

# Conditions générales d'ING OneView



## 1. Dispositions générales

### 1.1 | Objet des conditions générales

Les présentes Conditions Générales d'ING OneView (ci-après les « Conditions Générales ») ont pour objet de décrire les services électroniques offerts via le Canal ING sous le nom d'ING OneView et de déterminer les droits et devoirs du Client, de l'Utilisateur et d'ING en ce qui concerne la fourniture du service, 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 termes peuvent être utilisés sans distinction au singulier ou au pluriel.

- **Accord** : l'ensemble des dispositions qui déterminent les droits et obligations du Client et d'ING dans le cadre de l'utilisation des services électroniques d'ING, telles qu'énumérées au point 3.1 ci-dessous.
- **Client** : la personne physique, personne privée, au nom et pour le compte de laquelle la Convention est conclue et qui est titulaire ou co-titulaire du compte lié au service et accessible via le Canal ING et, le cas échéant, peut être géré par ce dernier.
- **ING** : ING Belgium SA/nv, Banque/Baillieur de fonds, ayant son siège social avenue Marnix 24, 1000 Bruxelles, TVA BE 0403.200.393, RPM/RPR Bruxelles, un courtier d'assurances, enregistré auprès de la FSMA sous le n° de code 12381 A, agissant en son nom et pour son compte ainsi qu'au nom et pour le compte des autres sociétés du groupe ING et d'assureurs extérieurs au Groupe ING. ING agit notamment en tant que prestataire de services par le canal de communications électroniques ainsi qu'en tant qu'autorité de certification et émetteur des moyens d'accès et de signature de Home'Bank, avec les autres sociétés du Groupe ING et des assureurs hors Europe pour le compte desquels ING agit en tant qu'intermédiaire utilisant ces services et moyens de transmission électronique sécurisée des données
- **Parties** : ING et le client, le cas échéant
- **Utilisateur** : la ou les personne(s) désignée(s) et autorisées par le Client, conformément aux dispositions du point 4 ci-dessous, à utiliser les services électroniques d'ING dans les conditions prévues par la présente Convention. Si le Client est une personne physique, il est également un Utilisateur, sauf s'il est mineur ou incapable (auquel cas il n'est un Utilisateur que lorsqu'il est dûment autorisé).
- **Les services électroniques d'ING** : tous les services électroniques offerts par ING sous le nom d'un Canal, y compris le service décrit au point 2 des présentes Conditions Générales.
- **Canal** : l'ING OneView est disponible via le(s) canal/canaux suivant(s) : Home'bank, ING Banking
- **Documentation technique sur l'utilisation des services électroniques d'ING** : tout guide de l'utilisateur et toute autre documentation technique relative à l'utilisation de ces services et concernant, en particulier, les procédures de communication et de signature électronique, tel(le) que mis(e) à disposition sur les pages produits du Canal.
- **Consommateur** : une personne physique qui, en relation avec les services électroniques d'ING, agit à des fins autres que son activité professionnelle.
- **Support durable** : tout instrument qui permet au Client ou à l'Utilisateur de stocker les informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière accessible pour consultation ultérieure pendant une période de temps adaptée aux objectifs de l'information et qui permet la reproduction inchangée des informations stockées, tels que DVD-ROM, CD-ROM, disques durs d'ordinateurs personnels sur lesquels le courrier électronique peut être stocké, etc.
- **Authentification** : procédure permettant à ING de vérifier l'identité de l'Utilisateur, ou la validité de l'utilisation d'un instrument de paiement spécifique, y compris l'utilisation des authentifiants de sécurité personnalisés de l'Utilisateur.
- **Service d'information sur les comptes** : service en ligne qui fournit des informations consolidées sur un ou plusieurs comptes de paiement détenus par un utilisateur de services de paiement, soit auprès d'un autre prestataire de services de paiement, soit auprès de plusieurs prestataires de services de paiement.
- **Minna Technologies** : Minna Technologies est une société suédoise spécialisée dans

la gestion aisée des abonnements et des contrats. Minna Technologies ayant son siège social à Minna Technologies AB, Kungsgatan 20, 411 19 Göteborg

- **Abonnement** : un Abonnement est un contrat conclu en vue de recevoir régulièrement quelque chose, d'un prestataire de services, par exemple un journal, de la musique en continu des services publics, mais à l'exclusion des partis politiques, des communautés religieuses et d'autres abonnements sensibles.

## 2. Objectif d'ING OneView

ING OneView est un service électronique destiné à un usage privé aux personnes majeures juridiquement compétentes titulaire d'au moins un compte à vue ING. Le service est offert par le biais d'un Canal ING permettant au Client/Utilisateur de gérer les Abonnements, tels qu'identifiés par ING à partir de données de compte sélectionnées. À cet effet, ING OneView vous offre différentes fonctionnalités que vous pouvez trouver sur la page produit d'ING OneView concernée. Exemple fourni : Aperçu des abonnements et annulation d'abonnements L'aperçu complet, tel qu'il se trouve sur la page du produit fait partie intégrante des présentes Conditions Générales. Pour la fourniture de fonctionnalités spécifiques du service, une procuration est donnée par le Client/Utilisateur à ING (Minna Technologies), pour effectuer des actions juridiques spécifiques en son nom, par exemple la résiliation d'un abonnement (la « Procuration ING OneView »). La Procuration entre en vigueur à compter de votre acceptation et de votre signature et expire une fois que l'action en justice est exécutée. (par exemple lorsque nous avons résilié votre abonnement en votre nom). ING (Minna Technologies) ne peut pas transférer votre Procuration à d'autres. Le Client peut révoquer la Procuration à tout moment en contactant ING via les Services au client. Si la Procuration est révoquée, toute utilisation de la Procuration cessera immédiatement et il sera mis fin à l'action couverte par la Procuration, si elle n'est pas encore exacte. Aucune action en justice ne sera effectuée en votre nom sans une Procuration valide. Les actes juridiques exécutés sont contraignants pour le Client/Utilisateur. Nous vous informerons par écrit dès que le Prestataire de services aura été notifié. Le Client/Utilisateur peut toutefois faire usage de son droit de rétractation pour les accords

relatifs aux Abonnements, si cela est accepté par le prestataire de services concerné ou conforme à la législation.

## 3. Cadre légal applicable à ING OneView

### 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 au service ING OneView, le cas échéant, ses annexes signées pour et au nom du Client (ci-après le « contrat d'abonnement au service ING OneView »)
- Les documents relatifs aux Pouvoirs de gestion pour les opérations générales et/ou spécifiques et/ou les autorisations acceptées pour et au nom du Client ainsi que les différents mandats supplémentaires, modifications de documents et formulaires d'autorisation mentionnés plus haut, ou tout autre document similaire, électronique ou autre, qu'ING fournit ou non au Client (notamment en annexe aux Contrats d'abonnement Home'Bank ou via les services Home'Bank), qui sont dûment acceptés par ING et par le Client ou pour et au nom du Client (ci-après les documents « Pouvoirs de gestion »)
- La Procuration ING OneView.
- Les présentes conditions générales d'ING OneView
- Les prix acceptables pour le service OneView d'ING
- Documentation technique sur l'utilisation des services ING OneView. 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, le Règlement général d'ING et les dispositions contractuelles relatives au Canal s'appliquent intégralement au service ING OneView, qu'il s'agisse de dispositions convenues ou à convenir entre le Client.

### 3.1.1.2.

Le Client et l'Utilisateur peuvent obtenir toutes les informations nécessaires sur les services ING OneView en appelant, en consultant le site Internet d'ING ([www.ing.be](http://www.ing.be)) ou en consultant les informations diffusées par le canal de services. De plus, les documents mentionnés au présent **point 3.1.1.2** sont disponibles auprès de toutes les agences ING.

### 3.1.1.3.

Le Client et l'Utilisateur reconnaissent avoir reçu d'ING, préalablement à la conclusion du contrat ING OneView, 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 fonctionnalités du service. En acceptant l'Accord ING OneView, ils déchargent ING de toute responsabilité à cet égard et reconnaissent que le service d'ING répond à leurs besoins.

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

Les parties conviennent que le présent Accord ainsi que le contenu et les moyens d'accès, d'utilisation et de signature du service ING OneView, 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, mis à la disposition du Client et auquel il a accès, notamment mais pas exclusivement, les messages joints aux extraits de compte du Client ou de l'Utilisateur, les e-mails envoyés à la boîte aux lettres du Client ou de l'Utilisateur et/ou les messages affichés via le Canal, sans préjudice des dispositions légales impératives ou d'ordre public. Cette notification doit avoir lieu au moins deux mois avant que la modification en question ne soit mise en œuvre. 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 **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 sont 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, et notamment en cas de litige avec les Consommateurs, la Banque, 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, notamment les règles relatives aux délais d'exécution et aux heures de clôture applicables aux Opérations de Paiement visées par le présent Règlement spécial devant les cours et tribunaux de Bruxelles ou devant ceux de l'arrondissement où est établi son siège social avec lesquels la relation d'affaires avec le Client est conduite directement ou indirectement par l'intermédiaire d'une filiale ou d'une agence.

### 4. Abonnement aux services électroniques d'ING et utilisateurs de ces services

Les services ING OneView sont activés par l'Utilisateur qui conclut un accord d'abonnement dans le Canal ING et qui relie le(s) compte(s) ING au compte ING OneView. Pour continuer à utiliser le Service ING OneView, l'Utilisateur est tenu de donner son consentement explicite au traitement des données relatives à ses informations de compte. Le consentement explicite doit être renouvelé tous les 90 jours pour les informations de compte de paiement.

### 5. Accès à et utilisation de l'ING OneView

Les moyens d'accès et de signature du Canal

fournis par ING sont utilisés pour l'accès et l'utilisation du service ING OneView. Les Conditions du Canal concerné sont ici applicables, telles que les obligations réciproques relatives à la sécurité et, en particulier, les règles de sécurité. L'Utilisateur peut s'inscrire avec tous les comptes que la réglementation PSD2 lui permet de partager. Si l'Utilisateur a un mandat sur un compte ou si l'Utilisateur partage son compte avec un partenaire, il peut également partager ces comptes. Les abonnements identifiés à partir de ces comptes seront alors affichés sur l'aperçu des abonnements. Lorsque l'Utilisateur demande une résiliation, il doit être le propriétaire de l'abonnement pour effectuer la résiliation. Si quelqu'un demande la résiliation d'un abonnement sans en être le propriétaire, le fournisseur n'acceptera pas la résiliation.

## 6. Responsabilité des Parties

### 6.1 |

Sauf disposition contraire du présent Accord, ING, conformément à son devoir de prudence général, tel que défini dans le Règlement Général des Opérations Bancaires et les conditions du Canal, entre autres, est responsable de toute erreur grave ou délibérée, à l'exception des erreurs mineures, commises par elle ou par Minna Technologies dans la fourniture du service ING OneView. ING accorde la plus grande attention à la bonne mise en œuvre de l'Accord. Les obligations qui découlent du présent Accord pour ING sont des obligations de moyens. En aucun cas ING n'est responsable de tout dommage ou perte indirect, y compris, mais sans s'y limiter, la perte d'économies espérées ou le coût de la fourniture d'un service ou d'un produit équivalent.

### 6.2 |

La responsabilité et / ou les garanties d'ING relatives au service ING OneView disponible via un Canal ING et, plus spécifiquement, les Transactions disponibles via ce service, sont régies uniquement par le présent Accord et d'autres conditions générales contractuelles convenues avec le Client, telles que les conditions du Canal concerné et le Règlement Général des Opérations Bancaires. Entre autres, le régime de responsabilité relatif aux moyens d'accès et de signature se trouve dans les conditions du Canal concerné.

## 7. Maintenance des services

### 7.1 |

Pour tout incident ou problème technique, opérationnel ou fonctionnel lié au Service ING OneView ou à l'utilisation des moyens d'accès et de signature ou tout ce qui pourrait mettre en péril la sécurité de ces services, l'Utilisateur peut faire appel aux Services au client. Les Services au client sont accessibles par téléphone pendant les heures de bureau, conformément à la Documentation technique sur l'utilisation des services électroniques d'ING. Les Services au client peuvent fournir une assistance en français, néerlandais, anglais ou allemand. Les Utilisateurs peuvent également contacter les Services au client par e-mail ([info@ing.be](mailto:info@ing.be)). Lors de la notification du problème et ultérieurement, l'Utilisateur doit fournir toute information utile et nécessaire permettant de résoudre ledit problème.

### 7.2 |

En tout état de cause, la maintenance corrective des services, associée principalement à la correction des éventuels défauts ou erreurs du Logiciel, ne peut être effectuée qu'avec l'assistance d'ING. Les Utilisateurs ne peuvent pas corriger ou modifier eux-mêmes les services.

### 7.3 |

ING s'efforcera d'effectuer les travaux de maintenance dans un délai raisonnable. Toutefois, dans l'exercice de ses tâches de maintenance, elle n'est tenue que par une obligation de moyens.

### 7.4 |

ING n'est pas tenue d'assurer une maintenance permanente et, par conséquent, ne garantit pas que les services seront adaptés aux exigences et souhaits spécifiques du Client ou de l'Utilisateur, notamment en ce qui concerne les adaptations à ses systèmes informatiques ou de télécommunications (mobiles). Le Client et l'Utilisateur sont responsables de la vérification de la conformité de ces systèmes aux spécifications définies dans la Documentation technique relative à l'utilisation des services.

## 8. Protection de la vie privée

Aux fins de la fourniture du service ING OneView, des données personnelles concernant, entre autres, les comptes sélectionnés par le Client sont traitées. ING,

en tant que responsable du traitement, utilise les services de Minna Technologies, un prestataire de services techniques, en tant que sous-traitant, aux fins de la fourniture du service ING OneView. L'Utilisateur peut trouver davantage d'informations sur le traitement et l'échange de ses données personnelles par ING dans la déclaration de confidentialité. Minna Technologies n'a accès à ces données personnelles qu'avec le consentement explicite de l'Utilisateur et pendant la période convenue. Le moment venu, il sera demandé à l'Utilisateur de renouveler son consentement pour que le service se poursuive. ING garantit que Minna Technologies n'a accès qu'aux données personnelles nécessaires à l'exécution du contrat et oblige Minna Technologies à limiter l'utilisation à l'exécution de son contrat. ING n'est pas responsable si Minna Technologies est tenue pour des raisons légales de fournir des données personnelles aux autorités locales. Si un Utilisateur souhaite recevoir davantage d'informations sur la protection de ses données personnelles ou exercer ses droits à la confidentialité, il/elle doit contacter ING.

## 9. Preuve des Opérations

Le Client accepte que l'Accord ING OneView et la Procuration signée électroniquement en utilisant les moyens d'accès et d'authentification du Canal, constituent une preuve complète et valable de leur existence et de leur contenu.

## 10. Listes de frais - dates valeur

Le service ING OneView. Les frais éventuels, coût résultant de la résiliation de l'abonnement ou de tout autre acte juridique effectué en son nom, seront à la charge du Client.

## 11. Disponibilité des services

### 11.1 |

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

### 11.2 |

Toutefois, ING ne s'engage pas à fournir un accès continu, ininterrompu et sécurisé au service. En outre, ING se réserve le droit, sans être tenue d'indemniser le Client, d'interrompre l'accès à tout ou partie des services, temporairement à tout moment et, en cas d'urgence, sans préavis, à tout

Utilisateur afin d'effectuer des opérations de maintenance, d'apporter des améliorations ou des modifications, ou de résoudre tout incident ou défaillance technique 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 interdites 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. Sans préjudice de son droit à une indemnisation complémentaire pour tout préjudice, ING se réserve également le droit de bloquer à tout moment l'accès à tout ou partie des services à tout Utilisateur pour des raisons objectivement motivées relatives à la sécurité des services et/ou des moyens d'accès et de signature pour ces services, ou en cas d'utilisation présumée non autorisée ou frauduleuse des services et/ou des moyens d'accès et de signature pour ces services. Lorsqu'ING exerce son droit de blocage ou de retrait du service, elle en informe le Client ou l'Utilisateur par courrier, par le biais d'un extrait de compte ou de toute autre manière qu'elle juge appropriée selon les circonstances et, si possible avant le blocage 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) service(s) bloqué(s) lorsque les motifs du blocage cessent d'être valables. ING est responsable des informations fournies ici.

## 12. Durée de l'Accord - Désactivation des services et Résiliation de l'Accord

### 12.1 |

L'Accord ING OneView entre en vigueur lors de l'inscription conformément au point 4 des présentes Conditions et est conclu pour une durée indéterminée jusqu'à sa résiliation. Les services ING OneView resteront activés pour

une durée indéterminée jusqu'à leur résiliation. Le compte ING OneView est suspendu si le consentement du client n'est pas renouvelé conformément au point 4.

### 12.2 I

Le Client peut, à tout moment, résilier l'Accord ING OneView 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, à l'exception des représentants et agents dûment autorisés, peuvent également désactiver uniquement leur propre service à tout moment, gratuitement et sans avoir à fournir aucune justification. Le Client doit envoyer une notification écrite/ électronique de résiliation de l'accord à ING, par exemple le via le Canal 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. Si le Client ou ses Utilisateurs souhaitent ultérieurement réactiver le service ING OneView après une suspension, il est tenu de renouveler au préalable son consentement conformément au **point 4.**

### 12.3 I

ING peut à tout moment résilier l'Accord ING OneView et/ou désactiver les services ING Oneview, pour le Client lui-même et/ ou ses Utilisateurs, à tout moment et 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 tout ordre public applicable ou dispositions légales impératives, ING peut, à tout moment et sans préavis, résilier l'Accord ING OneView ou suspendre l'exécution de tout ou partie et/ou désactiver, pour lui-même et ou ses Utilisateurs, les services si le Client et ses Utilisateurs manquent gravement à leurs engagements vis-à-vis d'ING ou se trouvent en état d'insolvabilité, de faillite, de concordat préventif, de redressement judiciaire ou font l'objet de procédures analogues. ING peut également, à tout moment et sans préavis, résilier l'Accord et/ou désactiver pour le Client lui-même et ou ses Utilisateurs les services ING OneView en cas de cessation de la relation contractuelle relative aux comptes faisant

l'objet du service. En outre, les dispositions ci-dessus ne portent pas préjudice à la procédure de blocage des moyens d'accès et de signature des services conformément aux conditions du Canal.

### 12.4 I

En cas de résiliation de l'Accord ING OneView, de suspension de l'exécution de celui-ci ou de désactivation des services ING OneView, le Client reste tenu d'honorer les transactions d'ordre résultant d'un Ordre donné via le service avant la résiliation ou la suspension.

