informatiemaatschappij aan aan kinderen die jonger zijn dan 13 jaar, behalve in dat laatste geval mits voorafgaande toestemming van de wettelijke vertegenwoordiger van de minderjarige.

De gegevens over cliënten beheerd door tussenpersonen (zelfstandige agenten of makelaars) van ING België, met name de gegevens met betrekking tot hun financiële Verrichtingen, worden ook door ING België verwerkt om toe te zien op de naleving van hun wettelijke, reglementaire (inclusief de verplichtingen voortvloeiend uit een omzendbrief van de FSMA/NBB) of contractuele verplichtingen,

met inbegrip van hun eventuele exclusiviteitsverplichting tegenover ING België.

6.1.5. Ten slotte verwerkt ING België de persoonsgegevens later voor de volgende bijkomende en verenigbare doeleinden:

- (i) de overdracht van gegevens naar een archief;
- (ii) audits of interne en externe onderzoeken;
- (iii) de organisatie van operationele controles;
- (iv) statistisch, historisch of wetenschappelijk onderzoek;
- (v) de schikking van conflicten of geschillen;
- (vi) de juridische of commerciële adviesverlening; of
- (vii) afsluiting van verzekeringen door ING België zelf.

6.2. Vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens en mededeling aan derden

6.2.1. De gegevens van de Cliënt en andere betrokkenen die door ING worden verwerkt voor de hierboven bepaalde doeleinden, worden vertrouwelijk behandeld.

Die gegevens zijn niet bestemd om te worden meegedeeld aan andere derden dan:

- de personen die door de Cliënt en de andere betrokkenen zijn aangewezen (bijvoorbeeld de begunstigen van de betalingstransacties, de familieleden, de instellingen handelend op hun verzoek zoals Ombudsfin, een verzekeraar, ...);
- de zelfstandige agenten van ING België en eventuele makelaars die producten en diensten van ING België aanbieden;
- de vennootschappen waarvan de tussenkomst nodig of nuttig is om één van de voornaamste doelstellingen vermeld in artikel 6.1.4. te bereiken. Een lijst van de voornaamste organisaties, die in principe optreden in de hoedanigheid van onderaannemer van ING België (en/of desgevallend als (mede-) verantwoordelijke voor de verwerking), is beschikbaar in de bijlage van de Verklaring van ING België inzake de bescherming van persoonsgegevens, die terug te vinden is in de bijlage van dit Reglement.
- de vennootschappen of personen van wie de tussenkomst nodig of nuttig is om één van de secundaire doelstellingen vermeld in artikel 6.1.5 te bereiken, namelijk
 - de bedrijfsrevisoren,
 - de advocaten,
 - de juridische, fiscale of commerciële adviseurs,
 - de auditeurs,

- de notarissen,
 - de verzekeraars,
- de vennootschappen van ING Groep die al dan niet gevestigd zijn in een lidstaat van de Europese Unie of verzekeringsmaatschappijen die daarmee verbonden zijn,
- de andere partnervenootschappen van ING België (bv. Payconiqq International S.A. gevestigd in het Luxemburg of Payvision BV gevestigd in Nederland; lijst op aanvraag), die gevestigd zijn in een lidstaat van de Europese Unie, in wier naam en voor wier rekening ING België producten of diensten aanbiedt, in geval van inschrijving hierop of een belang hierbij voor de betrokkenen;
- de vennootschappen die optreden in het kader van de mobilisering van bancaire vorderingen;
- de in België erkende verzekeringsmaatschappijen (waarvoor ING België niet optreedt als tussenpersoon) en de overheidsorganen of -instanties in het kader van de strijd tegen fraude, waarbij ING België zich beperkt tot het bevestigen of een persoon al dan niet houder is van een rekeningnummer, aangezien de gegevens van de persoon of de hiermee verband houdende rekeningnummers worden meegedeeld door de verzekeringsmaatschappij of het overheidsorgaan of de overheidsinstantie in kwestie, met name:
 - Federale Pensioendienst
 - Rijksdienst voor Sociale Zekerheid
 - Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RVJ)
 - Waarborg en Sociaal Fonds Horeca
 - Famiris
 - Fons
 - Famiwal
 - Ministerie van de Duitstalige Gemeenschap, Ministerie van Gezinszaken en Sociale Zaken
 - Kind & Gezin
- de bevoegde gerechtelijke of administratieve overheden in het kader van de toepassing van de wet of een buitengerechtelijke ombudsdienst (in het bijzonder Ombudsfm) of een vereniging voor de verdediging van de belangen van bepaalde personen of zaken;
- de kredietinstellingen, de financiële instellingen en de gelijkwaardige instellingen bedoeld in artikel 5.6 onder de in dit artikel vastgelegde voorwaarden (bv. Payconiq International S.A., lijst op aanvraag),

en dit overeenkomstig de hierna vermelde bepalingen.

6.2.2. De gegevens van de Cliënt en andere betrokkenen kunnen zo worden doorgegeven aan een land dat geen lidstaat is van de Europese Unie (bijvoorbeeld:

- betaalgegevens die aan Swift cvba worden meegedeeld, in de Verenigde Staten worden bewaard en daar onderworpen zijn aan de Amerikaanse wetgeving,
- betaalgegevens die aan EquensWorldline nv worden meegedeeld die op haar beurt bepaalde van deze gegevens meedeelt aan andere vennootschappen van de Atos Groep in Marokko en in India, die handelen als verwerkers,
- gegevens die worden meegedeeld aan vennootschappen van ING Groep die niet in een lidstaat van de Europese Unie zijn gevestigd, zoals betalings-, krediet- of financiële gegevens die verwerkt worden door ING Business Shared Services Manila in de Filipijnen in Manilla, ...)

6.2.3. De gegevens van de Cliënt en de andere betrokkenen worden uitgewisseld tussen de – bestaande of nog op te richten – vennootschappen van de bank-, financiële en verzekeringsgroep ING België die al dan niet in een lidstaat van de Europese Unie zijn gevestigd.

ING Groep is een geheel van vennootschappen die activiteiten uitoefenen in het bank- en verzekeringswezen, leasing, vermogensbeheer en/of een activiteit die in het verlengde daarvan ligt. De Cliënt en de andere betrokkenen kunnen aan ING Groep een lijst vragen van de vennootschappen van ING Groep gevestigd in België, in een andere lidstaat van de Europese Unie of in een ander derde land en die aan de gegevensuitwisseling over de Cliënt en de andere betrokkenen deelnemen.

Die vennootschappen waarborgen een hoog beveiligingsniveau van de uitgewisselde persoonsgegevens en zijn, wat die gegevens betreft, gehouden tot een geheimhoudingsplicht.

De uitwisseling van de gegevens van de Cliënt tussen de vennootschappen van ING Groep die in een andere lidstaat van de Europese Unie zijn gevestigd, is bedoeld om de vennootschappen die eraan deelnemen de mogelijkheid te bieden een centraal cliëntenbeheer te verrichten, een globale visie van de

Clïënt te hebben, studies, statistieken en/of marketingacties uit te voeren (met uitsluiting van reclame via e-mail, behoudens mits toestemming van de betrokken persoon), de hierboven vermelde diensten aan te bieden of te verstrekken en de regelmatigheid van de Verrichtingen te controleren (met inbegrip van de voorkoming van onregelmatigheden). Die vennootschappen kunnen eveneens dezelfde secundaire doelstellingen nastreven als de doelstellingen vermeld voor ING België in artikel 6.1.4.

Zo worden, onverminderd een verbod op de bekendmaking van informatie of gegevens dat voortvloeit uit de wet, ook de gegevens van de Clïënt en de andere betrokkenen, die vereist zijn voor de naleving door de vennootschappen van ING Groep, al dan niet gevestigd in een lidstaat van de Europese Unie, van de wettelijke of reglementaire bepalingen (inclusief de bepalingen die voortvloeien uit een circulaire van de bevoegde toezichthoudende autoriteit) inzake het witwassen van geld of de financiering van terrorisme (ook betreffende de zorgplicht ten aanzien van het cliënteel, de voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld en de financiering van terrorisme, en de voorkoming van de financiering van de proliferatie van massavernietigingswapens), voor deze doeleinden tussen de vennootschappen uitgewisseld. ING Bank NV (Bijlmerplein 888, 1102 MG, Amsterdam Zuidoost, Nederland), die optreedt als medeverantwoordelijke voor de verwerking, verzorgt het beheer van de gegevensuitwisselingen binnen de vennootschappen van ING Groep die deelnemen aan de gegevensuitwisseling over de Clïënt en de andere betrokkenen met het oog op de voornoemde doeleinden. De bekendmaking van informatie of gegevens in verband met het witwassen van geld of de financiering van terrorisme, met inbegrip van het (eventueel) meedelen van informatie aan de Cel voor Financiële Informatieverwerking (CFI) is binnen ING Groep echter enkel toegelaten onder de voorwaarden in artikel 5.6.

6.2.4. Bovendien worden de gegevens die door ING België worden verzameld als verzekeringstussenpersoon ook meegedeeld aan de betrokken verzekeringsmaatschappijen die niet tot ING Groep behoren en gevestigd zijn in een lidstaat van de Europese Unie (in het bijzonder NN Non-Life Insurance NV, NN Insurance Belgium NV, Aon Belgium BV, Inter Partner Assurance NV, AXA Belgium NV, Cardif Assurance NV en Cardif Assurances Risques Divers NV) en aan hun eventuele vertegenwoordigers in België (in het bijzonder NN Insurance Services Belgium NV voor NN Non-Life

Insurance NV gevestigd in Nederland) (lijst op aanvraag), voor zover dat nodig is met het oog op de beoordeling van het verzekerde risico en in voorkomend geval, het sluiten en beheren van het verzekeringscontract, marketing van hun verzekeringsdiensten (met uitsluiting van de verzending van reclame per e-mail), centraal beheer van het cliënteel en controle van de regelmatigheid van de Verrichtingen (met inbegrip van de voorkoming van onregelmatigheden).

Daarnaast kunnen de gegevens ook meegedeeld worden aan verzekeringsmakelaars die handelen als verzekeringstussenpersoon voor ING België, met dezelfde doeleinden (uitgezonderd marketing).

6.2.5. De Belgische of buitenlandse, bijvoorbeeld Amerikaanse, gerechtelijke (politie, parket, onderzoeksrechter, hoven en rechtbanken) of administratieve (belastingadministratie, de Deposito- en Consignatiekas, Federale Pensioendienst,...) autoriteiten, inclusief de controle-instanties van bancaire en financiële activiteiten (Nationale Bank van België/FSMA), kunnen, in bepaalde gevallen voorzien door de lokale wetgeving of reglementering (in het bijzonder met het oog op de voorkoming van terrorisme), van ING België of van een vennootschap waaraan ING België gegevens heeft doorgegeven overeenkomstig hetgeen voorafgaat, de mededeling eisen van alle of een deel van de persoonsgegevens van de Clïënt (bijvoorbeeld de gegevens met betrekking tot betalingstransacties). Zo worden bepaalde gegevens van de Clïënt bijvoorbeeld meegedeeld aan het centraal aanspreekpunt (CAP) en de kredietcentrales (voor participeren of ondernemingen) van de Nationale Bank van België en aan andere Belgische of buitenlandse autoriteiten overeenkomstig artikel 5 van dit Reglement.

6.2.6. Een bancaire vordering die voortvloeit uit de toekenning van kredieten kan aan derden worden overgedragen in het kader van een effectisering of elke andere verrichting voor de mobilisering van bancaire vorderingen. Bovendien kan worden overwogen om deze bancaire vorderingen toe te wijzen aan een specifiek compartiment waarop rechten worden gevestigd of aan een bijzonder patrimonium van ING België (bv. voor de uitgifte van Belgische pandbrieven of covered bonds). In geval van een dergelijke overdracht of toewijzing heeft ING België het recht om bepaalde informatie mee te delen, met inbegrip van de verbintenissen van de gecrediteerde Clïënt en de manier waarop deze laatste de overdracht of de toewijzing naleeft. ING België kan deze informatie ook meedelen aan alle betrokken derden die er een rechtmatig belang

bij hebben (zoals de Nationale Bank van België, ratingbureaus, bedrijfsrevisoren, een notaris). In sommige gevallen kunnen deze overdrachten of toewijzingen gebeuren met de steun van andere vennootschappen van ING Groep alsook een derdenbewaarder of een gegevensbeheerder. Hun tussenkomst hangt af van het waarborgen dat de gegevens van de gecrediteerde Cliënt vertrouwelijk zullen blijven en voor geen andere doeleinden zullen worden gebruikt dan voor de uitvoering van de overgedragen kredietovereenkomst alsook de opdracht die aan deze derden is toevertrouwd. Om de marktwerking te verbeteren in geval van mobilisering van bancaire vorderingen legt de Europese Centrale Bank bovendien rapporteringsverplichtingen op aan entiteiten waaraan deze vorderingen zijn overgedragen of toegewezen. De informatie die in dit kader moet worden meegedeeld, is niet op naam, maar heeft betrekking op het contract (duur van het krediet, aantal gecrediteerden van het krediet, enz.) en sommige statistische gegevens (zoals het geboortjaar van de kredietnemer, enz.). Deze informatie moet in voorkomend geval ter beschikking worden gesteld van beleggers die in de uitgegeven effecten hebben belegd na deze overdracht of toewijzing.

Het is niet uitgesloten dat de gecrediteerde Cliënt kan worden geïdentificeerd door de verzameling van deze gegevens. Meer informatie hierover is beschikbaar op de website van de Europese Centrale Bank: www.ecb.europa.eu (sleutelwoord: loan-level initiative).

6.2.7. De bekendmaking van informatie of gegevens over het witwassen van geld of de financiering van terrorisme, met inbegrip van de (eventuele) overdracht van informatie aan de Cel voor Financiële Informatieverwerking (CFI), is ook toegelaten tussen instellingen van ING Groep, bedoeld in artikel 5.6 hierboven en:

- kredietinstellingen en financiële instellingen, bedoeld in artikel 2, paragraaf 1, 1) en 2), van Richtlijn 2015/849 ("Richtlijn van 20 mei 2015 inzake de voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld of de financiering van terrorisme"), die gevestigd zijn in een lidstaat van de Europese Unie en die geen deel uitmaken van ING Groep;

- gelijkwaardige instellingen die geen deel uitmaken van ING Groep, gevestigd in derde landen die gelijkwaardige verplichtingen opleggen als de verplichtingen die in Richtlijn 2015/849 zijn voorzien, wanneer deze instellingen betrekkingen onderhouden met eenzelfde Cliënt en in het kader

van eenzelfde verrichting, op voorwaarde dat de uitgewisselde informatie deze Cliënt of deze verrichting betreft, dat ze uitsluitend wordt gebruikt ter voorkoming van het witwassen van geld of de financiering van terrorisme en dat de begunstigde instelling onderworpen is aan gelijkwaardige verplichtingen als de verplichtingen die voorzien zijn in Richtlijn 2015/849 inzake het verbod op de bekendmaking en inzake de bescherming van persoonsgegevens.

6.2.8. Bij overdracht van persoonsgegevens naar een land dat geen lidstaat is van de Europese Unie en geen adequaat beschermingsniveau heeft (d.w.z. bij gebrek aan een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie krachtens artikel 45, paragraaf 3 van de Europese Verordening), zal ING België deze overdracht enkel uitvoeren in de gevallen bepaald door de toepasselijke wetgeving inzake de bescherming van de persoonsgegevens, bijvoorbeeld:

- mits aangepaste contractuele bepalingen zoals beschreven in artikel 46.2. van de Europese Verordening of voor de overdracht van gegevens naar de Verenigde Staten;
- of nog indien één van de volgende voorwaarden vermeld in artikel 49 van de Europese Verordening is vervuld:

- de uitdrukkelijke toestemming van de Cliënt of de betrokken persoon, nadat deze op de hoogte is gebracht van de risico's die kunnen gepaard gaan met een dergelijke overdracht door het gebrek aan een adequaatheidsbesluit en de gepaste waarborgen;
- op basis van het feit dat de overdracht nodig is voor de uitvoering van een overeenkomst tussen de Cliënt of de betrokken persoon en ING België of de inwerkingtreding van de precontractuele maatregelen die zijn genomen op verzoek van de Cliënt of de betrokken persoon (bijvoorbeeld in geval van internationale betaling);
- op basis van het feit dat de overdracht nodig is voor het sluiten of uitvoeren van een overeenkomst die wordt aangegaan in het belang van de Cliënt of de betrokken persoon tussen ING België en een andere natuurlijke persoon of rechtspersoon;
- op basis van het feit dat de overdracht nodig is omwille van

redenen op openbaar belang;
 - op basis van het feit dat de overdracht nodig is voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

Bij gebrek aan een adequaatheidsbesluit over het niveau van de bescherming van gegevens genomen door de Europese Commissie met betrekking tot de landen waarin de bovenvermelde vennootschappen zijn gevestigd, moeten de gegevensoverdrachten naar de vennootschappen vermeld onder punt 6.2.2 en 6.2.3. onderworpen worden aan de ondertekening van overeenkomsten die overeenstemmen met de “modelcontractbepalingen voor de doorgifte van persoonsgegevens naar derde landen” aangenomen door de Europese Commissie inzake overdracht van persoonsgegevens naar verwerkers gevestigd in derde landen. Een exemplaar van de overeenkomsten is beschikbaar bij de functionaris voor gegevensbescherming van ING België vermeld in artikel 6.9.

6.3. Rechtmatigheid van de verwerkingen

De verwerkingen, inclusief de mededelingen, in de bovengenoemde artikelen 6.1 en 6.2., worden slechts rechtmatig uitgevoerd indien minstens één van de volgende voorwaarden is vervuld:

a) de betrokken persoon heeft toestemming gegeven voor de verwerking door ING of een vennootschap van ING Groep in de Europese Unie van zijn persoonsgegevens voor één of meerdere specifieke doeleinden. De in dit opzicht bedoelde verwerkingen zijn:

- verwerkingen met betrekking tot de mededeling van gepersonaliseerde informatie en aanbiedingen (“gepersonaliseerde direct marketing”) van ING België of ING Groep in de Europese Unie
- op basis van de navigatiegeschiedenis van de betrokken persoon (hetzij het gebruik van cookies in het kader van direct marketing), of
- op basis van betaalgegevens of andere gelijkaardige gevoelige persoonsgegevens (hetzij het gebruik van dergelijke gegevens voor profileringsdoeleinden in het kader van direct marketing) behalve als:
 - o deze gegevens nodig zijn om personen uit te sluiten van marketingactiviteiten die voor deze personen niet geschikt worden geacht, op basis van semi-geaggregeerde

betalingsgegevens (bv. klanten uitsluiten van autoverzekeringcampagnes op basis van het ontbreken van voertuiggerelateerde uitgaven, ...), of

- o deze gegevens zijn noodzakelijk om de marketingactiviteiten ten aanzien van de betrokkenen te prioriteren wanneer dezelfde persoon tegelijkertijd de ontvanger is van verschillende marketingcampagnes (behalve voor de bevordering van verzekeringsdiensten), op basis van een hoge mate van categorisering van betalingsgegevens (zoals totale bedragen van inkomsten en uitgaven, totale bedragen van uitgaven voor vervoer, in supermarkten, ...);
- verwerkingen met betrekking tot de mededeling van informatie of aanbiedingen van ING België of andere vennootschappen van ING Groep via e-mail, en
- verwerkingen met betrekking tot de mededeling van gegevens van de betrokkene, onder andere hypothesen dan die bedoeld in punt 6.3. b), aan partnervenootschappen van ING België (andere dan de vennootschappen van ING Groep die al dan niet gevestigd zijn in een lidstaat van de Europese Unie of verbonden verzekeringsmaatschappijen), die gevestigd zijn in een lidstaat van de Europese Unie, in wier naam en voor wier rekening ING België producten of diensten aanbiedt.

b) de verwerking is nodig voor het sluiten of uitvoeren van een bankverrichting, een financiële verrichting, een verzekering of een andere verrichting waarbij de Cliënt partij is, hetzij in opdracht van zichzelf, hetzij via een derde ten gunste van deze laatste waarbij ING België of een andere vennootschap van ING Groep in de Europese Unie de andere contracterende partij is of, als tussenpersoon (bijvoorbeeld bij verzekering of leasing), handelt in naam en voor rekening van de andere contracterende partij, of de verwerking is nodig voor het uitvoeren van precontractuele maatregelen genomen op verzoek van de betrokken persoon of een derde en ten gunste van deze persoon of derde. De in dit opzicht bedoelde verwerkingen zijn:

- verwerkingen met betrekking tot de

Verrichtingen uitgevoerd in het kader van één of meerdere bancaire, financiële, verzekerings- of andere doeleinden vermeld in artikel 6.1.4., paragraaf 1 of, voor de vennootschappen van ING Groep, in artikel 6.2.3.;

- verwerkingen die worden uitgevoerd in het kader van de controle van de regelmatigheid van de Verrichtingen en de voorkoming van onregelmatigheden, die niet opgenomen zijn in een wettelijke verplichting.

c) de verwerking is nodig voor de naleving van een wettelijke verplichting (inclusief de circulaire van de NBB/FSMA) waaraan ING België of een andere vennootschap van ING Groep in de Europese Unie onderworpen is, in het bijzonder wat ING België betreft:

- in het kader van de toepassing van de regels inzake onbekwaamheid (inclusief minderjarigen) en vertegenwoordiging van onbekwame personen, huwelijksvermogensstelsels en nalatenschappen, de bepalingen van het Burgerlijk Wetboek;
- in het kader van de toepassing van de regels inzake de vertegenwoordiging van vennootschappen, de bepalingen van het Wetboek van Vennootschappen;
- in het kader van de wetgeving inzake de preventie en de strijd tegen terrorisme en het witwassen van geld, namelijk de wet van 18 september 2017 tot voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en tot beperking van het gebruik van contanten (met het oog op de identificatie en aanvaarding van cliënten, de controle van de verrichtingen, ...), de Europese Verordening 2015/847 van 20 mei 2015 betreffende bij geldovermakingen te voegen informatie alsook de Europese verordeningen en besluiten of de Belgische wetgeving inzake beperkende maatregelen en embargo's (in het bijzonder de Europese verordeningen op basis van artikel 215 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie en de Europese besluiten in het kader van het Gemeenschappelijk buitenlands en veiligheidsbeleid (GBVB);
- in het kader van het risicobeheer (kredieten, tegenpartij, operationeel, ...), in het bijzonder de wet van 25 april 2014 op het statuut van en het toezicht op kredietinstellingen en beursvennootschappen;
- in het kader van de wetgeving inzake de preventie en de strijd tegen marktmisbruik, in

- het bijzonder de Europese Verordening van 16 april 2014 betreffende marktmisbruik;
- in het kader van de wetgeving inzake consumentenbescherming (met inbegrip van de strijd tegen overmatige schuldenlast van deze laatste), in het bijzonder de boeken III ("Vrijheid van vestiging, dienstverlening en algemene verplichtingen van de ondernemingen"), VI ("Marktpraktijken en consumentenbescherming"), VII ("Betalings- en kredietdiensten») en XII ("Recht van de elektronische economie") van het Wetboek van economisch recht, de wet van 21 november 2017 over de infrastructuur voor de markten voor financiële instrumenten en houdende omzetting van Richtlijn 2014/65/EU van 15 mei 2014 ("MiFID II"), de Europese Verordening van 15 mei 2014 betreffende markten in financiële instrumenten ("MiFIR") en de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen;
- in het kader van de naleving door de tussenpersonen van ING België van hun wettelijke of contractuele verplichtingen zoals vermeld in artikel 6.1.4., paragraaf 4;
- in het kader van de opsporing van houders, huurders of begunstigten van slapende rekeningen, safes en verzekeringsovereenkomsten, in het bijzonder de wet van 24 juli 2008 houdende diverse bepalingen;
- in het kader van de wettelijke mededelingen aan Belgische of buitenlandse gerechtelijke of administratieve autoriteiten (Nationale Bank van België, FSMA, Europese Centrale Bank, fiscale autoriteiten, de Autoriteit voor gegevensbescherming, ...), zoals bepaald in de artikelen 5.2, 5.3., 5.4., 5.7. en 6.2.5. met name het Gerechtelijk Wetboek, het Wetboek van Strafvordering, de Wet van 8 juli 2018 houdende organisatie van een centraal aanspreekpunt van rekeningen en financiële contracten en tot uitbreiding van de toegang tot het centraal bestand van berichten van beslag, delegatie, overdracht, collectieve schuldenregeling en protest, artikel 322, § 3, van het Wetboek van de Inkomstenbelastingen van 1992, het boek VII ("Betalings- en kredietdiensten" en "Recht van de elektronische economie") van het Wetboek van economisch recht, de wet van 4 maart 2012 betreffende de Centrale voor Kredieten aan Ondernemingen, de Europese Verordening van 16 april 2014 over marktmisbruik en de wet betreffende "AEOI" van 16 december 2015, de wet van 24 juli

2008 houdende diverse bepalingen inzake slapende rekeningen, safes en verzekeringsovereenkomsten.

- in het kader van de boekhoudkundige en fiscale wetgeving, namelijk boek III van het Wetboek van economisch recht, het Wetboek van de Inkomstenbelastingen van 1992; het BTW-Wetboek, het Wetboek der Successierechten.

d) de verwerking is nodig voor de gerechtvaardigde belangen die ING België of een andere vennootschap van ING Groep in de Europese Unie nastreeft, mits de belangen of de grondrechten en fundamentele vrijheden van de betrokken persoon die tot bescherming van persoonsgegevens noodzakelijk zijn, niet zwaarder wegen dan dat belang, met name wanneer de betrokken persoon een kind is. De in dit opzicht bedoelde verwerkingen zijn:

- de verwerkingen uitgevoerd in het kader van de doeleinden vermeld in artikel 6.1.4., paragraaf 2 (namelijk, het centrale beheer van het cliënteel, de marketing (onder andere studies en statistieken), en het globale overzicht van de Cliënt) ;
- de verwerkingen die worden uitgevoerd in het kader van de controle van de regelmatigheid van de Verrichtingen en de voorkoming van onregelmatigheden, die niet opgenomen zijn in een wettelijke verplichting of die nodig zijn voor het sluiten of uitvoeren van een bancaire, financiële, verzekerings- of andere verrichting;
- de mededeling van de gegevens aan het bestand van de niet-gereguleerde registraties bedoeld in artikel 5.5. en de uitwisseling van gegevens binnen ING Groep in de Europese Unie bedoeld in artikel 6.2.3.;
- de bevestiging van gegevens aan verzekeringsmaatschappijen (waarvoor ING België niet optreedt als tussenpersoon) en de overheidsorganen of -instanties bedoeld in artikel 6.2.1. in het kader van de strijd tegen fraude.
- de verwerkingen in verband met de communicatie van gepersonaliseerde informatie en aanbiedingen ("gepersonaliseerde direct marketing") van ING België of ING Groep in de Europese Unie op basis van betalingsgegevens of andere soortgelijke gevoelige persoonsgegevens (d.w.z. het gebruik van dergelijke gegevens voor het

opstellen van profielen in het kader van marketing), alleen voor zover :

- o deze gegevens nodig zijn om personen uit te sluiten van marketingactiviteiten die voor deze personen niet geschikt worden geacht, op basis van semi-geaggregeerde betalingsgegevens (bv. klanten uitsluiten van autoverzekeringcampagnes op basis van het ontbreken van voertuigerelateerde uitgaven, ...), of
- o deze gegevens zijn noodzakelijk om de marketingactiviteiten ten aanzien van de betrokkenen te prioriteren wanneer dezelfde persoon tegelijkertijd de ontvanger is van verschillende marketingcampagnes (behalve voor de bevordering van verzekeringsdiensten), op basis van een hoge mate van categorisering van betalingsgegevens (zoals totale bedragen van inkomsten en uitgaven, totale bedragen van uitgaven voor vervoer, in supermarkten, ...) ;
- verwerkingen, op basis van betalingsgegevens, die noodzakelijk zijn om vooraf na te gaan of de betrokkene in aanmerking komt voor het aanbod van een dienst en, in voorkomend geval, om hem/haar de mogelijkheid te bieden zich daarop te onderschrijven;
- verwerkingen, op basis van betalingsgegevens of andere bancaire, financiële of kredietgegevens, om vooraf een maximumbedrag voor kredietverlening vast te stellen teneinde snel te kunnen reageren op eventuele kredietaanvragen van de betrokkene ;
- verwerkingen, op basis van betalingsgegevens of andere bank-, financiële of kredietgegevens, om de Cliënt informatie te verstrekken over zijn of haar financiële situatie (inkomsten en/of uitgaven) in het verleden (bv. door een overzicht te geven van de uitgegeven bedragen per categorie: transportkosten,

supermarkten,...).

Deze verwerkingen worden gerechtvaardigd door de noodzaak om adequate commerciële relaties te onderhouden met de Cliënt en de andere betrokkenen, om fraude te voorkomen en te bestrijden of om de veiligheid van de verrichtingen te waarborgen voor ING België en/of de Cliënt. Op dezelfde wijze is de mededeling vermeld in artikel 5.5. bedoeld om overmatige schuldenlast te voorkomen bij personen die een krediet aanvragen.

Indien de verwerking van de gegevens gebaseerd is op de toestemming van de betrokkene zoals in artikel 6.3.a), heeft de betrokkene het recht om zijn toestemming op eender welk ogenblik in te trekken, zonder afbreuk te doen aan de rechtmatigheid van de verwerking op basis van de toestemming die vóór de intrekking werd gegeven.

De latere verwerkingen van de persoonsgegevens voor bijkomende verenigbare doeleinden overeenkomstig artikel 6.1. worden op rechtmatige wijze uitgevoerd door ING België of een andere vennootschap van ING Groep in de Europese Unie op basis van een van de rechtsgrondslagen vermeld in de bovengenoemde punten b, c, en/of d.

6.4. Verwerking van gevoelige gegevens

Gegevens met een raciaal of etnisch karakter worden nooit verwerkt, behalve als ze blijken uit gegevens waarmee de betrokken natuurlijke persoon wordt geïdentificeerd (voornamelijk zijn naam, voornaam, adres en nationaliteit).

In dat laatste geval laten de betrokken Cliënt en de andere betrokkenen de vrije mededeling en de verwerking van die gegevens toe.

De categorieën van personen die toegang hebben tot die gegevens zijn de personeelsleden en tussenpersonen (zelfstandige agenten of makelaars) van ING België en eventueel van vennootschappen waarvan de tussenkomst is vereist of van andere vennootschappen van ING Groep gevestigd in een lidstaat van de Europese Unie of van de betrokken verzekeringsmaatschappijen (buiten ING Groep) gevestigd in een lidstaat van de Europese Unie, die belast zijn met de verwezenlijking van één of meer van de hierboven vermelde doelstellingen.

Ook gegevens met betrekking tot politieke, levensbeschouwelijke of godsdienstige overtuigingen, gegevens met betrekking tot het lidmaatschap van een vakbond of het seksueel gedrag of de gezondheid worden niet verwerkt, behalve als zij

verschijnen bij de toekenning of het beheer van een krediet (bijvoorbeeld een krediet met het oog op de terugbetaling van gezondheidszorgen) of van betalingstransacties (bijvoorbeeld een betalingsopdracht voor het lidmaatschap van een politieke partij).

Bijgevolg stemmen de betrokken Cliënt en de andere betrokkenen in met de vrije mededeling en de verwerking van die gegevens in het kader van het sluiten of beheren van het krediet of de uitvoering van betalingstransacties.

De categorieën van personen die toegang hebben tot die gegevens zijn de personeelsleden en tussenpersonen (zelfstandige agenten of makelaars) van ING België en, in voorkomend geval, van de andere vennootschappen van ING Groep die gevestigd zijn in een lidstaat van de Europese Unie of andere vennootschappen (bijvoorbeeld: Swift cvba, MasterCard Europe BV, Atos Worldline/EquensWorldline NV, ...) waarvan de tussenkomst nodig of nuttig is voor de toekenning of het beheer van het krediet of de verwerking van de betalingstransacties.

Persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafrechtelijke inbreuken of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen worden niet door ING België of een andere vennootschap van ING Groep die gevestigd is in een lidstaat van de Europese Unie, verwerkt, behalve als :

- de verwerking ervan noodzakelijk is voor het beheer van haar eigen geschillen;
- de verwerking ervan door advocaten of andere juridische raadgevers noodzakelijk is voor de verdediging van haar belangen;
- de verwerking ervan noodzakelijk is voor redenen van zwaarwegend algemeen belang voor het vervullen van taken van algemeen belang die door of krachtens een wet, een decreet, een ordonnantie of het recht van de Europese Unie zijn vastgesteld;
- de betrokkene uitdrukkelijke schriftelijke toestemming heeft gegeven voor de verwerking van deze persoonsgegevens voor één of meer welbepaalde doeleinden en de verwerking tot die doeleinden beperkt blijft; of
- de verwerking betrekking heeft op persoonsgegevens die kennelijk door de betrokkene op eigen initiatief openbaar zijn gemaakt voor één of meer welbepaalde doeleinden en de verwerking tot die doeleinden beperkt blijft.

De categorieën van personen die toegang hebben tot die gegevens zijn de personeelsleden en tussenpersonen (zelfstandige agenten of makelaars) van ING België en, in voorkomend geval, van vennootschappen waarvan de tussenkomst noodzakelijk is of van de andere vennootschappen van ING Groep die gevestigd zijn in een lidstaat van de Europese Unie, die verantwoordelijk zijn voor de verwezenlijking van de bovengenoemde doelstellingen.

Persoonsgegevens waaruit ras of etnische afkomst, politieke opvattingen, religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen, of het lidmaatschap van een vakbond blijken, evenals persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafrechtelijke inbreuken of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen mogen evenwel worden verwerkt, onder meer met het oog op de geautomatiseerde besluitvorming zoals bedoeld in artikel 6.6., in het kader van de strijd tegen het witwassen van geld en de financiering van terrorisme, overeenkomstig de toepasselijke wetgeving op dit gebied (met name de wet van 18 september 2017), in het bijzonder in het kader van de identificatie van politiek prominente personen. De categorieën van personen die toegang hebben tot die gegevens zijn de personeelsleden en tussenpersonen (zelfstandige agenten of makelaars) van ING België evenals, in voorkomend geval, van vennootschappen waarvan de tussenkomst noodzakelijk is of van de andere vennootschappen van ING Groep die gevestigd zijn in een lidstaat van de Europese Unie en van de betrokken verzekeringsmaatschappijen (buiten ING Groep) gevestigd in een lidstaat van de Europese Unie, waarvan de tussenkomst, die verantwoordelijk zijn voor de verwezenlijking van de bovengenoemde doelstellingen.

Bovendien mogen de gegevens over gezondheid evenwel worden verwerkt, onder meer met het oog op de geautomatiseerde besluitvorming als bedoeld in artikel 6.6., mits de uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene, wanneer ING België haar activiteiten als verzekeringsbemiddelaar uitoefent, overeenkomstig artikel 6.2.4. In dit geval geeft de betrokken Cliënt vooraf zijn uitdrukkelijke toestemming voor de verwerking van deze gegevens, in het kader van de uitbesteding van deze verwerking door de betrokken verzekeringsmaatschappijen. De categorieën van personen die toegang hebben tot die gegevens zijn de personeelsleden en tussenpersonen (zelfstandige agenten of makelaars) van ING België en van de betrokken verzekeringsmaatschappijen (buiten ING Groep)

gevestigd in een lidstaat van de Europese Unie, waarvan de tussenkomst noodzakelijk is voor het afsluiten van een levensverzekeringscontract. Deze personen zijn gebonden aan een strikte geheimhoudingsplicht met betrekking tot de verwerking van dergelijke gegevens. Er zijn andere passende maatregelen genomen om de rechten en vrijheden en de legitieme belangen van de betrokkene te waarborgen, met inbegrip van de tijdelijke opslag van dergelijke gegevens.

6.5. Beveiliging van de lokalen van ING België door middel van bewakingscamera's

De lokalen van ING België waartoe haar Cliënten en andere betrokkenen toegang hebben, zijn beveiligd met bewakingscamera's. De Cliënten en andere betrokkenen worden verwittigd van de aanwezigheid van de bewakingscamera's door middel van een wettelijk verplicht pictogram. De gegevens die op die wijze worden verzameld, worden door ING België verwerkt met het oog op de veiligheid (toezicht van personen en controle van Verrichtingen) en zijn niet bestemd om te worden doorgegeven aan derden, tenzij aan bevoegde overheden. De Cliënt en de andere betrokkenen stemmen ermee in om tijdens hun bezoek aan die lokalen gefilmd te worden.

6.6. Geautomatiseerde individuele besluitvorming door ING

Onverminderd artikel 6.7.1. kan de Cliënt of een andere betrokkene het voorwerp uitmaken van een besluit dat uitsluitend wordt genomen op basis van een automatische verwerking, inclusief profilering, dat voor hem juridische gevolgen heeft of hem op aanzienlijke wijze gelijkaardig beïnvloedt, in de volgende gevallen:

- 1) *Opstellen van een "individuele risicobeoordeling Compliance" in het kader van de strijd tegen het witwassen van geld en de financiering van terrorisme*

Met het oog op de aanvaarding van de Cliënten, vertegenwoordigers, volmachthebbers en de uiteindelijke begunstigden wordt er door ING, in het kader van de strijd tegen het witwassen van geld en de financiering van terrorisme (WG/FT) overeenkomstig de wet van 18 september 2017, een individuele risicobeoordeling opgesteld op basis van de eigenschappen van deze personen (in het bijzonder de identificatie van de politiek prominente personen), het doel en de beoogde aard van de zakelijke relatie, met als hoofddoel het risico van het gebruik van het financiële systeem voor WG/FT-doeleinden te verminderen. Deze individuele

beoordeling houdt rekening met de globale beoordeling van de risico's die vereist is door de bovengenoemde wet en die het doel van de rekening of de zakelijke relatie, het niveau van de gedeponeerde activa of het volume van de uitgevoerde verrichtingen, de regelmatigheid of de duur van de zakelijke relatie in acht neemt. Er wordt eveneens rekening gehouden met de indicatieve risicofactoren die mogelijk hoger/lager kunnen zijn: risicofactoren die samenhangen met de cliënten, risicofactoren die verbonden zijn met de producten, diensten, verrichtingen of distributiekkanalen, geografische risicofactoren. Deze individuele beoordeling is bedoeld om ING België in staat te stellen de eigenschappen van de Cliënten, vertegenwoordigers, volmachthebbers en uiteindelijke begunstigden en de maatregelen met betrekking tot het WG/FT-risico te kunnen evalueren en om de passende en geschikte onderzoeksprocedures toe te passen in het kader van de voortdurende controle van de zakelijke relatie. Deze beoordeling wordt opgesteld op basis van de gegevens die worden meegedeeld door de Cliënt, vertegenwoordiger, volmachthebber en uiteindelijke begunstigde, bewijsstukken of betrouwbare en onafhankelijke informatiebronnen, hetzij openbaar (zoals het Rijksregister, het Belgisch Staatsblad, de Kruispuntbank van Ondernemingen), hetzij privé (zoals de risico-opsporingsdienst World-Check). De individuele beoordeling van de Cliënten, vertegenwoordigers, volmachthebbers en uiteindelijke begunstigden alsook de globale evaluatie van de risico's worden bijgewerkt, met name wanneer er relevante elementen met betrekking tot de individuele beoordeling gewijzigd zijn.

ING België oefent bovendien, in overeenstemming met de wet van 18 september 2017 een voortdurende en evenredige waakzaamheid uit wat betreft het geïdentificeerde risico, bestaande uit een zorgvuldig geautomatiseerd onderzoek van de verrichtingen die zijn uitgevoerd tijdens de duur van de zakelijke relatie en, indien nodig, van de oorsprong van de fondsen, om te controleren of deze verrichtingen in overeenstemming zijn met de eigenschappen van de Cliënten, vertegenwoordigers, volmachthebbers en de uiteindelijke begunstigden, het doel en de aard van de zakelijke relatie of de beoogde verrichting en het risicoprofiel van de Cliënten, vertegenwoordigers, volmachthebbers en de uiteindelijke begunstigden. ING België kan zo de atypische verrichtingen opsporen alvorens ze te onderwerpen aan een grondige analyse. Als ING België weet, vermoedt of gegronde redenen heeft om te vermoeden dat fondsen, verrichtingen of pogingen tot verrichtingen verbonden of kunnen

verbonden zijn met het witwassen van geld of de financiering van terrorisme, of dat een door ING België gekend feit verbonden is of zou kunnen zijn met het witwassen van geld of de financiering van terrorisme, dan is ING België wettelijk verplicht om een verklaring af te leggen aan de Cel voor Financiële Informatieverwerking (CFI).

Het feit dat een Cliënt, zijn vertegenwoordiger, zijn volmachthebber en/of zijn uiteindelijke begunstigde niet het bevredigende resultaat behaalt bij ING België of wordt opgenomen in een of andere risicoklasse, kan ook leiden tot de weigering door ING België, een andere vennootschap van de ING Groep die al dan niet gevestigd is in een lidstaat van de Europese Unie of een betrokken verzekeringsmaatschappij (buiten de ING Groep) gevestigd in de Europese Unie om een (pre)contractuele relatie aan te gaan, een dergelijke relatie voort te zetten of een Verrichting uit te voeren die werd gevraagd door de Cliënt of door een derde ten gunste van de Cliënt.

Overeenkomstig de wet van 18 september 2017 genieten de Cliënten, vertegenwoordigers, volmachthebbers en de uiteindelijke begunstigden niet van het recht op toegang tot de persoonsgegevens die worden verwerkt volgens de wetgeving ter voorkoming van het witwassen van geld, noch van het recht op rechtzetting van gegevens, noch van het recht om vergeten te worden, het recht van overdraagbaarheid van de genoemde gegevens of van bezwaar, noch van het recht om niet geprofileerd te worden of om verwittigd te worden van beveiligingslekken. Iedere betrokkene heeft het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit voor gegevensbescherming vermeld in artikel 6.9., indien hij van mening is dat de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens inbreuk maakt op de Europese verordening. De Autoriteit voor gegevensbescherming deelt enkel aan de betrokkene mee dat de nodige verificaties werden verricht.

2) *Opstellen van een "individuele beoordeling van de commerciële risico's" in het bijzonder in het kader van de preventie van en de strijd tegen fraude en de bescherming van de veiligheid van de Verrichtingen*

Om een (pre-)contractuele relatie aan te gaan, een dergelijke relatie voort te zetten of een of een bancaire, financiële, verzekerings- of andere verrichting uit te voeren die werd gevraagd door de Cliënt of door een derde ten gunste van de Cliënt, ongeacht of het met ING België is of via zijn tussenpersoon, wordt er door ING België een "individuele beoordeling van de commerciële risico's" uitgevoerd, namelijk een individuele beoordeling

uitgevoerd door ING België met het oog op de opname van de Cliënt, die de uitvoering van een Verrichting, in één van de risicoklassen bepaald door ING. Dit gebeurt in het bijzonder in kader van de strijd tegen fraude en de bescherming van de veiligheid van Verrichtingen door hoofdzakelijk het doel van het verminderen van het financiële risico of de reputatie van ING België na te streven. Deze “individuele beoordeling van de commerciële risico’s” is bedoeld om ING België in staat te stellen om te kunnen beoordelen of de betrokken Cliënt een vertrouwenspersoon is waarmee ING België zaken kan doen rekening houdend met het feit dat de voorgenoemde risico’s onbestaand of minstens beperkt zijn. Deze “individuele beoordeling van de commerciële risico’s” wordt opgesteld op basis van de gegevens die werden meegedeeld door de betrokken Cliënt of de derde die handelt in zijn naam, de reeds bekende en door de bank intern geregistreerde gegevens (incidenten, ingebrekestellingen of geschillen) en de gegevens die voortvloeien uit de externe bronnen vermeld in artikel 6.1.3. De methodes voor de opstelling van deze “scoring” worden regelmatig getest en bijgewerkt zodat ze juist, doeltreffend en onbevooroordeeld blijven. Het feit dat een Cliënt niet het bevredigende resultaat behaalt bij ING België of wordt opgenomen in een of andere risicoklasse kan leiden tot de weigering door ING België, een andere vennootschap van ING België die al dan niet gevestigd is in een lidstaat van de Europese Unie of een betrokken verzekeringsmaatschappij (buiten ING Groep gevestigd in de Europese Unie om een (pre)contractuele relatie aan te gaan of een Verrichting uit te voeren die werd gevraagd door de Cliënt of door een derde ten gunste van de Cliënt. Elke betrokkene kan vragen om zijn standpunt kenbaar te maken wat betreft het resultaat van de door ING België uitgevoerde beoordeling en kan het op deze grond genomen besluit betwisten door zich te wenden tot een agentschap van ING België.

3) *Opstellen van een “beleggersprofiel” in het kader van de bescherming van beleggers*

Om diensten als “beleggingsadvies” en verkoop/aankoop van financiële instrumenten te kunnen verlenen aan een Cliënt, wordt er een MiFID-beleggersprofiel van deze Cliënt opgesteld, dit wil zeggen een beoordeling van de situatie van de Cliënt om deze diensten en financiële instrumenten te kunnen leveren, vooraleer ING België enige prestatie levert in dit verband in het kader van de Europese richtlijn betreffende markten voor financiële instrumenten (MiFID), met als voornaamste doel de Cliënt en zijn beleggingsdoeleinden beter te leren

kennen en zo de beleggers te beschermen. Wanneer ING België beleggingsadvies geeft, moet ING België de passendheid en de geschiktheid van de dienst en de te leveren financiële instrumenten evalueren. Aan de hand van deze evaluatie kan ING België handelen in het belang van de Cliënt. Om het beleggersprofiel van de Cliënt aan te maken, moet *ING België* informatie verzamelen over de beleggingsdoelstellingen van de Cliënt, met inbegrip van zijn risicotolerantie, over zijn financiële situatie alsook over zijn ervaring en kennis van financiële instrumenten.

De gegevens betreffende de ervaring en kennis van de Cliënt bevatten minstens de soorten diensten en financiële instrumenten waarmee de Cliënt vertrouwd is, de aard, het volume en de frequentie van de transacties betreffende financiële instrumenten uitgevoerd door de Cliënt alsook het opleidingsniveau en het beroep van de Cliënt. Het MiFID-beleggersprofiel wordt opgesteld op basis van (i) de gegevens meegedeeld door de Cliënt (in het bijzonder de gegevens betreffende zijn identiteit, financiële situatie, kennis en ervaring van financiële instrumenten, risicotolerantie en beleggingsdoeleinden) en, (ii) in voorkomend geval, de reeds door ING België gekende en intern geregistreerde gegevens. De methodes voor het opstellen van dit profiel worden regelmatig bijgewerkt zodat ze juist en doeltreffend blijven. Met het beleggersprofiel dat zo wordt opgesteld kunnen de diensten en/of financiële instrument worden bepaald die kunnen voorgesteld of verkocht worden aan de Cliënt. Het beleggersprofiel van de Cliënt kan daarom betekenen dat het voor ING België verboden is om de Cliënt bepaalde diensten en/of financiële instrumenten voor te stellen. Elke betrokkene kan vragen om zijn standpunt kenbaar te maken over het resultaat van de door ING België uitgevoerde beoordeling en kan de op deze grond genomen beleggingsbeslissing betwisten door zich te wenden tot een agentschap van ING België.

4) *Opstellen van een “individuele beoordeling van de kredietrisico’s (of “credit scoring”), meer bepaald in het kader van het beheer van de kredietrisico’s door ING België en in het kader van de preventie van en strijd tegen overmatige schuldenlast*

a) Wat professionele kredieten betreft:

Met het oog op de toekenning en het beheer van een krediet voor professionele doeleinden stelt ING België automatisch een “credit scoring” op, dat wil zeggen een individuele beoordeling door ING België met het oog op de opname van de gecrediteerde Cliënt en, in voorkomend geval, van de persoon die een persoonlijke zekerheid stelt in een van de door ING

België bepaalde risicoklassen voor kredieten. Het opstellen van een dergelijke "crédit scoring" is vooral bedoeld om het risico te beperken dat cliënten hun kredieten niet kunnen aflossen. Het opstellen van deze "credit scoring" laat ING België immers toe om de financiële situatie van de gecrediteerde Cliënt te bepalen en, in voorkomend geval, van de persoon die een persoonlijke zekerheid stelt, om te bepalen of de gecrediteerde Cliënt (aanvrager) en, in voorkomend geval, de persoon die een persoonlijke zekerheid stelt (aanvrager) voldoende solvabel en capabel zijn om het krediet af te lossen, en om aldus een verantwoorde kredietbeslissing te nemen. Deze "credit scoring" wordt opgesteld op basis van gegevens die worden meegedeeld door de gecrediteerde Cliënt en, in voorkomend geval, door de persoon die een persoonlijke zekerheid stelt (deze gegevens hebben meer bepaald betrekking op het doel van het krediet, op de inkomsten en uitgaven), gegevens die reeds intern gekend en geregistreerd zijn door de bank (met inbegrip van betalingsgegevens en gegevens in verband met het aflossen van kredieten bij ING) alsook gegevens die worden geraadpleegd bij het Register voor Kredieten aan Ondernemingen en het Bestand van niet-gereguleerde registraties ("ENR") die door de Nationale Bank van België worden bijgehouden. De methoden om deze "credit scoring" op te stellen worden regelmatig getest en bijgewerkt om de juistheid, doeltreffendheid en onpartijdigheid ervan te verzekeren. Het feit dat een gecrediteerde Cliënt geen bevredigend beoordelingsresultaat kan bekomen bij ING België of in de een of andere risicoklasse valt, kan tot gevolg hebben dat ING België weigert om hem een krediet aan te bieden of toe te kennen, of dat het krediet wordt aangeboden of toegekend onder verschillende tarief- of andere voorwaarden (eventueel middels bijkomende zekerheden of waarborgen). Het feit dat de persoon die een persoonlijke zekerheid stelt, geen bevredigend beoordelingsresultaat kan bekomen bij ING België, kan tot gevolg hebben dat ING België weigert om met deze persoon een zekerheidsovereenkomst aan te gaan en, in voorkomend geval, om een krediet toe te kennen aan de gecrediteerde Cliënt. Elke betrokkene kan vragen om zijn mening over het beoordelingsresultaat van ING België te geven en de op deze basis genomen beslissing betwisten door zich te richten tot een kantoor van ING België, tot de gebruikelijke contactpersoon bij ING België of tot het callcenter van ING België.

b) Wat consumentenkredieten of hypothecaire kredieten betreft

Elke betrokkene kan de toepasselijke Algemene

voorwaarden raadplegen bij ING België.

5) *Uitvoering van een "individuele beoordeling van de rentevoet van een krediet"*

Met het oog op de toekenning en het beheer van een krediet wordt een beoordeling uitgevoerd om de specifieke rentevoet van het krediet te bepalen. Deze rentevoet houdt rekening met de kenmerken van het krediet (bv. het geleende bedrag, de aflossingsduur en -formule), het doel van het krediet (bv. aankoop van een hoofdverblijf of aankoop van een nieuwe auto), de risico-elementen in verband met het krediet (bv. de bovenvermelde "credit scoring", de kredietopname ten opzichte van de waarde van het onroerend goed of het bedrag van het beschikbare inkomen voor de aflossing), de zekerheden (bv. hypothecaire inschrijving) en de kenmerken van de Cliënten-leners in het algemeen en de persoonlijke kenmerken van de Cliënt-lener die de aanvraag doet (bv. het beroep). Voor dit laatste aspect maakt ING België een volledig overzicht van de behoeften van zijn cliënten en kan het specifieke benaderingen volgen voor bepaalde commerciële segmenten (bv. Private Banking). ING België kan ook lagere tarieven toekennen voor bepaalde kredieten, gekoppeld aan het gebruik van andere producten (bv. verzekeringen, in het kader van een hypothecair krediet).

Door een dergelijke beoordeling van de rentevoet te maken kan rekening worden gehouden met de risico's in verband met het krediet, het belang van het krediet in het leven en voor de zaken van de Cliënt en kan het gebruik van het bankkapitaal over de verschillende kredietportefeuilles worden geoptimaliseerd. Bij deze beoordeling van de rentevoet maakt ING België gebruik van gegevens die door de Cliënt werden verstrekt tijdens de kredietaanvraagprocedure (bv. eventuele offertes van de concurrentie), gegevens die reeds gekend en intern opgeslagen zijn door de bank (met inbegrip van betaalgegevens en gegevens in verband met de verschillende producten van ING). De methoden waarmee deze "scoring" wordt gemaakt, worden regelmatig beproefd en geactualiseerd, met het oog op hun juistheid, doeltreffendheid en onpartijdigheid. Deze beoordeling kan ertoe leiden dat het krediet wordt aangeboden of toegekend onder voordeligere of hogere tariefvoorwaarden. Alle betrokkenen mogen vragen om hun mening te geven over het resultaat van de door ING België gemaakte beoordeling en de op basis hiervan genomen beslissing betwisten door zich te richten tot een ING-kantoor.

6.7. Rechten van de Cliënt

6.7.1. Recht van bezwaar en geautomatiseerde individuele besluiten

De Cliënt of elke andere betrokkene heeft het recht om zich op elk moment kosteloos en op eenvoudig verzoek te:

- verzetten tegen de verwerking van gegevens die op hem betrekking hebben voor commerciële prospectie ('direct marketing') door ING, of het nu om direct marketing van bankdiensten, financiële diensten (met inbegrip van leasing) en/of verzekeringsdiensten gaat of om direct marketing van andere producten of diensten (eventueel geleverd door andere partnervennootschappen; lijst op aanvraag) die door ING België worden aangeboden;
- verzetten tegen de uitwisseling van gegevens die op hem betrekking hebben tussen de vennootschappen van ING Groep gevestigd in een lidstaat van de Europese Unie met het oog op direct marketing;
- verzetten tegen de mededeling van de gegevens die op hem betrekking hebben en door ING België worden verzameld in de hoedanigheid van verzekeringstussenpersoon aan de betrokken verzekeringsmaatschappijen (buiten ING Groep) gevestigd in een lidstaat van de Europese Unie en aan hun vertegenwoordigers in België, met het oog op commerciële prospectie ('direct marketing') door die vennootschappen;
- verzetten tegen de verwerking voor statistische doeleinden van persoonsgegevens die op hem betrekking hebben, vanwege redenen die verband houden met zijn specifieke situatie,

zonder dat ING België of een andere betrokken vennootschap van ING Groep de uitoefening van dit recht kan betwisten.

Bovendien heeft de Cliënt of elke andere betrokkene het recht om op eender welk moment, kosteloos en op eenvoudig verzoek, zich vanwege redenen die verband houden met zijn specifieke situatie te verzetten tegen de verwerking van de persoonsgegevens die op hem betrekking hebben op basis van het gerechtvaardigde belang van ING België of een andere vennootschap van ING Groep (zoals vermeld in 6.3.d), met inbegrip van een profilering gebaseerd op een dergelijk gerechtvaardigd belang. In dat geval kan ING België of de andere betrokken vennootschap van ING Groep echter wel aantonen dat er gegronde en dwingende redenen zijn voor de verwerking die zwaarder wegen

dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene, of voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van rechtsvorderingen.

Bovendien heeft de Cliënt of elke andere betrokkene het recht om niet het voorwerp uit te maken van een besluit dat louter gebaseerd is op een geautomatiseerde verwerking, met inbegrip van profilering, en juridische gevolgen heeft voor hem of hem op gelijkaardige manier nadelig beïnvloedt. Dit recht is echter niet van toepassing als het besluit:

- a) nodig is voor het sluiten of uitvoeren van een overeenkomst tussen de betrokkene en ING België of een andere betrokken vennootschap van ING Groep of nog een andere vennootschap in wiens naam ING België handelt in de hoedanigheid van tussenpersoon (bijvoorbeeld het verlenen of beheren van kredieten, het geven van advies of financiële beleggingen of de strijd tegen fraude en de bescherming van de veiligheid van de Verrichtingen);
- b) toegelaten is door het recht van de Europese Unie of het recht van de lidstaat waaraan ING België of de andere betrokken vennootschap van ING Groep of de andere vennootschap in wiens naam ING België handelt in de hoedanigheid van tussenpersoon onderworpen is en die gepaste maatregelen voorziet voor de bescherming van de rechten, vrijheden en gerechtvaardigde belangen van de betrokken persoon (bijvoorbeeld wat betreft de strijd tegen terrorisme en het witwassen van geld); of
- c) gebaseerd is op de uitdrukkelijke toestemming van de betrokken persoon.

In de gevallen a) en c) hiervoor kan elke betrokkene vragen om zijn standpunt kenbaar te maken betreffende de door ING België uitgevoerde beoordeling en kan hij het op deze grond genomen besluit betwisten door zich te wenden tot een agentschap van ING België.

6.7.2. Recht op toegang en rechtzetting.

De Cliënt of elke andere betrokkene heeft toegang tot de gegevens die op hem betrekking hebben en worden verwerkt door ING, een andere vennootschap van ING Groep die al dan niet in een lidstaat van de Europese Unie is gevestigd of een betrokken verzekeringsmaatschappij (buiten ING Groep) die in een lidstaat van de Europese Unie is gevestigd, en kan zo nodig onjuiste gegevens doen verbeteren.

6.7.3. Recht om vergeten te worden

Bovendien heeft de Cliënt of elke andere betrokkene het recht om de persoonsgegevens die op hem betrekking hebben zo snel mogelijk te laten schrappen door ING België en/of andere vennootschappen van ING Groep in de Europese Unie ("recht op vergetelheid") indien een van de volgende voorwaarden is vervuld:

- a) de persoonsgegevens zijn niet meer nodig voor de doeleinden waarvoor ze werden verzameld of op een andere manier verwerkt;
- b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking is gebaseerd in overeenkomstig artikel 6.3.a) of 6.4., en er bestaat geen andere juridische grond voor de verwerking;
- c) de betrokkene verzet zich tegen de verwerking krachtens artikel 6.7.1., paragraaf 2, en er bestaat geen dwingende gerechtvaardigde reden voor de verwerking, of de betrokken persoon verzet zich tegen de verwerking krachtens artikel 6.7.1., paragraaf 1;
- d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
- e) de persoonsgegevens moeten gewist om te voldoen aan een wettelijke verplichting voorzien door het recht van de Europese Unie of het recht van de lidstaat waaraan ING België of een andere vennootschap van ING Groep is onderworpen, in het bijzonder één van de wettelijke verplichtingen bedoeld in punt 6.3.c.; of
- f) de persoonsgegevens werden verzameld in het kader van het aanbieden van diensten van de informatiemaatschappij aan kinderen jonger dan 13 jaar.

Het voorgenoemde recht om vergeten te worden kan echter niet uitgeoefend worden voor zover de bedoelde verwerking noodzakelijk is:

- a) voor het uitoefenen van het recht op vrijheid van meningsuiting en informatie;
- b) voor de naleving van een wettelijke verplichting tot verwerking voorzien door het recht van de Europese Unie en het recht van de lidstaat waaraan ING België of de andere betrokken vennootschap van ING Groep is onderworpen, in het bijzonder een van de wettelijke verplichtingen vermeld in punt 6.3.c.
- c) voor wetenschappelijke of historische onderzoeksdoeleinden of statistische doeleinden, voor zover het schrappen van gegevens de uitvoering van de doelstellingen van de genoemde verwerking onmogelijk maakt of ernstig bedreigt; of
- e) voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van de rechtsvorderingen.

6.7.4. Recht op beperking van de verwerking

De Cliënt of elke andere betrokkene heeft het recht om de verwerking te laten beperken door ING België of de andere vennootschap van ING Groep in één van de volgende gevallen:

- a) de juistheid van de persoonsgegevens wordt betwist door de betrokkene gedurende een periode die ING België of de andere betrokken vennootschap van ING Groep in staat stelt de juistheid van de persoonsgegevens te controleren;
- b) de verwerking is onrechtmatig en de betrokkene

- verzet zich tegen de schrapping ervan en verzoekt in plaats daarvan om beperking van het gebruik;
- c) ING België of de andere betrokken vennootschap van ING Groep heeft de persoonsgegevens niet meer nodig voor de verwerkingsdoeleinden, maar de betrokkene heeft deze nodig voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering;
- d) de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking, in afwachting van het antwoord op de vraag of de gerechtvaardigde gronden van ING België of de andere betrokken vennootschap van ING Groep, zwaarder wegen dan die van de betrokkene.

6.7.5. Recht op overdraagbaarheid van gegevens

De Cliënt of elke andere betrokkene heeft recht op overdraagbaarheid van hun gegevens en heeft het recht om de persoonsgegevens die op hem betrekking hebben en die aan ING België werden verleend te verkrijgen in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm, het recht om deze gegevens over te dragen aan een andere verwerkingsverantwoordelijke, zonder dat de verwerkingsverantwoordelijke aan wie de persoonsgegevens werden verstrekt dit verhindert, indien:

- a) de verwerking gebaseerd is op de toestemming overeenkomstig punt 6.3.a) of op een overeenkomst overeenkomstig punt 6.3.b); en
- b) de verwerking wordt uitgevoerd via geautomatiseerde procedures.

De uitoefening van dit recht is echter beperkt tot enkel de gegevens die de betrokken persoon heeft verstrekt aan ING België, namelijk de actief en bewust door de betrokkene persoon verstrekte gegevens (via een formulier, overeenkomst, ...) alsook de gegevens die werden verkregen door een handeling van de betrokken persoon (door het gebruik van de bankdiensten, ...), uitgezonderd de gegevens die door ING België of een andere vennootschap van ING Groep worden afgeleid, berekend of gevormd op basis van de door de betrokkene geleverde gegevens, zoals een profiel. De betrokkene die het recht op overdraagbaarheid van gegevens uitoefent, heeft het recht om de persoonsgegevens rechtstreeks van de ene verwerkingsverantwoordelijke te laten overdragen naar een andere verwerkingsverantwoordelijke, indien dat technisch mogelijk is.

6.7.6. Wijze van uitoefening van de rechten

De Cliënt of elke andere betrokkene deelt aan ING België zijn intentie om één of meerdere van de rechten vermeld in de artikelen 6.7.1. tot 6.7.4. uit te oefenen mee door zich te wenden tot de functionaris voor gegevensbescherming van ING België of tot het

Complaint Management vermeld in artikel 6.9 op de wijze die voorzien is in de Verklaring van ING België inzake de bescherming van de persoonsgegevens, die een bijlage vormt bij dit Reglement.

ING België stuurt de aanvragen tot rechtzetting of schrapping van gegevens of tot beperking van de verwerking door naar de andere betrokken vennootschappen van ING Groep, tenzij een dergelijke communicatie onmogelijk blijkt of buitensporig veel moeite kost.

De Cliënt of elke andere betrokkene kan ook toegang krijgen tot een aanzienlijk aantal gegevens die op hem betrekking hebben door middel van de elektronische diensten van ING België (in het bijzonder Home'Bank/ Business'Bank en ING Banking) en, in voorkomend geval, deze gegevens zelf rechtzetten of verwijderen. Hij kan zich hiervoor ook wenden tot zijn ING-agentschap. De Cliënt of elke andere betrokkene deelt aan ING België zijn intentie om zijn recht op overdraagbaarheid van gegevens vermeld in artikel 6.7.5. uit te oefenen mee, met name door het formulier "Aanvraag bankoverstapdienst" in te vullen dat hem ter beschikking wordt gesteld in de agentschappen van de banksector en dat ook online beschikbaar is op de website www.bankswitching.be.

ING België levert aan de Cliënt of elke andere betrokkene onverwijld en in ieder geval binnen een maand na ontvangst van het verzoek informatie over de maatregelen die werden genomen als gevolg van een verzoek ingediend voor de uitoefening van de rechten vermeld in de artikelen 6.7.1 tot 6.7.5. Indien nodig, kan deze termijn worden verlengd met twee maanden, rekening houdend met de complexiteit en het aantal verzoeken. ING België brengt de betrokken persoon binnen één maand na ontvangst van het verzoek op de hoogte van deze verlenging en van de redenen voor de verlenging.

Ongeacht het bij ING België ingediende verzoek kan ING België echter, wanneer zij redenen heeft om te twifelen aan de identiteit van de natuurlijke persoon die het betrokken verzoek indient, aanvullende informatie vragen die nodig is ter bevestiging van de identiteit van de betrokkene.

Er kan geen betaling geëist worden voor het verstrekken van informatie en het treffen van maatregelen krachtens de artikelen 6.7.1 tot 6.7.5. Indien de verzoeken van een betrokkene kennelijk ongegrond of buitensporig zijn, met name vanwege het repetitieve karakter ervan, kan ING België echter:

- a) een redelijke vergoeding aanrekenen in het licht van de administratieve kosten waarmee het verstrekken van de gevraagde informatie of communicatie en het treffen van de

- gevraagde maatregelen gepaard gaan, of
- b) weigeren gevolg te geven aan deze verzoeken.

6.7.7. Gevolgen van een weigering tot of een gebrek aan antwoord

De Cliënt kan ertoe gehouden zijn om, vanwege wettelijke of contractuele vereisten, persoonsgegevens mee te delen om een (pre-)contractuele relatie aan te gaan, een dergelijke relatie voort te zetten of een Verrichting uit te voeren die werd gevraagd door de Cliënt of door een derde ten gunste van de Cliënt.

Geen enkele wettelijke bepaling houdt echter een verplichting in om te antwoorden op de vragen die worden gesteld door ING, een andere vennootschap van ING Groep al dan niet gevestigd in een lidstaat van de Europese Unie, of een betrokken verzekeringsmaatschappij (buiten ING Groep) gevestigd in een lidstaat van de Europese Unie, maar het niet beantwoorden van die vragen kan, naargelang het geval, leiden tot de onmogelijkheid (in geval van wettelijke vereiste) of de weigering (in geval van contractuele vereiste) door ING België, een andere vennootschap van ING Groep al dan niet gevestigd in een lidstaat van de Europese Unie of een betrokken verzekeringsmaatschappij (buiten ING Groep) gevestigd in de Europese Unie om een (pre-)contractuele relatie aan te gaan, een dergelijke relatie voort te zetten of een Verrichting uit te voeren die werd gevraagd door de Cliënt of door een derde ten gunste van de Cliënt.

6.8. Bewaring van de gegevens door ING België
ING België bewaart de persoonsgegevens niet langer dan nodig is voor de uitvoering van de doeleinden vermeld in 6.1., rekening houdend met de wettelijke termijnen voor archivering die zijn opgelegd aan ING België (bijvoorbeeld door de wetgeving inzake de strijd tegen terrorisme en het witwassen van geld of de fiscale en boekhoudkundige wetgeving) en de termijnen bepaald door burgerlijke en strafrechtelijke vorderingen tegen ING België of de Cliënt en de andere betrokkenen en de gronden voor onderbreking of opschorting van deze termijnen.

Rekening houdend met deze verschillende factoren worden de volgende gegevens bij ING België bewaard gedurende de volgende termijnen:

- de identificatiegegevens van de Cliënt (en de andere betrokkenen): gedurende 10 jaar na de beëindiging van de zakelijke relatie;
- de bewijsstukken en de registraties van Verrichtingen, die nodig zijn om een juist overzicht te geven van de door de Cliënt of

ten gunste van de Cliënt uitgevoerde Verrichtingen: gedurende 10 jaar, te rekenen vanaf de uitvoering van de betrokken Verrichting.

onder voorbehoud van langere verjaringstermijnen (bijvoorbeeld 30 jaar na de stopzetting van de hypotheek voor hypothecaire kredieten) en onder voorbehoud van het bestaan van een burgerlijk of strafrechtelijk geschil.

Bovendien worden de beelden die overeenkomstig artikel 6.5. worden opgenomen door de bewakingscamera's, voor zover ze niet kunnen dienen voor het bewijs van een overtreding, schadegeval of geval van overlast of niet de mogelijkheid bieden om een dader, verstoorder van de openbare orde, getuige of slachtoffer te identificeren, niet langer dan één maand bewaard.

6.9. Verklaring van ING België inzake de bescherming van de persoonsgegevens, Data Protection Officer van ING België en de toezichthoudende autoriteit

Zie voor meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens door ING België en de rechten van elke betrokken persoon de 'Verklaring van ING België inzake de bescherming van de persoonsgegevens', opgenomen in de bijlage bij het Reglement.

Voor alle vragen over de verwerking van persoonsgegevens door ING België kan elke betrokkene contact opnemen met ING België via de gebruikelijke communicatiekanalen van ING België:

- door zich aan te melden op de ING België diensten Home'Bank/Business'Bank of ING Banking en, in voorkomend geval, door via deze diensten een bericht te sturen met de referentie "Privacy",
- door u te wenden tot uw ING-agentschap of uw contactpersoon bij ING,
- door te bellen naar het volgende telefoonnummer: +32.2.464.60.02,
- door een formulier online in te vullen op www.ing.be/contact met de referentie "Privacy".

In geval van klachten met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens door ING België kan de betrokkene zich wenden tot de dienst Complaint Management van ING België door een aanvraag in te dienen met de referentie "Privacy" en een kopie toe te voegen van zijn identiteitskaart of paspoort. Dat kan:

- via een brief naar het volgende adres:
ING België, Complaint Management,
Sint-Michielswarande 60, B-1040 Brussel

- via een e-mail naar het volgende adres:
klachten@ing.be

Indien de betrokkene nog niet tevreden is of bijkomende inlichtingen over de bescherming van de persoonsgegevens wenst, kan hij zich wenden tot de functionaris voor gegevensbescherming (ook "Data Protection Officer" of "DPO" genoemd) van ING België:

- via een brief op het volgende adres:
ING Privacy Office,

Sint-Michielswarande 60,
1040 Brussel.

- via een e-mail naar het volgende adres:
ing-be-PrivacyOffice@ing.com

Elke betrokkene heeft tevens het recht om een klacht in te dienen bij de bevoegde toezichthoudende autoriteit inzake de bescherming van de persoonsgegevens, namelijk voor België, de Gegevensbeschermingsautoriteit (Persstraat 35, 1000 Brussel;
www.gegevensbeschermingsautoriteit.be).

Art. 7 – Bescherming van de deposito's en financiële instrumenten

ING België neemt deel aan de Belgische beschermingsregeling voor deposito's enerzijds en financiële instrumenten anderzijds, geregeld door de wet van 25 april 2014, zoals aangepast door de wet van 22 april 2016, en door de wet van 17 december 1998.

Die bescherming garandeert – in geval van onvermogen van ING België (faillissement, verzoekschrift of dagvaarding tot gerechtelijk akkoord, staking van terugbetaling van deposito's) – een tegemoetkoming van het Garantiefonds voor financiële diensten en van het Beschermingsfonds voor Deposito's en financiële instrumenten ten gunste van bepaalde deposanten en beleggers.

Wat deposito's betreft, zijn de begunstigden alle natuurlijke personen, verenigingen, VZW's en vennootschappen die deposito's aanhouden, ongeacht de munteenheid. Voor deze deposito's bedraagt het maximumbedrag van de vergoeding uit het Garantiefonds voor financiële diensten in totaal 100.000 euro per houder. Er is voorzien in een tijdelijke verhoging van dit bedrag, onder meer voor bedragen die voortvloeien uit onroerendgoedtransacties met betrekking tot particuliere woningen en bedragen die worden uitgekeerd uit hoofde van een pensioen, een ontslagvergoeding en verzekeringsuitkeringen. Voor de bescherming van financiële instrumenten zijn de begunstigden bepaalde houders van financiële instrumenten (aandelen, obligaties,

bankobligaties uitgegeven door een andere kredietinstelling, enz.) Voor financiële instrumenten bedraagt de maximale vergoeding uit het Beschermingsfonds voor deposito's en financiële instrumenten 20.000 euro per houder.

De voorwaarden en bepalingen van de bescherming door het Beschermingsfonds voor Deposito's en Financiële Instrumenten werden vastgelegd in een bericht van het ministerie van Financiën, dat werd gepubliceerd in het *Belgisch Staatsblad* van 25 januari 1999 (pagina 5.728).

Een gedetailleerde informatiebrochure is beschikbaar op de website van ING België (www.ing.be) en in de ING-kantoren.

Alle informatie over de beschermingsregeling van het Garantiefonds voor financiële diensten is ook beschikbaar bij dat fonds (adres: Algemene Administratie van de Thesaurie, Administratie betalingen, Garantiefonds, Kunstlaan 30, 1040 Brussel, e-mail: guaranteefund.treasury@minfin.fed.be of via de website <https://www.garantiefonds.belgium.be/nl>). Alle informatie over de beschermingsregeling van het Beschermingsfonds voor Deposito's en Financiële Instrumenten is beschikbaar bij dat fonds (adres: Algemene Administratie van de Thesaurie, Handelsstraat 96, 1000 Brussel, e-mail: protectionfund.treasury@minfin.fed.be of via de website <http://www.protectionfund.be/>).

Art. 8 – Communicatietalen

ING België verbindt zich ertoe om met de Cliënt te communiceren in de taal (Frans, Nederlands, Duits of Engels) die de Cliënt heeft gekozen bij het begin van de relatie met ING België of eventueel later.

Wanneer de Cliënt zich echter aanmeldt in een ING-kantoor, verbindt ING België zich ertoe om met de Cliënt te communiceren in de taal (talen) van de gemeente waarin dat kantoor is gevestigd (Frans, Nederlands of Duits).

Dit Reglement, de andere toepasselijke reglementen (met inbegrip van het Bijzonder Reglement voor Betalingstransacties (BRBT), het Bijzonder Reglement voor Verrichtingen in Financiële Instrumenten (BRVI) en de Algemene voorwaarden van ING Banking), de tarieven en andere geldende voorwaarden evenals de formulieren (met name om de opdrachten van de Cliënt uit te voeren) en contracten ter beschikking gesteld door ING, zijn beschikbaar in het Frans, Nederlands, Duits en Engels in elk ING-kantoor en bij ING Client Services. Ze zijn beschikbaar in het

Nederlands, Frans en Engels via de diensten Home'Bank / Business'Bank en ING Banking.

Bepaalde formulieren en contracten zijn in dezelfde talen beschikbaar in de Self'Bank.

Art. 9 – Informatie en adviezen

De '*Algemene informatie betreffende ING België en haar diensten*' is beschikbaar op de website en in de ING-kantoren.

9.1. Behoudens uitdrukkelijke andersluidende bepalingen is dit artikel van toepassing op alle algemene of specifieke informatie en op alle al dan niet persoonlijke adviezen die door ING België worden meegedeeld of ter beschikking gesteld, of het nu financiële, commerciële, economische, technische, juridische of andere informatie of adviezen betreft.

De bepalingen hierna zijn echter niet van toepassing op informatie en adviezen met betrekking tot financiële instrumenten of diensten in financiële instrumenten. De regels van toepassing op die informatie en adviezen staan hoofdzakelijk vermeld in het Bijzonder Reglement voor Verrichtingen in Financiële Instrumenten (BRVI).

9.2. De informatie en adviezen die door ING België worden meegedeeld of ter beschikking gesteld, vooral via de kantoren of elektronische systemen, worden verstrekt door ING, door andere vennootschappen van ING Groep (lijst op eenvoudig verzoek verkrijgbaar bij ING) of door derden.

Die informatie en adviezen zijn uitsluitend bestemd voor de cliënten, behoudens uitdrukkelijke andersluidende bepalingen.

De informatie en adviezen worden verstrekt met het oog op de uitvoering van Verrichtingen of het verstrekken van bancaire, financiële of verzekeringsproducten of -diensten door ING België, door andere vennootschappen van ING Groep of door derden voor rekening van wie ING België als tussenpersoon optreedt.

Ze zijn uitsluitend bestemd voor persoonlijk gebruik door de Cliënt, die ervoor zorgt de vertrouwelijkheid ervan te vrijwaren.

De mededeling of de terbeschikkingstelling van die informatie en adviezen houdt voor de Cliënt echter geen enkele verplichting in om Verrichtingen uit te voeren of in te schrijven op de bancaire, financiële of verzekeringsproducten of -diensten waarvoor de informatie en adviezen worden meegedeeld of ter beschikking gesteld.

ING België besteedt de grootste zorg aan de kwaliteit van de informatie en adviezen, zowel voor de inhoud ervan als voor de manier waarop ze worden meegedeeld of ter beschikking gesteld. Zij zet redelijke middelen in om juiste en bijgewerkte informatie en adviezen mee te delen of ter beschikking te stellen, zonder die bijwerking echter te waarborgen. Zij verbindt zich er ook niet toe een dergelijke bijwerking te garanderen als zij beslist om de betrokken informatie en adviezen niet meer te verspreiden.

Behoudens andersluidende wettelijke, reglementaire of contractuele bepalingen kan ING België de beschikbare informatie dan ook op elk ogenblik en zonder voorafgaande kennisgeving aan de Cliënt wijzigen.

De informatie en adviezen die ING België in haar eigen naam verstrekt, evenals de informatie en adviezen die de andere vennootschappen van ING Groep verstrekken, berusten op een objectieve analyse van de gegevens waarover ING België of die andere vennootschappen beschikken.

9.3. Als de informatie en adviezen afkomstig zijn van bronnen buiten ING België, ziet zij erop toe dat ze bij eersterangsbronnen worden ingewonnen.

De informatie en adviezen die van dergelijke bronnen afkomstig zijn en die ING België meedeelt of ter beschikking stelt met vermelding van hun bron, worden getrouw doorgegeven door ING België zonder beoordeling of garantie vanwege ING België. In het bijzonder kunnen de juistheid, de afwezigheid van fouten, de volledigheid en de bijwerking van de gegevens die van derden uitgaan, niet worden gewaarborgd.

ING België kan de onvolledigheid, onnauwkeurigheid of onjuistheid van de gegevens in haar bezit slechts vaststellen wanneer dat onmiskenbaar is. De gevolgen van eventuele vergissingen kunnen haar overigens niet worden toegeschreven.

9.4. De informatie en adviezen, waarbij al dan niet een datum of uur worden vermeld, gelden slechts op het ogenblik waarop ze worden meegedeeld of ter beschikking gesteld, onder voorbehoud van de eventuele wijziging ervan en onverminderd eventuele latere wijzigingen van de geldende wetgeving of reglementering.

De Cliënt is zich ervan bewust dat de informatie en adviezen kunnen wijzigen tussen het moment van de mededeling of terbeschikkingstelling ervan en het moment van de uitvoering van de Verrichting of van

de inschrijving op een bancaire, financieel of verzekeringsproduct of -dienst waarover de informatie en adviezen werden meegedeeld of ter beschikking gesteld.

9.5. Voor elke Verrichting die hij uitvoert of overeenkomst die hij sluit, zorgt de Cliënt ervoor dat hij aan ING België en, in voorkomend geval, de andere betrokken vennootschappen van ING Groep, alle nuttige informatie verstrekt over zijn persoonlijke situatie, doelstellingen, behoeften en beperkingen.

9.6. Onverminderd wat voorafgaat, deelt ING België, en in voorkomend geval de andere vennootschappen van ING Groep, aan de Cliënt begrijpelijke en passende informatie mee over de door ING België of via haar tussenkomst aangeboden en/of verstrekte producten of diensten zodat de Cliënt in staat is de aard en de risico's van die producten of diensten te begrijpen en met kennis van zaken een weldoordachte beslissing kan nemen.

Vóór de uitvoering van elke Verrichting of de inschrijving op een bancaire, financieel of verzekeringsproduct of -dienst, zorgt de Cliënt ervoor dat hij informatie of eventueel adviezen inwint of ontvangt bij ING België of eventueel de andere vennootschappen van ING Groep of derden, op grond waarvan hij met kennis van zaken een weldoordachte beslissing kan nemen.

De informatie en adviezen die door ING België worden meegedeeld of ter beschikking gesteld, zijn bestemd voor alle cliënten of een deel ervan en berusten niet op een beoordeling van de persoonlijke situatie van de Cliënt, met uitzondering van de persoonlijke adviezen.

Onder dat voorbehoud kunnen ze nooit worden beschouwd als een persoonlijk advies of een persoonlijke aanbeveling om Verrichtingen uit te voeren en/of in te schrijven op bancaire, financiële of verzekeringsproducten of -diensten.

De Cliënt moet de door ING België meegedeelde en ter beschikking gestelde informatie altijd beoordelen in het licht van zijn eigen situatie, en met name rekening houdend met zijn financiële positie.

9.7. De informatie en adviezen vormen slechts beoordelingselementen voor de Cliënt en worden in elk geval door ING België meegedeeld of ter beschikking gesteld zonder waarborg of aansprakelijkheid van harentwege, behoudens zware of opzettelijke fout van haar kant.

De Cliënt blijft als enige volledig aansprakelijk voor het vrije gebruik van die informatie en adviezen en voor de gevolgen van zijn beslissingen.

Art. 10 – Klachtenbehandeling

Onverminderd de bepalingen van artikelen 3 en 19 van dit Reglement, en onverminderd de bijzondere bepalingen die opgenomen zijn in het Bijzonder Reglement voor Betalingstransacties en van toepassing zijn op de Verrichtingen en diensten die onder dit Bijzonder Reglement vallen, dienen alle klachten over een Verrichting die door ING België werd afgehandeld, haar zo vlug mogelijk schriftelijk te worden meegedeeld.

De Cliënt dient zijn klachten te richten aan zijn ING-kantoor.

Alle klachten kunnen ook worden ingediend bij de afdeling Complaint Management van ING België (tel.: 02 547 61 01):

- ofwel per post naar het volgende adres:
ING Complaint Management
Sint-Michielswarande 60
1040 Brussel
- ofwel per mail naar het volgende adres:
klachten@ing.be
- ofwel via het online formulier op www.ing.be (<https://www.ing.be/nl/retail/my-life/complaint-handling>).

Bij gebrek aan een dergelijke kennisgeving binnen een redelijke termijn, rekening houdend met de aard van de betrokken Verrichting, wordt de Verrichting beschouwd als correct, juist en goedgekeurd door de Cliënt. De termijn mag echter in geen geval langer zijn dan zestig kalenderdagen vanaf de datum van de betrokken Verrichting.

De Cliënt zal op dezelfde wijze en binnen dezelfde termijn melding maken van elke vergissing of tegenstrijdigheid die hij vaststelt in de documenten – onder andere in de rekeninguittreksels – of in alle andere berichten, in welke vorm ze ook worden afgeleverd, die hem door ING België worden meegedeeld of overhandigd, en ook al zijn andere opmerkingen over die documenten of mededelingen kenbaar maken. Voormelde termijn van zestig dagen vangt aan op de uitgiftedatum van het betrokken document of bericht.

Als de Cliënt een consument is (namelijk een natuurlijke persoon die niet voor beroepsdoeleinden handelt) en hij van ING België geen genoegdoening heeft gekregen, kan hij kosteloos een klacht indienen bij de Ombudsman in financiële conflicten (Ombudsfin, North Gate II, Koning Albert II-laan

8 bus 2, 1000 Brussel – e-mail:

Ombudsman@Ombudsfin.be – Tel.: 02/ 545.77.70 – zie <http://www.ombudsfin.be> voor meer informatie), onverminderd het recht van de Cliënt om een gerechtelijke procedure te starten.

II. STAAT, HANDELINGSBEKWAAMHEID EN JURIDISCHE VERTEGENWOORDIGING

Art. 11 – Juridisch en fiscaal statuut van de Cliënt – bevoegdheden

Elke relatieopening met ING België, evenals de totstandkoming of uitvoering van elke Verrichting, is afhankelijk van de mededeling door de Cliënt, van alle inlichtingen, bewijsstukken en documenten waar ING België om vraagt met betrekking tot de identiteit van de Cliënt, zijn juridisch of fiscaal statuut, zijn woonplaats, zijn verblijfsplaats of zijn vennootschapszetel, zijn e-mailadres (in voorkomend geval), zijn telefoonnummer (vast en/of mobiel) (in voorkomend geval) en zijn gezins- en beroepssituatie, in voorkomend geval met inbegrip van zijn huwelijksvermogensstelsel, zijn inschrijving in het handelsregister en zijn btw-statuuut.

In toepassing van de voorgaande alinea bezorgen de rechtspersonen ING België een kopie van hun statuten en van alle vennootschapsakten houdende benoeming of herroeping van de personen die gemachtigd zijn hen te vertegenwoordigen, met inbegrip van de akten betreffende de delegatie van volmachten en de intrekking ervan. Bovendien kunnen zij worden gevraagd ING België een actuele lijst van die personen te bezorgen, met vermelding van de reikwijdte van ieders volmachten.

Elke wijziging van om het even welk gegeven waarvan sprake is in de twee voorgaande alinea's dient zonder verwijl aan ING België te worden meegedeeld door middel van een door de Cliënt ondertekend schrijven, eventueel samen met de bewijsstukken.

ING België zal die wijzigingen in aanmerking nemen vanaf de derde bankwerkdag volgend op de ontvangst van deze mededeling; voor zover mogelijk tracht zij er echter mee rekening te houden nog vóór het verstrijken van die termijn.

De regels betreffende de identificatie van de Cliënt die in de vorige alinea's beschreven worden, zijn ook van toepassing op de vertegenwoordigers, volmachthebbers en de uiteindelijke begunstigden van de Cliënt, overeenkomstig de wettelijke en

reglementaire bepalingen tot voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld en de financiering van terrorisme.

Art. 12 – Handtekeningspecimen

Bij zijn relatieopening met ING België (op voorwaarde dat deze niet uitsluitend elektronisch gebeurt) legt de Cliënt bij die laatste een specimen van zijn handtekening neer.

Hetzelfde geldt voor de volmachthebber(s) die hij eventueel aanwijst.

Rechtspersonen dienen specimens neer te leggen van de personen die gemachtigd zijn met ING België te handelen overeenkomstig de statuten of de op geldige wijze verleende delegatie van bevoegdheden.

Art. 13 – Volmachten

De volmachten die de Cliënt wenst te verlenen om hem bij ING België te vertegenwoordigen, worden verleend door middel van al dan niet elektronische documenten die ING België hem ter beschikking stelt (bv. de documenten 'Beheersvolmachten' of 'Beheersmandaten' van de rekening van de Cliënt), tenzij ING België akkoord gaat om rekening te houden met een volmacht die in een andere vorm wordt verleend. Ze zijn uitsluitend afdwingbaar tegen ING België voor zover zij door ING België en de Cliënt of in naam of voor rekening van de Cliënt zijn aanvaard. Onverminderd alinea 6 van dit artikel vloeien deze aanvaarding en dit eventuele akkoord om rekening te houden met een volmacht in een andere vorm, voort uit de uitvoering door ING België van een opdracht gegeven door de volmachthebber. De volmachtgever heeft de mogelijkheid om een volmacht te geven die tot doel heeft om voor hem een buitengerechtelijke bescherming te regelen die:

- hetzij ingaat op het ogenblik dat de volmachtgever zich in een staat van wilsonbekwaamheid als bedoeld in art 488/1 en 488/2 B.W. bevindt,
- hetzij onmiddellijk ingaat en blijft doorlopen wanneer de volmachtgever zich in een staat van wilsonbekwaamheid bevindt als bedoeld in art.488/1 en 488/2 B.W.(hierna genoemd de " beschermingsvolmacht").

Het is de verantwoordelijkheid van de volmachtgever en/of de volmachthebber om deze volmacht te laten registreren in het centraal register dat wordt bijgehouden door de Koninklijke Federatie van het Belgisch Notariaat. Ook al oefent ING België geen controle uit op deze registratie, toch behoudt ze zich het recht voor om deze volmacht niet te beschouwen als een beschermingsvolmacht zolang haar niet het

bewijs werd voorgelegd dat de volmacht werd geregistreerd.

Het is de verantwoordelijkheid van de volmachthebber om het tijdstip te beoordelen waarop de beschermingsvolmacht in werking treedt. Deze beoordeling bindt ING België, die hierop geen controle uitoefent.

Indien de volmachtgever zelf verrichtingen wenst uit te voeren of wanneer hij de volmacht herroept, nadat de volmachthebber heeft geoordeeld dat de volmachtgever zich in een staat van wilsonbekwaamheid bevindt als bedoeld in art.488/1 en 488/2 BW, behoudt de Bank zich het recht voor om de rekeningen en de andere bankdiensten op naam van de volmachtgever veiligheidshalve te blokkeren in afwachting van een gerechtelijke uitspraak omtrent de wils-en handelingsbekwaamheid van de volmachtgever.

In het geval van een beschermingsvolmacht, zijn de eventuele daarin opgenomen specifieke beperkingen van de bevoegdheden van de lasthebber, met betrekking tot een maximale duur van zijn bevoegdheden, het maximaal toegestane bedrag van de Verrichtingen, het vereiste aantal handtekeningen voor de uitvoering van de Verrichtingen en/of de soorten toegestane Verrichtingen, door middel van al dan niet notariële documenten, andere dan de documenten (al dan niet elektronisch) die hem door ING België ter beschikking worden gesteld (bijvoorbeeld de documenten 'Beheersvolmachten' of 'Beheersmandaten' van de rekening van de Cliënt), niet tegenstelbaar aan ING België. Deze beperkingen hebben alleen interne werking tussen de lastgever en de lasthebber. ING België mag erop vertrouwen dat een lasthebber zal handelen in overeenstemming met de bevoegdheden die hem in het kader van deze volmacht zijn verleend. ING België kan niet aansprakelijk worden gesteld in dit verband, behalve in geval van zware of opzettelijke fout van haarzelf of van haar werknemers.

ING België kan geen volmachten in aanmerking nemen die onduidelijk of onvolledig zijn.

Bovendien behoudt ING België zich het recht voor om wegens gegronde redenen te weigeren gevolg te geven aan de volmacht, en dit zonder voorafgaande kennisgeving of ingebrekestelling. Dit zal onder meer het geval zijn wanneer de volmachthebber niet of niet meer voldoet aan de wettelijke en reglementaire bepalingen tot voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld en de financiering van terrorisme, in het bijzonder wat de

identificatie of het acceptatiebeleid van de cliënten betreft.

Een volmacht neemt een einde:

- Door herroeping van de volmacht door de volmachtgever
- door opzegging door de volmachthebber
- Door het overlijden, de onbekwaamheidsverklaring, ontbinding, faillissement of kennelijk onvermogen, hetzij van de volmachtgever hetzij van de volmachthebber
- voor volmachten gegeven vanaf 01 september 2014: indien de volmachtgever komt te verkeren in een staat van wilsonbekwaamheid bedoeld in art 488/1 en 488/2 BW en de volmacht niet voldoet aan de eisen om als beschermingsvolmacht te worden gebruikt zoals bepaald in artikelen 490 en 490 /1 BW.

ING België behoudt zich het recht voor geen rekening te houden met een herroeping/opzeg die niet is meegedeeld via aangetekend schrijven, te richten aan het kantoor of het Callcenter van ING België dat onder meer de ING Client Services-diensten verstrekt, of via een verklaring op een document dat werd ondertekend en gedateerd in het bijzijn van een aangestelde van de bank of op een elektronisch document dat door ING België ter beschikking wordt gesteld en door haar ontvangen wordt via een beveiligd elektronisch systeem dat door haar goedgekeurd werd of eveneens via een verklaring via beveiligde telefonische diensten die door ING België aangeboden worden. Indien de herroeping/opzeg gebeurt via gewone brief, is dit op risico van de Cliënt. Het bericht van herroeping/opzeg moet duidelijk en volledig zijn.

ING België zal de herroeping/opzeg van de volmacht in aanmerking nemen vanaf de derde bankwerkdag volgend op de ontvangst ervan; voor zover mogelijk tracht zij er echter mee rekening te houden nog vóór het verstrijken van die termijn.

Er kan ING België geen fout worden toegeschreven wanneer zij na de inwerkingtreding van de herroeping een vóór deze inwerkingtreding aangevatte Verrichting of gegeven opdracht uitvoert.

ING België beschikt over dezelfde termijn als hiervoor vastgelegd om rekening te houden met de gevolgen van de andere oorzaken waarop de volmacht een einde neemt. Voornoemde termijn

vangt in dergelijk geval aan op de dag waarop de betrokken gebeurtenis aan ING België wordt meegedeeld.

De beëindiging van de relaties waarvoor een volmacht werd verleend, maakt een einde aan de uitwerking ervan.

Wanneer een volmacht om gelijk welke reden geen uitwerking meer heeft, dient de Cliënt ING alle documenten – zoals chequeformulieren, debet- en kredietkaarten enz. – terug te bezorgen die in het bezit zijn van de volmachthebber. Zo niet is de Cliënt aansprakelijk voor alle gevolgen die kunnen voortvloeien uit het eventuele gebruik van die documenten door de volmachthebber of een derde, met name in de gevallen bedoeld in artikel 25.

ING België kan niet aansprakelijk worden gesteld:

- Voor de gevolgen die kunnen voortvloeien uit het gebruik van onduidelijke, onvolledige of tegenstrijdige volmachten of volmachtdocumenten.
- Voor de beëindiging of wijziging van de volmacht, als zij niet op de hoogte is gebracht van eender welke oorzaak die de volmacht doet eindigen of wijzigen.

Zo is de bank niet aansprakelijk wanneer de volmachthebber heeft gehandeld zonder beschermingsvolmacht terwijl de volmachtgever zich bevond in een staat van wilsonbekwaamheid bedoeld in art 488/1 of 488/2 BW. De bank mag als derde te goeder trouw eenvoudig voortgaan op wat de volmachthebber voorhoudt.

Art. 14 – Meerdere rekeninghouders

De rekeningen en tegoeden op naam van meerdere personen (namelijk gehuwden, ongeacht het huwelijksstelsel, of wettelijk of feitelijk samenwonenden) worden beheerd en in voorkomend geval vereffend en afgesloten door elke titularis die alleen optreedt, in voorkomend geval met zijn of haar eigen handtekening, tenzij anders overeengekomen.

In afwijking van het voorgaande en onder voorbehoud van eventuele volmachten worden de rekeningen en tegoeden op naam van meerdere personen (erfgenamen en/of legatarissen) naar aanleiding van een erfenis, op naam van de vennoten van een vennootschap zonder rechtspersoonlijkheid (bv. een burgerlijke vennootschap), op naam van de vertegenwoordigers van een feitelijke vereniging, op naam van een of meer blote eigenaars en een of meer

vruchtgebruikers of partijen van een blokkeringsovereenkomst beheerd en kunnen deze in voorkomend geval enkel worden vereffend en afgesloten door alle titularissen die samen optreden, in voorkomend geval met hun gezamenlijke handtekeningen.

III. BRIEFWISSELING EN VERZENDINGEN

Briefwisseling bestemd voor de Cliënt

Art. 15

De briefwisseling bestemd voor de Cliënt wordt hem toegestuurd per post (gewone brief of, in voorkomend geval, aangetekend) of via e-mail. ING België kan ook met de Cliënt communiceren via andere duurzame dragers, bijvoorbeeld via een bericht dat bij zijn rekeninguittreksels wordt gevoegd.

De Cliënt moet nagaan of hij daadwerkelijk de (elektronische) briefwisseling ontvangt die ING België hem toestuurde. Hij verbindt zich ertoe om, op zijn kosten, de (elektronische) briefwisseling die hij ontvangt, te beschermen en beveiligen, meer bepaald tegen elk risico in verband met de vertrouwelijkheid en de integriteit van de berichten.

De briefwisseling bestemd voor de Cliënt wordt hem toegestuurd op het door hem opgegeven (post- of e-mail)adres of bij ontstentenis daarvan, op zijn laatste door ING België gekende adres, naar zijn wettelijke woonplaats of zijn hoofdinstelling indien hij een vrij beroep uitoefent of een handel drijft, en dat tegen het geldende tarief. Artikel 11, alinea's 3 en 4, is van toepassing bij wijziging van het post- of e-mailadres voor de bestemming van de briefwisseling.

Art. 16

De briefwisseling voor Verrichtingen die worden afgehandeld voor rekening van verscheidene personen wordt verstuurd naar het (post- of e-mail)adres dat door de betrokkenen in onderling akkoord wordt opgegeven.

Als geen dergelijk adres is opgegeven, is elke mededeling geldig ten overstaan van allen, wanneer zij gericht wordt aan een van hen, op het door hem opgegeven (post- of e-mail)adres, of bij ontstentenis daarvan, op zijn laatste door ING België gekende (post- of e-mail)adres of zijn wettelijke woonplaats.

Art. 17

Het bewijs van de verzending en de inhoud van de aan de Cliënt gerichte briefwisseling wordt op geldige wijze geleverd door de overlegging door ING België

van een kopie of een samenvattende staat, verkregen en weergegeven volgens om het even welk technisch procedé.

Art. 18

Onder voorbehoud van de mogelijkheden van ING België kunnen ING België en de Cliënt overeenkomen om de voor de Cliënt bestemde briefwisseling bij te houden gedurende een overeen te komen periode, die echter niet langer zal zijn dan zes maanden, tenzij anders overeengekomen, en dat tegen het geldende tarief.

De Cliënt die wenst gebruik te maken van deze door de bank aangeboden dienst voor de bewaring van briefwisseling moet eerst met haar contact opnemen om na te gaan of zij aanvaardt deze dienst te verlenen en in voorkomend geval onder welke voorwaarde(n). De bank kan deze dienstverlening meer bepaald ondergeschikt maken aan de voorafgaande afsluiting van een bijzondere overeenkomst.

De aldus bewaarde briefwisseling wordt de Cliënt overeenkomstig zijn instructies:

- op een vaste datum toegestuurd, op kosten van de Cliënt, of
- ter zijn beschikking gehouden in het door hem aangewezen kantoor.

In dat laatste geval zal de Cliënt zijn briefwisseling uiterlijk de laatste dag van de overeengekomen periode afhalen.

Zo niet kan ING België het initiatief nemen om ze op kosten van de Cliënt te versturen naar zijn laatste door haar gekende adres of naar zijn wettelijke woonplaats.

De bewaring van de briefwisseling door ING België in opdracht van de Cliënt heeft ten overstaan van de Cliënt dezelfde gevolgen als de verzending ervan.

De inhoud van de ingehouden briefwisseling wordt beschouwd als zijnde door de Cliënt gekend vanaf de derde bankwerkdag volgend op de datum die erin staat vermeld.

De Cliënt aanvaardt in te staan voor alle om het even welke gevolgen van zijn instructies tot inhouding van zijn briefwisseling en van de eventuele niet-afhaling ervan.

Ondanks het bestaan van instructies zoals bedoeld door dit artikel, mag ING België alle dringende, belangrijke, snel door de Cliënt te beantwoorden of door de geldende wetgeving vereiste briefwisseling

versturen naar het laatste door haar gekende adres van de Cliënt of naar zijn wettelijke woonplaats.

Briefwisseling bestemd voor ING België

Art. 19

De aan ING België gerichte briefwisseling vermeldt duidelijk de benaming 'ING België' of 'ING' en het volledige adres van het kantoor of de zetel waarvoor ze bestemd is. De Cliënt vermeldt in zijn briefwisseling zijn rekeningnummer en eventueel de referenties die ING België toekende aan het voorwerp van zijn mededeling.

Waardeverzending en -transport

Art. 20

De waarden en documenten – ongeacht de aard ervan – die door ING België worden verzonden naar de Cliënt of naar derden voor rekening van de Cliënt, evenals de waarden en documenten die door de Cliënt of door derden voor rekening van de Cliënt naar ING België worden verzonden, worden naar keuze van de verzender, toevertrouwd aan de post of aan privékoeriers. Zij reizen in elk geval op kosten en voor risico van de Cliënt, tenzij hem kwijting is verleend.

Ingevolge een verzoek dat ten minste acht kalenderdagen op voorhand wordt ingediend, laat ING België die verzendingen en transporten voor rekening en op kosten van de Cliënt uitvoeren.

IV. VERRICHTINGEN – OPDRACHTEN TOEVERTROUWD AAN ING

De bepalingen van de huidige sectie zijn in principe van toepassing op alle Verrichtingen en opdrachten die de Cliënt aan ING België geeft, tenzij er uitdrukkelijk van wordt afgeweken in bijzondere reglementen of overeenkomsten.

Ze zijn meer bepaald van toepassing onverminderd de bepalingen van het Bijzonder Reglement voor Betalingstransacties (BRBT), en dit voor de Verrichtingen en diensten die onder dit Bijzondere Reglement vallen.

Voorschriften voor de opdrachten gegeven door de Cliënt

Art. 21

De opdrachten van de Cliënt worden gegeven:

- ofwel aan de hand van papieren formulieren die hem door ING België ter beschikking worden gesteld; ze worden behoorlijk

ingevuld en met de hand ondertekend door de Cliënt of zijn eventuele volmachthebber;

- ofwel aan de hand van formulieren die hem door ING België of door een derde – en, in dit laatste geval, uitdrukkelijk aanvaard door ING België – ter beschikking worden gesteld via een elektronisch systeem, met de elektronische handtekening van de Cliënt of zijn eventuele volmachthebber, zoals bepaald in de bijzondere voorwaarden die van toepassing zijn op de gebruikte dienst om opdracht te geven tot de Verrichting.

De Cliënt die opdrachten wenst door te geven in een andere vorm, met name op een ander papieren document dan het formulier uitgegeven door de bank, per fax of via elk ander technisch procedé, moet vooraf contact opnemen met de bank om na te gaan of zij instemt met de uitvoering van opdrachten in de beoogde vorm en in voorkomend geval, onder welke voorwaarde(n). De bank kan in het bijzonder de uitvoering van dergelijke opdrachten afhankelijk maken van de voorafgaande bevestiging ervan op een wijze die haar goedkeuring wegdraagt en/of van de voorafgaande sluiting van een bijzondere overeenkomst.

Onder voorbehoud van de aansprakelijkheidsbeperkingen die de Cliënt zou genieten overeenkomstig wettelijke bepalingen van dwingend recht of openbare orde, en onverminderd artikel 3, draagt de Cliënt die geen gebruikmaakt van de formulieren die de bank hem op papier of via de elektronische systemen ter beschikking stelt, de risico's die zijn verbonden aan de door hem gekozen verzendingswijze, met name bij een vertraging in de uitvoering of een vergissing in de interpretatie van de gegeven opdracht.

Art. 22

Elke opdracht, ongeacht de vorm ervan, bevat de duidelijke vermelding van het voorwerp en de bepalingen van de uit te voeren Verrichting. ING België kan de onvolledigheid, onduidelijkheid, onjuistheid of onregelmatigheid ervan slechts vaststellen wanneer dat onmiskenbaar blijkt uit een snel, normaal en aandachtig onderzoek.

Onmiskenbaar onvolledige, onduidelijke, onjuiste of onregelmatige opdrachten kunnen de Cliënt worden terugbezorgd. Indien ING België de gegevens echter kan rechtzetten, mag zij de opdracht uitvoeren, zonder dat de gevolgen van een eventuele vertraging in de uitvoering of een eventuele vergissing in de beoordeling haar ten laste kunnen worden gelegd, behoudens zware of opzettelijke fout van ING België of van haar aangestelde.

Art. 23

De Cliënt zorgt ervoor dat alle documenten, stukken, gegevens, informatie en instructies die aan ING België worden meegedeeld of bezorgd, volkomen duidelijk, betrouwbaar en volledig zijn en dat ze in overeenstemming zijn met de geldende – conventionele, wettelijke en reglementaire – bepalingen en gebruiken.

Indien ING België zich moet baseren op documenten, stukken, gegevens of informatie die zij op grond van haar controlemogelijkheden zoals die bestaan binnen de bankgebruiken en het zakenleven, niet kan verifiëren, kan zij de echtheid, geldigheid, juistheid of draagwijdte ervan niet waarborgen. Dat geldt met name voor de documenten opgesteld door derden, onder andere de documenten die ING België in opdracht en voor rekening van de Cliënt moet ontvangen of afleveren, betalen of innen.

Art. 24

De Cliënt zorgt te gelegener tijd – op de te debiteren rekening en in voorkomend geval de geldreserve of de daarmee verbonden debetstand – voor voldoende dekking of in voorkomend geval de nodige reserves voor de uitvoering van zijn debetopdrachten waaronder het innen van kosten, provisies en vergoedingen ten gunste van ING België en/of haar correspondenten die met name krachtens artikelen 45 en 46 verschuldigd zijn. Indien de rekening diverse rubrieken telt, met name in verschillende valuta's, wordt voor dekking of reserves gezorgd in de rubriek en de valuta vermeld in de opdracht.

De Cliënt erkent dat de eventuele tegoeden of in voorkomend geval de beschikbare bedragen die geïnd mogen worden op een ander rekeningnummer, in een andere rubriek of in een andere valuta dan die vermeld in zijn opdracht geen dekking vormen voor die opdracht.

Hij aanvaardt echter dat ING België in dat geval het recht heeft gebruik te maken van de mogelijkheid tot een automatische overdracht, zoals bepaald in artikel 48. ING België heeft het recht om de uitvoering van elke opdracht waarvoor geen of onvoldoende dekking of in voorkomend geval onvoldoende reserves voorhanden is/zijn, te weigeren of op te schorten.

Art. 25

De Cliënt bewaart met de grootste zorg alle documenten van welke aard ook – zoals formulieren, betaalmiddelen en diverse kaarten – die ING België hem ter beschikking stelt.

Indien hij over een elektronische handtekening of een geheime code beschikt, verbindt hij zich ertoe om ze in geen geval te verspreiden en alle nodige voorzorgen te nemen om de vertrouwelijkheid ervan te vrijwaren.

Onder voorbehoud van de aansprakelijkheidsbeperkingen die hem bij wet zijn toegekend, draagt hij alle gevolgen die kunnen voortvloeien uit de diefstal of het verlies van die documenten en/of de – al dan niet vrijwillige – verspreiding van zijn elektronische handtekening of zijn geheime code, en uit het onrechtmatige gebruik dat van dat alles kan worden gemaakt.

Art. 26

Elke herroeping of wijziging van een opdracht moet schriftelijk aan ING België worden meegedeeld, de handtekening van de opdrachtgever of zijn eventuele volmachthebber dragen en duidelijk de herroepen of gewijzigde opdracht vermelden.

Op die instructies zijn de bepalingen van artikel 21 van toepassing. ING België verbindt zich ertoe om de herroeping of wijziging van een opdracht in aanmerking te nemen vanaf de derde bankwerkdag volgend op de ontvangst ervan indien de betrokken opdracht inmiddels niet werd uitgevoerd. Voor zover mogelijk tracht zij er echter mee rekening te houden nog vóór het verstrijken van die termijn.

Voorschriften voor de uitvoering van de Verrichtingen door ING**Art. 27**

ING België beoordeelt de uitvoeringsvoorwaarden van de opdrachten van de Cliënt met de zorgvuldigheid die bij haar beroepsuitoefening past.

Art. 28

De Cliënt erkent dat – door de technische eisen die ING België in acht moet nemen – de opdrachten worden uitgevoerd op grond van de rekeningnummers, zowel voor de rekeningen van de opdrachtgever als voor de rekeningen van de begunstigden van de gegeven opdrachten.

Hij aanvaardt dat een eventueel gebrek aan overeenstemming tussen de vermelde rekeningnummers en de identiteit van de opdrachtgever of de begunstigde geen beletsel vormt voor de uitvoering van de betrokken opdracht.

De voorliggende bepaling doet geen afbreuk aan de toepassing van artikel 31.

Art. 29

Elke opdracht met een uitvoeringsdatum wordt door ING België op de vermelde datum uitgevoerd, op voorwaarde dat:

- ze uiterlijk de derde bankwerkdag vóór de vermelde vervaldatum in het bezit is van ING;
- ze in voorkomend geval werd gegeven aan de hand van het daarvoor vereiste formulier volgens de conventionele, wettelijke en reglementaire bepalingen
- en gebruiken die hierop van toepassing zijn.

ING België staat niet in voor de gevolgen van een eventuele vertraging in de uitvoering van opdrachten die niet voldoen aan een of meer van deze voorwaarden.

Art. 30

Indien ING België het geschikt acht, kan zij – op kosten van de Cliënt – voor de uitvoering van zijn opdrachten een beroep doen op de tussenkomst van een of meer Belgische of buitenlandse door haar gekozen derden, tenzij de Cliënt zelf uitdrukkelijk die derde tussenpersoon (personen) heeft aangewezen. In dat laatste geval draagt de Cliënt de volledige verantwoordelijkheid voor zijn keuze.

Art. 31

De Cliënt geeft ING België toestemming om de rekening of een van de rekeningen waarvan hij bij haar houder is, te crediteren voor alle bedragen en/of waarden die ING België in opdracht van derden op om het even welke wijze te zijner beschikking moet stellen, met name door de overdracht naar een andere bij haar geopende rekening van de Cliënt of naar een rekening op naam van de Cliënt bij een andere financiële instelling.

Art. 32

Elke terbeschikkingstelling aan de Cliënt van bedragen of waarden – in contanten, door een credit op de rekening of op om het even welke andere wijze – krachtens een Verrichting waarvan de afloop nog niet gekend of definitief is, vormt een voorschot van ING België aan de Cliënt onder voorbehoud van de goede afloop van de betrokken Verrichting, zelfs indien het beding 'onder gebruikelijk voorbehoud' niet uitdrukkelijk werd vermeld op de documenten met betrekking tot de voornoemde Verrichting.

De voorwaarde van goede afloop is vervuld door de afwikkeling van de Verrichting binnen een redelijke termijn, rekening houdend met de aard van de Verrichting.

Bij gebrek aan een dergelijke afwikkeling verbindt de Cliënt zich ertoe om ING België onmiddellijk een

bedrag terug te betalen dat gelijk is aan het bedrag dat hij ontving of aan de tegenwaarde van de waarden die hem werden bezorgd, verhoogd met de intresten.

Hij aanvaardt dat in een dergelijk geval dat bedrag en de bijbehorende intresten zonder voorafgaande kennisgeving van zijn rekening worden afgehouden. Hij aanvaardt ook dat ING België in datzelfde geval automatisch de waarden opneemt die eventueel bij haar in bewaargeving gebleven zijn.

Art. 33

De bedragen of waarden die de Cliënt toekomen op grond van de Verrichtingen die worden uitgevoerd via een Belgische of buitenlandse correspondent van ING België, zijn door de Cliënt slechts verworven vanaf het ogenblik dat ING België er effectief en definitief in het bezit van is, ongeacht elke mededeling – uitgaand van of ontvangen door een van de betrokken Partijen – die de uitvoering van de Verrichting aankondigt of bevestigt.

Art. 34

De tegoeden in vreemde valuta's die op de rekening van de Cliënt worden overgeschreven, zijn opgenomen in een globale boeking op rekeningen op naam van ING België bij haar correspondenten. De bestemming ervan is onlosmakelijk verbonden met de aldus gevormde tegenpost.

Bijgevolg zijn ze – van rechtswege en onmiddellijk – onderworpen aan alle gevolgen van de wettelijke en reglementaire, fiscale of andere bepalingen van toepassing in het land van de betrokken valuta en/of in het land van de correspondenten, alle maatregelen die door de overheden van die landen worden genomen en alle gevallen van overmacht die er zich kunnen voordoen.

Onder voorbehoud van de eventuele toepassing van artikel 3 kunnen de eventuele schadelijke gevolgen die voor de Cliënt kunnen voortvloeien uit voornoemde omstandigheden, ING België niet ten laste worden gelegd, met name wanneer de aldus ontstane situatie zou leiden tot een gehele of gedeeltelijke schrapping, waardevermindering, onbeschikbaarheid of renteloosheid van de tegoeden van ING België in de betrokken landen.

De tegoeden in euro kunnen worden geboekt op elke rekening op naam van ING België bij haar correspondenten in elke lidstaat van de Europese Unie waarvan de valuta de euro is. De bepalingen van de vorige alinea zijn in dergelijk geval van toepassing.

Art. 35

De bedragen of waarden die aan ING België worden toevertrouwd, worden bewaard op de plaats die zij het meest geschikt acht, eventueel onder toezicht van een derde.

In dat geval zijn de bepalingen van artikel 30 van toepassing.

Art. 36

Onverminderd wettelijke of reglementaire bepalingen van dwingend recht of openbare orde die bijzondere regels vastleggen op het gebied van de bewijsvoering, wordt het bewijs van de uitvoering van de aan de bank gegeven opdrachten op voldoende wijze geleverd door de rekeninguittreksels, de afrekeningen en/of de briefwisseling die met om het even welk, al dan niet elektronisch middel worden opgesteld en die de bank aan de Cliënt bezorgt. Bij ontstentenis van een dergelijk document wordt dat bewijs geleverd door de boeking van de Verrichting bij de bank.

De bank mag zowel in burgerlijke als in handelszaken en ongeacht het bedrag van de betrokken transactie, het in de voorgaande alinea bedoelde bewijs aanbrengen door middel van zowel het originele document als een weergave of kopie ervan (via (micro)fotografische, magnetische, elektronische of optische middelen) waarvan zij, behoudens bewijs van het tegendeel, verondersteld wordt een getrouwe kopie te zijn en die dienst doet als het originele document.

De voorgaande bepalingen doen geen afbreuk aan het recht voor de Cliënt om het bewijs van het tegendeel te leveren met alle rechtsmiddelen.

Wanneer de Verrichting wordt uitgevoerd door een volmachthebber van de Cliënt, doen die bepalingen evenmin afbreuk aan de volmachten van die volmachthebber en aan de eventuele specifieke beperkingen van die volmachten die voorkomen op de documenten 'Beheersvolmachten' of 'Beheersmandaten' van de rekening van de Cliënt of op ieder ander gelijkaardig, al dan niet elektronisch document dat ING België al dan niet ter beschikking van de Cliënt stelt die door ING België en de Cliënt of in naam of voor rekening van de Cliënt worden aanvaard, noch aan alle wijzigingen die later in die volmachten en beperkingen worden aangebracht.

Art. 37

ING België kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het door de Cliënt geleden nadeel als gevolg van:

- gebeurtenissen buiten de wil van ING België om, zoals pandemie/epidemie, oorlog,

opstand, staking, tekortkoming van haar eigen leveranciers, schadegevallen als gevolg van brand of natuurrampen (zoals overstroming, storm, blikseminslag) of elk geval van overmacht;

- beslissingen genomen door de Belgische, buitenlandse of internationale wettelijke of feitelijke autoriteiten;
- Verrichtingen bevolen – in geval van pandemie/epidemie, oorlog, onlusten, opstand of bezetting van het grondgebied door buitenlandse of illegale strijdkrachten – door personen bekleed met een feitelijke macht;
- gewapende overvallen.

De Cliënt erkent dat ING België niet aansprakelijk kan worden gesteld wanneer de menselijke en/of technische middelen die nodig zijn voor de uitvoering van de Verrichtingen in gebreke blijven wegens redenen die haar niet toe te schrijven zijn, met inbegrip van de verstoring van haar diensten ten gevolge van staking van haar personeel, pandemie/epidemie, het – zelfs tijdelijk en om welke reden ook – buiten gebruik zijn van haar computers, de vernietiging of het uitwissen van de gegevens die ze bevatten of de onderbreking van om het even welke van haar communicatiemiddelen.

Zo ook erkent hij dat de gevolgen van vergissingen of vertragingen te wijten aan andere instellingen of organismen en van elk ander feit of elke andere handeling door derden, ING België niet ten laste kunnen worden gelegd.

Dit artikel geldt onder voorbehoud van de eventuele toepassing van artikel 3.

V. NALATENSCHAPPEN

Art. 38

In geval van overlijden van de Cliënt (of van zijn partner) dienen de erfgenamen en/of rechthebbenden, evenals de eventuele volmachthebbers of medehouders, ING België daarvan zonder verwijl schriftelijk op de hoogte te brengen.

Art. 39

Er kan ING België geen enkele fout ten laste worden gelegd wanneer zij vóór de ontvangst van de kennisgeving zoals vermeld in artikel 38, opdrachten uitvoert die werden gegeven door de Cliënt vóór zijn overlijden, of zelfs daarna, door de medehouders van de rekeningen van de Cliënt of de volmachthebbers

van die laatste, binnen de limieten van de volmachten die hen werden verleend.

Art. 40

De erfgenamen en/of rechthebbenden leggen ING België op haar eerste verzoek een attest of een akte van erfopvolging voor, opgemaakt door de ontvanger van de successierechten of door een notaris met het oog op de vereffening van de nalatenschap, en/of elk ander document dat ING België nodig of nuttig acht, zoals de machtiging van de vrederechter indien deze wettelijk is vereist. ING België behoudt zich het recht voor een attest of akte van erfopvolging opgemaakt door een notaris te eisen indien ze dit nodig acht.

De respectieve aansprakelijkheid van ING België en van voormelde erfgenamen en/of rechthebbenden met betrekking tot die documenten wordt bepaald in artikel 23.

ING België is definitief bevrijd indien ze de tegoeden uitbetaalt aan of volgens de instructies van de personen die in dit attest of deze akte van erfopvolging zijn aangeduid. Bij haar onderzoek van de echtheid, geldigheid, vertaling of interpretatie van dit document kan ING België alleen aansprakelijk worden gesteld voor zware of opzettelijke fouten, in het bijzonder wanneer het documenten van buitenlandse oorsprong betreft.

Art. 41

Alle Verrichtingen die betrekking hebben op de tegoeden die geheel of gedeeltelijk deel uitmaken van de nalatenschap, ongeacht of ze ingeschreven staan op naam van de overledene of op naam van zijn in gemeenschap van goederen gehuwde echtgeno(o)t(e) of op naam van beiden, kunnen afhankelijk worden gemaakt van het schriftelijke akkoord van alle personen – eventueel vertegenwoordigd door hun volmachthebber(s) – die op grond van de documenten die de erfopvolging vaststellen, de hoedanigheid bekleden van erfgenamen, algemeen rechthebbenden, rechthebbenden onder algemene titel of rechthebbenden aangewezen om de nalatenschapstegoeden in het bezit van ING België geheel of gedeeltelijk te verkrijgen.

De toegang tot de safes die werden gehuurd door de overledene of zijn in gemeenschap van goederen gehuwde echtgeno(o)t(e) vereist de aanwezigheid of de instemming van diezelfde personen.

Alvorens een attest of een akte van erfopvolging voorligt, kan de langstlevende echtgenoot of de langstlevende wettelijk samenwonende partner al

beschikken over een beperkt deel van de geblokkeerde tegoeden op hun gemeenschappelijke

of onverdeelde zicht- of spaarrekeningen. Die terbeschikkingstelling is beperkt tot maximaal 5.000 euro en mag niet meer bedragen dan de helft van de beschikbare creditsaldi op deze rekeningen. Indien deze dubbele beperking, opvragingen bij andere banken inbegrepen, niet wordt nageleefd, verliest de langstlevende echtgenoot of wettelijk samenwonende partner elk aandeel in het gemeenschappelijke vermogen, de onverdeeldheid of de nalatenschap ter waarde van de som die boven dit bedrag is opgenomen. Bovendien verliest hij dan het recht de nalatenschap te verwerpen of te aanvaarden onder voorrecht van boedelbeschrijving.

Art. 42

De briefwisseling bestemd voor de nalatenschap wordt verstuurd naar het adres dat werd opgegeven in onderling akkoord tussen alle erfgenamen en/of rechthebbenden waarvan sprake hiervoor of naar de notaris die door hen werd aangesteld. Bij gebrek aan dergelijke instructies wordt die briefwisseling verstuurd naar het adres dat de Cliënt had opgegeven of bij ontstentenis daarvan, naar het laatste door ING België gekende adres of naar de wettelijke woonplaats van de Cliënt of van een van de voornoemde erfgenamen of rechthebbenden. In dat geval wordt ervan uitgegaan dat deze verzending aan elk van hen heeft plaatsgevonden.

Art. 43

De erfgenamen en/of rechthebbenden van wie sprake in artikel 41 staan hoofdelijk en ondeelbaar in voor de kosten veroorzaakt door het openvallen van de nalatenschap en de Verrichtingen ter vereffening ervan, en dat tegen het geldende tarief.

Art. 44

De overeenkomsten gesloten tussen ING België en de Cliënt worden met de erfgenamen en/of algemene rechthebbenden of rechthebbenden onder algemene titel, voor hun gemeenschappelijke rekening voortgezet, tenzij een van de partijen zich beroept op haar recht om daaraan een einde te maken, overeenkomstig de bepalingen van artikel 59.

Indien de met de Cliënt aangeknoopte zakenrelaties niet worden voortgezet, zullen voornoemde erfgenamen en/of rechthebbenden de lopende Verrichtingen zo snel mogelijk vereffenen, overeenkomstig de bepalingen van datzelfde artikel.

VI. TARIFERING

Art. 45 – Tarieven en voorwaarden

De geldende tarieven en voorwaarden die van toepassing zijn op de diensten die de Cliënt worden aangeboden, worden hem overeenkomstig de wettelijke bepalingen meegedeeld en ter beschikking gesteld in alle ING-kantoren.

De Cliënt moet er kennis van nemen voordat hij zijn opdrachten doorgeeft of Verrichtingen tot stand brengt. Tenzij anders overeengekomen, stemt de Cliënt ermee in dat de kosten, provisies en vergoedingen ten gunste van ING België en/of haar correspondenten, met name diegenen die in artikel 6 worden opgesomd, volgens de overeengekomen voorwaarden met ING België en bij voorbaat, van zijn rekening worden geïnd en in voorkomend geval van zijn geldreserve of de daarmee verbonden debetstand worden opgenomen. Hij vormt hiervoor voldoende dekking of in voorkomend geval voldoende reserves conform artikel 24.

De tarieven voor de financiële diensten die ING België aanbiedt, kunnen door ING België op elk moment worden gewijzigd tijdens de looptijd van de overeenkomst, voor de periode die nog rest tot de vervaldag. Elke wijziging van die tarieven wordt tussen ING België en de Cliënt overeengekomen overeenkomstig de procedure zoals beschreven bij artikel 58.

De voorafgaande bepaling doet geen afbreuk aan de bepalingen in de artikelen 71 en 75 van dit Reglement en in de bijzondere reglementen, met name artikel 19 van het Bijzonder Reglement voor Betalingstransacties (BRBT), voor de Verrichtingen en de diensten die onder dit Bijzondere Reglement vallen.

Art. 46 – Provisies en kosten

Zijn met name ten laste van de Cliënt overeenkomstig de geldende wettelijke bepalingen:

- de provisies die in het bankwezen gewoonlijk worden toegepast;
- de toepasselijke belastingen en taksen op de Verrichtingen die voor rekening van de Cliënt of te zijnen gunste worden afgehandeld ; zo, onder meer, in het geval dat ING verplicht is om een belasting of een taks aan de Staat te betalen omwille van een bepaalde verrichting van een klant, dan is de klant ertoe gehouden om ING te vergoeden ten belope van het door haar uitbetaalde bedrag;

- de kosten gemaakt voor rekening of in het belang van de Cliënt of met betrekking tot zijn tegoeden en de Verrichtingen afgehandeld voor zijn rekening of te zijnen gunste, zoals die met betrekking tot:
- de bewaring, de verzending of het transport van tegoeden of documenten;
- de verzending van briefwisseling en alle andere mededelingen aan de Cliënt of aan derden;
- de kosten voor de tussenkomst van correspondenten van ING België of andere tussenpersonen;
- alle stappen en opzoeken ondernomen tot vaststelling en beoordeling van de situatie van de Cliënt, met name voor het verkrijgen van allerlei inlichtingen bij administraties of om het even welke derden gemachtigd om ze te verstrekken;
- alle opzoeken die ING België dient te verrichten op verzoek van de Cliënt of van derden gemachtigd om een dergelijk verzoek te formuleren, of ter behandeling van een eventuele klacht;
- alle maatregelen genomen of procedures ingeleid door de overheden of door derden;
- alle maatregelen genomen door ING België tot vrijwaring of invordering van haar rechten ten overstaan van de Cliënt;
- de vergoeding van ING België voor de uitzonderlijke prestaties die zij moet leveren ten gevolge van omstandigheden die haar niet kunnen worden toegeschreven.

De tussenkomst van ING België kan afhankelijk worden gemaakt van de voorafgaande betaling van die kosten of van de overschrijving van een voorschot voor de dekking ervan.

Art. 47 – Aansprakelijkheid van de Cliënt

De diverse kosten, provisies en vergoedingen ten gunste van ING België en/of haar correspondenten met betrekking tot Verrichtingen aangevat of opdrachten gegeven door de Cliënt of voor zijn rekening, blijven ook in geval van annulatie, herroeping of niet-uitvoering van voornoemde opdrachten of Verrichtingen verschuldigd. Indien ze door de Cliënt werden betaald, worden ze niet terugbetaald.

VII. ZEKERHEDEN

Art 48 – Eenheid van rekening

De verschillende rekeningen (met inbegrip van de termijnrekeningen, spaarrekeningen en depositoboekjes) met credit- of debetsaldo, in om het

even welke valuta of rekeneenheid, geopend op naam van de Cliënt in de boeken van ING België bij een of meer van haar zetels in België of in het buitenland, vormen rubrieken van één unieke en ondeelbare rekening, voor zover dat niet in strijd is met dwingende wettelijke bepalingen (bijvoorbeeld rekening houdend met de specifieke aard van de rekening, met de verschillende termijnen die aan de rekeningen zijn toegewezen of het bestaan van een zekerheid die uitsluitend het saldo van de rekening waarborgt).

Indien de Cliënt in gebreke blijft welke verbintenis ook jegens ING België na te komen, kan ING België onder datzelfde voorbehoud middels een eenvoudige kennisgeving overdrachten uitvoeren van de ene naar de andere rubriek, van creditsaldo naar debetsaldo en omgekeerd. Met saldo wordt hier zowel een debet- als creditstand bedoeld.

Die overdrachten worden uitgevoerd in euro en zo nodig na omzetting van de andere munten en rekeneenheden op grond van de wettelijke koers of van de marktkoers op de bankwerkdag vóór de dag van de overdracht.

Art. 49 – Verrekening

ING België is – op elk ogenblik en zelfs na faillissement van de Cliënt – gemachtigd om alle al dan niet opeisbare schuldvorderingen in om het even welke valuta of rekeneenheid, die zij bezit ten laste van de Cliënt, te verrekenen met alle al dan niet opeisbare schuldvorderingen in om het even welke valuta of rekeneenheid, van de Cliënt ten overstaan van ING, tot bescherming van de rechtmatige belangen van ING, en voor zover de verrekening niet verboden is door dwingende wettelijke bepalingen.

Deze verrekening wordt geboekt in euro, zo nodig na omzetting van de andere munten en rekeneenheden op grond van de wettelijke koers of van de marktkoers op de bankwerkdag vóór de dag van de uitvoering ervan.

Art. 50 – Retentierecht

Alle bedragen en/of waarden, van welke aard ook, die ING België voor rekening van de Cliënt aanhoudt, waarborgen al zijn verbintenissen van welke aard ook ten overstaan van ING België.

Indien de Cliënt zijn verbintenissen niet of met vertraging nakomt, kunnen die bedragen en waarden door ING België worden ingehouden.

De ingehouden bedragen kunnen door ING België – automatisch en te allen tijde – naar eigen goeddunken worden aangewend voor de gehele of

gedeeltelijke aanzuivering van deze verbintenissen in hoofdsom, intresten, provisies, kosten en toebehoren.

ING België kan de ingehouden waarden te gelde maken en de opbrengst ervan naar eigen goeddunken aanwenden voor de gehele of gedeeltelijke aanzuivering van de verbintenissen in hoofdsom, intresten, provisies, kosten en toebehoren die de Cliënt niet heeft in orde gebracht binnen acht dagen vanaf de datum waarop hem de ingebrekestelling werd bezorgd.

Art. 51 – Aanleg van voorzieningen

Tot dekking van haar risico dat voortkomt uit alle voorwaardelijke of eventuele verbintenissen van de Cliënt, kan ING België te allen tijde automatisch de rekening van de Cliënt debiteren voor het bedrag dat nodig is voor het aanleggen van een voorziening.

Zodra de aldus gedekte verbintenissen opeisbaar worden, kan ING België het bedrag van deze voorziening aanwenden voor de aanzuivering van de schuld of het gedeelte van de schuld waarvan zij de uitdoving beoogt.

De eventuele niet-aangewende bedragen zullen de Cliënt worden terugbezorgd op voorwaarde dat hij door geen enkele verbintenis meer gehouden is ten overstaan van ING België.

Art. 52 – Overdracht van schuldvorderingen

Tot waarborg van de terugbetaling van alle bedragen die hij aan ING België op welke grond ook verschuldigd kan zijn in het kader van zijn zakenrelaties met ING België, draagt de Cliënt binnen de wettelijke grenzen aan ING België alle schuldvorderingen over die hij bezit of zal bezitten ten laste van alle:

- huurders, pachters of andere personen die een zakelijk of persoonlijk recht bezitten op een aan hem toebehorend roerend of onroerend goed;
- verzekeringsmaatschappijen;
- banken en financiële instellingen;
- werkgevers en socialezekerheidsinstellingen;
- schuldenaars van renten en onderhoudsgelden en in het algemeen, alle bedragen die hem om welke reden ook toekomen.

Ingeval de Cliënt om het even welke verbintenis tegenover ING België niet nakomt, kan die laatste, zonder voorafgaand bericht of ingebrekestelling, op kosten van de Cliënt overgaan tot de kennisgeving of betekening van de hierboven vermelde overdracht

aan de schuldenaars van de overgedragen schuldvorderingen, die zich vanaf dat ogenblik enkel rechtsgeldig zullen kunnen bevrijden in de handen van ING. De Cliënt verbindt er zich toe ING België op eerste verzoek alle inlichtingen en documenten te verschaffen over deze schuldvorderingen.

Hij geeft aan ING België de toestemming om dergelijke inlichtingen of documenten op te vragen bij derden-schuldenaars van de overgedragen schuldvorderingen.

Art. 53 – Hoofdelijkheid en ondeelbaarheid

Alle personen die, in welke hoedanigheid ook, medehouder zijn van een rekening of tegoeden, medebegunstigde zijn van een faciliteit of samen betrokken zijn bij eenzelfde Verrichting, zijn hoofdelijk en ondeelbaar gehouden tot alle ermee verbonden verbintenissen.

De erfgenamen en algemene rechthebbenden of rechthebbenden onder algemene titel van de Cliënt zijn hoofdelijk en ondeelbaar gehouden tot al zijn verbintenissen van om het even welke aard ten overstaan van ING België.

VIII. DIVERSE BEPALINGEN

Art. 54 – Bedragen verschuldigd door ING België

Alle bedragen die door ING België op welke grond ook aan de Cliënt verschuldigd zijn, worden hem ter beschikking gesteld door zijn rekening te debiteren of op om het even welke andere wijze die ING België geschikt acht. De Cliënt kan ING België specifieke instructies geven, behalve voor de intresten, die uitsluitend gecrediteerd worden op de rekening die ze heeft voortgebracht.

Deze bepaling geldt onverminderd de toepassing van de artikelen 48 en 49.

Art. 55 – Bedragen verschuldigd door de Cliënt

De Cliënt geeft ING België toestemming om zijn rekening automatisch te debiteren, overeenkomstig de dwingende wettelijke bepalingen, voor alle bedragen die hij haar op welke grond ook verschuldigd is, met name intresten, provisies, kosten, vergoedingen, belastingen of taksen.

Indien aldus een ongeoorloofde debetstand ontstaat op zijn rekening, verbindt de Cliënt zich ertoe om die onmiddellijk aan te zuiveren zonder voorafgaande ingebrekestelling.

Alle bedragen die ING België als betaling van of voor rekening van de Cliënt, ongeacht hun herkomst of

het meegedeelde doel, ontvangt, met inbegrip van de betalingen die de Cliënt aan ING België heeft gedaan met het oog op een bepaalde betaling, mogen door ING België worden afgetrokken van de opeisbare schulden dat zij bij voorrang beoogt af te lossen.

Art. 56 – Rechtzetting van vergissingen

ING België heeft het recht om automatisch en op om het even welk ogenblik de vergissingen recht te zetten die zij begaan heeft bij de uitvoering van een Verrichting of bij een boeking, met inbegrip van de vergissingen begaan bij het doorgeven van een opdracht, zelfs indien ze uitgaan van een instelling die voor haar rekening optreedt of van een andere instelling die betrokken is bij de uitvoering van een Verrichting.

ING België behoudt zich ook het recht voor om een Verrichting terug te draaien in geval van een vermoeden van fraude.

Indien de rechtzetting van de begane vergissing de teruggave inhoudt van bedragen of waarden door de Cliënt, is ING België gemachtigd:

- indien het bedragen betreft, tot het beloop ervan de rekening van de Cliënt te debiteren zonder voorafgaande kennisgeving;
- indien het waarden betreft, er opnieuw bezit van te nemen of automatisch eenzelfde aantal waarden op te nemen van dezelfde aard en dezelfde kwaliteit die zij voor rekening van de Cliënt bewaart.

Onverminderd de rechten en verplichtingen van de partijen betreffende de rechtzetting van de begane vergissing, kan die vergissing geen juridische gevolgen hebben voor de zakenrelaties van de Cliënt met ING België of met derden, noch voor de zakenrelaties van ING België met derden.

Art. 57 – Bewijs

57.1. Bewijs van de verbintenissen van de Cliënt en van ING België

Het bewijs van de verbintenissen van de Cliënt wordt geleverd:

- door elk document dat hij heeft ondertekend of waarmee hij heeft ingestemd;
- door de reproductie van een dergelijk document, verkregen en weergegeven volgens om het even welk technisch procedé;
- door elke registratie en/of samenvattende staat opgesteld door ING België

overeenkomstig de wettelijke bepalingen, verkregen en weergegeven volgens om het even welk technisch procedé;

- door elke briefwisseling en/of mededeling – of een kopie daarvan – door ING België bezorgd aan de Cliënt en waarvan de Cliënt de inhoud niet betwist heeft binnen de termijn bepaald in artikel 10 van dit Reglement of binnen de termijn die eventueel in bijzondere reglementen bepaald wordt, voor de Verrichtingen en diensten die onder deze reglementen vallen (meer bepaald het Bijzonder Reglement voor Betalingstransacties);
- voor de Verrichtingen die geleid hebben tot een debetsaldo op de rekening of dergelijk saldo deden toenemen: door de rekeninguittreksels opgesteld en uitgegeven door ING België, die een afdoend bewijs vormen voor het bestaan en het bedrag van de schuldvordering van ING België op grond van dat debetsaldo.

Het bewijs van de verbintenissen van ING België wordt geleverd:

- door elk document dat zij heeft ondertekend of waarmee zij heeft ingestemd;
- door elk document, elke registratie, samenvattende staat, briefwisseling opgesteld en uitgegeven door ING België volgens om het even welk technisch procedé;
- voor de Verrichtingen die geleid hebben tot een creditsaldo op de rekening of dergelijk saldo deden toenemen, door de rekeninguittreksels opgesteld en uitgegeven door ING België, die een afdoend bewijs vormen voor het bestaan en het bedrag van de schuldvordering van de Cliënt op grond van dat creditsaldo.

Onverminderd artikel 10 van dit Reglement en artikel 13 van het Bijzonder Reglement voor Betalingstransacties, kunnen de documenten, registraties, samenvattende staten, rekeninguittreksels, briefwisseling en/of communicatie, opgesteld en uitgegeven door ING België, haar enkel als bewijskrachtige documenten tegengeworpen worden, voor zover ING België zelf over het bewijs beschikt van de betrokken saldi, Verrichtingen, boekingen, rekeningstanden en/of vorderingen, rekening houdend met de wettelijke verplichtingen om gegevens te wissen (in principe na verloop van een termijn van 10 jaar na de uitvoering van de Verrichtingen) waaraan ING België onderworpen is.

Deze bepaling heeft geen enkele invloed op de waarde van de andere in artikelen 36 en 68 vermelde bewijskrachtige documenten of stukken.

Zij doet noch afbreuk aan dwingende wettelijke of bestuursrechtelijke bepalingen of bepalingen van openbare orde die bijzondere bewijsregels zouden voorschrijven, noch aan de bijzondere bepalingen van andere reglementen, onder andere het Bijzonder Reglement voor Betalingstransacties, die zijn vastgesteld voor de Verrichtingen en diensten die onder deze reglementen vallen.

57.2. Elektronische ondertekening

Onverminderd artikel 21 van dit Reglement, dient het gebruik van een elektronisch ondertekeningsmiddel dan diegene door ING België zelf of door een derde – en, in dit laatste geval, uitdrukkelijk aanvaard door ING België – ter beschikking gesteld, het akkoord van ING België te krijgen.

De Cliënt erkent dat een elektronisch ondertekeningsmiddel, door ING België ter beschikking wordt gesteld of aanvaard, een elektronische handtekening vormt in de zin van Boek 8 van het Burgerlijk Wetboek.

De Cliënt erkent dat een dergelijke elektronische handtekening het geldig en voldoende bewijs is van de identiteit van de ondertekenaar, van zijn instemming met het bestaan en de inhoud van de aldus getekende handeling, van de erkenning dat die handeling hem verbindt, en van de overeenstemming tussen de aldus handeling zoals doorgegeven door de Cliënt en de door ING België ontvangen handeling.

Bovenstaande doet geen afbreuk aan het recht van de Cliënt die handelt als consument, om het tegenbewijs te leveren via welk rechtsmiddel ook en doet evenmin afbreuk aan wettelijke bepalingen van dwingend recht of van openbare orde, met inbegrip van wettelijke verplichting tot medewerking aan de bewijsvoering ten laste van ING België.

De Cliënt aanvaardt de verantwoordelijkheid voor het zorgvuldig beheer en gebruik van alle elementen/factoren die deel uitmaken van de procedure voor het gebruik van het aanvaardde ondertekeningsmiddel.

Wanneer ING België het gebruik aanvaardt van een elektronisch ondertekeningsmiddel dat door een derde wordt georganiseerd, dan is het gebruik van een dergelijk middel ondergeschikt aan de aanvaarding en de naleving door de Cliënt van de procedures en voorwaarden die door deze derde

opgelegd zijn evenals, in voorkomend geval, van de door ING België opgelegde voorwaarden en procedures.

Art. 58 – Wijzigingen in het Reglement, de contracten, tarieven of diensten

Onverminderd de bepalingen van dit Reglement (met name de artikelen 71 tot 75) en de bijzondere reglementen, onder andere het Bijzonder Reglement voor Betalingstransacties, voor de Verrichtingen en diensten die onder deze reglementen vallen, zal elke wijziging op om het even welk moment op initiatief van ING België in de bepalingen van dit Reglement, in de contracten tussen ING België en de Cliënt, in de tarieven van de financiële diensten van ING België of in de kenmerken ervan (die niet essentieel zijn voor de Cliënt of voor het gebruik dat hij van de betrokken diensten maakt, op voorwaarde echter dat dit gebruik aan ING België werd meegedeeld en door haar werd aanvaard, of bij gebrek aan een dergelijke precisering, dat dit gebruik redelijkerwijs te voorzien was) tussen ING België en de Cliënt worden overeengekomen volgens de onderstaande procedure.

De Cliënt wordt vooraf van de wijzigingen op de hoogte gebracht via een gedateerd bericht dat bij zijn rekeninguittreksels wordt gevoegd of hem per (gewone of aangetekende) brief wordt toegestuurd, met een kennisgevingstermijn van minstens twee maanden, of als de betrokken rekening waarvan de Cliënt houder is voor beroepsdoeleinden is bestemd, met een kennisgevingstermijn van minstens vijftien kalenderdagen. Indien de Cliënt die wijzigingen niet wenst te aanvaarden, staat het hem vrij om vóór de – in het bericht vermelde – datum van inwerkingtreding van de aangekondigde wijzigingen, ING België op de hoogte te brengen van zijn weigering om ze te aanvaarden en de overeenkomsten / financiële diensten waarop die wijzigingen betrekking hebben onmiddellijk te beëindigen zonder kosten of opzeggingsvergoeding overeenkomstig artikel 59. Zo niet wordt de Cliënt verondersteld die wijzigingen te hebben aanvaard.

ING België kan de Cliënt ook via een andere duurzame drager op de hoogte brengen van het voornoemde bericht waarin de wijzigingen worden meegedeeld, bijvoorbeeld door een e-mail te sturen naar het laatste door ING België gekende e-mailadres van de Cliënt.

In afwijking van wat voorafgaat, blijven voor de kredietovereenkomsten die hoofdzakelijk voor beroepsdoeleinden zijn bestemd, de kosten en vergoedingen zoals bepaald in de contractuele

bepalingen over die kredieten bij vervroegde opzegging door de Cliënt, van toepassing wanneer de Cliënt zijn krediet beëindigt overeenkomstig de vorige paragraaf.

In afwijking van wat voorafgaat, kunnen wijzigingen die gunstiger zijn voor de Cliënt bovendien onmiddellijk worden toegepast zonder kennisgeving, zelfs niet achteraf, op voorwaarde dat de betrokken rekening waarvan de Cliënt houder is voor beroepsdoeleinden is bestemd.

De nieuwe bepalingen zijn van toepassing op alle Verrichtingen waartoe opdracht werd gegeven vóór de inwerkingtreding ervan maar uitgevoerd erna, behalve als de Cliënt binnen de kennisgevingstermijn zoals vermeld in voornoemd bericht kosteloos al zijn zakenrelaties met ING België heeft beëindigd, al zijn verbintenissen ten overstaan van ING België heeft aangezuiverd en alle lopende Verrichtingen heeft afgehandeld; de Verrichtingen of verbintenissen waaraan gezien de aard ervan geen einde kan worden gemaakt, blijven echter tot aan de vereffening ervan geregeld door de bepalingen die voordien van kracht waren.

Een eventuele stopzetting van alle of een deel van de zakenrelaties zal leiden tot de toepassing van artikel 59.

Art. 59 – Stopzetting van de zakenrelaties

Onverminderd de bepalingen van bijzondere overeenkomsten of bijzondere reglementen, onder andere het Bijzonder Reglement voor Betalingstransacties, voor de Verrichtingen en diensten die onder deze reglementen vallen, kunnen zowel de Cliënt als ING België – zonder dat zij hun beslissing moeten rechtvaardigen – de aangeknoopte zakenrelaties deels of volledig stopzetten, zo nodig en op verzoek van de andere partij, tegen vergoeding van de eventueel door haar geleden en door haar aangetoonde schade als gevolg van de stopzetting. De partij die de zakenrelaties wenst stop te zetten, brengt de andere partij schriftelijk (met een gewone of aangetekende brief) van haar beslissing op de hoogte. ING België kan de Cliënt ook via een andere duurzame drager op de hoogte brengen van deze beslissing, bijvoorbeeld: door een e-mail te sturen naar het laatste door ING België gekende e-mailadres van de Cliënt. De Cliënt kan ING België ook kennis geven van de gedeeltelijke of volledige stopzetting van zijn zakenrelaties met ING België langs een andere, desgevallend elektronische, door ING België aanvaarde weg (bijvoorbeeld door een door ING België via zijn elektronische communicatiekanalen daartoe ter

beschikking gesteld formulier in te vullen en te verzenden).

Tenzij een bijzondere overeenkomst of een bijzonder reglement in een kortere of langere opzeggingstermijn voorziet, geeft ING België de Cliënt kennis van zijn beslissing met inachtneming van een opzeggingstermijn van minimaal twee maanden of, in geval van een relatie met een Cliënt die voor beroepsdoeleinden handelt, een opzeggingstermijn van minimaal vijftien kalenderdagen. Tenzij een bijzondere overeenkomst of een bijzonder reglement in een kortere of langere opzeggingstermijn voorziet en onder voorbehoud van uitdrukkelijke aanvaarding van een kortere opzeggingstermijn door ING België geeft de Cliënt ING België kennis van zijn beslissing met inachtneming van een opzeggingstermijn van minimaal vijftien kalenderdagen en maximaal een maand.

Vanaf die kennisgeving en in elk geval uiterlijk op de einddatum van de eventueel toepasselijke opzeggingstermijn dient de Cliënt alle documenten – zoals formulieren, betaalmiddelen en diverse kaarten – die ING België in het kader van de relatie in kwestie aan hem of zijn volmachthebbers bezorgde en niet gebruikt zijn, aan ING België terug te geven. Anders draagt de Cliënt alle gevolgen die voortvloeien uit het gebruik dat van die documenten wordt gemaakt, desgevallend na afloop van de toepasselijke opzeggingstermijn, met name in de gevallen bedoeld in artikel 25.

De partijen zullen de lopende Verrichtingen vereffenen en hun wederzijdse rekeningen zo snel mogelijk afsluiten, onder voorbehoud van de conventioneel, wettelijk of reglementair vastgelegde termijnen of vervaldata die niet kunnen worden verbroken of gewijzigd, alsook van de naleving van de verbintenissen die ten overstaan van derden werden aangegaan.

De bepalingen van dit Reglement en van alle andere overeenkomsten tussen de partijen blijven bovendien van toepassing tot de volledige vereffening van alle Verrichtingen en alle verbintenissen.

Indien bij de afsluiting van die vereffening een creditsaldo ten gunste van de Cliënt overblijft, dient hij ING België te melden op welke wijze ING België hem de verschuldigde bedragen ter beschikking mag stellen. Anders zullen de bedragen hem ter beschikking worden gesteld op elke wijze die ING België geschikt acht. Deze clause doet geen afbreuk aan de toepassing van de artikelen 48 en 49.

Indien enkel een einde wordt gemaakt aan bepaalde zakenrelaties tussen de Cliënt en ING België, zijn de bovenstaande bepalingen van toepassing voor zover zij verenigbaar zijn met de aard en de voorwaarden van de betrokken zakenrelaties.

Art. 60 – Slapende rekeningen

Indien er gedurende minstens vijf jaar op de rekeningen van de Cliënt waarvan hij houder of medehouder is, door de Cliënt of door een door hem aangestelde volmachthebber geen enkele Verrichting werd uitgevoerd en er ook geen enkel contact was tussen ING België en de Cliënt gedurende deze termijn, dan worden deze Cliënt en al zijn rekeningen als 'slapend' beschouwd. ING België zal dan de wettelijk opgelegde informatie- en opzoekingsprocedure opstarten. Indien die procedure geen resultaat oplevert, moet ING België de beschikbare saldi op deze slapende rekeningen, samen met de door de Koning bepaalde gegevens en na aftrek van de geldende opzoekingskosten, overmaken aan de Deposito- en Consignatiekas, die deze tegoeden zal bewaren.

Art. 61 – Toepasselijk recht – Toewijzing van bevoegdheid

Alle rechten en verplichtingen van de Cliënt en ING België zijn onderworpen aan het Belgische recht.

Onder voorbehoud van de gevallen waarin de bevoegde rechtbanken worden aangewezen door dwingende wettelijke bepalingen, en met name voor de geschillen met consumenten (namelijk natuurlijke personen die niet voor beroepsdoeleinden handelen), mag ING België zowel in de hoedanigheid van eiseres als van verweerster, elk geschil dat betrekking heeft op haar zakenrelaties met de Cliënt aanhangig (doen) maken bij de rechtbanken van Brussel of de rechtbanken die bevoegd zijn voor het gebied waarin ze haar zetel heeft die rechtstreeks of onrechtstreeks via een filiaal of kantoor de zakelijke relaties met de Cliënt onderhoudt.

B) Rekeningen

De bepalingen van deze sectie gelden onverminderd de afwijkende of aanvullende bepalingen in de bijzondere reglementen, onder andere het Bijzonder Reglement voor Betalingstransacties, voor de Verrichtingen en diensten die onder deze reglementen vallen.

I. ALGEMEEN

Art. 62

ING België kan op naam van haar cliënten zicht- of termijnrekeningen en al dan niet gereguleerde spaarrekeningen openen. Er kunnen ook andere rekeningtypen worden geopend waarvan de werkings- en sluitingsvoorwaarden dienen te worden vastgelegd in gemeenschappelijk overleg tussen de Cliënt en ING. De rekeningen kunnen worden geopend in euro, in iedere andere door ING België toegestane valuta of in om het even welke andere rekeneenheid die onderling werd overeengekomen.

De rekeningen in een andere valuta dan de euro kunnen enkel worden geopend indien en zolang als de Cliënt ook titularis is van een zichtrekening in euro. Deze voorwaarde is niet van toepassing voor een Cliënt –consument volgens het Economisch Wetboek.

Art. 63

Onverminderd eventuele dwingendere werkingsvoorwaarden van de rekening kan ING België aanzienlijke geldopnemingen afhankelijk maken van een voorafgaand bericht van de Cliënt.

Art. 64

64.1. – Rekeningsaldo

Elke rekening dient voortdurend een (positief) creditsaldo te hebben.

Elke overschrijding van het rekeningsaldo is verboden, ING België staat de Cliënt niet toe om over gelden te beschikken die het beschikbare saldo op de rekening of het kaskrediet overschrijden. De Cliënt moet zorgen dat er voldoende geld op zijn rekening staat, met name voor de betaling van de kosten, commissies en vergoedingen ten gunste van ING België en/of zijn correspondenten in overeenstemming met artikel 45 en voor de betaling van de met de kredietkaart van ING België uitgevoerde verrichtingen in overeenstemming met de toepasselijke contractuele voorwaarden. Indien een kredietlijn of kaskrediet wordt toegestaan op deze rekening, moet de Cliënt hiertoe een voldoende bedrag beschikbaar houden op de debetdatum.

Het feit dat een rekening toch een (negatief) debetsaldo heeft als gevolg van onvoldoende provisie, kan in geen geval worden aangevoerd als vestiging van een recht op het behoud van dit debetsaldo of een herhaling van een dergelijke situatie.

Het bestaan van een debetsaldo vormt voor ING België een schuldvordering die van rechtswege en onmiddellijk opeisbaar is zonder voorafgaande ingebrekestelling.

64.2. – Een benchmark gebeurtenis

De debet- en creditinteressen van rekeningen (zicht-, spaar- en termijnrekeningen) kunnen worden bepaald aan de hand van een referentierente (of “benchmark”) onderworpen aan de regelgeving betreffende benchmarks.

Een benchmark kan worden beïnvloed door een gebeurtenis, namelijk:

- de betrokken benchmark wordt niet meer gepubliceerd; of
- de benchmark is niet, of niet langer toegelaten voor gebruik tussen de partijen in overeenstemming met de regelgeving inzake benchmarks en er zijn geen relevante overgangsbepalingen van toepassing.

Wanneer zich een benchmark gebeurtenis voordoet, die de berekening van debet- of creditinteressen van een rekening beïnvloedt, zal ING België, overeenkomstig artikel 58, voorstellen om de getroffen benchmark te vervangen door:

- ofwel de alternatieve benchmark zoals aangeduid door de beheerder van de getroffen benchmark;
- ofwel de benchmark aangeduid door de centrale bank of een andere toezichthouder die verantwoordelijk is voor toezicht op de betrokken benchmark.

Art. 64.3. – Mogelijke bronbelasting op de betaling van negatieve interest

De Cliënt betaalt elke door hem verschuldigde negatieve interest aan ING België zonder enige inhouding van een bronbelasting op een dergelijke betaling, tenzij dergelijke inhouding door de fiscale wetgeving wordt voorgeschreven.

Indien de fiscale wetgeving voorschrijft dat de Cliënt een bronbelasting moet betalen,

a) en deze bronbelasting door de Cliënt afzonderlijk aan de betrokken belastingdienst zou zijn betaald, bovenop de negatieve interest die aan ING België is betaald, is de Cliënt niet gerechtigd om deze belasting van ING België terug te vorderen,

b) en deze bronbelasting door de Cliënt aan de bron zou zijn ingehouden op de negatieve interestbetaling, wordt het bedrag van de negatieve interestbetaling die door de Client verschuldigd is, verhoogd tot een bedrag dat gelijk is aan het bedrag dat verschuldigd zou zijn geweest indien er geen belastinginhouding vereist was geweest.

II. REKENINGUITTREKSELS

Art. 65 - Inhoud

ING België bezorgt de Cliënt rekeninguittreksels met vermelding van het rekeningsaldo bij het begin van de beschouwde periode, alle op de rekening uitgevoerde Verrichtingen gedurende die periode, de eventuele boekingen van credit- of debetintresten en/of de aanrekeningen van provisies en/of de gemaakte kosten tijdens deze periode en het rekeningsaldo na deze Verrichtingen en/of boekingen en/of aanrekeningen.

Art. 66 – Vorm

De rekeninguittreksels worden door ING België aan de Cliënt bezorgd zoals overeengekomen tussen ING België en de Cliënt, ofwel per post (zie art. 15 tot 18) ofwel door terbeschikkingstelling via een elektronisch systeem van ING België of door ING België aanvaard.

Indien de Cliënt een wijziging wil aanbrengen in de vorm waarin hij zijn rekeninguittreksels ontvangt, rekening houdend met de door ING België aangeboden mogelijkheden, brengt hij ING België daarvan op de hoogte, ofwel schriftelijk ofwel via een elektronisch systeem van ING België of door ING België aanvaard.

Art. 67 – Periodiciteit

De periodiciteit van de rekeninguittreksels die per post worden verzonden, wordt door de Cliënt gekozen uit de diverse door ING België aangeboden mogelijkheden. Indien de Cliënt de gekozen periodiciteit wenst te wijzigen, brengt hij ING België daarvan op de hoogte, ofwel schriftelijk ofwel via een elektronisch systeem van ING België. De rekeninguittreksels die ter beschikking worden gesteld via een elektronisch systeem van ING België of die door ING België worden aanvaard, kunnen op om het even welk ogenblik worden opgevraagd.

Art. 68 – Bewijskracht

De rekeninguittreksels vormen het bewijs van de uitvoering van de erin opgenomen Verrichtingen door ING België, van het bedrag en van de boeking op de rekening van de door ING België toegekende kredietintresten en van de aanrekening van de intresten, provisies en kosten die erin vermeld staan, van de erin opgegeven rekeningstand, en wat de debetsaldi op de rekening betreft, van de schuldvordering van ING België ten opzichte van de Cliënt.

Onverminderd artikel 10 van dit Reglement en artikel 13 van het Bijzonder Reglement voor Betalingstransacties, kunnen de rekeninguittreksels, opgesteld en uitgegeven door ING België, haar enkel als bewijskrachtige documenten tegengeworpen worden voor zover ING België zelf over het bewijs beschikt van de betrokken saldi, Verrichtingen, boekingen, rekeningstanden en/of vorderingen, rekening houdend met de wettelijke verplichtingen om gegevens te wissen (in principe na verloop van een termijn van 10 jaar na de uitvoering van de Verrichtingen) waaraan ING België onderworpen is.

Die bepaling doet geen afbreuk aan de waarde van de andere bewijskrachtige documenten of gegevens waarvan sprake in de artikelen 36 en 57.

Deze bepaling geldt onverminderd de wettelijke of reglementaire bepalingen van dwingend recht of openbare orde die bijzondere regels vastleggen op het gebied van de bewijsvoering en de bijzondere bepalingen van andere reglementen, met name het Bijzonder Reglement voor Betalingstransacties, voor de Verrichtingen en diensten die onder deze reglementen vallen.

Art. 69 – Akkoordbevinding

Wanneer ING België de Cliënt een rekeninguittreksel bezorgt, kan zij hem verzoeken de inhoud ervan schriftelijk goed te keuren. De akkoordbevinding impliceert dat de Cliënt de juistheid erkent van de stand van de rekening zoals vastgesteld in het rekeninguittreksel.

Indien de Cliënt niet akkoord gaat met die rekeningstand, dient hij zijn betwisting of bemerkingen aan ING België kenbaar te maken in de vorm en binnen de termijn vastgelegd in artikel 10 of in bijzondere bepalingen van andere reglementen, met name het Bijzonder Reglement voor Betalingstransacties, voor de Verrichtingen en diensten die onder deze reglementen vallen. Anders worden de gegevens op het rekeninguittreksels als juist en goedgekeurd beschouwd.

Art. 70 – Aansprakelijkheid

De Cliënt draagt alle gevolgen van zijn keuze met betrekking tot de vorm en de periodiciteit van zijn rekeninguittreksels, met name de gevolgen die kunnen voortvloeien uit het tijdsverschil tussen de datum van een Verrichting en de datum van de uitgifte van het rekeninguittreksels waarin ze wordt opgenomen. De Cliënt kan zich op elk ogenblik vergewissen van de boeking van zijn Verrichtingen op de rekening en de stand van zijn rekening nakijken door gebruik te maken van een elektronisch systeem. Elke afrekening die wordt opgesteld na de uitvoering van de Verrichtingen van de Cliënt, moet bovendien door hem worden nagekeken. De bepalingen van dit artikel gelden onverminderd de toepassing van artikel 10, waarin de termijn voor de indiening van een eventuele klacht wordt bepaald, of onverminderd de bijzondere bepalingen in andere reglementen, met name het Bijzonder Reglement voor Betalingstransacties, voor de Verrichtingen en diensten die onder deze reglementen vallen.

Ze gelden onder voorbehoud van de eventuele toepassing van artikel 3.

III. ZICHTREKENINGEN

Art. 71

71.1. Beperking van de credit- en debet verrichtingen en van het aantal rekeningen

71.1.1. Creditverrichtingen

De zichtrekening kan gecrediteerd worden door stortingen in contanten aan de loketten van de ING België-kantoren (in euro of in USD, GBP of CHF op een rekening in de desbetreffende valuta) of in een Self'Bank van ING België of Bancontact CASH-punt (euro) of door overschrijvingen of betalingen, onder voorbehoud van de toepasselijke tarieven overeenkomstig artikel 45.

71.1.2. Debetverrichtingen

Debetverrichtingen zijn mogelijk door geldopnemingen in contanten aan de loketten van de ING België-kantoren (in euro of in USD, GBP of CHF op een rekening in de desbetreffende valuta) of in een Self'Bank van ING België of Bancontact CASH-punt (euro) of door overschrijvingen of betalingen, onder voorbehoud van de toepasselijke tarieven overeenkomstig artikel 45.

71.1.3. Aantal rekeningen

ING België behoudt zich het recht voor het aantal zichtrekeningen per rekeninghouder of mederekeninghouder te beperken.

71.2 Door ING België toegekende creditintresten en aan de Cliënt aangerekende negatieve interesten

Het (positieve) creditsaldo van een zichtrekening wordt normalerwijze vergoed met een variabele creditinterest die wordt geboekt op de rekening die ze heeft voortgebracht.

ING België heeft echter het recht om te beslissen dit creditsaldo niet te vergoeden, of de Cliënt zelfs een negatieve, variabele interest aan te rekenen op de kapitalen op deze zichtrekening. Die negatieve interesten worden afgehouden van de rekening die ze voortbracht.

De interesten worden berekend op grond van de brutorentetarieven uitgedrukt op jaarbasis, tenzij anders overeengekomen. Ze hangen af van de specifieke kenmerken van elk type zichtrekening (met name de aard van de zichtrekening, de valuta en het bedrag van de geboekte kapitalen). Ze worden pro rata temporis berekend op de creditsaldi in valuta volgens de geldende tarieven die van toepassing zijn.

Onder 'valuta' wordt verstaan de datum vanaf wanneer de bedragen waarvoor de rekening is gecrediteerd of gedebiteerd beginnen of ophouden credit- of negatieve interesten voort te brengen.

71.3 Debetinteresten

Bij een (negatief) debetsaldo op de zichtrekening is de Cliënt van rechtswege en zonder ingebrekestelling variabele debetinteresten verschuldigd op dit saldo. Die debetinteresten worden berekend op basis van tarieven uitgedrukt op jaarbasis, tenzij anders overeengekomen. Die tarieven worden vastgelegd in bijzondere bepalingen of de geldende tarieven die bij ING België van toepassing zijn, maar mogen niet meer dan 2% per maand bedragen.

De aan de Cliënt aangerekende debetintresten hangen af van de specifieke voorwaarden van elk type zichtrekening (met name de aard van de zichtrekening, de valuta en het bedrag van de gedebiteerde kapitalen). Ze worden pro rata temporis berekend op de debetsaldi in valuta volgens de geldende tarieven die van toepassing zijn en afgehouden van de rekening die ze heeft voortgebracht.

Onder 'valuta' wordt verstaan de datum vanaf wanneer de bedragen waarvoor de rekening is gecrediteerd of gedebiteerd beginnen of ophouden interesten voort te brengen.

71.4 Publicatie en wijziging van de door ING België toegekende creditinteressen of de aan de Cliënt aangerekende negatieve of debetinteressen

De eventuele voorwaarden en bepalingen voor de toepassing, berekening en boeking van de interesten evenals de rentevoeten zijn opgenomen in de van toepassing zijnde tarieven en eventueel in de publicatie 'Jaarlijkse rente op rekeningen', beschikbaar in de ING België-kantoren of op de website van ING België, echter onverminderd een bijzonder andersluidende overeenkomst met de cliënt.

ING België kan de voorwaarden en bepalingen voor de toepassing, berekening en boeking van de interesten op elk moment wijzigen voor de toekomst. In dat geval wordt de Cliënt vooraf op de hoogte gebracht met een kennisgevingstermijn van minstens twee maanden, of als de betrokken rekening waarvan de Cliënt houder is voor beroepsdoeleinden is bestemd, met een kennisgevingstermijn van minstens vijftien kalenderdagen.

Wijzigingen aan rentevoeten (ongeacht of het gaat om creditinteressen toegekend door ING België of negatieve/debet interesten aangerekend aan de Cliënt) op grond van overeengekomen referentierentvoeten kunnen onmiddellijk en zonder voorafgaande kennisgeving worden toegepast.

De Cliënt wordt zo spoedig mogelijk van elke wijziging in de rentevoet in kennis gesteld door ING België, tenzij door ING België en de Cliënt is overeengekomen dat de informatie met een specifieke frequentie of op een specifieke wijze moet worden verstrekt of ter beschikking moet worden gesteld.

Als de betrokken rekening waarvan de Cliënt houder is voor beroepsdoeleinden is bestemd, wordt de Cliënt in kennis gesteld van elke wijziging in de rentevoet met een kennisgevingstermijn van minstens vijftien kalenderdagen.

Wijzigingen in de rentevoeten ten gunste van de Cliënt kunnen bovendien zonder kennisgeving worden toegepast.

De wijzigingen die in de paragrafen 2, 3, 4 en 5 van dit punt 71.3 zijn vermeld, zullen behoudens andersluidende bepalingen hierboven worden meegedeeld aan de Cliënt door middel van een gedateerd bericht dat hem wordt toegezonden per brief (gewone brief of aangetekend) of elektronisch bericht. ING België kan eveneens via een andere

duurzame drager communiceren met de Cliënt, zoals bijvoorbeeld een gedateerd bericht dat bij de rekeninguittreksels wordt gevoegd. Indien de Cliënt bovenvermelde wijzigingen niet wenst te aanvaarden, staat het hem vrij om vóór de datum van inwerkingtreding van de aangekondigde wijzigingen, ING België op de hoogte te brengen van zijn weigering om ze te aanvaarden en zijn rekening onmiddellijk te sluiten zonder kosten of opzeggingsvergoeding overeenkomstig artikel 59. Zo niet wordt de Cliënt verondersteld die wijzigingen te hebben aanvaard.

Daarnaast zijn de gewijzigde voorwaarden voor toepassing, berekening en boeking van de interesten evenals de rentevoeten opgenomen in de geleedende van toepassing zijnde tarieven en/of publicatie 'Jaarlijkse rente op rekeningen', die beschikbaar zijn op www.ing.be en in de ING-kantoren, echter onverminderd een bijzondere andersluidende overeenkomst met de cliënt.

Ingeval de betrokken wijzigingen vooraf worden meegedeeld, zijn voormelde tarieven en eventueel voormelde publicatie ten laatste vanaf die kennisgeving beschikbaar voor de Cliënt, of ingeval de Cliënt achteraf of niet op de hoogte wordt gebracht, ten laatste vanaf de inwerkingtreding van de wijzigingen.

De nieuwe bepalingen zijn van toepassing op alle verrichtingen waartoe opdracht werd gegeven vóór de inwerkingtreding ervan maar uitgevoerd erna, behalve als de Cliënt binnen de door ING België bepaalde kennisgevingstermijn overeenkomstig artikel 71 kosteloos de zichtrekening heeft gesloten en alle lopende verrichtingen heeft afgehandeld; de transacties waaraan – wegens hun aard – geen einde kan worden gesteld, blijven tot de afwikkeling ervan evenwel onderworpen aan de bepalingen die voordien van kracht waren.

Art. 72

De interesten die nog verschuldigd zijn aan de Cliënt die verzoekt om zijn rekening definitief te sluiten, worden hem ter beschikking gesteld overeenkomstig de voorwaarden beschreven in artikel 54.

De Cliënt kan echter maar over die interesten beschikken na verloop van de termijn die nodig is voor de opzoeking en de vereffening van de eventueel nog lopende Verrichtingen.

Art. 73

1. ING België behoudt zich het recht om kosten aan te rekenen voor de opening en het beheer van de zichtrekening, en voor elke debit- of creditverrichting

gekoppeld aan deze zichtrekening. Eventuele kosten worden gepubliceerd in de geldende tarieven die van toepassing zijn, die beschikbaar zijn op de website van ING België en in de ING België-kantoren. Er worden geen kosten aangerekend voor het sluiten van een zichtrekening.

2. ING België behoudt zich het recht voor het aantal zichtrekeningen per rekeninghouder of mederekeninghouder te beperken.

IV. TERMIJNREKENINGEN

Art. 74

De bepalingen en voorwaarden van de deposito's op termijnrekeningen worden overeengekomen bij het deposito of bij de verlenging van de termijn, terwijl de bepalingen en algemene voorwaarden van elk type termijnrekening het voorwerp vormen van een bijzonder reglement dat beschikbaar is in de ING-kantoren. De bepalingen en bijzondere voorwaarden worden bevestigd in een bericht dat door ING België wordt opgesteld ten laatste op de dag waarop de termijn en elke verlenging ervan een aanvang neemt.

De op termijnrekeningen gecrediteerde bedragen en de saldi van die termijnrekeningen zijn minstens gelijk aan het minimumbedrag zoals bepaald in het tariefboek dat van toepassing is op de dag van het deposito of bij de verlenging van de termijn.

Wanneer het saldo van een rekening onder dit minimumbedrag daalt, kan het ter beschikking worden gesteld van de Cliënt op de wijze beschreven in artikel 54.

V. SPAARREKENINGEN

Art. 75

De bepalingen en voorwaarden van deposito's op gereguleerde spaarrekeningen (dus de spaardeposito's geregeld door de bepalingen van artikel 21, 5° van het Wetboek van inkomstenbelastingen en artikel 2 van het koninklijk besluit van 27 augustus 1993 tot uitvoering van het Wetboek, gewijzigd door het koninklijk besluit van 7 december 2008, onder voorbehoud van eventuele latere wijzigende bepalingen) en niet-gereguleerde spaarrekeningen worden overeengekomen bij de opening van de rekening, terwijl de bepalingen en algemene voorwaarden van elk type spaarrekening het voorwerp vormen van een bijzonder reglement dat beschikbaar is in de ING België-kantoren en op de website van ING België.

De eventueel op de spaarrekeningen gecrediteerde sommen en de creditsaldi van die spaarrekeningen zijn minstens gelijk aan het minimumbedrag en lager dan het maximumbedrag zoals bepaald in het geldende van toepassing zijnde tarieven en wijzigbaar met een kennisgevingstermijn van minimaal één maand of als de betrokken rekening waarvan de Cliënt houder is voor beroepsdoeleinden is bestemd, met een kennisgevingstermijn van minimaal vijftien kalenderdagen.

Wanneer het creditsaldo van een rekening lager is dan het minimumbedrag of hoger is dan het maximumbedrag, kan het ter beschikking worden gesteld van de Cliënt op de wijze beschreven in artikel 54.

Het (positieve) creditsaldo van een spaarrekening wordt normalerwijze vergoed met een rente die, tenzij anders overeengekomen, variabel is en wordt geboekt op de rekening die ze heeft voortgebracht.

Voor de niet-gereguleerde spaarrekeningen heeft ING België echter het recht om te beslissen dit creditsaldo niet te vergoeden, of de Cliënt om geldige redenen (als de rentevoet van de depositofaciliteit van de Europese Centrale Bank negatief is bijvoorbeeld) zelfs een negatieve, variabele interest aan te rekenen op de kapitalen. Die negatieve interest wordt berekend op grond van brutorentevoeten uitgedrukt op jaarbasis, tenzij anders overeengekomen. Ze wordt afgehouden van de rekening die ze voortbracht.

De eventuele voorwaarden en bepalingen voor de toepassing, berekening en boeking evenals de tarieven van de door ING België toegekende creditinteressen of de aan de Cliënt aangerekende negatieve interesten zijn opgenomen in de geldende tarieven die van toepassing zijn en eventueel in de publicatie 'Jaarlijkse rente op Rekeningen', beschikbaar in de ING België-kantoren of op de website van ING België, echter onverminderd een bijzondere andersluidende overeenkomst met de Cliënt.

De voorwaarden en bepalingen voor de wijziging van de eventuele voorwaarden en bepalingen voor de toepassing, berekening en boeking en voor de rentevoeten worden overeengekomen bij de rekeningopening, waarbij die bepalingen en voorwaarden voor de wijziging het voorwerp vormen van een bijzonder reglement.

De interesten hangen af van de specifieke bepalingen van elk type spaarrekening (met name de aard van de spaarrekening, de valuta en het bedrag van de

geboekte kapitalen). Ze worden pro rata temporis berekend op de creditsaldi in valuta volgens de geldende tarieven die van toepassing zijn.

Onder 'valuta' wordt verstaan de datum vanaf wanneer de bedragen waarvoor de rekening is gecrediteerd of gedebiteerd beginnen of ophouden interesten voort te brengen.

VI. ANDERE REKENINGEN

Art. 75bis – Geldrekening

75bis.1 – Definitie van de rekening

De geldrekening (bijv. ING Invest Account) is een rekening bij ING België waarmee de Cliënt de tegoeden bestemd voor of afkomstig van zijn beleggingen en spaargeld gescheiden kan houden van de tegoeden bestemd voor zijn betalingen. Het gebruik van de geldrekening is beperkt tot de in dit artikel beschreven verrichtingen. De geldrekening kan worden geopend in euro of in een andere valuta, afhankelijk van de mogelijkheden die ING België aanbiedt. De creditinteressen, indien van toepassing, zijn onderworpen aan roerende voorheffing.

75bis.2 – Beperking van de credit- en debet verrichtingen en van het aantal rekeningen

2.1. Creditverrichtingen

De geldrekening kan gecrediteerd worden door stortingen in contanten aan de loketten van de ING België-kantoren (in euro of in USD, GBP of CHF op een rekening in de desbetreffende valuta) of in een ING SelfBank (euro) of door overschrijvingen.

2.2. Debetverrichtingen

Debetverrichtingen zijn mogelijk door geldopnemingen in contanten aan de loketten van de ING België-kantoren (in euro of in USD, GBP of CHF op een rekening in de desbetreffende valuta) of in een ING SelfBank (euro) of door overschrijvingen:

- uitsluitend ten gunste van:
 - een zichtrekening bij ING België waarvan de Cliënt houder of medehouder is;
 - een andere geldrekening bij ING België waarvan de Cliënt houder of medehouder is;
 - een spaarrekening bij ING België waarvan de Cliënt houder of medehouder is, met uitzondering van ING Tempo Sparen;
 - de referentierekening zoals hierna bepaald;
 - een termijnrekening gekoppeld aan de geldrekening bij ING België waarvan de Cliënt houder of medehouder is;

- voor de betaling aan ING België van de huur van een safe op naam van de (mede)houder van de betreffende geldrekening;
- voor de betaling van kosten en belastingen gekoppeld aan de geldrekening van de Cliënt bij ING België;
- voor de betaling van kosten en belastingen voor de verkoop, aankoop en inschrijving van financiële instrumenten;
- voor de betaling van belastingen gekoppeld aan de effectenrekening van de Cliënt bij ING België;
- voor de betaling aan ING België van verzekeringspremies en andere eventuele kosten in verband met de geldrekening in kwestie;
- voor de betaling aan ING België en op initiatief van ING België, overeenkomstig artikel 48 en 49 van het Reglement, van de opeisbare en niet-betaalde sommen – in hoofdsom, interesten, commissielonen en kosten – die door de Cliënt verschuldigd zijn in kapitaal, interesten of bijhorigheden uit hoofde van om het even welk krediet of welke lening of welke andere faciliteit die is toegestaan door ING België of een door ING België vertegenwoordigde instelling, of anderszins verschuldigd in het kader van de zakelijke relaties van de Cliënt met ING België, voor zover deze verrekening niet verboden is door dwingende wettelijke bepalingen.

2.3. Aantal rekeningen

ING België behoudt zich het recht voor het aantal geldrekeningen per rekeninghouder of mederekeninghouder te beperken.

75bis.3 – Referentierekening en wijziging van de referentierekening

De referentierekening is een zichtrekening waaraan de geldrekening gekoppeld is. Als de Cliënt geen enkele zichtrekening bij ING België heeft met exact dezelfde houders als de geldrekening, kan de Cliënt ook een zichtrekening opgeven waarvan hij houder of medehouder is bij een andere financiële instelling die gevestigd is in België en erkend is door de Nationale Bank van België en de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA). Deze rekening wordt de referentierekening genoemd.

Als de Cliënt bij het openen van de geldrekening een referentierekening heeft moeten opgeven, kan hij die referentierekening op elk moment wijzigen in een ING België-kantoor. De Cliënt die een zichtrekening heeft bij ING België met dezelfde houders als de geldrekening, kan die echter niet wijzigen naar een referentierekening geopend bij een andere financiële instelling. Door een (nieuwe) referentierekening op te

geven, verbindt de Cliënt zich ertoe om deze rekening op zijn naam te houden, alleen of met medehouders. De Cliënt moet ervoor zorgen dat hij een referentierekening aanhoudt gedurende de hele periode dat zijn geldrekening geopend is. Hij verbindt zich ertoe om ING België op de hoogte te brengen in geval van wijziging of sluiting van de referentierekening en om het nummer van zijn nieuwe referentierekening onmiddellijk door te geven aan een ING België-kantoor. ING België kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld indien de referentierekening niet of niet langer een rekening is waarvan de Cliënt minstens één van de houders is.

75bis.4 – Interesten

Het (positieve) creditsaldo van een geldrekening wordt normalerwijze vergoed met een variabele interest die wordt geboekt op de rekening die ze heeft voortgebracht.

ING België heeft echter het recht om te beslissen dit creditsaldo niet te vergoeden, of de Cliënt om geldige redenen (als de rentevoet van de depositofaciliteit van de Europese Centra Bank negatief is bijvoorbeeld) zelfs een negatieve, variabele interest aan te rekenen op de kapitalen op deze geldrekening. Die negatieve interest wordt afgehouden van de rekening die ze voortbracht.

De interesten worden berekend op grond van de brutorentetarieven uitgedrukt op jaarbasis, tenzij anders overeengekomen. Ze worden pro rata temporis berekend op de creditsaldi in valuta volgens de geldende tarieven die van toepassing zijn.

Onder 'valuta' wordt verstaan de datum vanaf wanneer de bedragen waarvoor de rekening is gecrediteerd of gedebiteerd beginnen of ophouden credit- of negatieve interesten voort te brengen.

Bij een (negatief) debetsaldo op de geldrekening is de Cliënt van rechtswege en zonder ingebrekestelling variabele debetinteresten verschuldigd op dit saldo. Die debetinteresten worden berekend op basis van tarieven uitgedrukt op jaarbasis, tenzij anders overeengekomen. Die debetinteresten worden vastgelegd in bijzondere bepalingen of de geldende tarieven die bij ING België van toepassing zijn, maar mogen niet meer dan 2% per maand bedragen. Ze worden pro rata temporis berekend op de debetsaldi in valuta volgens de geldende tarieven die van toepassing zijn en afgehouden van de geldrekening.

Onder 'valuta' wordt verstaan de datum vanaf wanneer de bedragen waarvoor de rekening is

gecrediteerd of gedebiteerd beginnen of ophouden interesten voort te brengen.

75bis.5 – Publicatie en wijziging van de rentevoeten en/of de voorwaarden voor toepassing, berekening en boeking van de interesten

De eventuele voorwaarden en bepalingen voor de toepassing, berekening en boeking evenals de rentevoeten zijn opgenomen in de geldende van toepassing zijnde tarieven en eventueel in de publicatie 'Jaarlijkse rente op Rekeningen', beschikbaar in de ING België-kantoren of op de website van ING België, onverminderd een bijzondere andersluidende overeenkomst met de Cliënt.

Op elk moment kan ING België de voorwaarden voor de toepassing, berekening en boeking van de interesten wijzigen voor de toekomst. In dat geval wordt de Cliënt hiervan vooraf op de hoogte gebracht met een opzegtermijn van ten minste één maand of, indien de betreffende rekening waarvan de Cliënt houder is bestemd is voor professionele doeleinden, een opzegtermijn van ten minste vijftien kalenderdagen. Deze laatste is dan vrij om, vóór de datum – zoals vastgesteld in de kennisgeving – waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden, ING België in kennis te stellen van zijn weigering om de aangekondigde wijziging te aanvaarden en zijn rekening onmiddellijk, zonder kosten of schadevergoeding, te sluiten overeenkomstig artikel 59 van dit Reglement. Wordt de rekening niet gesloten, dan wordt de Cliënt geacht deze wijziging te hebben aanvaard.

Ook kan ING België op elk moment de rentevoeten wijzigen voor de toekomst (inclusief negatieve interesten aanrekenen op het creditsaldo van de rekening) zonder voorafgaande kennisgeving. In dat geval brengt ING België de Cliënt wel zo snel mogelijk na de wijziging op de hoogte, indien de Cliënt niet al vooraf op de hoogte was gebracht, en is de Cliënt vervolgens vrij om zijn rekening onmiddellijk, zonder kosten of schadevergoeding, te sluiten overeenkomstig artikel 59 van dit Reglement. De wijzigingen worden, tenzij hiervoor anders is bepaald, aan de Cliënt meegedeeld door middel van een gedateerd bericht dat bij de rekeninguittreksels van de Cliënt wordt gevoegd of hem per gewone brief of via elektronisch bericht wordt toegestuurd. ING België kan echter de rentevoet van de creditinterest verhogen of de rentevoet van de negatieve of debetinterest verlagen zonder deze wijziging aan de Cliënt mee te delen, ook niet achteraf.

Daarnaast zijn de gewijzigde voorwaarden voor toepassing, berekening en boeking van de interesten

evenals de rentevoeten opgenomen in de geleedende van toepassing zijnde tarieven en eventueel in de publicatie 'Jaarlijkse rente op rekeningen', die beschikbaar zijn op de website van ING België en in de ING België-kantoren, echter onverminderd een bijzondere andersluidende overeenkomst met de cliënt.

Ingeval de betrokken wijzigingen vooraf worden meegedeeld, zijn voormelde tarieven en eventueel voormelde publicatie ten laatste vanaf die kennisgeving beschikbaar voor de Cliënt, of ingeval de Cliënt achteraf of niet op de hoogte wordt gebracht, ten laatste vanaf de inwerkingtreding van de wijzigingen.

75bis.6 – Kosten voor opening, beheer, verrichtingen of sluiting

ING België behoudt zich het recht voor om kosten aan te rekenen voor de opening en het beheer van en/of voor elke debit- of creditverrichting op de geldrekening. Eventuele kosten worden opgenomen in de geldende van toepassing zijnde tarieven, die beschikbaar zijn op www.ing.be de website van ING België en in de ING België-kantoren. Er worden geen kosten aangerekend aan de Cliënt voor het sluiten van een geldrekening.

VII. CHEQUES

Art. 76

Chequeformulieren kunnen de Cliënt op zijn verzoek worden bezorgd.

ING België kan niet verplicht worden aan dat verzoek te voldoen noch om de redenen voor een eventuele negatieve beslissing bekend te maken.

Art. 77

1. De uitgifte van een cheque, die al dan niet door ING België wordt gewaarborgd, veronderstelt dat er voldoende dekking beschikbaar is voor de betaling ervan. Ten aanzien van die dekking is artikel 24 van toepassing.

Onder voorbehoud van haar eventuele waarborgverplichting kan ING België de betaling weigeren van cheques die niet of onvoldoende gedekt zijn. Wanneer ING België dergelijke cheques betaalt, geeft dat aanleiding tot een debetstand op de rekening van de Cliënt, waarvan de terugbetaling onmiddellijk, van rechtswege en zonder ingebrekestelling opeisbaar is.

2. Onverminderd voormelde bepalingen worden de door de Cliënt uitgegeven cheques, de door ING

België op verzoek van de Cliënt uitgegeven bankcheques en de cheques getrokken op andere banken en door de Cliënt voor betaling aangeboden, door ING België uitsluitend op de rekening betaald, zelfs als dat niet uitdrukkelijk op de cheque is vermeld. De uitbetaling in contanten is uitgesloten.

Art. 78

ING België kan de Cliënt de mogelijkheid ontzeggen cheques uit te schrijven – met vergoeding van de eventueel door hem geleden en door hem aangetoonde schade – indien zij van mening is dat die maatregel noodzakelijk is op grond van de omstandigheden of de situatie van de Cliënt.

ING België kan niet worden verplicht de redenen voor haar beslissing bekend te maken; haar beslissing wordt de Cliënt schriftelijk meegedeeld. Vanaf het ogenblik van de kennisgeving moeten de chequeformulieren die door ING België ter beschikking werden gesteld van de Cliënt of van zijn volmachthebbers en die niet gebruikt zijn, aan ING België worden terugbezorgd. Anders draagt de Cliënt alle gevolgen die voortvloeien uit het gebruik dat van die documenten wordt gemaakt, met name in de gevallen bedoeld in artikel 25.

Art. 79

Indien de Cliënt ING België om welke reden ook verzoekt de betaling te weigeren van een cheque uitgegeven aan de hand van een van zijn formulieren, is ING België verplicht – onder voorbehoud van haar eventuele waarborgverplichting – met de zorgvuldigheid die bij haar beroepsuitoefening past, na te gaan of zij dat verzoek al dan niet mag inwilligen.

Wanneer zij beslist dat verzoek in te willigen, kan zij eventueel tegelijkertijd ook beslissen de dekking van de cheque op de rekening van de Cliënt te blokkeren tot de minnelijke of gerechtelijke regeling van het geschil tussen de Cliënt en de begunstigde van de cheque.

C) Incasso's

I. ALGEMEEN

Art. 80

ING België zorgt voor de aanbidding, ter incasso en/of ter acceptatie, van financiële documenten (zoals wisselbrieven, orderbriefjes of cheques) en handelsdocumenten (zoals facturen, verzendingsdocumenten of eigendomsdocumenten), en dit tegen het geldende tarief. Onverminderd het recht van ING België om dit incassomandaat in voorkomend geval te weigeren, zal ING België geen nationale orderbriefjes en wisselbrieven aanvaarden.

Art. 81

Die Verrichtingen worden beheerst door de bepalingen van de 'Uniforme Regelen voor Incasso's', zoals uitgevaardigd door de Internationale Kamer van Koophandel in Parijs (IKK), en die van kracht zijn op het ogenblik dat de incasso-opdracht wordt gegeven, voor zover daar in dit Reglement niet wordt van afgeweken. Voor de interpretatie van de handelstermen wordt verwezen naar de 'Internationale regels voor de interpretatie van handelstermen' (INCOTERMS) van de IKK die van kracht zijn op de datum van de opdracht.

Art. 82

De Cliënt bevestigt de geldigheid en de regelmatigheid van de documenten die hij ter incasso aanbiedt, meer in het bijzonder voor de vermeldingen die ze verplicht moeten dragen. Hij bevestigt eveneens de echtheid van de handtekeningen die, uit welchen hoofde ook, op die documenten voorkomen. De Cliënt aanvaardt bijgevolg dat ING België in dat verband geen enkele controle dient uit te voeren en verklaart in te staan voor alle mogelijke gevolgen van de ongeldigheid van de door hem ter incasso overhandigde documenten, en van de onregelmatigheid of de onechtheid van de handtekeningen die erop voorkomen. Indien, onverminderd het voorgaande, ING België evenwel vaststelt dat een document dat haar verzocht wordt te innen, onvolledig, onduidelijk, onjuist of onregelmatig is, kan zij – zonder dat zij daartoe verplicht is – dat document ofwel terugbezorgen aan de Cliënt, ofwel regulariseren indien zij in staat is de gegevens ervan recht te zetten, zonder dat dat voor het overige enige waarborg van harentwege inhoudt voor de vervolmaking van het document.

Art. 83

Het nettobedrag van de opbrengst van de inning wordt ter beschikking gesteld van de Cliënt na definitieve ontvangst van de gelden door ING België.

Behoudens andersluidende instructies van de Cliënt worden de geïnde bedragen gecrediteerd op de rekening in euro van de Cliënt, in voorkomend geval na omzetting van de andere munten tegen de wettelijke koers of tegen de marktkoers.

Art. 84

ING België verbindt er zich niet toe om haar cliënten en andere ondertekenaars van de documenten de door de wet vastgestelde berichten te zenden in geval van niet-acceptatie of wanbetaling. Deze berichten worden enkel verzonden op uitdrukkelijke aanvraag van de Cliënt en tegen betaling van de gespendeerde kosten.

II. HANDELSDOCUMENTEN

Art. 85

De tussenkomst van ING België in een incasso- verrichting van handelsdocumenten betekent niet dat zij op het even welke wijze de juistheid of echtheid van die documenten, of van de vermeldingen die erop voorkomen, waarborgt of bevestigt, meer in het bijzonder wat betreft de hoeveelheid, de kwaliteit of de waarde van de goederen die ze vertegenwoordigen, de voorwaarden van de verzekeringspolissen die ze eventueel dekken en de solvabiliteit van de eventuele verzekeraars.

Art. 86

Het behoort niet tot de gebruikelijke activiteiten van ING België om geadresseerde of consignataris van goederen te zijn voor rekening van haar cliënten. Een dergelijke taak kan zij bijgevolg niet aanvaarden, behoudens in heel uitzonderlijke gevallen.

III. FINANCIËLE DOCUMENTEN

Art. 87 Aanbidding

ING België verzendt financiële documenten ter invordering naar correspondenten voor rekening en voor risico van haar lastgevers.

Art. 88

De wettelijke of reglementaire bepalingen van bepaalde landen kennen de betrokkenen en opeenvolgende houders van financiële documenten het recht toe om – in bepaalde omstandigheden, zoals in het geval wanneer na betaling blijkt dat een of meer vermeldingen van het document vervalst zijn – gedurende verscheidene jaren de terugbetaling te eisen van de door hen gedane

betaling. Bijgevolg verbindt de Cliënt zich ertoe om ING België op haar eerste verzoek de opbrengst terug te bezorgen van de betaling van elk document waarvan, krachtens dergelijke beschikking, van ING België terugbetaling wordt geëist, en dat ongeacht de termijn die sinds de betaling is verstreken. De Cliënt verleent ING België de toestemming om zijn rekening te debiteren voor het aldus terug te bezorgen bedrag.

Art. 89 - Protest

ING België verbindt zich er niet toe om een protest te laten opstellen, tenzij op uitdrukkelijk verzoek van de Cliënt, tegen de voorafgaande betaling van de te maken kosten en mits het voorafgaande akkoord van ING.

Afgezien van het protest ontslaat de Cliënt ING België van het vervullen of het doen vervullen van de wettelijke formaliteiten inzake behoud van verhaal.

Art. 90 - Laattijdige betaling

Bij niet-betaling op de vervaldag wordt de wisselbrief terugbezorgd aan de trekker of de houder. Door tussenkomst van een gerechtsdeurwaarder kan een protest worden opgesteld binnen twee werkdagen na de vervaldatum van de wisselbrief. Dit protest zal in België openbaar worden gemaakt in het Centraal Bestand binnen drie dagen.

ING België komt niet tussenbeide bij laattijdige betalingen. De Cliënt-debiteur zal zich rechtstreeks moeten wenden tot de trekker of de houder en de betrokken deurwaarder.

De Cliënt-debiteur zal zelf het nodige moeten doen om de wisselbrief of het orderbriefje terug te krijgen van de trekker of de houder of hun bank (de remitterende bank). ING België is daarvoor niet aansprakelijk zake.

ING België komt evenmin tussenbeide in de schrapping van het bericht van protest in het Centraal Bestand. Hiertoe moet de Cliënt-debiteur zich eveneens wenden tot de gerechtsdeurwaarder.

IV. DOMICILIËRINGEN

Art. 91

De Cliënt kan alle financiële of handelsdocumenten, in om het even welke valuta aanvaard door ING België, die op hem getrokken of uitgeschreven zijn, betaalbaar stellen aan de loketten van ING België, door debitering van zijn rekening. Deze domiciliëring dient 'bijzonder' te zijn, d.w.z. blijken uit de vermelding van het te debiteren genormaliseerde rekeningnummer op het document. Behoudens voor de in België te betalen wisselbrieven en orderbriefjes uitgedrukt in euro, kan ING België nochtans een 'algemene' domiciliëring aanvaarden, d.w.z. instructies die betrekking hebben op alle documenten getrokken of uitgeschreven op de Cliënt.

De algemene domiciliëringsinstructies van de Cliënt gelden niet voor de documenten met vermelding van een andersluidende bijzondere domiciliëring. Door de vermelding in de bijzondere of algemene domiciliëring van het te debiteren rekeningnummer wijst de Cliënt als plaats van betaling het adres aan van de zetel van ING België waar die rekening wordt gehouden.

De voorafgaande bepalingen doen geen afbreuk aan de bepalingen van het Bijzonder Reglement voor Betalingstransacties, voor de domiciliëringen die onder dit Bijzonder Reglement vallen, noch aan de bepalingen van dit hoofdstuk, meer bepaald met betrekking tot het protest en de laattijdige betaling.

Bijlage 1 : Algemene voorwaarden van de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten

1. Algemene bepalingen

1.1. Voorwerp van de Algemene voorwaarden

Deze Algemene voorwaarden van de ING Client Services-/ Home'Bank/Business'Bank-/ Extrabranche Mobility-/e-ID for Branch-/Payconiq for ING BE-/Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten (hierna de 'Algemene voorwaarden' genoemd) beschrijven de elektronische diensten die ING onder de naam ING Client Services/ Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranche Mobility/e-ID for Branch/ Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten aanbiedt en bepalen de rechten en plichten van de Cliënt, de Gebruiker en ING België in het kader van de terbeschikkingstelling van de ING Client Services-/ Home'Bank/Business'Bank-/ Extrabranche Mobility-/e-ID for Branch-/Payconiq for ING BE-diensten/Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten door ING België aan de Cliënt, de toegang tot die diensten en het gebruik ervan.

1.2. Definities

In deze Algemene voorwaarden en in de documenten waarnaar ze verwijzen, wordt de volgende terminologie gebruikt en toegepast, tenzij in deze documenten een andere terminologie geldt. De termen kunnen zonder onderscheid in het meervoud en het enkelvoud gebruikt worden.

1° Overeenkomst: alle bepalingen die de rechten en plichten van de Cliënt en ING België regelen in het kader van het gebruik van de elektronische diensten van ING België, zoals die in punt 3.1. hierna zijn opgesomd.

2° Cliënt: de natuurlijke persoon of rechtspersoon in naam en voor rekening van wie de overeenkomst wordt gesloten en die houder of medehouder is van een of meer rekeningen die geopend zijn bij ING België en/of de andere vennootschappen van ING Groep en/of die een of meer contracten heeft gesloten met ING België en/of andere vennootschappen van ING Groep en/of bij verzekeraars buiten ING Groep waarvoor ING België is opgetreden als tussenpersoon, waarbij deze rekeningen of contracten overeenkomstig de bepalingen van de gesloten overeenkomst toegankelijk zijn en eventueel beheerd kunnen

worden via de ING Client Services-/Home'Bank/Business'Bank-/ Extrabranche Mobility-/e-ID for Branch-/Payconiq for ING BE-/Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten.

3° ING België: ING België nv, Marnixlaan 24 te 1000 Brussel, btw BE 0403.200.393, RPR Brussel, verzekeringsmakelaar ingeschreven bij de FSMA onder het codenummer 0403.200.393, die optreedt in haar eigen naam en voor haar eigen rekening evenals in naam en voor rekening van de andere vennootschappen van ING Groep en van de verzekeraars buiten ING Groep. In het kader van de terbeschikkingstelling van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de Payconiq for ING BE-diensten/Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten van ING België en de activering van die diensten is ING België door Payconiq-Leverancier/Belgian Mobile ID gemachtigd als registratieautoriteit.

ING België treedt onder andere op als leverancier van diensten via elektronische communicatie en als certificatieautoriteit en uitgever van toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank- en Extrabranche Mobility-diensten, terwijl de andere vennootschappen van ING Groep en de verzekeraars buiten ING Groep waarvoor ING België optreedt als tussenpersoon een beroep doen op die diensten en middelen voor de beveiligde overdracht van elektronische gegevens.

4° Payconiq-diensten: elektronische diensten die Payconiq-Leverancier verstrekt onder de naam 'Payconiq'.

5° Belgian Mobile Identity-diensten (of 'itsme'): diensten die Belgian Mobile ID verstrekt onder de naam Belgian Mobile Identity (of 'itsme').

6° Callcenter van ING België: het callcenter van ING België dat met name de diensten ING Client Services of de Helpdesk van ING België levert en waarvan het telefoonnummer is terug te vinden in de technische documentatie met betrekking tot het gebruik van de elektronische diensten van ING België.

7° Andere vennootschappen van ING Groep: de vennootschappen van ING Groep, met uitzondering van ING België, die bank-, financiële en/of verzekeringsactiviteiten uitoefenen, gevestigd zijn in

een lidstaat van de Europese Unie en waarvan de diensten en producten beschikbaar zijn via de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, , Extrabranche Mobility- en/of e-ID for Branch-diensten.

De bijgewerkte lijst van de vennootschappen van ING Groep in België is beschikbaar op de website van ING België (www.ing.be). De bijgewerkte lijst van de vennootschappen van ING Groep die gevestigd zijn in een lidstaat van de Europese Unie, kan op eenvoudig verzoek bij ING België verkregen worden.

8° Verzekeraars buiten ING Groep: de verzekeringsmaatschappijen waarvoor ING België optreedt als tussenpersoon, die geen deel uitmaken van de Andere vennootschappen van ING Groep, die gevestigd zijn in een lidstaat van de Europese Unie, en waarvan de diensten en producten beschikbaar zijn via de elektronische diensten van ING België.

De bijgewerkte lijst van de Verzekeraars buiten ING Groep die gevestigd zijn in een lidstaat van de Europese Unie kan op eenvoudig verzoek bij ING België worden verkregen.

9° Partijen: ING, de Cliënt en eventueel de Andere vennootschappen van ING Groep en de Verzekeraars buiten ING Groep.

10° Gebruiker: de natuurlijke persoon (personen) die de Cliënt overeenkomstig de bepalingen van punt 4 hieronder, aanwijst en aan wie hij toestemming geeft om van de elektronische diensten van ING België gebruik te maken onder de in deze overeenkomst omschreven voorwaarden. Als de Cliënt een natuurlijk persoon is, is hij ook een Gebruiker, tenzij hij minderjarig of onbekwaam is (in dat geval is hij alleen Gebruiker als hij behoorlijk gemachtigd is).

11° Payconiq-Leverancier: Payconiq International S.A., rue Jean Fischbach, 7, L-3372 Leudelange, Groothertogdom Luxemburg, ingeschreven in het Handelsregister van Luxemburg onder het nummer B 169621, die een derde vennootschap van ING Groep is, voor het ogenblik ofwel één of meerdere derde vennootschap(pen) (informatie beschikbaar op website van Payconiq-leverancier: www.payconiq.com) in de toekomst, waarmee de client een overeenkomst heeft voor het verstrekken van de Payconiq-diensten, inclusief toegangs- en ondertekeningsmiddelen. The Payconiq-Leverancier is, handelend als leverancier van diensten via internet, houder van de mobiele app Payconiq, certificatieautoriteit en uitgever van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen waarop de Cliënt een beroep doet voor de beveiligde elektronische gegevensoverdracht.

12° Belgian Mobile ID: Belgian Mobile Wallet nv - Sint Goedeleplein 5, 1000 Brussel - btw BE 0541.659.084 - RPR Brussel - BE64 0017 1071 6652. Belgian Mobile ID nv is een derde vennootschap handelend als leverancier van diensten via internet, houder van de mobiele app Belgian Mobile Identity for ING BE, certificatieautoriteit en uitgever van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen waarop de Cliënt een beroep doet voor de beveiligde elektronische gegevensoverdracht.

13° ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, , Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten, ook 'elektronische diensten van ING' genoemd: alle elektronische diensten die ING België onder de naam ING Client Services/Home'Bank/Business'Bank/Extrabranche Mobility/Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten aanbiedt en die in punt 2 van deze Algemene voorwaarden zijn beschreven.

14° Technische documentatie over het gebruik van de elektronische diensten van ING: alle gebruikshandleidingen voor de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch- Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten en andere technische documentatie over het gebruik van die diensten en meer in het bijzonder over de elektronische communicatie- en ondertekeningsprocedures.

15° Opdracht: elke instructie die via de elektronische diensten van ING België in naam en voor rekening van de Cliënt wordt gegeven tot uitvoering van een betalingstransactie, een Verrichting in financiële instrumenten of om het even welke andere bank-, financiële of verzekeringsverrichting en/of elke aanvraag tot het sluiten (onder voorbehoud van goedkeuring door ING België of een andere betrokken vennootschap van ING Groep en wederzijds akkoord) of elke aanvaarding van een contract voor bank-, financiële of verzekeringsproducten of -diensten ondertekend in naam en voor rekening van de Cliënt.

16° Verrichting: elke verrichting, ongeacht of het gaat om een betalingstransactie, een verrichting in financiële instrumenten of om het even welke andere financiële, bank- of verzekeringsverrichting, evenals alle contracten voor bank-, financiële of verzekeringsproducten of -diensten die het voorwerp kunnen vormen van een Opdracht die via de elektronische diensten van ING België wordt gegeven.

17° Verrichting in financiële instrumenten: Verrichting die erin bestaat financiële instrumenten

te kopen, erop in te schrijven, over te dragen of te verkopen, ongeacht de onderliggende verplichtingen tussen de opdrachtgever en de begunstigde van de Opdracht.

18° Betalingstransactie: Verrichting die erin bestaat geld over te maken, ongeacht de onderliggende verplichtingen tussen de opdrachtgever en de begunstigde van de Betalingsopdracht.

19° Payconiq-betalingstransactie: een Betalingstransactie in het kader van de Payconiq for ING BE-diensten via de Payconiq-diensten.

20° Belgian Mobile Identity for ING BE-betalingstransactie: een Betalingstransactie in het kader van de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten.

21° Betalingsopdracht: elke instructie die via de ING Client Services-/Home'Bank/Business'Bank-/Extrabranche Mobility-/e-ID for Branch-diensten in naam en voor rekening van de Cliënt wordt gegeven tot uitvoering van een Betalingstransactie.

22° Payconiq-betalingsopdracht: elke instructie in het kader van de Payconiq for ING BE-diensten die via de Payconiq-diensten in naam en voor rekening van de Cliënt aan ING België wordt gegeven tot uitvoering van een Payconiq-betalingstransactie.

23° Belgian Mobile Identity for ING BE-betalingsopdracht: elke instructie in het kader van de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten die via de Belgian Mobile Identity-diensten in naam en voor rekening van de Cliënt aan ING België wordt gegeven tot uitvoering van een Belgian Mobile Identity for ING BE-betalingstransactie.

24° Consument: een natuurlijke persoon die in het kader van de elektronische diensten van ING België voor andere doeleinden handelt dan zijn commerciële of beroepsactiviteit.

25° Duurzame drager: elk instrument waarmee de Cliënt of de Gebruiker persoonlijk aan hem gerichte informatie dusdanig kan opslaan dat hij deze in de toekomst gemakkelijk kan raadplegen gedurende een periode die is aangepast aan de doeleinden waarvoor de informatie is bestemd en waarmee identieke kopieën van de opgeslagen informatie kunnen gemaakt worden, zoals dvd-roms, cd-roms, harde schijven van pc's waarop elektronische correspondentie kan opgeslagen worden enz.

26° Valutatdatum: de referentiedatum die wordt gebruikt voor de berekening van de interesten op

gelden waarvoor een rekening werd gedebiteerd of gecrediteerd.

27° Unieke identicator: de combinatie van letters, cijfers of symbolen die de Cliënt of de Gebruiker moet verstrekken om de gebruikte rekening en/of de begunstigde van een Betalingstransactie met zekerheid te kunnen identificeren.

De Unieke identicator bestaat uitsluitend uit:

het IBAN (International Bank Account Number of internationaal bankrekeningnummer; het bestaat uit maximaal 34 alfanumerieke tekens en heeft een vaste lengte in elk land; het is samengesteld uit een landcode (2 letters), een controlecijfer (2 cijfers) en een nationaal rekeningnummer).

Voor bepaalde Betalingstransacties moet het IBAN eventueel worden aangevuld met de BIC (Bank Identifier Code, een internationale code die een unieke identificatie van elke bank mogelijk maakt; hij duidt de bank van de begunstigde aan, telt 8 of 11 alfanumerieke tekens en is samengesteld uit een bankcode (4 tekens), een landcode (2 letters), een plaatscode (2 tekens) en voor bepaalde banken ook nog een kantoorcode (3 tekens)). Wanneer de BIC vereist is, maakt hij deel uit van de Unieke identicator.

Noch de naam van de Opdrachtgever noch die van de begunstigde van de Betalingsopdracht noch hun adres maken deel uit van de Unieke identicator, zelfs niet indien een van deze gegevens vereist is, met name voor controledoeleinden overeenkomstig nationale of internationale wettelijke bepalingen van openbare orde.

28° Authenticatie : een procedure waarmee ING België de identiteit van de Gebruiker dan wel de validiteit van het gebruik van een specifieke betalingsinstrument kan verifiëren, het gebruik van de persoonlijke beveiligingsgegevens van de Gebruiker inbegrepen.

29° Sterke cliëntauthenticatie : een authenticatie met gebruikmaking van twee om meer factoren die worden aangemerkt als kennis (iets wat alleen de Gebruiker weet, zoals een PIN code of elke andere authenticatiecode), bezit (iets wat de Gebruiker heeft, zoals een debetkaart) en inherente eigenschap (iets wat de Gebruiker is, zoals een vingerafdruk) en die onderling onafhankelijk zijn, in de zin dat compromittering van één ervan geen afbreuk doet aan de betrouwbaarheid van de andere en die zodanig is opgezet dat de vertrouwelijkheid van de authenticatiegegevens wordt beschermd.

30° Persoonlijke beveiligingsgegevens : gepersonaliseerde kenmerken door ING België aan de betalingsdienstgebruiker gegeven met authenticatie als doeleinde.

31° Betalingsinitiatiedienst: een onlinedienst voor het initiëren van een betalingsopdracht op verzoek van de betalingsdienstgebruiker, met betrekking tot een betaalrekening die bij een andere betalingsdienstaanbieder wordt aangehouden;

32° Rekeninginformatiedienst: een onlinedienst voor het verstrekken van geconsolideerde informatie over één of meerdere betaalsrekeningen die de betalingsdienstgebruiker bij een andere betalingsdienstaanbieder of bij meer dan één betalingdienstaanbieder aanhoudt.

2. Voorwerp van de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch, Payconiq for ING BE- en Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten

2.1. ING Client Services-, Home'Bank/ Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten

2.1.1. Naargelang de door ING België aangeboden mogelijkheden, kan de Gebruiker met de elektronische diensten van ING België via zijn telefoon- of computersysteem, of met de Home'Bank/Business'Bank-diensten/Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten via het computersysteem van ING België, of met de Extrabranche Mobility- en e-ID for Branch-diensten enkel via het telefoon- of computersysteem van ING België:

- algemene of persoonlijke bank-, financiële of verzekeringsinformatie (met name rekeninginformatie) bij ING België, andere vennootschappen van ING Groep, rekeninghoudende financiële instellingen buiten ING Groep of Verzekeraars buiten ING Groep verkrijgen en,
- Opdrachten voor Betalingstransacties, voor Verrichtingen in financiële instrumenten of voor elke andere bank-, financiële of verzekeringsverrichting aan ING België of aan de Andere vennootschappen van ING Groep doorgeven met het oog op de uitvoering ervan.

De Cliënt, als hij een Gebruiker is, en/of de Gebruikers die hem mogen vertegenwoordigen, kunnen verder, naargelang de door ING België aangeboden

mogelijkheden, met ING België of de Andere vennootschappen van ING Groep of de Verzekeraars buiten ING Groep contracten aangaan met betrekking tot bank-, financiële of verzekeringsproducten of -diensten of vragen om dergelijke contracten aan te gaan, onder voorbehoud van aanvaarding door ING België of een andere betrokken vennootschap van ING Groep of de betrokken verzekeraar buiten ING Groep en wederzijds akkoord (zoals rekeningen openen, leningen aangaan, inschrijven op beleggingen of verzekeringen...).

Naargelang de door ING België aangeboden mogelijkheden kan de Gebruiker informatie ontvangen en Verrichtingen uitvoeren met betrekking tot alle rekeningen waarvan de Cliënt houder of medehouder is en die bij ING België en de Andere vennootschappen van ING Groep geopend zijn. De Gebruiker kan bovendien in dezelfde mate informatie ontvangen over alle rekeningen waarvoor de Cliënt een machtiging tot raadpleging heeft.

Naargelang de door ING België aangeboden mogelijkheden kan de Gebruiker eveneens informatie ontvangen met betrekking tot rekeningen, die door een derde rekeninghoudende financiële instelling gehouden worden en online aan de Gebruiker ter beschikking worden gesteld. ING België geeft enkel rekeninginformatie weer van die rekeningen, waarvoor de Gebruiker zijn uitdrukkelijke toestemming gegeven heeft.

De Cliënt, als hij een Gebruiker is, en/of de gebruikers die hem mogen vertegenwoordigen, kunnen bovendien, naargelang de door ING België aangeboden mogelijkheden, de beheersvolmachten aanpassen voor de rekeningen waarvan de Cliënt houder of medehouder is en die bij ING België en de Andere vennootschappen van ING Groep geopend zijn.

2.1.2. De diensten Home'Bank / Business'Bank zijn beschikbaar in het Nederlands, het Frans en het Engels.

De diensten ING Client Services / Extrabranche Mobility / e-ID for Branch / Payconiq for ING BE / Belgian Mobile Identity for ING BE zijn beschikbaar in het Nederlands, het Frans, het Duits en het Engels.

2.1.3. Wanneer de Cliënt toegang vraagt tot de ING Client Services-diensten geeft hij ook aan of hij onmiddellijk de Home'Bank/Business'Bank-diensten wenst te gebruiken. Later kan hij zijn keuze op elk ogenblik en op eenvoudig verzoek wijzigen. De Cliënt die voor de Home'Bank/Business'Bank-diensten kiest,

kan ook gebruikmaken van de ING Client Services-diensten en de Payconiq for ING BE/ Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten.

De Payconiq for ING BE-diensten zijn alleen toegankelijk voor Gebruikers die de ING Banking-diensten gebruiken.

De Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten zijn alleen toegankelijk voor Gebruikers die de Home'Bank/Business'Bank-diensten of de Belgian Mobile Identity-diensten gebruiken.

De ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank, Payconiq for ING BE en Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten zijn toegankelijk op afstand, zonder fysieke aanwezigheid van een ING-medewerker.

De Extrabranche Mobility-/e-ID for Branch-diensten zijn alleen toegankelijk in fysieke aanwezigheid van een ING-medewerker. De e-ID for Branch-diensten zijn alleen toegankelijk in de ING België-kantoren.

2.1.4. De via de elektronische diensten van ING België beschikbare bank-, financiële en verzekeringsproducten en -diensten zijn alleen bedoeld voor personen die in een lidstaat van de Europese Unie verblijven en die de nationaliteit hebben van een lidstaat van de Europese Unie, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald of overeengekomen. Zij worden ofwel verstrekt door ING België, in dat geval is ING België de "verkoper", ofwel door een derde vennootschap (o.a. een andere vennootschap van ING Groep) ofwel door een verzekeraar buiten ING Groep. In dat laatste geval wordt de hoedanigheid van die vennootschap met betrekking tot de bank-, financiële of verzekeringsproducten en -diensten die zij aanbiedt in de ING Client Services-/Home'Bank/Business'Bank-/Extrabranche Mobility-/e-ID for Branch-diensten vermeld en treedt ING België op als gewone tussenpersoon in naam en voor rekening van de betrokken vennootschap.

2.2. ING Client Services-diensten

2.2.1. De ING Client Services-diensten zijn telefonische diensten (met inbegrip van Callbots) of elektronische diensten (met inbegrip van Chatbots) die beschikbaar zijn door uitwisseling van telecommunicatiegegevens tussen ING België en de Gebruiker. ING België verstrekt ze via haar elektronische systemen (met inbegrip van haar telecommunicatiesystemen). Ze zijn bestemd voor de Gebruiker die beschikt over een mobiel of vast telefoonsysteem of een ander geschikt communicatiemiddel dat aangesloten is op het openbare elektronische communicatienetwerk.

De Gebruiker dient na te gaan of het telecommunicatiesysteem waarover hij beschikt, in overeenstemming is met de specificaties in de Technische documentatie over het gebruik van de elektronische diensten van ING België.

Om toegang te krijgen tot de ING Client Services en deze te kunnen gebruiken, moet de Gebruiker de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de ING Client Services gebruiken die zijn omschreven in de artikelen 5 en 12 van deze Algemene voorwaarden.

Telefonische oproepen gebeuren overigens via de ING Client Services, in voorkomend geval na identificatie van de Gebruiker door ING België.

2.2.2. De ING Client Services zijn diensten die persoonlijk door ING Client Services-operatoren of geautomatiseerd, bv. via Callbots, worden verstrekt. Die diensten verstrekt ING België via haar elektronische systemen (met inbegrip van haar telecommunicatiesystemen).

2.2.3. Om alle gegevens te raadplegen en alle Verrichtingen uit te voeren die via de ING Client Services-diensten beschikbaar zijn, belt de Gebruiker het telefoonnummer van de ING Client Services-diensten, dat vermeld is in de Technische documentatie over het gebruik van de elektronische diensten van ING.

2.3. Home'Bank/Business'Bank-diensten

2.3.1. De Home'Bank/Business'Bank-diensten zijn informaticadiensten die beschikbaar zijn door middel van elektronische gegevensuitwisseling tussen ING België en de Gebruiker. ING België verstrekt deze diensten via haar elektronische systemen (met name haar software, servers en netwerk). Ze zijn bestemd voor de Gebruiker die beschikt over een door een derde verstrekt compatibel, al dan niet draagbaar computersysteem (al dan niet van Apple) met een terminal (hierna voor deze overeenkomst 'het computersysteem' genoemd). Met dit computersysteem moet hij voor het gebruik van de Home'Bank/Business'Bank-diensten een beroep kunnen doen op de elektronische systemen van ING. In afwijking van wat voorafgaat kan ING België in de ING België-kantoren ook een compatibel computersysteem ter beschikking stellen waarmee het mogelijk is gebruik te maken van de elektronische systemen van ING België met het oog op het gebruik van de Home'Bank/Business'Bank-diensten.

Behalve als het computersysteem door ING België in een ING-kantoor ter beschikking wordt gesteld, dient

de Gebruiker na te gaan of het computersysteem waarover hij beschikt, in overeenstemming is met de specificaties in de Technische documentatie over het gebruik van de elektronische diensten van ING België.

2.3.2. ING België verstrekt de Home'Bank/Business'Bank-diensten door middel van computerprogramma's (hierna de 'Home'Bank/Business'Bank-software' genoemd) en een database (hierna de 'Home'Bank/Business'Bank-database' genoemd).

Om toegang te krijgen tot de Home'Bank/Business'Bank-diensten en ze te kunnen gebruiken, moet de Gebruiker de Home'Bank/Business'Bank-diensten activeren overeenkomstig de specificaties in de Technische documentatie over het gebruik van de elektronische diensten van ING.

Om toegang te krijgen tot de Home'Bank/Business'Bank-diensten en ze te gebruiken, moet de Gebruiker gebruikmaken van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de Home'Bank/Business'Bank-diensten die zijn omschreven in artikels 5 en 12 van deze Algemene voorwaarden.

De Home'Bank/Business'Bank-diensten omvatten diensten die online worden verstrekt (hierna de 'Home'Bank/Business'Bank Online-diensten' genoemd).

2.3.3. Om van de Home'Bank/Business'Bank Online-diensten te kunnen gebruikmaken, brengt de Gebruiker via een elektronisch communicatienetwerk, namelijk een al dan niet publiek telecommunicatienetwerk en/of radiodistributienetwerk, een verbinding tot stand tussen het computersysteem waarover hij beschikt en de elektronische systemen van ING België overeenkomstig de instructies die in de Technische documentatie over het gebruik van de elektronische diensten van ING België bepaald zijn en die door de leverancier van het betrokken elektronische communicatienetwerk gegeven zijn. Om van de Home'Bank/Business'Bank Online-diensten gebruik te maken met bepaalde door ING België ter beschikking gestelde toegangs- en ondertekeningsmiddelen (bv. bepaalde chipkaartlezers) op zijn computersysteem, moet de Gebruiker bovendien via de website van ING België het geschikte computerprogramma van de Home'Bank/Business'Bank-software downloaden en het op zijn computersysteem installeren om zijn toegang tot de Home'Bank/Business'Bank-diensten en het gebruik ervan te beveiligen.

2.3.4 Tenzij anders overeengekomen, zijn de Home'Bank-diensten bestemd voor natuurlijke personen die niet voor professionele doeleinden handelen. Tenzij anders overeengekomen, zijn de Business'Bank-diensten bestemd voor natuurlijke of rechtspersonen handelend voor beroepsdoeleinden.

2.4. Extrabranche Mobility- en e-ID for Branch-diensten

2.4.1. De Extrabranche Mobility- en e-ID for Branch-diensten zijn informaticadiensten die beschikbaar zijn door middel van elektronische gegevensuitwisseling tussen ING België en de Gebruiker. ING België verstrekt deze diensten via haar elektronische systemen (met name haar software, servers en netwerk) die zijn aangesloten op een publiek communicatienetwerk.

De Extrabranche Mobility- en e-ID for Branch-diensten worden verstrekt in fysieke aanwezigheid van een ING-medewerker via een elektronisch systeem (tablet, computer, enz.) dat hij ter beschikking stelt.

2.4.2. ING België verstrekt de Extrabranche Mobility- en e-ID for Branch-diensten door middel van computerprogramma's (hierna de 'Extrabranche Mobility- en e-ID for Branch-software' genoemd) en een database (hierna de 'Extrabranche Mobility- en e-ID for Branch-database' genoemd).

Om toegang te krijgen tot de Extrabranche Mobility- en e-ID for Branch-diensten en ze te gebruiken, moeten de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de Extrabranche Mobility- en e-ID for Branch-diensten worden gebruikt zoals bepaald in de artikelen 5 en 12 van deze algemene voorwaarden.

2.5. Payconiq for ING BE-diensten

2.5.1. De Payconiq for ING BE-diensten worden deels verstrekt via de Payconiq-diensten en de ermee verbonden computersystemen van Payconiq-Leverancier (met name haar software, en in het bijzonder de app Payconiq, haar servers en haar netwerk). De Gebruiker moet over een mobiel computersysteem beschikken waarmee hij kan gebruikmaken van de Payconiq-diensten en voormelde computersystemen van Payconiq-Leverancier en hij dient na te gaan of het mobiele computersysteem waarover hij beschikt, in overeenstemming is met de specificaties die Payconiq-Leverancier in dat verband bepaald.

2.5.2. Om toegang te krijgen tot de Payconiq for ING BE-diensten en ze te gebruiken, moet de Gebruiker eerst de Payconiq-diensten activeren in de ING Banking -diensten, overeenkomstig de specificaties in

de Technische documentatie over het gebruik van de elektronische diensten van ING. . Bovendien moet hij de app Payconiq downloaden (hierna de app Payconiq) via de elektronische applicatie 'App Store' of 'Play Store' van het mobiele computersysteem waarover hij beschikt of via de elektronische applicatie 'App Store' van iTunes op de website van Apple of 'Play Store' op de betrokken website van Google en ze installeren op het mobiele computersysteem waarover hij beschikt.

2.5.3. Om toegang te krijgen tot de Payconiq for ING BE-diensten en ze te gebruiken, moet de Gebruiker gebruikmaken van de Payconiq-diensten en de toegangs- en ondertekeningsmiddelen die Payconiq-Leverancier hem daartoe ter beschikking stelt zoals bepaald in artikel 5 van deze Algemene voorwaarden (hierna de 'toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de Payconiq for ING BE-diensten').

2.5.4. Om toegang te krijgen tot de Payconiq for ING BE-diensten en ze te gebruiken, moet de Gebruiker gebruikmaken van de Payconiq-diensten en daartoe een verbinding tot stand brengen tussen het mobiele computersysteem waarover hij beschikt en de met de Payconiq-diensten verbonden computersystemen van de Payconiq-Leverancier, via een elektronisch communicatienetwerk, namelijk een al dan niet publiek telecommunicatienetwerk en/of radiodistributienetwerk, overeenkomstig de instructies van Payconiq-Leverancier en de door de leverancier(s) van het (de) betrokken elektronische communicatienetwerk(en).

2.6. Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten

2.6.1. De Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten worden deels verstrekt via de Belgian Mobile Identity-diensten en de ermee verbonden computersystemen van Belgian Mobile ID (met name haar software, en in het bijzonder de app Belgian Mobile Identity, haar servers en haar netwerk). De Gebruiker moet over een mobiel computersysteem beschikken waarmee hij kan gebruikmaken van de Belgian Mobile Identity-diensten en voormelde computersystemen van Belgian Mobile ID en hij dient na te gaan of het mobiele computersysteem waarover hij beschikt, in overeenstemming is met de specificaties die Belgian Mobile ID in dat verband bepaalde.

2.6.2. Om gebruik te maken van de Belgian Mobile Identity-diensten om zich te identificeren, authenticeren of voor het tekenen van transacties, service vragen of documenten, moet de Gebruiker eerst een Belgian Mobile Identity profiel (hierna een "Belgian Mobile Identity account" genoemd) creëren bij een van de Identity Providers (handelend als

registratieautoriteiten) voor de Belgian Mobile Identity-diensten, waarvan ING België deel uitmaakt. Verschillende Identity Providers, waaronder ING België, bieden een dienst aan om een Belgian Mobile Identity account te creëren, overeenkomstig de specificaties in de Technische documentatie over het gebruik van deze elektronische diensten. Belgian Mobile ID is als enige verantwoordelijk voor het beheer van de Belgian Mobile Identity account dat tot stand werd gebracht door middel van dit proces.

Bovendien moet de Gebruiker de app Belgian Mobile Identity downloaden (hierna de app Belgian Mobile Identity) via de officiële elektronische applicatie 'App Store' of 'Play Store' van het mobiele computersysteem waarover hij beschikt of via de officiële elektronische applicatie 'App Store' van iTunes op de website van Apple of 'Play Store' op de betrokken website van Google en ze installeren op het mobiele computersysteem waarover hij beschikt.

2.6.3. Voor het activeren van de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten moet de Gebruiker de toegangs- en ondertekeningsmiddelen gebruiken die Belgian Mobile ID hem daartoe ter beschikking stelt zoals bepaald in artikel 5 van deze Algemene voorwaarden (hierna de 'toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten').

2.6.4. Om toegang te krijgen tot de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten en ze te gebruiken, moet de Gebruiker gebruikmaken van de Belgian Mobile Identity-diensten en daartoe een verbinding tot stand brengen tussen het mobiele computersysteem waarover hij beschikt en de met de Belgian Mobile Identity-diensten verbonden computersystemen van Belgian Mobile ID, via een elektronisch communicatienetwerk, namelijk een al dan niet publiek telecommunicatienetwerk en/of radiodistributienetwerk, overeenkomstig de instructies van Belgian Mobile ID en van de leverancier(s) van het (de) betrokken elektronische communicatienetwerk(en).

3. Juridisch kader van toepassing op de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Belgian Mobile Identity- en extrabranche mobility-diensten

3.1. Contractuele staat die de Overeenkomst vormt

3.1.1. Opsomming van de documenten die de Overeenkomst vormen

3.1.1.1. De Overeenkomst bevat de volgende documenten:

- in voorkomend geval, de wijzigingsberichten waarvan sprake in punt 3.1.2.;
- het contract voor de inschrijving op de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten en in voorkomend geval de bijlagen ervan, aanvaard in naam en voor rekening van de Cliënt (hierna het 'Contract voor inschrijving op ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten');
- de documenten Beheersvolmachten voor algemene en/of specifieke Verrichtingen en/of de machtigingen aanvaard in naam en voor rekening van de Cliënt en de verschillende formulieren voor aanvullende volmachten of voor de wijziging van voormelde documenten en machtigingen of ieder ander gelijkaardig, al dan niet elektronisch document dat ING België al dan niet ter beschikking stelt van de Cliënt (met name als bijlage bij het Contract voor inschrijving op ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Belgian Mobile Identity-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten of via de Home'Bank/Business'Bank-diensten) en die worden aanvaard door ING België en door de Cliënt of in naam en voor rekening van de Cliënt (hierna de documenten 'Beheersvolmachten' genoemd);
- de bijzondere overeenkomsten ter invulling van bepaalde functionaliteiten van de elektronische diensten van ING België
- deze Algemene voorwaarden van de elektronische diensten van ING België en eventueel de bijlagen ervan;
- de tarieven van toepassing op de elektronische diensten van ING België;
- de Technische documentatie over het gebruik van de elektronische diensten van ING België.

De hierboven opgesomde documenten die de Overeenkomst vormen, staan in dalende volgorde van prioriteit, tenzij er uitdrukkelijk van afgeweken wordt in welbepaalde bepalingen van de Overeenkomst. De Overeenkomst omvat alle

akkoorden die tussen de Partijen gesloten zijn en vervangt alle vorige (mondelinge of schriftelijke) akkoorden met betrekking tot het voorwerp van de Overeenkomst.

Tenzij deze Overeenkomst er uitdrukkelijk van afwijkt, zijn nochtans de contractuele bepalingen over de elektronische diensten van ING België, van de andere betrokken vennootschappen van ING Groep of van de betrokken Verzekeraars buiten ING Groep en over de bancaire, financiële of verzekeringsproducten en -diensten die via de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten beschikbaar zijn, en meer bepaald de bepalingen over de Verrichtingen die beschikbaar zijn via deze diensten, volledig van toepassing op de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten, ongeacht of het gaat om bepalingen die tussen de Cliënt en ING België zijn of zullen worden overeengekomen, met name de bepalingen van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen van ING, van het Bijzonder Reglement voor Verrichtingen in Financiële Instrumenten, voor Verrichtingen in financiële instrumenten en de financiële diensten die onder dit Reglement vallen, dan wel om het Bijzonder Reglement voor Betalingstransacties, voor de Betalingstransacties en de betalingsdiensten die onder dit Bijzondere Reglement¹ vallen, of die welke tussen de Cliënt en de Andere vennootschappen van ING Groep, (zoals bijvoorbeeld de met Payconiq-Leverancier overeengekomen of overeen te komen bepalingen in verband met de Payconiq-diensten) of de Verzekeraars buiten ING Groep zijn of zullen worden overeengekomen.

De documenten waarvan sprake in punt 3.1.1.1. zijn bovendien beschikbaar in de ING België-kantoren, behalve de documenten in verband met de tussen de Cliënt en de Andere vennootschappen van ING Groep overeengekomen of overeen te komen bepalingen.

3.1.1.2. De Cliënt en de Gebruiker kunnen alle nuttige informatie over de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten verkrijgen door naar de ING Client Services-diensten te bellen, de website van ING België (www.ing.be) te raadplegen of, voor de Home'Bank/Business'Bank-diensten, de

¹ En in het bijzonder de regels over de uitvoeringstermijnen en uiterste tijdstippen voor de betalingstransacties waarop dit Bijzonder Reglement van toepassing is.

informatie te raadplegen die via deze diensten verspreid wordt.

3.1.1.3. De Cliënt en de Gebruiker erkennen dat ze, op een duurzame drager en vóór het sluiten van de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-overeenkomst, alle documenten, al dan niet elektronisch, die de Overeenkomst vormen en alle informatie die ze redelijkerwijze konden verwachten, meer bepaald over de kenmerken en functies van de elektronische diensten van ING, van ING België hebben ontvangen zodat ze konden nagaan of ze aan hun behoeften voldoen. Door het sluiten van de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility en e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-Overeenkomst ontslaan ze ING België dan ook van alle aansprakelijkheid daaromtrent en erkennen ze dat de elektronische diensten van ING België aan hun behoeften voldoen.

3.1.2. Wijziging van het contractueel kader op initiatief van ING België

Partijen komen overeen dat deze Overeenkomst (met inbegrip van, maar zonder dat de volgende opsomming beperkend is, de tarifiering en de limieten van de Opdrachten), evenals de inhoud, de toegang, gebruiks- en ondertekeningsvoorwaarden van de elektronische diensten van ING België op elk moment eenzijdig door ING België kunnen worden gewijzigd, echter op voorwaarde dat de hierna beschreven procedure wordt nageleefd. ING België informeert de Cliënt individueel over elke wijziging die ze in deze Overeenkomst wenst aan te brengen. Ze doet dat via gedateerde wijzigingsberichten die ze schriftelijk meedeelt of op een al dan niet elektronische, Duurzame drager die ter beschikking wordt gesteld van de Cliënt en waartoe die laatste toegang heeft, met name door middel van een geïntegreerd bericht bij de rekeninguittreksels van de Cliënt of de Gebruiker, door een e-mailbericht dat verstuurd wordt naar het aan ING België meegedeelde e-mailadres van de Cliënt of de Gebruiker en/of door een mededeling die via de Home'Bank/Business'Bank Online of ING Banking wordt bekendgemaakt, onverminderd wettelijke bepalingen van dwingend recht of openbare orde. Die informatieverstrekking gebeurt ten minste twee maanden, of als de Cliënt geen Consument is, ten minste vijftien kalenderdagen voordat de betrokken wijziging van kracht wordt. De Cliënt kan die wijziging weigeren en in dat geval moet hij vóór de inwerkingtreding van de betrokken wijziging zijn recht tot opzegging van de

Overeenkomst uitoefenen Overeenkomstig punt 18.2 van deze Algemene Voorwaarden, met onmiddellijke ingang en zonder kosten noch vergoeding en zonder verantwoording. Bij gebrek aan een dergelijke opzegging wordt de Cliënt geacht die wijziging te hebben aanvaard.

3.2. Toepassing van de Overeenkomst

De bepalingen van de Overeenkomst gelden zonder afbreuk te doen aan de toepasselijke wettelijke of reglementaire bepalingen van dwingend recht of openbare orde. De nietigheid van een bepaling of een deel van een bepaling van de Overeenkomst heeft geen gevolgen voor de geldigheid, de draagwijdte en het dwingende karakter van de overige bepalingen van deze Overeenkomst.

3.3. Toepasselijke wetgeving en bevoegde rechtbanken

Het sluiten, de toepassing, de interpretatie en de uitvoering van de Overeenkomst worden uitsluitend door het Belgische recht beheerst.

Behoudens wettelijke of reglementaire bepalingen van dwingend recht of openbare orde tot vaststelling van de regels betreffende bevoegdheidstoewijzing, met name bij geschillen met Consumenten, mag ING België zowel in de hoedanigheid van eiseres als van verweerder, elk geschil dat betrekking heeft op deze Overeenkomst en/of op de daaraan verbonden diensten en/of op de Verrichtingen zoals bedoeld in deze Overeenkomst, aanhangig (doen) maken bij de gerechtshoven en rechtbanken van Brussel of de gerechtshoven en rechtbanken die bevoegd zijn voor het gebied waarin ING België haar zetel heeft die rechtstreeks of onrechtstreeks via een filiaal of kantoor de zakelijke relatie met de Cliënt onderhoudt.

4. Toetreding tot de elektronische diensten van ING België en gebruikers van deze diensten

4.1. Toetreding tot de elektronische diensten van ING

4.1.1. De elektronische diensten van ING België worden ter beschikking gesteld van ING-cliënten die deze diensten voor privé- en/of beroepsdoeleinden wensen te gebruiken.

4.1.2. Er wordt met de Cliënt een ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-Overeenkomst aangegaan door de ondertekening, al dan niet elektronisch, van een contract voor inschrijving op de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche

Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten en de eventuele bijlagen ervan (met name de eventuele aanvullende volmachtformulieren), aanvaard op naam en voor rekening van de Cliënt, eventueel door eenvoudige instemming zoals vermeld in de paragraaf hierna.

Bij de opening van een rekening, de aanstelling van een volmachthebber op die rekening of het aangaan van een ander contract bij ING België, andere vennootschappen van ING Groep of Verzekeraars buiten ING Groep stemt de Cliënt door de ondertekening, al dan niet elektronisch, van de betrokken contractuele documenten (documenten voor de rekeningopening, documenten 'Beheersvolmachten' ...) en behoudens andersluidende bepalingen in die documenten, in met deze Algemene voorwaarden van de elektronische diensten van ING België (die onder meer zijn opgenomen in de bijlage bij het Algemeen Reglement van de Verrichtingen van ING), op voorwaarde dat de betrokken contractuele documenten melding maken van een dergelijke instemming.

Met deze instemming verklaart de Cliënt vooraf een exemplaar van deze algemene voorwaarden van de elektronische diensten van ING België te hebben ontvangen op papier of op een andere Duurzame drager en ervan te hebben kennisgenomen. Deze instemming geldt als aanvaarding van het Contract voor inschrijving op de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch- Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten en ook als het sluiten van de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch- en/of Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-Overeenkomst.

Zodra de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE en/of Belgian Mobile Identity for ING BE -Overeenkomst is gesloten, eventueel door voormelde instemming, is elke Gebruiker van de Cliënt gemachtigd om de betrokken ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten te activeren en te deactiveren, er toegang tot te krijgen en ze te gebruiken overeenkomstig de bepalingen van de Overeenkomst.

4.1.3. Als de Cliënt of zijn gebruikers de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-diensten willen activeren, moeten ze zich aanpassen aan de

voorwaarden, bepalingen of procedures vermeld in de Technische documentatie over het gebruik van de elektronische diensten van ING of om het even welke andere vorm naar goeddunken van ING België.

Zonder afbreuk te doen aan de mogelijkheid tot het opzeggen /deactiveren van de Home'Bank/Business Bank Overeenkomst, gaat de Client akkoord dat Home'bank/Business'Bank software ingevolge het sluiten van de Home'Bank/Business'Bank overeenkomst onmiddellijk geactiveerd is voor de gebruiker.

Zodra de activering van de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank- en Extrabranche Mobility-diensten door ING België aanvaard is, geldt dit als opening van het abonnement op de ING Client Services-, en Home'Bank/Business'Bank-diensten.

4.1.4. Als de Cliënt of zijn gebruikers de Payconiq for ING BE-diensten of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten wensen te activeren, moeten ze zich houden aan de voorwaarden, bepalingen of procedures zoals bepaald in de Technische documentatie over het gebruik van de elektronische diensten van ING België of elke andere vorm naar goeddunken van ING België.

De activering van de Payconiq for ING BE-diensten gebeurt in het kader van de ING Banking-diensten. Zodra de activering van de Payconiq for ING BE-diensten door ING België is aanvaard, geldt dit als opening van het abonnement op de Payconiq for ING BE-diensten.

Het gebruik van de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten gebeurt in het kader van Home'Bank/Business'Bank en ING Banking.

Om de veiligheid van de elektronische communicatie in het kader van de Payconiq for ING BE-diensten te waarborgen, aanvaarden de Partijen om gebruik te maken van de door Payconiq-Leverancier aangeboden Payconiq-diensten.

Om de veiligheid van de elektronische communicatie in het kader van de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten te waarborgen, aanvaarden de Partijen om gebruik te maken van de door Belgian Mobile ID aangeboden Belgian Mobile Identity-diensten.

Voor de activering van de Payconiq for ING BE-diensten in het kader van de ING Banking-diensten gaat de Cliënt eerst een contract aan bij Payconiq-Leverancier voor het verstrekken van de door Payconiq-Leverancier aangeboden Payconiq-diensten, inclusief voor de terbeschikkingstelling van

de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van Payconiq-Leverancier (hierna de 'Payconiq-overeenkomst' genoemd). Die Payconiq-overeenkomst kan worden aangegaan door in te stemmen met de algemene voorwaarden van de Payconiq-diensten van Payconiq-Leverancier.

Door die Payconiq-overeenkomst aan te gaan, stemt de Cliënt in met de keuze van Payconiq-Leverancier als leverancier van die diensten, en met het verstrekken van de Payconiq-diensten, inclusief de terbeschikkingstelling van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van Payconiq-Leverancier.

Voor de activering van de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten in het kader van Home'Bank/Business'Bank of ING Banking gaat de Gebruiker eerst een contract aan bij Belgian Mobile ID voor het verstrekken van de door Belgian Mobile ID aangeboden Belgian Mobile Identity-diensten, inclusief voor de terbeschikkingstelling van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van Belgian Mobile ID (hierna de 'Belgian Mobile Identity-overeenkomst' genoemd).

Die Belgian Mobile Identity -overeenkomst kan worden aangegaan door in te stemmen met de algemene voorwaarden van de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten van Belgian Mobile ID.

Door die Belgian Mobile Identity-overeenkomst aan te gaan, stemt de Cliënt in met de keuze van Belgian Mobile ID als leverancier van die diensten, en met het verstrekken van de Belgian Mobile Identity-diensten, inclusief de terbeschikkingstelling van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van Belgian Mobile ID.

Bij verschillen tussen de bepalingen van deze Overeenkomst en de bepalingen van de Payconiq-en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-overeenkomst, primeren die laatste bepalingen op de eerste.

4.1.5. Onder voorbehoud van de door ING België aangeboden mogelijkheden aanvaardt de Cliënt op het ogenblik waarop hij de ING Client Services/Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch- en Belgian Mobile Identity for ING BE-overeenkomst sluit, dat alle rekeningen waarvan hij houder of medehouder is bij ING België en Andere vennootschappen van ING Groep in Europa via de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch en Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten toegankelijk zijn voor alle toegestane Verrichtingen in het kader van het beheren van die rekeningen, tenzij hij ING België uitdrukkelijk verzoekt

om een of meer welbepaalde rekeningen uit het toepassingsgebied van de Overeenkomst uit te sluiten. Onder datzelfde voorbehoud aanvaardt de Cliënt ook dat al zijn vertegenwoordigers en volmachthebbers die als dusdanig zijn aangewezen in de (al dan niet elektronische) documenten 'Beheersvolmachten' van de rekening(en) waarvan hij houder of medehouder is bij ING België en bij Andere vennootschappen van ING Groep in Europa automatisch als gebruikers van de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch- en Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten worden beschouwd.

Onder voorbehoud van de door ING België aangeboden mogelijkheden aanvaardt de Cliënt op het ogenblik dat hij de Overeenkomst aangaat, dat de rekeningen waarvan hij houder of medehouder is bij ING België en Andere vennootschappen van ING Groep, die door een Gebruiker worden aangewezen op het ogenblik van de activering van de Payconiq for ING-BE-diensten toegankelijk zijn via de Payconiq-diensten om in het kader van de Payconiq for ING BE-diensten alle toegestane Payconiq-betalingstransacties te verrichten in het kader van het beheren van die rekeningen.

De volmachten en de eventuele specifieke beperkingen van die volmachten, die zijn uitgedrukt als maximaal toegestaan bedrag voor de Verrichtingen, aantal vereiste handtekeningen voor het doorgeven van Verrichtingen en/of soorten toegestane Verrichtingen, en die zijn vermeld in de (al dan niet elektronische) documenten 'Beheersvolmachten' van de rekening(en) waarvan de Cliënt houder of medehouder is, evenals alle later in die volmachten en beperkingen aangebrachte wijzigingen, zijn van toepassing op de Verrichtingen die via de elektronische diensten van ING België worden doorgegeven.

De Cliënt kan, door de verschillende (al dan niet elektronische) volmachtformulieren in te vullen die ING België hem ter beschikking stelt (met name als bijlage bij het Contract voor inschrijving op ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten of onder voorbehoud van de door ING België aangeboden mogelijkheden via de Home'Bank/Business'Bank-diensten), volmachten toewijzen, in aanvulling op de volmachten en beperkingen die voorkomen in de (al dan niet elektronische) documenten 'Beheersvolmachten' voor algemene en/of specifieke Verrichtingen op de rekening(en) waarvan de Cliënt houder of medehouder is, om elektronische

Verrichtingen uit te voeren via de elektronische diensten van ING België.

De (al dan niet elektronische) documenten 'Beheersvolmachten' van de rekening(en) waarvan de Cliënt houder of medehouder is, kunnen echter, in het bijzonder betreffende de machtigingen, de volmachten of de beperkingen ervan in het kader van de Verrichtingen doorgegeven via de elektronische diensten van ING, op verzoek van de Cliënt worden gewijzigd (in zijn ING-kantoor of onder voorbehoud van de door ING België aangeboden mogelijkheden via de Home'Bank/Business'Bank-diensten), voor ING België overeenkomstig de bepalingen van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen van ING, of voor de Andere vennootschappen van ING Groep in Europa overeenkomstig de bepalingen van het toepasselijke reglement van die vennootschappen.

Behoudens afwijkende bepalingen in deze Overeenkomst (in het bijzonder in punt 4.2.2.), zal ING België voor de toepassing van deze Overeenkomst rekening houden met de (al dan niet elektronische) volmachtformulieren die door de Cliënt zijn ingevuld en/of met het verzoek van de Cliënt om de (al dan niet elektronische) documenten 'Beheersvolmachten' te wijzigen, uiterlijk de zevende bankwerkdag na de ontvangst ervan door ING België of uiterlijk de dertigste bankwerkdag na de ontvangst ervan door een andere bank van ING Groep in Europa waarvan de rekeningen toegankelijk zijn via de elektronische diensten van ING België. ING België zal voor zover mogelijk echter trachten om hieraan gevolg te geven vóór het verstrijken van deze termijn. De bepalingen van dit punt 4.1.5. doen geen afbreuk aan de vaststelling van specifieke limieten voor de Verrichtingen die via de elektronische diensten van ING België worden uitgevoerd overeenkomstig artikel 9 van deze Algemene voorwaarden.

4.1.6. Onder voorbehoud van de door ING België aangeboden mogelijkheden aanvaardt de Cliënt in het kader van de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch- en Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten alle informatie te hebben gekregen betreffende de bank, financiële en verzekeringsproducten en -diensten waarop in naam en voor rekening van de Cliënt is ingetekend bij ING België, Andere vennootschappen van ING Groep en Verzekeraars buiten ING Groep, met name wat de rekeningen betreft die bij ING België en Andere vennootschappen van ING Groep zijn geopend en waarvan de Cliënt houder of medehouder is of waarvoor de Cliënt gemachtigd is informatie te krijgen.

Hij stemt er bovendien uitdrukkelijk mee in dat alle gebruikers die informatie kunnen raadplegen via de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch- en Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten.

In het kader van de Payconiq for ING BE-diensten en onder voorbehoud van de door ING België aangeboden mogelijkheden aanvaardt de Cliënt dat de nummers van zijn rekeningen – enkel waarvoor de Payconiq for ING BE-diensten zijn geactiveerd – worden meegedeeld aan de Gebruikers via de Payconiq-diensten.

In het kader van de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten en onder voorbehoud van de door ING België aangeboden mogelijkheden aanvaardt de Cliënt dat de nummers van zijn rekeningen waarvoor de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten zijn geactiveerd worden meegedeeld aan de Gebruikers via de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten.

4.1.7. Op het ogenblik dat de Cliënt de Overeenkomst sluit, aanvaardt hij dat alle verzekeringscontracten die hij bij ING België en Andere vennootschappen van ING Groep in Europa aangegaan is via de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch- en Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten toegankelijk zijn voor de gebruikers om alle toegestane Verrichtingen in het kader van het beheer van die contracten uit te voeren, onder voorbehoud van de door ING België geboden mogelijkheden.

4.2. Gebruikers van de elektronische diensten van ING België

4.2.1. De Cliënt stemt ermee in dat hijzelf, indien hij een Gebruiker is, en alle gebruikers die hij overeenkomstig punt 4.1. van de Algemene voorwaarden heeft aangeduid, de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten kunnen raadplegen, met inbegrip van alle informatie betreffende de bank-, financiële en verzekeringsproducten en -diensten waarop in naam en voor rekening van de Cliënt is ingetekend bij ING België, Andere vennootschappen van ING Groep en Verzekeraars buiten ING Groep (met name de informatie betreffende de rekeningen die bij ING België of Andere vennootschappen van ING Groep in Europa zijn geopend en waarvan de Cliënt houder of medehouder is of waarvoor de Cliënt gemachtigd is informatie te krijgen), onder voorbehoud van de door ING België aangeboden mogelijkheden en

onverminderd punt 4.1 van de Algemene voorwaarden.

Onder diezelfde voorbehouden kunnen de Cliënt, indien hij een Gebruiker is, en zijn gebruikers, op voorwaarde dat zij naar behoren gemachtigd zijn overeenkomstig punt 4.1. van de Algemene voorwaarden, ook binnen hun bevoegdheden en met gebruik van hun eigen elektronische handtekening in naam en voor rekening van de Cliënt Opdrachten intoetsen en/of Opdrachten doorgeven tot uitvoering van een Betalingstransactie, een Verrichting in financiële instrumenten of om het even welke andere bank-, financiële of verzekeringsverrichting. Ook onder diezelfde voorbehouden kunnen de Cliënt, als hij een Gebruiker is, en/of de gebruikers die hem mogen vertegenwoordigen, bovendien met gebruik van hun eigen elektronische handtekening contracten met betrekking tot bank-, financiële of verzekeringsproducten of -diensten sluiten of vragen om dergelijke contracten te sluiten (onder voorbehoud van goedkeuring door ING België, een andere betrokken vennootschap van ING Groep of een verzekeraar buiten ING Groep en wederzijds akkoord), overeenkomstig hun volmachten en beperkingen die in punt 4.1. hierboven werden gedefinieerd.

In afwijking van wat voorafgaat, mogen gebruikers met een beperkte volmacht qua maximaal toegestaan bedrag van de Verrichtingen of aantal vereiste handtekeningen voor het doorgeven van Verrichtingen, echter geen Opdrachten intoetsen en/of Opdrachten doorgeven tot uitvoering van een Verrichting in financiële instrumenten.

Wat de Payconiq for ING BE-diensten betreft, aanvaardt de Cliënt bovendien, in afwijking van wat voorafgaat, dat alleen de gebruikers van de Payconiq for ING BE-diensten die gemachtigd zijn om alleen en zonder beperkingen (ongeacht of ze uitgedrukt zijn als maximaal toegestaan bedrag voor de Verrichtingen, aantal vereiste handtekeningen voor het doorgeven van Verrichtingen en/of soorten toegestane Verrichtingen) de rekening(en) te beheren waarvan de Cliënt houder of medehouder is bij ING België en bij Andere vennootschappen van ING Groep, Opdrachten kunnen intoetsen en doorgeven tot uitvoering van een Betalingstransactie, een Verrichting in financiële instrumenten of om het even welke andere bank-, financiële of verzekeringsverrichting, contracten kunnen sluiten met betrekking tot bank-, financiële of verzekeringsproducten of -diensten of kunnen vragen om dergelijke contracten te sluiten (onder voorbehoud van aanvaarding door ING België, een

andere betrokken vennootschap van ING Groep of de betrokken verzekeraar buiten ING Groep en wederzijds akkoord), overeenkomstig de hierboven vermelde bepalingen, echter onder voorbehoud van de door ING België aangeboden mogelijkheden en onverminderd punt 4.1 van de Algemene voorwaarden.

Voor de toepassing van de vorige paragraaf voor de Payconiq for ING BE-diensten, moeten de gebruikers ook houder zijn van de betrokken rekening bij ING België.

4.2.2. Voor de herroeping van de aan de gebruikers toegekende volmachten moet de Cliënt gebruikmaken van de herroepingsprocedure die is vastgelegd in de contracten en reglementen die tussen de Cliënt en ING, de andere vennootschap van ING Groep of de betrokken verzekeraar buiten ING Groep van toepassing zijn, voor ING België is dat in het Algemeen Reglement van de Verrichtingen van ING België, voor de vennootschappen van ING Groep of de Verzekeraars buiten ING Groep het toepasselijke reglement van die vennootschappen.

Om de toegang- en ondertekeningmiddelen van de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten te blokkeren, moet de Cliënt of zijn gebruikers de procedures voor de blokkering van die toegang- en ondertekeningmiddelen volgen, die worden beschreven in de bepalingen van punt 6.4. van deze Algemene voorwaarden. De gebruikers die zijn aangewezen als volmachthebbers in de (al dan niet elektronische) documenten 'Beheersvolmachten' of in de verschillende (al dan niet elektronische) volmachtformulieren die ING België als bijlage bij het contract voor inschrijving op de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten ter beschikking stelt, met uitzondering van de vertegenwoordigers en volmachthebbers die daartoe naar behoren gemachtigd zijn, mogen echter alleen hun eigen toegangs- en ondertekeningmiddelen van ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten blokkeren.

Als de Cliënt of zijn gebruikers daarna die blokkering willen opheffen, moeten zij dat vooraf aan ING België bevestigen volgens de voorwaarden, bepalingen en procedures die zijn vastgelegd in de Technische documentatie over het gebruik van de elektronische diensten van ING België of in een vorm naar goeddunken van ING.

Als de Cliënt aan ING België vraagt om de volmachten van de Gebruiker te herroepen, zal ING België alles in het werk stellen om de toegang van de Gebruiker tot de elektronische diensten van ING België zo snel mogelijk na de ontvangst van het verzoek tot herroeping te blokkeren, maar zal ING België pas voor de uitvoering van die blokkering aansprakelijk zijn na afloop van de termijn die voor het effectief in aanmerking nemen van de herroeping door ING België is bepaald in de contracten en reglementen die gelden tussen de Cliënt en ING België. Als de Cliënt wenst dat een dergelijke herroeping onmiddellijk in werking treedt voor het gebruik van de elektronische diensten van ING België moet hij tegelijk met de herroepingsprocedure de hierboven vermelde specifieke procedure voor de blokkering van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen volgen.

4.2.3. De Cliënt verbindt zich ertoe om al zijn gebruikers te informeren over hun plichten in het kader van de Overeenkomst en meer in het bijzonder over de toegangs-, gebruiks- en ondertekeningsvoorwaarden van de elektronische diensten van ING België.

De Cliënt is aansprakelijk voor de naleving van die plichten en voorwaarden door zijn gebruikers en voor alle gevolgen die voortvloeien uit een tekortkoming van zijn gebruikers.

5. Toegang tot en gebruik van de elektronische diensten van ING België

5.1. ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten

5.1.1. De toegangs- en ondertekeningsmiddelen die de Gebruiker nodig heeft om tot de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten toegang te krijgen en ze te gebruiken, met inbegrip van de middelen die hij nodig heeft om zijn elektronische handtekening te plaatsen, worden door ING België ten persoonlijke titel - of voor de Payconiq for ING BE-diensten door Payconiq-Leverancier, of voor de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten door Belgian Mobile ID - verstrekt aan de Gebruiker die dan de keuze heeft om op grond van de door ING België - of Payconiq-Leverancier, of Belgian Mobile ID - geboden mogelijkheden, zelf bepaalde toegangs- en ondertekeningsmiddelen te definiëren. De toegangs- en ondertekeningsmiddelen die de Gebruiker nodig

heeft om toegang te krijgen tot de e-ID for Branch-diensten en ze te gebruiken, met inbegrip van de middelen die hij nodig heeft om zijn elektronische handtekening te plaatsen, worden ten persoonlijke titel aan de Gebruiker verstrekt door de Belgische overheid, met name door de gemeente van zijn hoofdverblijfplaats en de Algemene Directie Instellingen en Bevolking van de Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken. De toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de ING Client Services-en/of Home'Bank/Business'Bank-diensten worden door ING ter beschikking gesteld van de betrokken Gebruiker, en meer bepaald aan de loketten van de ING België-kantoren of aan de elektronische terminals van ING (en eventueel ook via de ING Client Services-, en/of Home'Bank/Business'Bank-diensten zelf), of wat de Extrabranche Mobility-diensten betreft bij een ING-medewerker, of worden per post verzonden, onder voorbehoud van de door ING aangeboden mogelijkheden.

ING behoudt zich echter het recht voor om de verzending per post van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen te weigeren uit veiligheidsoverwegingen en zich te houden aan de terbeschikkingstelling aan de loketten van haar kantoren of aan haar elektronische terminals of, wat de Extrabranche Mobility-diensten betreft bij een ING-medewerker. Alle verzendingskosten van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen zijn ten laste van de Cliënt.

De toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de Payconiq for ING BE-diensten worden verstrekt door Payconiq-Leverancier en gebruikt via de Payconiq-diensten overeenkomstig de Overeenkomst en de Payconiq-overeenkomst.

De toegangs- en ondertekeningsmiddelen van Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten worden verstrekt door Belgian Mobile ID en gebruikt via de Home'Bank/Business'Bank-diensten overeenkomstig de Overeenkomst en de Belgian Mobile Identity-overeenkomst.

De toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de e-ID for Branch-diensten worden verstrekt door de Belgische overheid, met name door de gemeente van zijn hoofdverblijfplaats en de Algemene Directie Instellingen en Bevolking van de Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken, en worden gebruikt overeenkomstig de Overeenkomst en de wettelijke en reglementaire bepalingen inzake de uitreiking van de Belgische elektronische identiteitskaart en de bijbehorende codes.

5.1.2. Door het sluiten van de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, en Payconiq for ING BE- en Belgian Mobile Identity for ING BE-overeenkomst of eventueel de ondertekening van de (al dan niet elektronische) documenten 'Beheersvolmachten' of van de verschillende (al dan niet elektronische) volmachtformulieren die ING België als bijlage bij het contract voor inschrijving op ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten ter beschikking stelt, stemmen de Cliënt en de gebruikers in met de aflevering van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de elektronische diensten van ING België. Zodra de Gebruiker de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten ontvangt, is hij aansprakelijk voor de rechtstreekse en onrechtstreekse schade verbonden met het gebruik, door hem of door een derde, van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen, overeenkomstig de bepalingen van deze Algemene voorwaarden. Tot op dat ogenblik draagt ING België de risico's voor de mededeling van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen aan de Gebruiker, of voor de Payconiq for ING BE-diensten, draagt Payconiq-Leverancier overeenkomstig de Payconiq-overeenkomst de risico's voor de mededeling aan de Gebruiker van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor die diensten, of voor de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten, draagt Belgian Mobile ID overeenkomstig de Belgian Mobile Identity for ING BE-overeenkomst de risico's voor de mededeling aan de Gebruiker van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor die diensten.

De aansprakelijkheid van de Cliënt moet worden onderzocht, rekening houdend met de bepalingen van deze Algemene voorwaarden (en meer bepaald van artikel 8), en in voorkomend geval van de Payconiq-overeenkomst of de Belgian Mobile Identity-overeenkomst.

5.2. Home'Bank/Business'Bank-diensten

5.2.1. Om tot de Home'Bank/Business'Bank-diensten toegang te krijgen, maakt de Gebruiker gebruik van zijn bankchipkaart met een chipkaartlezer of, in geval van het gebruik daarvoor van de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten overeenkomstig punt 5.7. van deze Algemene voorwaarden van zijn geldig ingeschreven Belgian Mobile Identity for ING BE

account die voor de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten geactiveerd is op zijn smartphone.

5.2.2. De Home'Bank/Business'Bank-diensten zijn voor de Gebruiker pas toegankelijk na zijn authenticatie door middel van de toegangsmiddelen die ING België hem ter beschikking stelt (een bankchipkaart met een chipkaartlezer) en toegangsmiddelen die de Gebruiker zelf heeft gekozen (zoals een wachtwoord, een geheime code, een pincode en/of elke andere authenticatiecode die voor de Gebruiker strikt persoonlijk en vertrouwelijk is - zonder afbreuk te doen aan het recht van de Gebruiker om een beroep te doen op de diensten van een betalingsinitiatiedienstaanbieder of rekeninginformatiedienstaanbieder die over een vergunning beschikt om zijn activiteit uit te oefenen - naargelang de door ING België aangeboden mogelijkheden); of, in geval van het gebruik van de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten om tot de Home'Bank/Business'Bank-diensten toegang te krijgen, via de voor de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten geactiveerde Belgian Mobile Identity for ING BE account op de smartphone van de Gebruiker die Belgian Mobile ID hem ter beschikking stelt en de persoonlijke pincode die de Gebruiker zelf heeft gekozen.

5.2.3. Bij gebruik van de bankchipkaart met een chipkaartlezer om toegang te krijgen tot de Home'Bank/Business'Bank Online-diensten, en onverminderd de bepalingen van de punten 5 en 8 van deze Algemene voorwaarden, aanvaardt de Cliënt dat de intoetsing en de manuele of automatische validatie van het persoonlijke toegangsnummer van de Gebruiker, van het nummer van zijn chipkaart en van het eenmalige wachtwoord dat door de chipkaart in de chipkaartlezer wordt aangemaakt nadat de bij de chipkaart horende en door de Gebruiker zelf gekozen pincode in de kaartlezer manueel werd ingegeven, een geldig en voldoende bewijs vormen voor de identiteit van die persoon als de Gebruiker van de Home'Bank/Business'Bank-diensten die houder is van de betrokken chipkaart, voor zover die toegangsmiddelen door de computersystemen van ING België worden gevalideerd en in het bijzonder door deze elektronische systemen worden herkend als uitgaand van de Gebruiker en voor zover het gebruik van zijn chipkaart geldig is en de kaart niet herroepen of verstreken is.

Bij gebruik van de Belgian Mobile Identity account, die voor de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten geactiveerd is op zijn smartphone, om toegang te krijgen tot de Home'Bank/Business'Bank

Online-diensten, en onverminderd de bepalingen van de punten 5 en 8 van deze Algemene voorwaarden, aanvaardt de Cliënt dat de intoetsing van de persoonlijke pincode van de Gebruiker in de geldig werkende app Belgian Mobile Identity, een geldig en voldoende bewijs vormen voor de identiteit van die persoon als de Gebruiker van de Home'Bank/Business'Bank-diensten die houder is van de betrokken Belgian Mobile Identity for ING BE account en smartphone, voor zover die toegangsmiddelen door de computersystemen van Belgian Mobile ID en ING België worden gevalideerd en in het bijzonder door deze elektronische systemen worden herkend als uitgaand van de Gebruiker en voor zover het gebruik van zijn Belgian Mobile Identity account geldig is en niet herroepen of verstreken is.

5.2.4. Zodra een Gebruiker na zijn identificatie overeenkomstig punt 5.2.3. toegang heeft tot de Home'Bank/Business'Bank Online-diensten, kan hij de Opdrachten doorgeven via de voormelde diensten door de intoetsing van gegevens op het toetsenbord van zijn computersysteem of het computersysteem dat ING België ter beschikking stelt in een ING-kantoor.

5.3. ING Client Services-diensten

5.3.1. Afhankelijke van het type ING Client Services dienst is deze pas toegankelijk voor de Gebruiker na identificatie op basis van één of meerdere onderstaande door ING ter beschikking gestelde toegangsmiddelen:

- * persoonlijk toegangsnummer (login en/of ING ID) en/of telefoonnummer, en
 - * een door de Gebruiker gekozen geheime code en/of elke andere authenticatiecode die voor de Gebruiker strikt persoonlijk en vertrouwelijk is, of
 - * authenticatie door de ING Banking-diensten van ING België.

5.3.2. De Cliënt aanvaardt, onverminderd de bepalingen van de punten 5 en 8 van deze Algemene voorwaarden, dat het gebruik van de toegangsmiddelen zoals beschreven in artikel 5.3.1, het geldige en voldoende bewijs vormen van de identiteit van die persoon als Gebruiker van de ING Client Services-diensten voor het betrokken persoonlijke toegangsnummer of telefoonnummer, voor zover die toegangsmiddelen door de elektronische systemen van ING België worden gevalideerd en meer bepaald worden herkend als uitgaande van de Gebruiker.

5.3.3 In afwijking van de punten 5.3.1, 5.3.2 van deze Algemene voorwaarden erkent de Cliënt voor de toegang tot bepaalde ING Client Services-diensten die in de technische documentatie zijn omschreven (bijvoorbeeld de raadpleging van bepaalde rekeninginformatie), dat de ING Client Services-diensten toegankelijk zijn voor de Gebruiker na zijn identificatie aan de hand van controlevragen gesteld door een operator van de ING Client Services-diensten op grond van persoonlijke gegevens gekend door ING België en de Gebruiker, zonder op dat moment gebruik te maken van de toegangsmiddelen van de ING Client Services-diensten. Voor de toegang tot de ING Client Services-diensten aanvaardt de Cliënt, onverminderd de bepalingen bij de punten 5 en 8 van deze Algemene voorwaarden dat de correcte antwoorden op voormelde controlevragen die een persoon aan een operator van de ING Client Services-diensten meedeelt, het geldige en voldoende bewijs vormen van de identiteit van die persoon als Gebruiker van de ING Client Services-diensten voor het betrokken persoonlijke toegangsnummer.

5.4. Extrabranche Mobility- en e-ID for Branch-diensten

De Extrabranche Mobility- en e-ID for Branch-diensten zijn alleen toegankelijk voor de Gebruiker in fysieke aanwezigheid van een ING-medewerker via een elektronisch systeem dat hij ter beschikking stelt.

5.5. Payconiq for ING BE-diensten

5.5.1. De Payconiq for ING BE-diensten zijn pas toegankelijk voor de Gebruiker na zijn identificatie in het kader van de Payconiq-diensten via de toegangsmiddelen die hem ter beschikking worden gesteld of gekozen zijn door Payconiq-Leverancier en de toegangsmiddelen die de Gebruiker zelf kiest volgens de door Payconiq-Leverancier aangeboden mogelijkheden (namelijk een wachtwoord, een pincode en/of iedere andere strikt persoonlijke en vertrouwde identificatiecode van de Gebruiker).

5.5.2. Wat de toegang tot de Payconiq for ING BE-diensten via de Payconiq-diensten betreft, en onverminderd de bepalingen van dit punt 5. en punt 8. van de Algemene voorwaarden, aanvaardt de Cliënt dat het gebruik van de toegangsmiddelen van de Payconiq-diensten in de app Payconiq door een persoon als geldig en afdoend bewijs geldt voor de identiteit van die persoon als Gebruiker van de Payconiq for ING BE-diensten via de Payconiq-diensten die houder is van de app Payconiq voor het betrokken profiel, op voorwaarde dat die toegangsmiddelen door de betrokken Payconiq-app

worden gevalideerd en meer bepaald door die laatste worden herkend als uitgaand van de Gebruiker.

5.5.3. Zodra een Gebruiker na zijn identificatie overeenkomstig de punten 5.5.1. en 5.5.2. toegang heeft tot de Payconiq for ING BE-diensten via de Payconiq-diensten mogen de Payconiq-betalingstransacties door die Gebruiker worden doorgegeven via voormelde diensten overeenkomstig de bepalingen van de Payconiq-overeenkomst.

5.6. Belgian Mobile Identity-diensten

5.6.1. De Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten zijn pas toegankelijk voor de Gebruiker na zijn identificatie in het kader van de Belgian Mobile Identity-diensten via de toegangsmiddelen die hem ter beschikking worden gesteld of gekozen zijn door Belgian Mobile ID en de toegangsmiddelen die de Gebruiker zelf kiest volgens de door Belgian Mobile ID aangeboden mogelijkheden (namelijk een pincode en/of iedere andere strikt persoonlijke en vertrouwde identificatiecode van de Gebruiker).

5.6.2. Wat de toegang tot de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten via de Belgian Mobile Identity-diensten betreft, en onverminderd de bepalingen van dit punt 5. en punt 8. van de Algemene voorwaarden, aanvaardt de Cliënt dat het gebruik van de toegangsmiddelen van de Belgian Mobile Identity-diensten in de app Belgian Mobile Identity for ING BE door een persoon als geldig en afdoend bewijs geldt voor de identiteit van die persoon als Gebruiker van de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten via de Belgian Mobile Identity-diensten die houder is van de app Belgian Mobile Identity for ING BE voor het betrokken profiel, op voorwaarde dat die toegangsmiddelen door de betrokken Belgian Mobile Identity for ING BE-app worden gevalideerd en meer bepaald door die laatste worden herkend als uitgaand van de Gebruiker.

5.6.3. Zodra een Gebruiker na zijn identificatie overeenkomstig de punten 5.6.1. en 5.6.2. toegang heeft tot de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten, in het kader van Home'Bank/Business'Bank, via de Belgian Mobile Identity-diensten mogen de Belgian Mobile Identity-betalingstransacties door die Gebruiker worden doorgegeven via voormelde Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten overeenkomstig de bepalingen van de Belgian Mobile Identity-overeenkomst en Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten-overeenkomst.

6. Verplichtingen van de Cliënt en de Gebruiker in het kader van de veiligheid

6.1. De Cliënt staat in voor het correcte gebruik van de elektronische diensten van ING België door alle gebruikers, overeenkomstig de toegangs- en gebruiksvoorwaarden van de elektronische diensten van ING België die in de Overeenkomst bepaald zijn, en voor de Payconiq for ING-diensten of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten verstrekt via de Payconiq-diensten of de Belgian Mobile Identity-diensten, in de Payconiq-overeenkomst of de Belgian Mobile Identity-overeenkomst.

6.2. De Cliënt en de gebruikers nemen alle redelijke voorzorgen om de veiligheid te waarborgen van de toegang tot hun gebruikspunten en hun (mobiele) computersystemen via dewelke de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Payconiq for ING BE- en Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten toegankelijk zijn.

De Cliënt en de gebruikers verbinden zich ertoe de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Payconiq for ING BE- en Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten enkel op een (mobiel) computersysteem te gebruiken dat uitgerust is met een firewall, een programma tegen schadelijke computerprogramma's (bijvoorbeeld 'spyware') en een recent antivirusprogramma, die permanent geactiveerd zijn en regelmatig bijgewerkt worden.

6.3. De Gebruiker is verplicht zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabrand Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten te bewaren en te gebruiken overeenkomstig de bepalingen van deze Overeenkomst, voor de Payconiq for ING BE-diensten of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten verstrekt via de Payconiq-diensten of Belgian Mobile Identity-diensten van de Payconiq-overeenkomst of Belgian Mobile Identity overeenkomst, en die van kracht zijn op het ogenblik van hun uitgifte of gebruik, en dat binnen de gebruiksperiodes die naargelang het geval met ING, Payconiq-Leverancier, de Andere vennootschappen van ING Groep en/of de Verzekeraars buiten ING Groep werden overeengekomen.

De Gebruiker verbindt zich tot de naleving van de veiligheidsvoorschriften bestemd om elk misbruik van zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de elektronische diensten van ING België te voorkomen. Het betreft hierbij de veiligheidsvoorschriften:

- die als bijlage bij deze Algemene voorwaarden gevoegd zijn en, voor de Payconiq for ING BE-diensten of Belgian

Mobile Identity for ING BE-diensten verstrekt via de Payconiq-diensten of Belgian Mobile Identity-diensten, de veiligheidsvoorschriften in de Payconiq-overeenkomst of Belgian Mobile Identity-overeenkomst, en er integraal deel van uitmaken;

- die door ING België periodiek aan de Gebruiker worden verstrekt of, voor de Payconiq for ING BE-diensten of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten verstrekt via de Payconiq-diensten of Belgian Mobile Identity-diensten, door Payconiq-Leverancier (met name via hun websites) of Belgian Mobile ID; en
- die voor de e-ID for Branch-diensten aan de Gebruiker worden verstrekt door de Belgische overheid, met name door de Algemene Directie Instellingen en Bevolking van de Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken.

De Gebruiker treft alle redelijke voorzorgen om de veiligheid van zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten te waarborgen. De door de Gebruiker zelf gekozen toegangs- en ondertekeningsmiddelen (zoals een wachtwoord, een geheime code, een pincode en/of elke andere authenticatiecode) zijn voor de Gebruiker strikt persoonlijk en vertrouwelijk, zonder afbreuk te doen aan het recht van de Gebruiker om een beroep te doen op de diensten van een betalinginitiatiedienstaanbieder of rekeninginformatiedienstaanbieder die over een vergunning beschikt om zijn activiteit uit te oefenen. De Gebruiker is aansprakelijk voor het gebruik ervan en voor het vrijwaren van hun vertrouwelijke karakter. De Gebruiker verbindt zich ertoe om zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, Payconiq for ING BE-, Belgian Mobile Identity for ING BE- en/of e-ID for Branch-diensten onder geen enkele voorwaarde aan een derde (met inbegrip, maar zonder beperking, van zijn partner, een familielid en/of een vriend(in)) mee te delen en/of aan een derde de kans te geven om ervan kennis te nemen zonder afbreuk te doen aan het recht van de Gebruiker om een beroep te doen op de diensten van een betalinginitiatiedienstaanbieder of rekeninginformatiedienstaanbieder die over een vergunning beschikt om zijn activiteit uit te oefenen. Zo mag de Gebruiker ook geen vertrouwelijke

informatie over de toegepaste beveiligingsprocedures aan een derde meedelen.

6.4. De Cliënt en/of de Gebruiker is/zijn verplicht om de volgende zaken onmiddellijk mee te delen aan ING, en voor de Payconiq for ING BE-diensten verstrekt via Payconiq-Leverancier aan Payconiq-Leverancier of voor de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten verstrekt via Belgian Mobile Identity-diensten aan Belgian Mobile ID, zodra hij/zij er kennis van heeft/hebben genomen:

1. Verlies, diefstal, misbruik of elk niet-toegestaan gebruik van zijn/hun toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten (behalve bij gebruik van een elektronische pen als ondertekeningsmiddel voor deze diensten). In deze Algemene voorwaarden dient onder 'verlies' of 'diefstal' te worden verstaan, elke onvrijwillige buitenbezitstelling van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten (behalve bij gebruik van een elektronische pen als ondertekeningsmiddel voor deze diensten); onder 'misbruik' of 'elk niet-toegestaan gebruik' dient te worden verstaan elk ongeoorloofd of niet-toegestaan gebruik van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten (behalve bij gebruik van een elektronische pen als ondertekeningsmiddel voor deze diensten).

2. Elk technisch incident of ander defect dat aan het gebruik van zijn/hun toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten is verbonden of dat de veiligheid van die diensten in gevaar kan brengen.

ING België stelt elke Cliënt of Gebruiker de gepaste middelen ter beschikking om deze kennisgeving op elk ogenblik te kunnen verrichten. Zo verbindt de Cliënt en/of Gebruiker zich ertoe om in voormelde gevallen zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten te blokkeren, door bijvoorbeeld de

blokkeringsprocedures te volgen zoals beschreven in de Technische documentatie over het gebruik van de elektronische diensten van ING België (meer bepaald bij **Card Stop (078 170 170** of + 32 **78 170 170** vanuit het buitenland) voor de blokkering van de kaarten of bij de **ING Helpdesk (02 464 60 00** of + 32 2 464 60 00 vanuit het buitenland), enkel voor de blokkering van de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten).

De Cliënt of de Gebruiker ontvangt een schriftelijke of elektronische bevestiging of een identificatiemiddel (zoals een nummer) waarmee hij zijn kennisgeving kan bewijzen. De telefoonoproep naar Card Stop of naar de ING Helpdesk wordt door een geautomatiseerd systeem geregistreerd. De aldus geregistreerde gegevens vormen een bewijsmiddel in geval van betwisting en worden overeenkomstig artikel 14 (Bescherming van de persoonsgegevens) bewaard, onverminderd de artikelen VI.83 en VII.2, § 4 van het Wetboek van economisch recht. De aldus geregistreerde gegevens vormen een bewijsmiddel in geval van betwisting en worden overeenkomstig artikel 12 bewaard.

Voor de Payconiq for ING BE of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten verstrekt via de Payconiq- of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten verbindt de Gebruiker zich ertoe om bovendien de procedures voor de blokkering van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van voormelde diensten zoals beschreven in de Payconiq-overeenkomst of Belgian Mobile Identity-overeenkomst zo snel mogelijk toe te passen telkens als de veiligheid van die toegangs- en ondertekeningsmiddelen in het gedrang kan komen, ongeacht of het om redenen gaat die in dit punt 6.4 staan vermeld of om andere redenen.

Het blokkeren van een Belgian Mobile Identity account kan via de Belgian Mobile Identity app zelf, op de website van Belgian Mobile ID of binnen de website van ING. De Gebruiker vindt daar telkens de instructies en technische documentatie die hij nauwgezet volgt om de blokkering uit te voeren.

Voor de e-ID for Branch-diensten verbindt de Gebruiker zich ertoe om bovendien de procedures voor de blokkering van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van voormelde diensten zoals verstrekt door de Belgische overheid toe te passen (met name bij **DOC STOP** (gratis nr. 00800 2123 2123 of, in landen waar het 00800-nr. niet toegankelijk is, +32 2 518 2123)), en wel zo snel mogelijk telkens als de veiligheid van die toegangs-

en ondertekeningsmiddelen in het gedrang kan komen, ongeacht of het om redenen gaat die in dit punt 6.4 staan vermeld of om andere redenen.

In geval van diefstal, misbruik of niet-toegestaan gebruik van zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten moet de Cliënt of de Gebruiker zo snel mogelijk aangifte doen of klacht indienen bij de bevoegde plaatselijke, Belgische of buitenlandse officiële instanties. De Cliënt of de Gebruiker moet het bewijs en de referenties van de aangifte of klacht aan ING België bezorgen als zij daarom vraagt. De Cliënt of de Gebruiker moet aan ING België alle informatie meedelen die nodig is voor het onderzoek.

6.5. Onverminderd de bijzondere bepalingen die van toepassing zijn op Betalingstransacties, in het bijzonder de bepalingen van het Bijzonder Reglement voor Betalingstransacties, en op Verrichtingen in financiële instrumenten, in het bijzonder de bepalingen van het Bijzonder Reglement voor Verrichtingen in Financiële Instrumenten, kan noch de Cliënt, noch de Gebruiker een Verrichting herroepen die de Gebruiker aan de hand van zijn toegangs- of ondertekeningsmiddelen van de elektronische diensten van ING België heeft uitgevoerd.

6.6. Met behulp van de informatie die hij overeenkomstig punt 7.3 van deze Algemene voorwaarden ontvangt over de Verrichtingen die uitgevoerd worden in het kader van de elektronische diensten van ING België (in het bijzonder, met behulp van zijn rekeningstaten of -uittreksels), dient de Cliënt of de Gebruiker regelmatig en ten minste eenmaal per maand de goede ontvangst, de aanvaarding of weigering en eventueel de goede uitvoering na te gaan van de Opdrachten die hij met behulp van de toegangs- of ondertekeningsmiddelen van de Gebruiker via de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten heeft gegeven. Op dezelfde manier dient hij ook geregeld en ten minste eenmaal per maand de regelmatigheid na te gaan van de boekingen die verricht zijn in het kader van de elektronische diensten van ING.

Bovendien moet de Cliënt of de Gebruiker die de Home'Bank/Business'Bank-diensten heeft geactiveerd, regelmatig en ten minste eenmaal per maand kennisnemen van de berichten die ING België

hem via de Home'Bank/Business'Bank-diensten ter beschikking stelt, met name voor de toepassing van punt 3.1.2.

De Cliënt of de Gebruiker is verplicht om de volgende zaken mee te delen aan ING België of, indien de betrokken Verrichting betrekking heeft op een andere vennootschap van ING Groep (bijvoorbeeld indien de betrokken rekening(en) van de Verrichting in kwestie beheerd wordt (worden) bij een andere vennootschap van ING Groep), of een verzekeraar buiten ING Groep, aan de vennootschap van ING Groep of de verzekeraar buiten ING Groep die bij de Verrichting betrokken is:

1. de verrekening, in zijn rekeningstaten of -uittreksels of andere documenten op een Duurzame drager die hij krijgt na de ontvangst, de aanvaarding of de uitvoering van zijn Verrichtingen overeenkomstig punt 7.3 van deze Algemene voorwaarden, van elke Verrichting die zonder zijn akkoord is uitgevoerd;
2. elke fout of onregelmatigheid die hij vaststelt in zijn rekeningstaten of -uittreksels of andere documenten op een Duurzame drager die hij krijgt na de ontvangst, de aanvaarding of de uitvoering van zijn Verrichtingen overeenkomstig punt 7.3 van deze Algemene voorwaarden.

Deze kennisgeving dient door de Cliënt of de Gebruiker schriftelijk te worden bevestigd aan ING België of als de Verrichting in kwestie betrekking heeft op een andere vennootschap van ING Groep of een verzekeraar buiten ING Groep, aan de vennootschap van ING Groep of de verzekeraar buiten de ING Groep die bij de Verrichting betrokken is.

Onverminderd de hieronder vastgestelde bijzondere bepalingen betreffende de betwistingstermijn voor Betalingstransacties moet de Cliënt of de Gebruiker elke eventuele klacht over een via de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten uitgevoerde Verrichting melden zodra hij er kennis van heeft gekregen, en in ieder geval binnen twee maanden na de terbeschikkingstelling of, indien geen sprake is van een dergelijke terbeschikkingstelling, de verstrekking van de informatie over de Verrichting in kwestie, ongeacht of het gaat om rekeninguittreksels, rekeningstaten of andere documenten op een al dan niet elektronische Duurzame drager die hij krijgt na de ontvangst, de aanvaarding of de uitvoering van de betrokken

Verrichting. Na die termijn is de Verrichting definitief en kan ze niet meer worden betwist.

In afwijking van de bovenstaande bepalingen zijn de volgende regels van toepassing op klachten betreffende Betalingstransacties.

Nadat de informatie betreffende de Betalingstransactie ter beschikking is gesteld van de Cliënt of de Gebruiker – of indien geen sprake is van een dergelijke terbeschikkingstelling, na de verstrekking van die informatie aan de Cliënt of de Gebruiker – verkrijgt de Cliënt of de Gebruiker van ING België enkel de rechtzetting van een Betalingstransactie als hij een niet-toegestane of verkeerd uitgevoerde Betalingstransactie die leidt tot een terugvordering onverwijld aan ING België meldt, en ten laatste binnen dertien maanden na de debet- of creditdatum, tenzij ING België in voorkomend geval de informatie betreffende deze Betalingstransactie niet heeft verstrekt of ter beschikking heeft gesteld overeenkomstig deze Algemene voorwaarden. Als die kennisgeving niet schriftelijk werd verricht, mag de schriftelijke bevestiging ervan, zoals voorgeschreven in dit punt, door de Cliënt of Gebruiker worden verricht na het verstrijken van voormelde termijnen.

Als de Cliënt geen Consument is wordt de hierboven bedoelde termijn van dertien maanden beperkt tot twee maanden. Na deze termijn wordt de Betalingstransactie definitief en kan ze niet meer worden betwist.

6.7. De toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de elektronische diensten van ING België die door ING België, of voor de Payconiq for ING BE-diensten verstrekt via de Payconiq-diensten door Payconiq-Leverancier of voor de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten verstrekt via de Payconiq- of iBelgian Mobile Identity for ING BE-diensten door Belgian Mobile ID, ter beschikking worden gesteld van de gebruikers, met uitzondering van de door de Gebruiker zelf gekozen toegangs- en ondertekeningsmiddelen (zoals een wachtwoord, een geheime code, een pincode en/of elke andere authenticatiecode die voor de Gebruiker strikt persoonlijk en vertrouwelijk zijn), blijven de exclusieve eigendom van ING, of naargelang het geval, van Payconiq-Leverancier of Belgian Mobile ID, behoudens andersluidende bepalingen die in deze Overeenkomst zijn opgenomen of die uitdrukkelijk met de Cliënt of de Gebruiker zijn overeengekomen.

De chipkaartlezers die kosteloos door ING België worden aangeboden of die door de Cliënt of de Gebruiker tegen betaling worden verkregen ter

vervanging van kosteloos door ING België aangeboden chipkaartlezers, blijven de exclusieve eigendom van ING België, behoudens andersluidende bepalingen die in deze Overeenkomst zijn opgenomen of die uitdrukkelijk met de Cliënt of de Gebruiker zijn overeengekomen. De kaartlezers die de Cliënt of de Gebruiker tegen betaling heeft verkregen, met uitzondering van de kaartlezers die verkregen werden ter vervanging van gratis aangeboden chipkaartlezers, zijn echter van bij de aankoop de exclusieve eigendom van de betrokken Cliënt of de betrokken Gebruiker.

De Gebruiker verbindt zich ertoe om zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten aan ING, Payconiq-Leverancier, Belgian Mobile ID of aan een andere vennootschap van ING Groep terug te geven op het eerste verzoek van ING, Payconiq-Leverancier, Belgian Mobile ID of van een andere vennootschap van ING Groep, al naargelang het geval, met uitzondering van de kaartlezers die de exclusieve eigendom van de Cliënt of de Gebruiker zijn. Bovendien verbindt de Gebruiker zich ertoe zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten aan ING België, of naargelang het geval aan Payconiq-Leverancier of Belgian Mobile ID, terug te geven, met uitzondering van de kaartlezers die de exclusieve eigendom van de Cliënt of de Gebruiker zijn, wanneer hij deze niet langer gebruikt omdat hij onderhavige Overeenkomst heeft opgezegd of de aan hem toegekende volmachten werden herroepen.

7. Verplichtingen van ING België in het kader van de veiligheid

7.1. Onverminderd de verplichtingen van de Cliënt en de Gebruiker die beschreven worden in artikel 6, garandeert ING België de geheimhouding van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen die de Gebruiker zelf heeft gekozen (zoals een wachtwoord, een geheime code, een pincode en/of elke andere authenticatiecode die voor de Gebruiker strikt persoonlijk en vertrouwelijk zijn).

7.2. ING België onthoudt zich ervan ongevraagd een toegangs- en ondertekeningsmiddel voor de elektronische diensten van ING België te verstrekken, tenzij het gaat om de vervanging van eerder verstrekte middelen.

7.3. ING België zorgt ervoor dat zij aan de Gebruiker ten minste een elektronische (eventueel per e-mail), telefonische of schriftelijke bevestiging bezorgt van de ontvangst van zijn Opdracht tot uitvoering van een Betalingstransactie, van een Verrichting in financiële instrumenten of van enige andere Verrichting met betrekking tot bank-, financiële of verzekeringsproducten of -diensten of van zijn aanvraag voor het sluiten of aanvaarden van een contract met betrekking tot bank-, financiële of verzekeringszaken via de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank- of Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten. Naargelang het een Opdracht, een aanvraag voor het sluiten van een contract of de aanvaarding van een contract betreft, zorgt ING België, de andere betrokken vennootschap van ING Groep of de verzekeraar buiten ING Groep er bovendien, of in plaats van de voornoemde bevestiging, voor om aan de Gebruiker of de Cliënt een elektronische (eventueel een e-mail) of schriftelijke bevestiging te bezorgen, ofwel van de aanvaarding of weigering van de Opdracht en in geval van aanvaarding, van de uitvoering of niet-uitvoering van de Opdracht, ofwel van het al dan niet sluiten van het contract of van de aanvaarding of weigering van de aanvraag voor het sluiten van het contract.

Onverminderd wat voorafgaat, om aan de Cliënt vooral de mogelijkheid te bieden zijn uitgavenstaat behoorlijk te volgen en eventueel zijn kennisgeving overeenkomstig punt 6.4 of 6.6. uit te voeren, dient ING België of de andere vennootschap van ING Groep waar de betrokken rekening geopend is, de Cliënt of de Gebruiker periodiek en ten minste eenmaal per maand na de ontvangst, de aanvaarding of de uitvoering van de Betalingsopdrachten voor Betalingstransacties die met behulp van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de Gebruiker via de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten zijn doorgegeven, informatie over die Opdrachten te verstrekken of ter beschikking te stellen via rekeninguittreksels, rekeningstaten of andere documenten op een al dan niet elektronische Duurzame drager.

Onverminderd wat voorafgaat, bevestigt ING België de uitvoering van een Verrichting in een financieel instrument ten laatste op de dag volgend op de uitvoering van de betrokken Verrichting, overeenkomstig artikel 118 van het Bijzonder Reglement voor Verrichtingen in Financiële Instrumenten.

7.4. Zodra ING België de kennisgeving ontvangt waarvan sprake in punt 6.4. of 6.6. van deze Algemene voorwaarden, overeenkomstig de blokkeringsprocedures waarvan sprake in dezelfde punten, belet ING België elk nieuw gebruik van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten.

7.5. ING België verstrekt op verzoek van de Cliënt of de Gebruiker en gedurende achttien maanden te beginnen vanaf de kennisgeving waarvan sprake in punt 6.4, het bewijs dat de Cliënt of de Gebruiker daadwerkelijk deze kennisgeving heeft verricht.

8. Aansprakelijkheden van Partijen

8.1. Algemene aansprakelijkheid in het kader van de elektronische diensten van ING België

8.1.1. Onverminderd andersluidende bepalingen in deze Overeenkomst (in het bijzonder in artikel 8.2) is ING België, overeenkomstig haar algemene zorgvuldigheidsplicht zoals die onder meer in het Algemeen Reglement van de Verrichtingen van ING België is gedefinieerd, aansprakelijk voor elke zware of opzettelijke fout – met uitzondering van lichte fouten – die door haar, door haar aangestelden of de door haar erkende onderaannemers wordt begaan bij de uitoefening van haar beroepsactiviteit.

ING België besteedt de grootste zorg aan de goede uitvoering van de Overeenkomst. Behoudens uitdrukkelijke afwijkende bepalingen in de Overeenkomst (in het bijzonder in artikel 8.2) zijn de verplichtingen die uit deze Overeenkomst voortvloeien en op ING België rusten, echter alleen middelenverbintenissen. De verbintenissen met betrekking tot de Betalingstransacties zoals bepaald bij de punten 6.4, 7.1, 7.4 en 12.1.1 van deze Algemene voorwaarden worden dus onder andere als resultaatsverbintenissen voor ING België beschouwd.

Behoudens uitdrukkelijke andersluidende bepalingen in de Overeenkomst (in het bijzonder in artikel 8.2), is ING België in geen geval aansprakelijk voor onrechtstreekse schade, onder meer, maar zonder beperking, verlies van gegevens, winstderving, verlies van inkomsten, van winstkansen, van cliënteel of verhoopte besparingen, de kosten om zich een gelijkwaardige dienst of gelijkwaardig product te verschaffen of schade aan het imago.

8.1.2. De aansprakelijkheid en/of de waarborgen van ING België, van de andere betrokken vennootschappen van ING Groep of Verzekeraars buiten ING Groep met betrekking tot hun bank-, financiële of verzekeringsproducten en -diensten die beschikbaar zijn via de elektronische diensten van ING België en meer in het bijzonder de Verrichtingen die via deze diensten beschikbaar zijn, worden uitsluitend beheerst door de overeenkomsten en andere contractuele voorwaarden die met de Cliënt zijn overeengekomen, met name, maar zonder beperking, voor ING België het Algemeen Reglement van de Verrichtingen, het Bijzonder Reglement voor Betalingstransacties van ING België en het Bijzonder Reglement voor Verrichtingen in Financiële Instrumenten, of voor de Andere vennootschappen van ING Groep en de Verzekeraars buiten ING Groep, de toepasselijke reglementen van die vennootschappen.

Die Verrichtingen worden als dusdanig via de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten aangeboden, zonder enige aanvullende waarborg of aansprakelijkheid van ING België op grond van de terbeschikkingstelling ervan via die diensten, behoudens zware of opzettelijke fout van ING België of andersluidende bepalingen in deze Overeenkomst.

8.1.3 ING België is aansprakelijk voor elke zware of opzettelijke fout van harentwege – met uitzondering van lichte fouten – in het ontwerp van de Home'Bank/Business'Bank/Extrabranche Mobility/e-ID for Branch-software of de Home'Bank/Business'Bank/Extrabranche Mobility/e-ID for Branch-database, voor zover die door haar werden ontwikkeld, of bij de keuze van de Home'Bank/Business'Bank/Extrabranche Mobility/e-ID for Branch-software of de Home'Bank/Business'Bank/Extrabranche Mobility/e-ID for Branch-database als die door derden werden ontwikkeld. De aansprakelijkheid dekt alleen de rechtstreekse schade die zou kunnen worden toegebracht aan het computer-, telecommunicatie-, radiodistributie- of ander materiaal, of aan de software of configuraties van de Cliënt of de Gebruiker als gevolg van de installatie, de toegang tot, het downloaden of het gebruik van de Home'Bank/Business'Bank/Extrabranche Mobility/e-ID for Branch- software en de Home'Bank/Business'Bank/Extrabranche Mobility/e-ID for Branch-database die ING België ter beschikking stelt of de onmogelijkheid om die te gebruiken.

8.1.4. Behalve bij een zware of opzettelijke fout van harentwege en behoudens andersluidende bepalingen in deze Overeenkomst kan ING België niet aansprakelijk worden gehouden voor de rechtstreekse of onrechtstreekse schade die aan de Cliënt, een Gebruiker of een derde wordt berokkend en die zou kunnen voortvloeien uit het gebruik van de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten door de Cliënt of een Gebruiker op een manier die niet overeenstemt met de toegangs- en gebruiksvoorwaarden van die diensten die in deze Overeenkomst vastgelegd zijn, of voor de Payconiq for ING BE-diensten verstrekt via de Payconiq-diensten, in de Payconiq-overeenkomst, of voor de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten verstrekt via de Belgian Mobile Identity-diensten, in de Belgian Mobile Identity- overeenkomst, of, voor de e-ID for Branch-diensten, die verstrekt worden door de overheid.

8.1.5. Tot op het ogenblik van de ontvangst van de kennisgeving waarvan sprake in punt 6.4. van deze Algemene voorwaarden en behoudens zware of opzettelijke fout van ING België is de Cliënt aansprakelijk voor elke rechtstreekse of onrechtstreekse schade die voor hem, voor ING België, voor Andere vennootschappen van ING Groep, voor Verzekeraars buiten ING Groep of voor derden zou kunnen voortvloeien uit elk, al dan niet onrechtmatig, gebruik van de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten door derden met behulp van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van een Gebruiker. Deze bepaling doet geenszins afbreuk aan punt 8.2 van deze Algemene voorwaarden voor zover deze bepaling van toepassing is.

Voor het overige wordt de aansprakelijkheid van Payconiq-Leverancier en van de Cliënt bij diefstal, verlies, verduistering of ongeoorloofd gebruik van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de Payconiq for ING BE-diensten geregeld door de Payconiq-overeenkomst. Aangezien ING België niet de uitgever is van die toegangs- en ondertekeningsmiddelen wijst ze in het kader van de Payconiq for ING BE-diensten elke aansprakelijkheid af voor de gevolgen door het verlies, de diefstal, de verduistering of het ongeoorloofd gebruik van die toegangs- en ondertekeningsmiddelen, behalve bij zware of opzettelijke fout van ING.

Bovendien, wordt de aansprakelijkheid van Belgian Mobile ID en van de Cliënt bij diefstal, verlies, verduistering of ongeoorloofd gebruik van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten geregeld door de Belgian Mobile Identity for ING BE-overeenkomst. Aangezien ING niet de uitgever is van die toegangs- en ondertekeningsmiddelen wijst ze in het kader van de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten elke aansprakelijkheid af voor de gevolgen door het verlies, de diefstal, de verduistering of het ongeoorloofd gebruik van die toegangs- en ondertekeningsmiddelen, behalve bij zware of opzettelijke fout van ING.

8.1.6. Onder voorbehoud van een zware of opzettelijke fout van harentwege of van de door haar erkende onderaannemers wijst ING elke aansprakelijkheid af voor de schade die wordt berokkend aan de Cliënt of aan een Gebruiker in het kader van de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten door apparatuur, netwerken, terminals of uitrustingen of configuraties die niet door ING zijn toegestaan, onder meer als gevolg van mankementen, defecten of onderbrekingen van elektronische communicatienetwerken of van de slechte werking of de slechte configuratie van apparatuur, netwerken, terminals of computer-, telecommunicatie- of radiodistributiemateriaal die niet door ING zijn toegestaan, die door Payconiq-Leverancier of Belgian Mobile ID ter beschikking worden gesteld of zijn gekozen in het kader van de Payconiq- of Belgian Mobile Identity-diensten.

Voor dit punt 8. wordt verstaan onder apparatuur, netwerken, terminals of uitrustingen of configuraties die niet door ING zijn toegestaan: apparatuur, netwerken, terminals, uitrustingen of configuraties die door derden of de Cliënt of Gebruiker zelf aan de Cliënt of de Gebruiker zijn aangeschaft, gratis of tegen betaling, om toegang te krijgen en gebruik te maken van de elektronische diensten van ING en:

- die niet zijn verstrekt door ING België of haar onderaannemers (in tegenstelling tot de door ING België verstrekte Card Reader bijvoorbeeld), en
- die niet specifiek door ING België zijn aangewezen als door ING België goedgekeurd, of
- die niet geldig aangemaakt zijn door Payconiq-Leverancier voor het verstrekken van de Payconiq-diensten of die niet geldig

aangemaakt zijn bij Belgian Mobile ID voor het verstrekken van de Belgian Mobile Identity-diensten.

Worden echter ook beschouwd als niet toegestaan door ING België: apparatuur, netwerken, terminals, uitrustingen of configuraties ter beschikking gesteld door Payconiq-Leverancier voor het verstrekken van de Payconiq-diensten in het kader van de Payconiq for ING BE-diensten (in het bijzonder het netwerk verbonden aan die Payconiq-diensten en de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de Payconiq for ING BE-diensten). Worden echter ook beschouwd als niet toegestaan door ING België: apparatuur, netwerken, terminals, uitrustingen of configuraties ter beschikking gesteld door Belgian Mobile ID voor het verstrekken van de Belgian Mobile Identity-diensten in het kader van de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten (in het bijzonder het netwerk verbonden aan die Belgian Mobile Identity-diensten en de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten).

Onder hetzelfde voorbehoud wijst ING België elke aansprakelijkheid af voor de rechtstreekse of onrechtstreekse schade die aan de Cliënt of aan een Gebruiker wordt berokkend in het kader van de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten onder meer als gevolg van:

- handelingen of verzuimen die op welke manier ook te wijten of toe te schrijven zijn aan derden, met inbegrip van de Cliënt of de Gebruiker, die niet door ING België erkend zijn, en met name elke toevoeging aan of wijziging van de Home'Bank/Business'Bank/Extrabranche Mobility-software van ING/e-ID for Branch, de app Belgian Mobile Identity van Belgian Mobile ID of de app Payconiq van Payconiq-Leverancier en elk openbreken ('jailbreaking') van het mobiele computersysteem, die de Cliënt, de Gebruiker of derden hebben uitgevoerd en die ING België niet heeft goedgekeurd;
- wettelijke of reglementaire verplichtingen die worden opgelegd door nationale of gemeenschapswetgeving of
- gebeurtenissen buiten de wil van ING België om, zoals daden van de overheid, pandemie/epidemie, oorlog, opstand, staking, tekortkoming van haar eigen leveranciers, schadegevallen als gevolg van

brand of natuurrampen (zoals overstroming, storm, blikseminslag) of elk geval van overmacht.

Bijgevolg kan ING België in het kader van de elektronische diensten van ING België geen enkele waarborg bieden betreffende:

- de toegang, beschikbaarheid en toegang- en antwoordtijd voor de elektronische diensten van ING België via apparatuur, netwerken, terminals of uitrustingen die ING België niet heeft goedgekeurd;
- de betrouwbaarheid en de technische veiligheid van de verbindingen via apparatuur, netwerken, terminals of uitrustingen die niet door ING België zijn goedgekeurd, met name in het kader van de Home'Bank/Business'Bank-, Payconiq for ING BE- of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten onder meer de beveiliging tegen virussen en andere schadelijke computerprogramma's (bijvoorbeeld 'spyware') ondanks de beveiligingsmaatregelen die ING België heeft getroffen en
- de beveiliging en de vertrouwelijkheid van de verbindingen via apparatuur, netwerken, terminals of uitrustingen die ING België niet heeft goedgekeurd.

Onder datzelfde voorbehoud is ING België in het kader van de Payconiq for ING BE-diensten met name niet aansprakelijk voor:

- de niet-uitvoering of slechte uitvoering, toe te schrijven aan Payconiq-Leverancier in het kader van haar activiteit voor het verstrekken van de Payconiq-diensten (in het bijzonder de terbeschikkingstelling van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de Payconiq for ING BE-diensten of louter het transport ervan), van de Verrichtingen die worden doorgegeven met behulp van voormelde toegangs- en ondertekeningsmiddelen via apparatuur, netwerken, terminals en uitrusting die door Payconiq-Leverancier zijn goedgekeurd, of ze nu al dan niet onder haar controle zijn geplaatst, en
- Verrichtingen uitgevoerd zonder toestemming van de Gebruiker door handelingen of verzuimen toe te schrijven aan Payconiq-Leverancier of elke vergissing of onregelmatigheid in het beheren van de rekening van de Cliënt en toe te schrijven aan Payconiq-Leverancier in het kader van haar

activiteit voor het verstrekken van de Payconiq-diensten (in het bijzonder de terbeschikkingstelling van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de Payconiq for ING BE-diensten of louter het transport ervan).

In beide gevallen is Payconiq-Leverancier aansprakelijk overeenkomstig de voorwaarden die in de Payconiq-overeenkomst zijn vermeld en rekening houdend met haar hoedanigheid van louter tussenpersoon in het transport en van uitgever van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de Payconiq for ING BE-diensten.

Onder datzelfde voorbehoud is ING België in het kader van de e-ID for Branch-diensten met name niet aansprakelijk voor:

- de niet-uitvoering of slechte uitvoering, toe te schrijven aan de Belgische overheid in het kader van haar activiteit voor het verstrekken van de diensten in verband met de Belgische elektronische identiteitskaart (in het bijzonder de terbeschikkingstelling van de kaart en de bijbehorende codes of louter het transport ervan), van de Verrichtingen die met behulp van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de e-ID for Branch-diensten worden doorgegeven via apparatuur, netwerken, terminals en uitrusting die door de Belgische overheid zijn goedgekeurd, of ze nu al dan niet onder haar controle zijn geplaatst, en Verrichtingen uitgevoerd zonder toestemming van de Gebruiker door handelingen of verzuimen toe te schrijven aan de Belgische overheid of elke vergissing of onregelmatigheid in het beheren van de rekening van de Cliënt en toe te schrijven aan de Belgische overheid in het kader van haar activiteit voor het verstrekken van de diensten in verband met de Belgische elektronische identiteitskaart (de terbeschikkingstelling van de kaart en de bijbehorende codes of louter het transport ervan).

Onder datzelfde voorbehoud is ING België in het kader van de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten met name niet aansprakelijk voor:

- de niet-uitvoering of slechte uitvoering, toe te schrijven aan Belgian Mobile ID in het kader van haar activiteit voor het verstrekken van de Belgian Mobile Identity-diensten (in het bijzonder de terbeschikkingstelling van

de toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten of louter het transport ervan), van de Verrichtingen die worden doorgegeven met behulp van voormelde toegangs- en ondertekeningsmiddelen via apparatuur, netwerken, terminals en uitrusting die door Belgian Mobile ID zijn goedgekeurd, of ze nu al dan niet onder haar controle zijn geplaatst,

- Verrichtingen uitgevoerd zonder toestemming van de Gebruiker door handelingen of verzuimen toe te schrijven aan Belgian Mobile ID of elke vergissing of onregelmatigheid in het beheren van de rekening van de Cliënt en toe te schrijven aan Belgian Mobile ID in het kader van haar activiteit voor het verstrekken van de Belgian Mobile Identity-diensten (in het bijzonder de terbeschikkingstelling van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten of louter het transport ervan),
- de niet-uitvoering of slechte uitvoering, toe te schrijven aan de Belgische overheid in het kader van haar activiteit voor het verstrekken van de diensten in verband met de Belgische elektronische identiteitskaart (in het bijzonder de terbeschikkingstelling van de kaart en de bijbehorende codes of louter het transport ervan), van de Verrichtingen die met behulp van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de e-ID for Branch-diensten worden doorgegeven via apparatuur, netwerken, terminals en uitrusting die door de Belgische overheid zijn goedgekeurd, of ze nu al dan niet onder haar controle zijn geplaatst, en
- Verrichtingen uitgevoerd zonder toestemming van de Gebruiker door handelingen of verzuimen toe te schrijven aan de Belgische overheid of elke vergissing of onregelmatigheid in het beheren van de rekening van de Cliënt en toe te schrijven aan de Belgische overheid in het kader van haar activiteit voor het verstrekken van de diensten in verband met de Belgische elektronische identiteitskaart (de terbeschikkingstelling van de kaart en de bijbehorende codes of louter het transport ervan).

In deze gevallen is Belgian Mobile ID, wat de twee eerste gevallen betreft, of, de Belgische overheid, wat de twee laatste gevallen betreft, aansprakelijk overeenkomstig:

- voor Belgian Mobile ID, de voorwaarden die in de Belgian Mobile Identity-overeenkomst zijn vermeld en rekening houdend met haar hoedanigheid van louter tussenpersoon in het transport en van uitgever van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten, of voor de Belgische overheid, de voorwaarden zoals vermeld in de geldende wettelijke en reglementaire bepalingen en rekening houdend met haar hoedanigheid van louter tussenpersoon in het transport en van uitgever van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de e-ID for Branch-diensten.

8.1.7. Onverminderd afwijkende bepalingen in de Overeenkomst verbindt ING België zich ertoe om wanneer ze voor de uitvoering van Opdrachten een beroep moet doen op derden, die Opdrachten zo snel mogelijk aan die derden door te geven. ING België kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor de nadelige gevolgen van een eventuele nalatigheid of fout van de derden in kwestie.

ING kan niet aansprakelijk worden gesteld als de overdracht of de uitvoering van de Opdrachten van de Cliënt wordt vertraagd of verhinderd door omstandigheden buiten haar wil.

8.1.8. De Cliënt en eventueel elk van zijn gebruikers dienen zich ervan te vergewissen dat hun computer-, telefoon- en andere apparatuur, hun software en configuraties compatibel zijn met de toegang, het downloaden, de activering, de installatie en/of het gebruik van de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Payconiq for ING BE-en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten, en meer in het bijzonder de Home'Bank/Business'Bank-software, de app Belgian Mobile Identity van Belgian Mobile ID of de app Payconiq van Payconiq-Leverancier en de Home'Bank/Business'Bank-database die ING België hen ter beschikking stelt.

8.1.9. ING België garandeert de Gebruiker dat de Home'Bank/Business'Bank-software en -database vrij zijn van alle virussen die op de datum van de installatie van de Home'Bank/Business'Bank-diensten bekend zijn.

8.1.10. Aangezien zij niet de uitgever zijn van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de elektronische diensten van ING België, wijzen de Andere vennootschappen van ING Groep (met uitzondering van Payconiq-Leverancier voor de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de Payconiq for ING BE-diensten) en de Verzekeraars buiten ING Groep alle aansprakelijkheid af voor de gevolgen van verlies of diefstal van die middelen, behalve bij zware of opzettelijke fout van hunnentwege.

8.2. Bijzondere aansprakelijkheidsregels voor Betalingstransacties

In afwijking van de punten 5.1.2, 8.1.1 tot 8.1.3 en 8.1.5 van deze Algemene voorwaarden, maar onverminderd de overige daarin vervatte bepalingen tot vaststelling van de verplichtingen en aansprakelijkheden van de Partijen, in het bijzonder de punten 5, 6 en 7 en de punten 8.1.4 en 8.1.6 tot 8.1.10, wordt de aansprakelijkheid van de Partijen in geval van niet-uitvoering of verkeerde uitvoering van een Betalingstransactie of in geval van een niet-toegestane Betalingstransactie overeenkomstig de onderstaande bepalingen vastgesteld.

8.2.1. Aansprakelijkheid in geval van een niet-uitgevoerde, slecht uitgevoerde of laattijdig uitgevoerde Betalingstransactie

8.2.1.1. Betalingstransacties gedekt door het Bijzonder Reglement voor Betalingstransacties (behoudens uitzonderingen is het Bijzonder Reglement voor Betalingstransacties van toepassing op de volgende Betalingstransacties: 1) Betalingstransacties in euro of in de valuta van een Staat van de Europese Economische Ruimte (hierna 'EER' genoemd)² die binnen de EER worden uitgevoerd³; 2) Betalingstransacties uitgevoerd binnen de EER in de valuta van Staten die geen lid zijn van de EER en 3) Betalingstransacties – ongeacht de valuta – vanuit of naar een Staat die niet tot de EER behoort maar enkel met betrekking tot de delen van de Betalingstransactie die in de EER uitgevoerd worden)

De respectieve aansprakelijkheid van de Partijen in geval van niet-uitgevoerde, gebrekkige of laattijdige uitvoering van de Betalingstransacties die onder dit punt vallen, wordt bepaald overeenkomstig de

² Op 1 januari 2019 omvat de EER naast de lidstaten van de Europese Unie ook nog Noorwegen, IJsland en Liechtenstein.

³ Zowel de betalingsdientaanbieder van de opdrachtgever als die van de begunstigde moeten gevestigd zijn in de Europese Economische Ruimte.

artikelen 16 tot 18 van het Bijzonder Reglement voor Betalingstransacties.

Voor de toepassing van deze bepalingen wordt een Betalingsopdracht pas als door de Gebruiker gegeven beschouwd nadat deze laatste van ING België een elektronische, schriftelijke of telefonische bevestiging heeft gekregen van de ontvangst van de Opdracht die hij via de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-diensten en/of in het kader van de Payconiq for ING BE-diensten of de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten, via de Payconiq-diensten of de Belgian Mobile Identity-diensten heeft doorgegeven.

De voorgaande bepalingen doen overigens geen afbreuk aan artikel 2.2 van het Bijzonder Reglement voor Betalingstransacties.

8.2.1.2. Betalingstransacties die niet onder het Bijzonder Reglement voor Betalingstransacties vallen

In geval van niet- of verkeerd uitgevoerde Betalingstransacties die niet onder het Bijzonder Reglement voor Betalingstransacties vallen, is ING België slechts aansprakelijk als er sprake is van een zware of opzettelijke fout van haar afdelingen.

Indien naast de in punt 1.2., 29° gedefinieerde Unieke identicator nog aanvullende informatie (zoals de naam en/of het adres van de begunstigde van de Betalingstransactie) wordt verstrekt, is ING België enkel aansprakelijk voor de uitvoering van de Betalingstransactie overeenkomstig de opgegeven Unieke identicator, zonder dat zij rekening hoeft te houden met eventuele tegenstrijdigheden tussen de aanvullende informatie en de opgegeven Unieke identicator.

Voor de toepassing van de voorgaande bepalingen wordt een Betalingsopdracht pas als door de Gebruiker gegeven beschouwd nadat deze laatste van ING België een elektronische, schriftelijke of telefonische bevestiging heeft gekregen van de ontvangst van de Opdracht die hij via de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-diensten of, in het kader van de Payconiq for ING BE-diensten of de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten, via de Payconiq-diensten of de Belgian Mobile Identity-diensten, heeft doorgegeven.

De aansprakelijkheid van ING is in ieder geval beperkt tot de directe schade die de Cliënt heeft geleden en aangetoond, met uitsluiting van elke onrechtstreekse schade, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, verlies van gegevens, winstderving, verlies van

inkomsten, winstkansen, cliëntele en verhoopte besparingen evenals de kosten om zich een gelijkwaardig product of een gelijkwaardige dienst aan te schaffen en schade aan het imago.

8.2.2. Aansprakelijkheid bij niet-toegestane Betalingstransacties in het kader van de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility- en/of e-ID for Branch-diensten.

8.2.2.1. Ongeacht de valuta van de Betalingstransactie wordt de aansprakelijkheid van de Partijen voor niet-toegestane Betalingstransacties in het kader van de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility- en/of e-ID for Branch-diensten vastgesteld overeenkomstig de onderstaande bepalingen, ongeacht of de Betalingstransactie binnen of buiten de EER werd uitgevoerd.

8.2.2.2. Aansprakelijkheid van de Cliënt

8.2.2.2.1. De Cliënt draagt de verliezen ten gevolge van verlies, diefstal, misbruik en elk niet-toegestaan gebruik van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility- en/of e-ID for Branch-diensten (behalve bij gebruik van een elektronische pen als ondertekeningsmiddel voor deze diensten) van de Cliënt of de Gebruiker tot het ogenblik van de kennisgeving door de Cliënt of de Gebruiker waarvan sprake in punt 6.4 § 1 en 2 van deze Algemene voorwaarden.

Zijn aansprakelijkheid is echter beperkt tot een maximumbedrag van 50 euro voor alle Betalingstransacties die vóór deze kennisgeving werden uitgevoerd, behalve indien deze verliezen het gevolg zijn van de niet-naleving door de Cliënt en/of de Gebruiker – opzettelijk of door grove nalatigheid – van een of meerdere uit deze Algemene voorwaarden voortvloeiende verplichtingen. In dat geval is de limiet van 50 euro niet van toepassing.

Onder grove nalatigheid wordt met name verstaan:

1° het feit dat de Gebruiker zijn wachtwoord, geheime code, pincode en/of elke andere voor de Gebruiker strikt persoonlijke en vertrouwelijke authenticatiecode, inbegrepen de pincode voor de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten, in een gemakkelijk herkenbare vorm noteert, en met name dicht in de buurt van het (mobiele) computersysteem waarover hij beschikt, op zijn chipkaart, op zijn chipkaartlezer, op zijn telefoon of op een door de Gebruiker bewaard en door hem meegenomen voorwerp of document;

2° het feit dat de Cliënt of de Gebruiker het verlies, de diefstal, het misbruik of elk niet-toegestaan gebruik van zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility en/of e-ID for Branch-diensten (behalve bij gebruik van een elektronische pen als ondertekeningsmiddel voor deze diensten) niet onmiddellijk aan ING België meldt zodra hij er kennis van neemt, overeenkomstig punt 6.4. § 1 en 2 van deze Algemene voorwaarden.

3° het feit dat de Cliënt of de Gebruiker het verlies, de diefstal, het misbruik of elk niet-toegestaan gebruik van zijn Belgian Mobile Identity account als toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de Home'Bank/Business'Bank-diensten niet onmiddellijk aan ING België meldt zodra hij er kennis van neemt, overeenkomstig punt 6.4. § 1 en 2 van deze Algemene voorwaarden.

ING wijst de Cliënt er ook op dat andere feiten of gedragingen, ongeacht of ze al dan niet het gevolg zijn van de niet-nakoming door de Cliënt of de Gebruiker van zijn verplichtingen die uit deze Algemene voorwaarden voortvloeien, beschouwd kunnen worden als grove nalatigheid afhankelijk van het geheel van de omstandigheden waarin zij zich hebben voltrokken of voorgedaan, een beslissing die eventueel in laatste instantie door de gerechtshoven en rechtbanken wordt genomen.

De volgende feiten kunnen afhankelijk van de omstandigheden als grove nalatigheid worden beschouwd, onverminderd het oordeel van de gerechtshoven en rechtbanken:

- het feit dat de Gebruiker zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de ING Client Services-diensten, en/of Home'Bank/Business'Bank-diensten (inbegrepen de Belgian Mobile Identity for ING BE account) niet gebruikt overeenkomstig de toegangs- en gebruiksvoorwaarden van de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch- en Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten die in de Overeenkomst zijn vastgelegd en binnen de gebruiksbeperkingen die overeengekomen werden met ING België, de Andere vennootschappen van ING Groep en de Verzekeraars buiten ING Groep. De niet-naleving door de Cliënt of de Gebruiker van artikel 6.4, § 4 of 5 van deze Algemene voorwaarden met betrekking tot de verplichte schriftelijke bevestiging van de kennisgeving en de verplichte melding of

klachtindiening kunnen op zich echter niet automatisch als grove nalatigheid worden beschouwd;

- het feit dat de Gebruiker de veiligheidsvoorschriften die als bijlage bij deze Algemene voorwaarden zijn gevoegd, niet naleeft;
- het feit dat de Gebruiker zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen (inbegrepen de Belgian Mobile Identity for ING BE account) voor de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility- en/of e-ID for Branch-diensten (behalve bij gebruik van een elektronische pen als ondertekeningsmiddel voor deze diensten) niet zorgvuldig bewaart om te beletten dat derden ze bedrieglijk gebruiken, en bijvoorbeeld het feit dat hij ze achterlaat in een voertuig of op een voor het publiek toegankelijke plaats, tenzij ze zich in dat laatste geval in een beveiligde kast of safe bevinden. Met voor het publiek toegankelijke plaatsen worden de plaatsen gelijkgesteld waartoe derden feitelijk toegang hebben, zonder dat het echter voor het publiek opengestelde plaatsen zijn;
- zonder hiermee afbreuk te doen aan het recht van de Gebruiker om een beroep te doen op de diensten van een betalinginitiatiedienstaanbieder of rekeninginformatiedienstaanbieder die over een vergunning beschikt om zijn activiteit uit te oefenen, het feit dat de Gebruiker aan een derde (met inbegrip van, maar niet beperkt tot zijn partner, een familielid of vrienden) de mogelijkheid geeft om van zijn wachtwoord, geheime code, pincode en/of elke andere voor de Gebruiker strikt persoonlijke en vertrouwelijke authenticatiecode (inbegrepen de pincode voor de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten) kennis te nemen of om zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank, Extrabranche Mobility- en/of e-ID for Branch-diensten (behalve bij gebruik van een elektronische pen als ondertekeningsmiddel voor deze diensten) te gebruiken.

8.2.2.2.2. Wanneer de Cliënt en/of de Gebruiker frauduleus heeft gehandeld, dient de Cliënt alle verliezen te dragen die voortvloeien uit niet-toegestane Betalingstransacties die zowel vóór als na de kennisgeving waarvan sprake in punt 6.4 van deze Algemene voorwaarden zijn uitgevoerd (onverminderd de verplichting van ING België om

alles in het werk te stellen om elk verder gebruik van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility- en/of e-ID for Branch-diensten te voorkomen).

8.2.2.2.3. In afwijking van de voorgaande bepalingen draagt de Cliënt geen enkel verlies in de volgende gevallen:

1° indien het verlies, de diefstal of de verduistering van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, Extrabranche Mobility en/of e-ID for Branch-diensten niet door de Gebruiker kon worden vastgesteld voorafgaande aan de betaling (met name in geval van vervalsing van de betaalinstrument of van het kopiëren of hacken (of "skimmen") enz. van de persoonlijke beveiligingsgegevens, in het bijzonder de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, Extrabranche Mobility en/of e-ID for Branch-diensten); deze afwijking is echter niet van toepassing indien er wordt vastgesteld dat de Cliënt en/of de Gebruiker frauduleus gehandeld heeft/hebben;

2° het verlies voortvloeit uit een handeling of nalatigheid van een werknemer of agent van ING België of van een andere Vennootschap van de ING-Groep..

8.2.2.2.4. Wanneer de Cliënt geen Consument is, is het in artikel 8.2.2.2.1. bepaalde maximumbedrag van 50 euro niet van toepassing. Tot het ogenblik van de kennisgeving waarvan sprake in punt 6.4 van deze Algemene voorwaarden draagt de Cliënt dan ook alle verliezen ten gevolge van het verlies, de diefstal, het misbruik of elk ander niet-toegestaan gebruik van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen (inbegrepen de Belgian Mobile Identity account) voor de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility- en/of e-ID for Branch-diensten (behalve bij gebruik van een elektronische pen als ondertekeningsmiddel voor deze diensten) van de Cliënt of de Gebruiker, behoudens zware of opzettelijke fout van ING België.

8.2.2.3. Aansprakelijkheid van ING België

8.2.2.3.1. Behalve in geval van fraude, grove nalatigheid of de opzettelijke niet-nakoming door de Cliënt en/of de Gebruiker van een of meerdere uit deze Algemene voorwaarden voortvloeiende plichten en onverminderd punt 8.2.2.2.4. indien de Cliënt geen Consument is, draagt ING België alle verliezen boven het bedrag van 50 euro dat ten laste is van de Cliënt en voortvloeien uit de niet-toegestane

Betalingstransacties die zijn uitgevoerd vóór de kennisgeving waarvan sprake in punt 6.4. van deze Algemene voorwaarden.

8.2.2.3.2. Behalve bij fraude door de Cliënt en/of de Gebruiker draagt ING België alle verliezen die verband houden met de niet-toegestane Betalingstransacties die zijn uitgevoerd na de kennisgeving waarvan sprake in punt 6.4 van deze Algemene voorwaarden.

8.2.2.3.3. ING België draagt de verliezen die het gevolg zijn van niet-toegestane Betalingstransacties in de volgende gevallen:

1° indien het verlies, de diefstal of de verduistering van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, Extrabranche Mobility en/of e-ID for Branch-diensten niet door de Gebruiker kon worden vastgesteld voorafgaande aan de betaling (met name in geval van vervalsing van de betaalinstrument of van het kopiëren of hacken (of "skimmen") enz. van de persoonlijke beveiligingsgegevens, in het bijzonder de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de ING Client Services, Home'Bank/Business'Bank, Extrabranche Mobility en/of e-ID for Branch-diensten); deze regel is echter niet van toepassing indien er wordt vastgesteld dat de Cliënt en/of de Gebruiker frauduleus gehandeld heeft/hebben;

2° - indien het verlies voortvloeit uit een handeling of nalatigheid van een werknemer of agent van ING België of van een andere Vennootschap van de ING-Groep.

8.2.2.3.4. Bij een niet-toegestane Betalingstransactie betaalt ING België het bedrag ervan onverwijld terug, door de gedebiteerde rekening terug te brengen naar de situatie waarin deze zich bevond voordat de niet-toegestane Betalingstransactie werd uitgevoerd. De valutadatum van de creditering komt overeen met de valutadatum van de debitering van de oorspronkelijke Transactie. Deze bepaling doet geen afbreuk aan de verplichtingen en aansprakelijkheden van de Cliënt en de Gebruiker zoals beschreven in punt 6 en punt 8.2.2.2.

In de gevallen waarvan sprake in punt 8.2.2.3.3. en behalve als de Cliënt en/of de Gebruiker frauduleus heeft/hebbengehandeld, betaalt zij de Cliënt ook het bedrag terug dat nodig is om de gedebiteerde rekening terug te brengen naar de situatie waarin deze zich bevond voorafgaande aan het gebruik van de toegangs- en vervalste, gekopieerde of gehackte ondertekeningsmiddelen in de zin van deze bepaling, en dit met correcte valutadatum.

Bovendien betaalt ING België de Cliënt de andere eventuele financiële gevolgen terug, met name het bedrag van de door de Cliënt gemaakte kosten om de vergoedbare schade te bepalen, op voorwaarde dat de op grond daarvan gevorderde bedragen worden gestaafd met bewijsstukken.

De voorgaande bepalingen doen geen afbreuk aan punt 8.2.2.2.4. wanneer de Cliënt geen Consument is.

8.2.3. Aansprakelijkheid bij niet-toegestane Betalingstransacties in het kader van de Payconiq for ING BE-diensten

8.2.3.1. In het kader van de Payconiq for ING BE-diensten is ING België aansprakelijk voor de Betalingstransacties die worden verricht zonder toestemming van de Gebruiker of de Cliënt na een handeling of verzuim toe te schrijven aan ING België of door een tekortkoming of fraude verbonden aan haar eigen computersystemen, en elke fout of onregelmatigheid in het beheren van de rekening waarvan de Cliënt houder of medehouder is, en toe te schrijven aan ING België, behalve bij fraude van de Cliënt of de Gebruiker zelf. De aansprakelijkheid van ING België is beperkt tot de eventueel vereiste som om de Cliënt terug te brengen naar de situatie waarin hij zich bevond vóór de niet-toegestane Verrichting. De valutadatum van de creditering komt overeen met de valutadatum van de debitering van de oorspronkelijke Transactie.

8.2.3.2. Bij verlies, diefstal, misbruik of ongeoorloofd gebruik van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de Payconiq for ING BE-diensten wordt de aansprakelijkheid van Payconiq-Leverancier en van de Cliënt geregeld in de Payconiq-overeenkomst. Aangezien ING België niet de uitgever is van die toegangs- en ondertekeningsmiddelen wijst ze in het kader van de Payconiq for ING BE-diensten alle aansprakelijkheid af voor de gevolgen die verbonden zijn aan het verlies, de diefstal, de verduistering of het ongeoorloofde gebruik van die toegangs- en ondertekeningsmiddelen, behalve bij zware of opzettelijke fout van harentwege.

8.2.4. Aansprakelijkheid bij niet-toegestane Betalingstransacties in het kader van de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten

8.2.4.1. In het kader van de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten is ING België aansprakelijk voor de Betalingstransacties die worden verricht zonder toestemming van de Gebruiker of de Cliënt na een handeling of verzuim toe te schrijven aan ING België of door een tekortkoming of fraude verbonden aan haar eigen computersystemen, en elke fout of

onregelmatigheid in het beheren van de rekening waarvan de Cliënt houder of medehouder is, en toe te schrijven aan ING België, behalve bij fraude van de Cliënt of de Gebruiker zelf. De aansprakelijkheid van ING België is beperkt tot de eventueel vereiste som om de Cliënt terug te brengen naar de situatie waarin hij zich bevond vóór de niet-toegestane Verrichting. De valutadatum van de creditering komt overeen met de valutadatum van de debitering van de oorspronkelijke Transactie.

8.2.4.2. Bij verlies, diefstal, misbruik of ongeoorloofd gebruik van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten wordt de aansprakelijkheid van Belgian Mobile ID en van de Cliënt geregeld in de Belgian Mobile Identity-overeenkomst. Aangezien ING België niet de uitgever is van die toegangs- en ondertekeningsmiddelen wijst ze in het kader van de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten aansprakelijkheid af voor de gevolgen die verbonden zijn aan het verlies, de diefstal, de verduistering of het ongeoorloofde gebruik van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen, behalve bij zware of opzettelijke fout van harentwege.

8.2.5. Overmacht

In afwijking van de bepalingen van de artikelen 8.2.1., 8.2.2., 8.2.3 en 8.2.4. aanvaardt ING België geen enkele aansprakelijkheid in geval van overmacht of wanneer zij gebonden is aan andere wettelijke verplichtingen die voortvloeien uit nationale of EU-wetgeving.

9. Limieten van de Verrichtingen

9.1. In het kader van de elektronische diensten van ING België is de uitvoering van de Verrichtingen beperkt tot het beschikbare rekeningsaldo (in voorkomend geval met inbegrip van de kredieten die aan de rekening verbonden zijn) en eventueel tot één of meer maximumbedragen per type Verrichting en/of per tijdsperiode die in overleg tussen de Cliënt, de Gebruiker en ING België en/of de Andere vennootschappen van ING Groep zijn vastgelegd. Die limieten kunnen variëren volgens de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten die worden gekozen voor het doorgeven van Opdrachten voor Verrichtingen volgens het daartoe gekozen ondertekeningsmiddel – in het kader van de vermelde diensten.

9.2. Binnen de grenzen van de minimum- en maximumbedragen die ING België en/of de Andere vennootschappen van ING Groep vaststellen en aan de Gebruiker meedelen, kunnen bepaalde toepasselijke limieten op verzoek van de Gebruiker of van de Cliënt, en met het akkoord van ING België of de Andere vennootschappen van ING Groep, worden aangepast aan de behoeften van de Cliënt of de Gebruiker. De informatie daaromtrent is verkrijgbaar in alle ING België-kantoren of -zetels of, indien de betrokken rekening(en) beheerd wordt (worden) in een andere vennootschap van ING Groep, bij de bank waar de rekening(en) geopend is (zijn).

Overigens kan de Cliënt of de Gebruiker binnen de grenzen van de hierboven vermelde minimum- en maximumbedragen, een wijziging van bepaalde toepasselijke limieten aanvragen in de volgende gevallen:

- als gevolg van het verlies, de diefstal, het misbruik of elk ander niet-toegestaan gebruik van de toegangs- en/of ondertekeningsmiddelen voor de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabanch Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten of
- bij boeking op zijn rekeningstaten of -uittreksels van een Verrichting die zonder zijn akkoord is uitgevoerd.

Als de Cliënt echter een rechtspersoon is, kunnen de volmachthebbers van een rekening die als dusdanig aangewezen zijn in de documenten 'Beheersvolmachten' van de betrokken rekening of in de verschillende volmachtformulieren die ING België als bijlage bij de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabanch Mobility- en e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- of Belgian Mobile Identity for ING BE-overeenkomst ter beschikking stelt en die geen behoorlijk gemachtigde vertegenwoordigers of volmachthebbers van de Cliënt zijn, alleen hun eigen limieten wijzigen.

9.3. Op Opdrachten voor Betalingstransacties die worden doorgegeven via de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabanch Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten vanaf rekeningen geopend bij ING België zijn bij gebrek aan een andersluidende overeenkomst met ING België overeenkomstig punt 9.2 van deze Algemene voorwaarden, de limieten van toepassing zoals vermeld in het document met betrekking tot opdrachtlimieten, dat verkrijgbaar is op de ING

België-website (www.ing.be/limits) en in de ING België-kantoren.

9.4. De voor de andere Opdrachten geldende limieten worden aan de Gebruiker meegedeeld in het kader van de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabanch Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en Belgian Mobile Identity for ING BE-overeenkomst.

De Gebruiker kan via de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank- (inclusief voor de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten), ING Banking (inclusief voor de Payconiq for ING BE-diensten) en/of Extrabanch Mobility-diensten altijd kennisnemen van de bedragen van de limieten die voor de Opdrachten gelden. Bovendien wordt de Gebruiker altijd op de hoogte gebracht als een Verrichting niet kan worden uitgevoerd wegens overschrijding van een limiet.

9.5. De ING Client Services-, Home'Bank- en Business'Bank-diensten- (inclusief de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten) bieden de mogelijkheid om door middel van één elektronische handtekening gegroepeerde Opdrachten door te geven tot uitvoering van Betalingstransacties, Verrichtingen in financiële instrumenten of elke andere bank-, financiële of verzekeringsverrichting. Voor die gegroepeerde Opdrachten wordt overeengekomen dat als de door de Cliënt aan zijn Gebruikers verleende volmachten in bedrag beperkt zijn, ING België die beperkingen toegepast op het bedrag van elke afzonderlijke Opdracht en niet op het totaalbedrag van de gegroepeerde Opdrachten, tenzij uitdrukkelijke andersluidende overeenkomst.

9.6. De Home'Bank-, Business'Bank-, en e-ID for Branch-diensten- (inclusief de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten) bieden de mogelijkheid om Betalingsopdrachten in te toetsen die door een of meer aanvullende Gebruikers moeten worden ondertekend (ingeval de Gebruiker die de Betalingsopdracht intoetst geen volmacht heeft om deze alleen te tekenen). In voormeld geval zijn, voor de Home'Bank/Business'Bank-diensten- (inclusief de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten), de limieten vermeld in dit artikel 9 niet van toepassing.

10. Onderhoud van de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabanch mobility-, Payconiq for ING BE- en Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten

10.1. De Gebruiker kan via de gepersonaliseerde ING Client Services-diensten een beroep doen op de helpdesk van ING België voor elk incident of probleem

van technische, operationele of functionele aard dat betrekking heeft op de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabanch Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten (met uitsluiting van de Payconiq- of Belgian Mobile Identity-diensten ter beschikking gesteld door Payconiq-Leverancier of Belgian Mobile ID, met name het netwerk voor die Payconiq-diensten of Belgian Mobile Identity-diensten en de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de Payconiq for ING BE-diensten of de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten), meer in het bijzonder in verband met de installatie en het gebruik van de Home'Bank/Business'Bank software en/of de Home'Bank/Business'Bank database, of dat betrekking heeft op het gebruik van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabanch Mobility- en/of e-ID for Branch-diensten of nog dat de veiligheid van die diensten in gevaar kan brengen.

De helpdesk is bereikbaar op het telefoonnummer van de ING Client Services-diensten tijdens de openingsuren zoals die vermeld zijn in de Technische documentatie over het gebruik van de elektronische diensten van ING België. De helpdesk biedt zijn diensten aan in het Nederlands, Frans, Duits of Engels.

De Gebruiker kan ook met de helpdesk contact opnemen door een formulier online in te vullen op www.ing.be/contact. Bij de melding van een probleem en daarna deelt de Gebruiker alle informatie mee die nuttig en noodzakelijk is om het probleem op te lossen.

10.2. Het correctieve onderhoud van de Home'Bank/Business'Bank-, Extrabanch Mobility- en e-ID for Branch-diensten, dat hoofdzakelijk op de rechtzetting van eventuele gebreken of fouten in de Home'Bank/Business'Bank/Extrabanch Mobility/e-ID for Branch-software betrekking heeft, mag hoe dan ook alleen met de medewerking van ING België worden uitgevoerd. De Gebruiker mag zelf geen correctie of wijziging in de Home'Bank/Business'Bank- / Extrabanch Mobility/e-ID for Branch-diensten aanbrengen.

10.3. ING België stelt alles in het werk om haar onderhoudstaken binnen redelijke termijnen uit te voeren. Bij het vervullen van haar onderhoudstaken is ze echter alleen gehouden tot een middelenverbintenis.

10.4. ING België is er niet toe gehouden om een evolutief onderhoud te verrichten en kan daarom

niet garanderen dat de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-/ Extrabanch Mobility-/ e-ID for Branch-/Payconiq for ING BE-/Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten aangepast zijn aan de eigen behoeften en wensen van de Cliënt of de Gebruiker, in het bijzonder de aanpassing aan zijn (mobiele) computer- of telecommunicatiesysteem. De Cliënt en de Gebruiker moeten zelf nagaan of de systemen aangepast zijn aan de specificaties die in de technische documentatie over het gebruik van de ING Client Services-/Home'Bank/Business'Bank-/Extrabanch Mobility-/e-ID for Branch-/ Payconiq for ING BE-/Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten zijn opgenomen.

11. Bescherming van de persoonsgegevens

11.1. Algemene bepalingen

11.1.1. ING België beschermt de persoonlijke levenssfeer van elke natuurlijke persoon, zowel van de Gebruiker en in voorkomend geval van de Cliënt, als van elke andere betrokken natuurlijke persoon, overeenkomstig de geldende wetgeving. ING België is de verwerkingsverantwoordelijke van de persoonsgegevens van de betrokken natuurlijke personen (Neem contact op met ING België via ing.be/contact).

De persoonsgegevens die worden meegedeeld of ter beschikking gesteld aan ING België worden verwerkt door ING België volgens de Europese Verordening van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens (hierna de "Europese Verordening" genoemd) en volgens de Belgische wetgeving inzake bescherming van de persoonsgegevens en haar uitvoeringsbesluiten.

11.1.2. Naast de andere door ING België verwerkte gegevens (afkomstig in voorkomend geval van al dan niet openbare externe bronnen) vermeld in artikel 6 (Bescherming van de persoonsgegevens) van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen van ING België, worden de persoonsgegevens van natuurlijke personen die aan ING België worden meegedeeld in het kader van het sluiten en uitvoeren van deze ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabanch Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING - en Belgian Mobile Identity for ING BE-overeenkomst en meer in het bijzonder in het kader van het gebruik van de Home'Bank/Business'Bank Online-diensten, de telefonische diensten van ING Client Services of de Extrabanch Mobility-/e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten, door ING België verwerkt

voor het centraal beheer van haar cliënteel, het beheren van de rekeningen en betalingen, de verlening en het beheer van kredieten, vermogensbeheer (beleggingen), bemiddelingsdiensten (voor verzekeringen, leasing of andere producten of diensten van partnervennootschappen; lijst op aanvraag), marketing (o.a. studies en statistieken) van bank-, financiële (o.a. leasing), verzekeringsdiensten en/of andere producten of diensten (eventueel geleverd door andere partnervennootschappen, bijvoorbeeld Payconiq International S.A., gevestigd in het Groothertogdom Luxemburg of Payvision BV, gevestigd in Nederland; lijst op aanvraag) die door ING België worden aangeboden (behalve indien de betrokken natuurlijke persoon daartegen verzet aantekent), globale visie van de Cliënt, controle op de regelmatigheid van de Verrichtingen en voorkoming van onregelmatigheden. Wat deze laatste bedoeling betreft verwerkt ING België gedragsgegevens (gekoppeld aan het gebruik van een muis, een toetsenbord, enz.).

Deze worden eveneens door ING België verwerkt voor de andere verwerkingsdoeleinden (in voorkomend geval secundaire doeleinden) vermeld in artikel 6 (Bescherming van de persoonsgegevens) van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen van ING België.

De gegevens met betrekking tot natuurlijke personen beheerd door tussenpersonen (zelfstandige agenten of makelaars) van ING België, met name de gegevens met betrekking tot hun financiële Verrichtingen, worden ook door ING België verwerkt om te waken over de naleving van hun wettelijke, reglementaire (met inbegrip van de verplichtingen voortvloeiend uit een circulaire van de FSMA/NBB) of contractuele verplichtingen, met inbegrip van hun eventuele exclusiviteitsverplichting tegenover ING België.

De gegevens die op initiatief van natuurlijke personen worden meegedeeld aan Andere vennootschappen van ING Groep die al dan niet gevestigd zijn in een lidstaat van de Europese Unie worden door die laatste verwerkt overeenkomstig de informatie over de bescherming van de persoonsgegevens die door die vennootschappen wordt verstrekt.

11.1.3. Die gegevens zijn niet bestemd om te worden meegedeeld aan andere derden dan:

- de personen die door de betrokken natuurlijke persoon zijn aangewezen,
- de zelfstandige agenten van ING België,
- de vennootschappen waarvan de tussenkomst nodig of nuttig is voor de uitvoering van de

doeleinden van ING België vermeld in punt 11.1.2.; een lijst van deze belangrijkste vennootschappen, die in beginsel optreden als verwerkers van ING België (en/of, in voorkomend geval, als gezamenlijk of afzonderlijk verantwoordelijken voor de verwerking), is te vinden in de bijlage bij de "Verklaring van ING België inzake de bescherming van de persoonsgegevens", die als bijlage bij het Algemeen Reglement van verrichtingen van ING is gevoegd. Voor de elektronische diensten van ING België, doet ING België ook een beroep op de volgende dienstverleners:

- voor de Payconiq-betalingstransacties, de leverancier Payconiq;
- voor de betalingsverrichtingen van Belgian Mobile Identity, Belgian Mobile ID;
- voor de activiteiten van digitale assistenten, zoals Chatbots, Callbots en Voice Assistants, in het kader van de ING Client Services: Google Ireland Ltd (gevestigd in Ierland) (met name voor de herkenning van de intentie en intonatie van de Cliënt of andere betrokkenen) en Twilio Ireland (gevestigd in Ierland).
- de vennootschappen van ING Groep die al dan niet gevestigd zijn in een lidstaat van de Europese Unie,
- verbonden verzekeraars buiten ING Groep,
- de andere partnervennootschappen van ING België (bijvoorbeeld Payconiq International S.A., gevestigd in het Groothertogdom Luxemburg of Payvision BV, gevestigd in Nederland; lijst op aanvraag), die gevestigd zijn in een lidstaat van de Europese Unie, in wier naam en voor wier rekening ING België producten of diensten aanbiedt, in geval van inschrijving hierop of een belang hierbij voor de betrokkenen;
- de in België erkende verzekeringsmaatschappijen (waarvoor ING België niet optreedt als tussenpersoon) en de overheidsorganen of -instanties in het kader van de strijd tegen fraude, waarbij ING België zich beperkt tot het bevestigen of een persoon al dan niet houder is van een rekeningnummer, aangezien de gegevens van de persoon of de hiermee verband houdende rekeningnummers worden meegedeeld door de verzekeringsmaatschappij of het overheidsorgaan of de overheidsinstantie in kwestie, met name:
 - o Federale Pensioendienst
 - o Rijksdienst voor Sociale Zekerheid
 - o Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RVJ)
 - o Waarborg en Sociaal Fonds Horeca

- Famiris
- Fons
- Famiwal
- Ministerie van de Duitstalige Gemeenschap, Ministerie van Gezinszaken en Sociale Zaken
- Kind & Gezin

- bevoegde autoriteiten, meer bepaald het Centraal Aanspreekpunt van de Nationale Bank van België, bedoeld in artikel 5 van het Algemeen reglement van de verrichtingen van ING België;

- de kredietinstellingen, de financiële instellingen en de gelijkwaardige instellingen bedoeld in artikel 5.6 van het Algemeen reglement van de verrichtingen van ING België, onder de in dit artikel vastgelegde voorwaarden;

en dat overeenkomstig de hierna vermelde bepalingen.

Zo kunnen de gegevens van de Cliënt en andere betrokkenen worden doorgegeven aan een niet-lidstaat van de Europese Unie die al dan niet een adequaat beschermingsniveau voor persoonsgegevens garandeert (bijvoorbeeld betaalgegevens die aan Swift cvba worden meegedeeld, in de Verenigde Staten worden bewaard en daar onderworpen zijn aan de Amerikaanse wetgeving, gegevens die worden meegedeeld aan vennootschappen van ING Groep die niet in een lidstaat van de Europese Unie zijn gevestigd ...).

De gegevens van de Cliënt en andere betrokken natuurlijke personen worden uitgewisseld tussen de – bestaande of nog op te richten – vennootschappen van de bank-, financiële en verzekeringsgroep ING die al dan niet in een lidstaat van de Europese Unie zijn gevestigd.

ING Groep is een geheel van vennootschappen die activiteiten uitoefenen in het bank- en verzekeringswezen, leasing, vermogensbeheer en/of een activiteit die in het verlengde daarvan ligt. Elke natuurlijke persoon kan aan ING België een geactualiseerde lijst vragen van de vennootschappen van ING Groep gevestigd in België, in een andere lidstaat van de Europese Unie of in een ander derde land en die aan de uitwisseling van gegevens over de Cliënt en de andere betrokkenen deelnemen. Die vennootschappen hebben zich ertoe verbonden de best mogelijke bescherming van de uitgewisselde persoonsgegevens te waarborgen en zijn wat die gegevens betreft, gehouden tot een geheimhoudingsplicht.

De gegevensuitwisseling tussen de vennootschappen van ING Groep die in een andere lidstaat van de Europese Unie zijn gevestigd, is bedoeld om de vennootschappen die eraan deelnemen de mogelijkheid te bieden een centraal cliëntenbeheer te verrichten, een globale visie van de Cliënt te hebben, studies, statistieken en/of marketingacties uit te voeren voor bancaire, financiële (bv leasing), verzekeringsdiensten en/of andere (met uitsluiting van reclame via e-mail, tenzij de betrokken persoon hiervoor toestemming geeft, en tenzij de betrokken persoon daartegen verzet aantekent), de hierboven vermelde diensten aan te bieden of te verstrekken en de regelmatigheid van de Verrichtingen te controleren (met inbegrip van de voorkoming van onregelmatigheden). Deze vennootschappen kunnen ook dezelfde verenigbare secundaire doeleinden nastreven als deze vermeld voor ING België in artikel 6.1.4. van het Algemeen Reglement van verrichtingen van ING België.

Zo worden, onverminderd een verbod op de bekendmaking van informatie of gegevens dat voortvloeit uit de wet, ook de gegevens van de natuurlijke personen die vereist zijn voor de naleving door de vennootschappen van ING Groep, al dan niet gevestigd in een lidstaat van de Europese Unie, van de wettelijke of reglementaire bepalingen (inclusief de bepalingen die voortvloeien uit een circulaire van de bevoegde toezichthoudende autoriteit) betreffende de zorgplicht ten aanzien van het cliënteel, de voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld en de financiering van terrorisme, en de voorkoming van de financiering van de proliferatie van massavernietigingswapens, voor deze doeleinden tussen deze vennootschappen uitgewisseld. ING Bank NV (Bijlmerplein 888, 1102 MG, Amsterdam Zuidoost, Nederland), die optreedt als medeverantwoordelijke voor de verwerking, verzorgt het beheer van de gegevensuitwisselingen binnen de vennootschappen van ING Groep die deelnemen aan de uitwisseling van gegevens over de natuurlijke personen met het oog op de voornoemde doeleinden. De bekendmaking van informatie of gegevens met betrekking tot het witwassen van geld of de financiering van terrorisme, met inbegrip van het (eventueel) meedelen van informatie aan de Cel voor Financiële Informatieverwerking (CFI) is binnen ING Groep is echter enkel toegelaten onder de voorwaarden in artikel 5.6 van het Algemeen reglement van de verrichtingen van ING België.

Bovendien worden de gegevens die door ING België worden verzameld als verzekeringstussenpersoon ook meegedeeld aan de betrokken Verzekeraars

buiten ING Groep die gevestigd zijn in een lidstaat van de Europese Unie (in het bijzonder NN Non-Life Insurance NV, NN Insurance Belgium NV, Aon Belgium BV, Inter Partner Assurance NV, AXA Belgium NV, Cardif Assurance Vie NV en Cardif Assurances Risques Divers NV) en aan hun eventuele vertegenwoordigers in België (in het bijzonder NN Insurance Services Belgium NV voor NN Non-Life Insurance NV) (lijst op aanvraag), voor zover dat nodig is met het oog op de beoordeling van het verzekerde risico en in voorkomend geval, het sluiten en beheren van het verzekeringscontract, marketing van hun verzekeringsdiensten (met uitsluiting van de verzending van reclame per mail), centraal beheer van het cliënteel en controle van de regelmatigheid van de Verrichtingen (met inbegrip van de voorkoming van onregelmatigheden). Elke natuurlijke persoon kan een lijst vragen van de betrokken Verzekeraars buiten ING Groep en hun vertegenwoordigers in België.

Op dezelfde manier kunnen de gegevens ook meegedeeld worden aan verzekeringsmakelaars die handelen als verzekeringstussenpersoon voor ING België.

De Belgische of buitenlandse (bijvoorbeeld Amerikaanse) gerechtelijke (politie, parket, onderzoeksrechter, hoven en rechtbanken) of administratieve autoriteiten, met inbegrip van controle-instanties voor de bancaire en financiële activiteiten (Nationale Bank van België/FSMA), kunnen in gevallen bepaald door de lokale wetgeving of reglementering (in het bijzonder met het oog op de preventie van terrorisme), van ING België of van een vennootschap waaraan ING België gegevens heeft doorgegeven overeenkomstig wat voorafgaat, de mededeling eisen van alle of een deel van de persoonsgegevens van de natuurlijke personen (bijvoorbeeld de gegevens met betrekking tot Betalingstransacties). Zo worden bepaalde gegevens bijvoorbeeld meegedeeld aan het centraal aanspreekpunt (CAP) en de kredietcentrales van de Nationale Bank van België, overeenkomstig artikel 5 van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen van ING België.

De bekendmaking van informatie of gegevens met betrekking tot het witwassen van geld of de financiering van terrorisme, met inbegrip van het (eventueel) meedelen van informatie aan de Cel voor Financiële Informatieverwerking (CFI), is ook toegelaten tussen de instellingen van ING Groep bedoeld in artikel 5.6 van het Algemeen reglement van verrichtingen van ING België en:

- financiële instellingen en kredietinstellingen bedoeld in artikel 2, paragraaf 1, 1) en 2), van Richtlijn 2015/849 ("Richtlijn van 20 mei 2015 inzake de voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld of de financiering van terrorisme"), die gevestigd zijn in een lidstaat van de Europese Unie en die geen deel uitmaken van ING Groep;

- gelijkwaardige instellingen die geen deel uitmaken van ING Groep, gevestigd in derde landen die gelijkwaardige verplichtingen opleggen als de verplichtingen die in Richtlijn 2015/849 zijn voorzien, wanneer deze instellingen betrekkingen onderhouden met eenzelfde Cliënt en in het kader van eenzelfde verrichting, op voorwaarde dat de uitgewisselde informatie deze Cliënt of deze verrichting betreft, dat ze uitsluitend wordt gebruikt om het witwassen van geld of de financiering van terrorisme te voorkomen en dat de begunstigde instelling onderworpen is aan gelijkwaardige verplichtingen als de verplichtingen die in Richtlijn 2015/849 zijn voorzien inzake het verbod op de bekendmaking en inzake de bescherming van persoonsgegevens.

ING voert echter enkel een overdracht van gegevens uit naar een land dat geen lidstaat is van de Europese Unie en dat geen adequaat beschermingsniveau garandeert in de gevallen voorzien door de wetgeving die van toepassing is inzake de bescherming van de persoonsgegevens, bijvoorbeeld door aangepaste contractuele bepalingen te voorzien zoals vermeld in artikel 46.2. van het Europees reglement. Een kopie van de overeenkomsten is beschikbaar door zich te wenden tot de functionaris voor gegevensbescherming van ING België vermeld in punt 11.1.6.

11.1.4. Elke natuurlijke persoon heeft toegang tot de gegevens die op hem betrekking hebben en worden verwerkt door ING België, een andere vennootschap van ING Groep die al dan niet in een lidstaat van de Europese Unie is gevestigd of een betrokken verzekeraar buiten ING Groep, en kan zo nodig onjuiste gegevens doen verbeteren. Hij kan ook een schrapping van deze gegevens of een beperking van de verwerking vragen, of zich verzetten tegen de verwerking van deze gegevens. Ten slotte, heeft elke natuurlijke persoon ook recht op overdraagbaarheid van gegevens.

De betrokken natuurlijke persoon kan zich op elk ogenblik kosteloos en op eenvoudig verzoek verzetten:

- tegen de verwerking van gegevens die op hem betrekking hebben voor commerciële prospectie ('direct marketing'), of het nu om direct marketing van bankdiensten, financiële diensten (met inbegrip van leasing) en/of verzekeringsdiensten gaat of om direct marketing van andere producten of diensten (eventueel geleverd door andere partnervennootschappen; lijst op aanvraag) die door ING België worden aangeboden;
- tegen de uitwisseling van gegevens die op hem betrekking hebben tussen de vennootschappen van ING Groep in een lidstaat van de Europese Unie met het oog op direct marketing;
- tegen de mededeling van de gegevens die op hem betrekking hebben en door ING België worden verzameld in de hoedanigheid van verzekeringsmakelaar aan de betrokken verzekeringsmaatschappijen (buiten ING Groep) gevestigd in een lidstaat van de Europese Unie, en aan hun vertegenwoordigers in België, met het oog op commerciële prospectie ('direct marketing') door die vennootschappen.
- tegen de verwerking voor statistische doeleinden van persoonsgegevens die op hem betrekking hebben, vanwege redenen die verband houden met zijn specifieke situatie,

zonder dat ING België of de andere betrokken vennootschap van ING Groep de uitoefening van een dergelijk recht kan betwisten.

11.1.5. De persoonsgegevens van de betrokken natuurlijke persoon worden door ING België en de andere vennootschappen van ING Groep al dan niet gevestigd in een lidstaat van de Europese Unie strikt vertrouwelijk verwerkt. Aangezien de elektronische communicatienetwerken, en meer in het bijzonder het internet, echter geen totale veiligheid bieden, kan de bescherming van de persoonsgegevens enkel gegarandeerd worden als de persoonsgegevens worden doorgegeven via de communicatiekanalen waarvan ING België uitdrukkelijk aangeeft dat zij beveiligd zijn.

11.1.6. Voor alle bijkomende inlichtingen over de verwerking van persoonsgegevens door ING België en, in het bijzonder, over de geautomatiseerde individuele besluitvormingen genomen door ING België (met inbegrip van de profilering), de bestemmingen van de gegevens, de rechtmatigheid van de verwerkingen, de verwerking van gevoelige gegevens, de bescherming van de lokalen met bewakingscamera's, de verplichting om

persoonsgegevens te verstrekken, de voorwaarden en wijzen van uitoefening van de rechten die elke betrokken persoon heeft en de bewaring van de gegevens door ING België, kan de betrokkene het volgende raadplegen:

- artikel 6 (Bescherming van de persoonsgegevens) van het Algemeen Reglement van verrichtingen van ING België, en
- de "Verklaring van ING België inzake de bescherming van de persoonsgegevens", opgenomen in de bijlage van het bovenvermelde Reglement.

Voor alle vragen over de verwerking van persoonsgegevens door ING België kan elke betrokken persoon contact opnemen met ING België via de gebruikelijke communicatiekanalen van ING België:

- door zich aan te melden op de ING diensten Home'Bank/Business'Bank of ING Banking en, in voorkomend geval, door via deze diensten een bericht te sturen met de referentie "Privacy",
- door zich te wenden tot het ING-agentschap of de contactpersoon bij ING België,
- door te bellen naar het volgende telefoonnummer: +32.2.464.60.02,
- door een formulier online in te vullen op www.ing.be/contact met de referentie "Privacy".

In geval van klachten met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens door ING België kan de betrokkene zich wenden tot de dienst Complaint Management van ING België door een aanvraag in te dienen met de referentie "Privacy" en een kopie bij te voegen van zijn identiteitskaart of paspoort. Dat kan:

- via een brief naar het volgende adres:
ING België, Complaint Management, Sint-Michielswarande 60, B-1040 Brussel
- via een e-mail naar het volgende adres:
klachten@ing.be

Indien de betrokkene nog niet tevreden is of bijkomende inlichtingen over de bescherming van de persoonsgegevens wenst, kan hij zich wenden tot de functionaris voor gegevensbescherming (ook "Data Protection Officer" of "DPO" genoemd) van ING België:

- via een brief op het volgende adres:
ING Privacy Office,
Sint-Michielswarande 60,
1040 Brussel.

- via een e-mail naar het volgende adres: ing-be-PrivacyOffice@ing.com

Elke betrokkene heeft tevens het recht om een klacht in te dienen bij de bevoegde toezichthoudende autoriteit inzake bescherming van de persoonsgegevens, namelijk voor België, de Gegevensbeschermingsautoriteit (Persstraat 35, 1000 Brussel; www.gegevensbeschermingsautoriteit.be).

11.2. Home'Bank/Business'Bank Online-diensten

11.2.1. Cookies en andere soortgelijke technologieën

Op bepaalde plaatsen in de diensten Home'Bank / Business'Bank On-line wordt gebruikgemaakt van 'cookies' en andere soortgelijke technologieën (pixels en versleutelde / gehashte e-mailadressen) om die diensten doeltreffender te maken en de Gebruiker een betere dienstverlening te bieden. Een 'cookie' is een tekstbestand dat informatie bevat over het gedrag van de persoon die een website bezoekt. Een cookie wordt aangemaakt door een softwareprogramma op de server van de website, maar opgeslagen op de harde schijf van het computersysteem van de bezoeker van die website. Bij een volgende bezoek aan de website kan de inhoud van een cookie door de website worden opgevraagd.

De cookies die bij het gebruik van de diensten Home'Bank / Business'Bank Online-diensten worden aangemaakt, zorgen ervoor dat de diensten worden afgestemd op de specifieke interesses van elke Gebruiker die kunnen worden geïdentificeerd met behulp van die cookies of andere soortgelijke technologieën. De cookies bevatten gegevens over de Gebruiker, onder meer de geselecteerde taal of valuta, zodat hij die gegevens niet telkens opnieuw moet invoeren als hij de Home'Bank/Business'Bank Online-diensten gebruikt. Ze registreren gegevens over de pagina's van de diensten Home'Bank / Business'Bank Online die de Gebruiker heeft bezocht en hebben onder meer tot doel informatiesessies tot stand te brengen, met name door registratie van de informatie die de Gebruiker in de opeenvolgende formulieren meedeelt, en te vermijden dat de Gebruiker herhaaldelijk dezelfde reclame- of andere boodschappen te zien krijgt.

De gegevens over de Gebruiker die de cookies opslaan of die andere soortgelijke technologieën verzamelen, worden bovendien door ING België verwerkt om statistieken over de diensten Home'Bank / Business'Bank On-line te maken, om uw

gedrag op onze pagina's te analyseren en om de inhoud van onze diensten te verbeteren. Cookies en soortgelijke technologieën helpen ons ook om, mits u daar uw toestemming voor geeft, u interessantere en gepersonaliseerde inhoud en advertenties te tonen. De cookies worden maximaal 3 jaar op het computersysteem van de Gebruiker bewaard. Als de internetbrowser is ingesteld om cookies te aanvaarden, kan de Gebruiker zijn internetbrowser instellen om hem te informeren bij elke verzending van een cookie of om de bewaring van cookies op zijn harde schijf te verhinderen. ING België kan de Gebruiker evenwel geen toegang tot de diensten Home'Bank / Business'Bank On-line garanderen als hij of zij de bewaring van cookies weigert. Meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens door ING België met behulp van cookies en andere soortgelijke technologieën en over de rechten die iedere Gebruiker ten aanzien daarvan heeft is te vinden in het 'Cookiebeleid van ING België', dat beschikbaar is op de website www.ing.be en in de diensten Home'Bank/Business'Bank On-line.

11.2.2. Omgevingsvariabelen

Terwijl de Gebruiker de Home'Bank/Business'Bank Online-diensten gebruikt, worden de onderstaande persoonsgegevens, die 'omgevingsvariabelen' worden genoemd, naar ING België verzonden en daar geregistreerd via de browser van de Gebruiker:

- zijn TCP/IP-adres (identificatienummer op het internet van het computersysteem waarover de Gebruiker beschikt);
- het merk en de versie van zijn browser en zijn besturingssysteem;
- de taal die de Gebruiker kiest;
- het type Home'Bank-diensten dat de Gebruiker gebruikt (Home'Bank of Business'Bank);
- het type kaartlezer;
- alle informatie over de pagina's van de Home'Bank/Business'Bank Online-diensten die de Gebruiker bezocht en die van de andere websites via dewelke de Gebruiker toegang had tot de Home'Bank/Business'Bank Online-diensten.

ING verwerkt die laatste gegevens om rekening te houden met de elementen die specifiek zijn voor de configuratie van het computersysteem waarover de Gebruiker beschikt om hem aldus de gevraagde internetpagina's in het juiste formaat te kunnen toesturen. Bovendien worden ze verwerkt om statistieken over de Home'Bank/Business'Bank Online-diensten te maken en om de inhoud van deze diensten te kunnen verbeteren.

11.2.3. Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten

Om een Belgian Mobile Identity account te creëren via de Home'Bank/Business'Bank Online-diensten dient de Gebruiker expliciet toestemming te geven dat zijn identiteitsgegevens en elke wijziging ervan door ING België aan Belgian Mobile ID worden doorgegeven. Het betreft: volledige naam, geboorte datum en -plaats, geslacht, wettelijk adres, eID-foto, eID-kaart nummer, nationaliteit, emailadres en mobiel nummer.

In het kader van de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten en onder voorbehoud van de door ING België aangeboden mogelijkheden aanvaardt de Cliënt dat de nummers van zijn rekeningen waarvoor de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten zijn geactiveerd en de Belgian Mobile Identity-betalingstransacties worden meegedeeld aan Belgian Mobile ID via de Belgian Mobile Identity-diensten.

11.3. ING Client Services-diensten

De telefoongesprekken in het kader van de ING Client Services-diensten worden opgenomen. ING België bewaart systematisch deze opnames en de gegevens die ze bevatten met het oog op:

- de verwerking van de Verrichtingen van de Cliënt of de Gebruiker, en de opvolging van de ten gunste en/of op aanvraag van de Cliënt verleende diensten inzake beheer van de rekeningen en betalingen, kredieten, betalingen, vermogensbeheer (beleggingen) of verzekeringen;
- het centrale beheer van het cliënteel en de globale visie van de Cliënt;
- de opstelling van studies en statistieken, onder andere voor marketingdoeleinden;
- de controle op de Verrichtingen en de voorkoming van onregelmatigheden.

De Cliënt of in voorkomend geval de Gebruiker, kan van ING België telefonische oproepen ontvangen in het kader van de Verrichtingen die hij heeft aangevraagd.

Die opnames worden bewaard voor een periode die niet langer is dan nodig voor de realisatie van de doelstellingen waarvoor ze zijn gemaakt of waarvoor ze later worden verwerkt.

De toetreding tot de elektronische diensten van ING België houdt in dat de Cliënt en de Gebruiker akkoord gaan met de opname van alle telefoongesprekken van de Gebruiker in het kader van de ING Client

Services-diensten, overeenkomstig wat hiervoor is vermeld.

12. Bewijs van de Verrichtingen

De bepalingen van dit punt 12 doen geen afbreuk aan het recht van de Cliënt om het bewijs van het tegendeel te leveren via welk rechtsmiddel ook, noch aan de aansprakelijkheidsregeling waarvan sprake in de punten 5. en 8. van deze Algemene voorwaarden en in de bepalingen van de Payconiq-overeenkomst of de Belgian Mobile Identity-overeenkomst.

Zij doen evenmin afbreuk aan wettelijke bepalingen van dwingend recht of van openbare orde die bijzondere voorschriften inhouden inzake authenticatie, registratie en/of boeking van Verrichtingen.

12.1. Bewijs van de Verrichtingen in het algemeen

12.1.1. Onverminderd punt 6.6 verbindt ING België zich ertoe om in geval van betwisting van een Verrichting voortvloeiend uit een Opdracht die een Gebruiker via zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten heeft doorgegeven, het bewijs te leveren dat de Verrichting correct werd geauthenticeerd, geregistreerd en geboekt en niet werd getroffen door een technisch incident of een ander defect.

Voor alle Verrichtingen uitgevoerd naar aanleiding van een Opdracht die via de Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten is doorgegeven, wordt dat bewijs geleverd door voorlegging van een uittreksel uit de journaalband of de opnames op informaticadrager van de Verrichtingen die de elektronische systemen van ING België of van de eventuele onderaannemers van ING België worden gemaakt (inclusief Payconiq-Leverancier voor de Payconiq for ING BE-diensten of Belgian Mobile ID voor de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten).

Voor alle Verrichtingen die worden uitgevoerd naar aanleiding van een Opdracht die via de ING Client Services-diensten is doorgegeven, wordt dat bewijs geleverd door voorlegging van een uittreksel uit de opnames op magnetische of informaticadrager van de Verrichtingen die automatisch door de elektronische systemen van ING België of van de eventuele onderaannemers van ING België worden gemaakt.

De Partijen erkennen de bewijskracht van voornoemde journaalband en opnames op een magnetische of informaticadrager. De inhoud van de journaalband en van de opnames kan worden gereproduceerd op papier, microfiche of microfilm, op magnetische of optische schijf, of op elke andere informatiedrager. Die reproductie heeft voor de Partijen dezelfde bewijskracht als een origineel document. De Cliënt kan vragen dat ING België een door haar als bewijs aangehaalde reproductie voor gelijkvormig verklaart.

12.1.2. ING België bewaart een interne staat van de Verrichtingen die worden uitgevoerd naar aanleiding van een Opdracht die via de elektronische diensten van ING België is gegeven gedurende een periode van ten minste vijf jaar vanaf de uitvoering van de Verrichtingen, onverminderd andere wettelijke of reglementaire bepalingen betreffende de verstrekking van bewijsstukken.

12.1.3. Onverminderd wettelijke of reglementaire bepalingen van dwingend recht of openbare orde kunnen alle kennisgevingen van ING België in het kader van de Overeenkomst geldig worden verricht met onder meer een eenvoudige brief of elektronische verzending, een bij de rekeninguittreksels geïntegreerd bericht of in het kader van de Home'Bank/Business'Bank- of ING Banking-diensten, een elektronisch bericht.

12.2. Home'Bank/Business'Bank-diensten

12.2.1. In het kader van de Home'Bank/Business'Bank-diensten wordt elke Opdracht door een Gebruiker elektronisch ondertekend met de ondertekeningsmiddelen van de Home'Bank/Business'Bank-diensten die ING België hem ter beschikking stelt (een bankchipkaart met een chipkaartlezer, of een activatie van een Belgian Mobile Identity app) en met de middelen die de Gebruiker zelf kiest op grond van de mogelijkheden die hem door ING België worden aangeboden (zoals een wachtwoord, een geheime code, een pincode en/of elke andere authenticatiecode die voor de Gebruiker strikt persoonlijk en vertrouwelijk is, naargelang de door ING België aangeboden mogelijkheden). Om een Opdracht via de Home'Bank/Business'Bank-diensten elektronisch te ondertekenen, maakt de Gebruiker gebruik van zijn chipkaart met een chipkaartlezer voor zover hij in de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-/ Extrabranche Mobility-/e-ID for Branch-overeenkomst op dat middel heeft ingeschreven en onder voorbehoud van de door ING België aangeboden mogelijkheden.

12.2.2. Bij gebruik van een bankchipkaart met een chipkaartlezer om een Opdracht elektronisch te ondertekenen, wordt een eenmalig wachtwoord aangemaakt met behulp van de chipkaart van een Gebruiker na enerzijds de manuele of automatische invoering in de chipkaartlezer van elementen betreffende de betrokken Opdracht die met het oog op de Verrichting door de Home'Bank/Business'Bank-diensten worden verstrekt, en anderzijds de manuele invoering van de persoonlijke en vertrouwelijke pincode die gekoppeld is aan de kaart en door de Gebruiker zelf is gekozen. Zodra de Gebruiker dit eenmalige wachtwoord in de Home'Bank/Business'Bank-diensten manueel of automatisch heeft ingevoerd en gevalideerd, wordt het door ING België geregistreerd zodat zij het kan valideren. De Cliënt aanvaardt dat het eenmalige wachtwoord dat manueel of automatisch in de Home'Bank/Business'Bank-diensten wordt ingevoerd en gevalideerd na gebruik van de ondertekeningsmiddelen op de eerder beschreven wijze, zoals het door ING België wordt geregistreerd, de elektronische handtekening vormt van een van zijn Gebruikers die houder is van de betrokken kaart of, indien hij Gebruiker en houder van de betrokken kaart is, van hemzelf, op voorwaarde dat die elektronische handtekening door de elektronische systemen van ING België gevalideerd wordt en in het bijzonder door deze computersystemen herkend wordt als uitgaand van de Gebruiker en voor zover het gebruik van de chipkaart geldig en niet herroepen of verstreken is.

12.2.3. In afwijking van de punten 12.2.1 en 12.2.2 van deze Algemene voorwaarden aanvaardt de Cliënt dat voor bepaalde Opdrachten die via de Home'Bank/Business'Bank-diensten worden uitgevoerd en beschreven zijn in de technische documentatie over het gebruik van de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-/ Extrabranche Mobility-/e-ID for Branch-diensten (bijvoorbeeld Betalingsopdrachten ten gunste van andere rekeningen waarvan de Cliënt houder is en/of bepaalde begunstigden), alleen de validatie van de Opdracht, zonder op dat moment gebruik te maken van de ondertekeningsmiddelen van de Home'Bank/Business'Bank-diensten, door een persoon die vooraf geldig geauthenticeerd is als Gebruiker, overeenkomstig punt 5.2 van deze Algemene voorwaarden, via zijn toegangsmiddelen bij zijn toegang tot de Home'Bank/Business'Bank-diensten, de elektronische handtekening van die Gebruiker vormt, op voorwaarde dat die toegangsmiddelen door de elektronische systemen van ING België worden gevalideerd en in het bijzonder door deze computersystemen worden

herkend als uitgaand van de Gebruiker en voor zover die toegangsmiddelen geldig en niet herroepen of verstreken zijn.

12.2.4. Voor alle via de Home'Bank/Business'Bank-diensten uitgevoerde Verrichtingen aanvaardt de Cliënt dat de elektronische handtekening, zoals gedefinieerd in de punten 12.2.2 of 12.2.3 van deze Algemene voorwaarden, van elke Gebruiker – die door de elektronische systemen van ING België wordt gevalideerd en herkend als uitgaand van die Gebruiker – voldoet aan de voorwaarden voor toerekenbaarheid aan de Gebruiker en integriteit van de inhoud die aan een handtekening en geschrift worden gesteld door Boek 8 van het Burgerlijk Wetboek, en dat de Opdracht waaraan die elektronische handtekening is verbonden dezelfde bewijskracht heeft als een schriftelijke Opdracht met identiek dezelfde inhoud die door de Gebruiker met de hand ondertekend is en de Cliënt als dusdanig verbindt. De Cliënt aanvaardt dat, voor zover de elektronische systemen van ING België de elektronische handtekening van de Gebruiker valideren en herkennen als uitgaand van de Gebruiker, alle door de Gebruiker elektronisch ondertekende Opdrachten die ING België via de Home'Bank/Business'Bank-diensten ontvangt, een geldig en voldoende bewijs vormen van zijn instemming met het bestaan en de inhoud van de Opdracht in kwestie en van de overeenstemming tussen de inhoud van de Opdracht zoals doorgegeven door de Gebruiker en de inhoud van de Opdracht zoals ontvangen door ING België.

12.3. ING Client Services-diensten

12.3.1. In het kader van de ING Client Services-diensten wordt elke Opdracht door een Gebruiker elektronisch ondertekend met de ondertekeningsmiddelen van de ING Client Services-diensten die ING België eventueel ter beschikking stelt (naargelang de door ING België aangeboden mogelijkheden) en met de middelen die de Gebruiker zelf heeft gekozen (zoals een geheime code en/of elke andere authenticatiecode die voor de Gebruiker strikt persoonlijk en vertrouwelijk zijn, naargelang de door ING België aangeboden mogelijkheden).

12.3.2. In afwijking van punt 12.3.1 van deze Algemene voorwaarden aanvaardt de Cliënt voor sommige opdrachten die via de Home'Bank/Business'Bank-diensten worden uitgevoerd en worden omschreven in de technische documentatie over het gebruik van de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-/ Extrabranche Mobility-/e-ID for Branch-diensten (bijvoorbeeld sommige Betalingsopdrachten ten gunste van

andere rekeningen waarvan de Cliënt houder of medehouder is), dat louter de telefonische validatie van de Opdracht door een Gebruiker na zijn identificatie aan de hand van controlevragen gesteld door een operator van de ING Client Services-diensten op grond van persoonlijke gegevens gekend door ING België en de Gebruiker, zonder op dat moment gebruik te maken van de toegangsmiddelen van de ING Client Services-diensten, de elektronische handtekening van deze Gebruiker vormt.

De Cliënt aanvaardt dat de correcte antwoorden op voormelde controlevragen die een persoon aan een operator van de ING Client Services-diensten meedeelt, het geldige en voldoende bewijs vormen van de identiteit van die persoon als Gebruiker van de ING Client Services-diensten voor het betrokken persoonlijke toegangsnummer.

12.3.3. De Cliënt aanvaardt dat de opnames van telefoongesprekken van de Gebruikers, met inbegrip van de via de telefoon doorgegeven opdrachten, bewijskracht hebben met betrekking tot hun inhoud.

12.3.4. De Cliënt aanvaardt dat de elektronische handtekening zoals bepaald in de punten 12.3.1 (namelijk het bestand dat het resultaat is van de intoetsing door de Gebruiker van de door hem gekozen geheime code) of 12.3.2 (namelijk de telefonische validatie, opgenomen door de elektronische systemen van ING België of eventuele onderaannemers waarop ING België een beroep doet), de handtekening van de Gebruiker vormt en dat de Opdracht met die handtekening dezelfde bewijskracht heeft als een schriftelijk gegeven Opdracht met identiek dezelfde inhoud die met de hand ondertekend is door de Gebruiker en de Cliënt als dusdanig verbindt. De Cliënt aanvaardt dat, voor zover de elektronische systemen van ING België de elektronische handtekening van de Gebruiker valideren, alle opdrachten die de Gebruiker elektronisch ondertekent en die ING België via de ING Client Services-diensten ontvangt, een geldig en voldoende bewijs vormen van zijn instemming met het bestaan en de inhoud van de Opdracht in kwestie en van de overeenstemming tussen de inhoud van de Opdracht zoals doorgegeven door de Gebruiker en de inhoud van de Opdracht zoals ontvangen door ING België.

12.4. Extrabranche Mobility-diensten

12.4.1. In het kader van de Extrabranche Mobility-diensten wordt elke Opdracht via een document in "pdf"- of vergelijkbaar formaat dat ING België ter beschikking stelt via haar elektronische systemen, elektronisch ondertekend door een Gebruiker met de

ondertekeningsmiddelen voor de Extrabranche Mobility-diensten die ING België hem daarvoor ter beschikking stelt (een bankchipkaart met chipkaartlezer of een digitale pen) en de middelen die de Gebruiker zelf kiest naargelang de door ING België aangeboden mogelijkheden (zoals een wachtwoord, geheime code, pincode en/of elke andere authenticatiecode die voor de Gebruiker strikt persoonlijk en vertrouwelijk is, naargelang de door ING België aangeboden mogelijkheden).

Om een Opdracht elektronisch te ondertekenen in het kader van de Extrabranche Mobility-diensten kan de Gebruiker kiezen of hij zijn bankchipkaart met chipkaartlezer of een digitale pen gebruikt, op voorwaarde dat hij op dit middel heeft ingeschreven in het kader van de Overeenkomst en onder voorbehoud van de door ING België aangeboden mogelijkheden.

12.4.2. Bij gebruik van de bankchipkaart met chipkaartlezer met het oog op de elektronische ondertekening van een Opdracht, wordt een wachtwoord voor eenmalig gebruik aangemaakt aan de hand van de chipkaart van een Gebruiker na invoering in de chipkaartlezer van enerzijds elementen over de betrokken Opdracht die de Extrabranche Mobility-diensten verstrekken voor de betrokken Verrichting, en anderzijds de aan de kaart gekoppelde, persoonlijke en vertrouwelijke pincode die de Gebruiker heeft gekozen. Zodra dit wachtwoord voor eenmalig gebruik is ingetoetst en gevalideerd in de Extrabranche Mobility-diensten, wordt het door ING België opgeslagen zodat ze het kan valideren. De Cliënt aanvaardt dat het wachtwoord voor eenmalig gebruik dat door een persoon in de Extrabranche Mobility-diensten wordt ingetoetst en gevalideerd na gebruik van de ondertekeningsmiddelen zoals hierboven vermeld, zoals opgeslagen door ING België, de elektronische handtekening vormt van een van zijn Gebruikers die houder is van de betrokken kaart, of als hij een Gebruiker is en houder van de betrokken kaart, van hemzelf, op voorwaarde dat deze elektronische handtekening wordt gevalideerd door de elektronische systemen van ING België en in het bijzonder door deze systemen wordt herkend als uitgaand van de Gebruiker en voor zover het gebruik van zijn chipkaart geldig en niet herroepen of vervallen is.

12.4.3. Bij gebruik van de digitale pen voor de elektronische ondertekening van een Opdracht, wordt de unieke elektronische weergave van de handtekening van een Gebruiker aangemaakt door zijn manuele handtekening met een daartoe

bestemde pen aan te brengen op een elektronisch systeem dat ING België ter beschikking stelt. De beweging van die manuele handtekening van de Gebruiker wordt door de elektronische systemen van ING België opgeslagen en omgezet in een unieke elektronische weergave van die manuele handtekening, die wordt opgenomen in het document in "pdf"-formaat en door ING België wordt opgeslagen met het oog op de validatie ervan door haar. De Cliënt aanvaardt dat de unieke elektronische weergave van de handtekening die een persoon in de Extrabranche Mobility-diensten aanbrengt na gebruik van de ondertekeningsmiddelen zoals hierboven vermeld, zoals opgeslagen door ING België, de elektronische handtekening vormt van een van zijn Gebruikers, op voorwaarde dat deze elektronische handtekening wordt gevalideerd door de elektronische systemen van ING België en in het bijzonder door die systemen wordt herkend als uitgaand van de Gebruiker (op basis van een handtekeningspecimen van de Gebruiker dat bij ING België werd neergelegd).

12.4.4. Voor alle via de Extrabranche Mobility-diensten uitgevoerde Verrichtingen aanvaardt de Cliënt dat de elektronische handtekening, zoals gedefinieerd in de punten 12.4.2 of 12.4.3 van deze algemene voorwaarden, van elke Gebruiker – die door de elektronische systemen van ING België wordt gevalideerd en herkend als uitgaand van die Gebruiker – voldoet aan de voorwaarden voor toerekenbaarheid aan de Gebruiker en integriteit van de inhoud die aan een handtekening en geschrift worden gesteld door Boek 8 van het Burgerlijk Wetboek, en dat de Opdracht waaraan die elektronische handtekening is verbonden dezelfde bewijskracht heeft als een schriftelijke Opdracht met identiek dezelfde inhoud die door de Gebruiker met de hand ondertekend is en de Cliënt als dusdanig verbindt. De Cliënt aanvaardt dat, voor zover de elektronische systemen van ING België de elektronische handtekening van de Gebruiker valideren en herkennen als uitgaand van de Gebruiker, alle opdrachten die de Gebruiker met de elektronische handtekening valideert en die ING België via de Extrabranche Mobility-diensten ontvangt, een geldig en voldoende bewijs vormen van zijn instemming met het bestaan en de inhoud van de Opdracht in kwestie en van de overeenstemming tussen de inhoud van de Opdracht zoals doorgegeven door de Gebruiker en de inhoud van de Opdracht zoals ontvangen door ING België.

12.5. e-ID for Branch-diensten

12.5.1. In het kader van de e-ID for Branch-diensten

wordt elke Opdracht via een document in "pdf"- of vergelijkbaar formaat dat ING België ter beschikking stelt via haar elektronische systemen, elektronisch ondertekend door een Gebruiker met de ondertekeningsmiddelen voor de e-ID for Branch-diensten die de Belgische overheid daartoe verstrekt (met name de gemeente van zijn hoofdverblijfplaats en de Algemene Directie Instellingen en Bevolking van de Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken) (een Belgische elektronische identiteitskaart) en die ING België ter beschikking stelt (een chipkaartlezer) en de middelen die de Gebruiker zelf kiest naargelang de door de Belgische overheid aangeboden mogelijkheden (zoals een wachtwoord, geheime code, pincode en/of elke andere authenticatiecode die voor de Gebruiker strikt persoonlijk en vertrouwelijk is, naargelang de door de Belgische overheid aangeboden mogelijkheden).

12.5.2. Bij gebruik van de Belgische elektronische identiteitskaart met chipkaartlezer met het oog op de elektronische ondertekening van een Opdracht, wordt een bestand voor eenmalig gebruik aangemaakt aan de hand van de Belgische elektronische identiteitskaart van een Gebruiker na invoering in de chipkaartlezer van de aan de kaart gekoppelde, persoonlijke en vertrouwelijke pincode die de Gebruiker heeft gekozen. Dit bestand voor eenmalig gebruik wordt door ING België opgeslagen zodat ING België en de overheid het kunnen valideren. De Cliënt aanvaardt dat het bestand voor eenmalig gebruik zoals opgeslagen door ING België ten behoeve van de e-ID for Branch-diensten na gebruik van de ondertekeningsmiddelen zoals hierboven vermeld, de elektronische handtekening vormt van een van zijn Gebruikers die houder is van de betrokken kaart, of als hij een Gebruiker is en houder van de betrokken kaart, van hemzelf, op voorwaarde dat deze elektronische handtekening wordt gevalideerd door de elektronische systemen van ING België en de overheid en in het bijzonder door deze systemen wordt herkend als uitgaand van de Gebruiker (en voor zover het gebruik van zijn kaart geldig en niet herroepen of vervallen is).

12.5.3. Voor alle via de e-ID for Branch-diensten uitgevoerde Verrichtingen aanvaardt de Cliënt dat de elektronische handtekening, zoals gedefinieerd in punt 12.5.2 van deze algemene voorwaarden, van elke Gebruiker – die door de elektronische systemen van ING België en de overheid wordt gevalideerd en herkend als uitgaand van die Gebruiker – voldoet aan de voorwaarden voor toerekenbaarheid aan de Gebruiker en integriteit van de inhoud die aan een handtekening en geschrift worden gesteld door Boek 8 van het Burgerlijk Wetboek, en dat de Opdracht

waaraan die elektronische handtekening is verbonden dezelfde bewijskracht heeft als een schriftelijke Opdracht met identiek dezelfde inhoud die door de Gebruiker met de hand ondertekend is en de Cliënt als dusdanig verbindt. De Cliënt aanvaardt dat, voor zover de elektronische systemen van ING België en de overheid de elektronische handtekening van de Gebruiker valideren en herkennen als uitgaand van de Gebruiker, alle opdrachten die de Gebruiker met de elektronische handtekening valideert en die ING België via de e-ID for Branch-diensten ontvangt, een geldig en voldoende bewijs vormen van zijn instemming met het bestaan en de inhoud van de Opdracht in kwestie en van de overeenstemming tussen de inhoud van de Opdracht zoals doorgegeven door de Gebruiker en de inhoud van de Opdracht zoals ontvangen door ING België.

12.6. Payconiq for ING BE-diensten

12.6.1. In het kader van de Payconiq for ING BE-diensten wordt elke Opdracht elektronisch ondertekend door een Gebruiker via de Payconiq-diensten met de ondertekeningsmiddelen voor de Payconiq for ING BE-diensten die Payconiq-Leverancier hem ter beschikking stelt of door haar zijn gekozen en/of de middelen die de Gebruiker zelf kiest naargelang de door ING België aangeboden mogelijkheden (zoals een wachtwoord en/of elke andere identificatiecode die voor de Gebruiker strikt persoonlijk en vertrouwelijk zijn).

12.6.2. Voor de elektronische ondertekening van een Payconiq-betalingstransactie aanvaardt de Cliënt dat het unieke bestand dat het resultaat is van het gebruik van de ondertekeningsmiddelen voor Payconiq for ING-diensten door een persoon, de elektronische handtekening vormt van een van zijn Gebruikers die Gebruiker is van de betrokken app Payconiq of als hij een Gebruiker is, en de Gebruiker is van de betrokken app Payconiq, van hemzelf, op voorwaarde dat deze elektronische handtekening door de elektronische systemen van Payconiq-Leverancier en van ING België wordt herkend als uitgaand van de Gebruiker en voor zover zijn certificaat geldig en niet herroepen is.

12.6.3. Voor alle via de Payconiq-diensten uitgevoerde Verrichtingen in het kader van de Payconiq for ING BE-diensten aanvaardt de Cliënt dat de elektronische handtekening, zoals gedefinieerd in punt 12.6.2 van deze Algemene voorwaarden, van elke Gebruiker – die door de elektronische systemen van Payconiq-Leverancier en/of ING België wordt gevalideerd en herkend als uitgaand van die Gebruiker – voldoet aan de voorwaarden voor

toerekenbaarheid aan de Gebruiker en integriteit van de inhoud die aan een handtekening en geschrift worden verbonden door Boek 8 van het Burgerlijk Wetboek, en dat de Opdracht waaraan die handtekening is verbonden dezelfde bewijskracht heeft als een schriftelijke Opdracht met identiek dezelfde inhoud die door de Gebruiker met de hand ondertekend is en de Cliënt als dusdanig verbindt. De Cliënt aanvaardt dat, voor zover de elektronische systemen van Payconiq-Leverancier en ING België de elektronische handtekening van de Gebruiker valideren en herkennen als uitgaand van de Gebruiker, alle opdrachten die de Gebruiker met de elektronische handtekening valideert en die ING België in het kader van de Payconiq for ING BE-diensten ontvangt via de Payconiq-diensten, een geldig en voldoende bewijs vormen van zijn instemming met het bestaan en de inhoud van de Opdracht in kwestie en van de overeenstemming tussen de inhoud van de Opdracht zoals doorgegeven door de Gebruiker en de inhoud van de Opdracht zoals ontvangen door ING België.

12.7. Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten

12.7.1. Bij gebruik van de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten in het kader van Home'Bank/Business'Bank-diensten en bijgevolg van de Belgian Mobile Identity account, die voor de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten geactiveerd is op zijn smartphone wordt elke Opdracht elektronisch ondertekend door een Gebruiker via de Home'Bank/Business'Bank-diensten met de ondertekeningsmiddelen voor de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten die Belgian Mobile ID hem eventueel ter beschikking stelt (zoals een activatiecode om de Belgian Mobile Identity for ING BE app geldig op zijn naam te registreren en de veiligheidsmodule ingebouwd in de Belgian Mobile Identity for ING BE app, ter beschikking gesteld door Belgian Mobile ID, naargelang de door Belgian Mobile ID aangeboden mogelijkheden) en de middelen die de Gebruiker zelf kiest naargelang de door Belgian Mobile ID aangeboden mogelijkheden (zoals een pincode en/of elke andere authenticatiecode die voor de Gebruiker strikt persoonlijk en vertrouwelijk zijn, naargelang de door ING België aangeboden mogelijkheden).

12.7.2. Bij gebruik van de veiligheidsmodule van de Belgian Mobile Identity app met het oog op de elektronische ondertekening van een Opdracht bij gebruik van de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten in het kader van Home'Bank/Business'Bank-diensten, wordt de privésleutel uit het veiligheidsbestand dat de Gebruiker tijdens de

procedure voor de aanmaak van een profiel heeft aangemaakt, geactiveerd door de intoetsing en de validatie door een persoon van de door de Gebruiker gekozen pincode. Het resultaat van deze activering wordt opgeslagen in een uniek bestand. De Cliënt aanvaardt dat dit bestand, dat het resultaat is van het gebruik van de op de hierboven beschreven wijze door een persoon, de elektronische handtekening vormt van een van zijn Gebruikers die houder is van het betrokken veiligheidsbestand of als hij Gebruiker en houder is van het betrokken veiligheidsbestand, van hemzelf, op voorwaarde dat deze elektronische handtekening door de computersystemen van Belgian Mobile ID en ING België wordt gevalideerd en in het bijzonder door deze elektronische systemen wordt herkend als uitgaand van de Gebruiker en voor zover zijn certificaat geldig en niet herroepen is.

12.7.3. Voor alle via de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten uitgevoerde Verrichtingen aanvaardt de Cliënt dat de elektronische handtekening, zoals gedefinieerd in de punten 12.7.2 van deze Algemene voorwaarden, van elke Gebruiker – die door de elektronische systemen van Belgian Mobile ID en ING België wordt gevalideerd en herkend als uitgaand van die Gebruiker – voldoet aan de voorwaarden voor toerekenbaarheid aan de Gebruiker en integriteit van de inhoud die aan een handtekening en geschrift worden gesteld door Boek van het 8 Burgerlijk Wetboek, en dat de Opdracht waaraan die handtekening is verbonden dezelfde bewijskracht heeft als een schriftelijke Opdracht met identiek dezelfde inhoud die door de Gebruiker met de hand ondertekend is en de Cliënt als dusdanig verbindt. De Cliënt aanvaardt dat, voor zover de elektronische systemen van Belgian Mobile ID en ING België de elektronische handtekening van de Gebruiker valideren en herkennen als uitgaand van de Gebruiker, alle opdrachten die de Gebruiker met de elektronische handtekening valideert en die ING België via de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten ontvangt, een geldig en voldoende bewijs vormen van zijn instemming met het bestaan en de inhoud van de Opdracht in kwestie en van de overeenstemming tussen de inhoud van de Opdracht zoals doorgegeven door de Gebruiker en de inhoud van de Opdracht zoals ontvangen door ING België.

13. Tarifiering en kosten – Valutadata

13.1. De tarieven die eventueel van toepassing zijn op het gebruik van de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-/ Extrabranche Mobility-/e-ID for Branch-, Payconiq for ING- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten zijn opgenomen in de tarieven van de meest voorkomende

bankverrichtingen die door ING België worden gepubliceerd en die onder meer beschikbaar zijn in alle ING België-kantoren en via de informatiediensten van de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank- (inclusief voor de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten), Extrabranch Mobility-, e-ID for Branch- en/of Payconiq for ING-diensten.

Ze worden bovendien aan de Cliënt meegedeeld voordat hij de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranch Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-overeenkomst sluit. De gepubliceerde tarieven gelden slechts op de datum waarop ze worden verstrekt.

Zij gelden niet als contractaanbod van ING België, tenzij ze aan de Cliënt meegedeeld worden in een contract voor de inschrijving op de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranch Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten of ernaar wordt verwezen in de contractuele documenten zoals bedoeld bij punt 4.1.2. van die Algemene voorwaarden. De tarieven kunnen voor het gebruik van de elektronische diensten van ING België de betaling van jaarlijkse bijdragen bepalen, die dan invorderbaar zijn vanaf de activering van de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranch Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten door ING België (op verzoek van de Cliënt of de Gebruiker) en vervolgens op alle verjaardagen.

13.2. De tarieven van de bank-, financiële en verzekeringsproducten en -diensten die beschikbaar zijn via de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranch Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten, en meer bepaald de tarieven van de Betalingstransacties en de Verrichtingen in financiële instrumenten, die via die diensten beschikbaar zijn, worden voor de producten en diensten die ING België levert, vermeld in de tarieven en rentevoeten (Tarief van de meest voorkomende bankverrichtingen voor natuurlijke of rechtspersonen, Tarief van de meest voorkomende Verrichtingen op roerende waarden, rentetarieven van ING België-kasbons enz.) die door ING België worden gepubliceerd en die onder meer beschikbaar zijn bij alle ING België-kantoren en/of via de informatiediensten van de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank- (inclusief voor de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten)/ Extrabranch Mobility-/e-ID for Branch-diensten, of voor de

producten en diensten die door een andere vennootschap van ING Groep in Europa worden verstrekt, in de tarieven en rentevoeten die door die vennootschap gepubliceerd worden en die onder meer beschikbaar zijn bij die vennootschap en/of via de ING Client Services-/ Home'Bank/Business'Bank- (inclusief voor de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten)/ Extrabranch Mobility-/e-ID for Branch-diensten. De gepubliceerde tarieven en rentevoeten gelden slechts op de datum waarop ze worden verstrekt. Ze gelden niet als contractaanbod van ING België of Andere vennootschappen van ING Groep, tenzij ze aan de Cliënt worden meegedeeld in een inschrijvingsformulier voor het betrokken product of de betrokken dienst.

13.3. Onder voorbehoud van de eventuele toepassing van een apart tarief voor de geautomatiseerde Verrichtingen, blijft de uitvoering van Verrichtingen die via de elektronische diensten van ING België worden doorgegeven, onderworpen aan de tarifiering die op die Verrichtingen van toepassing is.

13.4. De Cliënt geeft ING België de toestemming om de referentierekening die hij in de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-/ Extrabranch Mobility-/e-ID for Branch-/Payconiq for ING BE-/Belgian Mobile Identity for ING BE-overeenkomst aanduidt, automatisch te debiteren voor alle kosten die krachtens de geldende tarifiering van toepassing zijn op het gebruik van de elektronische diensten van ING België.

Als de referentierekening wordt gesloten, dient de Cliënt een andere referentierekening aan ING België op te geven. Zo niet, dan duidt ING België van ambtswege en naar eigen goeddunken een andere referentierekening aan waarvan de eerder genoemde kosten automatisch zullen worden afgehouden. In dat laatste geval wordt de Cliënt op de hoogte gebracht met een in de rekeninguittreksels geïntegreerd bericht en beschikt hij over een termijn van minstens twee maanden of, als de Cliënt geen Consument is, over een termijn van minimaal vijftien kalenderdagen na de terbeschikkingstelling van het in de rekeninguittreksels geïntegreerde bericht om een andere referentierekening aan ING België mee te delen. Indien binnen de voornoemde termijn geen rekening aan ING België wordt meegedeeld, zullen de voornoemde kosten na afloop van deze termijn automatisch afgehouden worden van de referentierekening die van ambtswege door ING België werd aangewezen, onverminderd het recht van de Cliënt om achteraf te verzoeken zijn referentierekening te wijzigen.

Bovendien geeft de Cliënt voor Verrichtingen die worden uitgevoerd in het kader van het gebruik van de elektronische diensten van ING België, de toestemming om de rekening waarvoor de Verrichting wordt uitgevoerd, automatisch te debiteren voor de eventuele kosten die op deze Verrichtingen van toepassing zijn, tenzij de Cliënt uitdrukkelijk een ander door ING België ter beschikking gestelde betalingsmogelijkheid heeft gekozen.

In beide voornoemde gevallen verbindt de Cliënt zich ertoe om ervoor te zorgen dat zijn rekeningsaldo op de debetdatum toereikend is of om een voldoende toereikend bedrag te voorzien dat geïnd kan worden als er een geldreserve of een debetstand op deze rekening verleend is.

13.5. De kosten voor telefoongesprekken (met inbegrip van de kosten verbonden aan de oproepen naar de helpdesk van het ING België-callcenter) en de kosten verbonden aan de aankoop, installatie en werking van zijn computer-, telefoon- of andere apparatuur en van zijn software evenals de kosten verbonden aan de toegang tot en het gebruik van elektronische communicatienetwerken om toegang te krijgen tot en gebruik te maken van de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten zijn voor rekening van de Cliënt of de Gebruiker.

13.6. Wanneer de Cliënt begunstigde is van een Betalingstransactie stemt de Valutadatum van het credit overeen met de bankwerkdag waarop ING België het bedrag van de Verrichting heeft ontvangen. Als ING België het geld niet op een bankwerkdag ontvangt, stemt de Valutadatum overeen met de eerstvolgende bankwerkdag.

Wanneer de Cliënt of de Gebruiker handelt als opdrachtgever van een Betalingstransactie, stemt de Valutadatum van het credit overeen met het ogenblik waarop het bedrag van de Verrichting van de rekening wordt afgehouden.

14. Gebruikslicentie voor de Home'Bank/Business'Bank-software en Home'Bank/Business'Bank-database

Onverminderd de terbeschikkingstelling van de Home'Bank/Business'Bank-, en Extrabranche Mobility-diensten ten behoeve van de Gebruiker zoals bepaald in de Overeenkomst, behoudt ING België of de persoon die de gebruiksrechten aan ING België heeft verleend, naargelang het geval de ene of de andere, zich het houderschap voor van alle

eigendomsrechten en alle intellectuele eigendomsrechten (met inbegrip van de gebruiksrechten), zowel op de Home'Bank/Business'Bank-software als -database en op alle elementen waaruit die bestaan, onder meer maar zonder beperking op de teksten, illustraties en andere elementen die in de Home'Bank/Business'Bank-software en/of Home'Bank/Business'Bank-database voorkomen.

14.1. Home'Bank/Business'Bank-software

14.1.1. Voor de duur van deze Overeenkomst geniet de Gebruiker een strikt persoonlijke, niet-exclusieve en niet-overdraagbare licentie voor het gebruik van de Home'Bank/Business'Bank-software in zijn objectcodeversie die rechtstreeks leesbaar is door het (mobiele) computersysteem waarover de Gebruiker beschikt. Geen enkel eigendomsrecht of intellectueel recht wordt echter aan de Gebruiker afgestaan. De licentie geeft uitsluitend het recht om de Home'Bank/Business'Bank-software te installeren voor alle (mobiele) computersystemen waartoe de Gebruiker toegang heeft en om die software te laten functioneren overeenkomstig de bestemming ervan zoals die in de Overeenkomst is bepaald.

14.1.2. Elke volledige of gedeeltelijke, permanente of tijdelijke reproductie van de Home'Bank/Business'Bank-software, met om het even welk middel en in om het even welke vorm, elke vertaling, elke aanpassing, elke herschikking, elke andere wijziging en verbetering van fouten in de Home'Bank/Business'Bank-software, evenals de reproductie van het computerprogramma dat er het resultaat van is, is onderworpen aan de voorafgaande en schriftelijke toestemming van ING België.

De Gebruiker heeft echter het recht om de Home'Bank/Business'Bank-software te downloaden, weer te geven, door te geven, door te zenden of te bewaren als dat nodig is om de Home'Bank/Business'Bank-software te kunnen gebruiken overeenkomstig de bestemming ervan. De reproductie van de code of de vertaling van de vorm van de code van de Home'Bank/Business'Bank-software is onderworpen aan de voorafgaande en schriftelijke toestemming van ING België, zelfs indien de handelingen onontbeerlijk zijn om informatie te verkrijgen die nodig is voor de onderlinge compatibiliteit van de Home'Bank/Business'Bank-software met de software van derden, waarbij de informatie voor de Gebruiker toegankelijk is bij ING België. Zonder afbreuk te doen aan wat voorafgaat, worden de broncodes van de

Home'Bank/Business'Bank-software niet aan de Gebruiker meegedeeld.

14.1.3. De bepalingen van dit punt 14.1. gelden niet alleen voor de Home'Bank/Business'Bank-software in zijn geheel maar ook voor alle componenten ervan.

14.2. Home'Bank/Business'Bank-database

14.2.1. Voor de duur van deze Overeenkomst krijgt de Gebruiker een strikt persoonlijke, niet-exclusieve en niet-overdraagbare licentie voor het gebruik van de Home'Bank/Business'Bank-database.

Geen enkel eigendomsrecht of intellectueel recht wordt echter aan de Gebruiker afgestaan. De licentie geeft uitsluitend het recht om tot de Home'Bank/Business'Bank-database toegang te krijgen vanaf alle computers waartoe de Gebruiker toegang heeft en om die database te laten functioneren overeenkomstig de bestemming ervan, zoals die in de Overeenkomst is bepaald.

14.2.2. Elke extractie en/of elk hergebruik van de hele of van een kwalitatief of kwantitatief substantieel deel van de inhoud van de Home'Bank/Business'Bank-database is strikt verboden.

Zo ook zijn het herhaald en systematisch extraheren en/of hergebruiken van niet-substantiële delen van de inhoud van de Home'Bank/Business'Bank-database niet toegestaan wanneer dat strijdig is met een normaal gebruik van de Home'Bank/Business'Bank-database of een ongerechtvaardigd nadeel toebrengt aan de wettige belangen van ING België.

14.3. Merken, handelsnamen en logo's

De al dan niet gedeponeerde merken, handelsnamen en logo's die in de Home'Bank/Business'Bank-software en Home'Bank/Business'Bank-database zijn opgenomen, zijn de exclusieve eigendom van ING België of Andere vennootschappen van ING Groep en mogen niet worden gereproduceerd, behoudens uitdrukkelijk en voorafgaand akkoord van ING België of de andere betrokken vennootschappen van ING Groep of Verzekeraars buiten ING Groep.

15. Links van de Home'Bank/Business'Bank-/ Extrabranche mobility-/e-ID for Branch-diensten/Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten

Behoudens zware of opzettelijke fout van hunnentwege bieden ING België en de Andere

vennootschappen van ING Groep geen enkele garantie en nemen zij geen aansprakelijkheid op zich met betrekking tot de links die vanaf de Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche mobility-/e-ID for Branch-/Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten worden gemaakt naar websites van derden, noch met betrekking tot de inhoud van die websites. De Gebruiker bezoekt de websites volledig op eigen risico en hij moet zich er goed van bewust zijn dat ze onderworpen kunnen zijn aan andere gebruiksvoorwaarden, andere bepalingen inzake bescherming van de persoonsgegevens en/of in het algemeen aan andere regels dan die welke van toepassing zijn op de Home'Bank/Business'Bank-/ Extrabranche mobility-/e-ID for Branch-/Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten. ING België en de Andere vennootschappen van ING Groep zijn niet aansprakelijk voor de naleving van de geldende wetgeving en reglementering door die websites.

16. Mededelingen van de Gebruikers

Elke mededeling van gegevens, vragen, opmerkingen, ideeën en suggesties die de Gebruiker via e-mail of door een formulier online in te vullen op www.ing.be/contact of via om het even welk ander middel aan ING België doorgeeft, wordt als niet-vertrouwelijk beschouwd, onder voorbehoud van de geheimhoudingsplicht van ING België in het kader van haar bankactiviteit en met naleving van de wettelijke rechten van de Gebruiker, met name die voortvloeiend uit de wetgeving op de bescherming van de persoonsgegevens. Met naleving van datzelfde voorbehoud kan elke mededeling gedurende vijf jaar na het doorgeven ervan en zonder enige tegenprestatie van welke aard ook, door ING België in de Europese Unie geheel of gedeeltelijk worden hergebruikt, gekopieerd, gewijzigd en opnieuw verspreid in om het even welke vorm, met alle middelen en voor alle doeleinden.

17. Beschikbaarheid van de Home'Bank/Business'Bank online-/ING Client Services-/Extrabranche mobility-/e-ID for Branch-diensten/Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten

17.1. Voor zover haar middelen en de in deze Overeenkomst bepaalde beperkingen het toelaten, streeft ING België ernaar dat de Home'Bank/Business'Bank Online-, Payconiq for ING BE- en Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten 7 dagen per week en 24 uur per dag toegankelijk zijn.

17.2. In dezelfde mate en met dezelfde beperkingen zorgt ING België ervoor om de ING Client Services-diensten toegankelijk te maken tijdens de openingsuren die in de technische documentatie over het gebruik van de elektronische diensten aan de Cliënt worden meegedeeld.

De Extrabranche Mobility-diensten zijn alleen toegankelijk in fysieke aanwezigheid van een ING België-medewerker en dus alleen na voorafgaand verzoek bij ING België en op voorwaarde dat zij dit aanvaardt, onder meer rekening houdend met de beschikbaarheid van de ING België-medewerkers. Op voorwaarde van de aanvaarding van ING België en de fysieke aanwezigheid van een ING België-medewerker, tracht ING België volgens haar middelen en de in deze overeenkomst vastgelegde limieten de Extrabranche Mobility-diensten 7 dagen per week en 24 uur per dag toegankelijk te maken.

De e-ID for Branch-diensten zijn alleen toegankelijk in fysieke aanwezigheid van een ING België-medewerker tijdens de openingstijden van het desbetreffende ING België-kantoor. Op voorwaarde van de fysieke aanwezigheid van een ING België-medewerker, tracht ING België volgens haar middelen en de in deze overeenkomst vastgelegde limieten de e-ID for Branch-diensten toegankelijk te maken tijdens de openingstijden van de desbetreffende ING België-kantoren.

17.3. ING België verbindt zich echter niet tot het verlenen van een continue, ononderbroken en beveiligde toegang tot de Home'Bank/Business'Bank Online-, de ING Client Services-, de Extrabranche Mobility-, de e-ID for Branch-, de Payconiq for ING BE- en/of de Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten.

ING behoudt zich bovendien het recht voor, zonder aan de Cliënt enige schadevergoeding verschuldigd te zijn, op elk ogenblik en – in dringende gevallen – zonder voorafgaand bericht voor alle Gebruikers de toegang tot alle of een gedeelte van de Home'Bank/Business'Bank Online-diensten, ING Client Services-diensten, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten te onderbreken om onderhoudswerkzaamheden te verrichten, verbeteringen of wijzigingen aan te brengen in de Home'Bank/Business'Bank Online-diensten, ING Client Services-diensten, Extrabranche Mobility-diensten, e-ID for Branch-diensten, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten of om eventuele technische incidenten of defecten van de elektronische systemen (met inbegrip van de telecommunicatiesystemen) van ING België op te lossen. ING België brengt de Cliënt of de Gebruiker

van dergelijke onderbrekingen en de redenen ervan op de hoogte, via alle middelen die ING België gepast vindt, indien mogelijk vóór de onderbreking of anderszins, tenzij de verstrekking van deze informatie niet mogelijk is om objectieve veiligheidsredenen of verboden wordt door de geldende wetgeving. ING België stelt alles in het werk om de duur van dergelijke onderbrekingen te beperken en om de Gebruikers over de duur ervan te informeren via alle middelen die ING België gepast vindt.

Beide Partijen werken bovendien binnen de beperkingen van hun mogelijkheden en middelen samen om alle nodige maatregelen te treffen om elk technisch incident of defect van de Home'Bank/Business'Bank Online-, ING Client Services-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten zo snel mogelijk te beëindigen.

Onverminderd haar recht op een aanvullende vergoeding voor eventuele schade behoudt ING België zich ook het recht voor om op elk ogenblik de rekening(en) van de Cliënt te blokkeren, evenals aan elke Gebruiker de toegang te ontfangen tot alle of een deel van de Home'Bank/Business'Bank Online-, ING Client Services-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten om objectieve redenen die verband houden met de veiligheid van de diensten en/of de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de diensten of indien een vermoeden bestaat dat de rekening(en) van de Cliënt, de diensten en/of de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de diensten op een ongeoorloofde of frauduleuze wijze gebruikt zijn. Wanneer ING België van dit recht gebruikmaakt, brengt zij de Cliënt of de Gebruiker daarvan op de hoogte per brief, met een geïntegreerd bericht in de rekeninguittreksels of op om het even welke andere wijze die ING België geschikt acht in het licht van de omstandigheden, indien mogelijk voordat de rekening(en) en/of de toegang geblokkeerd wordt/worden en anderszins, tenzij de verstrekking van deze informatie niet mogelijk is om objectieve veiligheidsredenen of verboden wordt door de geldende wetgeving. Indien de redenen voor de blokkering niet meer gelden, herstelt ING België de toegang tot de geblokkeerde rekening(en) en dienst(en).

18. Duur van de ING Client Services/Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranche mobility/e-ID for Branch/Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE-

overeenkomst – Deactivering van de diensten en opzegging van de overeenkomst

18.1. De ING Client

Services/Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranche Mobility/e-ID for Branch/Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE-overeenkomst wordt van kracht op de dag waarop de Partijen de ING Client Services/Home'Bank/Business'Bank/Extrabranche Mobility/e-ID for Branch/Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE-overeenkomst ondertekenen overeenkomstig punt 4.1.2. van deze Algemene voorwaarden en wordt voor onbepaalde duur gesloten tot de opzegging ervan. De ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Payconiq for ING BE- en Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten blijven eenmaal ze geactiveerd zijn overeenkomstig punt 4.1.3. van de Algemene voorwaarden voor onbepaalde duur geactiveerd tot de deactivering ervan, namelijk de afsluiting van de toegang tot die diensten, wat geldt als sluiting van het abonnement op die diensten.

18.2. De Cliënt kan de ING Client

Services/Home'Bank/Business'Bank/Extrabranche Mobility/e-ID for Branch/Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE-overeenkomst opzeggen en/of voor hemzelf en/of zijn Gebruikers de ING Client Services-/Home'Bank/Business'Bank-/Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten deactiveren, en dat op elk moment, zonder kosten noch rechtvaardiging. De Gebruikers die als volmachthebbers zijn aangewezen in de (al dan niet elektronische) documenten 'Beheersvolmachten' of in de verschillende (al dan niet elektronische) volmachtformulieren die ING België ter beschikking stelt als bijlage bij het contract voor inschrijving op ING Client

Services/Home'Bank/Business'Bank/Extrabranche Mobility/e-ID for Branch/Payconiq for ING/Belgian Mobile Identity for ING BE, met uitzondering van de naar behoren gemachtigde vertegenwoordigers en volmachthebbers, kunnen ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Payconiq for ING BE en Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten ook op elk moment, zonder kosten noch rechtvaardiging deactiveren, maar alleen voor henzelf. De opzegging of deactivering moet schriftelijk worden gemeld aan ING België, die zal trachten er van bij de ontvangst rekening mee te houden, zonder dat zij er echter aansprakelijk voor kan worden gesteld vóór het einde van de tweede bankwerkdag na ontvangst van het door de Cliënt ondertekende schriftelijke opzeggingsbericht. Als de Cliënt wenst dat een dergelijke opzegging of deactivering onmiddellijk

werkzaam wordt voor het gebruik van de elektronische diensten van ING België, moet hij een specifieke procedure volgen voor de blokkering van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen, zoals beschreven in deze Algemene voorwaarden, en dat tegelijkertijd met de procedure voor de opzegging of deactivering.

De overeenkomst kan echter alleen worden opgezegd met een gelijktijdige sluiting van de rekeningen en de opzegging van de contracten bij ING België en Andere vennootschappen van ING Groep die via de elektronische diensten van ING België toegankelijk zijn en kunnen beheerd worden. Zo niet is alleen de deactivering van de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Payconiq for ING BE- en Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten mogelijk, voor de Cliënt zelf en/of zijn Gebruikers, onverminderd de verplichting om de procedure te volgen voor de blokkering van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de elektronische diensten van ING België overeenkomstig punt 6.4 of 6.6 van de Algemene voorwaarden.

De Technische documentatie over het gebruik van de elektronische diensten van ING België kan eventueel andere voorwaarden, bepalingen of procedures vastleggen voor de deactivering van de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-diensten. De Cliënt verbindt zich ertoe om die voorwaarden, bepalingen en procedures in elk geval na te leven.

De deactivering van de ING Client Services-, en/of Home'Bank/Business'Bank-diensten maakt een einde aan het abonnement op de betrokken ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Payconiq for ING- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten. Bovendien leidt de deactivering van de Home'Bank/Business'Bank-diensten of de sluiting van het abonnement op de Home'Bank/Business'Bank-diensten automatisch tot de deactivering van de Payconiq for ING BE-diensten en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten of de sluiting van het abonnement op de Payconiq for ING BE-diensten en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten, maar niet omgekeerd.

Als de Cliënt of zijn Gebruikers de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Payconiq for ING- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten vervolgens opnieuw wil(len) activeren, moet(en) hij/zij dat vooraf bevestigen aan ING België volgens de voorwaarden, bepalingen of procedures die zijn vermeld in de Technische documentatie over het gebruik van de elektronische diensten van ING België of in een vorm naar goeddunken van ING België.

18.3. Zowel ING België als elke andere vennootschap van ING Groep of verzekeraar buiten ING Groep kan op elk ogenblik en zonder rechtvaardiging de ING Client Services/Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranche Mobility/e-ID for Branch/Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE-overeenkomst opzeggen en/of voor de Cliënt zelf en/of zijn Gebruikers de ING Client Services-/Home'Bank/Business'Bank-, Payconiq for ING BE en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten desactiveren, met een opzegtermijn van twee maanden, die per post of op om het even welke andere Duurzame drager wordt meegedeeld. De opzegging door ING België maakt een einde aan deze overeenkomst, niet alleen in het kader van haar relaties met de Cliënt maar ook in het kader van de relaties tussen de Cliënt en de Andere vennootschappen van ING Groep en/of Verzekeraars buiten ING Groep, waarbij ING België optreedt in naam en voor rekening van die vennootschappen. De opzegging door een andere vennootschap van ING Groep of een verzekeraar buiten ING Groep stelt uitsluitend een einde aan de ING Client Services/Home'Bank/Business'Bank /Extrabranche Mobility/e-ID for Branch/Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE-overeenkomst in het kader van haar relaties met de Cliënt maar niet in het kader van de andere relaties tussen de Cliënt en ING België en tussen de Cliënt en de andere niet betrokken vennootschappen van ING Groep en/of andere Verzekeraars buiten ING Groep.

Onverminderd de eventueel geldende wettelijke bepalingen van dwingend recht of openbare orde kan ING België, elke andere vennootschap van ING Groep of verzekeraar buiten ING Groep, overigens in dezelfde mate op elk ogenblik en zonder opzegging een einde maken aan de ING Client Services/Home'Bank / Business'Bank/Extrabranche Mobility/e-ID for Branch/Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE-overeenkomst of de uitvoering ervan volledig of gedeeltelijk opschorten en/of voor de Cliënt zelf en/of zijn Gebruikers de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Payconiq for ING BE- en Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten deactiveren, als de Cliënt en/of zijn Gebruikers op ernstige wijze tekortschieten in hun verbintenissen ten opzichte van ING België, de andere betrokken vennootschap van ING Groep of verzekeraar buiten ING Groep, of als hij zich bevindt in een situatie van staking van betaling, faillissement, gerechtelijke reorganisatie of vereffening of het voorwerp uitmaakt van soortgelijke procedures, onverminderd het recht van ING België, elke andere vennootschap van ING Groep of verzekeraar buiten

ING Groep om aanspraak te maken op een aanvullende schadevergoeding.

Zowel ING België als elke andere vennootschap van ING Groep of verzekeraar buiten ING Groep kunnen ook op elk ogenblik en zonder opzegging de overeenkomst voor ING Client Services/Home'Bank / Business'Bank/Extrabranche Mobility/e-ID for Branch/Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE beëindigen en/of voor de Cliënt zelf en/of zijn Gebruikers de ING Client Services-/Home'Bank/Business'Bank-/Payconiq for ING BE-/Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten desactiveren wanneer de contractuele relatie voor hun respectieve via de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten beschikbare producten of diensten ophoudt te bestaan. De overeenkomst voor ING Client Services/Home'Bank/ Business'Bank/Extrabranche Mobility/e-ID for Branch/Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE kan in dat geval enkel door ING België, elke andere vennootschap van ING Groep of verzekeraar buiten ING Groep volledig worden opgezegd met de gelijktijdige sluiting van de rekeningen en de opzegging van de contracten bij ING België, Andere vennootschappen van ING Groep en Verzekeraars buiten ING Groep die via de ING Client Services-/Home'Bank/Business'Bank-/Extrabranche Mobility-/e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten toegankelijk zijn en beheerd kunnen worden. Zo niet maakt de opzegging door ING België, een andere vennootschap van ING Groep of een verzekeraar buiten ING Groep een einde aan de overeenkomst voor ING Client Services/Home'Bank /Business'Bank/Extrabranche Mobility/e-ID for Branch/Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE, louter voor de relaties met de Cliënt, maar niet in het kader van de andere relaties tussen de Cliënt en ING België en tussen de Cliënt en de Andere vennootschappen van ING Groep en/of andere Verzekeraars buiten ING Groep die hier niet bij betrokken zijn. In dat geval is ook de deactivering voor de Cliënt zelf en/of zijn Gebruikers van de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-/Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten door ING België, een andere vennootschap van ING Groep of een verzekeraar buiten ING Groep enkel van toepassing voor de relaties met de Cliënt, maar niet in het kader van de andere relaties tussen de Cliënt en ING België en tussen de Cliënt en de Andere vennootschappen van ING Groep en/of de andere Verzekeraars buiten ING Groep die hier niet bij betrokken zijn.

De bovenstaande bepalingen doen overigens geen afbreuk aan de procedure voor de blokkering van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de ING Client Services-/Home'Bank/Business'Bank-/Extrabranche Mobility-/e-ID for Branch/Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten overeenkomstig punt 7.4 van de Algemene voorwaarden, de onderbreking van de toegang tot de ING Client Services-/ Home'Bank/Business'Bank-/ Extrabranche Mobility-/e-ID for Branch-/Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE -diensten overeenkomstig punt 17.3 van de Algemene voorwaarden, noch aan de wettelijke voorschriften die ING België verplichten bijzondere maatregelen te treffen in uitzonderlijke omstandigheden.

18.4. Bij opzegging van de overeenkomst voor ING Client Services/Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranche Mobility-/e-ID for Branch/Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE of deactivering van de ING Client Services-/Home'Bank/Business'Bank-/Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten heeft de Cliënt die optreedt als Consument, recht op de terugbetaling van de jaarlijkse bijdrage waarvan sprake in punt 13.1. naar rato van de resterende periode, te rekenen vanaf de maand die volgt op de maand waarin de overeenkomst werd opgezegd of de diensten werden gedeactiveerd.

18.5. Bij opzegging van de overeenkomst voor ING Client Services/Home'Bank/Business'Bank/ Extrabranche Mobility-/e-ID for Branch/Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE, schorsing van de uitvoering of deactivering van de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, Extrabranche Mobility- en/of Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE -diensten is de Cliënt ertoe gehouden de Verrichtingen die via de ING Client Services-/Home'Bank/Business'Bank-/Extrabranche Mobility-/e-ID for Branch- en/of Payconiq for ING BE/Belgian Mobile Identity for ING BE -diensten werden doorgegeven vóór de opzegging van de overeenkomst na te komen.

Appendix:

Veiligheidsvoorschriften voor de toegang tot en het gebruik van de ING Client Services-/Home'Bank/Business'Bank-/ING Banking-/Extrabranche Mobility-/e-ID for Branch-/Payconiq for ING BE-/Belgian Mobile Identity for ING BE -diensten

Algemene veiligheidsvoorschriften voor de ING Client Services-/Home'Bank/Business'Bank-/ING Banking-/Extrabranche Mobility-/e-ID for Branch-/Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten:

- Druk de bevestigingen van uw via Home'Bank/Business'Bank, ING Banking, Extrabranche Mobility, e-ID for Branch, Payconiq for ING BE en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten doorgegeven Verrichtingen af (of vraag om een afdruk) en bewaar ze. Vraag indien mogelijk tevens om elektronische of schriftelijke bevestigingen van de uitvoering of niet-uitvoering van uw Verrichtingen.
- Controleer uw rekeninguittreksels en -staten altijd wanneer u ze ontvangt. Meld elke afwijking onmiddellijk aan uw bank.
- Gebruik de Home'Bank/Business'Bank-, ING Banking, Payconiq for ING BE- en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten enkel op een computer die uitgerust is met een firewall, een programma tegen schadelijke computerprogramma's (bijvoorbeeld 'spyware') en een recent antivirusprogramma. Let er ook op dat de software permanent geactiveerd is en regelmatig bijgewerkt wordt.
- Zorg ervoor dat uw mobiele computersysteem (toestel met Android van Google of iPad, iPhone, iPod of iPod Touch van Apple) niet wordt geïnjekt (opengebroken).

Specifieke voorschriften voor de bankchipkaart of elektronische identiteitskaart voor de Home'Bank/Business'Bank-/Extrabranche Mobility/e-ID for Branch-/Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten:

- Vernietig de vervallen of onbruikbare chipkaart. Vernietig ook de oude chipkaart zodra u er een nieuwe ontvangt.
- Houd uw chipkaart bij u of bewaar ze op een veilige plaats. Laat ze nooit achter in een auto of op een plaats die voor derden toegankelijk is (bijvoorbeeld: een sportzaal of

uw werkplaats), behalve als ze zich in een veilig afgesloten kast of safe bevindt.

- Gebruik uw chipkaart uitsluitend voor de functies waarvoor ze bestemd is.

Specifieke voorschriften voor de geheime code voor de ING Client Services-diensten, voor het wachtwoord (en/of de pincode van de bankchipkaart of elektronische identiteitskaart) voor de Home'Bank/Business'Bank Online-/Extrabranche Mobility-diensten of voor de pincode voor de ING Banking-/Payconiq for ING BE-/Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten:

- Leer uw geheime code voor de ING Client Services-diensten en/of uw wachtwoord (en/of pincode van de chipkaart) voor de Home'Bank/Business'Bank-/Extrabranche Mobility-/e-ID for Branch-diensten uit het hoofd zodra u ze ontvangt en vernietig onmiddellijk het bericht waarin ze u werden meegedeeld. Wijzig uw geheime code voor ING Client Services zo spoedig mogelijk als u ze via de post hebt ontvangen.
- Leer ook uw pincode voor de ING Banking-/Payconiq for ING BE-/Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten uit het hoofd bij de aanmaak ervan, zonder er een spoor van te bewaren.
- Wanneer u uw geheime code voor ING Client Services, uw wachtwoord (en/of pincode van de chipkaart) voor Home'Bank/Business'Bank-/Extrabranche Mobility/e-ID for Branch en/of uw pincode voor ING Banking-/Payconiq for ING BE-/Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten kiest, vermijd dan te evidente combinaties (bijvoorbeeld een deel van uw geboortedatum, de postcode van uw gemeente, de eerste vier cijfers van uw telefoonnummer, uw naam of voornaam of die van een familielid enz.).
- Als u één geheime code, wachtwoord of pincode kiest voor al uw kaarten en/of al uw toegangs- en ondertekeningsmiddelen, dan houdt dat uiteraard risico's in.
- Uw geheime code voor ING Client Services, uw wachtwoord (en/of pincode van de chipkaart) voor Home'Bank/Business'Bank-/Extrabranche Mobility/e-ID for Branch en/of uw pincode voor de ING Banking-/Payconiq for ING BE-/Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten moet(en) geheim blijven: zonder afbreuk te doen aan uw recht om gebruik te maken van de diensten van een

betalingsinitiatiedienstaanbieder of rekeninginformatiedienstaanbieder die over een vergunning beschikt om zijn activiteiten uit te oefenen, deel ze dus aan niemand mee, zelfs niet aan een familielid, een vriend(in) en zeker niet aan een zogezegd behulpzame onbekenden.

Niemand heeft het recht om u uw geheime code voor ING Client Services-diensten, uw wachtwoord (en/of pincode van de chipkaart) voor Home'Bank-/Business'Bank-/Extrabranche Mobility-/e-ID for Branch-diensten en/of uw pincode voor ING Banking-/Payconiq for ING BE-/Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten te vragen: noch ING België (behalve voor aanvragen tot intoetsing tijdens het gebruik van de elektronische diensten van ING België), noch de politie of verzekeringsmaatschappijen, in welke vorm ook.

Deel uw geheime code, wachtwoord en/of pincode dus nooit mee via e-mail of het internet (bijvoorbeeld, wanneer iemand u per e-mail vraagt om dat te doen) of per telefoon, zonder zeker te zijn dat u ze via de elektronische diensten van ING België doorgeeft aan uw bank. Dit tast in geen geval uw recht aan om een beroep te doen op de diensten van een betalingsinitiatiedienstaanbieder of rekeninginformatiedienstaanbieder, die over een vergunning beschikt om zijn activiteiten uit te oefenen.

Let op voor oplichters en waarschuw onmiddellijk uw bank wanneer u ongewone omstandigheden vaststelt.

- Schrijf uw geheime code voor ING Client Services-diensten, uw wachtwoord (en/of pincode van de chipkaart) voor Home'Bank-/Business'Bank-/Extrabranche Mobility-/e-ID for Branch-diensten en/of uw pincode voor ING Banking-/ Payconiq for ING BE-/Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten nergens op, zelfs niet in gecodeerde vorm, bijvoorbeeld door ze in een vals telefoonnummer te verbergen.
- Gebruik de ING Client Services-, Home'Bank/Business'Bank-, ING Banking-, Extrabranche Mobility-, e-ID for Branch-, Payconiq for ING BE en/of Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten op plaatsen waar de discretie gegarandeerd is. Toets uw geheime code voor ING Client Services-diensten en/of uw wachtwoord (en/of pincode van de chipkaart) voor Home'Bank-/Business'Bank-/Extrabranche Mobility-/e-ID

for Branch-diensten altijd in uit het zicht van indiscrete blikken. Zorg er ook altijd voor dat u uw pincode voor ING Banking / Payconiq for ING BE / Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten uit het zicht van indiscrete blikken aanmaakt en/of intoetst.

- Zorg er altijd voor dat niemand u buiten uw weten kan bespieden en verberg bijvoorbeeld het klavier van de telefoon, iPad, iPhone, iPod, kaartlezer of computer achter uw hand. Laat u door niemand afleiden en als dat het geval is, voer dan nooit uw geheime code voor ING Client Services-diensten, uw wachtwoord (en/of pincode van de chipkaart) voor Home'Bank-/Business'Bank-/Extrabranche Mobility-/e-ID for Branch-diensten en/of uw pincode voor ING Banking-/Payconiq for ING BE-/Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten in. Als u ongewone omstandigheden vaststelt, licht dan onmiddellijk uw bank in volgens artikel 6.4 van de Algemene voorwaarden.
- Als u goede redenen hebt om te denken dat uw geheime code voor ING Client Services-diensten, uw wachtwoord (en/of pincode van de chipkaart) voor Home'Bank-/Business'Bank-/Extrabranche Mobility-/e-ID for Branch-diensten en/of uw pincode voor ING Banking-/Payconiq for ING BE-/Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten niet meer vertrouwelijk zijn, wijzig ze dan onmiddellijk. Als u uw geheime code voor ING Client Services-diensten, uw wachtwoord (en/of pincode van de chipkaart) voor Home'Bank-/Business'Bank-/Extrabranche Mobility-/e-ID for Branch-diensten en/of uw pincode voor ING Banking-/Payconiq for ING BE-/Belgian Mobile Identity for ING BE-diensten niet kunt wijzigen, waarschuw dan onmiddellijk uw bank overeenkomstig artikel 6.4. van de Algemene voorwaarden.

Specifieke voorschriften voor de functie voor digitale vingerafdrukherkenning (bv. de iOS Touch ID van Apple) voor de ING Banking-diensten:

- Activeer de functie voor digitale vingerafdrukherkenning voor de ING Banking-diensten enkel op een mobiel computersysteem waarvan u de enige Gebruiker bent en registreer enkel uw eigen digitale vingerafdrukken op dat mobiele computersysteem.

Bijlage 2 : Reglement van de dienst 'ING Zoomit' in de Home'Bank/Business'Bank-/ING Banking-diensten

1. Voorwerp van het reglement van de dienst 'ING Zoomit'

Het Reglement van de dienst ING Zoomit van de Home'Bank/Business'Bank /ING Banking-diensten (hierna het 'Reglement' genoemd) heeft tot doel een beschrijving te geven van de dienst Zoomit van Codabox, die door ING wordt voorgesteld onder de naam 'ING Zoomit' in het kader van de Home'Bank/Business'Bank /ING Banking-diensten van ING, en in het kader van deze dienst de rechten en plichten van de Cliënt, de Gebruiker en ING te bepalen.

2. Gebruikte terminologie in dit reglement

1. De definities vermeld in artikel 1.2 van de "Algemene voorwaarden van de ING Client Services/ Home'Bank/Business'Bank" en het "reglement ING Banking" zijn op dit Reglement van toepassing.

Voor de toepassing van dit Reglement moet de term "Verrichting", zoals gedefinieerd in artikel 1.2 van de "Algemene voorwaarden van de ING Client Services/ Home'Bank/Business'Bank" en het "reglement ING Banking", worden opgevat als de inzage in de elektronische documenten via de dienst ING Zoomit.

2. In aanvulling op deze definities wordt in dit Reglement volgende **terminologie** gebruikt:

Dienst ING Zoomit: alle diensten die ING onder de naam ING Zoomit aanbiedt en in artikel 4 van dit Reglement worden beschreven.

Elektronisch document: elk elektronisch document, dat al dan niet financiële gegevens bevat (bijvoorbeeld facturen, creditnota's, loonfiches, domiciliëringsberichten...), uitgegeven door een verzender en via de dienst ING Zoomit volledig of gedeeltelijk ter beschikking gesteld van de hoofdontvanger en in voorkomend geval de secundaire ontvanger, overeenkomstig de bepalingen van dit Reglement.

De elektronische documenten bevatten eventueel betalingsopdrachten waarvan de aanvraag tot uitvoering (via overschrijving), die door ING vooraf met de door de verzender meegeleverde gegevens van de elektronische documenten is ingevuld, via de dienst ING Zoomit kan worden verricht.

Verzender: de natuurlijke of rechtspersoon, die met Codabox een 'verzenderovereenkomst' heeft

gesloten voor de dienst Zoomit van Codabox, die de verzender is van de elektronische documenten en ze via de dienst ING Zoomit volledig of gedeeltelijk ter beschikking stelt van de hoofdontvanger en in voorkomend geval de secundaire ontvanger.

De lijst van alle verzenders is beschikbaar via de website www.zoomit.be.

Hoofdontvanger: de Gebruiker (natuurlijke persoon/personen) van de Home'Bank/Business'Bank /ING Banking diensten

- die handelt en zich voor de dienst Zoomit inschrijft als Cliënt, dat wil zeggen in zijn naam en voor zijn rekening,
- en/of die eventueel handelt en zich voor de dienst ING Zoomit inschrijft als orgaan of volmachthebber, dat wil zeggen handelend in naam en voor rekening van de natuurlijke of rechtspersoon (personen) (Cliënt(en)) die hem overeenkomstig de Algemene voorwaarden van de ING Client Services/ Home'Bank/Business'Bank en van het "Reglement ING Banking" heeft (hebben) aangesteld als Gebruiker en hem heeft (hebben) gemachtigd om in zijn naam en voor zijn rekening van de Home'Bank/ Business'Bank/ING Banking gebruik te maken,
- en waarvoor de via de dienst ING Zoomit beschikbare elektronische documenten zijn bestemd na een succesvolle overeenstemmingstest, overeenkomstig de bepalingen van dit Reglement.

Secundaire ontvanger: de Gebruiker (natuurlijke persoon (personen) van de Home'Bank/ Business'Bank/ING Banking die toegang heeft tot de dienst ING Zoomit en er gebruik van maakt in naam en voor rekening van de Cliënt en door de hoofdontvanger, overeenkomstig artikel 6.1 van dit Reglement, gemachtigd is om via de dienst ING Zoomit inzage te hebben in de elektronische documenten van de verzenders die voor de hoofdontvanger zijn bestemd en via de dienst ING Zoomit ter beschikking worden gesteld, overeenkomstig de bepalingen van dit Reglement te consulteren en te beheren.

Codabox : NV Codabox, Diestsepoort 1, 3000 Leuven, BTW:BE 0840.559.537. Codabox is een derde vennootschap, die deel uitmaakt van de Isabel Group, handelend als leverancier van internetdiensten en de dienst Zoomit (inclusief wat de uitvoering van de overeenstemmingstest betreft) waarop de Partijen een beroep doen om toe te zien op het verstrekken van de dienst ING Zoomit en dit in het kader van de beveiligde elektronische gegevensoverdracht. Codabox treedt op als onderaannemer, zowel in naam en voor rekening van de verzenders als van ING.

Overeenstemmingstest: de door Codabox verrichte vergelijking van enerzijds de door ING aan Codabox meegedeelde namen, voornamen en rekeningnummers van de Cliënten bij ING, en anderzijds de door de verzenders van de elektronische documenten aan Codabox meegedeelde namen, voornamen en rekeningnummers van de natuurlijke of rechtspersonen, teneinde via de dienst ING Zoomit de elektronische documenten betreffende de hoofdontvanger, in geval van overeenstemming van de namen, voornamen en rekeningnummers, overeenkomstig de bepalingen van dit Reglement ter beschikking te stellen van de hoofdontvanger en in voorkomend geval de secundaire ontvanger.

De overeenstemmingstest wordt door Codabox verricht wanneer een gebruiker vraagt om inzage te krijgen in een elektronisch document dat via de dienst ING Zoomit ter beschikking wordt gesteld.

Basisovereenstemmingstest: de door Codabox verrichte vergelijking van enerzijds de door ING aan Codabox meegedeelde rekeningnummers van de Cliënten bij ING, en anderzijds de door de verzenders van de elektronische documenten aan Codabox meegedeelde rekeningnummers van de natuurlijke of rechtspersonen.

De basisovereenstemmingstest wordt door Codabox systematisch verricht telkens als een Gebruiker zich toegang verschaft tot de Home'Bank/Business'Bank/ ING Banking diensten, zelfs wanneer die Gebruiker geen inzage vraagt in een elektronisch document dat via de dienst ING Zoomit ter beschikking wordt gesteld.

3. Toepasbaar juridisch kader

1. Dit Reglement is een aanvulling bij het "Algemeen Reglement van de Verrichtingen van ING", de "Algemene voorwaarden van de ING Client Services/Home'Bank/Business'Bank/ van ING" (bijlage bij het Algemeen Reglement van de Verrichtingen), het "Reglement ING Banking" en het Bijzonder

Reglement voor Betalingstransacties van ING en maakt integraal deel uit van de in naam en voor rekening van de Cliënt ondertekende "Algemene voorwaarden van ING Client Services/Home'Bank/Business'Bank" en van het "Reglement ING Banking"

Bovendien vormt de technische documentatie over het gebruik van ING Zoomit een aanvulling bij de technische documentatie over het gebruik van de ING Client Services/Home'Bank/Business'Bank /ING Banking en maakt ze integraal deel uit van "Algemene voorwaarden van ING Client Services/Home'Bank/Business'Bank" en van het "Reglement ING Banking".

2. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in dit Reglement, blijven de bepalingen van de "Algemene voorwaarden van de ING Client Services/Home'Bank/Business'Bank", het "Reglement ING Banking", het "Algemeen Reglement van de Verrichtingen" en het "Bijzonder Reglement voor Betalingstransacties van ING" integraal van toepassing op de dienst ING Zoomit.

Zo kan, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in dit Reglement de hoofdontvanger, of in voorkomend geval de secundaire ontvanger, toegang krijgen tot de dienst ING Zoomit en er gebruik van maken, onder dezelfde voorwaarden en volgens dezelfde bepalingen als deze die in de Algemene voorwaarden van de ING Client Services/Home'Bank/Business'Bank /ING -Banking zijn vastgelegd, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in dit Reglement. Blijven eveneens geregeld door de Algemene voorwaarden van de ING Client Services/Home'Bank/ Business'Bank /ING Banking, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in dit Reglement: de rechten en plichten van elke partij (onder meer inzake veiligheid) evenals hun verantwoordelijkheden wat de toegang tot en het gebruik van de dienst ING Zoomit betreft, onder meer in geval van verlies, diefstal, misbruik of niet-toegestaan gebruik van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van Home'Bank/Business'Bank, ING Banking, het bewijs van de Verrichtingen, het onderhoud en de beschikbaarheid van de dienst Zoomit, bepaald door de algemene voorwaarden van de diensten ING Client Services /Home'Bank/Business'Bank/ en het "reglement ING Banking".

3. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de technische documentatie over het gebruik van ING Zoomit, blijven de bepalingen van dit Reglement, de technische documentatie over het gebruik van de ING Client Services/Home'Bank/Business'Bank, het "reglement ING Banking" de Algemene voorwaarden

van de ING Client Services/ Home'Bank/Business'Bank, het "reglement ING Banking", het Algemeen Reglement van de Verrichtingen van ING en het Bijzonder Reglement voor Betalingstransacties integraal van toepassing op de dienst ING Zoomit.

4. Voorwerp van de dienst ING Zoomit en aansprakelijkheid van de Partijen

1. De dienst ING Zoomit maakt integraal deel uit van de Home'Bank/Business'Bank /ING Banking-diensten van ING zoals bepaald in artikel 2.3 van de Algemene voorwaarden van de ING Client Services/Home'Bank/Business'Bank en het "reglement ING Banking".

Via de dienst ING Zoomit kunnen de hoofdontvanger, en in voorkomend geval de secundaire ontvanger, op beveiligde wijze en overeenkomstig de bepalingen in dit Reglement, volledig of gedeeltelijk inzage krijgen in de elektronische documenten die door de verzenders ter beschikking worden gesteld en verbonden zijn met de financiële gegevens van de hoofdontvanger in het bezit van ING.

De elektronische documenten worden opgeslagen op de server van de verzender of een door hem aangestelde derde en worden via de dienst ING Zoomit volledig of gedeeltelijk ter beschikking gesteld van de hoofdontvanger, en in voorkomend geval de secundaire ontvanger, door de automatische opgave, na een succesvolle basisovereenstemmingstest, van een vermelding bij de betrokken rekening, waaraan via een beveiligde hyperlink het betreffende elektronische document wordt verbonden.

Via de dienst ING Zoomit kunnen de hoofdontvanger en in voorkomend geval de secundaire ontvanger bovendien de uitvoering vragen van de betalingsopdrachten die aan de elektronische documenten zijn gehecht die hen via de dienst ING Zoomit ter beschikking worden gesteld overeenkomstig de bepalingen van dit Reglement. De aanvragen tot uitvoering van betalingsopdrachten worden in dat geval door ING vooraf ingevuld met de door de verzender meegeleverde gegevens van de elektronische documenten.

ING heeft enkel een middelenverbintenis die strikt beperkt is tot de terbeschikkingstelling van de elektronische documenten via de dienst ING Zoomit (inclusief wat de uitvoering van de overeenstemmingstest betreft) en het vooraf invullen van de aanvragen tot uitvoering van betalingsopdrachten.

Zo kan ING niet garanderen dat de elektronische documenten continu, ononderbroken en beveiligd via de dienst ING Zoomit beschikbaar zullen zijn.

ING doet een beroep op de diensten van Codabox voor het verstrekken van de dienst ING Zoomit, waarbij Codabox optreedt als onderaannemer van ING.

ING vertegenwoordigt geenszins de verzenders en waarborgt noch hun solvabiliteit noch hun eerbaarheid.

Meer informatie over de dienst ING Zoomit (inclusief wat de overeenstemmingstest betreft) is online beschikbaar via de site www.ing.be/Zoomit.

2. De andere verzenders dan ING of Codabox blijven alleen verantwoordelijk, met uitzondering van ING of Codabox, voor de beslissing tot terbeschikkingstelling van de elektronische documenten die ze hebben uitgegeven en die via de dienst ING Zoomit ter beschikking worden gesteld, evenals voor het tijdstip, de vorm, de periodiciteit, de duur van de terbeschikkingstelling van deze elektronische documenten en de inhoud ervan (met inbegrip van de juistheid, de nauwkeurigheid, het ontbreken van fouten, de volledigheid, de kwaliteit en de bijwerking), behoudens zware of opzettelijke fout van ING of Codabox.

Het staat hen vrij, met uitsluiting van ING of Codabox, om het tijdstip, de vorm, de periodiciteit, de duur van de terbeschikkingstelling en de inhoud van de door hen uitgegeven elektronische documenten te wijzigen, zelfs na de terbeschikkingstelling ervan via de dienst ING Zoomit, eventueel volgens de bepalingen die zijn vastgelegd in de overeenkomst tussen de ontvanger en de verzender, overeenkomstig artikel 5 van dit Reglement.

Elke betwisting of klacht over het tijdstip, de vorm, de periodiciteit, de duur van de terbeschikkingstelling en de inhoud van de elektronische documenten, evenals over de onbeschikbaarheid van de elektronische documenten, moet rechtstreeks met de betrokken verzender worden behandeld.

3. De elektronische documenten die afkomstig zijn van andere bronnen dan ING en Codabox, namelijk van andere verzenders dan ING of Codabox, worden door ING via de dienst ING Zoomit op getrouwe wijze volledig of gedeeltelijk ter beschikking gesteld van de hoofdontvanger en in voorkomend geval de secundaire ontvanger, zonder beoordeling of controle van ING of Codabox.

Ze worden via de dienst ING Zoomit ter beschikking gesteld aan de hand van hyperlinks die door ING overeenkomstig de door de verzender meegedeelde gegevens aan de Gebruiker worden meegedeeld, zonder beoordeling of controle van ING of Codabox. Ook de aanvragen tot uitvoering van betalingsopdrachten die aan deze elektronische documenten zijn gehecht, worden door ING via de dienst ING Zoomit overeenkomstig de door de verzender meegedeelde gegevens vooraf ingevuld, zonder beoordeling of controle van ING of Codabox.

De elektronische documenten van andere verzenders dan ING of Codabox, met inbegrip van de gegevens van de aan deze elektronische documenten gehechte betalingsopdrachten die in de aanvragen tot uitvoering van betalingsopdrachten vooraf worden ingevuld, evenals de hyperlinks waaraan deze elektronische documenten zijn verbonden, worden ter beschikking gesteld zonder garantie noch aansprakelijkheid van ING of Codabox, behoudens zware of opzettelijke fout van hunnentwege.

In het bijzonder de juistheid, de nauwkeurigheid, het ontbreken van fouten, de volledigheid, de kwaliteit en de bijwerking van de elektronische documenten, met inbegrip van de hierboven vermelde gegevens van de aan deze elektronische documenten gehechte betalingsopdrachten, en de hyperlinks waaraan deze elektronische documenten zijn verbonden, kunnen door ING of Codabox niet worden gewaarborgd, en de gevolgen van de eventuele fouten die ze bevatten, kunnen hen bovendien niet worden toegeschreven, behoudens zware of opzettelijke fout van hunnentwege.

Noch ING noch Codabox bieden enige garantie en zijn op enige wijze aansprakelijk, behoudens zware of opzettelijke fout van hunnentwege, voor de hyperlinks aan de hand waarvan de elektronische documenten door andere verzenders dan ING of Codabox worden meegedeeld, en voor de servers en/of internetsites, onder meer voor de inhoud of de veiligheid ervan, waarmee deze hyperlinks zijn verbonden en waarop deze elektronische documenten worden opgeslagen. De toegang tot en het gebruik van deze internetsites en/of servers van andere verzenders dan ING of Codabox of van door hen aangestelde derden, gebeurt op eigen verantwoordelijkheid en risico van de Gebruiker; die moet er zich van bewust zijn dat deze internetsites en/of servers een veiligheidsniveau kunnen hebben dat verschillend is van het veiligheidsniveau van Home'Bank/Business'Bank /ING Banking en onderworpen kunnen zijn aan andere gebruiksvoorwaarden, andere bepalingen inzake

bescherming van de persoonlijke levenssfeer en in het algemeen aan andere regels dan de regels die op de Home'Bank/Business'Bank /ING Banking van toepassing zijn.

Behoudens zware of opzettelijke fout van hunnentwege zijn noch ING noch Codabox aansprakelijk voor de naleving van de geldende wetgeving en reglementering door andere verzenders dan ING of Codabox. Zo zijn ze onder meer niet verantwoordelijk voor de inhoud van de elektronische documenten, op voorwaarde dat zij geen effectieve kennis hebben van een ongeoorloofde activiteit of informatie met betrekking tot deze elektronische documenten of betreffende een burgerlijke rechtsvordering tot herstel, feiten of omstandigheden waaruit de ongeoorloofde inhoud van de activiteit of informatie kan blijken.

ING verbindt zich ertoe om zodra zij in het bezit is van dergelijke kennis of zodra zij daartoe wordt opgevorderd door een administratieve of gerechtelijke instantie, onmiddellijk de hyperlink te schrappen waaraan het betrokken elektronische document is verbonden of dit elektronische document ontoegankelijk te maken. ING verbindt zich er ook toe om zodra zij effectieve kennis heeft van een ongeoorloofde activiteit of informatie met betrekking tot een elektronisch document, de ongeoorloofde activiteit of informatie onmiddellijk mee te delen aan de procureur des Konings.

4. De hoofdontvanger en in voorkomend geval de secundaire ontvanger, blijven elk volledig aansprakelijk voor het gebruik dat zij vrij maken van de elektronische documenten en de gevolgen van dit gebruik.

Zij blijven ook elk volledig aansprakelijk voor het gebruik dat zij vrij maken van de aanvragen tot uitvoering van betalingsopdrachten die door ING vooraf worden ingevuld met de door de verzender meegedeelde gegevens van de elektronische documenten. Zij moeten elk de hierboven vermelde gegevens nakijken en ze zo nodig verbeteren.

5. De ontvanger is verplicht om ING, zodra hij er kennis van heeft, op de hoogte te brengen van elk, al dan niet ongeoorloofd, gebruik van de dienst ING Zoomit door een niet-gemachtigde derde (met inbegrip van de hoofdontvanger, de secundaire ontvanger, onder andere in geval van inzage in een elektronisch document door een derde die daar niet toe is gemachtigd door de ontvanger (bijvoorbeeld in geval van niet-overeenstemming met de overeengekomen graad overeenkomstig artikel 7) of door de hoofdontvanger, of in geval van inzage door

de hoofdontvanger of de secundaire ontvanger in een elektronisch document dat niet voor hem is bestemd.

Ook de hoofdontvanger en in voorkomend geval de secundaire ontvanger, zijn elk verplicht om ING, zodra ze er kennis van hebben, op de hoogte te brengen van elk, al dan niet ongeoorloofd, gebruik van de dienst ING Zoomit, door een niet-gemachtigde derde (met inbegrip van de hoofdontvanger, de secundaire ontvanger, onder meer in geval van inzage in een elektronisch document door een derde die daar niet toe is gemachtigd door de ontvanger of de hoofdontvanger of in geval van inzage door de hoofdontvanger, de secundaire ontvanger, in een elektronisch document dat niet voor hem is bestemd).

6. De hoofdontvanger, en in voorkomend geval de secundaire ontvanger aanvaarden dat de elektronische documenten er aanzienlijk anders kunnen uitzien dan de documenten die hen in papieren vorm worden meegedeeld, onder meer op het gebied van de kleuren, het contrast, de duidelijkheid, en algemeen, de kwaliteit.

Artikel 9 'Informatie en adviezen' van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen van ING is niet van toepassing op de elektronische documenten.

7. De dienst ING Zoomit van ING Banking diensten is beperkt en biedt niet alle functies die in de Home'Bank- en Business'Bank-diensten beschikbaar zijn.

5. Inschrijving voor of toetreding tot de dienst ING Zoomit

1. Elke toegang tot of gebruik van de dienst ING Zoomit door een Gebruiker is onderworpen aan de inschrijving voor of de toetreding tot de Home'Bank/Business'Bank /ING Banking-diensten van ING door deze Gebruiker, waarbij deze zelf Cliënt en ontvanger is van de elektronische documenten, of in naam en voor rekening van een Cliënt die de ontvanger is van de elektronische documenten, of door de Cliënt die de ontvanger is van de elektronische documenten en in naam en voor rekening van wie de Gebruiker handelt.

Elke inschrijving voor of toetreding tot de Home'Bank/Business'Bank /ING Banking-diensten van ING geldt als inschrijving voor of toetreding tot de dienst ING Zoomit, met inbegrip van dit Reglement. Daarmee geeft de Cliënt, ontvanger van de elektronische documenten, toestemming voor de toegang tot en het gebruik van de dienst Zoomit door elke Gebruiker die hij aanwijst (namelijk de hoofdontvanger, en in voorkomend geval de secundaire ontvanger, ~~de gemachtigde Gebruiker of~~

~~een andere Gebruiker~~) met het oog op de volledige of gedeeltelijke inzage in deze elektronische documenten overeenkomstig de bepalingen van dit Reglement.

De aanvraag voor de toegang tot en het gebruik van de dienst ING Zoomit kan uitsluitend op de hierboven omschreven manier worden ingediend.

2. Elke verzender heeft met Codabox een afzonderlijke 'verzender'-overeenkomst gesloten voor de dienst Zoomit van Codabox, eventueel op grond van een overeenkomst tussen de ontvanger en de verzender, zodanig dat de hoofdontvanger en in voorkomend geval de secundaire ontvanger, volledig of gedeeltelijk inzage krijgen in de elektronische documenten die hen door elke betrokken verzender via de dienst ING Zoomit ter beschikking worden gesteld.

Codabox blijft vrij om een dergelijke 'verzender'-overeenkomst te sluiten met de personen en voor de documenten die zij verkiest. Omgekeerd blijft elke persoon vrij om met Codabox een dergelijke 'verzender'-overeenkomst te sluiten zoals hij dat wenst en voor de documenten die hij verkiest.

3. In aanvulling op zijn instemming met dit Reglement moet de ontvanger via de Home'Bank/Business'Bank /ING Banking-diensten of op om het even welke andere wijze een specifieke afzonderlijke overeenkomst sluiten met elke verzender zodanig dat de hoofdontvanger en in voorkomend geval de secundaire ontvanger volledig of gedeeltelijk inzage krijgen in de elektronische documenten die elke verzender via de dienst ING Zoomit ter beschikking stelt.

De ontvanger blijft vrij om een dergelijke overeenkomst te sluiten met de verzenders en voor de elektronische documenten die hij verkiest. De hoofdontvanger, en in voorkomend geval de secundaire ontvanger of de hoofdontvanger krijgen echter enkel via de dienst ING Zoomit inzage in de elektronische documenten van de verzenders als dat zo is overeengekomen met de verzenders, met uitzondering van de gegevens van de elektronische documenten die in artikel 7.5 zijn vermeld.

De verzenders blijven ook vrij om de elektronische documenten via de dienst ING Zoomit ter beschikking te stellen en daartoe al dan niet een overeenkomst te sluiten met de ontvanger. Zij zijn daarvoor alleen verantwoordelijk.

Met het oog op de verzending van de elektronische documenten die op hem betrekking hebben

overeenkomstig dit Reglement, geeft de ontvanger toestemming aan ING om aan Codabox mee te delen of hij al dan niet heeft ingeschreven voor of is toegetreden tot de Home'Bank/Business'Bank-diensten als Cliënt of voor rekening van een Cliënt en of hij een actieve Gebruiker is van die diensten.

4. De verzender bepaalt met Codabox, eventueel volgens de overeenkomst tussen de verzender en de ontvanger, het tijdstip vanaf wanneer de terbeschikkingstelling van de elektronische documenten via de dienst ING Zoomit al dan niet de mededeling ervan op papier vervangt, op voorwaarde echter dat de hoofdontvanger vooraf heeft ingestemd met de terbeschikkingstelling van de elektronische documenten via de dienst ING Zoomit door te vragen inzage te krijgen in een elektronisch document van dezelfde verzender, van hetzelfde type en met hetzelfde Cliëntnummer.

5. Behoudens zware of opzettelijke fout van harentwege is ING niet aansprakelijk voor de contractuele relaties tussen de verzender en Codabox en eventueel tussen de ontvanger en de verzenders.

6. Aanstelling van de secundaire ontvanger

1. Alleen de hoofdontvanger kan, via de dienst ING Zoomit, overgaan tot de aanstelling als 'secundaire ontvanger', binnen de beperkingen van de door ING aangeboden mogelijkheden, van de Gebruiker van de Home'Bank/Business'Bank /ING Banking voor Smartphone-diensten die gemachtigd zal zijn om via de dienst ING Zoomit inzage te krijgen in de elektronische documenten van de verzenders die bestemd zijn voor de hoofdontvanger en via de dienst ING Zoomit ter beschikking worden gesteld overeenkomstig de bepalingen van dit Reglement.

De Gebruiker die handelt en is ingeschreven voor de dienst ING Zoomit als een persoon die door een of meer natuurlijke of rechtspersonen (Cliënt(en)) gemachtigd is om via de Home'Bank/Business'Bank/ING Banking enkel inzage te krijgen in zijn (hun) rekeningen, overeenkomstig de "Algemene voorwaarden van de ING Client Services/ Home'Bank/Business'Bank" en van het "reglement ING Banking", kan echter niet als 'secundaire ontvanger' worden aangesteld.

De hoofdontvanger bepaalt voor elke verzender van elektronische documenten, voor elk Cliëntnummer bij elke verzender en voor elk type elektronisch document, of de Gebruiker van de Home'Bank/Business'Bank /ING Banking als 'secundair ontvanger' gemachtigd is om via de dienst Zoomit inzage te krijgen in de elektronische

documenten. Zo bepaalt hij de elektronische documenten van welke verzenders, de elektronische documenten gekoppeld aan welk Cliëntnummer bij elke verzender en de elektronische documenten van welk type ter beschikking worden gesteld van de secundaire ontvanger die hij via de dienst ING Zoomit aanstelt.

2. Zo kan ook enkel de hoofdontvanger weigeren dat de andere Gebruikers die gemachtigd zijn om via de Home'Bank/Business'Bank /ING Banking inzage te krijgen in de rekeningen waarnaar wordt verwezen in de elektronische documenten, aangesteld worden als 'secundaire ontvangers', zodanig dat ze niet gemachtigd zullen zijn om via de dienst ING Zoomit inzage te krijgen in de elektronische documenten van de verzenders die bestemd zijn voor de hoofdontvanger en via de dienst ING Zoomit ter beschikking worden gesteld, echter onder voorbehoud van artikel 7.5 van dit Reglement.

7. Overeenstemmingstest

1. Wanneer een Gebruiker inzage wenst te krijgen in een elektronisch document dat via de dienst ING Zoomit ter beschikking wordt gesteld, wordt door Codabox in naam en voor rekening van ING en de verzenders een overeenstemmingstest verricht op grond van de door die laatsten meegedeelde gegevens, teneinde erop toe te zien dat niet-gemachtigde personen geen inzage krijgen in de elektronische documenten.

ING is niet aansprakelijk ingeval de overeenstemmingstest mislukt door de onjuiste of onvolledige mededeling van gegevens door een verzender, Codabox, een Cliënt of een Gebruiker.

2. De hoofdontvanger van een elektronisch document wordt aangesteld ingevolge een succesvolle overeenstemmingstest.

De aldus aangestelde hoofdontvanger van een elektronisch document is de Gebruiker van wie de naam, de voornaam en het rekeningnummer bij ING waarin hij inzage mag hebben via de Home'Bank/Business'Bank /ING Banking, volgens de overeengekomen overeenstemmingsgraad, overeenstemmen met de door de verzenders van elektronische documenten aan Codabox meegedeelde naam, voornaam en rekeningnummer van een natuurlijke persoon. Bij overeenstemming van de voormelde gegevens (dat wil zeggen bij een succesvolle overeenstemmingstest) is de aldus aangestelde hoofdontvanger gemachtigd om via de dienst ING Zoomit inzage te krijgen in de elektronische documenten van de verzenders die

bestemd zijn voor de hoofdontvanger en via de dienst ING Zoomit ter beschikking worden gesteld.

De verzender bepaalt met Codabox, overeenkomstig artikel 5 van dit Reglement, eventueel volgens de overeenkomst tussen de verzender en de ontvanger, de graad van overeenstemming die wordt toegepast in het kader van de test die bestemd is voor de terbeschikkingstelling van de elektronische documenten van de verzender. Afhankelijk van de overeengekomen graad van overeenstemming aanvaardt de ontvanger dat een andere hoofdontvanger, of in voorkomend geval een andere secundaire ontvanger dan hijzelf, via de dienst ING Zoomit inzage kan krijgen in de elektronische documenten.

De verzender bepaalt samen met Codabox, overeenkomstig artikel 5 van dit Reglement, en eventueel volgens de overeenkomst tussen de verzender en de hoofdontvanger, welke elektronische documenten al dan niet nauw met het privéleven verbonden zijn of al dan niet gevoelig zijn.

3. De hoofdontvanger aanvaardt dat de secundaire ontvanger die hij heeft aangesteld overeenkomstig artikel 6 van dit Reglement, na een succesvolle basisovereenstemmingstest en bij gebrek aan een succesvolle overeenstemmingstest (met andere woorden zodra er overeenstemming is tussen de rekeningnummers en niet tussen de namen en/of voornamen), via de dienst ING Zoomit inzage kan krijgen in de elektronische documenten van de verzenders die bestemd zijn voor de hoofdontvanger en via de dienst ING Zoomit ter beschikking worden gesteld, op voorwaarde dat deze overeenkomstig het hierboven vermelde artikel 6, toestemming heeft gekregen voor de verzender van het betreffende elektronische document, voor het betreffende Cliëntnummer bij deze verzender en het betreffende type elektronische document.

4. Voor de elektronische documenten die niet worden beschouwd als nauw verbonden met het privéleven (bijvoorbeeld water-, gas- en elektriciteitsfacturen) of die bestemd zijn voor een rechtspersoon en niet gevoelig zijn, aanvaardt de ontvanger van het elektronische document, ingeval enkel de basisovereenstemmingstest succesvol is, en niet de overeenstemmingstest, op voorwaarde dat de hoofdontvanger de aanstelling van andere Gebruikers als secundaire ontvangers niet heeft geweigerd overeenkomstig artikel 6.2, dat een Gebruiker, die gemachtigd is om via de Home'Bank/Business'Bank /ING Banking-diensten inzage krijgen in de rekeningen waarnaar wordt verwezen in de elektronische documenten, als

gemachtigd Gebruiker via de dienst ING Zoomit volledig of gedeeltelijk inzage kan krijgen in de elektronische documenten van de verzenders die bestemd zijn voor de hoofdontvanger en via de dienst ING Zoomit ter beschikking worden gesteld.

Dat zal bijvoorbeeld niet het geval zijn als de elektronische documenten worden beschouwd als nauw verbonden met het privéleven (bijvoorbeeld loonfiches...) of bestemd zijn voor een rechtspersoon en gevoelig zijn.

De Gebruiker die handelt en voor de dienst ING Zoomit is ingeschreven als een persoon die door een of meer natuurlijke of rechtspersonen (Cliënt(en)) gemachtigd is om via de Home'Bank/Business'Bank /ING Banking-diensten enkel inzage te krijgen tot zijn (hun) rekeningen, overeenkomstig de "Algemene voorwaarden van de ING Client Services- en Home'Bank/Business'Bank-diensten en het "Reglement ING Banking", hebben geen inzage in de elektronische documenten die verbonden zijn met de voormelde rekeningen.

5. De ontvanger aanvaardt bovendien dat alle Gebruikers die door hem zijn gemachtigd om via de Home'Bank/Business'Bank /ING Banking-diensten inzage te krijgen in de rekeningen waarnaar wordt verwezen in de elektronische documenten (met inbegrip van de (mede)houders of volmachthebbers van de betrokken rekeningen), na een succesvolle basisovereenstemmingstest en bij gebrek aan een succesvolle overeenstemmingstest, via de dienst ING Zoomit toch inzage krijgen in de volgende gegevens van de elektronische documenten van de verzenders die bestemd zijn voor de hoofdontvanger en via de dienst ING Zoomit ter beschikking worden gesteld:

- de benaming van de verzender;
- het type elektronische document (factuur, domiciliëring, loonfiche...);
- de ontvangstdatum van de elektronische documenten;
- de eventuele vervaldag van de elektronische documenten;
- de status van de elektronische documenten (ingekeken document, nieuw document, gedownload document ...);
- het eventuele bedrag en de betalingsreferentie die met de elektronische documenten zijn verbonden;
- of de eventuele met de elektronische documenten verbonden bedragen al dan niet betaald zijn.

Deze Gebruikers kunnen die gegevens raadplegen, zelfs als de hoofdontvanger heeft geweigerd om hen

aan te stellen als secundaire ontvangers overeenkomstig artikel 6.2.

8. Bescherming van de persoonlijke levenssfeer en geheimhoudingsplicht

1. Door zijn inschrijving voor of zijn toetreding tot de dienst ING Zoomit overeenkomstig artikel 5, gaan de Gebruiker, als hij zelf Cliënt is of handelt in naam en voor rekening van een Cliënt, en/of de Cliënt in naam en voor rekening van wie hij handelt, akkoord met de uitwisseling en de verwerking van de volgende gegevens tussen ING, Codabox en de verzenders in het kader van de dienst ING Zoomit overeenkomstig dit Reglement:

a) de aanvraag van de hoofdontvanger, de secundaire ontvanger, om toegang te krijgen tot de dienst ING Zoomit en er gebruik van te maken overeenkomstig dit Reglement;

b) de vereiste gegevens voor de uitvoering van de overeenstemmingstest: de naam, de voornaam en het rekeningnummer van de cliënt.

c) of de hoofdontvanger, de secundaire ontvanger of de gemachtigde Gebruiker al dan niet inzage hebben in de elektronische documenten overeenkomstig dit Reglement;

d) de elektronische documenten, met inbegrip van de gegevens voor de domiciliëringen bij ING en de eventuele betalingen die aan de elektronische documenten zijn gehecht.

2. De elektronische documenten die in punt 1 d) van artikel 8 zijn vermeld, worden door ING en door Codabox, als onderaannemer van de verzenders van deze elektronische documenten, enkel verwerkt bij een succesvolle basisovereenstemmingstest en enkel met het oog op de volledige of gedeeltelijke terbeschikkingstelling van de elektronische documenten aan de hoofdontvanger en in voorkomend geval de secundaire ontvanger, via de dienst ING Zoomit (met inbegrip van de uitvoering van de overeenstemmingstest) evenals de eventuele uitvoering van betalingsopdrachten, met uitzondering van alle andere doeleinden (bijvoorbeeld marketing).

Zo worden de elektronische documenten door ING of Codabox verwerkt zonder dat deze laatste kennisnemen van de inhoud van de gegevens van de elektronische documenten, behalve wat volgende gegevens betreft:

- de benaming en het rekeningnummer van de verzender;

- de naam, de voornaam en het rekeningnummer van de ontvangers van de elektronische documenten;
- het type elektronische document (factuur, domiciliëring, loonfiche ...);
- de ontvangstdatum van de elektronische documenten;
- de eventuele vervaldag van de domiciliëringen bij ING en de eventuele betalingsopdrachten die met de elektronische documenten zijn verbonden;
- de status van de elektronische documenten (ingekeken document, nieuw document, gedownload document ...);
- het eventuele bedrag dat met de elektronische documenten is verbonden;
- of de eventuele met de elektronische documenten verbonden bedragen al dan niet betaald zijn;
- de andere gegevens met betrekking tot de domiciliëringen bij ING en de betalingsopdrachten die eventueel met de elektronische documenten zijn verbonden (meer bepaald de gegevens betreffende de gestructureerde mededelingen of vrije mededelingen van de verzender).

De gegevens die in de vorige paragraaf werden opgesomd, evenals de gegevens vermeld in punt 1 a), b), c) en d) van artikel 8 worden door ING, als verantwoordelijke voor de verwerking, enkel verwerkt met het oog op het beheer van de rekeningen en betalingen, en door Codabox, als onderaannemer van ING, enkel met het oog op de volledige of gedeeltelijke terbeschikkingstelling van de elektronische documenten aan de hoofdontvanger en in voorkomend geval de secundaire ontvanger, via de dienst ING Zoomit (met inbegrip van de uitvoering van de overeenstemmingstest) evenals de eventuele uitvoering van betalingsopdrachten, met uitzondering van alle andere doeleinden (bijvoorbeeld marketing).

Deze gegevens worden niet meegedeeld aan andere derden dan de personen die in het hierboven vermelde punt 1 zijn aangesteld en eventueel de vennootschappen waarvan de tussenkomst vereist is (meer bepaald voor de betalingen: Swift bvba, MasterCard Europe bvba, Atos Worldline/EquensWorldline nv ...) in het kader van de hierboven vermelde doeleinden.

3. Elke betrokken natuurlijke persoon kan kennisnemen van de gegevens die op hem betrekking hebben en ze laten verbeteren.

4. Voor meer informatie over de verwerking door ING kan elke natuurlijke persoon artikel 11 (Bescherming van de persoonlijke levenssfeer) van de “Algemene voorwaarden van de ING Client Services/Home'Bank/Business'Bank -diensten” en het “Reglement ING Banking” van ING raadplegen.

9. Toegang tot en gebruik van de dienst ING Zoomit

1. Vanaf de inschrijving voor of de toetreding tot de dienst ING Zoomit door de Gebruiker, waarbij deze zelf Cliënt is of in naam en voor rekening van een Cliënt handelt, en/of door de Cliënt in naam en voor rekening van wie hij handelt, kunnen de hoofdontvanger, en in voorkomend geval de secundaire ontvanger, overeenkomstig dit Reglement volledig of gedeeltelijk inzage krijgen in de elektronische documenten die door de verzenders via de dienst ING Zoomit ter beschikking worden gesteld en krachtens de overeenstemmingstest voor de hoofdontvanger bestemd zijn.

Alleen die personen kunnen volledig of gedeeltelijk inzage krijgen in deze elektronische documenten, met uitsluiting van alle andere personen.

2. De toegangs- en ondertekeningsmiddelen die de hoofdontvanger of in voorkomend geval de secundaire ontvanger nodig hebben om toegang te krijgen tot de dienst ING Zoomit en er gebruik van te maken, met inbegrip van de middelen die nodig zijn om een elektronische handtekening te plaatsen, zijn dezelfde als de middelen die nodig zijn om toegang te krijgen tot de Home'Bank/Business'Bank/ /ING Banking-diensten van ING en er gebruik van te maken.

3. De bank kan weigeren een aanvraag tot raadpleging van de dienst ING Zoomit te behandelen, zonder dat zij verplicht is de reden voor deze weigering op te geven, meer bepaald als de hoofdontvanger, de secundaire ontvanger of de gemachtigde Gebruiker diverse opeenvolgende aanvragen indient die niet aan de in dit Reglement vermelde richtlijnen voldoen of, meer algemeen, als hij misbruik maakt van de dienst ING Zoomit. Deze weigering kan niet worden betwist, behoudens zware of opzettelijke fout van de bank.

10. Beschikbaarheid van de elektronische documenten

Elk elektronisch document wordt via de dienst ING Zoomit in het kader van de Home'Bank/ Business'Bank/ /ING Banking-diensten van ING ter beschikking gesteld gedurende een periode van minimaal zes (6) en maximaal achttien (18) maanden vanaf de terbeschikkingstelling ervan door

de verzender via de dienst ING Zoomit. Voormelde periode wordt afhankelijk van het type elektronische document vastgelegd door de verzender en Codabox, overeenkomstig artikel 5 van dit Reglement, eventueel volgens de overeenkomst tussen de verzender en de ontvanger, waarbij deze periode in geen geval korter dan zes maanden of langer dan achttien maanden mag zijn.

De hoofdontvanger en in voorkomend geval de secundaire ontvanger erkennen en aanvaarden dat:

- de hoofdontvanger, en in voorkomend geval de secundaire ontvanger, zelf verantwoordelijk zijn voor de bewaring van elk elektronisch document en om die reden verbinden ze zich ertoe om elk elektronisch document binnen de overeengekomen terbeschikkingstellingstermijn te downloaden (bewaren) en/of af te drukken;
- de elektronische documenten niet meer beschikbaar zullen zijn na het verstrijken van de terbeschikkingstellingstermijn of vanaf de inwerkingtreding van de eventuele volledige of gedeeltelijke (ten overstaan van de betrokken verzenders) opzegging van de dienst ING Zoomit, ongeacht de reden van deze opzegging;
- de elektronische documenten die nog niet ter beschikking werden gesteld gedurende de overeengekomen terbeschikkingstellingstermijn, niet meer ter beschikking zullen zijn vanaf de inwerkingtreding van de eventuele opzegging van de dienst ING Zoomit;
- de terbeschikkingstelling van de elektronische documenten via de dienst ING Zoomit, volgens de overeenkomst van de verzender met Codabox overeenkomstig artikel 5 van dit Reglement, tot gevolg kan hebben dat al deze documenten of een deel ervan niet meer worden meegedeeld via andere kanalen (bijvoorbeeld op papier per post of fax, of elektronisch per e-mail).

Behoudens zware of opzettelijke fout van harentwege is ING niet aansprakelijk voor de contractuele relaties tussen de ontvanger en de verzenders.

11. Tarifiering van de dienst ING Zoomit

De tarieven die eventueel van toepassing zijn op de inschrijving voor, de toetreding tot en/of het gebruik van de dienst ING Zoomit zijn opgenomen in de tarieven van de meest voorkomende bankverrichtingen die door ING zijn gepubliceerd en

onder meer beschikbaar zijn in alle ING-kantoren en via de infodiensten van de

ING Client Services/Home'Bank/Business'Bank /ING Banking-diensten. Ze worden bovendien meegedeeld aan de Gebruiker vóór de inschrijving voor of de toetreding tot de dienst ING Zoomit. De gepubliceerde tarieven gelden slechts op de datum waarop ze worden verstrekt.

Ze gelden niet als contractaanbod vanwege ING, tenzij ze worden meegedeeld aan de Gebruiker in een inschrijvings- of toetredingsformulier.

Als er bij de inschrijving voor, de toetreding tot en/of het gebruik van de dienst ING Zoomit tarieven van toepassing zijn, dan gelden deze voor de hoofdontvanger, zowel bij gebruik van de dienst ING Zoomit door die laatsten als in geval van gebruik van de dienst ING Zoomit door de secundaire ontvanger die hij aanstelt.

Deze tarieven kunnen voor de inschrijving voor of de toetreding tot de dienst ING Zoomit de betaling van jaarlijkse bijdragen vastleggen, deze zijn dan invorderbaar en van toepassing op de hoofdontvanger vanaf de inschrijving voor of de toetreding tot de dienst ING Zoomit door de Cliënt of in zijn naam en voor zijn rekening en vervolgens op alle verjaardagen van de inschrijving of de toetreding.

De eventuele tarifiering van de dienst ING Zoomit staat los van de tarifiering van de Home'Bank/Business'Bank /ING Banking-diensten.

12. Intellectuele eigendom

1. Onverminderd de terbeschikkingstelling van de dienst Zoomit van Codabox in het kader van de dienst ING Zoomit ten gunste van de hoofdontvanger, en in voorkomend geval de secundaire ontvanger, uitsluitend voor hun persoonlijke behoeften zoals bepaald in het Reglement, behoudt Codabox zich het houderschap voor van alle eigendomsrechten en alle intellectuele rechten (met inbegrip van de gebruiksrechten) zowel op de Codabox-software als op de Codabox-database met betrekking tot de dienst Zoomit van Codabox, en op alle elementen waaruit die bestaan, onder meer maar zonder beperking op de teksten, illustraties, merken en andere elementen die in de Codabox-software en/of -database voorkomen.

2. Voor de duur van de inschrijving voor of de toetreding tot de dienst ING Zoomit geniet de Gebruiker een strikt persoonlijke, niet-exclusieve en niet-overdraagbare licentie voor het gebruik van de

Codabox-software betreffende de dienst Zoomit van Codabox, in een objectcodeversie die rechtstreeks door de computer leesbaar is, en voor het gebruik van de Codabox-database betreffende de dienst Zoomit van Codabox. Geen enkel eigendomsrecht of intellectueel recht wordt echter aan de Gebruiker afgestaan. Deze licentie geeft uitsluitend het recht om gebruik te maken van de Codabox-software en -database in het kader van de dienst ING Zoomit overeenkomstig de bestemming ervan zoals die in dit Reglement is bepaald, en meer bepaald de inzage in elektronische documenten.

3. Elke wijziging in de Codabox-software en -database met betrekking tot de dienst Zoomit van Codabox door de Gebruiker is strikt verboden.

4. De merken en logo's verbonden met de dienst Zoomit van Codabox zijn de exclusieve eigendom van Codabox.

13. Duur en einde van de dienst ING Zoomit

1. De inschrijving voor of de toetreding tot de dienst ING Zoomit door de Cliënt of in zijn naam en voor zijn rekening treedt in werking op de dag van de inschrijving of de toetreding en geldt voor onbepaalde duur.

2. Zowel de Gebruiker, de Cliënt als ING kunnen de dienst ING Zoomit op elk ogenblik zonder kosten en zonder rechtvaardiging opzeggen.

Aangezien de dienst Zoomit integraal deel uitmaakt van de Home'Bank/Business'Bank/ /ING Banking-diensten van ING, is de volledige opzegging van de dienst ING Zoomit echter enkel mogelijk met opzegging van de Home'Bank/Business'Bank/ /ING Banking-diensten van ING. Onverminderd de bepalingen van dit Reglement kunnen zowel de Gebruiker, de Cliënt als ING de dienst ING Zoomit enkel volledig opzeggen onder dezelfde voorwaarden en volgens dezelfde bepalingen als de bepalingen en voorwaarden die zijn vastgelegd voor de opzegging van de Home'Bank/Business'Bank/ -overeenkomst in de Algemene voorwaarden van de ING Client Services/Home'Bank/Business'Bank/ -diensten en de conventie ING Banking in het Reglement ING Banking.

De hoofdontvanger kan op elk moment in de dienst Zoomit aangeven dat hij zonder kosten en zonder rechtvaardiging een einde wil maken aan de terbeschikkingstelling van de elektronische documenten van sommige of alle verzenders via de dienst Zoomit.

De hoofdontvanger kan als hij dit verkiest daartoe ook een aanvraag richten aan de betrokken

verzenders, eventueel volgens de overeenkomst tussen de verzenders en de ontvanger overeenkomstig artikel 5 van dit Reglement. Elke betrokken verzender zal met dergelijke aanvraag rekening houden volgens de overeengekomen voorwaarden en bepalingen tussen hemzelf en de ontvanger, zonder dat ING echter aansprakelijk kan worden gesteld, behoudens zware of opzettelijke fout van harentwege.

Ook ING kan op elk moment, zonder kosten en zonder rechtvaardiging met onmiddellijk effect een einde maken aan de terbeschikkingstelling van de elektronische documenten van sommige of alle verzenders via de dienst ING Zoomit.

Onverminderd haar recht om aanspraak te maken op aanvullende schadevergoedingen kan ING op elk ogenblik en zonder voorafgaande kennisgeving de inschrijving voor of de toetreding tot de dienst ING Zoomit beëindigen of de uitvoering ervan volledig of gedeeltelijk opschorten als de Gebruiker of de Cliënt ernstig tekortschiet in zijn verbintenissen tegenover ING of zich bevindt in een situatie van staking van betaling, faillissement, gerechtelijk akkoord of vereffening of het voorwerp uitmaakt van soortgelijke procedures.

3. Elke rekeningsluiting bij ING of de opzegging van de Home'Bank/Business'Bank/ -overeenkomst of de conventie ING Banking waaraan de dienst ING Zoomit is verbonden, maakt automatisch een einde aan het gebruik van de dienst ING Zoomit voor de betrokken rekeningen en Home'Bank/Business'Bank/ en ING Banking-overeenkomsten. Bij sluiting van alle ING-rekeningen waaraan de dienst ING Zoomit is verbonden of bij opzegging van alle Home'Bank/Business'Bank en ING Banking-overeenkomsten waaraan de dienst ING Zoomit is verbonden, wordt de inschrijving voor of de toetreding tot de dienst ING Zoomit automatisch beëindigd.

4. Behoudens overmacht of in geval de Gebruiker of de Cliënt ernstig tekortschiet in zijn verbintenissen tegenover ING, doet de opzegging van de dienst ING Zoomit of de intrekking van de elektronische documenten die via de dienst ING Zoomit door ING ter beschikking worden gesteld overeenkomstig artikel 13.2 geen afbreuk aan het recht van de Gebruiker of de Cliënt om te worden vergoed voor het nadeel dat daaruit zou voortvloeien en dat door hem wordt aangetoond. Onder hetzelfde voorbehoud kan de Gebruiker of de Cliënt eveneens dit recht invoeren ingeval de inschrijving of de toetreding door hem wordt opgezegd als gevolg van een eenzijdige wijziging van het contractuele kader door ING

overeenkomstig artikel 14 of een zware of opzettelijke fout van ING, waarvoor hij het bewijs voorlegt.

5. Bij opzegging van de inschrijving voor of de toetreding tot de dienst Zoomit door ING ingeval de Gebruiker of Cliënt ernstig tekortschiet in zijn verbintenissen tegenover ING of bij opzegging van de inschrijving voor of de toetreding tot de dienst ING Zoomit door de Gebruiker of de Cliënt, kan ING niet worden verplicht, zelfs niet gedeeltelijk, tot de terugbetaling van de jaarlijkse bijdrage die eventueel van toepassing is overeenkomstig artikel 11 van het Reglement.

6. Als het gebruik van de dienst ING Zoomit gedeeltelijk wordt beëindigd wat de volledige of gedeeltelijke terbeschikkingstelling van de elektronische documenten van sommige of alle verzenders betreft of als de dienst ING Zoomit volledig wordt beëindigd, zijn de hoofdontvanger en in voorkomend geval de secundaire ontvanger van de betrokken elektronische documenten die ter beschikking werden gesteld via de dienst ING Zoomit verplicht om de betrokken verzenders daarvan op de hoogte te brengen en met hen zo snel mogelijk een andere wijze van mededeling of terbeschikkingstelling van de bedoelde documenten af te spreken.

In dezelfde veronderstelling zijn de verzenders die betrokken zijn bij de intrekking van de elektronische documenten die ter beschikking werden gesteld via de dienst ING Zoomit of bij de volledige opzegging van de inschrijving voor en de toetreding tot de dienst ING Zoomit, niet verplicht, behoudens andersluidende bepalingen in de eventuele overeenkomst tussen de ontvanger en de verzender overeenkomstig artikel 5 van het Reglement, om de elektronische documenten die reeds ter beschikking werden gesteld via de dienst ING Zoomit op een andere wijze mee te delen of ter beschikking te stellen na de inwerkingtreding van de opzegging.

14. Wijzigingen van dit reglement

1. De bank behoudt zich het recht voor om dit Reglement te wijzigen met een voorafgaande kennisgeving van twee maanden. ING zal de Gebruiker of de Cliënt hierbij minstens twee maanden voor de invoering van de betrokken wijzigingen op de hoogte brengen van de terbeschikkingstelling van het nieuwe Reglement. ING zal de Gebruiker of de Cliënt op de hoogte brengen zoals bepaald in de voorwaarden van de Home'Bank/Business'Bank /ING Banking-diensten.

2. De Gebruiker of de Cliënt kan de wijzigingen weigeren en in dat geval zijn recht tot opzegging van de inschrijving voor of de toetreding tot de dienst ING Zoomit uitoefenen overeenkomstig artikel 12 van dit Reglement. Als de Gebruiker of de Cliënt binnen een maand volgend op voornoemde kennisgeving, geen gebruik maakt van zijn recht om een einde te maken aan de inschrijving voor of de toetreding tot de dienst ING Zoomit, zal dit beschouwd worden als een stilzwijgende instemming van de Gebruiker of de Cliënt met de voorgestelde wijzigingen.

Bijlage 3 : Algemene gebruiksvoorwaarden van de ING Document Centre-diensten

1. Voorwerp van de ING Document Centre-diensten en van de algemene voorwaarden van de ING Document Centre-diensten

Deze algemene voorwaarden van de ING Document Centre-diensten (hierna de "algemene voorwaarden" genoemd) in het kader van de Home'Bank-, Business'Bank of Telelink Online-diensten (van Telelink@Isabel) van ING België nv, Marnixlaan 24, 1000 Brussel, RPR Brussel – btw BE 0403.200.393 (hierna "ING" genoemd) beschrijven de elektronische diensten die ING onder de naam "ING Document Centre" aanbiedt, en bepalen de rechten en plichten van de "Cliënt" (de rechtspersoon of natuurlijke persoon in naam en voor rekening van wie de overeenkomst voor Home'Bank/Business'Bank- of Telelink@Isabel-diensten werd gesloten en die handelt als of via een "Gebruiker" in de zin van de algemene voorwaarden van de Home'Bank/Business'Bank - of Telelink@Isabel-diensten van ING), van de Gebruiker en van ING (hierna afzonderlijk "de partij", of samen "de partijen" genoemd) in het kader van de terbeschikkingstelling van de ING Document Centre-diensten door ING aan de Cliënt, de toegang tot die diensten en het gebruik ervan en in het bijzonder de verzending van financiële informatie door ING aan de Cliënt of zijn Gebruiker.

De ING Document Centre-diensten geven de Cliënt en zijn Gebruiker de mogelijkheid om specifieke documenten zoals bepaald in artikel 5 van deze algemene gebruiksvoorwaarden (hierna de Document Centre Documenten of DC documenten genoemd) gelinkt aan zijn/haar ING bank- en verzekeringscontracten

- te consulteren;
- te downloaden van het ING-netwerk en te bewaren op zijn/haar computer;
- te uploaden vanop de eigen computer naar het ING-netwerk;
- online te ondertekenen met een voor deze dienst door ING aanvaarde elektronische handtekening
- en/of aan ING te vragen om deze documenten te bezorgen via e-mail of per post, De ING Document Centre-diensten worden ter beschikking gesteld via de Home'Bank-,

Business'Bank- of Telelink Online-diensten (van Telelink@Isabel) van ING onder de benaming "Mijn documenten".

De ING Document Centre – diensten geven de Cliënt en de Gebruiker de mogelijkheid om Document Centre documenten te ondertekenen door middel van de gekwalificeerde elektronische handtekening itsme®.

2. Gebruikte terminologie in de algemene voorwaarden

Naargelang de ING Document Centre-diensten worden gebruikt in het kader van de Home'Bank/Business'Bank- of Telelink@Isabel-diensten van ING, zijn de definities zoals vermeld in artikel 1.2 van de algemene voorwaarden van de Home'Bank/Business'Bank-diensten (als bijlage bij het Algemeen Reglement van de Verrichtingen van ING) of de algemene voorwaarden van de Telelink@Isabel-diensten van toepassing op deze algemene voorwaarden.

Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden moet de term "verrichting", zoals gedefinieerd in artikel 1.2 van de algemene voorwaarden van de ING Client Services- en Home'Bank/Business'Bank-diensten of de algemene voorwaarden van de Telelink@Isabel-diensten, worden opgevat als de inzage in en/of de ondertekening door middel van een gekwalificeerde elektronische handtekening en/of het uploaden van de Document Centre Documenten via de ING Document Centre-diensten.

3. Toepasbaar juridisch kader

Deze algemene voorwaarden zijn een aanvulling bij het Algemeen Reglement van de Verrichtingen van ING, de algemene voorwaarden van de ING Client Services- en Home'Bank/Business'Bank-diensten van ING (als bijlage bij het Algemeen Reglement van de Verrichtingen van ING), de algemene voorwaarden van de Telelink@Isabel-diensten en het Bijzonder Reglement voor Betalingstransacties van ING, en maken een wezenlijk deel uit van de in naam en voor rekening van de Cliënt gesloten Home'Bank/Business'Bank- of Telelink@Isabel-overeenkomst.

Bovendien vormt de technische documentatie over het gebruik van de ING Document Centre-diensten een aanvulling bij de technische documentatie over het gebruik van de ING Client Services-,

Home'Bank/Business'Bank- en Telelink@Isabel-diensten en maakt ze een wezenlijk deel uit van de in naam en voor rekening van de Cliënt ondertekende Home'Bank/Business'Bank- of Telelink@Isabel -overeenkomst.

De regels, contracten en akkoorden die van toepassing zijn tussen de partijen (in het bijzonder de algemene voorwaarden van de Home'Bank/Business'Bank- of Telelink@Isabel-diensten en voormelde ING-reglementen) blijven volledig van toepassing op de ING Document Centre-diensten, tenzij deze algemene voorwaarden er uitdrukkelijk van afwijken.

Zo kunnen de Cliënt en zijn Gebruiker toegang krijgen tot de ING Document Centre-diensten en er gebruik van maken, onder dezelfde voorwaarden en volgens dezelfde bepalingen als deze die in de algemene voorwaarden van de Home'Bank/Business'Bank- of Telelink@Isabel-diensten zijn vastgelegd, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in deze algemene voorwaarden. Blijven eveneens geregeld door de algemene voorwaarden van de Home'Bank/Business'Bank- of Telelink@Isabel-diensten, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in deze algemene voorwaarden: de rechten en plichten van elke partij (in het bijzonder inzake veiligheid) evenals hun verantwoordelijkheden wat de toegang tot en het gebruik van de ING Document Centre-diensten betreft, in het bijzonder in geval van verlies, diefstal, misbruik of niet-toegestaan gebruik van de toegangs- en gebruiksmogelijkheden van de Home'Bank/Business'Bank- of Telelink@Isabel-diensten, het bewijs van de verrichtingen, het onderhoud en de beschikbaarheid van de ING Document Centre-diensten.

Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in de technische documentatie over het gebruik van de ING Document Centre-diensten blijven de bepalingen van deze algemene voorwaarden, de technische documentatie over het gebruik van de Home'Bank/Business'Bank- of Telelink@Isabel-diensten, de algemene voorwaarden van de Home'Bank/Business'Bank- of Telelink@Isabel-diensten, het Algemeen Reglement van de Verrichtingen van ING en het Bijzonder Reglement voor Betalingstransacties van ING integraal van toepassing op de ING Document Centre-diensten.

Deze algemene voorwaarden doen geen afbreuk aan de andere reglementen en overeenkomsten die van toepassing zijn op andere verzendingswijzen van de Document Centre Documenten (inclusief per e-mail of per post) dan bepaald in het kader van de ING Document Centre-diensten, voor zover die andere

verzendingswijzen tussen ING en de Cliënt overeengekomen zijn of zullen worden.

4. Inschrijving voor of toetreding tot de ING Document Centre-diensten

Elke toegang tot of gebruik van de ING Document Centre-diensten door een Gebruiker is onderworpen aan de inschrijving voor of de toetreding tot de Home'Bank/Business'Bank- of Telelink@Isabel-diensten van ING door deze Gebruiker, als Cliënt zelf of handelend in naam en voor rekening van een Cliënt, of door de Cliënt in naam en voor rekening van wie de Gebruiker handelt.

Elke inschrijving voor of toetreding tot de Home'Bank/Business'Bank- of Telelink@Isabel-diensten van ING omvat de inschrijving voor of toetreding tot de ING Document Centre-diensten, met inbegrip van deze algemene voorwaarden. Daarmee geeft de Cliënt toestemming voor de toegang tot en het gebruik van de ING Document Centre-diensten door elke Gebruiker die door hem is aangewezen overeenkomstig artikel 6 van de algemene voorwaarden met het oog op de volledige of gedeeltelijke inzage in deze Document Centre Documenten overeenkomstig de bepalingen van deze algemene voorwaarden.

De aanvraag voor de toegang tot en het gebruik van de ING Document Centre-diensten kan uitsluitend op de hierboven omschreven manier worden ingediend.

5. Mededeling van de Document Centre documenten via de ING Document Centre-diensten

De ING Document Centre-diensten maken een wezenlijk deel uit van de Home'Bank/Business'Bank-diensten van ING zoals bepaald in artikel 2 van de algemene voorwaarden van de Home'Bank/Business'Bank-diensten en van de Telelink@Isabel-diensten zoals bepaald in artikel 2 van de algemene voorwaarden van de Telelink@Isabel-diensten.

In het kader van de ING Document Centre-diensten die toegankelijk zijn via de Business'Bank- of Telelink@Isabel-diensten worden algemene of bijzondere, al dan niet persoonlijke, Document Centre Documenten (in deze algemene voorwaarden "Document Centre Documenten " genoemd) ter

beschikking gesteld of meegedeeld aan de Cliënt of zijn Gebruiker. Het gaat onder meer over¹:

1. Fiscaal attest voor investeringskredieten
2. Fiscaal attest voor Business leningen
3. Fiscaal attest voor financiering vakantiegelden ING
4. Fiscaal attest voor financiering eindejaarspremies ING
5. Fiscaal attest voorafbetaling belastingen
6. Elektronisch inventarisbestand om in boekhouding in te lezen
7. Elektronisch begrotingsbestand om in boekhouding in te lezen
8. Overzicht van de kredietopeningen nog niet geconsolideerd in lening
9. Tabel van de leningen
10. Evolutie van de schuld
11. Vooruitzicht van de leninglast – opsplitsing per functionele code
12. Vooruitzicht van de leninglast – opsplitsing per vervaldag
13. Overzicht van de kapitaalaflossingen – vervaldag
14. Overzicht van de interesten op leningen
15. Toestand van de schuld – leningen volledig terugbetaald in de loop van het dienstjaar
16. Gedetailleerde toestand van de schuld
17. Toestand van de schuld – controletabel van de schuld
18. Aflossingstabel
19. Overzicht van de leningen waarvan de rentevoet wordt herzien
20. Attest bevestiging bankidentiteit (RIB)
21. Bankattest voor de revisor
22. Identificatieformulier van de uiteindelijke begunstigden (kopie)
23. Attest roerende voorheffing
24. SEPA-overschrijvingsformulier in euro "opdrachtgever"
25. SEPA-overschrijvingsformulier in euro "begunstigde"
26. Overzicht leningen
27. Overzicht zekerheden
28. Attest geen bestaande kredieten
29. Attest geen bestaande zekerheden
30. Solvabiliteitsattest
31. Overzicht openstaand saldo van een krediet
32. Attest geen achterstallen op lopende kredieten
33. Fiscaal attest voor een krediet
34. Aflossingstabel van een krediet

In het kader van de ING Document Centre-diensten die toegankelijk zijn via de Home'Bank-diensten worden algemene of bijzondere, al dan niet

persoonlijke documenten ('Document Centre Documenten' genoemd in deze algemene voorwaarden) ter beschikking gesteld of meegedeeld aan de Cliënt of zijn Gebruiker. Het gaat onder meer over:

1. Document Centre Documenten in het kader van een hypothecair krediet:

- a) Woonlening Fiscaal attest
- b) Woonlening Overzicht van betaling
- c) Woonlening Aanbodbrief
- d) Woonlening Aflossingstabel

2. Document Centre Documenten gekoppeld aan een effectrekening:

- a) Contract opening (en aanpassing) effectenrekening
- b) Beleggingsoplossing Kronos Intekening en Geschiktheidsverslag
- c) Beleggingsoplossing Anthea : Intekening en Geschiktheidsverslag
- d) Overeenkomst van vermogensbeheer
- e) Overeenkomst beleggingsadvies
- f) Aan-of verkoopformulier
- g) Voorwaarden
- h) Mifid mandaat
- i) Geschiktheidsverslag
- j) Taks op effectenrekening
- k) Basis- & Raamovereenkomst m.b.t. de dienst verkoop op afstand

3. Document Centre Documenten gekoppeld aan de relatie tussen de Cliënt en ING:

- a) Beleggingsprofiel
- b) Mifid Kennis & Ervaring
- c) CRS Reporting Informatiebrief

¹ Informatieve lijst opgesteld op 1 juli 2016, kan door ING worden gewijzigd zonder voorafgaand bericht.

d) FATCA Reporting Informatiebrief

e) Overzicht Dividenden

4. Document Centre Documenten in het kader van een consumentenkrediet :

a) Het contract voor geoorloofde debetstand – ING Geldreserve

b) Het contract ING Lening op afbetaling

c) De akte van overdracht

d) De aflossingstabel

e) De Europese standaardinformatie inzake consumentenkrediet

f) Het kredietaanvraagformulier voor een ING Lening op afbetaling

g) De domiciliëringsopdracht

h) Het leveringsattest

i) De Algemene voorwaarden van de ING -kredieten onderworpen aan de wetgeving op het consumentenkrediet

j) Handtekening Instructies

5. Document Centre Documenten in het kader van een verzekeringscontract :

a) Jaarlijks Fiscaal attest(en) respectievelijk gekoppeld aan een Overlijdensverzekering vast kapitaal, Schuldsaldoverzekering voor diverse kredieten en Schuldsaldoverzekering voor uw hypotheekair krediet.

6. Document Centre Documenten verbonden aan spaar- en beleggingsverzekeringen of in het kader van Investment.

a) Jaaroverzicht(en) respectievelijk gekoppeld aan ING Life Star Plan, ING Life Pension Plan, ING Life Savings Plan, ING Life Savings Plan Junior, ING Life Optima, ING Optima Invest, ING Optima, Star Life, Horizon 18+ Plan, ING Lifelong Income, ING Life Invest, ING Future Life, ING Life Personal Protected, ING Life Cycle, ING Life Xtra, ING Life Fund, ING Life Premium, ING Life Selected Fund, ING Life Plan Langetermijnsparen, ING Star Life Pensioensparen,

ING Life Pension Plan Langetermijnsparen en ING Life Star Plan Pensioensparen,

b) Jaarlijks Fiscaal attest(en) respectievelijk gekoppeld aan ING Star Life, ING Life Plan, ING Life Star Plan, ING Life Pension Plan, ING Star Fund

c) Geschiktheidsverslag(en) respectievelijk gekoppeld aan ING Life Star Plan, ING Life Pension Plan, ING Life Long Income, ING Life Invest.

Naargelang de door ING aangeboden mogelijkheden in het kader van de ING Document Centre-diensten kan de Cliënt of zijn Gebruiker voormelde financiële documenten:

- downloaden (of ze gewoon tijdelijk openen) in elektronisch "pdf"-formaat;
- ondertekenen door middel van een gekwalificeerde elektronisch handtekening;
- aan ING vragen om ze via de post op papier te bezorgen en/of
- aan ING vragen om ze per e-mail in elektronisch "pdf"-formaat te bezorgen.

Alle hierboven vermelde mogelijkheden zijn daarom niet noodzakelijk beschikbaar voor alle Gebruikers van de betrokken Cliënt en/of voor alle Document Centre Documenten . Zo zijn ze ook niet noodzakelijk beschikbaar voor de Home'Bank-, Business'Bank- of Telelink Online-diensten (van Telelink@Isabel). Daarvoor verwijzen we de Cliënt naar de geldende voorwaarden in de betrokken Home'Bank-, Business'Bank- of Telelink Online-diensten (van Telelink@Isabel).

De Cliënt of zijn Gebruiker kan echter in elk geval aan ING vragen om buiten het kader van de ING Document Centre-diensten (bv. in zijn ING-kantoor) de betrokken Document Centre Documenten schriftelijk mee te delen tegen betaling van de daaraan verbonden kosten.

De verzending van de Document Centre Documenten gebeurt volgens de eventueel specifieke procedures, bepalingen en formaten (onder andere tekstmodellen, templates, periodiciteit) vermeld in de aanvraag van de Gebruiker voor een financieel document in het kader van de ING Document Centre-diensten. Als er geen dergelijke specifieke procedures, bepalingen en formaten zijn vermeld, worden de Document Centre Documenten in een elektronisch "pdf"-formaat meegedeeld en kunnen ze via een recente versie van Adobe Acrobat Reader worden ingekeken.

De e-mails worden enkel verzonden naar de e-mail- of postadressen die door de Gebruiker werden

meegedeeld in zijn aanvraag voor een financieel document in het kader van de ING Document Centre-diensten of in voorkomend geval door ING zijn gekend, naargelang de door ING vastgelegde bepalingen in het kader van de ING Document Centre-diensten.

Als geen e-mail of brief of een onleesbare of onvolledige e-mail of brief werd ontvangen, brengt de Gebruiker ING daarvan zo snel mogelijk op de hoogte. ING verbindt zich ertoe om bij ontvangst van dergelijke kennisgeving van de Gebruiker hem de hierboven vermelde Document Centre Documenten te bezorgen op om het even welke manier die ING geschikt acht.

Als de Gebruiker ING echter niet op de hoogte brengt, wordt geacht dat de hierboven vermelde Document Centre Documenten binnen de termijn, leesbaar en volledig via e-mail of per post werden ontvangen. ING kan niet worden verzocht om de verzending van de e-mails op een andere manier te bewijzen.

6. Gebruikers die gemachtigd zijn om de Document Centre Documenten te raadplegen

6.1. Voor de Business'Bank- of Telelink@Isabel-diensten

Tenzij anders overeengekomen met de Cliënt mogen alleen de overeenkomstig dit artikel 6.1 gemachtigde Gebruikers toegang hebben tot en gebruikmaken van de ING Document Centre-diensten voor de Business'Bank- of Telelink@Isabel-diensten en bijgevolg de hierboven vermelde financiële diensten raadplegen, downloaden en/of de verzending via e-mail of per post ervan aanvragen in het kader van de ING Document Centre-diensten.

De Gebruikers die, voor een rekening bij ING waarvan de Cliënt houder of medehouder is, beschikken over een algemene of elektronische volmacht om alleen en zonder beperking qua toegestaan maximumbedrag voor de verrichtingen en/of toegestane types verrichtingen te tekenen, zijn gemachtigd om de Document Centre Documenten zoals bepaald in artikel 5 van deze algemene voorwaarden alleen te raadplegen, alleen te downloaden en/of alleen de verzending via e-mail of per post ervan aan te vragen.

Ook de Gebruikers die, voor een rekening bij ING waarvan de Cliënt houder of medehouder is, beschikken over een algemene of elektronische handtekeningsvolmacht met beperkingen qua toegestaan maximumbedrag voor de verrichtingen en/of het vereiste aantal handtekeningen voor het

doorgeven van verrichtingen, maar zonder beperkingen qua toegestane types verrichtingen (d.w.z. die een volmacht hebben om betalingsverrichtingen naar alle rekeningen uit te voeren), zijn gemachtigd om de voormelde Document Centre Documenten alleen te raadplegen, alleen te downloaden en/of alleen de verzending via e-mail of per post ervan aan te vragen.

De Gebruikers die over een gewone raadplegings- en/of intoetsingsvolmacht beschikken voor een rekening bij ING waarvan de Cliënt houder of medehouder is, of over een algemene of elektronische handtekeningvolmacht met beperkingen qua toegestane types verrichtingen (d.w.z. die geen volmacht hebben om betalingsverrichtingen naar om het even welke rekening uit te voeren, maar enkel naar een aantal vastgelegde rekeningen) voor een bepaalde rekening, zijn daarentegen niet gemachtigd om toegang te krijgen tot en gebruik te maken van de

ING Document Centre-diensten, en bijgevolg de Document Centre Documenten te raadplegen, downloaden en/of de verzending via e-mail of per post ervan aan te vragen.

Voor de bepaling van de volmachten en de eventuele bijzondere beperkingen m.b.t. deze volmachten (uitgedrukt in termen van toegestaan maximumbedrag van de verrichtingen, aantal vereiste handtekeningen en/of toegestane types verrichtingen) van de Gebruikers zoals hierboven vermeld, wordt verwezen naar de (al dan niet elektronische) documenten "Beheersvolmachten" van de rekening(en) waarvan de Cliënt houder of medehouder is of naar de diverse (al dan niet elektronische) volmachtformulieren die ING ter beschikking stelt als bijlage bij het Telelink@Isabel-contract, met inbegrip van alle wijzigingen die later in die volmachten en beperkingen worden aangebracht.

6.2. Voor de Home'Bank-diensten

Tenzij anders overeengekomen met de Cliënt mogen alleen de overeenkomstig dit artikel 6.2 gemachtigde Gebruikers toegang hebben tot en gebruikmaken van de ING Document Centre-diensten voor de Home'Bank-diensten en bijgevolg de hierboven vermelde Document Centre Documenten raadplegen, downloaden, online ondertekenen en/of de verzending via e-mail of per post ervan aanvragen in het kader van de ING Document Centre-diensten.

Enkel de Cliënten en/of Gebruikers die (mede)kredietnemers zijn van een hypothecair krediet bij ING mogen de Document Centre Documenten gekoppeld aan een hypothecair krediet zoals bepaald in artikel 5 van deze algemene voorwaarden alleen raadplegen en/of downloaden en/of alleen de verzending via e-mail of per post ervan aanvragen.

Enkel de Cliënten en/of Gebruikers die (mede)kredietnemers zijn van een consumentenkrediet bij ING mogen de Document Centre Documenten gekoppeld aan een consumentenkrediet zoals bepaald in artikel 5 van deze algemene voorwaarden alleen raadplegen en /of alleen downloaden en/of alleen de verzending via e-mail of per post ervan aanvragen.

Enkel de Cliënten en/of Gebruikers die (mede)houder zijn van een rekening bij ING of wettelijke vertegenwoordigers van minderjarige of van meerderjarige onbekwame houders van een rekening bij ING mogen de Document Centre Documenten gekoppeld aan de betrokken rekening zoals bepaald in artikel 5 van deze algemene voorwaarden alleen raadplegen en/of alleen downloaden.

Enkel de Cliënten en/of Gebruikers van ING die de Document Centre Documenten gekoppeld aan de relatie tussen de Cliënt en ING ondertekenden, mogen die Document Centre Documenten gekoppeld aan de relatie tussen de Cliënt en ING zoals bepaald in artikel 5 van deze algemene voorwaarden alleen raadplegen en/of alleen downloaden.

7. Kwaliteit van de ING Document Centre-diensten en waarde van de Document Centre Documenten

ING waakt over de kwaliteit van de ING Document Centre-diensten, zowel wat de inhoud als wat de gebruiksvriendelijkheid betreft. Zij wendt redelijke middelen aan om correcte en bijgewerkte gegevens ter beschikking te stellen. Zo kan ING te allen tijde en zonder voorafgaand bericht aan de Cliënt, de via de ING Document Centre-diensten beschikbare informatie wijzigen en daarbij de toegang tot de ING Document Centre-diensten volledig of gedeeltelijk onderbreken.

De ter beschikking gestelde of meegedeelde Document Centre Documenten worden verstrekt door ING België of door derden. Ze worden verstrekt zonder waarborg of aansprakelijkheid van ING of de Andere vennootschappen van ING Groep in Europa, behoudens zware of opzettelijke fout van hunnentwege.

De ter beschikking gestelde of meegedeelde Document Centre Documenten in het kader van de ING Document Centre-diensten gelden enkel op de datum van de mededeling ervan en houden, tenzij anders vermeld, geen rekening met eventuele latere wijzigingen van de door ING gekende betrokken gegevens op het moment van de mededeling, noch van de wetgeving of de reglementering (o.a. de fiscale reglementering) die van kracht is op het moment van de mededeling. ING kan de juistheid, foutloosheid, volledigheid en/of bijwerking van deze gegevens niet waarborgen.

Deze Document Centre Documenten worden uitsluitend ter informatie verstrekt en los van elke contractuele relatie en/of elke eenzijdige verbintenis van ING. Ze mogen nooit beschouwd worden als aanbeveling, advies of rechtstreekse en persoonlijke uitnodiging voor de aan- en/of verkoop van bank-, financiële, verzekerings- of andere producten of -diensten. Ze vormen louter een beoordelingselement voor de Cliënt of de Gebruiker, die vrij kan beslissen en als enige verantwoordelijk is voor het gebruik dat hij ervan maakt en voor de gevolgen van zijn beslissingen.

De eventuele Document Centre Documenten die een aanbod van ING of een andere vennootschap van ING Groep in Europa vormen, zijn in elk geval opgesteld onder voorbehoud van aanvaarding van het dossier van de Cliënt door ING België of, voor de verzekeringen, door de betrokken verzekeringsmaatschappij.

De bepalingen in dit artikel 7 gelden enkel als voor de ING Document Centre-diensten geen uitdrukkelijke andersluidende bepalingen zijn vermeld.

De Cliënt of zijn Gebruiker kan terecht in de kantoren van ING voor alle aanvullende informatie en om eventueel een persoonlijk aanbod aan te vragen. De Cliënt of zijn Gebruiker is uiteraard vrij om het aanbod dat hij eventueel van ING België zal ontvangen, al dan niet te aanvaarden.

8. Beschikbaarheid van de ING Document Centre-diensten

Binnen haar middelen en de in het vorige punt vastgelegde beperkingen zorgt ING ervoor dat de ING Document Centre-diensten 7 dagen per week en 24 uur per dag toegankelijk zijn.

ING verbindt zich er echter niet toe een continue, onafgebroken en beveiligde toegang tot de ING Document Centre-diensten te verschaffen. ING behoudt zich bovendien het recht voor om op elk moment en zonder voorafgaande kennisgeving de toegang tot de ING Document Centre-diensten te

onderbreken in geval van risico op misbruik of fraude, om onderhoudswerken uit te voeren of om verbeteringen of wijzigingen in de ING Document Centre-diensten aan te brengen. ING stelt alles in het werk om de duur van dergelijke onderbrekingen te beperken en om de Cliënt over de duur ervan te informeren.

Onverminderd aanvullende schadevergoedingen behoudt ING zich ook het recht voor om op elk moment en zonder voorafgaande kennisgeving de Cliënt volledig of gedeeltelijk de toegang tot de ING Document Centre-diensten te verbieden om de volgende redenen: niet-nakoming van deze algemene voorwaarden, gebruik van de ING Document Centre-diensten voor ongeoorloofde doeleinden of doeleinden die strijdig zijn met de goede zeden of afbreuk doen aan de integriteit, de veiligheid of de reputatie van de ING Document Centre-diensten.

9. Gebruiksmogelijkheden van de ING Document Centre-diensten

De ING Document Centre-diensten zijn geautomatiseerde diensten die beschikbaar zijn in het kader van de Home'Bank-, Business'Bank- of Telelink Online-diensten (van Telelink@Isabel) van ING via de elektronische gegevensuitwisseling tussen ING en de Cliënt. ING verstrekt die diensten via haar computersystemen (met name haar software, servers en netwerk). Ze zijn bestemd voor de Cliënt die beschikt over een compatibel computersysteem overeenkomstig de algemene voorwaarden van de Home'Bank/Business'Bank- of Telelink@Isabel-diensten van ING (hierna in deze algemene voorwaarden het "computersysteem" genoemd), waarmee hij voor het gebruik van de ING Document Centre-diensten een beroep kan doen op de computersystemen van ING.

De Gebruiker dient na te gaan of het computersysteem waarover hij beschikt in overeenstemming is met de specificaties in de algemene voorwaarden van de Home'Bank/Business'Bank- of Telelink@Isabel-diensten van ING, en meer bepaald in de technische documentatie over het gebruik van deze ING-diensten.

Elke partij is als enige aansprakelijk voor de aankoop, de installatie, het onderhoud en het gebruik van haar eigen informatica- (inclusief software, internetbrowser, besturingssysteem, Adobe Acrobat Reader) en telecommunicatie-uitrusting (inclusief aansluitingen) met het oog op het gebruik van de ING Document Centre-diensten, en meer bepaald voor

het downloaden of het per e-mail verzenden van elektronische Document Centre Documenten en neemt alle kosten op zich die er rechtstreeks of onrechtstreeks mee gepaard gaan (inclusief communicatiekosten).

Om toegang te krijgen tot de ING Document Centre-diensten en ze te gebruiken, moet de Cliënt ook gebruikmaken van de beveiligingsmiddelen van de Home'Bank/Business'Bank- of Telelink@Isabel-diensten van ING overeenkomstig de algemene voorwaarden van deze diensten.

10. Aansprakelijkheden van de partijen

De Cliënt en zijn Gebruiker kiezen met kennis van zaken de technische bepalingen en procedures om de verzending van de Document Centre Documenten door ING in het kader van deze algemene voorwaarden te garanderen.

De Cliënt en zijn Gebruiker hebben kennis van en/of werden ingelicht over en aanvaarden de risico's verbonden aan de mededeling van informatie (via download, per e-mail of per post) in het kader van de ING Document Centre-diensten via een openbaar communicatienetwerk zoals internet, en meer bepaald op het gebied van de identificatie van de auteur van de e-mails, de integriteit en de beschikbaarheid ervan en de vertrouwelijkheid van de communicatie (bijvoorbeeld: verzending aan een verkeerde geadresseerde of onjuiste of verkeerde verzending van informatie te wijten aan een defect van het elektronisch communicatienetwerk of veroorzaakt door een derde of een gebeurtenis waarop ING geen vat heeft, hacking, overdracht van virussen of andere malware (spyware enz.), vertraging in de verzending enz.).

Gezien de bovenvermelde risico's, met name verduistering en vervalsing van elektronische documenten (waaronder ook e-mails), hebben de Cliënt en zijn Gebruiker kennis van en/of werden ze ingelicht over en aanvaarden ze de risico's op betwisting door derden (onder andere autoriteiten) of door ING ten opzichte van de door ING ter beschikking gestelde of meegedeelde Document Centre Documenten. ING kan niet garanderen en garandeert niet dat de door ING ter beschikking gestelde of meegedeelde Document Centre Documenten aangevoerd kunnen worden als bewijs tegen derden of ING. Bij twijfel wordt de Cliënt of zijn Gebruiker verzocht om ING een schriftelijke bevestiging te vragen.

De Cliënt en zijn Gebruiker erkennen dat de keuze voor de elektronische verzending van Document Centre Documenten in het elektronische formaat

beschreven in artikel 3 van deze algemene voorwaarden, zowel via download, per e-mail of per post, voldoende veiligheid biedt en voldoet aan hun behoeften en verwachtingen evenals aan de technische vereisten. Daarom zien zij ervan af een dergelijke keuze te betwisten en ontslaan ING dan ook van elke aansprakelijkheid in dat verband, tenzij bij zware of opzettelijke fout van ING.

ING verbindt zich ertoe redelijke maatregelen te nemen om de Document Centre Documenten via e-mail of per post aan de Cliënt, zijn Gebruiker of een door hen aangeduide derde mee te delen of de download ervan door de Cliënt of zijn Gebruiker mogelijk te maken. ING heeft hier echter slechts een middelenverbintenis.

Tenzij bij een zware of opzettelijke fout van ING kan deze laatste overigens niet aansprakelijk worden gesteld voor de nadelige gevolgen die voortvloeien uit een gebrekkige verzending (via download, per e-mail of per post) of gebrekkige Document Centre Documenten (onder meer door een slechte, verkeerde of laattijdige verzending via internet).

Tenzij bij een opzettelijke fout van harentwege kan ING bovendien niet aansprakelijk worden gesteld voor de onrechtstreekse schade, onder meer, maar zonder beperking, verlies van gegevens, winstderving, verlies van winst, van een opportuniteit of van verhoopte besparingen, de kosten om zich een vergelijkbare dienst of product aan te schaffen of aantasting van de reputatie.

ING kan niet aansprakelijk worden gesteld ingeval de verzending van de Document Centre Documenten vertraging oploopt of belemmerd wordt door omstandigheden buiten haar wil, door een feit van een derde waarop de partijen een beroep moeten doen voor deze verzending (bv. een operator van het openbaar communicatienetwerk) of door een geval van overmacht.

ING kan niet aansprakelijk worden gesteld ingeval de Document Centre Documenten verzonden naar de Cliënt, zijn Gebruiker of een door hen aangeduide derde ontvangen, geopend of ter kennis worden gebracht van een andere persoon dan de geadresseerde, noch voor het gebruik dat die persoon ervan kan maken.

De Cliënt en zijn Gebruiker verbinden zich ertoe om op hun kosten alle vereiste voorzorgsmaatregelen te nemen voor de bescherming van hun informaticasysteem (waaronder hun e-mailsysteem) en hun Document Centre Documenten zodra ze zijn gedownload of via e-mail of per post zijn ontvangen

(onder andere bescherming door regelmatig gewijzigde wachtwoorden, bescherming tegen virussen en malware, interne instructies met betrekking tot de bescherming, bescherming door firewalls, zorgvuldige controle van de verzender van de e-mail of brief) en blijven als enige aansprakelijk daarvoor.

De Cliënt en zijn Gebruiker zijn eveneens als enige aansprakelijk voor de gevolgen die zouden voortvloeien uit de niet-naleving van de veiligheidsmaatregelen door henzelf, hun Gebruikers, personeel, medewerkers of welke derden ook, tenzij bij zware of opzettelijke fout van ING.

De Cliënt verbindt zich ertoe om de Gebruikers of derden die door hem zijn gemachtigd om de Document Centre Documenten te downloaden of via e-mail of per post te ontvangen, op de hoogte te brengen van de verbintenissen die zij moeten naleven in het kader van deze algemene voorwaarden, onder meer deze met betrekking tot de gebruiksvoorwaarden van de elektronische diensten van ING en de gebruikte beveiligingsmiddelen. De Cliënt is aansprakelijk voor de naleving van deze verbintenissen door voormelde Gebruikers of derden en meer bepaald voor het correct gebruik van de ING Document Centre-diensten en de vrijwaring van de vertrouwelijkheid van de beveiligingsmiddelen.

11. Bewijs van de mededeling van de Document Centre Documenten

Tenzij het tegendeel wordt bewezen, wordt het bewijs van de correcte verzending van de Document Centre Documenten en van de ontvangst ervan door de Cliënt, zijn Gebruiker of een door hen aangeduide derde door ING geleverd aan de hand van reproducties op papier, microfilm, microfiche, cd-rom of op een andere betrouwbare drager, haar elektronische archiefbestanden ("log files") met de inhoud van de Document Centre Documenten en de e-mails zoals die door haar werden verzonden.

ING is niet verplicht de uitgewisselde e-mails langer dan twaalf maanden te bewaren in het oorspronkelijke formaat van verzending of ontvangst.

12. Eigendomsrechten en intellectuele eigendomsrechten

ING behoudt zich alle eigendomsrechten en intellectuele eigendomsrechten voor op de ING Document Centre-diensten zelf en op alle elementen waaruit ze zijn samengesteld, in het bijzonder, maar zonder beperking, op de teksten, illustraties, lay-out en informaticaprogramma's.

De Cliënt geniet een niet-exclusieve gebruikslicentie

op de ING Document Centre-diensten. Geen enkel eigendomsrecht of ander intellectueel recht wordt evenwel aan de Cliënt overgedragen. Deze licentie geeft de Cliënt enkel het recht toegang te hebben tot de inhoud van de ING Document Centre-diensten, de inhoud te raadplegen en op een normale wijze gebruik te maken van de aangeboden diensten, en enkel voor zijn persoonlijke behoeften.

Elke extrahering en/of elk hergebruik van de volledige of van een kwalitatief of kwantitatief substantieel gedeelte van de inhoud van de ING Document Centre-diensten, in welke vorm en met welke middelen ook, is strikt verboden zonder de voorafgaande en schriftelijke toestemming van ING. Ook het herhaaldelijk en systematisch extraheren en/of hergebruiken van niet-substantiële gedeelten van de inhoud van de ING Document Centre-diensten, in welke vorm en met welk middelen ook, zijn enkel toegestaan in het kader van een normaal gebruik van de ING Document Centre-diensten en mogen geen ongerechtvaardigd nadeel berokkenen aan de wettige belangen van ING.

De al dan niet gedeponeerde merken, benamingen en logo's op de ING Document Centre-diensten zijn de exclusieve eigendom van ING of van andere bedrijven en mogen niet gereproduceerd worden. De Cliënt mag ze met name niet als metatags op andere websites gebruiken.

13. Tarieven voor het gebruik van de ING Document Centre-diensten

De tarieven die eventueel van toepassing zijn op de inschrijving voor en de toetreding tot de ING Document Centre-diensten, zijn opgenomen in de tarieven van de meest voorkomende bankverrichtingen die door ING zijn gepubliceerd en onder meer beschikbaar zijn in alle ING België-kantoren en via de infodiensten van ING Client Services en Home'Bank/Business'Bank. Ze worden bovendien meegedeeld aan de Cliënt of zijn Gebruiker vóór de inschrijving voor of de toetreding tot de ING Document Centre-diensten.

Die tarieven kunnen voor de inschrijving voor of de toetreding tot de ING Document Centre-diensten de betaling van jaarlijkse bijdragen vastleggen. Deze zijn dan opeisbaar en van toepassing vanaf de inschrijving voor of de toetreding tot de ING Document Centre-diensten door de Cliënt of in zijn naam en voor zijn rekening en vervolgens op alle verjaardagen van de inschrijving of de toetreding.

De eventuele tarifiering van de ING Document Centre-diensten staat los van de eventuele tarifiering van de Home'Bank/Business'Bank-diensten.

De tarieven voor het gebruik van de ING Document Centre-diensten en meer bepaald voor de aanvraag voor een financieel document zijn vermeld in de Home'Bank/Business'Bank- en Telelink@Isabel-diensten van ING en worden de Cliënt of zijn Gebruiker meegedeeld voordat de aanvraag voor een financieel document in het kader van de ING Document Centre-diensten wordt afgehandeld.

De gepubliceerde tarieven gelden slechts op de datum waarop ze worden verstrekt. Ze gelden niet als contractaanbod vanwege ING, tenzij ze worden meegedeeld aan de Gebruiker in een inschrijvings- of toetredingsformulier.

De Cliënt geeft ING de toestemming om de referentierekening die hij in de Home'Bank/Business'Bank- of Telelink@Isabel-overeenkomst aanduidt, automatisch te debiteren voor de hierboven vermelde eventuele jaarlijkse bijdragen voor de ING Document Centre-diensten en alle kosten die krachtens de geldende tarifiering van toepassing zijn op iedere aanvraag voor een financieel document in het kader van de ING Document Centre-diensten.

14. Bescherming van de persoonsgegevens

De gegevens die in het kader van de ING Document Centre-diensten worden meegedeeld, worden door ING België nv, Marnixlaan 24, 1000 Brussel als verantwoordelijke van de verwerking verwerkt voor de volgende doeleinden: rekeningen en betalingen, vermogensbeheer (beleggingen), centraal beheer van de Cliënten, marketing van bank-, leasing- en verzekeringsdiensten (tenzij de betrokken natuurlijke persoon zich kosteloos en op verzoek tegen direct marketing verzet), globaal overzicht van de Cliënten, controle van de regelmatigheid van de verrichtingen en voorkomen van onregelmatigheden.

De gegevens worden bovendien meegedeeld aan de Andere vennootschappen van ING Groep in de Europese Unie die bank-, verzekerings- of financiële activiteiten uitoefenen met het oog op centraal beheer van de Cliënten, marketing (maar niet voor e-mailreclame en tenzij de betrokken persoon zich kosteloos en op verzoek tegen direct marketing verzet), globaal overzicht van de Cliënten, verstrekken van hun diensten (in voorkomend geval) en controle van de regelmatigheid van de verrichtingen (inclusief het voorkomen van onregelmatigheden).

Bepaalde gegevens (achternaam, voornaam, geboortedatum, wettelijk adres en te ondertekenen document) worden ook meegedeeld aan Connective nv (Wapenstraat 14 Bus 301, 2000 Antwerpen),

indien de gekwalificeerde elektronische handtekening **itsme®** wordt gebruikt.

Elke natuurlijke persoon kan kennisnemen van de gegevens die op hem betrekking hebben en ze laten verbeteren. Hij kan ook een schraping van deze gegevens of een beperking van de verwerking vragen, of zich verzetten tegen de verwerking van deze gegevens. Ten slotte, heeft elke natuurlijke persoon ook recht op overdraagbaarheid van gegevens.

Voor meer informatie kan de Cliënt of de Gebruiker artikel 6 (Bescherming van de persoonsgegevens) van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen, artikel 11 (Bescherming van de persoonsgegevens) van de algemene voorwaarden van de Home'Bank/Business'Bank-diensten van ING en artikel 11 (Bescherming van de persoonlijke levenssfeer) van de algemene voorwaarden van de Telelink@Isabel-diensten van ING raadplegen.

15. Wijzigingen van de algemene voorwaarden en tarieven van de ING Document Centre-diensten

ING behoudt zich het recht voor om deze algemene voorwaarden en de tarieven voor het gebruik van de ING Document Centre-diensten te allen tijde te wijzigen overeenkomstig de bepalingen het Algemeen Reglement van de Verrichtingen van ING.

16. Duur en einde van de ING Document Centre-diensten

De inschrijving voor of de toetreding tot de ING Document Centre-diensten door de Cliënt, of in zijn naam en voor zijn rekening, treedt in werking op de dag van de inschrijving of de toetreding en geldt voor onbepaalde duur.

Zowel de Gebruiker, de Cliënt als ING kunnen de toegang van de Cliënt en/of zijn Gebruiker tot de ING Document Centre-diensten op elk ogenblik zonder kosten en zonder rechtvaardiging opzeggen.

Aangezien de ING Document Centre-diensten een wezenlijk deel uitmaken van de Home'Bank/Business'Bank- of Telelink@Isabel-diensten van ING, is de opzegging van de ING Document Centre-diensten echter enkel mogelijk met opzegging van de Home'Bank/Business'Bank- of Telelink@Isabel-diensten van ING. Onverminderd de bepalingen van dit Reglement kunnen zowel de Gebruiker, de Cliënt als ING de ING Document Centre-diensten enkel opzeggen onder dezelfde voorwaarden en volgens dezelfde bepalingen als de bepalingen en voorwaarden die zijn vastgelegd voor

de opzegging van de Home'Bank/Business'Bank- of Telelink@Isabel-overeenkomst in de algemene voorwaarden van de Home'Bank/Business'Bank- of Telelink@Isabel-diensten van ING.

ING kan ook op elk moment, zonder kosten noch rechtvaardiging, een einde maken aan de terbeschikkingstelling van bepaalde Document Centre Documenten via de ING Document Centre-diensten met een opzeggingstermijn van minimaal vijftien dagen die aan de Cliënt wordt betekend via een gedateerd bericht in zijn rekeninguittreksels, met een gewone brief of via een andere duurzame drager. Deze opzeggingstermijn vangt aan vanaf de verzending van de kennisgeving ervan.

Onverminderd haar recht om aanspraak te maken op aanvullende schadevergoedingen kan ING op elk ogenblik en zonder voorafgaande kennisgeving de inschrijving voor of de toetreding tot de ING Document Centre-diensten beëindigen of de uitvoering ervan volledig of gedeeltelijk opschorten als de Gebruiker of de Cliënt ernstig tekortschiet in zijn verbintenissen tegenover ING of zich bevindt in een situatie van staking van betaling, faillissement of vereffening of het voorwerp uitmaakt van soortgelijke procedures.

Elke rekeningsluiting bij ING of de opzegging van de Home'Bank/Business'Bank-overeenkomst waaraan de ING Document Centre-diensten verbonden zijn, maakt automatisch een einde aan het gebruik van de ING Document Centre-diensten voor de betrokken rekeningen en Home'Bank/Business'Bank-overeenkomsten. Bij sluiting van alle ING-rekeningen waaraan de ING Document Centre-diensten zijn verbonden of bij opzegging van alle Home'Bank/Business'Bank-overeenkomsten waaraan de ING Document Centre-diensten zijn verbonden, wordt de inschrijving voor of de toetreding tot de ING Document Centre-diensten automatisch beëindigd.

Behoudens overmacht of ingeval de Gebruiker of de Cliënt ernstig tekortschiet in zijn verbintenissen tegenover ING, doet de opzegging van de ING Document Centre-diensten of de intrekking van de Document Centre Documenten die via de ING Document Centre-diensten door ING ter beschikking worden gesteld, overeenkomstig dit artikel geen afbreuk aan het recht van de Gebruiker of de Cliënt om te worden vergoed voor het nadeel dat daaruit zou voortvloeien en dat door hem wordt aangetoond. Onder hetzelfde voorbehoud kan de Gebruiker of de Cliënt eveneens dit recht invoeren ingeval de inschrijving of de toetreding door hem wordt opgezegd als gevolg van een eenzijdige wijziging van het contractuele kader door ING

overeenkomstig artikel 15 of een zware of opzettelijke fout van ING, waarvoor hij het bewijs voorlegt. Bij opzegging van de inschrijving voor of de toetreding tot de ING Document Centre-diensten door ING ingeval de Gebruiker of Cliënt ernstig tekortschiet in zijn verbintenissen tegenover ING of bij opzegging van de inschrijving voor of de toetreding tot de ING Document Centre-diensten door de Gebruiker of de Cliënt, kan ING niet worden verplicht, zelfs niet gedeeltelijk, tot de terugbetaling van de jaarlijkse bijdrage die eventueel van toepassing is overeenkomstig artikel 13 van de algemene voorwaarden.

17. Toepasselijke regels en bevoegde autoriteiten

Op deze algemene voorwaarden is het Belgische recht van toepassing.

De bepalingen van deze algemene voorwaarden gelden onverminderd wettelijke of reglementaire, dwingende of openbare beschikkingen.

De nietigheid van een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden heeft geen impact op de geldigheid, de reikwijdte en het dwingende karakter van de overige bepalingen.

Alleen de rechtbanken en gerechtshoven van het gerechtelijk arrondissement Brussel zijn bevoegd voor geschillen betreffende de ING Document Centre-diensten, onder voorbehoud van gevallen waarbij de bevoegde rechtbanken aangewezen worden door wettelijke of reglementaire bepalingen van dwingend recht of openbare orde (met name wanneer de Cliënt een consument is).

Bijlage 4 : Algemene voorwaarden van de ING Access Card (debetkaart)

1. In deze algemene voorwaarden gebruikte terminologie

In onderstaande bepalingen worden de volgende termen gebruikt:

- **'De debetkaart':** verwijst naar de ING Access Card in alle artikelen die handelen over de elektronische functies die aan die debetkaart verbonden zijn.
- **'De bank':** verwijst naar ING (België) nv, Marnixlaan 24, 1000 Brussel – RPR Brussel BTW BE 0403.200.393 - BIC (SWIFT): BBRUBEBB Rekening IBAN: BE45 3109 1560 2789, www.ing.be, verzekeringsmakelaar ingeschreven bij de FSMA onder het nr. 0403.200.393 die de kaarten uitgeeft en de verrichtingen op het ING-net beheert.
- **'De verzekeraars':** de verzekeringsmaatschappijen waarvoor ING als bemiddelaar optreedt. De bijgewerkte lijst van de verzekeraars kan op eenvoudig verzoek bij ING worden verkregen.
- **'equensWorldline':** verwijst naar equensWorldline nv – Haachtsesteenweg 1442, 1130 Brussel. Deze vennootschap beheert de verrichtingen uitgevoerd op het Bancontact-net, en op het Maestro-net.
- **'MasterCard Europe' en 'Maestro':** verwijzen naar MasterCard Europe bv, Tervuursesteenweg 198A, 1410 Waterloo. Deze vennootschap beheert het net van de geldautomaten en terminals dat het MasterCard-net vormt.
- **'Bancontact':** verwijst naar Bancontact/Mister Cash nv, Aarlenstraat 82, 1040 Brussel. Deze vennootschap beheert het net van de geldautomaten en terminals dat het Bancontact-net vormt.
- **'De rekeninghouder':** verwijst naar de natuurlijke perso(n)en of rechtsperso(n)en die houder is (zijn) van de rekening(en) waaraan de debetkaart verbonden is.
- **'De debetkaarthouder':** verwijst naar de natuurlijke persoon op wiens naam de debetkaart door de Bank werd uitgegeven.
- **'De opdracht':** elke instructie die wordt gegeven tot uitvoering van een bancaire, financiële of verzekeringsverrichting en/of elke aanvraag tot het sluiten (onder voorbehoud van goedkeuring door De bank of een verzekeraar en wederzijds akkoord) of elke aanvaarding van een overeenkomst voor bancaire, financiële of verzekeringsproducten of -diensten.
- **'De verrichting':** elke verrichting, ongeacht of het gaat om een betalingstransactie of om het even welke andere bank-, financiële of verzekeringsverrichting, evenals alle overeenkomsten voor bank-, financiële of verzekeringsproducten of -diensten die het voorwerp kunnen vormen van een opdracht.
- **'De betalingstransactie':** de handeling die bestaat uit de overschrijving, overdracht of opneming van geld, onafhankelijk van de verbintenissen tussen de partijen die betrokken zijn bij de onderliggende verrichting die aan de betalingsverrichting ten grondslag ligt.
- **'De consument':** de natuurlijke persoon die, in het kader van het gebruik van de betalingsdienst, handelt met een ander doel voor ogen dan zijn commerciële of professionele activiteit.
- **'Duurzame drager':** elk instrument dat de kaart- of rekeninghouder in staat stelt informatie op te slaan die aan hem persoonlijk is gericht zodat hij die in de toekomst gemakkelijk kan raadplegen gedurende een tijdspanne die is aangepast aan de doeleinden waarvoor de informatie is bestemd en die de identieke reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
- **'Authenticatie':** een procedure waarmee ING de identiteit van de debetkaarthouder of de rekeninghouder, dan wel de validiteit van het gebruik van een specifieke betalingsinstrument

kan verifiëren, het gebruik van de persoonlijke beveiligingsgegevens van de debetkaarthouder inbegrepen.

- **'Sterke cliëntauthenticatie'**: een authenticatie met gebruikmaking van twee om meer factoren die worden aangemerkt als kennis (iets wat alleen de gebruiker weet, zoals een PIN code), bezit (iets wat de gebruiker heeft, zoals een debetkaart) en inherente eigenschap (iets wat de gebruiker is, zoals een vingerafdruk) en die onderling onafhankelijk zijn, in de zin dat compromittering van één ervan geen afbreuk doet aan de betrouwbaarheid van de andere en die zodanig is opgezet dat de vertrouwelijkheid van de authenticatiegegevens wordt beschermd.
- **'Persoonlijke beveiligingsgegevens'** : gepersonaliseerde kenmerken door ING aan de betalingsdienstgebruiker gegeven met authenticatie als doeleinde.

2. Toepasbaar juridisch kader

Behalve voor zover deze algemene voorwaarden ervan afwijken, zijn het Algemeen Reglement van de Verrichtingen van de Bank (in het bijzonder de bijlage met de algemene voorwaarden van de ING Client Services-/Home'Bank-/Business'Bank -/Extrabranche Mobility-diensten) en het Bijzondere Reglement voor Betalingstransacties, alsook in voorkomend geval, de Algemene voorwaarden van ING Banking en het reglement van de betrokken gereglementeerde ING-spaarrekening(en) of, desgevallend, de algemene voorwaarden van de verzekering van de verzekeraar in kwestie van toepassing op de kaart.

3. Debetkaartaanvraag – Aanbieden van de debetkaart en van de geheime code

3.1. De debetkaartaanvraag gaat uit van de kaarthouder.

De Bank behoudt zich het recht voor om de toewijzing van de debetkaart te weigeren zonder haar beslissing te moeten rechtvaardigen.

De debetkaart wordt uitgereikt aan ofwel een persoon die een product of dienst aangeboden en/of geleverd door de Bank of haar bemiddelaar (meer bepaald een verzekering) bezit, ofwel een persoon die enkel een volmacht heeft op een rekening geopend bij de bank. Bij uitreiking van de debetkaart aan de gevolmachtigde van een rekening, kan die laatste de debetkaart gebruiken zowel in naam en voor rekening van de

betrokken rekeninghouder als voor eigen rekening in het kader van een persoonlijk gebruik niet verbonden aan de voornoemde rekening.

De debetkaart is automatisch gekoppeld aan alle rekeningen waarvan de kaarthouder ofwel de houder, ofwel de gevolmachtigde is.

De ondertekening van de aanvraag tot toekenning van de debetkaart en de diensten die eraan gekoppeld kunnen zijn, impliceert de toestemming met deze algemene voorwaarden, alsook, voor zover de kaarthouder houder of gevolmachtigde is van een rekening bij de bank, met het Algemeen Reglement van de Verrichtingen van de Bank en het Bijzonder Reglement van de Betalingstransacties, alsook in voorkomend geval het reglement van de betrokken gereglementeerde ING-spaarrekening(en).

3.2. De debetkaart wordt via de post naar de kaarthouder verzonden of aan de loketten van ING ter beschikking gesteld van de kaarthouder.

Het feit dat er bijzondere instructies bestaan betreffende de bewaring en/of verzending van post zal de verzending via de post van de debetkaart en/of elk middel waardoor de debetkaart bruikbaar is niet in de weg staan.

Wanneer de debetkaart via de post verzonden wordt, heeft de houder na kennisgeving per brief of per sms van de verzending van de debetkaart per post 30 dagen de tijd om de niet-ontvangst ervan te melden door contact op te nemen met het ING-callcenter.

Wanneer de debetkaart ter beschikking gesteld wordt aan de loketten van de bank, kan de kaarthouder bij de kaartaanvraag of nadat ING hem meldde dat zijn debetkaart beschikbaar is in het kantoor vragen dat de debetkaart wordt verstuurd naar een door hem opgegeven adres in België of in het buitenland. De Bank behoudt zich evenwel het recht voor om de verzending van de debetkaart te weigeren en zich te houden aan de terbeschikkingstelling aan haar loketten. De Bank kan slechts gevolg geven aan een verzoek van de kaarthouder voor de verzending van de debetkaart wanneer dat verzoek gebeurt via het daartoe bestemde formulier, dat door de kaarthouder behoorlijk werd ingevuld en ondertekend. De Bank verstuurt de debetkaart op verzoek van de kaarthouder per aangetekende brief met ontvangstbewijs. Alle kosten voor de verzending van de debetkaart zijn ten laste van de kaarthouder.

De Bank draagt de risico's voor elke verzending van de debetkaart en/of van de middelen (pincode ...) die het gebruik ervan mogelijk maken.

Vanaf de ontvangst van de debetkaart en/of van de middelen die het gebruik ervan mogelijk maken, is de kaarthouder verantwoordelijk voor de kaart, overeenkomstig artikel 9.1 van deze algemene voorwaarden.

Het bewijs van de verzending en van de ontvangst van de debetkaart en/of van de middelen die het gebruik ervan mogelijk maken rust bij ING neer. De kaarthouder heeft het recht om het tegenbewijs door alle rechtsmiddelen te leveren.

3.3. Na ontvangst van de debetkaart door de kaarthouder zijn er drie mogelijkheden:

- ofwel ontvangt hij per sms een geheime code na aanvraag volgens de procedure die hem door ING werd meegedeeld in de begeleidende brief bij zijn kaart;
- ofwel krijgt hij een verzegelde envelop thuisbezorgd; daarin staat een geheim codenummer dat hem in staat stelt om de debetkaart te gebruiken; ofwel kiest de kaarthouder zelf een geheime code in het kantoor bij de overhandiging van de debetkaart.

Dat nummer is strikt persoonlijk en mag niet overgedragen worden aan een derde, onverminderd het recht van de kaarthouder om een beroep te doen op de diensten van een betalingsinitiatiedienstaanbieder of van een rekeninginformatiedienstaanbieder, die over een vergunning beschikt om zijn activiteiten uit te oefenen. Het kan slechts worden gebruikt samen met de debetkaart waaraan het verbonden is.

De kaarthouder kan zijn geheime code wijzigen aan bepaalde Bancontactgeldautomaten in België en aan de SelfBank-terminals. Wanneer de kaarthouder zijn geheime code wijzigt, zorgt hij ervoor om de voorzichtigheidsmaatregelen die bij deze algemene voorwaarden gevoegd zijn na te leven. Bij twijfel kan een nieuwe geheime code worden ingevoerd: de kaarthouder ontvangt die nieuwe code thuis.

3.4. De debetkaart blijft eigendom van de bank.

4. Functies van de debetkaart en aan de debetkaart verbonden diensten

4.1. Diensten waarvoor een geheime code moet worden gebruikt

A. De gewone verrichtingen aan de loketten van ING-kantoren: met zijn debetkaart en zijn geheime code kan de kaarthouder aan de loketten van alle ING-

kantoren in België alle gewone bankverrichtingen uitvoeren op alle rekeningen, met inbegrip van ING-spaarrekeningen, waarvan hij houder of gevolmachtigde is. Die verrichtingen zijn evenwel beperkt tot het beschikbare rekeningssaldo enerzijds en tot een bedrag per verrichting dat in onderling overleg tussen de kaarthouder en de Bank werd vastgelegd anderzijds. De kaarthouder kan eveneens overeenkomsten met betrekking tot bank-, financiële of verzekeringsproducten of -diensten sluiten die worden aangeboden aan de loketten van alle ING-kantoren, en dat zowel op naam en voor rekening van de rekeninghouder conform zijn volmacht als op eigen naam en voor eigen rekening.

De verrichtingen uitgevoerd op de gereguleerde ING-spaarrekening(en) zijn evenwel beperkt tot opvragingen en overschrijvingen naar de zichtrekening(en) bij de Bank die op naam staan van dezelfde houder van de ING-spaarrekening(en) of naar alle andere gereguleerde spaarrekeningen die bij de Bank geopend zijn op naam van dezelfde houder van de ING-spaarrekening(en), diens echtgeno(o)t(e) of een verwant tot in de tweede graad die op hetzelfde adres woont als de houder.

Naast de bepalingen van deze algemene voorwaarden zijn de bijzondere regels die van toepassing zijn op betalingsverrichtingen aan de loketten van ING beschreven in het Algemeen Reglement van de Verrichtingen en in het Bijzonder Reglement voor de Betalingstransacties, alsook in voorkomend geval in het reglement van de betrokken gereguleerde ING-spaarrekening(en). Naast de bepalingen van deze algemene voorwaarden zijn de bijzondere regels die van toepassing zijn op verzekeringsverrichtingen aan de loketten van ING beschreven in de algemene voorwaarden van de betrokken verzekering van de verzekeraar in kwestie.

B. Verrichtingen uitgevoerd via de ING Client Services-/ Home'Bank-/ Business'Bank-/ING Banking-/ Extrabranche Mobility-diensten: met zijn debetkaart en zijn geheime code heeft de kaarthouder toegang tot de ING Client Services-/Home'Bank-/Business'Bank/ING Banking -/ Extrabranche Mobility-diensten van de Bank om daar alle verrichtingen uit te voeren die er worden aangeboden, met inbegrip van het sluiten van overeenkomsten op naam en voor rekening van de rekeninghouder, alsook op eigen naam en voor eigen rekening.

Naast de bepalingen van deze algemene voorwaarden zijn de bijzondere regels die van toepassing zijn op betalingsverrichtingen uitgevoerd via de ING Client Services-/ Home'Bank-/Business'Bank-/ ING Banking-/ Extrabranche Mobility-diensten beschreven in het

Algemeen Reglement van de Verrichtingen (in het bijzonder de bijlage met de algemene voorwaarden van de ING Client Services-/Home'Bank-/Business'Bank-/Extrabranche Mobility-diensten) en in het Bijzonder Reglement voor de Betalingstransacties, alsook in voorkomend geval in de Algemene voorwaarden van ING Banking en in het reglement van de betrokken gereguleerde ING-spaarrekening(en). Naast de bepalingen van deze algemene voorwaarden zijn de bijzondere regels die van toepassing zijn op verzekeringsverrichtingen uitgevoerd via de ING Client Services-/Home'Bank-/Business'Bank-/ING Banking-/Extrabranche Mobility-diensten beschreven in de algemene voorwaarden van de betrokken verzekering van de verzekeraar in kwestie.

4.2. Ook al is de debetkaart voorzien van het Maestro- en Bancontact-logo, zijn verrichtingen via het Maestro- of Bancontact-net, en in het bijzonder betalingen of geldopnemingen via de Maestro- en Bancontact-geldautomaten en -terminals, niet mogelijk.

5. Gebruikslimieten

5.1. De verrichtingen op de elektronische terminals, de Bancontactgeldautomaten en -terminals, op de Maestro- geldautomaten en - terminals in België en in het buitenland worden uitgevoerd binnen de limieten van het beschikbare rekeningsaldo enerzijds en de gebruikslimieten, per verrichting en per periode van 7 dagen (en per dag voor opnemingen), die bij de kaartaanvraag voor de debetkaart en voor de rekening werden vastgelegd anderzijds, plus daarbij, voor de verrichtingen buiten België, limieten vastgelegd door de beheerder van het plaatselijke net.

Wanneer de gebruikslimiet bereikt is of wanneer het beschikbare saldo op de rekening ontoereikend is, wordt de betalingstransactie geweigerd. De kaarthouder wordt hiervan onmiddellijk op de hoogte gebracht door een bericht op de betalingsterminal, de elektronische ING- terminal of de geldautomaat.

5.2. De vigerende gebruikslimieten worden aan de kaarthouder bekendgemaakt bij de aanvraag van de debetkaart. Binnen de limieten van de minimum- en maximumbedragen die door de Bank werden vastgelegd en aan de kaarthouder bekendgemaakt, kunnen de toepasbare plafonds op verzoek van de kaarthouder en in overeenstemming met ING worden aangepast op grond van zijn eigen behoeften.

Bovendien kan de kaarthouder binnen de limieten van voornoemde minimum- en maximumbedragen een wijziging aanvragen van de toepasbare plafonds in volgende gevallen:

1° na verlies, diefstal, verduistering of niet-toegestaan gebruik van de debetkaart en/ of de middelen die het gebruik ervan mogelijk maken;

2° wanneer op de rekeninguittreksels een verrichting wordt aangerekend die werd uitgevoerd zonder zijn instemming.

Binnen de limieten van de minimum- en maximumbedragen die door de Bank werden vastgelegd en aan de kaarthouder bekendgemaakt, kunnen de toepasbare plafonds ook op verzoek van de kaarthouder tweemaal per jaar worden aangepast.

De rekeninghouder kan:

- bepaalde gebruikslimieten verlagen of verhogen via de ING Banking of via een telefoongesprek met de afdeling Client Services;
- bepaalde tijdelijke limieten stellen die van 1 tot 7 dagen geldig zijn via de ING Banking diensten of via een telefoongesprek met de afdeling Client Services.

6. Vorm van toestemming – Bewijs van elektronische verrichtingen Onherroepelijkheid van opdrachten

6.1. De toestemming tot uitvoering van de met behulp van de debetkaart uitgevoerde verrichtingen wordt gegeven door middel van een elektronische handtekening.

6.2. Het intoetsen van de geheime code van vier cijfers in een daartoe bestemde terminal, in voorkomend geval aangevuld met de validering door die terminal, is gelijkwaardig aan de elektronische handtekening van de kaarthouder.

De rekeninghouder erkent dat het bestand dat voortvloeit uit het gebruik van de middelen voor ondertekening van de kaarthouder de elektronische handtekening van deze laatste vormt op voorwaarde dat deze gevalideerd wordt door de informaticasystemen van ING en door die systemen erkend wordt als uitgaande van de kaarthouder en op voorwaarde dat zijn middelen voor ondertekening die door ING ter beschikking worden gesteld geldig zijn en niet werden herroepen of vervallen zijn.

De rekeninghouder aanvaardt dat de elektronische handtekening van de kaarthouder – gevalideerd door de informaticasystemen van ING en erkend als uitgaande van de kaarthouder – voor al zijn verrichtingen beantwoordt aan de voorwaarden inzake identificatie van de kaarthouder en integriteit van de inhoud die aan een handtekening en geschrift worden gesteld door Boek 8 van het Burgerlijk Wetboek en dat

de verrichting voorzien van die elektronische handtekening dezelfde bewijswaarde heeft als een door de kaarthouder manueel ondertekende schriftelijke verrichting en de rekeninghouder als dusdanig verbindt.

De rekeninghouder aanvaardt dat, op voorwaarde dat de elektronische handtekening van de kaarthouder gevalideerd wordt door de informaticasystemen van ING en erkend wordt als uitgaande van de kaarthouder, alle verrichtingen voorzien van de elektronische handtekening van de kaarthouder die door ING via de elektronische diensten worden ontvangen, een geldig en afdoend bewijs vormen van zijn

instemming met het bestaan en de inhoud van de betrokken verrichting, alsook van de overeenstemming tussen de inhoud van de verrichting zoals overgemaakt door de kaarthouder en de inhoud van de verrichting zoals door ING ontvangen.

De bepalingen van dit artikel doen geen afbreuk aan het recht van de rekeninghouder en/of de kaarthouder om door alle rechtsmiddelen het tegenbewijs te leveren, noch aan de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden, in het bijzonder artikel 9.3, 10° (bewijslast bij betwisting van een betalingstransactie). Zo ook doen zij geen afbreuk aan de volmachten van de kaarthouder en aan de eventuele specifieke beperkingen van deze volmachten vermeld in de (al dan niet elektronische) documenten 'Beheersvolmachten' of 'Beheersmandaten' van de rekening van de rekeninghouder, noch aan alle wijzigingen die later aan die volmachten en beperkingen worden aangebracht.

6.3. De kaarthouder kan een betalingsopdracht niet herroepen nadat die opdracht door ING ontvangen is of, bij een betalingstransactie die door of via de begunstigde (bijvoorbeeld de handelaar) werd geïnitieerd, nadat de betalingsopdracht overgebracht is of nadat hij aan de begunstigde zijn toestemming heeft gegeven voor de uitvoering van de betalingsopdracht, overeenkomstig de bepalingen van artikel 6.1 en artikel 6.2.

Deze bepaling geldt onverminderd art. 10 (terugbetaling van toegestane bankverrichtingen die werden geïnitieerd door of via een begunstigde).

7. Tarifiering van de diensten

7.1. De debetkaart is gratis. Het aanbod is echter beperkt tot één debetkaart per persoon.

7.2. Voor het gebruik van de debetkaart aan de loketten van de ING-kantoren en op de elektronische terminals van ING, alsook via de ING Client Services-/Home'Bank-/

Business'Bank-/ING Banking-/Extrabranche Mobility-diensten kan een provisie worden aangerekend (zie folders 'Tarief voor de meest voorkomende bankverrichtingen voor natuurlijke personen' en 'Tarief voor de meest voorkomende bankverrichtingen voor rechtspersonen').

7.3. De rekeninghouder geeft de Bank de toestemming om de ING-zichtrekening waaraan de debetkaart is gekoppeld automatisch te debiteren met alle toepasselijke kosten overeenkomstig de geldende tarifiering.

7.4. De toepasselijke kosten kunnen door de Bank worden gewijzigd volgens de modaliteiten beschreven in artikel 12.

8. Modaliteiten, frequentie van communicatie en inhoud van de informatie

8.1. Op elk ogenblik van de contractuele relatie hebben de kaarthouder en/of de rekeninghouder het recht om de contractuele voorwaarden die van toepassing zijn op de aan de debetkaart verbonden diensten te verkrijgen op papier of op een andere duurzame drager.

Deze zijn bovendien beschikbaar op de website www.ing.be.

8.2. Om de kaarthouder en/of de rekeninghouder in staat te stellen de toestand van de met de debetkaart betaalde uitgaven te volgen en in voorkomend geval de in artikel 9.3.1°, voorziene kennisgeving (kennisgeving van niet-toegestane, foutieve of onregelmatige verrichtingen) aan de Bank te bezorgen, worden gegevens over de met de debetkaart uitgevoerde betalingstransacties ter beschikking gesteld van de kaarthouder en/of de rekeninghouder volgens de tussen de partijen overeengekomen modaliteiten en frequentie, en wel minstens eenmaal per maand.

Die gegevens betreffen:

- elementen aan de hand waarvan de kaarthouder en/of de rekeninghouder elke met behulp van de debetkaart verrichte betaling en, in voorkomend geval, de informatie betreffende de begunstigde van de verrichting kan identificeren;
- het bedrag van de betalingstransactie uitgedrukt in de valuta waarin de met de debetkaart verbonden zichtrekening wordt gedebiteerd of in de valuta die in de betalingsopdracht is gebruikt;
- het bedrag van alle kosten die op de betalingstransactie zijn toegepast en, in voorkomend geval, de uitsplitsing daarvan;

- in voorkomend geval, de bij de betalingstransactie gehanteerde wisselkoers en het bedrag van de betalingstransactie na die valutawissel;
- de valutadatum van het debet.

De gegevens worden meegedeeld via rekeninguittreksels of op een andere wijze die is overeengekomen tussen de partijen en die de opslag van de gegevens en hun identieke reproductie mogelijk maakt.

9. Respectieve verplichtingen en verantwoordelijkheden van de bank, de kaarthouder en de rekeninghouder

9.1. De kaarthouder verbindt zich ertoe om:

1° de voorzichtigheidsmaatregelen na te leven die bij deze algemene voorwaarden gevoegd zijn en die er een noodzakelijk deel van uitmaken.

2° zijn debetkaart te gebruiken overeenkomstig de voorwaarden van kracht op het ogenblik van het gebruik ervan;

3° alle redelijke maatregelen te treffen om de vertrouwelijkheid van zijn persoonlijke beveiligingsgegevens te beschermen – in het bijzonder de pincode – en deze niet aan derden bekend te maken, onverminderd het recht van de kaarthouder om beroep te doen op de diensten van een betalingsinitiatiedienstaanbieder of van een rekeninginformatiedienstaanbieder. Zo mag hij, meer in het bijzonder, de code niet op een gemakkelijk herkenbare manier noteren, met name op de debetkaart of op een voorwerp of een document dat de houder samen met de debetkaart bewaart of meeneemt; de niet-nakoming van deze regel vormt een ernstige fout, zonder daarbij afbreuk te doen aan de beoordelingsbevoegdheid van de hoven en rechtbanken;

4° teneinde elk misbruik door derden te voorkomen, de debetkaart zorgvuldig te bewaren en ze bijvoorbeeld niet onbeheerd achter te laten in een voertuig of een voor het publiek toegankelijke ruimte, tenzij ze, in dit laatste geval, in een afgesloten kast of lade opgeborgen is. Plaatsen waar een groot aantal mensen feitelijk toegang toe heeft, zonder dat het echt gaat om voor het publiek toegankelijke ruimten, worden daarmee gelijkgesteld.

5° zijn debetkaart met onuitwisbare inkt te tekenen op de daartoe voorziene plaats op de rugzijde van de debetkaart, en in voorkomend geval, de oude debetkaart, die door deze debetkaart wordt vervangen, te vernietigen.

6° wanneer hij op de hoogte is van het verlies, de diefstal, het onrechtmatige gebruik of het niet-toegestane gebruik van de debetkaart en/of de middelen die het gebruik van de debetkaart mogelijk maken (zoals de geheime code), onmiddellijk de Bank (tijdens de openingsuren van haar kantoren) of Card Stop daarvan telefonisch (7 dagen per week, 24 uur per dag op het nummer **078 170 170** of + **32 78 170 170** vanuit het buitenland) op de hoogte te brengen.

Het telefoongesprek met Card Stop of met de ING Helpdesk wordt automatisch opgenomen. De aldus opgenomen gegevens gelden als bewijs in geval van betwisting en worden bijgehouden conform art. 14 (bescherming van de persoonsgegevens), onverminderd de artikelen VI.83 en VII.2 § 4 van het Wetboek van Economisch Recht.

'Verlies' of 'diefstal' betekent in deze algemene voorwaarden iedere ongewilde buitenbezitstelling van de debetkaart. Onder 'onrechtmatig gebruik' of 'niet-toegestaan gebruik' wordt verstaan elk onwettig of niet-toegestaan gebruik van de debetkaart en/of de middelen die het gebruik van de debetkaart mogelijk maken, zelfs als de debetkaart zich nog in het bezit van de kaarthouder bevindt.

7° de diefstal, het verlies, het onrechtmatige gebruik of het niet-toegestane gebruik van de debetkaart en/of van de middelen die het gebruik van de debetkaart mogelijk maken voor zover mogelijk binnen de 24 uur aan te geven bij de lokale, Belgische of buitenlandse officiële autoriteiten. De kaarthouder moet de Bank of equensWorldline, als zij erom vraagt, het bewijs en de refertes bezorgen van de klacht of de aangifte. De kaarthouder verbindt zich ertoe de Bank of Worldline alle nodige informatie voor het onderzoek mee te delen. De niet-naleving van de verplichtingen van huidig artikel 9.1, 7° wordt echter, op zich, niet beschouwd als een grove nalatigheid.

8° geen betalingsopdracht te herroepen nadat deze ontvangen is door de Bank of, bij betalingsverrichtingen geïnitieerd door of via de begunstigde (bijvoorbeeld de handelaar), nadat de betalingsopdracht is verstuurd of nadat hij aan de begunstigde zijn toestemming heeft gegeven om de verrichting uit te voeren, overeenkomstig artikel 6.1. Deze bepaling geldt onverminderd artikel 10 (terugbetaling van toegestane bankverrichtingen die werden geïnitieerd door of via een begunstigde).

9.2. De rekeninghouder heeft de volgende verplichtingen:

1° hij moet de Bank zo snel mogelijk op de hoogte brengen van de aanrekening op zijn rekeninguittreksels

van elke verrichting uitgevoerd zonder zijn instemming, en van elke fout of onregelmatigheid die op genoemde rekeninguittreksels wordt vastgesteld. Die kennisgeving moet schriftelijk worden bevestigd.

Nadat de informatie betreffende de betwiste verrichting is versrekt of ter beschikking is gesteld, verkrijgt de rekeninghouder die zich rekenschap geeft van een niet-toegestane of niet correct uitgevoerde verrichting, welke aanleiding geeft tot een vordering, alleen rechtzetting van de verrichting door de Bank indien hij haar onverwijld en uiterlijk dertien maanden na de debetdatum van de verrichting, kennis geeft van de bewuste verrichting, tenzij de bank, in voorkomend geval, hem de informatie betreffende de betwiste verrichting niet verstrekt heeft of ter beschikking heeft gesteld overeenkomstig de afgesproken wijze. Als de kennisgeving niet schriftelijk werd gedaan, kan de schriftelijke bevestiging waarvan sprake in alinea 1 van huidig artikel door de rekeninghouder gedaan worden na het verstrijken van de voornoemde termijnen.

Wanneer de rekeninghouder geen consument is in de zin van artikel 1, wordt de termijn van dertien maanden na de debetdatum van de verrichting beperkt tot twee maanden.

2° hij draagt het verlies gekoppeld aan elke niet-toegestane betalingstransactie die voortvloeit uit het gebruik van de verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikte debetkaart ten belope van maximum 50 euro, tot op het ogenblik waarop de kennisgeving bedoeld in artikel 9.1, 6°, alinea 1 gegeven is.

De rekeninghouder draagt echter geen enkel verlies - en het plafond van 50 euro is dus niet van toepassing - indien:

- het verlies, de diefstal of het onrechtmatig gebruik van de debetkaart niet door de kaarthouder kon worden vastgesteld voorafgaande aan de betaling (met name in geval van vervalsing, kopiëring of hacking (of "skimming") enz. van de debetkaartgegevens), behalve als de kaarthouder en/of de rekeninghouder op frauduleuze wijze heeft/hebben gehandeld;

- het verlies voortvloeit uit een handeling of nalatigheid van een werknemer of agent van de Bank of van equensWorldline

3° hij draagt alle verliezen die zijn veroorzaakt door niet-toegestane betalingstransacties tot het ogenblik dat de kennisgeving waarvan sprake in artikel 9.1, 6°, alinea 1 is gegeven, indien die verliezen het gevolg zijn

van het feit dat de kaarthouder en/of de rekeninghouder zich opzettelijk of ten gevolge van een grove nalatigheid niet heeft/hebben gehouden aan een of meer verplichtingen waaraan zij moeten voldoen krachtens de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden. In dat geval is de limiet van 50 euro waarvan sprake in punt 2° hierboven dus niet van toepassing.

De niet-naleving van de bepalingen vermeld in artikelen 9.1, 3° ((alle redelijke maatregelen te treffen om de vertrouwelijkheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens te beschermen)) en 9.1, 6°, alinea 1 (de Bank of Card Stop onmiddellijk op de hoogte brengen van het verlies, de diefstal, het onrechtmatig gebruik of het niet-toegestane gebruik van de debetkaart en/of de middelen waardoor zij kan worden gebruikt) wordt als een grove nalatigheid beschouwd, onverminderd de soevereine beoordelingsbevoegdheid van de hoven en rechtbanken.

Bovendien wijst de Bank de rekeninghouder erop dat andere feiten of gedragingen, of zij al dan niet voortvloeien uit het niet-nakomen door de kaarthouder en/of de rekeninghouder van zijn/hun verplichtingen in het kader van deze algemene voorwaarden, als grove nalatigheid kunnen worden beschouwd, naargelang het geheel van omstandigheden waarin ze zich hebben voorgedaan of tot uiting kwamen, waarbij in voorkomend geval de uiteindelijke beoordelingsbevoegdheid toekomt aan de hoven en rechtbanken.

4° in afwijking van de bepalingen van de punten 2° en 3° hierboven draagt de rekeninghouder geen enkel verlies voor betalingstransacties waarvoor geen sterke cliëntauthenticatie nodig is, met name bij gebruik van een pincode.

Deze uitzonderingsregeling is echter niet van toepassing indien wordt vastgesteld dat de kaarthouder en/of de rekeninghouder op frauduleuze wijze heeft/hebben gehandeld .

5° indien de kaarthouder en/of de rekeninghouder bedrieglijk gehandeld heeft/hebben, moet de rekeninghouder het volledige verlies dragen dat voortvloeit uit niet-toegestane verrichtingen die werden uitgevoerd zowel voordat als nadat de kennisgeving waarvan sprake in artikel 9.1, 6°, alinea 1 is afgelegd (ongeacht de verplichting van de Bank om alles in het werk te stellen om elk verder gebruik van de debetkaart te verhinderen).

6° de rekeninghouder kan een betalingsopdracht niet herroepen nadat die opdracht door de Bank is ontvangen of, bij een verrichting die geïnitieerd is door

of via de begunstigde (bijvoorbeeld de handelaar), nadat de betalingsopdracht is verstuurd of nadat de toestemming tot uitvoering van de verrichting aan de begunstigde gegeven is, overeenkomstig artikel 6.1. Deze bepaling geldt onverminderd artikel 10 (terugbetaling van toegestane bankverrichtingen die werden geïnitieerd door of via een begunstigde).

Zijn eveneens van toepassing: alle contractuele bepalingen die elders met de Bank voor dit soort verrichtingen werden overeengekomen en meer bepaald de bepalingen betreffende de dekking voor debetverrichtingen en de eventuele debetsaldi die de gebruikte rekening of rekeningen zouden vertonen.

9.3. De Bank heeft de volgende verplichtingen:

1° ze zorgt ervoor dat er op elk ogenblik gepaste middelen beschikbaar zijn waardoor de kaarthouder in staat is de in artikel 9.1, 6°, alinea 1 bedoelde kennisgeving te bezorgen en, in voorkomend geval, de deblokking van zijn debetkaart aan te vragen indien dit technisch nog mogelijk is;

2° ze neemt alle nodige maatregelen ter voorkoming van het gebruik van de debetkaart zodra ze (of Card Stop) op de hoogte is gebracht van het verlies, de diefstal, de verduistering of elk niet-toegestaan gebruik van de debetkaart en/of van de middelen die het gebruik ervan mogelijk maken;

3° ze verstrekt op verzoek aan de kaarthouder en/of de rekeninghouder, gedurende achttien maanden vanaf de in artikel 9.1, 6°, alinea 1 bedoelde kennisgeving, het bewijs dat de kaarthouder die kennisgeving inderdaad heeft ingediend;

4° ze zorgt ervoor dat de persoonlijke beveiligingsgegevens voor de debetkaart niet toegankelijk zijn voor onbevoegde derden, onverminderd de verplichtingen van de kaarthouder bedoeld in artikel 9.1;

5° behalve in geval van bedrog, grove nalatigheid of opzettelijk verzuim van de kaarthouder en/of de rekeninghouder in verband met een of meer verplichtingen waaraan hij/zij zich krachtens artikelen 9.1 en 9.3 moet(en) houden, draagt de bank het verlies boven het bedrag van 50 euro dat ten laste valt van de rekeninghouder voor niet-toegestane verrichtingen uitgevoerd vóór de in artikel 9.1, 6°, alinea 1 bedoelde kennisgeving;

6° De Bank draagt al het verlies dat wordt geleden door de kaarthouder indien :

- het verlies, de diefstal of het onrechtmatig gebruik van de debetkaart niet door de kaarthouder kon

worden vastgesteld voorafgaande aan de betaling (met name in geval van vervalsing, kopiëring of hacking (of "skimming") enz. van de kaartgegevens), behalve als de kaarthouder en/of de rekeninghouder op frauduleuze wijze heeft/hebben gehandeld;

- het verlies voortvloeit uit een handeling of nalatigheid van een werknemer of agent van de Bank of van equensWorldline.

7° behalve in geval van bedrog van de kaarthouder en/of de rekeninghouder draagt zij de verliezen verbonden met de niet-toegestane betalingstransacties uitgevoerd na de in artikel 9.1, 6°, alinea 1, bedoelde kennisgeving;

8° behalve in geval van bedrog van de kaarthouder en/of de rekeninghouder draagt zij alle gevolgen die voortvloeien uit het gebruik van de debetkaart door een onbevoegde derde bij niet-nakoming van een van de verbintenissen vermeld in punten 1°, 3° en 4° van dit artikel 9.4;

9° tenzij is vastgesteld dat de kaarthouder en/of de rekeninghouder bedrieglijk gehandeld heeft/hebben, draagt zij de opeenvolgende verliezen van een niet-toegestane verrichting als voor deze verrichting geen sterke cliëntauthenticatie nodig was, met name bij gebruik van een pincode;

10° wanneer bij naleving van de bepalingen van artikel 9.3, 1° de rekeninghouder betwist dat een betalingsverrichting is toegestaan of beweert dat een betalingsverrichting niet correct is uitgevoerd, verbindt de Bank zich ertoe om aan de hand van een afschrift van haar interne boekingen of door middel van een ander relevant element afhankelijk van de omstandigheden aan te tonen dat de verrichting geauthentiseerd, naar behoren geregistreerd en geboekt is en dat ze niet te lijden had van een technisch defect of enig ander falen.

De verrichtingen die worden uitgevoerd via de debetkaart worden automatisch geregistreerd op een journaalstrook of informatiedrager. De bank, de kaarthouder en de rekeninghouder kennen bewijskracht toe aan de journaalstrook waarop de gegevens geregistreerd staan met betrekking tot alle verrichtingen van de terminal en/of aan de infodrager die deze strook zou vervangen of aanvullen.

Voor elke verrichting aan een terminal waarvoor een afgedrukt document met de gegevens van de verrichting kan worden afgeleverd, heeft dat document een informatieve waarde.

De eerder vermelde bepalingen doen geen afbreuk aan het recht van de kaarthouder en/of de rekeninghouder

om met alle rechtsmiddelen het tegenbewijs te leveren en gelden onverminderd de dwingende wettelijke bepalingen of bepalingen van openbare orde die bijzondere regels zouden vaststellen inzake het bewijs van met behulp van de debetkaart uitgevoerde elektronische verrichtingen.

11° het bedrag van de tegemoetkoming van de Bank in geval van niet-uitgevoerde, foutief uitgevoerde of ongeoorloofde verrichtingen wordt als volgt bepaald:

a) voor de niet-uitvoering of foutieve uitvoering van een betalingsverrichting die aan de hand van de debetkaart plaatsvond, betaalt de Bank zo nodig en zonder uitstel aan de rekeninghouder het bedrag van de niet-uitgevoerde of foutief uitgevoerde verrichting terug, en brengt de Bank de gedebiteerde rekening terug in de situatie waarin deze zich bevond voordat de foutieve verrichting plaatsvond. De valutadatum van de creditering komt overeen met de valutadatum van de debitering van de oorspronkelijke verrichting.

De Bank is ook de rente en kosten verschuldigd die de rekeninghouder eventueel heeft opgelopen wegens de niet-uitvoering of foutieve uitvoering van de betalingsverrichting, op voorwaarde dat die rente en kosten door bewijsstukken worden gestaafd.

De kaarthouder ontvangt de correctie van een niet-uitgevoerde of foutief uitgevoerde verrichting alleen indien hij zijn klacht tijdig heeft ingediend, conform de bepalingen van art. 9.3, 1°;

b) voor een niet-toegestane betalingstransactie betaalt de Bank aan de rekeninghouder meteen het bedrag van de niet-toegestane verrichting terug, door de gedebiteerde rekening terug te brengen naar de situatie waarin deze zich bevond voordat de niet-toegestane verrichting plaatsvond. De valutadatum van de creditering komt overeen met de valutadatum van de debitering van de betwiste verrichting. Deze bepaling geldt onverminderd de verplichtingen en verantwoordelijkheden van de kaarthouder en de rekeninghouder zoals beschreven in artikelen 9.1 en 9.3;

c) in het geval zoals bedoeld in 6° (verlies, diefstal of onrechtmatig gebruik van de debetkaart die niet door de kaarthouder kon worden opgemerkt voorafgaande aan de betaling) en in 9° (gebruik van de debetkaart zonder sterke cliëntauthenticatie, met name zonder pincode) en tenzij de kaarthouder en/of de rekeninghouder op frauduleuze wijze heeft/hebben gehandeld, betaalt de Bank zonder verwijl het nodige bedrag aan de rekeninghouder terug om de gedebiteerde rekening weer in die toestand te zetten waarin ze zich bevond voorafgaande aan het gebruik

van de verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikte debetkaart zoals vermeld in artikel 9.2, 2°, alinea 2, en artikel 9.3, 6° van de onderhavige Algemene Voorwaarden of van de zonder sterke cliëntauthenticatie gebruikte debetkaart (met name zonder pincode), en dit met de correcte valutadatum ;

d) behalve de bedragen bedoeld in de voorgaande alinea's moet de Bank aan de rekeninghouder ook de eventuele andere financiële gevolgen terugbetalen, zoals het bedrag van de door de rekeninghouder opgelopen kosten voor de bepaling van de te vergoeden schade, op voorwaarde dat de uit hoofde hiervan geëiste bedragen worden gestaafd door bewijsstukken.

In afwijking van de voorgaande bepalingen aanvaardt de Bank geen enkele aansprakelijkheid in geval van overmacht of wanneer de Bank gebonden is door andere wettelijke verplichtingen van nationale wetgevingen of van de Europese Unie.

Wanneer de rekeninghouder geen consument is in de zin van artikel 1, is de Bank in geval van een niet-uitgevoerde of een foutief uitgevoerde verrichting bovendien slechts aansprakelijk indien er sprake is van een zware of opzettelijke fout van haar diensten. In een dergelijk geval blijft haar aansprakelijkheid alleszins beperkt tot de directe schade die de rekeninghouder heeft geleden en aangetoond, met uitsluiting van enige indirecte schade, met inbegrip van, maar niet beperkt tot winstderving, gemiste zakenkansen, verloren klanten of afbreuk aan zijn reputatie.

12° de Bank stuurt geen debetkaart naar de Cliënt wanneer deze ze niet vooraf heeft aangevraagd, tenzij in geval van verlenging of vervanging van een bestaande kaart;

13° ze houdt een intern register bij van de betalingsverrichtingen, gedurende ten minste tien jaar vanaf de uitvoering van de verrichtingen, onverminderd andere wettelijke bepalingen inzake het voorleggen van bewijsstukken;

14° ze aanvaardt in elk geval de verantwoordelijkheid voor elke zware of opzettelijke fout van haar diensten.

10. Terugbetaling van toegestane betalingsverrichtingen geïnitieerd door of via de begunstigde

10.1. De rekeninghouder heeft recht op terugbetaling van een toegestane betalingstransactie die is geïnitieerd door of via zijn begunstigde en die reeds is uitgevoerd indien aan de volgende cumulatieve voorwaarden is voldaan:

1° de toestemming die voor deze betalingsverrichting werd gegeven, vermeldde op het ogenblik waarop ze werd gegeven niet het exacte bedrag van de verrichting;

en 2° het bedrag van de betalingsverrichting was hoger dan het bedrag waaraan de rekeninghouder zich redelijkerwijs kon verwachten rekening houdend met het profiel van zijn uitgaven in het verleden, de voorwaarden vastgesteld door de geldende contractbepalingen en de relevante omstandigheden van de zaak. De rekeninghouder mag evenwel geen redenen inroepen die verband houden met een deviezenverrichting als de overeengekomen referentiewisselkoers toegepast is (zie de folders 'Tarief voor de meest voorkomende bankverrichtingen voor natuurlijke personen' en 'Tarief voor de meest voorkomende bankverrichtingen voor rechtspersonen').

Op verzoek van de Bank verstrekt/verstrekken de kaarthouder en/of de rekeninghouder de feitelijke elementen in verband met die voorwaarden.

Indien aan de terugbetalingsvoorwaarden werd voldaan, komt de terugbetaling overeen met het totale bedrag van de uitgevoerde betalingsverrichting. De valutadatum van de creditering komt overeen met de valutadatum van de debitering van de verrichting.

10.2. Om de in artikel 10.1 bedoelde terugbetaling te verkrijgen, moet de rekeninghouder zijn terugbetalingsaanvraag indienen, binnen acht weken vanaf de datum waarop het geld gedebiteerd werd.

Binnen een termijn van tien bankwerkdagen na ontvangst van de terugbetalingsaanvraag betaalt de Bank het totale bedrag van de betalingstransactie terug of rechtvaardigt zij haar weigering om terug te betalen. In dat laatste geval staat het de rekeninghouder vrij klacht in te dienen bij de instanties bedoeld in artikel 15 van deze algemene voorwaarden.

10.3. In afwijking van de voorgaande bepalingen heeft de rekeninghouder geen recht op terugbetaling wanneer:

1° hij zijn toestemming tot uitvoering van de betalingsverrichting rechtstreeks aan de Bank heeft gegeven;

en 2° wanneer de gegevens betreffende de uit te voeren betalingsverrichting hem, op de wijze die tussen de partijen werd overeengekomen, ten minste vier weken voor de vervaldag door de Bank of door de begunstigde werden verschaft of tot zijn beschikking werden gesteld.

10.4. Het recht op terugbetaling bepaald in artikelen 10.1 en 10.2 is niet van toepassing wanneer de rekeninghouder geen consument is in de zin van artikel 1 van deze algemene voorwaarden.

11. Recht van de Bank om de debetkaart te blokkeren of in te houden – Teruggave van de debetkaart – Verlenging van de debetkaart

11.1. De Bank behoudt zich het recht voor om het gebruik van de debetkaart te blokkeren of om de debetkaart in te houden wegens objectief gemotiveerde redenen die betrekking hebben op de veiligheid van de debetkaart of wanneer een vermoeden bestaat van een niet-toegestaan of bedrieglijk gebruik van de debetkaart en/of van de middelen die het gebruik ervan mogelijk maken.

11.2. Wanneer de Bank gebruikmaakt van haar recht om het gebruik van de debetkaart te blokkeren of om de debetkaart in te houden, licht zij de kaarthouder en/of de rekeninghouder daarover in per brief, door middel van een kennisgeving op de rekeninguittreksels of op elke andere wijze die zij geschikt acht in het licht van de omstandigheden, en wel indien mogelijk voordat de debetkaart geblokkeerd wordt, en anders onmiddellijk daarna, tenzij het verstrekken van die informatie wordt gedwarsboemd door objectief gemotiveerde veiligheidsredenen of verboden is volgens de geldende wetgeving.

11.3. Indien de redenen voor de blokkering niet meer gelden, wordt de debetkaart door de bBank gedeblokkeerd of vervangen.

11.4. De kaarthouder verbindt zich ertoe om de debetkaart aan de Bank terug te bezorgen bij blokkering of definitieve afsluiting van de rekening(en) waaraan de debetkaart verbonden is en voor zover de kaarthouder geen product of dienst bezit aangeboden en/of geleverd door de Bank of haar bemiddelaar (meer bepaald een verzekering), of bij elk ander gemotiveerd verzoek van de Bank.

11.5. De debetkaart is geldig tot de laatste dag van de maand en het jaar die erop vermeld staan. Tenzij drie maanden voor de aangegeven vervaldag anders door de kaarthouder en/of de rekeninghouder aan de Bank meegedeeld, en behoudens weigering door de Bank conform artikel 13.3, wordt een nieuwe debetkaart aan de kaarthouder afgeleverd voordat de geldigheidsduur van de vorige debetkaart verstreken is en wordt die nieuwe debetkaart tot zijn beschikking gesteld volgens de modaliteiten beschreven in artikel 3.2.

Uit veiligheidsoverwegingen verbindt de kaarthouder zich ertoe om de nieuwe debetkaart bij ontvangst met

onuitwisbare inkt te ondertekenen en de oude debetkaart te vernietigen.

12. Wijziging van de algemene voorwaarden en de tarieven

12.1. Eventuele wijzigingen aan deze algemene voorwaarden en de toepasselijke tarieven zullen worden overeengekomen tussen de Bank enerzijds en de kaarthouder en de rekeninghouder anderzijds.

Daartoe zal de Bank minstens twee maanden vóór de invoering van de voorgestelde wijzigingen de kaarthouder en de rekeninghouder hiervan per brief of via een andere duurzame drager op de hoogte brengen.

Indien de kaarthouder of de rekeninghouder niet akkoord gaan met de voorgestelde wijzigingen, hebben zij het recht om, vóór de beoogde datum van inwerkingtreding van de voorgestelde wijzigingen, een einde te maken aan het gebruik van de debetkaart, kosteloos en met onmiddellijke ingang. Zij kunnen eveneens aanspraak maken op de terugbetaling van de jaarlijkse bijdrage vermeld in artikel 7 naar rata van de nog resterende periode, te rekenen vanaf de maand die volgt op de maand waarin zij een einde hebben gemaakt aan het gebruik van de debetkaart.

De kaarthouder en de rekeninghouder worden verondersteld de voorgestelde wijzigingen te hebben aanvaard indien zij nog voor de datum van inwerkingtreding van deze wijzigingen niet aan de Bank hebben gemeld dat zij de wijzigingen niet aanvaarden.

12.2. In afwijking van artikel 12.1 kunnen de wijzigingen in de wisselkoers op basis van de referentiewisselkoers die tussen de partijen is overeengekomen (zie de folders 'Tarief voor de meest voorkomende bankverrichtingen voor natuurlijke personen' en 'Tarief voor de meest voorkomende bankverrichtingen voor rechtspersonen') onmiddellijk en zonder voorafgaande kennisgeving worden toegepast.

De kaarthouder en de rekeninghouder worden zo snel mogelijk op de hoogte gebracht van elke wijziging aan de wisselkoersen, tenzij door ING België en de rekeninghouder is overeengekomen dat de informatie met een specifieke frequentie of op een specifieke wijze moet worden verstrekt of ter beschikking moet worden gesteld.

Als de betrokken rekening van de rekeninghouder voor beroepsdoeleinden is bestemd, worden de kaarthouder en rekeninghouder in kennis gesteld van elke wijziging

in de wisselkoersen met een kennisgevingstermijn van minstens vijftien kalenderdagen.

Niettemin kunnen wijzigingen in de wisselkoersen die gunstiger zijn voor de klant zonder voorafgaande kennisgeving worden toegepast.

De wijzigingen die in de paragrafen 1, 2 en 3 van dit punt 12.2 zijn vermeld, zullen behoudens andersluidende bepalingen hierboven worden meegedeeld aan de kaarthouder en rekeninghouder aan de hand van een brief, een geïntegreerd bericht bij de rekeninguittreksels, affichering in de ING-kantoren of op gelijk welke andere manier. Indien de kaarthouder of de rekeninghouder niet akkoord gaan met de voorgestelde wijzigingen, hebben zij het recht om, vóór de beoogde datum van inwerkingtreding van de voorgestelde wijzigingen, een einde te maken aan het gebruik van de debetkaart, kosteloos en met onmiddellijke ingang. Zij kunnen eveneens aanspraak maken op de terugbetaling van de jaarlijkse bijdrage vermeld in artikel 7 naar rata van de nog resterende periode, te rekenen vanaf de maand die volgt op de maand waarin zij een einde hebben gemaakt aan het gebruik van de debetkaart.

De kaarthouder en de rekeninghouder worden verondersteld de voorgestelde wijzigingen te hebben aanvaard indien zij nog voor de datum van inwerkingtreding van deze wijzigingen niet aan de Bank hebben gemeld dat zij de wijzigingen niet aanvaarden.

13. Duur en ontbinding van de overeenkomst

13.1. De overeenkomst met betrekking tot de terbeschikkingstelling en het gebruik van de debetkaart wordt gesloten voor onbepaalde duur.

13.2. De kaarthouder en/of de rekeninghouder kan/kunnen de overeenkomst met betrekking tot de terbeschikkingstelling en het gebruik van de debetkaart zonder kosten noch rechtvaardiging en met onmiddellijke uitwerking opzeggen. De opzegging kan gebeuren in het kantoor van de rekening- of kaarthouder.

13.3. De Bank kan de overeenkomst opzeggen zonder rechtvaardiging, met een opzeggingstermijn van twee maanden, die per brief of via een andere duurzame drager wordt meegedeeld.

Deze bepaling geldt onverminderd dwingende wettelijke bepalingen van openbare orde die de Bank verplichten om een einde te maken aan de overeenkomst en/of om bijzondere maatregelen te nemen in uitzonderlijke omstandigheden, en onverminderd de artikelen 11.1 (recht om het gebruik

van de debetkaart te blokkeren of om de debetkaart in te houden op grond van objectief gemotiveerde redenen) en 11.4 (teruggave van de debetkaart bij blokkering of definitieve afsluiting van de rekening waaraan zij verbonden is).

13.4. Bij volledige ontbinding van de overeenkomst moet de debetkaart in tweeën worden geknipt en aan de Bank worden teruggegeven. De rekeninghouder draagt het bedrag van de betalingsverrichtingen die met behulp van de debetkaart zijn uitgevoerd totdat de debetkaart aan de Bank is teruggegeven.

13.5. De in artikel 13.3, alinea 1 bedoelde opzeggingstermijn is niet van toepassing als de rekeninghouder geen consument is, in de betekenis bepaald in artikel 1.

14. Bescherming van de persoonsgegevens

De persoonsgegevens die worden meegedeeld of ter beschikking gesteld aan ING worden door ING als verantwoordelijke van de verwerking verwerkt volgens de Europese Verordening van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens (hierna de "Europese verordening" genoemd) en de Belgische wetgeving betreffende de bescherming van de persoonsgegevens en haar uitvoeringsbesluiten.

14.1. Verwerking van de gegevens door ING

Naast de andere gegevens (afkomstig, in voorkomend geval, van al dan niet openbare externe bronnen) die worden verwerkt door de Bank zoals vermeld in artikel 6 (Bescherming van de persoonsgegevens) van het Algemeen Reglement van bankverrichtingen wordende persoonsgegevens die door de rekeninghouder of de kaarthouder worden meegedeeld:

- bij de aanvraag of de ontvangst van de debetkaart;
- elk gebruik van de debetkaart;
- bij elke aangifte van verlies of diefstal van de debetkaart en/of bekendmaking van de geheime code;
- bij elke wijziging van de gebruiksvoorwaarden van de debetkaart en/of van de geheime code;
- of bij de opzegging van deze overeenkomst

door de Bank verwerkt voor centraal Cliëntenbeheer, het beheren van rekeningen en betalingen, de toekenning en het beheer van kredieten (in voorkomend geval), bemiddelingsdiensten (verzekeringen en leasing of andere producten of diensten van partnervennootschappen; lijst op aanvraag),

marketing (o.a. studies en statistieken) van bank-, financiële (o.a. leasing), verzekeringsdiensten en/of andere producten of diensten (eventueel geleverd door andere partnervennootschappen; lijst op aanvraag) die door ING België worden aangeboden, een globaal overzicht van de Cliënt, controle van de Verrichtingen en het voorkomen van onregelmatigheden.

Deze worden eveneens door ING verwerkt voor de andere verwerkingsdoeleinden (in voorkomend geval secundaire doeleinden) vermeld in artikel 6 (Bescherming van de persoonsgegevens) van het Algemeen Reglement van de bankverrichtingen.

14.2. Mededeling van de gegevens door ING

Die gegevens zijn niet bestemd om te worden meegedeeld aan derden, behalve aan:

- de personen die door de Cliënt zijn aangewezen;
- de zelfstandige agenten van ING;
- de vennootschappen waarvan de tussenkomst vereist is voor het uitvoeren van de doeleinden van de Bank vermeld in artikel 14.1.; een lijst van deze belangrijkste vennootschappen, die in beginsel optreden als verwerkers van ING België (en/of, in voorkomend geval, als gezamenlijk of afzonderlijk verantwoordelijken voor de verwerking), is te vinden in de bijlage bij de "Verklaring van ING België inzake de bescherming van de persoonsgegevens", die als bijlage bij het Algemeen Reglement van verrichtingen van ING is gevoegd.
- de vennootschappen van ING Groep die al dan niet gevestigd zijn in de Europese Unie,
- de verbonden verzekeringsmaatschappijen,
- de andere partnervennootschappen van ING (bv. Payconiq International S.A gevestigd in het Groothertogdom Luxemburg of Payvision BV gevestigd in Nederland; lijst op aanvraag), die gevestigd zijn in een lidstaat van de Europese Unie, in wier naam en voor wier rekening ING producten of diensten aanbiedt, in geval van inschrijving hierop of een belang hierbij voor de betrokkenen;
- de in België erkende verzekeringsmaatschappijen (waarvoor ING niet optreedt als tussenpersoon) en de overheidsorganen of -instanties in het kader van de strijd tegen fraude, waarbij ING zich beperkt tot het bevestigen of een persoon al dan niet houder is van een rekeningnummer, aangezien de gegevens van de persoon of de hiermee verband houdende rekeningnummers

worden meegedeeld door de verzekeringsmaatschappij of het overheidsorgaan of de overheidsinstantie in kwestie, met name:

- o Federale Pensioendienst
- o Rijksdienst voor Sociale Zekerheid
- o Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RVJ)
- o Waarborg en Sociaal Fonds Horeca
- o Famiris
- o Fons
- o Famiwal
- o Ministerie van de Duitstalige Gemeenschap, Ministerie van Gezinszaken en Sociale Zaken Kind & Gezin
- bevoegde autoriteiten, meer bepaald het Centraal Aanspreekpunt van de Nationale Bank van België, bedoeld in artikel 5 van het Algemeen reglement van de verrichtingen van ING België;
- de kredietinstellingen, de financiële instellingen en de gelijkwaardige instellingen bedoeld in artikel 5.6 van het Algemeen reglement van de verrichtingen van ING België, onder de in dit artikel vastgelegde voorwaarden;

en dat, in voorkomend geval, overeenkomstig de hierna vermelde bepalingen.

Die gegevens mogen dan ook worden meegedeeld aan andere vennootschappen van de ING Groep die in een lidstaat van de Europese Unie zijn gevestigd en bank-, financiële en/of verzekeringsactiviteiten uitoefenen (lijst op aanvraag) met het oog op centraal beheer van het Cliënteel, marketing van bank-, financiële en verzekeringsdiensten en globaal overzicht van de Cliënt.

Bovendien worden de gegevens die door de Bank worden verzameld als verzekeringstussenpersoon ook meegedeeld aan de betrokken verzekeringsmaatschappijen die niet tot ING Groep behoren en gevestigd zijn in een lidstaat van de Europese Unie (namelijk NN Non-Life Insurance nv, NN Insurance Belgium nv, Aon Belgium bv, Inter Partner Assurance nv, AXA Belgium nv, Cardif Assurance S.A. en Cardif Assurances Risques Divers S.A.) en aan hun eventuele vertegenwoordigers in België (in het bijzonder NN Insurance Services Belgium nv voor NN Non-Life Insurance nv), voor zover dat nodig is met het oog op de beoordeling van het verzekerde risico en, in voorkomend geval, het sluiten en beheren van de verzekeringspolis, de marketing van hun verzekeringsdiensten (met uitsluiting van de verzending van reclame per mail), het centraal beheer

van de cliëntèle en de controle van de regelmatigheid van de Verrichtingen (met inbegrip van de voorkoming van onregelmatigheden). Op dezelfde wijze kunnen de gegevens ook overgedragen worden aan verzekeringsmakelaars die handelen als verzekeringstussenpersoon voor ING.

De gegevens kunnen worden overgedragen aan een niet-lidstaat van de Europese Unie, waarbij al dan niet een adequaat beschermingsniveau van de persoonsgegevens wordt gewaarborgd, bijvoorbeeld:

- betaalgegevens die door Swift cvba worden bewaard in de Verenigde Staten en daar onderworpen zijn aan de Amerikaanse wetgeving;
- betaalgegevens die aan equensWorldline nv worden meegedeeld die op haar beurt bepaalde van deze gegevens meedeelt aan andere vennootschappen van de Worldline Groep in Marokko en in India, die handelen als onderaannemers van equensWorldline nv,
- gegevens die worden meegedeeld aan vennootschappen van ING Groep die niet in een lidstaat van de Europese Unie zijn gevestigd.

De Bank voert echter enkel een overdracht van gegevens uit naar een land dat geen lidstaat is van de Europese Unie zonder een adequaat beschermingsniveau te garanderen in de gevallen voorzien door de wetgeving die van toepassing is inzake de bescherming van de persoonsgegevens, bijvoorbeeld door aangepaste contractuele bepalingen te voorzien zoals vermeld in artikel 46.2. van het Europees reglement.

14.3. Rechten van de betrokkenen

Elke natuurlijke persoon kan kennisnemen van de gegevens die op hem betrekking hebben en ze laten verbeteren. Hij kan ook een schrapping van deze gegevens of een beperking van de verwerking vragen, of zich verzetten tegen de verwerking van deze gegevens. Ten slotte, heeft elke natuurlijke persoon ook recht op overdraagbaarheid van gegevens.

Elke natuurlijke persoon kan zich gratis en op verzoek verzetten tegen de verwerking door de Bank van de gegevens die op hem betrekking hebben met het oog op direct marketing (of het nu om direct marketing van bankdiensten, financiële diensten (met inbegrip van leasing) en/of verzekeringsdiensten gaat of om direct marketing van andere producten of diensten (eventueel geleverd door andere

partnervenootschappen; lijst op aanvraag) die door ING worden aangeboden) en/of tegen de mededeling van die gegevens aan andere vennootschappen van de ING Groep, aan equensWorldline nv en/of aan verbonden verzekeraars in de Europese Unie en aan hun vertegenwoordigers in België. Daarnaast kan elke natuurlijke persoon zich, op gronden van zijn persoonlijke situatie, verzetten tegen de verwerking van de persoonsgegevens die op hem betrekking hebben voor statistische doeleinden.

14.4. Verklaring van ING België inzake de bescherming van de persoonsgegevens en andere bepaling die van toepassing zijn voor de bescherming van de persoonsgegevens, Data Protection Officer van de Bank en toezichthoudende autoriteit

Voor alle bijkomende inlichtingen over de verwerking van persoonsgegevens door de Bank en, in het bijzonder, over de individuele besluitvormingen genomen door de Bank (inclusief de profilering), de bestemmingen van de gegevens, de rechtmatigheid van de verwerkingen, de verwerking van gevoelige gegevens, de bescherming van de lokalen met bewakingscamera's, de verplichting om persoonsgegevens te verlenen, de voorwaarden en wijzen van uitoefening van de rechten die elke betrokken persoon heeft en de bewaring van de gegevens door ING, kan de betrokken persoon het volgende raadplegen:

- artikel 6 (Bescherming van de persoonsgegevens) van het Algemeen Reglement van verrichtingen van ING, en
- de "Verklaring van ING België inzake de bescherming van de persoonsgegevens" in de bijlage van het bovenvermelde Reglement.

Voor alle vragen over de verwerking van persoonsgegevens door de Bank kan elke betrokken persoon contact opnemen met ING via de gebruikelijke communicatiekanalen van de bank:

- door zich aan te melden op de diensten ING Home'Bank/Business'Bank of ING Banking en, in voorkomend geval, door via deze diensten een bericht te sturen met de referentie "Privacy",
- door zich te wenden tot het ING-agentschap of de contactpersoon bij ING,
- door te bellen naar het volgende telefoonnummer: +32.2.464.60.02,
- door een formulier online in te vullen op ING op www.ing.be/contactmet de referentie "Privacy".

In geval van klachten met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens door de Bank kan de betrokken

persoon zich wenden tot de dienst Complaint Management van de Bank door een aanvraag in te dienen met de referentie "Privacy" en een kopie bij te voegen van zijn identiteitskaart of paspoort. Dat kan:

- via een brief naar het volgende adres:
ING België, Complaint Management,
Sint-Michielswarande 60, B-1040 Brussel
- via een e-mail naar het volgende adres:
klachten@ing.be

Indien de betrokken persoon nog niet tevreden is of bijkomende inlichtingen over de bescherming van de persoonsgegevens wenst, kan hij zich wenden tot de functionaris voor gegevensbescherming (ook "Data Protection Officer" ou "DPO" genoemd) van de bank:

- via een brief op het volgende adres:
ING Privacy Office,
Sint-Michielswarande 60,
1040 Brussel.
- via een e-mail naar het volgende adres:
ing-be-PrivacyOffice@ing.com

Elke betrokken persoon heeft tevens het recht om een klacht in te dienen bij de bevoegde toezichthoudende autoriteit inzake de bescherming van de persoonsgegevens, namelijk voor België, de Gegevensbeschermingsautoriteit (Persstraat 35, 1000 Brussel; (www.gegevensbeschermingsautoriteit.be).

15. Klachten – Gerechtelijk en buitengerechtelijk verhaal

15.1. Elke klacht met betrekking tot de overeenkomst betreffende de terbeschikkingstelling en het gebruik van de debetkaart of de met behulp van de debetkaart uitgevoerde verrichtingen moet schriftelijk gemeld worden aan het ING-kantoor van de rekeninghouder of op het volgende adres:

ING Complaint Management
Sint-Michielswarande 60
1040 Brussel
Tel.: 02 547 88 19

15.2. Als de Cliënt een consument is en geen genoegdoening van de Bank heeft verkregen, kan hij kosteloos klacht indienen bij de Bemiddelingsdienst Banken – Krediet – Beleggingen op het volgende adres: North Gate II, Koning Albert II-laan 8 bus 2, 1000 Brussel, www.ombudsfin.be, Tel.: 02/ 545 77 70

e-mail: Ombudsman@Ombudsfin.be

De Cliënt kan zich eveneens richten tot de Algemene Directie Controle en Bemiddeling bij de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand &

Energie op het volgende adres:

WTC III, Simon Bolivarlaan 30

1000 Brussel

Tel.: 02 277 51 11

Fax: 02 277 54 11

E-mail: eco.inspec@economie.fgov.be

Deze bepaling geldt onverminderd het recht van de
Cliënt om een gerechtelijke procedure in te leiden.

16. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

16.1. Alle rechten en plichten van de kaarthouder, de rekeninghouder, de houder en de Bank worden beheerst door het Belgische recht.

16.2. Onder voorbehoud van dwingende wettelijke bepalingen of bepalingen van openbare orde die de regels van bevoegdheidstoewijzing vaststellen, met name in het geval van geschillen met consumenten, mag de bank, in de hoedanigheid van eiser dan wel van verweerder, elk geschil dat betrekking heeft op deze algemene voorwaarden, op de daaraan verbonden diensten en/of op de verrichtingen die aan de hand van de debetkaart zijn uitgevoerd, aanhangig (doen) maken bij de gerechtshoven en rechtbanken van Brussel of de gerechtshoven en rechtbanken die bevoegd zijn voor het gebied waarin de Bank haar zetel heeft die de zakelijke relatie met de rekeninghouder onderhoudt, zij het direct dan wel indirect via een filiaal of een kantoor.

Bijlage : enkele 'Veiligheidstips'

Betaal in alle veiligheid met uw debetkaart en uw geheime code.

Uw debetkaart: een waardevol en uiterst persoonlijk instrument!

- Breng, zodra u in het bezit bent van uw debetkaart, uw handtekening aan op de aangewezen plaats: zo niet, kan een dief het in uw plaats doen!
- Vernietig debetkaarten die verlopen zijn. Vernietig ook uw oude kaart, meteen na ontvangst van de nieuwe debetkaart.
- Bewaar uw debetkaart steeds op zak of op een veilige plaats. Laat ze nooit achter op een plaats die voor derden toegankelijk is (bv. een sportzaal), op uw werkplaats of in uw wagen. Gebruik uw debetkaart uitsluitend voor de functies waarvoor ze bestemd is.

Uw geheime code moet ... geheim blijven!

En dat is helemaal niet moeilijk!

Leer uw geheime code van buiten zodra u ze hebt ontvangen en vernietig onmiddellijk het bericht (brief of sms) waarin die code u werd meegedeeld.

Verander zodra mogelijk uw geheime code aan een geldautomaat.

Als u dat doet, kies dan geen code die al te veel voor de hand ligt (bv. een deel van uw geboortedatum, het postnummer van uw gemeente, de eerste vier cijfers van uw telefoonnummer enz.)

Gemakshalve kunt u geneigd zijn één code te kiezen voor al uw kaarten of toegangscode's. Dat houdt natuurlijk ook risico's in!

- **Uw geheime code moet geheim blijven: onverminderd uw om een beroep te doen op de diensten van een betalingsinitiatiedienstaanbieder of van een rekeninginformatiedienstaanbieder, die over een vergunning beschikt om zijn activiteiten uit te oefenen, deel ze dus aan niemand mee, zelfs niet aan een familielid, een vriend(in) of iemand die zagezegd te goeder trouw is. Niemand heeft het recht uw code te vragen: uw bank niet, en evenmin de politiediensten of een verzekeringsmaatschappij.**
- **Schrijf uw geheime code vooral niet op**, ook niet in gecodeerde vorm, bv. weggemoffeld in een vals telefoonnummer.

- **Tik uw geheime code steeds in alle discretie in**, zowel aan een geldautomaat als bij een handelaar. Vermijd steeds dat iemand u ongemerkt gadeslaat, bv. door met één hand het toetsenbord af te schermen. Laat u door niemand afleiden. Merkt u iets ongewoons, breng dan onmiddellijk uw bankkantoor en eventueel ook de handelaar op de hoogte.
- Als u gegronde redenen hebt om aan te nemen dat uw code niet meer geheim is, aarzel dan niet om ze te wijzigen aan een geldautomaat. Als u niet in de mogelijkheid bent uw code te veranderen, contacteer dan onmiddellijk uw bank.
- Om binnen te geraken in een SelfBanking-zone van een bank, hoeft u nooit uw geheime code te gebruiken. Wordt u toch om uw code gevraagd, ga dan niet binnen en verwittig onmiddellijk uw bank.

Wat moet u doen bij verlies, diefstal of enig ander voorval?

Verwittig onmiddellijk Card Stop op het telefoonnummer **+ 32 (0)78 170 170** (of het nummer dat uw bank opgaf). Deze dienst is 7 dagen per week en 24 uur per dag bereikbaar en zal onmiddellijk uw debetkaart blokkeren. Belt u vanuit het buitenland en beschikt u niet over een toetsentelefoon, wacht dan gewoon tot het einde van het menu. U wordt dan verbonden met een operator.

Noteer het registratienummer van uw oproep aan Card Stop. Dat is nuttig voor de latere uit te voeren stappen.

Bij verlies of diefstal van uw debetkaart moet u binnen 24 uur een proces-verbaal laten opmaken door de lokale politiediensten en dient u hen een kopie of de volledige referentie ervan te vragen.

Als uw debetkaart door een terminal wordt ingeslikt, moet u onmiddellijk verzet aantekenen (Card Stop **+32 (0)78 170 170**).

U wenst meer informatie?

Uw bank staat steeds tot uw beschikking voor meer informatie over de specifieke producten en diensten die ze aanbiedt.

Enkele tips om veilig te betalen:

- Bewaar uw debetkaart steeds op zak of op een veilige plaats.

- Uw geheime code moet geheim blijven: deel ze aan niemand mee; noteer ze nergens.
- Kies een nieuwe geheime code als u vermoedt dat een derde ervan kennis heeft genomen.
- Meld onmiddellijk elke onregelmatigheid in uw rekeninguittreksels.
- Waarschuw onmiddellijk Card Stop (+ **32 (0)78 170 170**) bij verlies, diefstal of een ander voorval (bv. wanneer uw debetkaart door een geldautomaat wordt ingeslikt).

Zorg ervoor dat u het nummer van Card Stop steeds bij de hand hebt (bv. in het geheugen van uw mobiele telefoon) of leer het uit het hoofd. Het nummer staat trouwens vermeld op de meeste geldautomaten.

Bijlage 5 : Verklaring van ING België inzake de bescherming van de persoonsgegevens

Inhoud

1. Wat is het doel en de reikwijdte van deze Verklaring ?.....	149
2. Welke soorten persoonsgegevens verwerken we ?	149
3. Wat doen we met uw persoonsgegevens ?	150
4. Met wie delen we uw gegevens en waarom ?	154
5. Wat zijn uw rechten en hoe respecteren we ze ?.....	155
6. Bent u verplicht om gegevens te verstrekken ?	157
7. Hoe beschermen we uw persoonsgegevens ?.....	158
8. Hoe lang bewaren we uw persoonsgegevens ?.....	158
9. Wijzigingen van deze Verklaring	158
10. Contact en vragen.....	158
11. Aanvulling op de Verklaring van ING België N.V.....	159

Dit is de Verklaring van ING België n.v. die optreedt als verwerkingsverantwoordelijke („Data Controller“) :

ING België n.v. - Bank/kredietgever - Marnixlaan 24, B-1000 Brussel - Brussel RPR – BTW BE 0403.200.393
- BIC: BBRUBEBB – IBAN: BE45 3109 1560 2789 – Verzekeringsbemiddelaar geregistreerd bij de FSMA
onder het codenummer 0403.200.393 . - www.ing.be -Juli 2022.

ING België n.v. is onderworpen aan de verplichtingen met betrekking tot gegevensbescherming zoals uiteengezet in de Algemene Verordening Gegevensbescherming 2016/679 (AVG, ook bekend onder de Engelse afkorting GDPR) en lokale wetgevingen ter bescherming van persoonsgegevens, zoals de wet betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens van 30/07/2018.

Dit is de verklaring van ING België n.v. ("ING", "wij", "we", "ons" en "onze") inzake de bescherming van de persoonsgegevens, en deze is van toepassing op ING zolang wij persoonsgegevens verwerken die toebehoren aan natuurlijke personen ("u").

1. Wat is het doel en de reikwijdte van deze Verklaring ?

Bij ING begrijpen we dat uw persoonsgegevens belangrijk voor u zijn. In deze Verklaring wordt op eenvoudige en heldere wijze uitgelegd welke persoonsgegevens wij verzamelen, registreren, opslaan, gebruiken en verwerken en hoe we dat doen. Onze benadering kan als volgt worden samengevat: de juiste mensen gebruiken de juiste gegevens voor het juiste doel.

Deze Verklaring inzake de bescherming van de persoonsgegevens geldt voor:

- Alle voormalige, bestaande en potentiële klanten van ING die natuurlijke personen zijn ("u"). Het gaat hierbij ook om eenmanszaken, wettelijke vertegenwoordigers of contactpersonen die namens onze zakelijke klanten optreden;
- Iedereen die betrokken is bij een transactie met ING, zowel persoonlijk als vertegenwoordiger van een rechtspersoon (bijvoorbeeld een manager van een bedrijf, tussenpersoon, wettelijk vertegenwoordiger, operationeel medewerker, personen die zich willen garant stellen, uiteindelijke begunstigden, enz.);
- Personen die geen klant zijn van ING. Dat kunnen personen zijn die een ING website, kantoor of filiaal bezoeken; professionele adviseurs; aandeelhouders, enz...

We verzamelen uw persoonsgegevens op de volgende manieren:

- U deelt uw persoonsgegevens met ons wanneer u klant wordt, u zich registreert voor onze online diensten, online een formulier invult, een contract met ING ondertekent, onze producten en diensten gebruikt, via een van onze communicatiekanalen contact met ons opneemt of onze websites bezoekt.
- Uw organisatie is een potentiële of een bestaande klant en uw persoonsgegevens zijn aan ons verstrekt zodat wij ze kunnen gebruiken wanneer we contact willen opnemen met uw organisatie.
- Wij hebben uw persoonsgegevens verkregen uit andere beschikbare bronnen zoals

debiteurenregisters (inclusief de Centrale voor kredieten aan particulieren van de Nationale Bank van België (NBB), kadasters, zakelijke registers, vennootschapsregisters, de online en traditionele media, openbare bronnen of andere bedrijven binnen ING of derden zoals betalings- of transactieverwerkers, kredietagentschappen, andere financiële instellingen, commerciële bedrijven (waaronder Thomson Reuters die de World-Check risico-detectiediensten aanbiedt), of overheidsinstanties.

2. Welke soorten persoonsgegevens verwerken we ?

A) Persoonsgegevens

Persoonsgegevens zijn alle gegevens waarmee een natuurlijke persoon kan worden geïdentificeerd of die aan een natuurlijke persoon kunnen worden gekoppeld. We verwerken onder meer de volgende persoonsgegevens:

- **Identificatiegegevens:** uw naam, geboortedatum en -plaats, identificatienummer, e-mailadres, telefoonnummer, aanspreektitel, nationaliteit en een voorbeeld van uw handtekening, rijksregisternummer;
- **Transactiegegevens,** zoals het nummer van uw bankrekening, alsook stortingen, opnames en boekingen gemaakt vanaf of naar uw rekening, en waar en wanneer deze plaatsvonden;
- **Financiële gegevens,** zoals facturen, creditnota's, loonstrookjes, betaalgedrag, de waarde van uw huis of andere vermogensbestanddelen, uw kredietgeschiedenis, leencapaciteit, financiële producten die u bij ING afneemt, of u in een kredietregister bent geregistreerd, betalingsachterstanden en informatie over uw inkomsten;
- **Socio-demografische gegevens,** zoals uw burgerlijke staat en of u kinderen heeft. Indien gegevens worden aangemerkt als gevoelig volgens lokale wet- en regelgeving, respecteren wij die lokale wet- en regelgeving;
- **Gegevens over online gedrag en voorkeuren,** het IP-adres van uw mobiel apparaat of computer en de pagina's die u op de website of de apps van ING bezoekt;
- **Gegevens over uw interesses en behoeftes** die u met ons deelt, bijvoorbeeld wanneer u contact opneemt met ons callcenter of wanneer u online een enquête invult;

- **'Ken uw klant- of Know Your Customer (KYC)' gegevens** als onderdeel van klantenonderzoeken en ter voorkoming van frauduleus gedrag en handelingen die in strijd zijn met internationale sancties en om de toepasselijke regels tegen witwassen, financiering van terrorisme en belastingfraude na te leven;
- **Audiovisuele gegevens;** indien van toepassing en voor zover wettelijk toegestaan maken we in ING-kantoren opnames met bewakingscamera's en nemen we telefoon-, video- en chatgesprekken op. Wij kunnen deze opnames gebruiken om bijvoorbeeld telefonische orders te controleren of in het kader van fraudepreventie of trainingsdoeleinden;
- **Uw interacties met ING op sociale media,** zoals Facebook, Twitter, Instagram en YouTube. Wij volgen openbare berichten, "posts", "likes" en reacties op en over ING op het internet.

B) Gevoelige gegevens

Gevoelige gegevens zijn gegevens over uw gezondheid, etnische achtergrond, religieuze en politieke overtuigingen, genetische en biometrische gegevens en gegevens over strafbare feiten (informatie over fraude zijn gegevens over strafbare feiten en die registreren we). Wij kunnen uw gevoelige gegevens verwerken indien:

- U ons daar expliciet toestemming voor heeft gegeven zoals wanneer u ons de instructie geeft om een betaling uit te voeren. Bijvoorbeeld wanneer u een betaling doet naar een politieke partij of een religieuze instantie, zullen wij deze gegevens enkel verwerken volgens uw instructies.
- De wet- en regelgeving bepaalt dat wij dat mogen of moeten doen. Wij kunnen uw gevoelige gegevens bijvoorbeeld verwerken om terrorisme en witwaspraktijken te voorkomen: we monitoren uw activiteit en kunnen deze delen met de wettelijk bevoegde autoriteiten.

C) Gegevens van kinderen (dit heeft enkel betrekking op onze retail klanten)

We verzamelen alleen gegevens over kinderen als zij een ING product gebruiken of als u ons informatie geeft over uw kinderen in verband met een product dat u afneemt.

Met betrekking tot het rechtstreeks aanbieden van diensten van de informatiemaatschappij (bijvoorbeeld ING Banking) aan kinderen onder 13 jaar, zal ING dit enkel doen indien en voor zover wij toestemming hebben gekregen van de wettelijke vertegenwoordiger van het kind.

Bovendien doen we geen direct marketing naar kinderen onder 12 jaar.

3. Wat doen we met uw persoonsgegevens ?

- A. Gegevensverwerking** is elke activiteit die in verband met persoonsgegevens kan worden uitgevoerd. Het gaat bijvoorbeeld om verzamelen, registreren, opslaan, aanpassen, organiseren, gebruiken, verstrekken, overdragen of wissen van persoonsgegevens overeenkomstig de wet- en regelgeving die van toepassing is.

Wij gebruiken uw persoonsgegevens enkel op basis van één van de volgende **wettelijke grondslagen**:

- Om een contract met u af te sluiten en uit te voeren;
- Om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen;
- Voor onze legitieme zakelijke belangen. Deze gegevensverwerking kan noodzakelijk zijn om goede relaties te onderhouden met alle klanten en andere betrokken partijen, om fraude te voorkomen en te bestrijden en om de beveiliging van transacties en verrichtingen door ING te handhaven;
- Wanneer we uw toestemming hebben ontvangen. U kan op ieder gewenst moment deze toestemming terug intrekken.

We kunnen uw persoonsgegevens verwerken voor volgende **doeleinden**:

- **Administratie.** Wanneer u bijvoorbeeld een rekening opent bij ING, zijn we wettelijk verplicht persoonsgegevens te verzamelen om uw identiteit vast te kunnen stellen (zoals een kopie van uw identiteitskaart of paspoort) en om te bepalen of u klant kan worden bij ons. We hebben ook uw adres, e-mailadres of telefoonnummer nodig om contact met u te kunnen opnemen.
- **Het sluiten van overeenkomsten** waarbij u partij bent of de voorbereiding voor het sluiten van overeenkomsten. We gebruiken informatie over u wanneer u een overeenkomst met ons sluit of wanneer wij contact met u moeten

opnemen. We kunnen informatie over u, met inbegrip van uw betalingsgegevens, analyseren om vooraf te bepalen of u in aanmerking komt voor bepaalde producten en diensten en, indien dat het geval is, om u de mogelijkheid te bieden zich daarop in te tekenen. We kunnen bijvoorbeeld kijken naar uw betaalgedrag en kredietgeschiedenis wanneer u een lening of een hypotheek krediet lening aanvraagt. Wij kunnen ook naar uw betalingsgegevens kijken om u te laten zien welke transacties in aanmerking komen voor de ING OneView-diensten. En we gebruiken uw rekeninggegevens wanneer u ons vraagt om geld over te maken of een beleggingsorder uit te voeren.

- **Relatiebeheer en marketing.** We kunnen vragen wat u van onze producten en diensten vindt of we kunnen uw online gesprekken en telefoongesprekken met ons opnemen evenals de gesprekken die u met ons voert in onze kantoren. We kunnen deze informatie delen met ING-medewerkers om ons aanbod te verbeteren of om producten en diensten aan te passen. We kunnen u nieuwsbrieven sturen met informatie over producten en diensten. Uiteraard kunt u bezwaar maken of uw toestemming intrekken als u deze aanbiedingen niet wenst te ontvangen.

- **Gepersonaliseerde marketing gebaseerd op profilering.**

Met uw toestemming kunnen we brieven, e-mails, of berichten sturen om u producten en diensten aan te bieden gebaseerd op uw persoonlijk profiel (betalingsgegevens of andere gelijkaardige gegevens) of u een aanbieding tonen wanneer u zich aanmeldt op onze website of mobiele applicaties. U kan zich op ieder gewenst moment afmelden voor het ontvangen van gepersonaliseerde aanbiedingen.

- **U de meest relevante producten, diensten en marketing aanbieden.** Wij kunnen uw gegevens gebruiken voor commerciële activiteiten, bijvoorbeeld wanneer dat nodig is voor het ontwikkelen en verbeteren van onze producten en/of diensten, klantenservice, segmentering van klanten, de profilering en de uitvoering van (gerichte) marketingactiviteiten. Dat doen we voor het opbouwen van een goede klantenrelatie en/of het onderhouden en

uitbreiden van onze klantenrelatie en voor statistische en wetenschappelijke doeleinden. U hebt het recht uw toestemming in te trekken of bezwaar te maken tegen gepersonaliseerde direct marketing en commerciële activiteiten, met inbegrip van de daarmee verband houdende profileringactiviteiten. Bovendien kunt u zich altijd afmelden voor het ontvangen van gepersonaliseerde aanbiedingen.

Voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van onze gerechtvaardigde belangen (tenzij uw belangen of uw fundamentele rechten en vrijheden, zwaarder wegen), kunnen wij ook, zonder uw voorafgaande toestemming, de volgende verwerkingen uitvoeren :

- **de verwerkingen om onze producten en diensten te verbeteren en te ontwikkelen.** Door de manier waarop u onze producten en diensten gebruikt te analyseren leren we u beter kennen en komen we erachter waar en hoe we kunnen verbeteren. Bijvoorbeeld:
 - ☒ Wanneer u een rekening opent, meten we hoelang het duurt voordat u in staat bent om uw rekening te gebruiken.
 - ☒ We analyseren het resultaat van onze marketingactiviteiten om te meten hoe effectief deze zijn en hoe relevant onze campagnes zijn.
 - ☒ Soms analyseren we uw persoonsgegevens met behulp van geautomatiseerde processen en algoritmes om sneller te kunnen beslissen over kredieten en hypotheek. Op basis van betalingsgegevens of andere bancaire, financiële of kredietgegevens, kunnen we vooraf een maximumbedrag voor kredietverlening vast te stellen teneinde snel te kunnen reageren op eventuele kredietaanvragen van de betrokkene ;
- **de verwerkingen in verband met de communicatie van gepersonaliseerde informatie en aanbiedingen ("gepersonaliseerde direct marketing")** van ING België of ING Groep in de Europese Unie op basis van betalingsgegevens of andere soortgelijke gevoelige persoonsgegevens (d.w.z. het gebruik van

dergelijke gegevens voor het opstellen van profielen in het kader van marketing), alleen voor zover :

- deze gegevens nodig zijn om personen uit te sluiten van marketingactiviteiten die voor deze personen niet geschikt worden geacht, op basis van semi-geaggregeerde betalingsgegevens (bv. klanten uitsluiten van autoverzekeringcampagnes op basis van het ontbreken van voertuiggerelateerde uitgaven, ...), of
- deze gegevens zijn noodzakelijk om de marketingactiviteiten ten aanzien van de betrokkenen te prioriteren wanneer dezelfde persoon tegelijkertijd de ontvanger is van verschillende marketingcampagnes (behalve voor de bevordering van verzekeringsdiensten), op basis van een hoge mate van categorisering van betalingsgegevens (zoals totale bedragen van inkomsten en uitgaven, totale bedragen van uitgaven voor vervoer, in supermarkten, ...);
- de verwerkingen, op basis van betalingsgegevens of andere bank-, financiële of kredietgegevens, om u informatie te verstrekken over uw financiële situatie (inkomsten en/of uitgaven) in het verleden (bv. door een overzicht te geven van de uitgegeven bedragen per categorie: transportkosten, supermarkten,...).
- **Voor analyse van kredietrisico's en betalingsgedrag.** We gebruiken en analyseren gegevens over uw kredietgeschiedenis en betalingsgedrag om bijvoorbeeld te evalueren of u in staat bent en zal blijven om een lening terug te betalen, op het moment van het afsluiten van de kredietovereenkomst maar eveneens in de loop daarvan, en u hieromtrent desgevallend te contacteren.
- **Het uitvoeren van bedrijfsprocessen, intern management, statistieken en managementrapportage.** We verwerken uw gegevens om onze bancaire activiteiten en om het management te helpen bij de besluitvorming over onze activiteiten en diensten.
- **Veiligheid en beveiliging.** We hebben de plicht om uw persoonsgegevens te beschermen en om inbreuken op de beveiliging daarvan te voorkomen, te detecteren en te beperken. Dit geldt ook voor gegevens die wij verplicht zijn te verzamelen, bijvoorbeeld om uw identiteit te controleren wanneer u klant wordt. Daarnaast willen we u niet alleen beschermen tegen fraude en cybercriminaliteit, maar hebben we ook de plicht om de veiligheid en integriteit van ING en het financiële systeem als geheel te garanderen door misdaden als witwassen, financiering van terrorisme en belastingfraude te bestrijden.
 - We beschermen uw vermogen tegen frauduleuze activiteiten online, bijvoorbeeld bij hacking en wanneer uw gebruikersnaam en wachtwoord in verkeerde handen zijn gevallen. In dit verband verwerken we gedragsgegevens (gekoppeld aan uw gebruik van een muis, een toetsenbord, ...).
 - We kunnen gebruik maken van bepaalde informatie (uw naam, rekeningnummer, leeftijd, nationaliteit, IP-adres, enzovoort) voor het maken van profielen om frauduleuze activiteiten te detecteren en om uit te vinden wie daarachter zit.
 - We kunnen uw persoonsgegevens gebruiken om u te waarschuwen wanneer wij verdachte activiteiten op uw rekening detecteren, bijvoorbeeld wanneer uw bankkaart of creditcard wordt gebruikt op een ongewone locatie.
- **Bescherming van uw vitale belangen.** Wij verwerken uw gegevens als dat van essentieel belang is voor uw leven of gezondheid of dat van iemand anders, bijvoorbeeld om urgente medische redenen. We verwerken uw gegevens alleen ten behoeve van de vitale belangen van een andere natuurlijke persoon als we dat niet kunnen baseren op een van de andere genoemde doeleinden.

- **Voldoen aan de wettelijke verplichtingen die wij hebben.** Wij verwerken uw gegevens om te voldoen aan diverse wettelijke verplichtingen en vereisten.

Voor **rechtspersonen-kanten** (bijvoorbeeld bedrijven, financiële instellingen, enz.):

- **Het sluiten van overeenkomsten waarbij u partij bent of de voorbereiding voor het sluiten van overeenkomsten.** Het is mogelijk dat we de persoonsgegevens van wettelijke vertegenwoordigers, uiteindelijke begunstigen (UBO's), en andere betrokkenen zoals contactpersonen, garantstellers, enz. moeten verwerken voor de volgende doelen:
 - **Administratie.** Bijvoorbeeld, wanneer een rechtspersoon-klant een ING bankrekening opent, zijn wij wettelijk verplicht om persoonsgegevens van zijn vertegenwoordigers, gemachtigden, garantstellers en uiteindelijke begunstigen te verzamelen. Dit om hun identiteit te verifiëren (door middel van een kopie van hun identiteitskaart of paspoort) en om te beoordelen of we u kunnen accepteren als klant. We moeten ook het professioneel adres, telefoonnummer en e-mailadres verzamelen om deze personen te contacteren.
 - **Het sluiten van overeenkomsten waarbij onze rechtspersonen-kanten partij zijn of de voorbereiding voor het sluiten van een overeenkomst met de klant,** en om deze klant te contacteren indien nodig. Als u een natuurlijk persoon bent die garant staat voor de klant, of een begunstigde van een betalingsinstrument, kunnen wij uw persoonsgegevens verwerken om een overeenkomst te sluiten of om een betalingsinstructie verbonden aan onze afspraken met de klant uit te voeren. We kunnen uw bevoegdheden en volmachten verifiëren aan de hand van handelsregisters of benoemingsaktes.
- **Relatiebeheer en marketing.** We kunnen u vragen als vertegenwoordiger van een klant om ons feedback te geven op onze producten en diensten aangeboden aan de klant. We kunnen u ook nieuwsbrieven sturen betreffende nieuwe en bestaande producten en diensten aangeboden bij ING. U kan zich op elk moment

afmelden voor het ontvangen van deze communicatie.

- **U de meest relevante producten, diensten en marketing aanbieden.** Wanneer u als vertegenwoordiger van een klant onze website bezoekt, onze klantendienst belt, met een ING werknemer praat of een ING kantoor bezoekt, kunnen we gegevens verzamelen over de klant.
- **Om onze producten en diensten te verbeteren en te ontwikkelen.** Het analyseren van onze producten en diensten helpt ons te begrijpen hoe goed onze producten en diensten het doen en hoe we ze kunnen verbeteren.
- **Het uitvoeren van bedrijfsprocessen, intern management, statistieken en managementrapportage.** We verwerken persoonsgegevens voor de uitvoering van onze financiële diensten en om het management te helpen bij de besluitvorming voor onze werking en diensten.
- **Veiligheid en beveiliging.** We hebben de verplichting om alle persoonsgegevens te beschermen en om gegevenslekken of fraude met persoonsgegevens verzameld om te voldoen aan wet- en regelgeving tegen witwaspraktijken, financiering van terrorisme en fiscale fraude te voorkomen, op te sporen en in te perken. Om de veiligheid en integriteit van ING, de financiële sector en werknemers te verzekeren en te vrijwaren, kunnen we:
 - Uw persoonsgegevens verwerken om het vermogen van uw organisatie te beschermen tegen frauduleuze activiteiten, zoals wanneer uw identiteit (bijvoorbeeld gebruikersnaam en wachtwoord) gelekt zijn. In dit verband verwerken we gedragsgegevens (gekoppeld aan uw gebruik van een muis, een toetsenbord, ...).
 - Bepaalde persoonsgegevens gebruiken (bijvoorbeeld naam, bankrekeningnummer, leeftijd, nationaliteit, IP-adres, enz.) voor het maken van profielen om frauduleuze activiteiten alsook de daders ervan op te sporen.
 - Uw persoonsgegevens gebruiken om u te waarschuwen wanneer we verdachte activiteiten met betrekking

tot het vermogen van uw organisatie vaststellen.

- **Voldoen aan de wettelijke verplichtingen die wij hebben.** Wij verwerken uw gegevens om te voldoen aan diverse wettelijke verplichtingen en vereisten. (Antiwitwaswetgeving, fiscale wetgeving, enz.). Bijvoorbeeld, ken-uw-klant (Know Your Customer, KYC) wet- en regelgeving vereist ING om de identiteit na te gaan vooraleer u als klant te kunnen accepteren. Op vraag van de overheid kan ING transacties uitgevoerd door klanten rapporteren.

Wanneer de verwerking van uw gegevens niet te verenigen is met een van de eerder genoemde doeleinden, vragen wij u om uw expliciete toestemming. U kunt altijd weigeren om toestemming te geven of uw toestemming weer intrekken.

4. Met wie delen we uw gegevens en waarom ?

Om u de best mogelijke diensten aan te kunnen bieden en competitief te blijven in onze sector, delen we bepaalde gegevens intern (dat wil zeggen met andere ING-entiteiten) en extern (dat wil zeggen met derden buiten ING).

Wanneer wij uw persoonsgegevens extern delen met derden (dus buiten ING) in landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER), nemen we altijd de nodige maatregelen om deze gegevens te beschermen. In geval van een overdracht naar een land buiten de Europese Economische Ruimte (EER) waarbij de lokale regels als ontoereikend aanzien worden door de Europese Commissie, zal ING zich berusten op o.a.:

- Het sluiten of de uitvoering van een overeenkomst of een transactie met u of een transactie met derden in uw voordeel;
- Het naleven van de verplichtingen gebaseerd op de toepasselijke lokale wet- en regelgeving;
- Het gebruik van modelcontracten van de Europese Unie, wanneer van toepassing, gebruiken we de standaard contractuele clausules in contracten met dienstverleners om te verzekeren dat de AVG-regels worden nageleefd bij het overdragen van persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte (EER);
- Gegevensoverdrachten die noodzakelijk zijn voor het algemeen belang;
- Uw uitdrukkelijke toestemming;
- Het naleven van internationale verdragen.

A) ING-entiteiten

Om diverse redenen worden er gegevens uitgewisseld tussen ING-entiteiten en -bijkantoren (zie het hoofdstuk 'Wat we met uw persoonsgegevens doen' voor een volledig overzicht). We kunnen gegevens ook opslaan in centrale databanken of ze uit efficiëntieoverwegingen verwerken op een centraal punt binnen ING.

B) Overheidsinstanties, toezichthoudende, gerechtelijke autoriteiten en geregelende beroepen

Om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen kunnen we gegevens verstrekken aan bevoegde overheidsinstanties en toezichthoudende en gerechtelijke autoriteiten en geregelende beroepen zoals:

- overheidsinstanties, regelgevende instanties en toezichthouders zoals de centrale banken en andere financiële toezichthouders in de landen waar we actief zijn.
- de belastingdienst, die ons kan vragen om informatie te verstrekken over het vermogen van klanten en andere persoonsgegevens zoals uw naam, contactgegevens en andere informatie over uw organisatie. In dat kader kunnen we uw identificatiegegevens verwerken, zoals uw sociale zekerheidsnummer, fiscaal identificatienummer of andere nationale identificatienummers, overeenkomstig de wet- en regelgeving die van toepassing is.
- gerechtelijke/wetshandhavende instanties zoals de politie, openbaar aanklagers, rechtbanken en organisaties die zich bezighouden met arbitrage/bemiddeling nadat zij hier uitdrukkelijk en op wettelijke gronden om verzocht hebben. curators, bijvoorbeeld in geval van een faillissement, notarissen, bijvoorbeeld bij de verlening van een hypotheek, gevolmachtigden die de belangen van anderen behartigen, auditeurs en bedrijfsrevisoren.

C) Financiële instellingen

Voor het verwerken van bepaalde betalings- en geldopnametransacties kan het nodig zijn dat we informatie over klanten of hun vertegenwoordigers delen met andere banken en gespecialiseerde financiële bedrijven. We delen ook informatie met specialisten in de financiële sector die ons helpen met financiële diensten zoals:

- uitwisseling van beveiligde berichten over financiële transacties;
- betalingen en overschrijvingen wereldwijd;

- wereldwijde verwerking van elektronische transacties;
- afhandeling van binnenlandse of grensoverschrijdende effectentransacties en betalingstransacties; of
- diensten van andere financiële dienstverleners met inbegrip van banken, pensioenfondsen, effectenmakelaars, bewaarnemers, fondsenbeheerders en portfolio dienstverleners. We delen ook gegevens met zakenpartners waarvan we financiële producten verkopen, zoals verzekeringsmaatschappijen.

D) Dienstverleners en andere derden

Wanneer wij andere dienstverleners of derden gebruiken in het kader van bepaalde gangbare bedrijfsactiviteiten, kan het nodig zijn dat wij uw persoonsgegevens delen voor de uitvoering van specifieke taken. Daarbij gaat het om zaken als

- het ontwerpen, ontwikkelen en onderhouden van internettools en webapplicaties;
- het verlenen van applicatie- of infrastructuurdiensten (zoals clouddiensten);
- marketingactiviteiten en -evenementen en klantencommunicatiebeheer (met inbegrip van klanttevredenheidsonderzoeken);
- het opstellen van rapporten en statistieken, het drukken van publicaties en het ontwerpen van producten;
- het plaatsen van advertenties in apps en op websites en sociale media;
- juridische diensten, controlediensten en andere bijzondere diensten die worden verleend door advocaten, notarissen, trustees, auditors en andere professionele adviseurs;
- het met de hulp van gespecialiseerde bedrijven ontdekken, onderzoeken en voorkomen van fraude en andere misdrijven;
- het verlenen van gespecialiseerde diensten zoals het archiveren van fysieke documenten en het verlenen van diensten door aannemers en externe dienstverleners; of
- het uitvoeren van securitisatie-regelingen (door bijvoorbeeld trustees, beleggers en beleggingsadviseurs).

E) Rekeninginformatie en betaaldiensten binnen de EU

De herziene Richtlijn voor betalingsdiensten van de EU (PSD2) biedt u de mogelijkheid om een externe betaaldienstaanbieder de opdracht te geven om namens u rekeninginformatie op te vragen of betalingen te doen met betrekking tot uw rekeningen bij ING. De externe betaaldienstaanbieder mag dat alleen

doen als u expliciet toestemming heeft gegeven voor deze diensten.

Wanneer wij een verzoek van een externe betaaldienstaanbieder ontvangen dat namens u wordt ingediend, zijn we verplicht om de gevraagde betaling uit te voeren of de gevraagde rekeninginformatie te geven.

Daarnaast kunt u de PSD2-diensten ook gebruiken om uw rekeningen bij andere banken te beheren via uw ING communicatiekanalen of -apps. U kunt ING-apps en -communicatiekanalen gebruiken om:

- rekeninginformatie van uw huidige betaalrekeningen bij andere banken te bekijken;
- online betalingen te doen vanuit uw huidige betaalrekeningen bij andere banken.

In dat geval zijn wij de externe betaaldienstaanbieder en mogen we deze diensten alleen aanbieden als we expliciet toestemming van u hebben gekregen. Indien u niet langer gebruik wilt maken van deze PSD2-diensten, hoeft u alleen maar de betreffende functie in de online ING-omgeving uit te schakelen.

F) Bemiddelaars en businesspartners

Wij kunnen uw persoonsgegevens delen met bemiddelaars (makelaars of agenten), en businesspartners die namens ons handelen of die samen met ons producten en diensten aanbieden, zoals verzekeringen. Ze zijn geregistreerd conform wet- en regelgeving en werken met toestemming van toezichthoudende instanties.

G) Onderzoekers

We zijn altijd op zoek naar nieuwe inzichten die u in staat stellen steeds een stap voorop te blijven lopen, zowel privé als zakelijk. Daarom wisselen we persoonsgegevens uit (indien dat wettelijk toegestaan is) met partners zoals universiteiten en andere onafhankelijke onderzoeksinstituten, die de gegevens gebruiken voor onderzoek en innovatie. De onderzoekers met wie we samenwerken moeten aan dezelfde strenge eisen voldoen als medewerkers van ING. De persoonsgegevens worden in geaggregeerde vorm gedeeld en de onderzoeksresultaten zijn anoniem.

Een lijst met de voornaamste bestemmingen en bronnen van en voor uw gegevens is opgenomen onder punt 11 van deze Verklaring ("Aanvulling op de Verklaring van ING België N.V.: voornaamste bestemmingen en bronnen voor uw gegevens").

5. Wat zijn uw rechten en hoe respecteren we ze?

Wij respecteren uw individuele rechten om te bepalen hoe uw persoonsgegevens worden gebruikt. Daarbij gaat het om:

A) Het recht op inzage

U hebt het recht om de door ons verwerkte persoonsgegevens in te zien.

B) Het recht op rectificatie

Als uw persoonsgegevens onjuist of onvolledig zijn, hebt u het recht ons te vragen deze aan te passen. Als wij gegevens over u hebben gedeeld met derden en deze gegevens worden naderhand gecorrigeerd, brengen we die derden daarvan op de hoogte.

C) Het recht op bezwaar tegen gegevensverwerking

U kunt er bezwaar tegen maken dat ING voor haar eigen gerechtvaardigde belangen gebruikmaakt van uw persoonsgegevens als u daarvoor een legitieme reden heeft. Wij nemen uw bezwaar in behandeling en onderzoeken of de verwerking van uw informatie een dusdanig grote impact op u heeft dat wij moeten stoppen met het verwerken van uw persoonsgegevens.

U kunt er evenwel geen bezwaar tegen maken dat wij uw persoonsgegevens verwerken als

- wij wettelijk verplicht zijn om dat te doen; of
- het noodzakelijk is om een overeenkomst met u te sluiten of uit te voeren.

U kan ook bezwaar maken tegen het ontvangen van commerciële berichten (per e-mail, post of telefoon) of het gebruik van uw persoonsgegevens voor statistische doeleinden. Wanneer u klant wordt bij ING, kunnen we u vragen of u persoonlijke aanbiedingen wilt ontvangen (gebaseerd op uw betalingsdata of soortgelijke gegevens). Als u zich later bedenkt, kan u aangeven zo'n berichten niet meer te willen ontvangen.

Dit kan op verschillende manieren:

- Via de knop 'Uitschrijven' onderaan elke commerciële e-mail;
- Het aanpassen van uw privacy-instellingen in ING Home'Bank / Business'Bank ou ING Banking;
- Het invullen van ons contactformulier op www.ing.be;
- Bellen naar ING op nummer +32.2.464.60.01;
- Het registreren op de Robinson Lijst (www.robinson.be/nl) en de "Bel Me Niet Meer"-lijst (<https://www.dncm.be/nl/>)

Bovendien, zelfs indien u ervoor kiest om geen gepersonaliseerde aanbiedingen te krijgen, zullen we u nog steeds waarschuwen bij ongebruikelijke activiteiten op uw rekening, zoals:

- Wanneer uw krediet- of bankkaart geblokkeerd is;

- Wanneer een transactie wordt gevraagd vanaf een ongebruikelijke locatie.

D) Het recht om bezwaar te maken tegen geautomatiseerde besluitvorming (enkel van toepassing op retail klanten)

U hebt het recht bezwaar te maken tegen beslissingen die uitsluitend gebaseerd zijn op een automatische verwerking van uw persoonlijke gegevens en die een aanzienlijke of juridische invloed kunnen hebben op u. In dergelijke gevallen kan u vragen om "een persoon" te laten beslissen.

Sommige van onze beslissingen zijn het resultaat van geautomatiseerde processen waarvoor u ons uitdrukkelijke toestemming hebt gegeven, of als deze beslissingen noodzakelijk zijn om uw contract uit te voeren of na te komen. In beide gevallen kan u de resulterende beslissing (bijvoorbeeld een automatische weigering van een online kredietaanvraag) betwisten en om een menselijke tussenkomst vragen. Het recht om bezwaar aan te tekenen en te betwisten kan beperkt worden als geautomatiseerde beslissingen om wettelijke redenen genomen werden.

E) Het recht op beperking van de verwerking

U hebt in de onderstaande gevallen het recht ons te vragen om het gebruik van uw persoonsgegevens te beperken:

- U bent van mening dat de persoonsgegevens onjuist zijn;
- Wij verwerken de gegevens onrechtmatig;
- Wij hebben de gegevens niet langer nodig, maar u wilt graag dat we ze bewaren om ze te gebruiken in een juridische procedure;
- U hebt bezwaar gemaakt tegen ons gebruik van uw gegevens voor onze eigen gerechtvaardigde belangen.

F) Het recht op de overdraagbaarheid van uw gegevens

U hebt het recht ons te vragen uw persoonsgegevens rechtstreeks over te dragen aan u of een ander bedrijf. Dit geldt voor persoonsgegevens die we geautomatiseerd verwerken met uw toestemming of op basis van een overeenkomst met u. Voor zover technisch mogelijk zullen we uw persoonsgegevens overdragen.

G) Het recht om vergeten te worden

U kunt ons vragen om uw persoonsgegevens te verwijderen. In sommige gevallen is ING echter wettelijk

verplicht om deze gegevens te bewaren. Dit recht om vergeten te worden is van toepassing indien:

- we ze niet meer nodig hebben voor het oorspronkelijke doel;
- u uw toestemming voor de verwerking ervan intrekt;
- u bezwaar maakt tegen het gebruik van uw gegevens voor onze eigen gerechtvaardigde belangen of voor gepersonaliseerde commerciële berichten;
- ING uw persoonsgegevens onrechtmatig verwerkt; of
- wet- en regelgeving ING verplicht om uw persoonsgegevens te wissen.

H) Het recht om een klacht in te dienen

Als u als klant of als vertegenwoordiger van een klant niet tevreden bent over de manier waarop wij hebben gereageerd op uw bezwaren, dan hebt u het recht om bij ons een klacht in te dienen. Als u ontevreden bent over onze reactie op uw klacht, kan u in beroep gaan bij de Data Protection Officer (DPO) van ING. U kan ook contact opnemen met de Belgische gegevensbeschermingsautoriteit ("Gegevensbeschermingsautoriteit") die belast is met de bescherming van persoonsgegevens (www.gegevensbeschermingsautoriteit.be).

I) Het uitoefenen van uw rechten

Indien u uw rechten wilt uitoefenen of een klacht wilt indienen, gelieve de onderstaande contactgegevens van ING België te gebruiken. Voor alle andere landen kan je op het einde van deze Verklaring inzake de bescherming van de persoonsgegevens een lijst met contactgegevens vinden.

Als u uw rechten wilt uitoefenen, kan u sommige van uw persoonlijke gegevens zelf bekijken en wijzigen via ING Home'Bank / Business'Bank of ING Banking.

Als u vragen hebt, meer wilt weten over het beleid van ING inzake de bescherming van de persoonsgegevens en hoe wij uw persoonsgegevens gebruiken, kunt u ons bij voorkeur contacteren via onze gebruikelijke kanalen:

- Via ING Home'Bank, Business'Bank of ING Banking met de vermelding dat uw verzoek over "privacy" gaat;
- Neem contact op met uw lokaal ING kantoor, met uw relatiebeheerder, personal of private bankier,
- Bel ons op +32.2.464.60.01, of

- Vul een formulier online in op [www.ing.be/contactmetreferentie "Privacy"](http://www.ing.be/contactmetreferentiePrivacy).

Indien u niet akkoord gaat of bij klachten in verband met de verwerking van uw persoonsgegevens, kunt u een verzoek met de referentie "Privacy" sturen via:

- E-mail : klachten@ing.be
- Brief: ING België, Klachten management, Sint-Michielswarande 60, B-1040 Brussel

Indien uw dossier niet naar behoren werd afgehandeld of als u meer informatie wilt ontvangen over deze Verklaring inzake de bescherming van de persoonsgegevens, dan kan u een schriftelijk verzoek indienen bij de ING-verantwoordelijke voor gegevensbescherming via:

- E-mail : ing-be-PrivacyOffice@ing.com
- Brief : ING Privacy Office, Sint-Michielswarande 60, B-1040 Brussel.

Als u nog meer informatie wenst of als u alsnog ontevreden bent over onze reactie op uw klacht, heeft u de mogelijkheid om informatie te vragen en het recht om een klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (o.a. via de website : www.gegevensbeschermingsautoriteit.be)

Bij het uitoefenen van uw rechten vragen we u om uw vraag zo veel mogelijk te specificeren zodat wij uw vraag beter kunnen beantwoorden. Wij kunnen ook u vragen om een kopie van uw identiteitskaart mee te sturen, bijkomende informatie te bezorgen om uw identiteit te verifiëren, of om bijvoorbeeld naar een ING-kantoor te gaan om u correct te kunnen identificeren.

In sommige gevallen kunnen wij uw verzoek weigeren en, indien wettelijk toegelaten, laten we u de reden voor deze weigering weten. Indien toegelaten door wet- en regelgeving, kunnen we een redelijke vergoeding aanrekenen voor het verwerken van uw verzoek.

Wij willen uw verzoek zo snel mogelijk behandelen. In elk geval zou de behandeling van uw verzoek niet langer mogen nemen dan 1 maand na het ontvangen van uw verzoek. Indien we meer tijd nodig hebben voor het verwerken van deze gegevens, zullen wij u hiervan op de hoogte stellen en de redenen geven voor deze vertraging.

6. Bent u verplicht om gegevens te verstrekken ?

In sommige gevallen zijn wij wettelijk verplicht om persoonsgegevens te verzamelen of moeten wij over uw persoonsgegevens beschikken voordat we bepaalde diensten verlenen of bepaalde producten verstrekken. We verbinden ons ertoe alleen persoonsgegevens die strikt noodzakelijk zijn voor het betreffende doel, te

vragen. Als u de benodigde persoonsgegevens niet verstrekt, kan dat leiden tot vertragingen of weigering van bepaalde producten en diensten, bijvoorbeeld leningen of beleggingen.

7. Hoe beschermen we uw persoonsgegevens ?

Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen (beleid en procedures, IT-beveiliging, enzovoort) om de vertrouwelijkheid en integriteit van uw persoonsgegevens en van de manier waarop deze worden verwerkt te waarborgen. Wij hanteren binnen heel ING een intern beleidskader en minimumstandaarden om uw persoonsgegevens te beschermen. De beleidsregels en standaarden worden regelmatig aangepast aan nieuwe regelgeving en ontwikkelingen op de markt.

Daarnaast zijn medewerkers van ING verplicht tot vertrouwelijkheid en mogen zij uw persoonsgegevens niet onrechtmatig of onnodig verstrekken. Neem altijd contact op met ING als u vermoedt dat uw persoonsgegevens in verkeerde handen zijn gevallen. Zo helpt u ons om uw persoonsgegevens te blijven beschermen.

8. Hoe lang bewaren we uw persoonsgegevens ?

We mogen uw persoonsgegevens bewaren zolang deze nodig zijn voor het doel waarvoor ze oorspronkelijk zijn verzameld. Bijgevolg variëren de bewaartijden afhankelijk van de omstandigheden. Om te beslissen hoe lang persoonsgegevens moeten worden bewaard, moeten we ook rekening houden met de bewaringsplicht die andere geldende wetten kunnen opleggen (bijvoorbeeld de wetgeving ter bestrijding van het witwassen van geld). We kunnen uw persoonsgegevens ook bewaren als bewijsmateriaal in eventuele rechtszaken. In dat geval zullen dergelijke persoonsgegevens niet actief gebruikt worden.

Bijvoorbeeld, uw gegevens kunnen tot tien jaar nadat uw bankrekening werd gesloten of in het geval van gegevens over hypothecaire kredieten, zelfs dertig jaar lang worden bewaard. Andere gegevens, zoals de opnames van bewakingscamera's, worden zoals wettelijk voorgeschreven, minder lang bewaard.

Wanneer uw persoonsgegevens niet langer nodig zijn voor een procedure of activiteit waarvoor ze oorspronkelijk waren verzameld, wissen we de gegevens of bundelen we ze op een bepaald abstractieniveau (aggregatie), maken we ze anoniem en gebruiken we ze volgens de toepasselijke wet- en regelgeving.

9. Wijzigingen van deze Verklaring

Deze Verklaring inzake de bescherming van de persoonsgegevens kan worden aangepast aan gewijzigde wet- en regelgeving en/of aan de wijze waarop wij persoonsgegevens verwerken. Deze versie is opgesteld en gepubliceerd in eind april 2022 en treedt in werking op 1 juli 2022. De meest recente versie kunt u altijd vinden op ING.be.

10. Contact en vragen

Als u meer wilt weten over het beleid van ING ten aanzien van de bescherming van de persoonsgegevens en de gegevensverwerking en over de manier waarop wij uw persoonsgegevens gebruiken, kunt u een e-mail sturen, ons bellen of uw lokaal kantoor of entiteit bezoeken.

11. Aanvulling op de Verklaring van ING België N.V. :

voornaamste bestemmingen en bronnen voor uw gegevens

A) VOORNAAMSTE BESTEMMELINGEN

Uw gegevens worden door ING België op vertrouwelijke wijze behandeld.

Zij zijn niet bestemd om met derden uitgewisseld te worden voor andere redenen dan deze vermeld in punt 4 van deze Verklaring ("Met wie delen we uw gegevens en waarom?").

Een lijst van de voornaamste bestemmingen vindt u hieronder:

Personen aangeduid door uzelf

Deze personen zijn bijvoorbeeld:

- De begunstigen van uw betalingen,
- Uw familieleden,
- organisaties die op uw verzoek tussen komen, zoals Ombudsfin, een verzekeraar,

Onafhankelijke tussenpersonen en commerciële partners

Het gaat hier voornamelijk om zelfstandige agenten en makelaars die producten en diensten van ING aanbieden.

Bevoegde autoriteiten

De voornaamste bevoegde autoriteiten die uw persoonlijke gegevens ontvangen, zijn de volgende:

- Juridische mededelingen naar **gerechtelijke of administratieve** autoriteiten, of een buitengerechtelijke ombudsdienst (in het bijzonder Ombudsfin) of een vereniging voor de verdediging van de belangen van bepaalde personen of zaken,
- Juridische communicatie met **de Centrale Contactpersoon** van de Nationale Bank van België (NBB),
- Juridische communicatie met de **Centrale voor Kredieten aan Particulieren en het Register voor Kredieten aan Ondernemingen** van de NBB,
- Communicatie naar het **Bestand van de niet-gereguleerde registraties** van de NBB.
- Mededelingen aan overheidsorganen of -instanties in het kader van de strijd tegen fraude, waarbij ING zich beperkt tot het bevestigen of een persoon al dan niet houder is van een rekeningnummer, aangezien de gegevens van de persoon of de hiermee verband houdende rekeningnummers worden

meegedeeld door het openbare orgaan of de openbare instantie in kwestie, met name:

- Federale Pensioendienst
- Rijksdienst voor Sociale Zekerheid
- Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RVJ)
- Waarborg en Sociaal Fonds Horeca
- Famiris
- Fons
- Famiwal
- Ministerie van de Duitstalige Gemeenschap, Ministerie van Gezinszaken en Sociale Zaken
- Kind & Gezin

Specialisten in de financiële sector en andere dienstverleners

Wij doen eveneens beroep op verscheidene bedrijven wier tussenkomst noodzakelijk of nuttig is voor de realisatie van een van de door ons nagestreefde doeleinden. Hierbij handelen deze bedrijven in principe als onderaannemer van ING België (en in sommige gevallen ook als (mede-)verantwoordelijke van de verwerking van uw persoonsgegevens). Het gaat hier:

- ofwel om specialisten in de financiële sector;
- ofwel om andere dienstverleners.

a) Specialisten in de financiële sector

De belangrijkste specialisten in de financiële sector die ook de wettelijke verplichting hebben om persoonsgegevens zorgvuldig te gebruiken zijn:

- **SWIFT CVBA** (gevestigd in België) voor de uitwisseling van berichten in het kader van beveiligde financiële transacties, waarvan de gegevens zijn opgeslagen in de Verenigde Staten en die onder de Amerikaanse wetgeving vallen ;
- **MasterCard Europe BV** (gevestigd in België) en **VISA Europe Limited** (gevestigd in het Verenigd Koninkrijk) voor betalingen en krediettransacties wereldwijd ;
- **Card Stop** (Worldline-service) om uw debet- of kredietkaart (inclusief de ING Card) te blokkeren,
- **EquensWorldline** (gevestigd in België) voor wereldwijde krediettransacties en Atos Group-entiteiten in Marokko en India, die opereren als onderaannemers ;
- **Euroclear** (gevestigd in België) voor de afwikkeling/levering van effecten wereldwijd, voor binnenlandse en internationale obligatie- en aandelen transacties;
- **Gemalto** (gevestigd in Frankrijk) voor de personalisatie van debet- en kredietkaarten (inclusief de ING Card);

- De **Payconiq** (gevestigd in Luxemburg) om betalingen per smartphone mogelijk te maken;
- **Isabel** (gevestigd in België) voor diensten via internet en de Zoomit-service van Isabel;
- **Axcepta BNP Paribas NV** (gevestigd in België) voor het aanbieden van betaalterminals aan professionals;
- Correspondent banking en financiële instellingen in het buitenland;
- Organisaties voor de clearing en afwikkeling van betalingen (het Uitwisselingscentrum en Verrekening vzw ("UCV"), gevestigd in België, Systèmes technologiques d'échange et de traitement SA ("STET"), gevestigd in Frankrijk,...) en voor financiële instrumenten (NBB-SSS, Euroclear Belgium en Euroclear Bank, ...)
- Vennootschappen die optreden in het kader van de mobilisering van bancaire vorderingen;
- Kredietinstellingen, financiële instellingen en gelijkwaardige instellingen in het kader van de bekendmaking van informatie of gegevens met betrekking tot het witwassen van geld of de financiering van terrorisme, met inbegrip van het (eventueel) meedelen van informatie aan de Cel voor Financiële Informatieverwerking (CFI);
- In België erkende verzekeringsmaatschappijen (waarvoor ING niet optreedt als tussenpersoon) in het kader van de strijd tegen fraude, waarbij ING zich beperkt tot het bevestigen of een persoon al dan niet houder is van een rekeningnummer, aangezien de gegevens van de persoon of de hiermee verband houdende rekeningnummers worden meegedeeld door de verzekeringsmaatschappij in kwestie.

Wij nodigen u uit om de verklaringen de bescherming van de persoonsgegevens van de bovengenoemde financiële sector specialisten te lezen. U vindt deze terug op de respectievelijke websites.

b) Dienstverleners

Sommige specifieke persoonlijke gegevens kunnen worden gedeeld met de volgende dienstverleners :

- De dienst van **ING Business Share Services Bratislava** in Bratislava, Slowakije voor betaling- en account gerelateerde transacties;
- De dienst van **ING Business Shared Services Manila** in Manilla, de Filipijnen, voor betaling-, krediet-, en financiële transacties (waaronder ook de vrijgave van fondsen);
- De dienst van **ING Business Shared Services Manila** in Manilla, de Filipijnen, van **ING Business Shared Services Bratislava** in Bratislava, Slowakije en van **ING Business Shared Services Warschau** in Warschau, Polen voor de identificatie van klanten en andere betrokken personen, alsook de controle op en bewaking van hun activiteiten (in het kader van de strijd tegen terrorisme en witwassen).
- De dienst van **ING Business Shared Services Colombo** in Colombo, Sri Lanka voor het beheer van kredieten.
- De diensten van **Accuity Inc.** en **Fircosoft SAS** (gevestigd in de Verenigde Staten) voor de screening en monitoring van klanten en transacties.
- De dienst van **Finance Active SAS** (gevestigd in Frankrijk) voor het beheer van het platform voor actief schuldbeheer voor institutionele Cliënten;
- IT diensten (met inbegrip van security-diensten) van leveranciers zoals **Unisys Belgium NV** (gevestigd in België), **IBM Belgium BV** (gevestigd in België), **Adobe** (gevestigd in Ierland), **Contraste Europe VBR** (gevestigd in België), **Salesforce Inc.** (gevestigd in de Verenigde Staten), **Ricoh Nederland BV** (gevestigd in Nederland), **Tata consultancy Services Belgium NV** (gevestigd in België en India) **HCL Belgium NV** (gevestigd in België en India), **Cognizant Technology Solutions Belgium NV** (gevestigd in België en India), **ING Business Shared Services Warschau** (gevestigd in Polen);
- De diensten van **Selligent NV**, **Bisnode Belgium NV** en **Social Seeder BV** (allen gevestigd in België) en, waar van toepassing, **externe call centers** (met name als onderdeel van vragenlijsten) voor marketing doeleinden.
- De diensten van **B-Connected NV** en **N-Allo NV** (beide gevestigd in België) in het kader van de helpdesk calls (Digital Channel Private Individuals), betreffende de ondersteuning op de digitale kanalen die door onze privé klanten zijn gebruikt;
- De beveiligingsdienst voor fondsen en effecten van **G4S NV / Loomis Belgium NV** (gevestigd in België).
- De archiveringsdienst voor bank-, financiële-, of verzekeringsdata in papieren of elektronische vorm van **OASIS Group** in Turnhout, België;
- De post- en correspondentiebeheerdiensten van **bPost NV** en **Speos NV** (gevestigd in België),
- De dienst voor het beheren van de overeenkomsten voor consumentenkrediet en hypothecair krediet van **Stater Belgium NV** (gevestigd in België);
- De diensten voor het beheer van betalings- en kredietincidenten door de personen die een activiteit uitoefenen in verband met de minnelijke invordering van schulden van de consument en die hiertoe, in overeenstemming met artikel 4, § 1 van de wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument, zijn ingeschreven bij de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en

Energie (lijst op aanvraag), zoals de vennootschap **Fiducree nv**;

- De diensten voor het beheer van kredieten: **Cannock Outsourcing BV** (gevestigd in Nederland), **Opportunity SAS** (gevestigd in Frankrijk) en **Flowcast Inc** (gevestigd in de Verenigde Staten);
- De bewaring van buitenlandse financiële instrumenten en het beheer van hun “corporate actions”:
 - voor buitenlandse effecten: BNP Paribas securities services (Italië, Nederland, Frankrijk, Duitsland), ING Luxemburg (fondsen van derde partijen), Bank of New York Mellon (Centraal/Oost Europe en Azië) , Brown Brothers Harriman (US markten en NN Fondsen uitgegeven in Luxemburg) , UBS (Zwitserland, Oostenrijk, Portugal, Denemarken, Zweden, Noorwegen, Finland, UK, Ierland, Zuid Afrika, Spanje, Canada), CitiBank Luxemburg (Zuid Afrika) , Clearstream banking Luxemburg (als internationale effectenbewaarder voor obligaties).
 - voor binnenlandse effecten: Nationale Bank van België (effectenbewaarder staatsobligaties) , Euroclear België (Belgische aandelen, warranten) , KBC (Belgische Lineaire obligaties) , RBC Dexia Investor Services (NN Fondsen uitgegeven in België) en Delen Private Bank, Belfius, Deutsche Bank, Fortis Bank, Beo Bank, Credit Agricole, Argenta, Axa Bank, VDK Bank, Delta Lloyd (als top van de piramide voor cashcertificaten);
- De diensten voor het beheer van cookies op de elektronische communicatiekanalen van ING België (‘cookies van derden’): **Adobe** (gevestigd in de Verenigde Staten), **Relay42 BV** (gevestigd in Nederland), **Webtrekk GmbH** (gevestigd in Duitsland), **ADMO**, **DoubleClick Inc**, **Google Ireland Ltd** (gevestigd in Ierland), **Facebook Ireland Ltd** (gevestigd in Ierland), **Medallia Inc** (gevestigd in de Verenigde Staten).

Verzekeringen

Persoonlijke data kan worden verzonden als onderdeel van het afsluiten of uitvoeren van een verzekeringscontract naar entiteiten buiten ING Groep die zijn gevestigd in een Lidstaat van de Europese Unie, in het bijzonder:

- **NN Non-Life Insurance N.V.**,
- **NN Insurance Belgium N.V.**,
- **Aon Belgium B.V.B.A.**,

- **Inter Partner Assurance N.V.**,
- **AXA Belgium N.V.**,
- **Cardif Assurance Vie N.V.** en **Cardif Assurances Risques Divers N.V.**,
- En naar hun potentiële vertegenwoordigers in België (in het bijzonder **NN Insurance Services Belgium N.V.** voor **NN Non-Life Insurance N.V.**) (lijst op aanvraag).

Andere partners

Persoonsgegevens kunnen worden verzonden naar andere partnervenootschappen van ING (bv.

Payconiq International S.A. gevestigd in Luxemburg of **Payvision BV** gevestigd in Nederland; lijst op aanvraag), die gevestigd zijn in een lidstaat van de Europese Unie, in wier naam en voor wier rekening ING producten of diensten aanbiedt, in geval van inschrijving hierop of een belang hierbij voor de betrokkenen.

B) VOORNAAMSTE BRONNEN

Hieronder volgt een lijst met publieke en private organisatie die onze voornaamste externe bronnen zijn voor uw gegevens:

Overheidsinstanties

- het **Belgisch Rijksregister** en de **Belgische Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid** (via de vzw Identifin) voor de identificatie van de Cliënt en andere betrokkenen in geval van overeenkomsten op afstand (in het kader van de strijd tegen terrorisme en het witwassen van geld) of van slapende rekeningen of safes;
- **Checkdoc(.be)** voor het verifiëren van Belgische identiteitsdocumenten;
- het **Belgisch Staatsblad**, voor de identificatie van onbekwame personen en hun vertegenwoordigers of nog de vertegenwoordigers van ondernemingen in het kader van de strijd tegen terrorisme en het witwassen van geld. Om de vertegenwoordigers van de vennootschappen met dit doel te identificeren, raadpleegt ING systematisch de dienst Graydon Insights van **Graydon Belgium NV** (gevestigd in België), en registreert in haar gegevensbank, die de gegevens van het Belgisch Staatsblad centraliseert, de gegevens van de vertegenwoordigers van alle vennootschappen, al dan niet cliënten, die in de bijlagen van het Belgisch Staatsblad gepubliceerd zijn. In deze databank zijn enkel de gegevens van bedrijven die ING-cliënt zijn of die stappen hebben ondernomen om een relatie met ING België aan te gaan, toegankelijk voor elke ING-medewerker;

- het **Belgische register van uiteindelijke begunstigen** ('UBO-register') voor de identificatie van de uiteindelijke begunstigen van vennootschappen, vzw's, stichtingen, trusts en andere met trusts vergelijkbare juridische entiteiten in het kader van de strijd tegen het terrorisme en het witwassen van geld;
- de **Kruispuntbank van Ondernemingen** in het kader van de identificatie van vertegenwoordigers van ondernemingen in het kader van de strijd tegen terrorisme en het witwassen van geld;
- de **Centrale voor Kredieten aan Particulieren en het Register voor Kredieten aan Ondernemingen** van de Nationale Bank van België in het kader van de strijd tegen overmatige schuldenlast;
- het **Bestand van niet-gereguleerde registraties** ("ENR") dat door de Nationale Bank van België wordt bijgehouden, meer bepaald in het kader van de beoordeling van de solvabiliteit van de gecrediteerde Cliënt en in het kader van de strijd tegen terrorisme en het witwassen van geld;
- de **Balanscentrale** die wordt bijgehouden door de Nationale Bank van België, meer bepaald in het kader van de beoordeling van de solvabiliteit van de gecrediteerde Cliënt en in het kader van de strijd tegen terrorisme en het witwassen van geld;
- **Cadgis**, meer bepaald om het Belgische kadastrale plan te raadplegen in het kader van de beoordeling van de door de gecrediteerde aangeboden zakelijke zekerheid;
- het door de FOD Financiën bijgehouden **Pandregister**;
- de bewaring van hypotheeken, bijgehouden door de FOD Financiën;
- de **Notariële Aktebank**, onder de verantwoordelijkheid van de Beheerder van de Notariële Aktebank (de Koninklijke Federatie van het Belgisch Notariaat);
- de energieprestatiecertificatendatabank van het **Vlaams Energie- en Klimaatagentschap** (VEKA) voor het analyseren van een kredietaanvraag met onroerende bestemming of voor energiebesparende renovaties;
- een databank van de **Federale Overheidsdienst Financiën** om bepaalde gegevens uit het aanslagbiljet van een kredietaanvrager, die zelfstandig is, en zijn/haar partner op te vragen voor het analyseren van zijn/haar kredietaanvraag;
- de **gerechtelijke of strafrechtelijke autoriteiten** in het kader van de toepassing van de wet (inclusief in geval van inbeslagnames) of een **buitengerechtelijke ombudsdienst** (in het bijzonder Ombudsfin) of een vereniging voor de verdediging van de belangen van bepaalde personen of zaken.

Privé-instanties

- de risico-opsporingsdienst World-Check van **Thomson Reuters Ltd.** (gevestigd in het Verenigd Koninkrijk, dat zowel binnen als buiten de Europese Unie gegevens verzamelt) of **Regulatory DataCorp Ltd.** (gevestigd in het Verenigd Koninkrijk, dat zowel binnen als buiten de Europese Unie gegevens verzamelt), de diensten van **PriceWaterhouseCoopers Belgium cvba** (gevestigd in België), de diensten van **Deloitte Belgium** (gevestigd in België), de diensten van **Graydon Belgium SA** (gevestigd in België), **Dun & Bradstreet SA** (gevestigd in België), **Swift CVBA** (gevestigd in België), zoekmachines op internet, de pers en andere betrouwbare bronnen in het kader van de strijd tegen terrorisme en het witwassen van geld;
- de financiële inlichtingendiensten van **Graydon Belgium SA**, Bel-first van **Bureau van Dijk Electronic Publishing NV** (inlichtingen over ondernemingen en hun vertegenwoordigers), de diensten voor de identificatie van postadressen van **Bisnode Belgium NV** (allemaal gevestigd in België), de opzoekdiensten van de **Stichting OpenStreetMap Ltd.** (gevestigd in het Verenigd Koninkrijk) en andere zoekmachines in het kader van de marketing ;
- de financiële en commerciële inlichtingendiensten van **MOODY's Investors Service Ltd** (in het Verenigd Koninkrijk), **Roularta Media Group nv** (gevestigd in België), **Coface SA** (gevestigd in Frankrijk), **Fitch Ratings Ltd** en **Creditsight Ltd** (gevestigd in het Verenigd Koninkrijk), **Bloomberg Ltd** (gevestigd in de Verenigde Staten) en **Inoopa NV** (gevestigd in België) in het kader van de identificatie van vertegenwoordigers van ondernemingen, van de verlening en het beheer van kredieten, de marketing en het vermogensbeheer;
- de diensten "BehavioSec" van **Behaviometrics AB** (gevestigd in Zweden) in het kader van de bestrijding van fraude bij het gebruik van de elektronische diensten van ING België.

Voor meer detail, raadpleeg het Algemeen reglement van de verrichtingen op de website van ING België N.V.:

<https://www.ing.be/static/legacy/SiteCollectionDocuments/GeneralRegulationsNewNL.pdf>

Land	Contactgegevens van de verantwoordelijke voor gegevens bescherming (Data Protection Officer) in ING entiteiten	Contactgegevens van de Autoriteiten voor bescherming van persoonsgegevens
Australië	customer.service@ing.com.au	OAIC- Office of the Australian Information Commissioner https://oaic.gov.au
België	ing-be-privacyoffice@ing.com of ING Privacy Office, Sint-Michielswarande 60, B-1040 Brussel	Gegevensbeschermingsautoriteit ("Data Protection Authority") https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be https://www.dataprotectionauthority.be/ Drukpersstraat 35, B-1000 Brussel
Bulgarije	Emil.Varbanov@ing.com	Commission for Personal Data Protection https://www.cdpd.bg
China	dpochina@asia.ing.com	
Tsjechische Republiek	Dpo-cz@ing.com	Úřad pro ochranu osobních údajů https://www.uoou.cz
Frankrijk	Dpo.privacy.france@ing.com	Commission Nationale Informatique et Libertés https://www.cnil.fr/fr
Duitsland	datenschutz@ing.de	Der Hessische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit https://datenschutz.hessen.de
Hong Kong	dpohongkong@asia.ing.com	PCPD- Privacy Commissioner for Personal Data, Hong Kong https://www.pcpd.org.hk
Hongarije	communications.hu@ingbank.com	Hungarian National Authority for Data Protection and Freedom of Information http://www.naih.hu
Italië	privacy@ingdirect.it	Garante per la protezione dei dati personali www.gpdp.it www.garanteprivacy.it

Japan	dpotokyo@asia.ing.com	PPC – Personal Information Protection Commission Japan https://www.ppc.go.jp/en
Luxemburg	dpo@ing.lu	CNPD - Commission Nationale pour la Protection des Données https://cnpd.public.lu
Maleisië	dpomalaysia@asia.ing.com	PDP - Jabatan Perlindungan Data Peribadi http://www.pdp.gov.my/index.php/en
Nederland	privacyloket@ing.nl	Autoriteit Persoonsgegevens https://autoriteitpersoonsgegevens.nl
Filipijnen	dpomanila@asia.ing.com	National Privacy Commission https://privacy.gov.ph/
Polen	abi@ingbank.pl	Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych http://www.giodo.gov.pl/
Portugal	dpo@ing.es	CNPD- Comissão Nacional de Protecção de Dados https://www.cnpd.pt
Roemenië	protectiadatelor@ing.ro	National Supervisory Authority for Personal Data Processing (ANSPDCP) http://www.dataprotection.ro
Rusland	Mail.russia@ingbank.com	The Federal Service for Supervision of Communications, Information Technology, and Mass Media (Roskomnadzor) https://rkn.gov.ru/
Singapore	dposingapore@asia.ing.com	PDPC- Personal Data Protection Commission Singapore https://www.pdpc.gov.sg/
Slovakije	dpo@ing.sk	Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky https://dataprotection.gov.sk/uoou/
Zuid Korea	dposouthkorea@asia.ing.com	

Spanje	dpo@ing.es	Agencia Española de Protección de Datos https://www.agpd.es
Taiwan	70th floor, Taipei 101 Tower 7 XinYi Road, Sec. 5 11049 Taipei Taiwan	
Oekraïne	dpe.offfice@ing.com	Personal Data Protection department of Ombudsman http://www.ombudsman.gov.ua
Verenigd Koninkrijk	ukdpo@ing.com	Information Commissioner's Office (ICO) https://ico.org.uk

ING België nv – Bank/Kredietgever – Marnixlaan 24, B-1000 Brussel – RPR Brussel – Btw: BE 0403.200.393 –
BIC : BBRUBEBB – IBAN : BE45 3109 1560 2789 – www.ing.be – Neem contact op met ING België via
ing.be/contact. Verzekeringsmakelaar ingeschreven bij de FSMA onder het nummer 0403.200.393 –
Verantwoordelijke uitgever: Sali Salieski – Sint-Michielswarande 60, B-1040 Brussel – 07/2022.