

Conditions générales – ING Debt Manager

Contenu

1. Dispositions générales	2
2. Objet d'ING Debt Manager	3
3. Cadre légal applicable à ING Debt Manager	3
4. Abonnement à ING Debt Manager	5
5. Accès et utilisation	5
6. Obligations du Client et de l'Utilisateur	5
8. Protection des données à caractère personnel	7
9. Disponibilité d'ING Debt Manager	11
10. Responsabilité des parties	11
11. Licence d'utilisation d'ING Debt Manager	13
12. Liens dans ING Debt Manager	14
13. Durée de l'Accord relatif à ING Debt Manager – Désactivation des services et résiliation de l'Accord	14

1. Dispositions générales

1.1. Objet des Conditions générales

Les présentes Conditions générales d'ING Debt Manager (ci-après les "Conditions générales") ont pour objet de décrire les services électroniques offerts par ING sous le nom "ING Debt Manager" et de déterminer les droits et devoirs du Client, de l'Utilisateur et d'ING en ce qui concerne la fourniture d'ING Debt Manager au Client par ING, ainsi que l'accès à ces services et leur utilisation.

1.2. Définitions

La terminologie suivante est utilisée et s'applique aux fins des présentes Conditions générales et des documents auxquels elles font référence, sous réserve d'une autre terminologie dans ces derniers. Les différents termes peuvent être utilisés sans distinction au singulier ou au pluriel ainsi qu'au masculin ou au féminin.

1.2.1. Accord : l'ensemble des dispositions qui déterminent les droits et obligations du Client et d'ING dans le cadre de l'utilisation des services ING Debt Manager.

1.2.2. Client : l'entité juridique au nom et pour le compte de laquelle l'Accord est conclu, et qui détient des Produits financiers en cours chez ING.

1.2.3. Utilisateur : l'individu désigné et autorisé par le Client à utiliser ING Debt Manager conformément aux conditions stipulées dans le présent Accord.

1.2.4. Produits financiers : conventions de prêt et transactions sur instruments dérivés conclues entre le Client (pour le compte du Client) et ING et/ou une autre institution financière, et autres produits financiers achetés par le Client auprès d'ING et/ou d'une autre institution financière.

1.2.5. ING : ING Belgium SA/nv, Banque/Bailleur de fonds ayant son siège social avenue Marnix 24, 1000 Bruxelles, TVA BE 0403 200 393, RPM/RPR Bruxelles, et courtier d'assurances enregistré auprès de la FSMA sous le n° de code 12381 A ING est l'organisation qui propose les Produits financiers apparaissant sur la plate-forme, ainsi que la contrepartie dans le cadre des Produits financiers tels qu'achetés ou pouvant être achetés par ses Clients.

1.2.6. Administrateur : la personne physique employée par ING qui gère l'accès à ING Debt Manager pour tous les Utilisateurs, ainsi que la personne de contact et d'assistance du Client.

1.2.7. Représentant du client : la personne physique employée par l'entité juridique du Client.

1.2.8. Finance Active : Finance Active SAS (entreprise enregistrée auprès de la Chambre de Commerce et d'Industrie Française sous le numéro 430 479 378) est un fournisseur de technologies financières.

1.2.9. itsme : l'application pour appareils mobiles Android ou iOS (p. ex. smartphones, tablettes ou tout autre appareil similaire lancé sur le marché) proposée par Belgian Mobile ID.

1.2.10. Belgian Mobile ID : Belgian Mobile ID S.A./N.V., ayant son siège social Place Sainte-Gudule/Sinter-Goedeleplein 5, 1000 Bruxelles, Belgique, BCE n° 0541 659 084.

1.2.11. ING Client Services : le call center d'ING Belgique qui offre une assistance téléphonique relative à l'utilisation des services ING Debt Manager et dont le numéro de téléphone est disponible sur le site internet d'ING Belgique ainsi que sur la page "ING Debt Manager" du centre d'assistance.

2. Objet d'ING Debt Manager

2.1. ING Debt Manager est un site internet sécurisé qui permet au Client et à l'Utilisateur :

- d'obtenir des informations concernant les Produits financiers conclus entre le Client et ING ;
- de générer des analyses et des rapports sur ses Produits financiers.

En cas de conflit entre les informations fournies dans ING Debt Manager et un accord spécifique à un produit conclu entre ING et le Client, l'accord spécifique prévaut.

2.2. ING n'offre aucune garantie quant aux chiffres calculés et présentés dans ING Debt Manager.

2.2.1. Les flux futurs sont présentés à des fins d'information et sont calculés sur la base de prévisions fournies par le fournisseur Finance Active. Le montant des intérêts et capitaux passés est fourni par les systèmes d'ouverture de crédit d'ING. Les prévisions sont calculées sur la base des taux prédéterminés sélectionnés par le courtier de Finance Active.

3. Cadre légal applicable à ING Debt Manager

3.1. Contrat constituant l'Accord

3.1.1. Liste des documents constituant l'Accord

3.1.1.1. L'Accord comprend les documents suivants :

- Le cas échéant, les avis de modification visés au point 3.1.2
 - Le Contrat d'abonnement à ING Debt Manager et, le cas échéant, ses annexes signées pour et au nom du Client (ci-après le "Contrat d'abonnement à ING Debt Manager")
 - Les accords spécifiques relatifs à certaines fonctionnalités d'ING Debt Manager (p. ex. les formulaires relatifs aux Utilisateurs)
 - Les présentes Conditions générales des services ING Debt Manager et, le cas échéant, leurs annexes
 - La documentation technique relative à l'utilisation d'ING Debt Manager sur la page dédiée au produit du site internet d'ING (page "ING Debt Manager" du centre d'assistance).

L'ordre de priorité des documents composant l'Accord est régi selon l'ordre décroissant établi ci-dessus, sauf si certaines dispositions de l'Accord prévoient expressément le contraire.

L'Accord représente l'ensemble des accords conclus entre les parties et remplace tous les accords antérieurs (verbaux ou écrits) relatifs à l'objet de l'Accord.

Toutefois, sauf si le présent Accord y déroge expressément, les dispositions contractuelles relatives aux Produits financiers d'ING, et en particulier aux Produits financiers d'ING disponibles dans ING Debt Manager ou via ces services, s'appliquent intégralement aux services ING Debt Manager, qu'il s'agisse de dispositions convenues ou à convenir entre le Client et ING.

De plus, les documents auxquels fait référence le présent point 3.1.1.1, à l'exception des documents relatifs aux dispositions convenues ou à convenir entre le Client et les autres sociétés du Groupe ING, sont disponibles dans toutes les agences ING.

3.1.1.2. Le Client et l'Utilisateur peuvent obtenir toutes les informations nécessaires sur les services ING Debt Manager en appelant ING, en consultant le site internet d'ING (www.ing.be) ou, en ce qui concerne les services ING Debt Manager, en consultant les informations diffusées par le biais de ces services.

3.1.1.3. Le Client et l'Utilisateur reconnaissent avoir reçu d'ING, préalablement à la conclusion de l'Accord relatif à ING Debt Manager et sur un support durable, tous les documents, électroniques ou autres, constitutifs de l'Accord, ainsi que toutes les informations qu'ils peuvent raisonnablement attendre, notamment en ce qui concerne les caractéristiques et les fonctionnalités des services électroniques d'ING, afin de s'assurer que ces derniers répondent à leurs exigences. Par conséquent, en concluant l'Accord relatif à ING Debt Manager, ils déchargent ING de toute responsabilité à cet égard et reconnaissent que les services ING Debt Manager d'ING répondent à leurs besoins.

3.1.2. Modification du cadre contractuel à l'initiative d'ING Les parties conviennent que le présent Accord (en particulier, mais sans s'y limiter, les tarifs et le plafond applicables aux commandes) ainsi que le moyen d'accès, d'utilisation et de signature pour les services ING Debt Manager d'ING et le contenu de ces derniers, peuvent être modifiés unilatéralement par ING à tout moment, sous réserve toutefois du respect de la procédure décrite ci-dessous.

ING doit informer individuellement le Client de toute modification qu'elle souhaite apporter au présent Accord au moyen d'avis de modification datés envoyés par écrit ou sur un support durable, électronique ou autre, fourni au Client et auquel il a accès, en particulier, mais pas exclusivement, les messages joints aux extraits de compte du Client ou de l'Utilisateur ou les e-mails envoyés à l'adresse du Client ou de l'Utilisateur, sans préjudice des dispositions légales impératives ou d'ordre public.

Cette notification doit avoir lieu au moins quinze jours calendrier avant la mise en œuvre de la modification en question. Le Client peut refuser d'accepter cette modification et, dans ce cas, exercer, avant la date d'entrée en vigueur – telle que précisée dans l'avis précité – de la modification annoncée et conformément au présent point 3.1.2 des présentes Conditions générales, son droit de résilier l'Accord avec effet immédiat, sans frais ni indemnité et sans justification. En l'absence d'une telle résiliation, le Client est réputé avoir accepté cette modification.

3.2. Application de l'Accord

L'application des dispositions de l'Accord ne porte atteinte à aucun(e) ordre, ordre public ou disposition impérative, légale ou réglementaire. Si une disposition ou une partie d'une disposition de l'Accord est frappée de nullité, la validité, la portée et le caractère contraignant des autres dispositions du présent Accord ne seront pas affectés.

3.3. Législation applicable et tribunaux compétents

La conclusion, l'application, l'interprétation et l'exécution de l'Accord sont exclusivement régies par le droit belge. Sous réserve de dispositions légales ou réglementaires impératives ou d'ordre public précisant les règles d'attribution de compétence, ING, qu'elle soit demanderesse ou défenderesse, est autorisée à porter ou à avoir porté tout litige relatif au présent Accord et/ou aux services qui y sont associés et/ou aux opérations visées par le présent Accord devant les cours et tribunaux de Bruxelles ou devant ceux de l'arrondissement où est établi son siège social avec lequel la relation d'affaires avec le Client est conduite directement ou indirectement par l'intermédiaire d'une filiale ou d'une agence.

4. Abonnement à ING Debt Manager

4.1. Lors de sa première connexion à ING Debt Manager, le Client s'abonne au service en signant, électroniquement ou autrement, les documents contractuels pertinents présentés au point 3.1.1, notamment le Contrat d'abonnement à ING Debt Manager.

En s'abonnant, le Client reconnaît avoir reçu au préalable une copie des présentes Conditions générales sur papier ou tout autre support durable, et en avoir lu les dispositions. Cet abonnement implique l'acceptation du Contrat d'abonnement à ING Debt Manager et la conclusion de l'Accord relatif à ING Debt Manager.

Les services ING Debt Manager ne sont accessibles qu'aux Clients ING

- a) qui sont des clients institutionnels ;
- b) qui détiennent un Produit financier auprès d'ING ;
- c) dont les Utilisateurs disposent d'un compte itsme actif.

4.2. Le Client doit désigner une personne de contact qui fera office de Représentant du client. L'identité de cette personne est transmise à ING dès le moment de la désignation. Le Client est libre de désigner à tout moment un autre Représentant du client, à condition d'en informer ING sans délai.

4.3. Le Représentant du client est responsable des personnes physiques pour lesquelles il demandera un accès à ING Debt Manager, et précisera le nom, l'adresse e-mail et le niveau d'accréditation des futurs Utilisateurs en fournissant à l'Administrateur les formulaires prévus à cet effet.

4.4. L'Administrateur est responsable de la création des accès des Utilisateurs à ING Debt Manager conformément aux formulaires, en octroyant notamment des droits différents à chaque Utilisateur en fonction de son niveau d'accréditation.

4.5. Sur demande du Représentant du client, l'Administrateur résiliera l'accès d'un Utilisateur à la plate-forme ING Debt Manager dans un délai de 4 semaines ouvrables.

5. Accès et utilisation

5.1. Pour accéder aux services ING Debt Manager et utiliser ces derniers, l'Utilisateur doit utiliser l'application itsme et son code itsme, conformément aux instructions idoines, qui sont disponibles sur le site internet d'itsme.

5.2. Si le Client n'achète ou ne détient plus de Produits financiers auprès d'ING, et qu'il n'existe plus aucune raison de lui fournir des informations et/ou d'entretenir des communications avec lui, son accès à ING Debt Manager sera résilié et/ou suspendu.

6. Obligations du Client et de l'Utilisateur

6.1. Gestion des données

L'Utilisateur est responsable de la gestion des données obtenues par le biais d'ING Debt Manager ainsi que de l'utilisation responsable de celles-ci. Dans le cadre du respect de cette obligation, l'Utilisateur renoncera, entre autres, à tout acte susceptible d'infliger des dommages à ING Debt Manager ou aux données contenues dans ING Debt Manager, de rendre ING Debt Manager inutilisable ou inaccessible pour lui, d'autres Clients ou ING, et/ou de désactiver les mesures de protection techniques d'ING Debt Manager.

6.2. Sécurité

Le Client garantit l'utilisation correcte d'ING Debt Manager par tous les Utilisateurs, conformément aux conditions d'accès et d'utilisation de ce service.

Le Client et les Utilisateurs prendront toutes les précautions raisonnables pour garantir la sécurité de l'accès du système, de l'appareil et du compte itsme via lesquels ils accèdent à ING Debt Manager.

Le Client et les Utilisateurs s'engagent à n'utiliser la plate-forme ING Debt Manager que sur un système doté d'un pare-feu, d'un programme de protection contre les programmes informatiques malveillants (p. ex. les logiciels espions) et d'un antivirus récent qui sont activés en permanence et mis à jour régulièrement.

L'Utilisateur est obligé de maintenir et d'utiliser ses outils d'accès et de connexion à ING Debt Manager conformément aux dispositions du présent Accord en vigueur au moment de leur émission ou utilisation.

L'Utilisateur prendra toutes les précautions raisonnables pour assurer la sécurité du moyen d'accès et de signature utilisé pour ING Debt Manager. Il respectera notamment les règles de sécurité suivantes :

- S'assurer que personne ne peut le voir utiliser son code itsme.
- Utiliser un code de sécurité pour allumer son appareil mobile.
- Protéger son profil à l'aide d'un code sécurisé, en évitant par exemple sa date de naissance.
- Ne pas laisser son appareil mobile dans un lieu public ou dans son véhicule.
- Appeler notre service d'assistance au +32 2 464 60 01 en cas de vol ou de perte de son appareil mobile.
- Réinitialiser son appareil mobile avant de le vendre.
- Toujours installer la dernière version de l'application et du système d'exploitation de son appareil mobile (iOS ou Android). Ne jamais utiliser de débrieur.
- ING ne demandera jamais aucune donnée concernant les opérations bancaires ou les placements d'un Utilisateur par e-mail. Si l'Utilisateur reçoit un e-mail suspect, il doit s'abstenir d'y répondre et prévenir notre service d'assistance au +32 2 464 60 01.
- S'il constate un changement inhabituel lors de son utilisation de l'application, l'Utilisateur doit arrêter d'utiliser cette dernière et prévenir immédiatement notre service d'assistance au +32 2 464 60 01.

Le moyen d'accès et de signature choisi par l'Utilisateur est strictement personnel et confidentiel. L'Utilisateur est responsable de son utilisation et de la protection de son caractère confidentiel. L'Utilisateur s'engage à ne dévoiler en aucune circonstance le moyen d'accès et de signature qu'il utilise pour ING Debt Manager à un tiers (y compris, mais pas exclusivement, son/sa partenaire, sa famille ou ses amis), et de ne donner à aucun tiers l'opportunité d'en prendre connaissance. De même, l'Utilisateur ne peut en aucun cas divulguer à un tiers une quelconque information confidentielle en lien avec les procédures de sécurité mises en œuvre.

De plus, l'Utilisateur ne peut activer sur un appareil la fonctionnalité de reconnaissance d'empreintes (p. ex. iOS Touch ID ou Android Fingerprint) ou de reconnaissance faciale (p. ex. iOS Face ID d'Apple) pour un certain "Compte itsme" que s'il est l'unique utilisateur de cet appareil. Il ne peut en outre enregistrer que ses seules empreintes digitales dans la fonction de reconnaissance d'empreintes de cet appareil.

Le cas échéant, le Client et/ou l'Utilisateur est/sont obligé(s) d'informer ING dès la prise de connaissance des situations suivantes :

1. Perte, vol, utilisation abusive ou utilisation non autorisée du moyen d'accès et de signature utilisé pour ING Debt Manager. Dans les présentes Conditions, "perte" ou "vol" signifie toute dépossession involontaire du moyen d'accès et de signature utilisé pour ING Debt Manager ; "utilisation abusive" ou "utilisation non autorisée" signifie toute utilisation illégitime ou non autorisée du moyen de signature et d'accès utilisé pour ING Debt Manager.

2. Tout incident technique ou autre problème en lien avec l'utilisation du moyen d'accès et de signature utilisé pour ING Debt Manager ou susceptible de compromettre la sécurité de ces services.

ING fournira à chaque Client ou Utilisateur un moyen adéquat lui permettant de procéder à tout moment à une telle notification. Par exemple, le Client et/ou l'Utilisateur bloque(nt) le moyen d'accès et de signature utilisé pour ING Debt Manager dans les situations susmentionnées en suivant les procédures de blocage décrites dans la documentation technique relative à l'utilisation d'ING Debt Manager disponible par le biais d'ING Client Services (+ 32 2 464 60 00).

Le Client ou l'Utilisateur recevra une confirmation écrite ou électronique ou un identifiant (p. ex. un numéro) prouvant qu'il a bien effectué une notification. Les appels téléphoniques reçus par ING Client Services sont enregistrés par un système automatisé. Les données recueillies par ce système ont valeur de preuve en cas de litige, et seront conservées conformément à l'Article 8 (Protection des données à caractère personnel), sans préjudice des Articles VI.83 et VII.2, § 4 du Code de droit économique belge.

En cas de vol, d'utilisation abusive ou d'utilisation non autorisée du moyen d'accès et de signature utilisé pour ING Debt Manager, le Client ou l'Utilisateur doit introduire dès que possible un signalement ou une plainte auprès des autorités locales, belges ou étrangères compétentes. Le Client ou l'Utilisateur doit fournir la preuve et les références de cette déclaration ou plainte à ING si ING le demande. Le Client ou l'Utilisateur doit fournir à ING toutes les informations nécessaires à l'enquête.

Si l'Utilisateur ne remplit pas (suffisamment) ses obligations en vertu du présent article, il se verra refuser l'accès à ING Debt Manager.

8. Protection des données à caractère personnel

8.1. ING protège les données à caractère personnel de toutes les personnes physiques, à savoir l'Utilisateur et, le cas échéant, le Client, ainsi que toute autre personne physique concernée, conformément à la législation en vigueur. ING est le responsable du traitement des données à caractère personnel des individus concernés (adresse e-mail : ClientServices@ing.be).

Les données à caractère personnel communiquées à ou mises à la disposition d'ING sont traitées par ING conformément au Règlement européen du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après le "Règlement européen") et conformément à la législation belge sur la protection des données et ses décrets d'application.

8.2. En plus des autres données traitées par ING (provenant de sources externes, publiques ou autres) auxquelles fait référence l'Article 8 (Protection des données à caractère personnel) du Règlement général d'ING, les données à caractère personnel relatives à un individu communiquées à ING dans le cadre de la conclusion et de l'exécution du présent Accord relatif à ING Debt Manager, et plus particulièrement dans le cadre de l'utilisation de ce service, seront traitées par ING à des fins de gestion des clients, de gestion des comptes, de gestion de patrimoines (investissement), de services financiers (y compris le leasing), de vision globale du Client, de contrôle du respect des règles de conduite et, si nécessaire, du traitement des données à caractère personnel.

Le cas échéant, ING les traite également à d'autres fins (finalités secondaires) auxquelles fait référence l'Article 8 (Protection des données à caractère personnel) du Règlement général d'ING.

ING traite également les données relatives à des individus gérées par des intermédiaires (courtiers ou agents indépendants) d'ING, en particulier les données relatives à leurs Produits financiers, afin de veiller au respect de leurs obligations légales, réglementaires (y compris les obligations découlant d'une circulaire de la FSMA/NBB) ou contractuelles, y compris toute éventuelle obligation d'exclusivité vis-à-vis d'ING.

Les données communiquées à l'initiative d'individus à une autre société du Groupe ING, qu'elle soit ou non établie dans un État membre de l'Union européenne, seront traitées par cette société conformément aux informations en matière de protection des données à caractère personnel fournies par elle.

8.3. Ces données ne sont pas censées être communiquées à des tiers autres que :

- les personnes désignées par les personnes physiques concernées,
- les agents indépendants d'ING agissant en son nom et pour son compte,
- les sociétés dont l'intervention est nécessaire ou utile à la réalisation des objectifs d'ING tels que mentionnés au point 8.2 :
 - Finance Active pour la gestion des accès à la plate-forme ;
 - les sociétés du Groupe ING, qu'elles soient ou non établies dans un État membre de l'Union européenne ;
 - les autres sociétés partenaires d'ING Belgique (liste disponible sur demande), établies dans un États membre de l'Union européenne, au nom et pour le compte desquelles ING Belgique offre des produits ou services, en cas d'abonnement ou d'intérêt de la part des personnes concernées.
 - les autorités compétentes, et plus précisément le Point de contact central de la Banque nationale de Belgique, auxquelles fait référence l'Article 5 du Règlement général des opérations d'ING Belgique,
 - les institutions de crédit, institutions financières et institutions équivalentes auxquelles fait référence l'Article 5.6 du Règlement général d'ING Belgique, aux conditions définies dans cet Article,
 - et ce, conformément aux dispositions mentionnées ci-dessous.
 - Par exemple, des données relatives au Client et à d'autres individus concernés peuvent être transférées vers un pays européen qui n'est pas membre de l'Union européenne et peut ou non garantir un niveau adéquat de protection des données à caractère personnel (p. ex. données de paiement transférées à Swift SPRL qui sont stockées aux États-Unis et soumises à la législation des États-Unis, données transférées à des sociétés du Groupe ING établies dans un État non membre de l'UE, etc.).
 - Les données relatives au Client et à d'autres personnes physiques concernées sont échangées entre des sociétés existantes ou futures du Groupe bancaire, financier et d'assurance ING, qu'elles soient ou non établies dans un État membre de l'Union européenne.
 - Le Groupe ING est un groupe de sociétés qui exerce des activités bancaires, d'assurance, de leasing, de gestion de patrimoines et/ou des activités y liées. Tout individu peut demander à ING une liste actualisée des sociétés du Groupe ING établies en Belgique, dans un autre État

membre de l'Union européenne ou dans un autre pays tiers et qui participe à l'échange de données relatives au Client et à d'autres personnes concernées. Ces sociétés se sont engagées à assurer la meilleure protection possible des données à caractère personnel échangées, et sont soumises à une obligation de confidentialité concernant ces données.

- Le but de l'échange de données avec des sociétés du Groupe ING établies dans un autre État membre de l'Union européenne est de permettre à ces sociétés d'assurer une gestion centralisée des clients, d'avoir une vue d'ensemble du Client, de réaliser des études, d'établir des statistiques et/ou de lancer des campagnes de marketing (sauf publicité par e-mail, sauf si la personne concernée donne son consentement). Ces sociétés peuvent également viser les mêmes finalités secondaires compatibles que celles listées pour ING à l'Article 6.1.4 du Règlement général d'ING.
- De même, les données relatives à des personnes physiques dont des sociétés du Groupe ING, établies ou non dans un État membre de l'Union européenne, ont besoin pour se conformer à des dispositions légales ou réglementaires (y compris celles qui découlent d'une circulaire de l'autorité de surveillance compétente) en matière de devoir de prudence envers les clients, de prévention de l'utilisation du système financier à des fins de blanchiment d'argent ou de financement d'activités terroristes, et de prévention de la prolifération du financement des armes de destruction massive, sont échangées entre ces sociétés à ces fins. ING Bank NV (Bijlmerplein 888, 1102 MG, Amsterdam Zuidoost, Pays-Bas) agit en tant que coresponsable du traitement et gère les échanges de données au sein des sociétés du Groupe ING impliquées dans l'échange de données relatives à des personnes physiques aux fins susmentionnées.
- Les autorités judiciaires (police, procureur, instructeur, tribunal) ou administratives belges ou étrangères (p. ex. américaines), y compris les organismes de contrôle des activités bancaires et financières (Banque nationale de Belgique/FSMA) peuvent, dans les situations prévues par les réglementations et lois locales (en particulier dans le cadre de la prévention du terrorisme) exiger d'ING ou d'une société à laquelle ING a transféré des données conformément aux dispositions susmentionnées, qu'elle communique l'ensemble ou une partie des données à caractère personnel de particuliers (p. ex. des données relatives à des opérations de paiement). Par exemple, certaines données sont communiquées au Point de contact central et à la Centrale des crédits de la Banque nationale de Belgique conformément à l'Article 5 du Règlement général d'ING.
- Cependant, ING ne transfère de données vers un pays non membre de l'Union européenne et ne garantissant pas un niveau adéquat de protection que dans les cas prévus par la législation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, par exemple en prévoyant des clauses contractuelles adéquates comme mentionné à l'Article 46.2 du Règlement européen. Une copie des accords est disponible auprès du Data Protection Officer d'ING mentionné au point 11.1.6.

8.4. Toute personne physique peut accéder aux données la concernant traitées par ING ou une autre société du Groupe ING établie ou non dans un État membre de l'Union européenne et, le cas échéant, demander la correction de données incorrectes. Elle peut également demander la suppression de ces données ou une limitation du traitement de ces données, et peut en outre s'opposer audit traitement. Enfin, toute personne physique a le droit à la portabilité des données.

- La personne physique concernée peut à tout moment, sans frais et sur demande, s'opposer au traitement de données la concernant, et notamment :
 - s'opposer au traitement de données la concernant à des fins de démarchage commercial ("prospection") ;

- s'opposer à l'échange de ses données à caractère personnel entre des sociétés du Groupe ING établies dans un État membre de l'Union européenne à des fins de prospection ;
- s'opposer au traitement de données à caractère personnel la concernant à des fins de statistiques pour des raisons en lien avec sa situation particulière,
- sans qu'ING ou l'autre société du Groupe ING concernée puisse contester l'exercice de ce droit.

8.5. Les données à caractère personnel des individus concernés sont traitées par ING et les autres sociétés du Groupe ING, établies ou non dans un État membre de l'Union européenne, de manière strictement confidentielle. Cependant, étant donné que les réseaux de communication électronique, et en particulier internet, n'offrent pas une sécurité totale, la protection des données à caractère personnel ne peut être garantie que si les données à caractère personnel sont transmises par le biais de canaux de communication explicitement identifiés par ING comme étant sécurisés.

8.6. Pour toute information complémentaire concernant le traitement de données à caractère personnel par ING et, en particulier, les décisions individuelles automatisées prises par ING (y compris le profilage), les finalités auxquelles sont destinées les données, la légitimité du traitement, le traitement de données sensibles, la protection des sites à l'aide de caméras de sécurité, l'obligation de fournir des données à caractère personnel, les conditions et les procédures d'exercice des droits de la personne concernée et le stockage des données par ING, la personne concernée peut se tourner vers les ressources suivantes :

- L'Article 6 (Protection des données à caractère personnel) du Règlement général d'ING et la "Déclaration d'ING Belgique pour la protection des données à caractère personnel".
- Pour toute question concernant le traitement des données à caractère personnel par ING, les personnes concernées peuvent contacter ING par le biais des canaux de communication habituels d'ING :
 - en se connectant à ING Debt Manager et en envoyant un message avec la référence "Confidentialité" via ces services,
 - en contactant leur agence ING ou leur personne de contact chez ING,
 - en appelant le numéro de téléphone suivant : +32 2 464 60 02,
 - en remplissant un formulaire en ligne sur www.ing.be/contact avec la référence "Confidentialité".
- En cas de plainte en lien avec le traitement de données à caractère personnel par ING, la personne concernée peut contacter le département Complaint Management d'ING en soumettant une demande sous la référence "Confidentialité" et en y joignant une copie de sa carte d'identité ou de son passeport. Elle peut pour ce faire :
 - envoyer un courrier à l'adresse suivante : ING Belgique, Complaint Management, Cours Saint-Michel 60, B-1040 Bruxelles ;
 - envoyer un e-mail à l'adresse suivante : klachten@ing.be.

Si la personne concernée est toujours insatisfaite ou souhaite des informations complémentaires concernant la protection des données à caractère personnel, elle peut contacter le Data Protection Officer d'ING (également appelé "DPO")

- en écrivant à l'adresse suivante : ING Privacy Office, Cours Saint-Michel 60, 1040 Bruxelles ;
- en envoyant un e-mail à l'adresse suivante : ing-be-PrivacyOffice@ing.com.

- Toute personne concernée a également le droit d'introduire une plainte auprès de l'autorité de surveillance compétente, à savoir, pour la Belgique, l'Autorité de protection des données (rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles ; <https://www.autoriteprotectiondonnees.be>).

9. Disponibilité d'ING Debt Manager

9.1. Dans la mesure de ses possibilités et dans les limites prévues par le présent Accord, ING s'efforcera de rendre les services ING Debt Manager accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

9.2. Toutefois, ING ne s'engage pas à fournir un accès continu, ininterrompu et sécurisé aux services ING Debt Manager.

En outre, ING se réserve le droit, sans être tenue d'indemniser le Client, d'interrompre à tout moment l'accès de tout Utilisateur à l'ensemble ou à une partie des services ING Debt Manager de manière temporaire et, en cas d'urgence, sans préavis, afin d'effectuer des opérations de maintenance, d'apporter des améliorations ou des modifications aux services ING Debt Manager, ou de résoudre tout incident technique ou toute défaillance des systèmes électroniques d'ING (y compris les systèmes de télécommunication).

ING informera le Client par tout moyen qu'elle jugera approprié de cette suspension et de ses motifs, si possible avant la suspension, sinon immédiatement après, à moins que la communication de ces informations ne soit empêchée par des raisons de sécurité dûment expliquées ou interdite par la législation en vigueur.

ING s'efforcera de limiter la durée de ces interruptions et d'informer les Utilisateurs de leur durée par tout moyen qu'ING jugera approprié. En outre, chaque partie prendra toutes les mesures nécessaires, dans la limite de ses capacités et de ses moyens, pour mettre fin dès que possible à tout incident technique ou à toute défaillance des services ING Debt Manager.

Sans préjudice de son droit à une indemnisation complémentaire pour tout préjudice, ING se réserve également le droit de bloquer à tout moment le(s) compte(s) du Client ainsi que l'accès à l'ensemble ou à une partie des services ING Debt Manager, y compris les services intégrés, à tout Utilisateur pour des raisons objectivement motivées relatives à la sécurité des services et/ou des moyens d'accès et de signature utilisés pour ces services, ou en cas d'utilisation non autorisée ou frauduleuse présumée du/des compte(s) du Client, des services et/ou des moyens d'accès et de signature utilisés pour ces services.

Si ING décide d'exercer ce droit, elle en informera le Client ou l'Utilisateur par courrier, par le biais d'un extrait de compte ou de toute autre manière qu'elle juge appropriée au vu des circonstances et si possible avant le blocage du/des compte(s) et/ou de l'accès, sinon immédiatement après, sauf si la communication de ces informations est contredite par des raisons de sécurité objectivement motivées ou si elle est interdite en vertu d'une autre législation en vigueur. ING rétablira l'accès au(x) compte(s) et/ou service(s) bloqué(s) lorsque les motifs du blocage cesseront d'être valables.

10. Responsabilité des parties

10.1. Sauf disposition contraire dans le présent Accord, ING, conformément à son devoir de prudence général tel que défini dans le Règlement général d'ING, assumera la responsabilité de toute négligence

grave ou faute intentionnelle (à l'exception des infractions mineures) commise dans l'exercice de ses activités professionnelles par elle ou par les employés ou sous-traitants approuvés par elle.

ING met tout en œuvre pour exécuter correctement l'Accord. Cependant, sauf disposition contraire expresse dans l'Accord, les obligations d'ING en vertu de ce dernier ne sont que des obligations de moyens.

Sauf mention contraire dans le présent Accord, ING n'est en aucun cas responsable des pertes indirectes telles que, mais pas exclusivement, les pertes de données, de bénéfices escomptés, de profits, d'opportunités ou de clients, le coût de fourniture d'un service ou produit équivalent ou les dommages à la réputation.

10.2. Les responsabilités et/ou les garanties d'ING, des autres sociétés du Groupe ING ou d'assureurs externes au Groupe ING concernés par les produits bancaires, financiers ou d'assurance disponibles par le biais de la plate-forme Debt Manager d'ING sont exclusivement gouvernées par les accords et autres conditions contractuelles conclus avec le Client, en particulier, mais pas exclusivement, le Règlement général d'ING en ce qui concerne ING, ou, pour ce qui concerne les autres sociétés du Groupe ING ou les assureurs externes au Groupe ING, les réglementations en vigueur au sein de ces sociétés.

10.3. ING est responsable de toute négligence grave ou faute intentionnelle de sa part (à l'exception des négligences mineures) dans la conception du logiciel ou de la base de données ING Debt Manager en cas de conception par ING, ou dans le choix du logiciel et/ou de la base de données en cas de conception par des tiers. Cette responsabilité couvre uniquement les pertes directes causées à l'ordinateur ou aux logiciels, configurations ou équipements de télécommunication, de diffusion ou autre du Client ou de l'Utilisateur à la suite du téléchargement, de l'installation ou de l'utilisation du logiciel ou de la base de données ING Debt Manager fourni(e) par ING, de l'accès à ceux-ci ou de l'incapacité à les utiliser.

10.4. Sauf en cas d'erreur grave ou délibérée de sa part, et sauf mention contraire dans le présent Accord, ING ne peut être tenue responsable d'aucune perte directe ou indirecte subie par le Client, un Utilisateur ou un tiers et pouvant être reliée à une utilisation des services ING Debt Manager par le Client ou un Utilisateur d'une manière non conforme aux conditions d'accès et d'utilisation de ces services stipulées dans le présent Accord.

10.5. Avant la réception de la notification à laquelle fait référence le point 6.2 des présentes Conditions générales, et sauf en cas de faute grave ou délibérée d'ING, le Client est responsable de toute perte directe ou indirecte subie par lui, par ING, par d'autres sociétés du Groupe ING, par des assureurs externes au Groupe ING ou par des tiers et pouvait être reliée à une utilisation, incorrecte ou autre, d'ING Debt Manager par un tiers utilisant le moyen d'accès d'un Utilisateur.

10.6. Sauf en cas de faute grave ou délibérée de sa part ou de celle de sous-traitants approuvés par elle, ING ne peut être tenue responsable d'aucune perte directe ou indirecte subie par le Client ou par un Utilisateur et résultant de l'accès aux services ING Debt Manager par le biais d'appareils, de réseaux, d'équipements ou de configurations non approuvé(e)s par ING, et en particulier des pertes directes ou indirectes résultant de dysfonctionnements, pannes ou défaillances de réseaux de communication électroniques ou du mauvais fonctionnement ou de la mauvaise configuration d'appareils, de réseaux, de terminaux ou d'équipements de télécommunication ou de diffusion non approuvés par ING.

Au sens du présent point, "appareils, réseaux, terminaux, équipements ou configurations non approuvé(e)s par ING" désigne les appareils, réseaux, terminaux, équipements ou configurations acquis(es), gratuitement ou non, par le Client ou l'Utilisateur auprès d'un tiers ou du Client ou de l'Utilisateur lui-même pour accéder aux services électroniques d'ING et utiliser ces derniers, et :

- qui ne sont pas fourni(e)s par ING ou ses sous-traitants (contrairement, par exemple, au lecteur de carte fourni par ING) ; et
- qui n'ont pas été spécialement conçu(e)s et approuvé(e)s par ING. Sous réserve des réserves susmentionnées, ING rejette toute responsabilité en cas de perte directe ou indirecte subie par le Client ou par un Utilisateur dans le cadre des services ING Debt Manager et découlant notamment :
 - d'actions ou d'omissions pouvant de quelque façon que ce soit être imputées à des tiers, y compris le Client ou l'Utilisateur, qui n'ont pas été approuvées par ING, et en particulier tout ajout ou changement apporté à ING Debt Manager ou tout débridage du système IT mobile par le Client, l'Utilisateur ou un tiers, et non approuvé par ING ;
 - d'obligations légales ou réglementaires imposées par des législations nationales ou communautaires ; ou
 - d'événements sur lesquels ING n'a aucun contrôle tels que les actions des autorités, les guerres, les émeutes, les grèves, les défaillances de ses fournisseurs, les dommages résultant d'un incendie ou de causes naturelles (telles que les inondations, les tempêtes et la foudre) ou tout événement de force majeure. En conséquence, dans le contexte de services électroniques, ING ne peut garantir et ne fournit aucune garantie concernant :
 - la disponibilité et le temps de réponse des services électroniques d'ING et l'accès et le temps d'accès à ceux-ci par le biais d'appareils, de réseaux, de terminaux ou d'équipements non approuvés par ING ;
 - la sécurité et la fiabilité techniques des communications effectuées par le biais d'appareils, de réseaux ou d'équipements non approuvés par ING, et en particulier, dans le contexte d'ING Debt Manager, la protection contre les virus et autres logiciels malveillants (p. ex. les logiciels espions) malgré les mesures de protection mises en place par ING ; et
- la protection et la confidentialité des communications effectuées par le biais d'appareils, de réseaux, de terminaux ou d'équipements non approuvés par ING.

10.7. Le Client et les éventuels Utilisateurs ont la responsabilité de veiller à ce que leur ordinateur, téléphone ou autre équipement et leur logiciel et leurs configurations soient compatibles avec l'accès à et le téléchargement, l'activation, l'installation et l'utilisation de ING Debt Manager, et en particulier du logiciel et de la base de données ING Debt Manager fournis par ING.

10.8. ING assure à l'Utilisateur que le logiciel et la base de données ING Debt Manager sont exempts de tout virus connu à la date d'installation des services ING Debt Manager.

11. Licence d'utilisation d'ING Debt Manager

Sans préjudice de la fourniture d'ING Debt Manager à l'Utilisateur tel que stipulé dans l'Accord, ING ou la personne qui a octroyé les droits d'utilisation à ING, le cas échéant, se réserve tous les droits de propriété et de propriété intellectuelle (y compris les droits d'utilisation) relatifs au logiciel et à la base de données d'ING Debt Manager ainsi qu'à tous les éléments qui les composent, y compris, mais sans s'y limiter, les textes, illustrations et autres éléments inclus dans le logiciel et/ou la base de données d'ING Debt Manager.

Pendant toute la durée du présent Accord, l'Utilisateur se verra octroyer une licence strictement personnelle, non exclusive et non transférable pour l'utilisation du logiciel et de la base de données ING Debt Manager.

Aucun droit de propriété ou de propriété intellectuelle n'est transféré à l'Utilisateur. La licence donne uniquement à l'Utilisateur le droit d'exploiter le logiciel et la base de données conformément au but prévu dans l'Accord.

Toute reproduction, permanente ou temporaire, par quelque moyen et sous quelque forme que ce soit, de l'ensemble ou d'une partie de la base de données ING Debt Manager est soumise à l'approbation préalable écrite d'ING, à l'instar de toute traduction, adaptation, réorganisation, correction d'erreur ou autre modification du logiciel ING Debt Manager, et de toute reproduction du programme informatique qui résulte du logiciel et de la base de données ING Debt Manager.

Cependant, l'Utilisateur sera autorisé à télécharger, afficher, transmettre ou stocker le logiciel ING Debt Manager dans la mesure où cela est nécessaire à l'utilisation d'ING Debt Manager aux fins prévues. La reproduction du code ou la traduction de la forme du code du logiciel ING Debt Manager est soumise à l'autorisation préalable et écrite d'ING, même si ces actions sont indispensables à l'obtention des informations nécessaires à la compatibilité du logiciel ING Debt Manager avec le logiciel de tiers, l'Utilisateur pouvant obtenir ces informations auprès d'ING. Sans préjudice de ce qui précède, les codes sources du logiciel ING Debt Manager ne seront pas communiqués à l'Utilisateur.

Les marques de commerce, dénominations commerciales et logos, déposés ou non déposés, contenus dans le logiciel et la base de données ING Debt Manager sont la propriété exclusive d'ING ou d'autres sociétés du Groupe ING et ne peuvent être reproduits sans l'accord préalable exprès d'ING ou des autres sociétés du Groupe ING concernées.

12. Liens dans ING Debt Manager

Sauf en cas de négligence ou de faute grave ou intentionnelle de sa part, ING n'offre aucune garantie et n'assume aucune responsabilité quant aux liens créés depuis ING Debt Manager et menant à des sites internet tiers ou au contenu de ces sites internet. L'Utilisateur visite ces sites internet à ses propres risques, et est conscient qu'ils peuvent être soumis à d'autres conditions générales, d'autres dispositions en matière de protection des données à caractère personnel et/ou, de manière générale, à des règles autres que celles qui sont applicables à ING Debt Manager. ING n'est pas responsable de la conformité de ces sites internet avec la législation et les réglementations applicables.

13. Durée de l'Accord relatif à ING Debt Manager – Désactivation des services et résiliation de l'Accord

13.1. L'Accord relatif à ING Debt Manager entre en vigueur le jour de la signature de l'Accord relatif à ING Debt Manager par les parties conformément au point 4.1 et est conclu pour une durée indéterminée jusqu'à sa résiliation.

13.2. Le Client peut à tout moment résilier l'Accord relatif à ING Debt Manager et/ou désactiver les services ING Debt Manager pour lui-même et/ou ses Utilisateurs, sans frais et sans avoir à fournir de justification.

Les Utilisateurs désignés comme agents dans les documents "Pouvoirs de gestion" (électroniques ou autres) ou dans les différents formulaires de mandat (électroniques ou autres) fournis par ING en annexes au Contrat d'abonnement, à l'exception des représentants et agents dûment autorisés, peuvent également désactiver uniquement leurs propres services à tout moment, gratuitement et sans avoir à fournir aucune justification. Le Client doit envoyer une notification écrite de résiliation de l'accord à ING, qui s'efforcera d'en tenir compte dès sa réception, sans toutefois accepter aucune

responsabilité à cet égard, avant la fin du deuxième jour ouvrable bancaire suivant la réception de la notification de résiliation écrite signée par le Client.

13.3. ING peut à tout moment résilier l'Accord relatif à ING Debt Manager et/ou désactiver les services ING Debt Manager pour le Client lui-même et/ou ses Utilisateurs, sans avoir à fournir de justification, moyennant un préavis de deux mois par courrier ou sur tout autre support durable.

De même, sans préjudice de toute disposition légale impérative ou d'ordre public applicable, ING peut, à tout moment et sans préavis, résilier l'Accord relatif à ING Debt Manager ou suspendre l'exécution de tout ou partie et/ou désactiver, pour le Client lui-même et/ou ses Utilisateurs, les services ING Debt Manager si le Client et ses Utilisateurs manquent gravement à leurs engagements vis-à-vis d'ING ou de toute autre société du Groupe ING ou tout autre assureur externe au Groupe ING ou se trouvent en état d'insolvabilité, de faillite, de concordat préventif, de redressement judiciaire ou font l'objet de procédures similaires.

ING peut également, à tout moment et sans préavis, résilier l'Accord relatif à ING Debt Manager et/ou désactiver pour le Client lui-même et/ou ses Utilisateurs les services ING Debt Manager en cas de cessation de la relation contractuelle relative à leurs Produits financiers respectifs.