

ING Banking voorwaarden

1 januari 2022 – v1.8



Contents

1. Algemene bepalingen.....	3
1.1. Voorwerp van de algemene voorwaarden.....	3
1.2. Definities	3
2. Voorwerp van ING Banking diensten	6
2.1. ING Banking diensten	6
2.2 Payconiq-in-app-dienst	7
3. Juridisch kader van toepassing op ING Banking	7
3.1. Contractuele staat die de overeenkomst vormt.....	7
3.1.1. Opsomming van de documenten die de overeenkomst vormen	7
3.1.2. Wijziging van het contractueel kader op initiatief van ing.....	9
3.2. Toepassing van de overeenkomst	9
3.3. Toepasselijke wetgeving en bevoegde rechtbanken.....	9
4. Toetreding tot de elektronische diensten van ING en gebruikers van deze diensten.....	9
4.1. Toetreding tot de elektronische diensten van ing.....	9
4.2. Gebruikers van de elektronische diensten van ING.....	11
5. Toegang tot en gebruik van ING Banking.....	12
6. Verplichtingen van de Cliënt en de Gebruiker in het kader van de veiligheid.....	13
7. Verplichtingen van ING in het kader van de veiligheid	16
8. Aansprakelijkheden van Partijen	17
8.1. Algemene aansprakelijkheid in het kader van de elektronische diensten van ing.....	17
8.2. Bijzondere aansprakelijkheidsregels voor betalingstransacties	19
9. Limieten van de Verrichtingen	22
10. Onderhoud van de ING Banking-diensten	23
11. Bescherming van de persoonlijke levenssfeer	24
12. Bewijs van de Verrichtingen	28
12.1. Bewijs van de verrichtingen in het algemeen	28
12.2. ING Banking	28
13. Tarifiering en kosten – Valutadata	29
14. Gebruikslicentie voor de ING Banking-software en Home'Bank/Business'Bank - ING Banking- database/Payconiq-in-app-dienst.....	30
15. Links van de ING Banking-diensten	31
16. Mededelingen van de Gebruikers	32
17. Chat.....	32
18. Beschikbaarheid van de ING Banking-diensten.....	32
19. Duur van de ING Banking-overeenkomst – Deactivering van de diensten en opzegging van de overeenkomst	33
Bijlage 1 : Veiligheidsvoorschriften voor de toegang tot en het gebruik van de ING Banking-diensten	35
Bijlage 2: Reglement van de dienst 'ING Zoomit' in de Home'Bank/Business'Bank/Smart Banking/ING Banking- diensten	37

ING Banking voorwaarden

1. Algemene bepalingen

1.1. Voorwerp van de algemene voorwaarden

Deze Algemene voorwaarden van ING Banking (hierna de 'Algemene voorwaarden' genoemd) beschrijven de elektronische diensten die ING onder de naam ING Banking aanbiedt en bepalen de rechten en plichten van de Cliënt, de Gebruiker en ING in het kader van de terbeschikkingstelling van ING Banking door ING 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 regelen in het kader van het gebruik van de elektronische diensten van ING Banking, 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 en/of de andere vennootschappen van ING Groep en/of die een of meer contracten heeft gesloten met ING en/of andere vennootschappen van ING Groep en/of bij verzekeraars buiten ING Groep waarvoor ING is opgetreden als tussenpersoon, waarbij deze rekeningen of contracten overeenkomstig de bepalingen van de gesloten overeenkomst toegankelijk zijn en eventueel beheerd kunnen worden via ING Banking.

3° ING: ING België nv, Marnixlaan 24 te 1000 Brussel, btw BE 0403.200.393, RPR Brussel, verzekeringsmakelaar ingeschreven bij de FSMA onder het codenummer 12381A, 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.

ING treedt onder andere op als leverancier van diensten via elektronische communicatie en als certificatieautoriteit en uitgever van toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor ING Banking, terwijl de andere vennootschappen van ING Groep en de

verzekeraars buiten ING Groep waarvoor ING optreedt als tussenpersoon een beroep doen op die diensten en middelen voor de beveiligde overdracht van elektronische gegevens.

4° Andere vennootschappen van ING Groep: de vennootschappen van ING Groep, met uitzondering van ING, 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 ING Banking.

De bijgewerkte lijst van de vennootschappen van ING Groep in België is beschikbaar op de website van ING (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 verkregen worden.

5° Verzekeraars buiten ING Groep: de verzekeringsmaatschappijen waarvoor ING 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.

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 worden verkregen.

6° Partijen: ING, de Cliënt en eventueel de Andere vennootschappen van ING Groep en de Verzekeraars buiten ING Groep.

7° 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 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).

8° ING Banking, ook 'elektronische diensten van ING' genoemd: alle elektronische diensten die ING onder de naam ING Banking-diensten aanbiedt en die in punt 2 van deze Algemene voorwaarden zijn beschreven.

9° Technische documentatie over het gebruik van de elektronische diensten van ING: alle gebruikshandleidingen voor ING Banking en andere

technische documentatie over het gebruik van die diensten en meer in het bijzonder over de elektronische communicatie- en ondertekeningsprocedures.

10° Opdracht: elke instructie die via de elektronische diensten van ING 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 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.

11° 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 wordt gegeven.

12° 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.

13° Betalingstransactie: Verrichting die erin bestaat geld over te maken, ongeacht de onderliggende verplichtingen tussen de opdrachtgever en de begunstigde van de Betalingsopdracht.

14° Payconiq-betalingstransactie: een Betalingstransactie uitgevoerd via de Payconiq-in-app-diensten.

15° Payconiq-betaalverzoek: een persoonlijke boodschap waarin de ontvanger wordt verzocht om een bepaald bedrag over te maken, door een link te volgen en vervolgens een betalingsopdracht goed te keuren

16° Payconiq-in-app-dienst: elektronische betaaldienst aangeboden onder de naam "Payconiq", geleverd door de Payconiq-leverancier, geïntegreerd als een ING Banking-dienst, waarmee de gebruiker geld kan overmaken.

17° Payconiq-leverancier: Payconiq International SA, rue Jean Fischbach, 7, L-3372 Leudelange, Groothertogdom Luxemburg, ingeschreven in het

handelsregister van Luxemburg onder nummer B 169621, is een onderneming die momenteel geen deel uitmaakt van de ING Groep, of een of meer externe ondernemingen (informatie beschikbaar op de website van Payconiq www.payconiq.com)

18° Mobiele BC/MC-betalingstransactie: een Betalingstransactie via de functie van het Bancontact/MisterCash-netwerk (BC/MC) gekoppeld aan de ING-debetkaart en inbegrepen in de ING Banking-dienst.

19° Betalingsopdracht: elke instructie die via de ING Banking in naam en voor rekening van de Cliënt wordt gegeven tot uitvoering van een Betalingstransactie.

20° Mobiele BC/MC-betalingsopdracht: een Betalingsopdracht die via de functie van het Bancontact/MisterCash-netwerk (BC/MC) gekoppeld aan de ING-debetkaart en inbegrepen in de ING Banking-dienst, in naam en voor rekening van de Cliënt aan ING wordt gegeven tot uitvoering van een mobiele BC/MC-betalingstransactie.

21° Consument: een natuurlijke persoon die in het kader van de elektronische diensten van ING voor andere doeleinden handelt dan zijn commerciële of beroepsactiviteit.

22° 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.

23° Valutatatum: de referentiedatum die wordt gebruikt voor de berekening van de interesten op gelden waarvoor een rekening werd gedebiteerd of gecrediteerd.

24° 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 identifier.

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

25° Authenticatie : een procedure waarmee ING 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.

26° 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 bankkaart) en inherente eigenschap (iets wat de Gebruiker is, zoals een vingerafdruk of een gezichtsherkenning) 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.

27° Persoonlijke beveiligingsgegevens : gepersonaliseerde kenmerken door ING aan de betalingsdienstgebruiker gegeven met authenticatie als doeleinde.

28° 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;

29° 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;

30° Toegangs- en ondertekeningsmiddelen: de middelen waarmee een gebruiker, toegang krijgt tot de app ING Banking of de Opdrachten kan ondertekenen, zoals voor een specifieke Verrichting, Opdracht, handeling zoals door ING ter beschikking gesteld.

Toegangsmiddelen:

- Bankkaartchip, card reader, toepasselijke pincode en persoonlijke toegangsnummers ING ID, Card ID
- Pincode
- Vingerafdruk
- Gezicht
- Itsme App

Ondertekeningsmiddelen:

- Pincode
- Vingerafdruk
- Gezicht
- Itsme App
- Klik op de bevestigingsknop

Meer informatie over de toegangs- en ondertekeningsmiddelen, vind de Gebruiker in de technische documentatie op de website: www.ing.be

Voor het gebruik van de door een derde partij verstrekte functie zoals vingerafdrukherkenning of gezichtsherkenning moet het toestel uitgerust zijn met een digitale vingerafdruklezer of fototoestel.

Voor het gebruik van de itsme app, dient de gebruiker te beschikken over een geldige itsme Account, en gebruik te maken van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen zoals die door BMID ter beschikking worden gesteld, meer bepaald een geheime code en/of gezicht en/of vingerafdruk.

31° Toestel: een mobiel computersysteem (Smartphone of Tablet) dat voldoet aan een vereisten van de App (bvb inzake besturingsysteem) zoals o.m. omschreven in de technische documentatie van de App.

32° Store: De app store die door de fabrikant van het toestel/ontwikkelaar van het besturingsysteem wordt ter beschikking gesteld.

2. Voorwerp van ING Banking diensten

2.1. ING Banking diensten

2.1.1. Naargelang de door ING aangeboden mogelijkheden, kan de Gebruiker met de elektronische diensten van ING via zijn telefoon:

- algemene of persoonlijke bank-, financiële of verzekeringsinformatie (met name rekeninginformatie) bij ING, 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 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 aangeboden mogelijkheden, met ING 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 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 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 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 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 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 aangeboden mogelijkheden, de beheersvolmachten aanpassen voor de rekeningen waarvan de Cliënt houder of medehouder is en die bij ING en de Andere vennootschappen van ING Groep geopend zijn.

2.1.2. De elektronische diensten van ING zijn beschikbaar in het Nederlands, het Frans en het Engels.

2.1.3. De ING Banking diensten zijn toegankelijk op afstand, zonder fysieke aanwezigheid van een ING-medewerker.

2.1.4. De via de elektronische diensten van ING 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, in dat geval is ING 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 Banking diensten vermeld en treedt ING op als gewone tussenpersoon in naam en voor rekening

2.1.5. De ING Banking-diensten zijn geautomatiseerde diensten die beschikbaar zijn door middel van elektronische gegevensuitwisseling tussen ING en de Gebruiker. ING 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 mobiel computersysteem (namelijk een computersysteem (smartphone of tablet) met Android van Google of iOS van Apple (bv. een iPad, iPhone, iPod Touch van Apple ...)) (hierna voor deze overeenkomst het 'mobiele computersysteem' genoemd). Met dat computersysteem moet hij voor het gebruik van de ING Banking-diensten een beroep kunnen doen op de elektronische systemen van ING. Voor het gebruik van de mobiele BC/MC-functie gekoppeld aan de ING-debetkaart in het kader van de ING Banking-diensten met het oog op de Verrichting van mobiele BC/MC-betalingen, moet het mobiele computersysteem ook nog uitgerust zijn met een fotooestel (autofocus). Voor het gebruik van de door een derde verstrekte

functie voor digitale vingerafdrukherkenning (bv. de iOS Touch ID van Apple of Android Fingerprint) of voor gezichtsherkenning (bv. de iOS Face ID van Apple) in het kader van de ING Banking-diensten met het oog op de beveiliging van de toegang tot die diensten door middel van de digitale vingerafdruk of van de gezichtherkenning van de Gebruiker, moet het mobiele computersysteem ook uitgerust zijn met een digitale vingerafdruklezer of een fototoestel.

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

2.1.6. ING verstrekt de ING Banking-diensten door middel van computerprogramma's (hierna de 'ING Banking -software' genoemd) en een database (hierna de 'ING Banking-database' genoemd).

De 'ING Banking software' omvat onder andere een veiligheidsmodule (hierna de 'veiligheidsmodule' genoemd) en een veiligheidsbestand per Gebruiker (hierna het 'veiligheidsbestand' genoemd) dat de ING Banking-codes van een Gebruiker in gecodeerde vorm bevat en dat de toegang tot de ING Banking-diensten en het gebruik ervan beveiligt. Bij gebruik van de functie voor digitale vingerafdrukherkenning (bv. de iOS Touch ID van Apple of Android Fingerprint) of voor gezichtsherkenning (bv. de iOS Face ID van Apple), vervangt de herkenning van de digitale vingerafdruk of gezicht van een Gebruiker de herkenning van zijn authenticatiecode om de beveiliging van de toegang tot de ING Banking-diensten te garanderen. Het veiligheidsbestand wordt door de Gebruiker aangemaakt tijdens de procedure voor de initialisatie van de veiligheidsmodule. De ING Banking-software maakt gebruik van SSL v3 (een coderings- en decoderingstechnologie).

Om toegang te krijgen tot de ING Banking-diensten en ze te kunnen gebruiken, moet de Gebruiker de ING Banking-software en -database (ofwel de ING Banking for Phone-applicatie, ofwel de ING Banking for Tablets-applicatie) downloaden via de Store en deze installeren op het mobiele computersysteem waarover hij beschikt.

Om toegang te krijgen tot de ING Banking-diensten en ze te gebruiken, moet de Gebruiker ook gebruikmaken van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de ING Banking-diensten die zijn omschreven in de artikelen 5 en 12 van deze Algemene voorwaarden.

2.1.7. De ING Banking-diensten omvatten diensten die online worden verstrekt via een rechtstreekse verbinding tussen het mobiele computersysteem waarover de Gebruiker beschikt en de elektronische systemen van ING.

Om toegang te krijgen tot de ING Banking-diensten en ze te gebruiken, brengt de Gebruiker via een elektronisch communicatienetwerk, namelijk een al dan niet publiek telecommunicatienetwerk en/of radiodistributienetwerk, een verbinding tot stand tussen het mobiele computersysteem waarover hij beschikt en de elektronische systemen van ING, overeenkomstig de instructies die in de Technische documentatie over het gebruik van de elektronische diensten van ING bepaald zijn en die door de leverancier(s) van het betrokken elektronische communicatienetwerk gegeven zijn.

2.2 Payconiq-in-app-dienst

2.2.1 De Payconiq-in-app-dienst stelt de Gebruiker in staat om

- (1) betalingen te verrichten voor de aankoop van goederen en diensten aan entiteiten en partijen die betalingen met Payconiq aanvaarden ('Handelaar(s)')(P2M-betaling);
- (2) een Payconiq-betavalverzoek in te dienen;
- (3) betalingen te verrichten of te ontvangen van andere Payconiq-gebruikers ('Payconic-gebruiker(s)') (P2P-betaling).

2.2.2. Om toegang te krijgen tot en gebruik te maken van de Payconiq-in-app-dienst moet de Gebruiker een Betaalrekening in euro hebben, verbonden met de Payconiq-service en een telefoonnummer opgeven om peer-to-peerbetalingen te verrichten aan of te ontvangen van andere Payconiq-gebruikers.

3. Juridisch kader van toepassing op ING Banking

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 ING Banking diensten en in voorkomend geval de bijlagen ervan, aanvaard in naam en voor rekening van de Cliënt (hierna het 'Contract voor inschrijving op ING Banking');
- 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 al dan niet ter beschikking stelt van de Cliënt (met name als bijlage bij het Contract voor inschrijving op Phone'Bank, Home'Bank/Business'Bank-, ING Banking-, 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 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;
- deze Algemene voorwaarden van de elektronische diensten van ING en eventueel de bijlagen ervan;
- de tarieven van toepassing op de elektronische diensten van ING;
- de Technische documentatie over het gebruik van de elektronische diensten van ING.

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 (mondelijke 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, 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 ING Banking diensten beschikbaar zijn, en meer bepaald de bepalingen over de Verrichtingen die beschikbaar zijn via deze diensten, volledig van toepassing op de -ING Banking diensten, ongeacht of het gaat om bepalingen die tussen de Cliënt en ING 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 de Algemene Voorwaarden van de ING-debetkaart voor de uitvoering van die mobiele BC/MC-betalingstransacties zoals opgenomen in de Algemene Voorwaarden van de ING-debetkaart 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-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 Banking diensten verkrijgen door naar de Phone'Bank-diensten te bellen, de website van ING (www.ing.be) te raadplegen of, voor de ING Banking diensten, de 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 Banking 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 hebben ontvangen zodat ze konden nagaan of ze aan hun behoeften voldoen. Door het sluiten van ING Banking Overeenkomst ontslaan ze ING dan ook van alle aansprakelijkheid daaromtrent en erkennen ze dat

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

de elektronische diensten van ING aan hun behoeften voldoen.

3.1.2. Wijziging van het contractueel kader op initiatief van ing

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 op elk moment eenzijdig door ING kunnen worden gewijzigd, echter op voorwaarde dat de hierna beschreven procedure wordt nageleefd. ING 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 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-diensten 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 de bank zowel in de hoedanigheid van eiseres als van verweerster, 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 de bank 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 en gebruikers van deze diensten

4.1. Toetreding tot de elektronische diensten van ing

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

4.1.2. Er wordt met de Cliënt een ING Banking Overeenkomst aangegaan door de ondertekening, al dan niet elektronisch, van een contract voor inschrijving op de ING Banking 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, 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 ING Banking voorwaarden (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 ING Banking voorwaarden 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 Banking diensten en ook als het sluiten van de ING Banking Overeenkomst.

Zodra de -ING Banking Overeenkomst is gesloten, eventueel door voormelde instemming, is elke Gebruiker van de Cliënt gemachtigd om de ING Banking 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 Banking-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.

Zodra de activering van de ING Banking diensten door ING aanvaard is, geldt dit als opening van het abonnement op de ING Banking diensten.

4.1.4. Onder voorbehoud van de door ING aangeboden mogelijkheden aanvaardt de Cliënt op het ogenblik waarop hij de ING Banking overeenkomst sluit, dat alle rekeningen waarvan hij houder of medehouder is bij ING en Andere vennootschappen van ING Groep in Europa via de ING Banking-diensten toegankelijk zijn voor alle toegestane Verrichtingen in het kader van het beheer van die rekeningen, tenzij hij ING 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 en bij Andere vennootschappen van ING Groep in Europa automatisch als gebruikers van de ING Banking-diensten worden beschouwd.

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 worden doorgegeven.

De Cliënt kan, door de verschillende (al dan niet elektronische) volmachtformulieren in te vullen die ING hem ter beschikking stelt (met name als bijlage bij het Contract voor inschrijving op Phone'Bank-, Home'Bank/Business'Bank-, ING Banking-, 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 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.

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 aangeboden mogelijkheden via de Home'Bank/Business'Bank-diensten), voor ING 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 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 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. ING 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 worden uitgevoerd overeenkomstig artikel 9 van deze Algemene voorwaarden.

4.1.5. Onder voorbehoud van de door ING aangeboden mogelijkheden aanvaardt de Cliënt in het kader van de ING Banking-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, Andere vennootschappen van ING Groep en Verzekeraars buiten ING Groep, met name wat de rekeningen betreft die bij ING 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 Banking diensten.

4.1.6. Op het ogenblik dat de Cliënt de Overeenkomst sluit, aanvaardt hij dat alle verzekeringscontracten die hij bij ING en Andere vennootschappen van ING Groep in Europa aangegaan is via de ING Banking-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 geboden mogelijkheden.

4.2. Gebruikers van de elektronische diensten van ING

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 Banking-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, Andere vennootschappen van ING Groep en Verzekeraars buiten ING Groep (met name de informatie betreffende de rekeningen die bij ING 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 aangeboden mogelijkheden en onverminderd punt 4.1 van de ING Banking 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, 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 ING Banking-diensten betreft, aanvaardt de Cliënt bovendien, in afwijking van wat voorafgaat, dat alleen de gebruikers van de ING Banking-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 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, 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 aangeboden mogelijkheden en onverminderd punt 4.1 van de ING Banking voorwaarden.

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 is dat in het Algemeen Reglement van de Verrichtingen van ING, 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 Banking-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 als bijlage bij het contract voor inschrijving op ING Banking-diensten ter beschikking stelt, met uitzondering van de vertegenwoordigers en volmachthebbers die daartoe naar behoren gemachtigd zijn, mogen echter alleen hun eigen toegangs- en ondertekeningsmiddelen van ING Banking-diensten blokkeren.

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

Als de Cliënt aan ING vraagt om de volmachten van de Gebruiker te herroepen, zal ING alles in het werk stellen om de toegang van de Gebruiker tot de elektronische diensten van ING zo snel mogelijk na de ontvangst van het verzoek tot herroeping te blokkeren, maar zal de bank 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 is bepaald in de contracten en reglementen die gelden tussen de Cliënt en ING. Als de Cliënt wenst dat een dergelijke herroeping onmiddellijk in werking treedt voor het gebruik van de elektronische diensten van ING 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.

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 ING Banking

5.1. ING Banking

5.1.1. Om toegang te krijgen tot de ING Banking App, dient de Gebruiker de App down te loaden op zijn persoonlijk toestel, en dit toestel te registreren op basis van de instructies in de App.

Teneinde het activatieproces te kunnen voltooien kan een verificatiecode per SMS vereist worden bovenop het gebruik van de reguliere toegangs- en ondertekeningsmiddelen.

De diensten die worden verstrekt door middel van ING Banking zijn voor de Gebruiker toegankelijk nadat hij zich heeft geïdentificeerd via de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van een door de Gebruiker gekoppelde ING Banking App en Toestel.

De toegangs- en ondertekeningsmiddelen die de Gebruiker nodig heeft om tot ING Banking 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 ten persoonlijke titel verstrekt.

De toegangs- en ondertekeningsmiddelen van ING Banking worden naar gelang het desbetreffende middel ter beschikking gesteld aan de betrokken Gebruiker, in de loketten van de ING-kantoren, in de elektronische terminals van ING, via de ING Banking app zelf of dooe BMID via de itsme App.

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.

Alle verzendingskosten van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen zijn ten laste van de Cliënt.

5.1.2. Door het sluiten van de ING Banking overeenkomst, stemmen de Cliënt en de Gebruikers in met de aflevering van eventueel bijkomende toegangs- en ondertekeningsmiddelen. De Gebruiker heeft de keuze om op grond van de

door ING geboden mogelijkheden, zelf bepaalde toegangs- en ondertekeningsmiddelen te definiëren.

In geval de Gebruiker digitale vingerafdrukherkenning en/of voor gezichtherkenning voor een bepaald toestel wenst te kunnen gebruiken als toegangs- en/of ondertekeningsmiddel, moet de Gebruiker die functie wel vooraf voor het betrokken 'Toestel' activeren.

5.1.3. Zodra de Gebruiker de toegangs- en ondertekeningsmiddelen 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 overeenkomst.

Tot op dat ogenblik draagt ING de risico's voor de mededeling van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen aan de Gebruiker.

De aansprakelijkheid van de Cliënt moet worden onderzocht, rekening houdend met artikel 8 van deze Voorwaarde.

5.1.4. De Cliënt aanvaardt dat het gebruik van de door de Gebruiker gekozen persoonlijke en vertrouwelijke toegangsmiddelen het geldige en voldoende bewijs vormen van de identiteit van die persoon als Gebruiker van de App, houder van de ING software voor het geregistreerde Toestel, voor zover die toegangsmiddelen worden gevalideerd. Door die validatie worden de gebruikte toegangsmiddelen, meer bepaald door de betrokken ING software en in voorkomend geval door de functie voor digitale vingerafdrukherkenning of gezichtsherkenning, als uitgaand van de Gebruiker herkend.

5.2. Payconiq-in-app-dienst

5.2.1. Om een betaling te kunnen uitvoeren, moet de Gebruiker zich authentifieren en de Betalingsinstructie autoriseren met de beschikbare toegangs- ondertekeningsmiddelen van ING Banking.

5.2.2. Een Payconiq-transactie wordt verwerkt in euro via SEPA-overschrijving van de betaalrekening van de gebruiker naar de betaalrekening van de begunstigde, of van een andere Payconiq-gebruiker naar de Gebruiker.

5.2.3. Niettegenstaande artikel 5.2.2. kan een begunstigde/handelaar een beroep doen op ons of op een andere aanbieder van betalingsdiensten ('PSP') om namens hem betalingen te innen. In dat geval wordt het bedrag van uw betaling

overgemaakt op de betaalrekening van de Payconiq-leverancier of de betaalrekening van de PSP die door de Handelaar wordt gebruikt om namens hem betalingen te innen.

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 door alle gebruikers, overeenkomstig de toegangs- en gebruiksvoorwaarden van de ING Banking-diensten.

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 Banking-diensten toegankelijk zijn.

De gebruiker mag alleen de ING Banking app gebruiken die afkomstig is uit officiële stores: Apple Store en Google Play Store.**6.3.** De Gebruiker is verplicht zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de ING Banking-diensten te bewaren en te gebruiken overeenkomstig de bepalingen van deze Overeenkomst die van kracht zijn op het ogenblik van hun uitgifte of gebruik, en dat binnen de gebruikslijmieten die naargelang het geval met ING, 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 te voorkomen. Het betreft hierbij de veiligheidsvoorschriften:

- Zorg dat niemand kan meekijken als u verrichtingen uitvoert, vooral als u uw pincode intikt.
- Gebruik een veiligheidscode om uw mobiel toestel aan te zetten.
- Kies een veilige profielcode, vermijd bv. uw geboortedatum.
- Laat uw mobiel toestel niet achter op een publieke plaats of in uw wagen.
- Mobiel toestel kwijt of gestolen? Bel onze helpdesk op het nummer +32 2 464 60 01 (u vindt dit nummer ook op de achterkant van uw ING-bankkaart).
- Stel uw mobiel toestel opnieuw in als u het verkoopt.
- Installeer altijd de laatste versie van de app en van de software van uw mobiel toestel (iOS of Android). Gebruik nooit "jailbreak"-software.

- Check bij een overschrijving altijd de details van de rekening en het bedrag.
- ING zal u nooit uw bankgegevens vragen via e-mail. Als u zo'n e-mail ontvangt, beantwoordt u het bericht niet en belt u onze helpdesk op het nummer +32 2 464 60 01 (u vindt dit nummer ook op de achterkant van uw ING-bankkaart).
- Een ongebruikelijke verandering bij het gebruik van de applicatie? Doe geen overschrijvingen meer en bel meteen onze helpdesk op het nummer +32 2 464 60 01 (u vindt dit nummer ook op de achterkant van uw ING-bankkaart).

De Gebruiker treft alle redelijke voorzorgen om de veiligheid van zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de ING Banking-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 Banking-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.

Overeenkomstig punt 5.4.1 van deze algemene voorwaarden mag de Gebruiker in het kader van de ING Banking-diensten de functie voor digitale vingerafdrukherkenning (bv. de iOS Touch ID of Android Fingerprint) of de functie voor gezichtsherkenning (bv. de iOS Face ID van Apple) bovendien enkel activeren voor een bepaald 'profiel' op een mobiel computersysteem waarvan hij de enige Gebruiker is. Hij mag bovendien alleen zijn eigen digitale vingerafdrukken registreren voor de

functie voor digitale vingerafdrukherkenning op dat mobiele computersysteem.

6.4. De Cliënt en/of de Gebruiker is/zijn verplicht om de volgende zaken onmiddellijk mee te delen aan ING, 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 Banking-diensten (behalve bij gebruik van een elektronische pen als ondertekeningsmiddel voor deze diensten). In deze ING Banking voorwaarden dient onder 'verlies' of 'diefstal' te worden verstaan, elke onvrijwillige buitenbezitstelling van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de ING Banking-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 Banking-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 Banking-diensten is verbonden of dat de veiligheid van die diensten in gevaar kan brengen.

ING 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 Banking-diensten te blokkeren, door bijvoorbeeld de blokkeringsprocedures te volgen zoals beschreven in de Technische documentatie over het gebruik van de elektronische diensten van ING (meer bepaald bij **Card Stop (070 344 344)** of + 32 70 344 344 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 Phone'Bank-, Home'Bank/Business'Bank-, ING Banking-, 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 persoonlijke levenssfeer) 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.

In geval van diefstal, misbruik of niet-toegestaan gebruik van zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de ING Banking-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 bezorgen als zij daarom vraagt. De Cliënt of de Gebruiker moet aan ING 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 heeft uitgevoerd.

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 (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 Banking-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 ING Banking-diensten heeft geactiveerd, regelmatig en ten minste eenmaal per maand kennisnemen van de berichten die ING 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 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 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 Banking-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 enkel de rechtzetting van een Betalingstransactie als hij een niet-toegestane of verkeerd uitgevoerde Betalingstransactie die leidt tot een terugvordering onverwijld aan ING meldt, en ten laatste binnen dertien maanden na de debet- of creditdatum, tenzij ING in voorkomend geval de informatie betreffende deze Betalingstransactie niet heeft verstrekt of ter beschikking heeft gesteld overeenkomstig deze ING Banking 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.

6.6. De toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de elektronische diensten van ING die door ING 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, 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 worden aangeboden of die door de Cliënt of de Gebruiker tegen betaling worden verkregen ter vervanging van kosteloos door ING aangeboden chipkaartlezers, blijven de exclusieve eigendom van ING, 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 Banking diensten aan ING, of aan een andere vennootschap van ING Groep terug te geven op het eerste verzoek van ING, 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 Banking diensten aan ING, 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 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 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 onthoudt zich ervan ongevraagd een toegangs- en ondertekeningsmiddel voor de elektronische diensten van ING te verstrekken, tenzij het gaat om de vervanging van eerder verstrekte middelen.

7.3. ING 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 Banking-diensten. Naargelang het een Opdracht, een aanvraag voor het sluiten van een contract of de aanvaarding van een contract betreft, zorgt ING, 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 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 Banking-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 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 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 elk nieuw gebruik van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de ING Banking-diensten.

7.5. ING 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

8.1.1. Onverminderd andersluidende bepalingen in deze Overeenkomst (in het bijzonder in artikel 8.2) is ING, overeenkomstig haar algemene zorgvuldigheidsplicht zoals die onder meer in het Algemeen Reglement van de Verrichtingen van ING 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 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 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 ING Banking voorwaarden worden dus onder andere als resultaatsverbintenissen voor ING beschouwd.

Behoudens uitdrukkelijke andersluidende bepalingen in de Overeenkomst (in het bijzonder in artikel 8.2), is ING 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, 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 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 het Algemeen Reglement van de Verrichtingen, het Bijzonder Reglement voor Betalingstransacties van ING 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 Banking-diensten aangeboden, zonder enige aanvullende waarborg of aansprakelijkheid van ING op grond van de terbeschikkingstelling ervan via die diensten, behoudens zware of opzettelijke fout van ING of andersluidende bepalingen in deze Overeenkomst.

8.1.3 ING is aansprakelijk voor elke zware of opzettelijke fout van harentwege – met uitzondering van lichte fouten – in het ontwerp van de ING Banking-software of de ING Banking-database, voor zover die door haar werden ontwikkeld, of bij de keuze van de ING Banking-software of de ING Banking-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 ING Banking- software en de ING Banking-database die ING 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 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 Banking-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.

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 is de Cliënt aansprakelijk voor elke rechtstreekse of onrechtstreekse schade die voor hem, voor ING, 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 Banking-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.

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 Banking-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.

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 of haar onderaannemers (in tegenstelling tot de door ING verstrekte Card Reader bijvoorbeeld), en
- die niet specifiek door ING zijn aangewezen als door ING goedgekeurd, of

Onder hetzelfde voorbehoud wijst ING 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 Banking-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 erkend zijn, en met name elke toevoeging aan of wijziging van de ING Banking-software van ING en elk openbreken ('jailbreaking') van het mobiele computersysteem, die de Cliënt, de Gebruiker of derden hebben uitgevoerd en die ING niet heeft goedgekeurd;
- wettelijke of reglementaire verplichtingen die worden opgelegd door nationale of gemeenschapswetgeving of
- gebeurtenissen buiten de wil van ING om, zoals daden van de overheid, 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 in het kader van de elektronische diensten van ING geen enkele waarborg bieden betreffende:

- de toegang, beschikbaarheid en toegang- en antwoordtijd voor de elektronische diensten van ING via apparatuur, netwerken, terminals of uitrustingen die ING niet heeft goedgekeurd;
- de betrouwbaarheid en de technische veiligheid van de verbindingen via apparatuur, netwerken, terminals of uitrustingen die niet door ING zijn goedgekeurd, met name in het kader van de ING Banking-diensten onder meer de beveiliging tegen virussen en andere

schadelijke computerprogramma's (bijvoorbeeld 'spyware') ondanks de beveiligingsmaatregelen die ING heeft getroffen en

- de beveiliging en de vertrouwelijkheid van de verbindingen via apparatuur, netwerken, terminals of uitrustingen die ING niet heeft goedgekeurd.

8.1.7. Onverminderd afwijkende bepalingen in de Overeenkomst verbindt ING 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 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 Banking-diensten, en meer in het bijzonder de ING Banking-software, en de HING Banking-database die ING hen ter beschikking stelt.

8.1.9. ING garandeert de Gebruiker dat de ING Banking-software en -database vrij zijn van alle virussen die op de datum van de installatie van de ING Banking-diensten bekend zijn.

8.1.10. Aangezien zij niet de uitgever zijn van de toegang- en ondertekeningsmiddelen van de elektronische diensten van ING, wijzen de Andere vennootschappen van ING Groep 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 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 een elektronische, schriftelijke of telefonische bevestiging heeft gekregen van de ontvangst van de Opdracht die hij via de ING Banking-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

² Op 1 september 2018 omvat de EER naast de lidstaten van de Europese Unie ook nog Noorwegen, IJsland en Liechtenstein.

³ Zowel de betalingsdienaarbieder van de opdrachtgever als die van de begunstigde moeten gevestigd zijn in de Europese Economische Ruimte.

In geval van niet- of verkeerd uitgevoerde Betalingstransacties die niet onder het Bijzonder Reglement voor Betalingstransacties vallen, is ING 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 identificator nog aanvullende informatie (zoals de naam en/of het adres van de begunstigde van de Betalingstransactie) wordt verstrekt, is ING enkel aansprakelijk voor de uitvoering van de Betalingstransactie overeenkomstig de opgegeven Unieke identificator, zonder dat zij rekening hoeft te houden met eventuele tegenstrijdigheden tussen de aanvullende informatie en de opgegeven Unieke identificator.

Voor de toepassing van de voorgaande bepalingen wordt een Betalingsopdracht pas als door de Gebruiker gegeven beschouwd nadat deze laatste van ING een elektronische, schriftelijke of telefonische bevestiging heeft gekregen van de ontvangst van de Opdracht die hij via ING Banking-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, cliëntèle en verhoopte besparingen evenals de kosten om zich een gelijkwaardig product of een gelijkwaardige dienst aan te schaffen en schade aan het imago.

8.2.1.3 Mobiele BC/MC betalingstransacties waarop de Algemene Voorwaarden van de ING-debetkaart van toepassing zijn

De respectieve aansprakelijkheid van de Partijen in geval van niet-uitgevoerde of verkeerd uitgevoerde mobiele BC/MC-betalingstransacties die onder dit punt vallen, wordt bepaald overeenkomstig de artikelen 9 tot 10 van de Algemene Voorwaarden van de ING-debetkaart.

Voor de toepassing van deze bepalingen wordt een mobiele BC/MC-betalingsopdracht pas als door de Gebruiker gegeven beschouwd nadat deze laatste van ING een elektronische bevestiging heeft gekregen van de ontvangst van de Opdracht die hij via de mobiele BC/MC-functie in de ING Banking-diensten heeft doorgegeven.

8.2.2. Aansprakelijkheid bij niet-toegestane Betalingstransacties in het kader van de ING Banking-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 Banking-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 Banking-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 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 Banking-diensten (behalve bij gebruik van een elektronische pen als ondertekeningsmiddel voor deze diensten) niet onmiddellijk aan ING 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 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 Banking-diensten niet gebruikt overeenkomstig de toegangs- en gebruiksvoorwaarden van de ING Banking-diensten die in de Overeenkomst zijn vastgelegd en binnen de gebruiksbeperkingen die overeengekomen werden met ING, 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 voor de ING Banking-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 rekeningsinformatiedienstaanbieder 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 kennis te nemen of om zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de ING Banking-diensten.

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 om alles in het werk te stellen om elk verder gebruik van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de ING Banking-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 Banking-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 Banking-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 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 Phone'Bank-, Home'Bank/Business'Bank-, ING Banking-, 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.

8.2.2.3. Aansprakelijkheid van ING

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 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 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 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 Banking-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 Banking-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 of van een andere Vennootschap van de ING-Groep.

8.2.2.3.4. Bij een niet-toegestane Betalingstransactie betaalt ING 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 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. Overmacht

In afwijking van de bepalingen van de artikelen 8.2.1., 8.2.2., 8.2.3 en 8.2.4. aanvaardt ING 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 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 en/of de Andere vennootschappen van ING Groep zijn vastgelegd. Die limieten kunnen variëren volgens de ING Banking-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 en/of de Andere vennootschappen van ING Groep vaststellen en aan de Gebruiker mededelen, kunnen bepaalde toepasselijke limieten op verzoek van de Gebruiker of van de Cliënt, en met het akkoord van ING 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-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 Banking-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 als bijlage bij de ING Banking-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 Banking-diensten vanaf rekeningen geopend bij ING zijn bij gebrek aan een andersluidende overeenkomst met ING overeenkomstig punt 9.2 van deze ING Banking voorwaarden, de limieten van toepassing zoals vermeld in het document met betrekking tot opdrachtlimieten, dat verkrijgbaar is op de ING-website (www.ing.be/limits) en in de ING-kantoren.

9.4. De voor de andere Opdrachten geldende limieten worden aan de Gebruiker meegedeeld in het kader van de ING Banking-overeenkomst.

De Gebruiker kan via de ING Banking-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 Banking-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. Voor de ING Banking-diensten zijn de limieten vermeld in dit artikel 9 maar van toepassing op de eerste handtekening gesteld in het kader van de ING Banking-diensten, met uitsluiting van alle navolgende handtekeningen.

10. Onderhoud van de ING Banking-diensten

10.1. De Gebruiker kan via de gepersonaliseerde Phone'Bank-diensten een beroep doen op de helpdesk van ING voor elk incident of probleem van technische, operationele of functionele aard dat betrekking heeft op de ING Banking-diensten, meer in het bijzonder in verband met de installatie en het gebruik van de ING Banking software en/of de ING Banking database, of dat betrekking heeft op het gebruik van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor de ING-diensten of nog dat de veiligheid van die diensten in gevaar kan brengen.

De helpdesk is bereikbaar via de via telefoon, webformulier (www.ing.be/contact) en de App zelf. De precieze contactgegevens, de openingsuren, e.a. nuttige informatie omtrent de dienstverlening van onze helpdesk, zijn terug te vinden op de help en contact pagina's van de App, ING webomgeving (ing.be of Home'bank, Business'Bank) tabblad diensten.

De diensten van de helpdesk zijn beschikbaar in Nederlands, Frans, Engels en Duits. Bij melding van een probleem zal aan de Gebruiker enkel die informatie worden gevraagd, die nuttig is voor het aanbrengen van de oplossing **10.2.** Het correctieve onderhoud van de ING Banking-diensten, dat hoofdzakelijk op de rechtzetting van eventuele gebreken of fouten in de ING Banking-software betrekking heeft, mag hoe dan ook alleen met de medewerking van ING worden uitgevoerd. De Gebruiker mag zelf geen correctie of wijziging in de ING Banking-diensten aanbrengen.

10.3. ING 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 is er niet toe gehouden om een evolutief onderhoud te verrichten en kan daarom niet

garanderen dat de ING Banking-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 Banking-diensten zijn opgenomen.

11. Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

11.1. Algemene bepalingen

11.1.1. ING 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 is de verwerkingsverantwoordelijke van de persoonsgegevens van de betrokken natuurlijke personen (webformulier : www.ing.be/contact).

De persoonsgegevens die worden meegedeeld of ter beschikking gesteld aan ING worden verwerkt door ING 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 persoonlijke levenssfeer en haar uitvoeringsbesluiten.

11.1.2. Naast de andere door ING verwerkte gegevens (afkomstig in voorkomend geval van al dan niet openbare externe bronnen) vermeld in artikel 6 (Bescherming van de persoonlijke levenssfeer) van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen van ING, worden de persoonsgegevens van natuurlijke personen die aan ING worden meegedeeld in het kader van het sluiten en uitvoeren van deze ING Banking-overeenkomst en meer in het bijzonder in het kader van het gebruik van de ING Banking-diensten, door ING verwerkt voor het centraal beheer van haar cliënteel, het beheer van de rekeningen en betalingen, de verlening en het beheer van kredieten, vermogensbeheer (beleggingen), makelaarsdiensten (meer in het bijzonder verzekeringen en/of leasing), marketing (o.a. studies en statistieken) van bank-, financiële (o.a. leasing) en/of verzekeringsdiensten (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.

Deze worden eveneens door ING verwerkt voor de andere verwerkingsdoeleinden (in voorkomend geval secundaire doeleinden) vermeld in artikel 6 (Bescherming van de persoonlijke levenssfeer) van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen van ING.

De gegevens met betrekking tot natuurlijke personen beheerd door tussenpersonen (zelfstandige agenten of makelaars) van ING, met name de gegevens met betrekking tot hun financiële Verrichtingen, worden ook door ING 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.

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 persoonlijke levenssfeer 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 die handelen in haar naam en voor haar rekening,
- de vennootschappen waarvan de tussenkomst nodig of nuttig is voor de uitvoering van de doeleinden van ING vermeld in punt 11.1.2., in het bijzonder:
 - voor het beheer van de betalingstransacties, in het bijzonder: de vennootschap equensWorldline NV (België), Swift BVBA (in België), alsook de vereffenings- en verrekeningsinstellingen van betalingen (Uitwisselingscentrum en Verrekening vzw of “UCV”, Systèmes technologiques d'échange et de traitement SA (“STET”));
 - voor het lezen van chipkaarten (Card Reader): Gemalto SA (gevestigd in Frankrijk);
 - voor de archivering van uw gegevens in “papiervorm” of elektronische vorm: OASIS Group (in België);
 - voor de betalingstransacties die verband houden met de rekeningen: ING Business Shared Services Bratislava in Slowakije;
 - voor de betalingstransacties, kredietverrichtingen en financiële verrichtingen: ING Business Shared Services Manila in de Filippijnen, in Manilla;

- voor het informaticabeheer/elektronische beheer (inclusief de beveiliging): de ICT-leveranciers zoals Unisys Belgium NV (gevestigd in België), IBM Belgium BVBA (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), Fujitsu BV (gevestigd in Nederland), Tata Consultancy Services Belgium NV (gevestigd in België en India), HCL Belgium NV (gevestigd in België), Cognizant Technology Solutions Belgium NV (gevestigd in België), Getronics BV (gevestigd in Nederland), ING Tech Poland (gevestigd in Polen);
- voor de marketingactiviteiten: Selligent NV, Bismode Belgium NV et Social Seeder BVBA (allemaal gevestigd in België) alsook, in voorkomend geval, de externe callcenters (in het bijzonder in het kader van enquêtes);
- voor de Payconiq-betalingstransacties, de Payconiq-leverancier;
- voor de betalingsverrichtingen van Belgian Mobile Identity, Belgian Mobile ID;
- de vennootschappen van ING Groep die al dan niet gevestigd zijn in een lidstaat van de Europese Unie,
- verbonden verzekeraars buiten ING Groep
- bevoegde autoriteiten,

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 BVBA 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 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 (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 in artikel 6.1.4. van het Algemeen Reglement van verrichtingen van ING.

Zo worden 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.

Bovendien worden de gegevens die door ING 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 BVBA, 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.

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 of van een vennootschap waaraan ING 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.

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 persoonlijke

levenssfeer, 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 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, 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');
- 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 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 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 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 persoonlijke levenssfeer enkel gegarandeerd worden als de persoonsgegevens worden doorgegeven via de communicatiekanalen waarvan ING uitdrukkelijk aangeeft dat zij beveiligd zijn.

11.1.6. Voor alle bijkomende inlichtingen over de verwerking van persoonsgegevens door ING en, in het bijzonder, over de geautomatiseerde individuele besluitvormingen genomen door ING (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, kan de betrokkene het volgende raadplegen:

- artikel 6 (Bescherming van de persoonlijke levenssfeer) van het Algemeen Reglement van verrichtingen van ING, en
- de "Privacyverklaring van ING voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer", opgenomen in de bijlage van het bovenvermelde Reglement.

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

- door zich aan te melden op de ING Banking diensten 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 bericht te sturen via webformulier (www.ing.be/contact) met de referentie "Privacy".

In geval van klachten met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens door ING kan de betrokkene zich wenden tot de dienst Complaint Management van ING 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 persoonlijke levenssfeer wenst, kan hij zich wenden tot de functionaris voor gegevensbescherming (ook "Data Protection Officer" of "DPO" genoemd) van ING :

- 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 toezichhoudende autoriteit inzake bescherming van de persoonlijke levenssfeer, namelijk voor België, de Gegevensbeschermingsautoriteit (Persstraat 35, 1000 Brussel; www.privacycommission.be).

11.2. ING Banking-diensten

Terwijl de Gebruiker de ING Banking-diensten gebruikt, worden de onderstaande persoonsgegevens, die 'omgevingsvariabelen' worden genoemd, naar ING verzonden en daar geregistreerd via het mobiele informaticasysteem van de Gebruiker:

- zijn TCP/IP-adres (identificatienummer op het internet van het computersysteem waarover de Gebruiker beschikt);
- de merken en versies van het gebruikte mobiele informaticasysteem (een Android-toestel, iPad, iPhone, iPod Touch ...) en zijn besturingssysteem;
- het serienummer van het gebruikte mobiele informaticasysteem (UDID);
- het type Home'Bank-diensten dat de Gebruiker gebruikt (Home'Bank of Business'Bank);
- de taal die de Gebruiker kiest;
- de door de Gebruiker geraadpleegde pagina's van de ING Banking-diensten.

ING verwerkt die laatste gegevens om rekening te houden met de elementen die specifiek zijn voor de configuratie van het mobiele informaticasysteem 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 ING Banking-diensten te maken en om de inhoud van deze diensten te kunnen verbeteren.

Als de Gebruiker de functie voor digitale vingerafdrukherkenning (bv. de iOS Touch ID) of voor gezichtsherkenning (bv. de iOS Face ID van Apple) gebruikt, wordt zijn vingerafdruk of gezicht gescand door de digitale vingerafdruklezer of de fototoestel van het mobiele informaticasysteem, waarbij enkel de al dan niet bevestiging van de validatie van de vingerafdruk of gezicht van de Gebruiker door de functie voor digitale vingerafdrukherkenning of gezichtsherkenning aan ING wordt meegedeeld in het kader van de ING Banking-diensten. ING heeft dus geen kennis van de digitale vingerafdruk of gezicht zelf van de Gebruiker, noch van de voorstelling ervan zoals geregistreerd door de functie voor digitale vingerafdrukherkenning of door de functie voor gezichtsherkenning. Bovendien formuleert ING ter attentie van de functie voor digitale vingerafdrukherkenning of voor gezichtsherkenning enkel een verzoek tot bevestiging van de validatie van de digitale vingerafdruk of gezicht van de Gebruiker, zonder zijn persoonsgegevens. ING deelt dus geen persoonsgegevens van de Gebruiker mee aan de functie voor digitale vingerafdrukherkenning of voor gezichtsherkenning.

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. 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 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 Banking 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 ING Banking 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 of van de eventuele onderaannemers van ING 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 een door haar als bewijs aangehaalde reproductie voor gelijkvormig verklaart.

12.1.2. ING bewaart een interne staat van de Verrichtingen die worden uitgevoerd naar aanleiding van een Opdracht die via ING Banking 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 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 ING Banking, een elektronisch bericht.

12.2. ING Banking

12.2.1. In het kader van de ING Banking wordt elke Opdracht elektronisch ondertekend door een Gebruiker met de daartoe ter beschikking gestelde ondertekeningsmiddelen.

De Cliënt en Gebruiker aanvaarden dat door het gebruik van de ondertekeningsmiddelen van Mobiel Beleggen een elektronische handtekening geplaatst wordt, die voldoet aan de wettelijke vereisten die hier vanuit bewijsoogpunt aan gesteld worden.

12.2.2. Voor alle via ING Banking uitgevoerde Verrichtingen aanvaardt de Cliënt dat de elektronische handtekening dmv de ondertekeningsmiddelen van een Gebruiker – die door de elektronische systemen van ING wordt gevalideerd en herkend als uitgaand van die Gebruiker – geplaatst ter goedkeuring van de Opdracht en de Opdracht waaraan die handtekening is verbonden samen voldoen aan de wettelijke vereisten van een ondertekend geschrift en de Cliënt als dusdanig verbinden.

De Cliënt aanvaardt dat, voor zover de elektronische systemen van ING de elektronische handtekening van de Gebruiker valideren en herkennen als

uitgaand van de Gebruiker, alle door de gebruiker elektronisch ondertekende Opdrachten ING via ING Banking 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. **12.2.3.** In afwijking van de punten 12.4.1 en 12.4.2 van deze ING Banking voorwaarden aanvaardt de Cliënt dat voor bepaalde opdrachten die via de ING Banking - diensten worden uitgevoerd en beschreven zijn in de technische documentatie over het gebruik van de Phone'Bank-, Home'Bank/Business'Bank-, ING Banking en Extrabranche Mobility-diensten (bijvoorbeeld Betalingsopdrachten ten gunste van andere rekeningen waarvan de Cliënt houder of volmachthebber is), alleen de validatie van de Opdracht, zonder op dat moment gebruik te maken van de ondertekeningsmiddelen van de ING Banking-diensten, door een persoon die vooraf geldig geauthenticeerd is als Gebruiker, overeenkomstig punt 5.4 van deze ING Banking voorwaarden, via zijn toegangsmiddelen bij zijn toegang tot de ING Banking-diensten, de elektronische handtekening van die Gebruiker vormt, die houder is van het betrokken veiligheidsbestand, of als hij Gebruiker en houder is van het betrokken veiligheidsbestand, van hemzelf, op voorwaarde dat die toegangsmiddelen door de elektronische systemen van ING worden gevalideerd en in het bijzonder door deze computersystemen worden herkend als uitgaand van de Gebruiker en voor zover het gebruik van zijn certificaat geldig en niet herroepen is.

12.2.4. Voor alle via de ING Banking-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 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 ondertekend document in de zin van het burgerlijk wetboek worden verbonden, 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 ING 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 via de ING

Banking-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.

13. Tarifiering en kosten – Valutadata

13.1. De tarieven die eventueel van toepassing zijn op het gebruik van de ING Banking-diensten zijn opgenomen in de tarieven van de meest voorkomende bankverrichtingen die door ING worden gepubliceerd en die onder meer beschikbaar zijn in alle ING-kantoren en via de informatiediensten van de ING Banking-diensten.

Ze worden bovendien aan de Cliënt meegedeeld voordat hij de ING Banking-overeenkomst sluit. De gepubliceerde tarieven gelden slechts op de datum waarop ze worden verstrekt.

Zij gelden niet als contractaanbod van ING, tenzij ze aan de Cliënt meegedeeld worden in een contract voor de inschrijving op de ING Banking-diensten of ernaar wordt verwezen in de contractuele documenten zoals bedoeld bij punt 4.1.2. van die ING Banking voorwaarden. De tarieven kunnen voor het gebruik van de elektronische diensten van ING de betaling van jaarlijkse bijdragen bepalen, die dan invorderbaar zijn vanaf de activering van de ING Banking-diensten door ING (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 Banking-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 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-kasbons enz.) die door ING worden gepubliceerd en die onder meer beschikbaar zijn bij alle ING-kantoren en/of via de informatiediensten van de ING Banking-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 Banking-diensten. De gepubliceerde tarieven en rentevoeten gelden slechts op de datum waarop ze worden verstrekt. Ze gelden niet als contractaanbod van ING 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 worden doorgegeven, onderworpen aan de tarifiering die op die Verrichtingen van toepassing is.

13.4. De Cliënt geeft ING de toestemming om de referentierekening die hij in de ING Banking-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.

Als de referentierekening wordt gesloten, dient de Cliënt een andere referentierekening aan ING België op te geven. Zo niet, dan duidt ING 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 wordt meegedeeld, zullen de voornoemde kosten na afloop van deze termijn automatisch afgehouden worden van de referentierekening die van ambtswege door ING 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, 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 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 geoorloofde 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-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 Banking-diensten zijn voor rekening van de Cliënt of de Gebruiker.

13.6. Wanneer de Cliënt begunstigde is van een Betalingstransactie stemt de Valutatatum van het credit overeen met de bankwerkdag waarop ING het bedrag van de Verrichting heeft ontvangen. Als de bank het geld niet op een bankwerkdag ontvangt, stemt de Valutatatum overeen met de eerstvolgende bankwerkdag.

Wanneer de Cliënt of de Gebruiker handelt als opdrachtgever van een Betalingstransactie, stemt de Valutatatum van het credit overeen met het ogenblik waarop het bedrag van de Verrichting van de rekening wordt afgehouden.

14. Gebruikslicentie voor de ING Banking-software en Home'Bank/Business'Bank - ING Banking-database/Payconiq-in-app-dienst

Onverminderd de terbeschikkingstelling van de ING Banking-diensten ten behoeve van de Gebruiker zoals bepaald in de Overeenkomst, behoudt ING of de persoon die de gebruiksrechten aan ING 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 ING Banking-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 ING Banking-software en/of ING Banking database voorkomen.

14.1. ING Banking-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 ING Banking-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 ING Banking-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 ING Banking-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 ING Banking -software, evenals de reproductie van het computerprogramma dat er het resultaat van is, is onderworpen aan de voorafgaande en schriftelijke toestemming van ING.

De Gebruiker heeft echter het recht om de ING Banking-software te downloaden, weer te geven, door te geven, door te zenden of te bewaren als dat nodig is om de ING Banking-software te kunnen gebruiken overeenkomstig de bestemming ervan. De reproductie van de code of de vertaling van de vorm van de code van de ING Banking -software is onderworpen aan de voorafgaande en schriftelijke toestemming van ING, zelfs indien de handelingen onontbeerlijk zijn om informatie te verkrijgen die nodig is voor de onderlinge compatibiliteit van de ING Banking-software met de software van derden, waarbij de informatie voor de Gebruiker toegankelijk is bij ING. Zonder afbreuk te doen aan wat voorafgaat, worden de broncodes van de ING Banking software niet aan de Gebruiker meegedeeld.

14.1.3. De bepalingen van dit punt 14.1. gelden niet alleen voor de ING Banking-software in zijn geheel maar ook voor alle componenten ervan.

14.2. ING Banking-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 ING Banking-database.

Geen enkel eigendomsrecht of intellectueel recht wordt echter aan de Gebruiker afgestaan. De licentie geeft uitsluitend het recht om tot de ING Banking -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 ING Banking-database is strikt verboden.

Zo ook zijn het herhaald en systematisch extraheren en/of hergebruiken van niet-substantiële delen van de inhoud van de ING Banking -database niet toegestaan wanneer dat strijdig is met een normaal gebruik van de ING Banking-database of een ongerechtvaardigd nadeel toebrengt aan de wettige belangen van ING.

14.3. Merken, handelsnamen en logo's

De al dan niet gedeponeerde merken, handelsnamen en logo's die in de ING Banking-software en ING Banking-database zijn opgenomen, zijn de exclusieve eigendom van ING of Andere vennootschappen van ING Groep en mogen niet worden gereproduceerd, behoudens uitdrukkelijk en voorafgaand akkoord van ING of de andere betrokken vennootschappen van ING Groep of Verzekeraars buiten ING Groep.

14.4 Payconiq-in-app-dienst

Niettegenstaande artikel 14.1 en 14.3. , de gebruiker krijgt een beperkte, strikt persoonlijke, herroepbare, niet-exclusieve, niet-sublicentieerbare en niet-overdraagbare licentie om Payconiq-in-app-dienst te gebruiken, inclusief toekomstige updates, en te gebruiken in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden.

De Gebruiker mag Payconiq-in-app-diensten niet wijzigen, kopiëren, distribueren, overdragen, weergeven, publiceren, verkopen of een licentie voor het gebruik ervan verlenen. Er wordt geen licentie verleend en er worden geen rechten verleend aan de gebruiker door implicatie of anderszins, met uitzondering van de licentie en de rechten die uitdrukkelijk aan u zijn toegekend.

Indien u zich niet houdt aan de bovenstaande voorwaarden en/of beperkingen, of als u uw account verwijdert, komen alle rechten te vervallen die aan u zijn verleend in verband met de licentie.

Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot Payconiq-in-app-dienst zijn exclusief eigendom van de Payconiq-leverancier en/of onze Bank.

15. Links van de ING Banking-diensten

Behoudens zware of opzettelijke fout van hunnentwege bieden ING 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 ING Banking-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 persoonlijke levenssfeer en/of in het algemeen aan andere regels dan die welke van toepassing zijn op de ING Banking-diensten. ING 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 webformulier (www.ing.be/contact) of via om het even welk ander middel aan ING doorgeeft, wordt als niet-vertrouwelijk beschouwd, onder voorbehoud van de geheimhoudingsplicht van ING 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 persoonlijke levenssfeer. 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 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. Chat

ING biedt ING Banking gebruikers de mogelijkheid om binnen een bepaalde tijdspanne via 'Chat' een bericht te sturen, dit op basis van technische en menselijke mogelijkheden gedefinieerd door ING. De chatfunctie kan ook ondersteund worden door artificiële intelligentie, die geautomatiseerde communicatie toelaat. In dat geval spreken we van communicatie met een ING-chatbot.

De gebruiker mag nooit zijn kaartnummer of geheime codes (zowel codes voor online bankieren als PIN-code van de debetkaart) doorgeven via chat. Een ING-medewerker zal die gegevens nooit vragen.

Deze 'Chat' -functie kan worden gebruikt ter ondersteuning van ING-producten of ING online kanalen.

De gebruiker is verantwoordelijk voor en draagt de gevolgen voor:

- de vragen, antwoorden en andere berichten die de gebruiker naar de ING-medewerker stuurt

- de beveiliging en het misbruik van het toestel dat de gebruiker gebruikt voor de 'Chat' -functie.

ING mag de 'Chat'-sessie op elk moment beëindigen:

- als de berichten die door de gebruiker zijn verzonden als respectloos of ongepast beschouwd worden
- wegens veiligheidsredenen

De gebruiker kan ING niet aansprakelijk stellen voor de eventuele nadelige gevolgen of schade die de gebruiker zou lijden door zijn gebruik van de 'Chat' -functie of zijn gebruik van gegevens die verkregen zijn door deze functie.

'Chat'-gesprekken worden opgeslagen en kunnen worden gebruikt voor training en kwaliteitsdoeleinden en in geval van een juridisch geschil.

18. Beschikbaarheid van de ING Banking-diensten

18.1. Voor zover haar middelen en de in deze Overeenkomst bepaalde beperkingen het toelaten, streeft ING ernaar dat de ING Banking-diensten 7 dagen per week en 24 uur per dag toegankelijk zijn.

18.2. ING verbindt zich echter niet tot het verlenen van een continue, ononderbroken en beveiligde toegang tot de ING Banking-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 ING Banking-diensten te onderbreken om onderhoudswerkzaamheden te verrichten, verbeteringen of wijzigingen aan te brengen in de ING Banking-diensten of om eventuele technische incidenten of defecten van de elektronische systemen (met inbegrip van de telecommunicatiesystemen) van ING op te lossen. ING brengt de Cliënt of de Gebruiker van dergelijke onderbrekingen en de redenen ervan op de hoogte, via alle middelen die ING gepast vindt, indien mogelijk vóór de onderbreking of anders meteen erna, tenzij de verstrekking van deze informatie niet mogelijk is om objectieve veiligheidsredenen of verboden wordt door de geldende wetgeving. ING 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 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 ING Banking-diensten zo snel mogelijk te beëindigen.

Onverminderd haar recht op een aanvullende vergoeding voor eventuele schade behoudt ING zich ook het recht voor om op elk ogenblik de rekening(en) van de Cliënt te blokkeren, evenals aan elke Gebruiker de toegang te ontzeggen tot alle of een deel van de ING Banking-diensten, met inbegrip van geïntegreerde 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 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 geschikt acht in het licht van de omstandigheden, indien mogelijk voordat de rekening(en) en/of de toegang geblokkeerd wordt /worden en anders meteen erna, 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 de toegang tot de geblokkeerde rekening(en) en dienst(en).

19. Duur van de ING Banking-overeenkomst – Deactivering van de diensten en opzegging van de overeenkomst

19.1. De ING Banking-overeenkomst wordt van kracht op de dag waarop de Partijen de ING Banking-overeenkomst ondertekenen overeenkomstig punt 4.1.2. van deze ING Banking voorwaarden en wordt voor onbepaalde duur gesloten tot de opzegging ervan. De ING Banking-diensten blijven eenmaal ze geactiveerd zijn overeenkomstig punt 4.1.3. van die ING Banking 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.

19.2. De Cliënt kan de ING Banking-overeenkomst opzeggen en/of voor hemzelf en/of zijn Gebruikers de ING Banking-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 ter beschikking stelt als bijlage bij het contract voor inschrijving op ING Banking, met uitzondering van de naar behoren gemachtigde vertegenwoordigers en volmachthebbers, kunnen ING Banking-diensten ook op elk moment, zonder kosten noch rechtvaardiging deactiveren, maar alleen voor henzelf. De opzegging of deactivering moet schriftelijk worden gemeld aan ING, 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, moet hij een specifieke procedure volgen voor de blokkering van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen, zoals beschreven in deze ING Banking 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 en Andere vennootschappen van ING Groep die via de elektronische diensten van ING toegankelijk zijn en kunnen beheerd worden. Zo niet is alleen de deactivering van de ING Banking-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 overeenkomstig punt 6.4 of 6.6 van de ING Banking voorwaarden.

De Technische documentatie over het gebruik van de elektronische diensten van ING kan eventueel andere voorwaarden, bepalingen of procedures vastleggen voor de deactivering van de ING Banking-diensten. De Cliënt verbindt zich ertoe om die voorwaarden, bepalingen en procedures in elk geval na te leven.

De deactivering van de ING Banking-diensten maakt een einde aan het abonnement op de betrokken ING Banking-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 ING Banking-diensten, maar niet omgekeerd.

Als de Cliënt of zijn Gebruikers de ING Banking-diensten vervolgens opnieuw wil(len) activeren, moet(en) hij/zij dat vooraf bevestigen aan ING volgens de voorwaarden, bepalingen of procedures

die zijn vermeld in de Technische documentatie over het gebruik van de elektronische diensten van ING of in een vorm naar goeddunken van ING.

19.3. Zowel ING als elke andere vennootschap van ING Groep of verzekeraar buiten ING Groep kan op elk ogenblik en zonder rechtvaardiging de ING Banking-overeenkomst opzeggen en/of voor de Cliënt zelf en/of zijn Gebruikers de ING Banking-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 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 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 Banking-overeenkomst in het kader van haar relaties met de Cliënt maar niet in het kader van de andere relaties tussen de Cliënt en ING 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, 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 Banking-overeenkomst of de uitvoering ervan volledig of gedeeltelijk opschorten en/of voor de Cliënt zelf en/of zijn Gebruikers de ING Banking-diensten deactiveren, als de Cliënt en/of zijn Gebruikers op ernstige wijze tekortschieten in hun verbintenissen ten opzichte van ING, 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, elke andere vennootschap van ING Groep of verzekeraar buiten ING Groep om aanspraak te maken op een aanvullende schadevergoeding.

Zowel ING als elke andere vennootschap van ING Groep of verzekeraar buiten ING Groep kunnen ook op elk ogenblik en zonder opzegging de overeenkomst voor ING Banking beëindigen en/of voor de Cliënt zelf en/of zijn Gebruikers de ING Banking-diensten desactiveren wanneer de contractuele relatie voor hun respectieve via de ING

Banking-diensten beschikbare producten of diensten ophoudt te bestaan. De overeenkomst voor ING Banking kan in dat geval enkel door ING, 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, Andere vennootschappen van ING Groep en Verzekeraars buiten ING Groep die via de ING Banking-diensten toegankelijk zijn en beheerd kunnen worden. Zo niet maakt de opzegging door ING, een andere vennootschap van ING Groep of een verzekeraar buiten ING Groep een einde aan de overeenkomst voor ING Banking, louter voor de relaties met de Cliënt, maar niet in het kader van de andere relaties tussen de Cliënt en ING 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 Banking-diensten door ING, 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 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 Banking-diensten overeenkomstig punt 7.4 van de Algemene voorwaarden, de onderbreking van de toegang tot de ING Banking-diensten overeenkomstig punt 17.3 van de ING Banking voorwaarden, noch aan de wettelijke voorschriften die de bank verplichten bijzondere maatregelen te treffen in uitzonderlijke omstandigheden.

19.4. Bij opzegging van de overeenkomst voor ING Banking of deactivering van de ING Banking-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.

19.5. Bij opzegging van de overeenkomst voor ING Banking, schorsing van de uitvoering of deactivering van de ING Banking-diensten is de Cliënt ertoe gehouden de Verrichtingen die via de ING Banking-diensten werden doorgegeven vóór de opzegging van de overeenkomst na te komen.

Bijlage 1 : Veiligheidsvoorschriften voor de toegang tot en het gebruik van de ING Banking-diensten

Algemene veiligheidsvoorschriften voor de ING Banking-diensten:

- Druk de bevestigingen van uw via ING Banking-diensten doorgegeven Verrichtingen af (of vraag om een afdruk) en bewaar ze. Vraag indien mogelijk tevens om elektronische toezending. Bewaar ook de elektronische of schriftelijke bevestigingen van de uitvoering of niet-uitvoering van uw Verrichtingen.
- Controleer uw rekeningafschriften en -staten altijd wanneer u ze ontvangt. Meld elke afwijking onmiddellijk aan uw bank.
- Gebruik alleen de ING Bankieren-app uit officiële stores: Apple Store en Google Play Store.
- 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 pincode voor de ING Banking-diensten:

- Leer ook uw pincode voor de ING Banking-diensten uit het hoofd bij de aanmaak ervan, zonder er een spoor van te bewaren.
- Wanneer u uw geheime code voor uw pincode voor ING Banking-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 pincode kiest voor al uw kaarten en/of al uw toegangs- en ondertekeningsmiddelen, dan houdt dat uiteraard risico's in.
- Uw pincode voor de ING Banking-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 zozegd behulpzame onbekenden.

- Niemand heeft het recht om u uw pincode voor ING Banking- diensten te vragen: noch ING (behalve voor aanvragen tot intoetsing tijdens het gebruik van de elektronische diensten van ING), 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 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 pincode voor ING Banking -diensten nergens op, zelfs niet in gecodeerde vorm, bijvoorbeeld door ze in een vals telefoonnummer te verbergen.
- Gebruik de ING Banking-diensten op plaatsen waar de discretie gegarandeerd is. Zorg er ook altijd voor dat u uw pincode voor ING Banking-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 pincode voor ING Banking-diensten in. Als u ongewone omstandigheden vaststelt, licht dan onmiddellijk uw bank in volgens artikel 6.4 van de ING Banking voorwaarden.
- Als u goede redenen hebt om te denken dat uw pincode voor ING Banking-diensten niet meer vertrouwelijk zijn, wijzig ze dan onmiddellijk. Als u uw pincode voor ING

Banking-diensten niet kunt wijzigen, waarschuw dan onmiddellijk uw bank overeenkomstig artikel 6.4. van de ING Banking voorwaarden.

Specifieke voorschriften voor de functie voor digitale vingerafdrukherkenning (bv. de iOS Touch ID van Apple) of de functie voor gezichtsherkenning (bv. de iOS FaceID van Apple) voor de ING Banking-diensten:

- Activeer de functie voor digitale vingerafdrukherkenning of voor gezichtherkenning voor de ING Banking-diensten enkel op een mobiel computersysteem waarvan u de enige Gebruiker bent en registreer enkel uw eigen digitale vingerafdrukken of gezicht op dat mobiele computersysteem.

Specifieke voorschriften rond de SMS berichten ontvangen tijdens en na de activatie van de ING Banking app

- Indien uw mobiele telefoonnummer gekend is bij ING, zal u een verificatiecode ontvangen tijdens de activatie van de ING Banking app. Gebruik deze code enkel in je app en deel ze met niemand. Indien u de ING Banking app niet hebt geactiveerd, bel dan onmiddellijk ING op +32 2 464 60 01.
- Indien uw mobiele telefoonnummer en/of email adres gekend is bij ING, zal u na de activatie van de ING Banking app een bericht ontvangen via SMS en/of email, om de succesvolle activatie van de ING Banking app te bevestigen. Indien u de ING Banking app niet hebt geactiveerd, bel dan onmiddellijk CARD STOP (+32 70 344 344) om uw bankkaart te blokkeren en bel ING op +32 2 464 60 01.

Bijlage 2: Reglement van de dienst 'ING Zoomit' in de Home'Bank/Business'Bank/Smart Banking/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/Smart Banking/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/Smart Banking/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/Smart Banking" 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/Smart Banking" 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 meegedeelde 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 <https://www.zoomit.be/nl/verzenders/>.

Hoofdontvanger: de Gebruiker (natuurlijke persoon/personen) van de Home'Bank/Business'Bank/Smart Banking/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/Smart Banking 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/Smart Banking/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/Smart Banking/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 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 verschafft tot de Home'Bank/Business'Bank/Smart Banking/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/Smart Banking 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/Smart Banking/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/Smart

Banking”, 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/Smart Banking/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/Smart Banking/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/Smart Banking, 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/Smart Banking 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/Smart Banking, het “reglement ING Banking” de Algemene voorwaarden van de ING Client Services/ Home'Bank/Business'Bank/Smart Banking, 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/Smart Banking/ING Banking-diensten van ING zoals bepaald in artikel 2.3 van de Algemene voorwaarden van de ING Client Services/Home'Bank/Business'Bank/Smart Banking 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 meegeedeelde 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

betalingsoopdrachten, 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/Smart Banking/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/Smart Banking/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 betalingsoopdrachten 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, 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 de Smart Banking en 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/Smart Banking/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/Smart Banking/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 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/Smart Banking/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/Smart Banking/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/Smart Banking" 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/Smart Banking/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/Smart Banking/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/Smart Banking/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/Smart Banking/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/Smart Banking/ING Banking-diensten enkel inzage te krijgen tot zijn (hun) rekeningen, overeenkomstig de "Algemene voorwaarden van de ING Client Services- en Home'Bank/Business'BankSmart Banking-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/Smart Banking/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'BankSmart Banking-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/Smart Banking/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/Smart Banking/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/Smart Banking/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 laatste 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/Smart Banking/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/Smart Banking/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/Smart Banking/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/Smart Banking-overeenkomst in de Algemene voorwaarden van de ING Client Services/Home'Bank/Business'Bank/Smart Banking-diensten en de conventie ING Banking in het Reglement ING Banking.

De hoofontvanger 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/Smart Banking-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/Smart Banking 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/Smart Banking 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/Smart Banking/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.

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 – www.ing.be/contact. Verzekeringmakelaar
ingeschreven bij de FSMA onder het nummer 12381A –
Verantwoordelijke uitgever: Sali Salieski – Sint-Michielswarande 60, B-1040 Brussel – 12/21.