

# Voorwaarden ING Investing ING België

# Sommaire

## Voorwaarden ING Investing

<b>1. Algemene bepalingen</b>	<b>3</b>
1.1. Voorwerp van de Voorwaarden ING Investing	3
1.2. Definities	3
<b>2. Voorwerp van ING Investing</b>	<b>4</b>
<b>3. Cadre juridique applicable aux investissements</b>	<b>5</b>
3.1. Contractuele staat die de overeenkomst vormt	5
3.1.1. Opsomming van de documenten die de overeenkomst vormen	5
3.1.2. Wijziging van het contractueel kader op initiatief van ing	6
3.2. Toepassing van de overeenkomst	6
3.3. Toepasselijke wetgeving en bevoegde rechtbanken	6
<b>4. Toetreding tot ING Investing en gebruikers ervan</b>	<b>6</b>
4.1. Toetreding tot ING Investing van ING	6
4.2. Gebruikers van ING Investing van ING	7
<b>5. Toegang tot en gebruik van ING Investing</b>	<b>8</b>
<b>6. Verplichtingen van de Cliënt en de Gebruiker in het kader van de veiligheid</b>	<b>9</b>
<b>7. Aansprakelijkheden van Partijen</b>	<b>11</b>
<b>8. Responsabilité des parties</b>	<b>11</b>
8.1. Algemene aansprakelijkheid in het kader van ING Investing van ING	11
<b>9. Limieten van Verrichtingen</b>	<b>13</b>
<b>10. Bijstand en Onderhoud van ING Investing</b>	<b>13</b>
<b>11. Bescherming van de persoonsgegevens</b>	<b>13</b>
<b>12. Bewijs van de Verrichtingen</b>	<b>18</b>
12.1. Bewijs van de verrichtingen in het algemeen	18
12.2. ING Investing	19
<b>13. Tarifiering en kosten</b>	<b>19</b>
<b>14. Gebruikslicentie voor ING Investing -software en -database</b>	<b>20</b>
<b>15. Links van ING Investing</b>	<b>21</b>
<b>16. Mededelingen van de Gebruikers</b>	<b>21</b>
<b>17. Beschikbaarheid van ING Investing</b>	<b>21</b>
<b>18. Duur van de overeenkomst ING Investing</b>	<b>22</b>
Deactivering en opzegging van de overeenkomst	
<b>Bijlage 1 :</b>	<b>24</b>
<b>Veiligheidsvoorschriften voor de toegang tot en het gebruik van ING Investing</b>	

# Voorwaarden ING Investing

## 1. Algemene bepalingen

### 1.1. Voorwerp van de Voorwaarden ING Investing

Deze Voorwaarden van ING Investing (hierna "ING Investing") beschrijven de elektronische beleggingsdiensten die ING België NV (hierna "ING") via de app „ING Investing“ aanbiedt en bepalen de rechten en de plichten van de Cliënt, de Gebruiker en ING.

### 1.2. Definities

In deze Voorwaarden ING Investing 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, Gebruiker en ING regelen in het kader van het gebruik van de App ING Investing van ING, zoals die in punt 3.1. hierna zijn opgesomd.

**2° Cliënt:** de natuurlijke persoon in naam en voor rekening van wie de overeenkomst wordt gesloten en die houder of medehouder is van een of meer (Beleggings)rekeningen die geopend zijn bij ING waarbij deze (Beleggings)rekeningen overeenkomstig de bepalingen van de gesloten overeenkomst toegankelijk zijn en eventueel beheerd kunnen worden via de app ING Investing.

**3° ING:** ING België nv, Marnixlaan 24 te 1000 Brussel, btw BE 0403.200.393, RPR Brussel, die optreedt in haar eigen naam en voor haar eigen rekening evenals in naam en voor rekening van de andere vennootschappen van 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 Investing.

**4° Andere vennootschappen van ING Groep:** de vennootschappen van ING Groep, met uitzondering van ING, die bank- en financiële activiteiten uitoefenen, gevestigd zijn in een lidstaat van de Europese Unie. De bijgewerkte lijst van de vennootschappen van ING Groep in België is beschikbaar op de website van ING ([www.ing.be](http://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° Partijen:** ING, de Cliënt of de Gebruiker

**6° 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 dienst ING Investing 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).

**7° ING Investing:** zijn de elektronische beleggingsdiensten van ING die via de app ING Investing worden verstrekt.

**8° ING Client Services:** het callcenter van ING België dat telefonische ondersteuning biedt omtrent het gebruik van de dienst ING Investing en waarvan het telefoonnummer terug te vinden is op de website of de documenten van ING België.

**11° Technische documentatie** over het gebruik ING Investing via de app: alle gebruikshandleidingen en andere technische documentatie over het gebruik van ING Investing en meer in het bijzonder over de elektronische communicatie- en ondertekeningsprocedures te vinden op de website van ING België.

**12° Order / Opdracht:** elke instructie die via de app ING Investing in naam en voor rekening van de Cliënt wordt gegeven tot uitvoering van een Verrichting in financiële instrumenten.

**13° Verrichting:** elke verrichting, die het voorwerp kan vormen van een Opdracht die via de app ING Investing wordt gegeven.

**14° Verrichting in financiële instrumenten:** de aan- en verkoop van of de inschrijving op Waarden, behalve effectenfinancieringstransacties en de hierbij gepaard gaande geldverrichtingen (debit of credit). Onder "Aankoop" wordt ook verstaan de inschrijving op bepaalde Financiële Instrumenten (bv. deelbewijzen in een Bevek [Beleggingsvennootschap met Veranderlijk Kapitaal]). Onder "Verkoop" wordt ook verstaan de terugkoop van bepaalde Financiële Instrumenten (bv. deelbewijzen in een Bevek, kasbon die niet via openbare veiling verkocht kunnen worden).

**15° Consument:** een natuurlijke persoon die in het kader van ING Investing voor andere doeleinden handelt dan zijn commerciële of beroepsactiviteit.

**16° 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.

**17° Authenticatie:** een procedure waarmee ING de identiteit van de Gebruiker dan wel de validiteit van het gebruik van een specifieke beleggings-, geld- of betaalrekening kan verifiëren, het gebruik van de persoonlijke beveiligingsgegevens van de Gebruiker inbegrepen.

**18° 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 het compromitteren 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.

**19° Toegangs- en ondertekeningsmiddelen:** de middelen waarmee een gebruiker, toegang krijgt tot de app ING Investing of de Opdrachten kan ondertekenen, zoals door ING ter beschikking gesteld.

#### **Toegangsmiddelen:**

1° Bankkaartchip, card reader, toepasselijke pincode en persoonlijke toegangsnummers ING ID, Card ID

2° Pincode

2° vingerafdruk

3° gezicht

#### **Ondertekeningsmiddelen:**

1° PINcode

2° vingerafdruk

3° gezicht

4° klik op de bevestigingsknop

Meer informatie over de toegangs en ondertekeningsmiddelen, vind de gebruiker in de technische documentatie op de website: <https://www.ing.be/nl/retail/daily-banking/e-banking/electronic-signature>. 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.

**24° 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 ING Investing App.

**25° Store:** De app store die door de fabrikant van het toestel wordt ter beschikking gesteld.

## **2. Voorwerp van ING ING Investing**

**2.1** Via de app heeft u toegang tot de volgende beleggingsdiensten:

Wanneer u een **“ING Self Invest”**-rekening heeft, kunt u met ING Investing onder andere uw portefeuille inzien, aan- of verkoopopdrachten m.b.t. financiële instrumenten geven aan ING en de status daarvan bekijken. Ook kunt u financiële instrumenten op een persoonlijke watchlist plaatsen. Daarnaast heeft u ook toegang tot koersinformatie;

Wanneer u geen Beleggingsrekening heeft, kunt u ING Investing uitsluitend gebruiken voor het inzien van koersinformatie en het plaatsen van financiële instrumenten op een persoonlijke watchlist;

**2.2** Na het plaatsen van een Opdracht ziet u in ING Investing een bevestiging dat wij de Opdracht hebben ontvangen. Hieraan kunt u niet het recht ontlenu dat de Opdracht (volledig) zal worden uitgevoerd. Alle informatie over uitgevoerde orders en andere daarmee verband houdende handelingen alsook de in rekening gebrachte kosten kunt u vinden op uw rekeninguittreksel. Rekeninguittreksels zijn beschikbaar in Mijn ING en ontvang u naar keuze ook per post. Daarnaast ontvang u in Mijn ING kwartaal- en jaaroverzichten. ( zie artikel 12)

**2.3** ING Investing is alleen beschikbaar voor particulieren/consumenten.

ING Investing is voortdurend in ontwikkeling. Om deze reden zijn nog niet alle functionaliteiten direct beschikbaar. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat bij “ING Self Invest ” nog niet alle financiële instrumenten

zichtbaar en verhandelbaar zijn via ING Investing. Voor meer details kunt u de **website** raadplegen. Uiteraard kunt u via Home'Bank alle functionaliteiten gebruiken; U kunt in eerste instantie alleen gebruik maken van een smartphone. ING Investing is niet ontworpen om op een tablet te gebruiken;

ING Investing is beschikbaar in het Nederlands, het Frans en het Engels.

ING Investing is toegankelijk op afstand, zonder fysieke aanwezigheid van een ING-medewerker.

De app ING Investing is 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.

**2.4** Naargelang de door ING aangeboden mogelijkheden kan de Gebruiker informatie ontvangen en Verrichtingen uitvoeren met betrekking tot alle beleggingsrekeningen waarvan de Cliënt houder of medehouder is en die bij ING zijn. De Gebruiker kan bovendien in dezelfde mate informatie ontvangen over alle beleggingsrekeningen waarvoor de Cliënt een machtiging tot raadpleging heeft.

### **2.5. ING Investing**

'ING Investing' van ING geeft toegang tot geautomatiseerde online-diensten die beschikbaar zijn door middel van elektronische gegevensuitwisseling tussen ING en de Gebruiker, waarvoor gebruik gemaakt wordt van elektronische systemen van ING, (netwerk, servers), een specifieke Software en Database en een Elektronisch Communicatienetwerk. Om hiertoe toegang te krijgen dient de Gebruiker de ING Investing App te downloaden via de Store die gekoppeld is aan zijn toestel en te installeren op zijn toestel. Het toestel waarover de Gebruiker beschikt dient hiervoor in overeenstemming te zijn met de vereiste specificaties voor Gebruik van de App, zoals omschreven in de technische documentatie van de ING Investing.

Om toegang te krijgen tot ING Investing en het te gebruiken, moet de Gebruiker ook gebruikmaken van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van ING Investing die zijn omschreven in de artikelen 5 en 12 van deze Voorwaarden ING Investing.

## **3. Juridisch kader van toepassing op ING Investing**

### **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:

deze Voorwaarden ING Investing van ING voor de elektronische beleggingsdienst van ING via de app en eventueel de bijlagen ervan;

- In voorkomend geval, de wijzigingsberichten waarvan sprake in punt 3.1.2.;
- Algemeen Reglement van de Verrichtingen van ING;
- Algemene Voorwaarden Beleggen;
- Kosten: Tarief van de meest voorkomende Verrichtingen op roerende waarden
- Meer informatie over kosten vindt u op onze website [www.ing.be/tarieven](http://www.ing.be/tarieven) en reglementen/beleggen (zie artikel 13);
- De Technische documentatie over het gebruik van ING Investing.

Tenzij deze Overeenkomst er uitdrukkelijk van afwijkt en bij eventueel gebruik, zijn ook de contractuele bepalingen over de elektronische diensten van ING, over de bancaire en financiële producten en -diensten die via ING beschikbaar zijn, en meer bepaald de bepalingen over de Verrichtingen die beschikbaar zijn via deze diensten, volledig van toepassing op ING Investing, 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 de Algemene Voorwaarden Beleggen.

3.1.1.2. De Cliënt en de Gebruiker kunnen alle nuttige informatie over de app ING Investing verkrijgen door naar de ING Client Services te bellen, de website van ING ([www.ing.be](http://www.ing.be)) te raadplegen of de informatie te raadplegen die via de app ING Investing verspreid wordt. De documenten waarvan sprake in punt 3.1.1.1. zijn bovendien ook beschikbaar in de ING-kantoren en op de ING website.

3.1.1.3. De Cliënt en de Gebruiker erkennen dat ze, op een duurzame drager en vóór het afronden van de installatie van de ING app voor ING Investing, deze Voorwaarden die de Overeenkomst vormen en alle informatie die ze redelijkerwijze konden verwachten, meer bepaald over de kenmerken en functies van ING Investing van ING hebben ontvangen zodat ze konden nagaan of het aan hun behoefte voldoet. Door de installatie van de app voor ING Investing ontslaan ze

ING dan ook van alle aansprakelijkheid daaromtrent en erkennen ze dat ING Investing van ING aan hun behoefte voldoet.

### **3.1.2. Wijziging van het contractueel kader op initiatief van ING**

ING mag ING Investing uitbreiden, wijzigen of stopzetten, bijvoorbeeld om bedrijfseconomische redenen.

Een uitbreiding of wijziging kan gevolgen hebben voor de inhoud van deze Voorwaarden ING Investing. De Cliënten zullen hiervan via een elektronisch bericht op de hoogte worden gebracht.

- 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 voordat de betrokken wijziging van kracht wordt.
- De Cliënt kan die wijziging weigeren en in dat geval moet de Cliënt vóór de inwerkingtreding van de betrokken wijziging het gebruik van ING Investing stopzetten en de app van zijn mobiel computersysteem verwijderen. Indien de Cliënt of de Gebruiker dit niet doet wordt de Cliënt/Gebruiker geacht die wijziging te hebben aanvaard.

## **3.2. Toepassing van de overeenkomst**

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

## **3.3. Toepasselijke wetgeving en bevoegde rechtbanken**

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

Behoudens wettelijke of reglementaire bepalingen van dwingend recht of openbare orde tot vaststelling van de regels betreffende bevoegdheidstoewijzing, met name bij geschillen met Consumenten, mag ING 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 ING Investing van ING en Gebruikers van deze dienst**

### **4.1. Toetreding tot ING Investing**

**4.1.1.** ING Investing wordt ter beschikking gesteld van ING-cliënten die deze diensten voor privédoeleinden wensen te gebruiken.

**4.1.2.** Er wordt met de Cliënt een Overeenkomst aangegaan overeenkomstig artikel 3.1.1.1 van deze Voorwaarden door de aanvaarding, elektronisch, van deze voorwaarden voor inschrijving op ING Investing aanvaard op naam en voor rekening van de Cliënt.

Zodra de Overeenkomst is gesloten, door de voormelde aanvaarding van deze voorwaarden, is elke Gebruiker gemachtigd om ING Investing 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 ING Investing willen activeren, moeten ze zich aanpassen aan de voorwaarden, bepalingen of procedures vermeld in de Technische documentatie over het gebruik van ING Investing of om het even welke andere vorm naar goeddunken van ING.

Zodra de activering van ING Investing via de app door ING aanvaard is, geldt dit als start van het gebruik van ING Investing van ING.

**4.1.4.** Onder voorbehoud van de door ING aangeboden mogelijkheden aanvaardt de Cliënt op het ogenblik waarop hij de ING ING Investing overeenkomst sluit, dat de ING beleggingsrekening(en) waarvan hij houder of medehouder is bij ING toegankelijk is/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 verbonden rekening(en) met zijn ING Beleggingsrekening(en) waarvan hij houder of medehouder is bij ING automatisch als gebruikers van de ING ING Investing via de app 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 verbonden rekening(en) met zijn ING Beleggingsrekening(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 ING Investing worden doorgegeven.

De (al dan niet elektronische) documenten 'Beheersvolmachten' van de verbonden rekening(en) met de ING Beleggingsrekening(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 ING Investing, 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.

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. 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 eventuele specifieke limieten voor de Verrichtingen die via ING Investing worden uitgevoerd overeenkomstig artikel 9 van deze Voorwaarden ING Investing.

**4.1.5.** SOnder voorbehoud van de door ING aangeboden mogelijkheden aanvaardt de Cliënt in het kader van ING Investing alle informatie te hebben gekregen betreffende de dienst ING Investing en de betrokken financiële instrumenten waarop in naam en voor rekening van de Cliënt is ingetekend bij ING, 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 ING Investing.

## **4.2. Gebruikers van ING Investing**

**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 deze Voorwaarden ING Investing heeft aangeduid, ING Investing kunnen raadplegen, met inbegrip van alle informatie betreffende de beleggingen waarop in naam en voor rekening van de Cliënt is ingetekend bij ING, onder voorbehoud van de door ING aangeboden mogelijkheden

De Cliënt, indien hij een Gebruiker is, en zijn gebruikers, op voorwaarde dat zij naar behoren gemachtigd zijn, kunnen binnen hun bevoegdheden en met gebruik van hun eigen elektronische handtekening in naam en voor rekening van de Cliënt, een Opdracht geven met betrekking tot financiële instrumenten.

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 bij ING Investing.

Wat ING Investing betreft en overeenkomstig 4.1, aanvaardt de Cliënt bovendien dat alleen de gebruikers die gemachtigd zijn om alleen en zonder beperkingen (zoals bijvoorbeeld bedrag en type Verrichting) de met ING Beleggingsrekening verbonden rekening(en) te beheren waarvan de Cliënt houder of medehouder is bij ING, Opdrachten kunnen intoetsen en doorgeven tot uitvoering van een Verrichting in financiële instrumenten.

**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 van toepassing zijn.

Om de toegang- en ondertekeningmiddelen van de ING Investing van ING te blokkeren, moet de Cliënt of zijn Gebruikers de procedures die worden beschreven in de bepalingen van punt 6.4. volgen.

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 ter beschikking stelt, met uitzondering van de vertegenwoordigers en volmachthebbers die daartoe naar behoren gemachtigd zijn, mogen echter alleen hun eigen toegangs- en ondertekeningmiddelen van ING Investing 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 ING Investing 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 ING Investing 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 ING Investing moet hij tegelijk met de herroepingsprocedure de hierboven vermelde specifieke procedure voor de blokkering van de toegangs- en ondertekeningmiddelen 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 ING Investing.

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 Investing

**5.1.** Om toegang te krijgen tot de ING Investing 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.

De diensten die worden verstrekt door middel van de ING Investing app zijn voor de Gebruiker toegankelijk nadat hij zich heeft geïdentificeerd via de toegangsmiddelen van een door de Gebruiker gekoppelde ING Investing App en Toestel.

De toegangs- en ondertekeningmiddelen die de Gebruiker nodig heeft om tot ING Investing app 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 ondertekeningmiddelen van ING Investing 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 en of via de ING Investing app zelf.

ING behoudt zich echter het recht voor om de verzending per post van de toegangs- en ondertekeningmiddelen 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 ondertekeningmiddelen zijn ten laste van de Cliënt.

**5.2.** Door het sluiten van de ING Investing Overeenkomst, stemmen de Cliënt en de Gebruikers in met de aflevering van eventueel bijkomende toegangs- en ondertekeningmiddelen.

De Gebruiker heeft de keuze om op grond van de door ING geboden mogelijkheden, zelf bepaalde toegangs- en ondertekeningmiddelen te definiëren.

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



**5.3.** 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 Voorwaarden.

**5.4.** 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.

## 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 ING Investing door alle Gebruikers, overeenkomstig de toegangs- en gebruiksvoorwaarden van deze diens.

**6.2.** De Cliënt en de Gebruikers nemen alle redelijke voorzorgen om de veiligheid te waarborgen van de toegang tot hun toestel via dewelke ING Investing toegankelijk is.

De Cliënt en de Gebruikers verbinden zich ertoe ING Investing enkel op een Toestel te gebruiken dat uitgerust is met een firewall, een programma tegen schadelijke computerprogramma's (bijvoorbeeld 'spyware') en een recent antivirusprogramma, die permanent geactiveerd zijn en regelmatig bijgewerkt worden.

**6.3.** De Gebruiker is verplicht zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen van ING Investing te bewaren en te gebruiken overeenkomstig de bepalingen van deze Overeenkomst die van kracht is op het ogenblik van hun uitgifte of gebruik.

De Gebruiker treft alle redelijke voorzorgen om de veiligheid van zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor ING Investing te waarborgen. 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
- 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 Opdracht altijd de details van de beleggingsrekening en het te beleggen bedrag.
- ING zal u nooit uw bankgegevens of beleggingsgegevens 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
- Een ongebruikelijke verandering bij het gebruik van de applicatie? Doe geen beleggingen meer en bel meteen onze helpdesk op het nummer +32 2 464 60 01.

De door de Gebruiker zelf gekozen toegangs- en ondertekeningsmiddelen zijn voor de Gebruiker strikt persoonlijk en vertrouwelijk. 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 ING Investing 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. Zo mag de Gebruiker ook geen vertrouwelijke informatie over de toegepaste beveiligingsprocedures aan een derde mededelen.

De Gebruiker mag 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 toestel 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 ING Investing. In deze Voorwaarden ING Investing dient onder 'verlies' of 'diefstal' te worden verstaan, elke onvrijwillige buitenbezitstelling van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor ING Investing; onder 'misbruik' of 'elk niet-toegestaan gebruik' dient te worden verstaan elk ongeoorloofd of niet-toegestaan gebruik van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor ING Investing.

2. Elk technisch incident of ander defect dat aan het gebruik van zijn/hun toegangs- en ondertekeningsmiddelen van ING Investing 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 ING Investing te blokkeren, door bijvoorbeeld de blokkeringsprocedures te volgen zoals beschreven in de Technische documentatie over het gebruik van ING Investing bij de ING Client Services (+ 32 2 464 60 00).

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 de ING Client Services wordt door een geautomatiseerd systeem geregistreerd. De aldus geregistreerde gegevens vormen een bewijsmiddel in geval van betwisting en worden overeenkomstig artikel 14 (Bescherming van de persoonsgegevens) bewaard, onverminderd de artikelen VI.83 en VII.2, § 4 van het Wetboek van Economisch Recht. De aldus geregistreerde gegevens vormen een bewijsmiddel in geval van betwisting en worden overeenkomstig artikel 12 bewaard.

In geval van diefstal, misbruik of niet-toegestaan gebruik van zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor ING Investing 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 Verrichtingen in financiële instrumenten, in het bijzonder de bepalingen van de Algemene Voorwaarden Beleggen, kan noch de Cliënt, noch de Gebruiker een Verrichting herroepen die de Gebruiker aan de hand van zijn toegangs- of ondertekeningsmiddelen van ING Investing heeft uitgevoerd.

**6.6.** Met behulp van de informatie die hij overeenkomstig punt 7.3 van deze Voorwaarden ING Investing ontvangt over de Verrichtingen die uitgevoerd worden in het kader van ING Investing (in het bijzonder, met behulp van zijn rekeninguittreksels), 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 ING Investing 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 ING Investing.

Bovendien moet de Cliënt of de Gebruiker die ING Investing heeft geactiveerd, regelmatig en ten minste eenmaal per maand kennisnemen van de berichten die ING hem ter beschikking worden gesteld, 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:

1. de verrekening, in zijn rekeninguittreksels 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 Voorwaarden ING Investing, van elke Verrichting die zonder zijn akkoord is uitgevoerd;

2. elke fout of onregelmatigheid die hij vaststelt in zijn rekeninguittreksels 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 Voorwaarden ING Investing.

De Cliënt of de Gebruiker moet elke eventuele klacht over een via ING Investing 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 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.

**6.7.** De Gebruiker verbindt zich ertoe om zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor ING Investing terug te geven op het eerste verzoek van ING of wanneer hij deze niet langer gebruikt omdat hij onderhavige Overeenkomst heeft opgezegd of de aan hem toegekende volmachten werden herroepen., al naargelang het geval, met uitzondering van de chipkaartlezers die de exclusieve eigendom van de Cliënt of de Gebruiker zijn.

## 7. Verplichtingen van ING in het kader van de veiligheid

**7.1.** ING garandeert de geheimhouding van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen die de Gebruiker zelf heeft gekozen.

**7.2.** ING onthoudt zich ervan ongevraagd een toegangs- en ondertekeningsmiddel voor ING Investing 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 een Verrichting in financiële instrumenten. Na ingave van een Opdracht zorgt ING, er bovendien, voor om aan de Gebruiker of de Cliënt een elektronische (eventueel een e-mail) 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.

ING dient de Cliënt of de Gebruiker periodiek informatie over die Opdrachten te verstrekken of ter beschikking te stellen via rekeninguittreksels 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 de Algemene Voorwaarden Beleggen.

**7.4.** Zodra ING de kennisgeving ontvangt waarvan

sprake in punt 6.4. of 6.6. van deze Voorwaarden ING Investing, overeenkomstig de blokkeringsprocedures waarvan sprake in dezelfde punten, belet ING elk nieuw gebruik van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor ING Investing.

**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 ING Investing

**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.

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 met betrekking tot de beleggingsdiensten die beschikbaar zijn via ING Investing 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, de Algemene Voorwaarden Beleggen ; of het Bijzonder Reglement voor Verrichtingen in Financiële Instrumenten. Die Verrichtingen worden als dusdanig via ING Investing 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 software van ING Investing of de ING database, voor zover die door haar werden ontwikkeld, of bij de keuze van de software of de 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 software en de 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 ING Investing 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 Voorwaarden ING Investing en behoudens zware of opzettelijke fout van ING is de Cliënt aansprakelijk voor elke rechtstreekse of onrechtstreekse schade die voor hem, voor ING, of voor derden zou kunnen voortvloeien uit elk, al dan niet onrechtmatig, gebruik van ING Investing door derden met behulp van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van een Gebruiker.

**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 ING Investing 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 ING Investing en:

- die niet zijn verstrekt door ING of haar onderaannemers, 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 ING Investing 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 software van ING Investing en elk openbreken ('jailbreaking') van het toestel, 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 ING Investing geen enkele waarborg bieden betreffende:

- de toegang, beschikbaarheid en toegang- en antwoordtijd voor ING Investing via apparatuur, netwerken, of uitrustingen die ING niet heeft goedgekeurd;

- de betrouwbaarheid en de technische veiligheid van de verbindingen via apparatuur, netwerken, of uitrustingen die niet door ING zijn goedgekeurd, met name in het kader van ING Investing 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 ING Investing en meer in het bijzonder de software, en de database die ING hen ter beschikking stelt.

## 9. Limieten van de Verrichtingen

**9.1.** In het kader van ING Investing is de uitvoering van de Verrichtingen beperkt tot het beschikbare saldo of de beschikbare effecten in de Beleggingsrekening.

**9.2.** ING Investing biedt niet de mogelijkheid om door middel van één elektronische handtekening gegroepeerde Opdrachten door te geven tot uitvoering van Verrichtingen in financiële instrumenten. Elke Opdracht worden ondertekend in overeenstemming met de door de Cliënt aan zijn Gebruikers verleende volmachten. Indien zij in bedrag beperkt zijn, zal ING België die beperkingen toepassen op het bedrag van elke Opdracht, tenzij uitdrukkelijke andersluidende overeenkomst.

## 10. Bijstand en Onderhoud van ING Investing

**10.1.** De Gebruiker kan via de gepersonaliseerde Client

Services -diensten een beroep doen op de helpdesk van ING voor elk incident of probleem van technische, operationele of functionele aard dat betrekking heeft op ING Investing, meer in het bijzonder in verband met de installatie en het gebruik van de app ING Investing en/of de ING database, of dat betrekking heeft op het gebruik van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen voor ING Investing of nog dat de veiligheid van Mobiele Beleggen in gevaar kan brengen.

De ING Client Services is bereikbaar op het telefoonnummer van de ING Client Services-diensten tijdens de openingsuren zoals die vermeld zijn in de Technische documentatie over het gebruik van ING Investing. De ING Client Services biedt zijn diensten aan in het Nederlands, Frans of Engels.

De Gebruiker kan ook via e-mail (ClientServices@ing.be) met de helpdesk contact opnemen. Bij de melding van een probleem en daarna deelt de Gebruiker alle informatie mee die nuttig en noodzakelijk is om het probleem op te lossen.

**10.2.** De Gebruiker mag zelf geen correctie of wijziging aan de Software van ING Investing 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 ING Investing aangepast is 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 ING Investing zijn opgenomen.

## 11. Bescherming van de persoonsgegevens

### 11.1. Algemene bepalingen

**11.1.1.** ING beschermt de persoonsgegevens 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 (e-mail: ClientServices@ing.be).

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 persoonsgegevens 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 persoonsgegevens) 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 overeenkomst ING Investing en meer in het bijzonder in het kader van het gebruik ervan, door ING verwerkt voor het centraal beheer van haar cliënteel, het beheer van de rekeningen en, vermogensbeheer (beleggingen), marketing (o.a. studies en statistieken) van bank-, financiële (o.a. leasing) (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 persoonsgegevens) 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 persoonsgegevens die door die vennootschappen wordt verstrekt.

**11.1.3.** Die gegevens zijn niet bestemd om te worden

meegedeeld aan andere derden dan:

- de personen die door de betrokken natuurlijke persoon zijn aangewezen,
- de zelfstandige agenten van ING 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:
  - 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 het elektronische beheer en het informaticabeheer (met inbegrip van 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 VSA), Ricoh Nederland BV (gevestigd in Nederland), Fujitsu BV (gevestigd in Nederland), Tata Consultancy Services Belgium SA (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, Bisnode 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 het beheer van cookies op ING Investing (‘cookies van derden’): Adobe (gevestigd in de Verenigde Staten), Relay42 BV (gevestigd in Nederland), Webtrekk GmbH (gevestigd in Duitsland), ADMO, Doubleclick Inc, Google Ireland Ltd (gevestigd in Ierland), Facebook Ireland Ltd (gevestigd in Ierland), Medallia Inc (gevestigd in de Verenigde Staten);
  - voor de activiteiten van digitale assistenten, zoals Chatbots, Callbots en Voice Assistants, in het kader van de ING Client Services: Google Ireland Ltd (gevestigd in Ierland) (met name voor de herkenning van de intentie en intonatie van de Cliënt of andere betrokkenen) en Twilio Ireland (gevestigd in Ierland).

- de vennootschappen van ING Groep die al dan niet gevestigd zijn in een lidstaat van de Europese Unie,
- de andere partnervenootschappen van ING België (lijst op aanvraag), die gevestigd zijn in een lidstaat van de Europese Unie, in wier naam en voor wier rekening ING België producten of diensten aanbiedt, in geval van inschrijving hierop of een belang hierbij voor de betrokkenen;
- bevoegde autoriteiten, meer bepaald het Centraal Aanspreekpunt van de Nationale Bank van België, bedoeld in artikel 5 van het Algemeen reglement van de verrichtingen van ING België; - de kredietinstellingen, de financiële instellingen en de gelijkwaardige instellingen bedoeld in artikel 5.6 van het Algemeen reglement van de verrichtingen van ING België, onder de in dit artikel vastgelegde voorwaarden;

### **en dat overeenkomstig de hierna vermelde bepalingen.**

Zo kunnen de gegevens van de Cliënt en andere betrokkenen worden doorgegeven aan een niet-lidstaat van de Europese Unie die al dan niet een adequaat beschermingsniveau voor persoonsgegevens garandeert (bijvoorbeeld betaalgegevens die aan Swift 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.

De Belgische of buitenlandse (bijvoorbeeld Amerikaanse) gerechtelijke (politie, parket, onderzoeksrechter, hoven en rechtbanken) of administratieve autoriteiten, met inbegrip van controleinstanties 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 persoonsgegevens, bijvoorbeeld door aangepaste contractuele bepalingen te voorzien zoals vermeld in artikel 46.2. van het Europees reglement. Een kopie van de overeenkomsten is beschikbaar door zich te wenden tot de functionaris voor gegevensbescherming van ING 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, en kan zo nodig onjuiste gegevens doen verbeteren. Hij kan ook een schraping van deze gegevens of een beperking van de verwerking vragen, of zich verzetten tegen de verwerking van deze gegevens. Ten slotte, heeft elke natuurlijke persoon ook recht op overdraagbaarheid van gegevens.

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 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 persoonsgegevens 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 bestemmelingen 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 persoonsgegevens) van het Algemeen Reglement van Verrichtingen van ING, en
- de "Verklaring van ING België voor de bescherming van persoonsgegevens", opgenomen in de ING Investment app.

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 ING Investing en, in voorkomend geval, door via deze diensten een bericht te sturen met de referentie "Privacy",
- door zich te wenden tot het ING-agentschap of de contactpersoon bij ING,
- door te bellen naar het volgende telefoonnummer: +32.2.464.60.02,
- door een formulier online in te vullen op [www.ing.be/contact](http://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](mailto:klachten@ing.be)

Indien de betrokkene nog niet tevreden is of bijkomende inlichtingen over de bescherming van de persoonsgegevens wenst, kan hij zich wenden tot de



functionaris voor gegevensbescherming (ook “Data Protection Officer” of “DPO” genoemd) van ING:

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

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

## 11.2. ING Investing

### 11.2.1 Cookies en andere soortgelijke technologieën

Op bepaalde plaatsen in de diensten ING Investing wordt gebruikgemaakt van ‘cookies’ en andere soortgelijke technologieën (pixels en versleutelde / gehashte e-mailadressen) om die diensten doeltreffender te maken en de Gebruiker een betere dienstverlening te bieden. Een ‘cookie’ is een tekstbestand dat informatie bevat over het gedrag van de persoon die een website bezoekt. Een cookie wordt aangemaakt door een softwareprogramma op de server van de website, maar opgeslagen op de harde schijf van het computersysteem van de bezoeker van die website. Bij een volgende bezoek aan de website kan de inhoud van een cookie door de website worden opgevraagd.

De cookies die bij het gebruik van de diensten ING Investing worden aangemaakt, zorgen ervoor dat de diensten worden afgestemd op de specifieke interesses van elke Gebruiker die kunnen worden geïdentificeerd met behulp van die cookies of andere soortgelijke technologieën. De cookies bevatten gegevens over de Gebruiker, onder meer de geselecteerde taal of valuta, zodat hij die gegevens niet telkens opnieuw moet invoeren als hij de ING Investing gebruikt. Ze registreren gegevens over de pagina’s van de diensten ING Investing die de Gebruiker heeft bezocht en hebben onder meer tot doel informatiesessies tot stand te brengen, met name door registratie van de informatie die de Gebruiker in de opeenvolgende formulieren meedeelt, en te vermijden dat de Gebruiker herhaaldelijk dezelfde reclame- of andere boodschappen te zien krijgt.

De gegevens over de Gebruiker die de cookies opslaan of die andere soortgelijke technologieën verzamelen,

worden bovendien door ING België verwerkt om statistieken over de diensten ING Investing te maken, om uw gedrag op onze pagina’s te analyseren en om de inhoud van onze diensten te verbeteren. Cookies en soortgelijke technologieën helpen ons ook om, mits u daar uw toestemming voor geeft, u interessantere en gepersonaliseerde inhoud en advertenties te tonen.

De cookies worden maximaal 3 jaar op het computersysteem van de Gebruiker bewaard.

Als de internetbrowser is ingesteld om cookies te aanvaarden, kan de Gebruiker zijn internetbrowser instellen om hem te informeren bij elke verzending van een cookie of om de bewaring van cookies op zijn harde schijf te verhinderen. ING België kan de Gebruiker evenwel geen toegang tot ING Investing garanderen als hij of zij de bewaring van cookies weigert.

Meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens door ING België met behulp van cookies en andere soortgelijke technologieën en over de rechten die iedere Gebruiker ten aanzien daarvan heeft is te vinden in het ‘Cookiebeleid van ING België’, dat beschikbaar is op de website [www.ing.be](http://www.ing.be) en in de diensten ING Investing.

### 11.2.2 Omgevingsvariabelen

Terwijl de Gebruiker de ING gebruikt, worden de onderstaande persoonsgegevens, die ‘omgevingsvariabelen’ worden genoemd, naar ING verzonden en daar geregistreerd via Toestel 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);
- de taal die de Gebruiker kiest;
- de door de Gebruiker geraadpleegde pagina’s van de elektronische beleggingsdienst van ING.

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.

### 11.3 ING Client Services - diensten

De telefoongesprekken in het kader van de ING Client Services-diensten worden opgenomen. ING België bewaart systematisch deze opnames en de gegevens die ze bevatten met het oog op:

- de verwerking van de Verrichtingen van de Cliënt of de Gebruiker, en de opvolging van de ten gunste en/of op aanvraag van de Cliënt verleende diensten inzake beheer van de rekeningen en betalingen, kredieten, betalingen, vermogensbeheer (beleggingen) of verzekeringen;
- het centrale beheer van het cliënteel en de globale visie van de Cliënt;
- de controle op de Verrichtingen en de voorkoming van onregelmatigheden.

De Cliënt of in voorkomend geval de Gebruiker, kan van ING België telefonische oproepen ontvangen in het kader van de Verrichtingen die hij heeft aangevraagd.

Die opnames worden bewaard voor een periode die niet langer is dan nodig voor de realisatie van de doelstellingen waarvoor ze zijn gemaakt of waarvoor ze later worden verwerkt.

De toetreding tot de ING Investing houdt in dat de Cliënt en de Gebruiker akkoord gaan met de opname van alle telefoongesprekken van de Gebruiker in het kader van de ING Client Services-diensten, overeenkomstig wat hiervoor is vermeld.

### 11.4. ING Investing

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

- het serienummer van het gebruikte mobiele informaticasysteem (UDID);
- de taal die de Gebruiker kiest;
- de door de Gebruiker geraadpleegde pagina's/ schermen van ING Investing

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 schermen pagina's in het juiste formaat te kunnen toesturen. Bovendien worden ze verwerkt om statistieken over Mobiel te maken en om de inhoud ervan 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 het foto toestel 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 ING Investing. 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 waarvan sprake in de punten 5. en 8. van deze Voorwaarden ING Investing.

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 ING Investing 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 ING Investing 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 jaartalband en opnames op een magnetische of informaticadrager. De inhoud van de jaartalband 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 Investing 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 Investing, een elektronisch bericht

## 12.2 ING Investing

**12.2.1.** In het kader van ING Investing wordt elke Opdracht elektronisch ondertekend door een Gebruiker met de ondertekeningsmiddelen van ING ING Investing.

De Cliënt en Gebruiker aanvaarden dat door het gebruik van de ondertekeningsmiddelen van ING Investing 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 Investing 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 Investing

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

**13.1.** De tarieven die eventueel van toepassing zijn op het gebruik van de diensten die beschikbaar zijn via ING Investing zijn opgenomen in de tarieffolder 'Tarief van de meest voorkomende verrichtingen op roerende waarden' die door ING worden gepubliceerd en die onder meer beschikbaar is in alle ING-kantoren en via de website en andere elektronische informatiediensten van ING.

Ze worden bovendien aan de Cliënt meegedeeld voordat hij deze 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 via diensten of ernaar wordt verwezen in de contractuele documenten zoals bedoeld bij punt 4.1.2. van deze Voorwaarden.

**13.2.** Onder voorbehoud van de eventuele toepassing van een apart tarief voor de geautomatiseerde Verrichtingen, blijft de uitvoering van Verrichtingen die via ING Investing worden doorgegeven, onderworpen aan de tarifiering die op die Verrichtingen van toepassing is.

**13.3.** De Client geeft ING toestemming om alle kosten die krachtens de geldende tarifiering voor een via ING Investing verstrekte dienst, automatisch te debiteren van de voor de desbetreffende dienst overeengekomen rekening.

Als de overeengekomen rekening wordt gesloten dient de Cliënt een andere rekening aan ING België op te geven. Zo niet, dan duidt ING van ambtswege en naar eigen goeddunken een andere rekening 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 na de terbeschikkingstelling van het in de rekeninguittreksels geïntegreerde bericht om een andere rekening 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 aangeduide rekening die van ambtswege door ING werd aangewezen, onverminderd het recht van de Cliënt om achteraf te verzoeken de aangeduide rekening te wijzigen.

Bovendien geeft de Cliënt voor Verrichtingen die worden uitgevoerd in het kader van het gebruik van ING Investing, de toestemming om de overeengekomen rekening waarvoor de Verrichting wordt uitgevoerd, automatisch te debiteren voor de eventuele kosten die op deze Verrichtingen van toepassing zijn.

In beide voornoemde gevallen verbindt de Cliënt zich ertoe om ervoor te zorgen dat zijn rekeningsaldo op het ogenblik van de Opdracht via ING Investing toereikend is. ;

**13.4.** De kosten voor telefoongesprekken (met inbegrip van de kosten verbonden aan de oproepen naar de ING Client Services -diensten en de kosten verbonden aan de aankoop, installatie en werking van zijn 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 ING Investing zijn voor rekening van de Cliënt of de Gebruiker.

## **14. Gebruikslicentie voor ING Investing -software en -database**

Onverminderd de terbeschikkingstelling van ING Investing 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 Investing -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 Investing software en/of database voorkomen.

### **14.1. ING Investing -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 Investing -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 Investing -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 Investing -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 Investing -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 Investing -software te downloaden, weer te geven, door te geven, door te zenden of te bewaren als dat nodig is om de ING Investing 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 Investing -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 Investing -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 Investing software niet aan de Gebruiker meegedeeld.

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

### **14.2. ING Investing -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 Investing -database.

Geen enkel eigendomsrecht of intellectueel recht wordt echter aan de Gebruiker afgestaan. De licentie geeft uitsluitend het recht om tot de ING Investing ING Banking -database toegang te krijgen vanaf alle mobiele 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 Investing -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 Investing -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 Investing -software en -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.

### **15. Links van ING Investing**

Behoudens zware of opzettelijke fout van hunnentwege bieden ING geen enkele garantie en nemen zij geen aansprakelijkheid op zich met betrekking tot de links die vanaf ING Investing worden gemaakt naar websites van derden, noch met betrekking tot de inhoud van die websites. De Gebruiker bezoekt de websites volledig op eigen risico en hij moet zich er goed van bewust zijn dat ze onderworpen kunnen zijn aan andere gebruiksvoorwaarden, andere bepalingen inzake bescherming van de persoonsgegevens en/of in het algemeen aan andere regels dan die welke van toepassing zijn op ING Investing. ING zijn niet aansprakelijk voor de naleving van de geldende wetgeving en reglementering door die websites.

### **16. Mededelingen van de Gebruikers**

Elke mededeling van gegevens, vragen, opmerkingen, ideeën en suggesties die de Gebruiker via e-mail (op het adres [info@ing.be](mailto:info@ing.be)) 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 persoonsgegevens. Met naleving van datzelfde voorbehoud kan elke mededeling gedurende vijf jaar na het doorgeven ervan en zonder enige tegenprestatie van welke aard ook, door

ING in de Europese Unie geheel of gedeeltelijk worden hergebruikt, gekopieerd, gewijzigd en opnieuw verspreid in om het even welke vorm, met alle middelen en voor alle doeleinden.

### **17. Beschikbaarheid van ING Investing**

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

**17.2.** ING verbindt zich echter niet tot het verlenen van een continue, ononderbroken en beveiligde toegang tot ING Investing.

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 ING Investing te onderbreken om onderhoudswerkzaamheden te verrichten, verbeteringen of wijzigingen aan te brengen in ING Investing 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 ING Investing 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 de volledige of een deel van ING Investing om objectieve redenen die verband houden met de veiligheid van de diensten en/of de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van ING Investing of indien een vermoeden bestaat dat de rekeningen van de Cliënt, diensten en/of de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van ING

Investing 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) de toegang wordt/worde geblokkeerd wordt 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.

## 18. Duur van de -overeenkomst ING Investing– Deactivering en opzegging van de overeenkomst

**18.1.** De overeenkomst ING Investing wordt van kracht op de dag waarop de Gebruiker de app voor ING Investing in gebruik neemt en wordt voor onbepaalde duur gesloten tot de opzegging ervan. ING Investing blijft eenmaal ze geactiveerd is overeenkomstig punt 4.1.3. van deze Voorwaarden ING Investing voor onbepaalde duur geactiveerd tot de deactivering ervan, namelijk de afsluiting van de toegang tot ING Investing, wat geldt als sluiting van ING Investing.

**18.2.** De Cliënt kan deze Overeenkomst opzeggen en/of voor hemzelf en/of zijn Gebruikers ING Investing 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, met uitzondering van de naar behoren gemachtigde vertegenwoordigers en volmachthebbers, kunnen ING Investing ook op elk moment, zonder kosten noch rechtvaardiging deactiveren, maar alleen voor henzelf.

Via ING Investing kan er geen beleggingsrekening of beleggingsdienstovereenkomst worden stopgezet.

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

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 ING Investing de ING Banking-diensten, maar niet omgekeerd.

**18.3.** ING kan op elk ogenblik en zonder rechtvaardiging ING Investing opzeggen en/of voor de Cliënt zelf en/of zijn Gebruikers desactiveren, door de app te verwijderen.

Onverminderd de eventueel geldende wettelijke bepalingen van dwingend recht of openbare orde kan ING, overigens in dezelfde mate op elk ogenblik en zonder opzegging een einde maken aan de ING Investing overeenkomst of de uitvoering ervan volledig of gedeeltelijk opschorten en/of voor de Cliënt zelf en/of zijn Gebruikers ING Investing deactiveren, als de Cliënt en/of zijn Gebruikers op ernstige wijze tekortschieten in hun verbintenissen ten opzichte van ING, 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, om aanspraak te maken op een aanvullende schadevergoeding.

Zowel ING kan ook op elk ogenblik en zonder opzegging de overeenkomst voor ING Investing beëindigen en/of voor de Cliënt zelf en/of zijn Gebruikers ING Investing desactiveren wanneer de contractuele relatie voor hun respectieve via ING Investing beschikbare producten of diensten ophoudt te bestaan. De overeenkomst voor ING Investing kan in dat geval enkel door ING, volledig worden opgezegd met de gelijktijdige sluiting van de beleggingsrekeningen en de opzegging van de beleggingscontracten bij ING, die via ING Investing toegankelijk zijn en beheerd kunnen worden. Zo niet maakt de opzegging door ING, een einde aan de overeenkomst voor Mobiel, louter voor de relaties met de Cliënt, maar niet in het kader van de andere relaties tussen de Cliënt en ING die hier niet bij betrokken zijn. In dat geval is ook de deactivering voor de Cliënt zelf en/of zijn Gebruikers van de elektronische beleggingdienst van ING door ING, enkel van toepassing voor de relaties met de Cliënt, maar niet in het kader van de andere relaties tussen de Cliënt en ING.

De bovenstaande bepalingen doen overigens geen afbreuk aan de procedure voor de blokkering van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van ING Investing overeenkomstig punt 7.4 van deze Voorwaarden ING Investing, de onderbreking van de toegang tot ING Investing overeenkomstig punt 17.3 van deze Voorwaarden, noch aan de wettelijke voorschriften die de bank verplichten bijzondere maatregelen te treffen in uitzonderlijke omstandigheden.

**18.4** Bij opzegging van de overeenkomst voor ING Investing of deactivering ervan heeft de Cliënt die optreedt als Consument, recht op de terugbetaling van de jaarlijkse bijdrage waarvan sprake in punt 13.1. naar rato van de resterende periode, te rekenen vanaf de maand die volgt op de maand waarin de overeenkomst werd opgezegd of de diensten werden gedeactiveerd.

**18.5.** Bij opzegging van de overeenkomst voor ING Investing, schorsing van de uitvoering of deactivering ervan is de Cliënt ertoe gehouden de Verrichtingen die via de ING Investing werden doorgegeven vóór de opzegging van de overeenkomst na te komen.

## Bijlage 1

# Veiligheidsvoorschriften voor de toegang tot en het gebruik van ING Investing

### Algemene veiligheidsvoorschriften voor ING Investing:

- Druk de bevestigingen van uw via ING Investing doorgegeven Verrichtingen af en bewaar ze. Bewaar ook de elektronische of schriftelijke bevestigingen van de uitvoering of niet-uitvoering van uw Verrichtingen.
- Controleer uw rekeninguittreksels altijd wanneer u ze ontvangt. Meld elke afwijking onmiddellijk aan uw bank.
- Gebruik ING Investing enkel op een Toestel dat uitgerust is met een firewall, een programma tegen schadelijke computerprogramma's (bijvoorbeeld 'spyware') en een recent antivirusprogramma. Let er ook op dat de software permanent geactiveerd is en regelmatig bijgewerkt wordt.
- Zorg ervoor dat uw Toestel (toestel met Android van Google of iPad, iPhone, iPod of iPod Touch van Apple) niet wordt geïllegaliseerd (opengebroken).

### Specifieke voorschriften voor het gebruik van de pincode voor ING Investing:

- Leer ook uw pincode voor ING Investing uit het hoofd bij de aanmaak ervan, zonder er een spoor van te bewaren.
- Wanneer u uw geheime code voor uw pincode voor ING Investing 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 toegangs- en ondertekeningsmiddelen, dan houdt dat uiteraard risico's in.
- Uw pincode voor ING Investing moet(en) geheim blijven: deel ze dus aan niemand mee, zelfs niet aan een familielid, een vriend(in) en zeker niet aan een zogezegd behulpzame onbekenden.

Niemand heeft het recht om u uw pincode voor ING Investing te vragen: noch ING (behalve voor aanvragen tot intoetsing tijdens het gebruik van ING Investing, 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 ING Investing doorgeeft aan uw bank.

Let op voor oplichters en waarschuw onmiddellijk uw bank wanneer u ongewone omstandigheden vaststelt.

- Schrijf uw pincode voor ING Investing nergens op, zelfs niet in gecodeerde vorm, bijvoorbeeld door ze in een vals telefoonnummer te verbergen.
- Gebruik ING Investing op plaatsen waar de discretie gegarandeerd is. Zorg er ook altijd voor dat u uw pincode voor ING Investing 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, , kaartlezer achter uw hand. Laat u door niemand afleiden en als dat het geval is, voer dan nooit uw pincode voor ING Investing in. Als u ongewone omstandigheden vaststelt, licht dan onmiddellijk uw bank in volgens artikel 6.4 van deze Voorwaarden ING Investing
- Als u goede redenen hebt om te denken dat uw pincode voor ING Investing niet meer vertrouwelijk zijn, wijzig ze dan onmiddellijk. Als u uw pincode voor ING Investing niet kunt wijzigen, waarschuw dan onmiddellijk uw bank overeenkomstig artikel 6.4. van deze Voorwaarden ING Investing.

### Specifieke voorschriften voor de functie voor digitale vingerafdrukherkenning (bv. de iOS Touch ID van Apple) of de functie voor gezichtsherkenning (bv. de iOS Face ID van Apple) voor ING Investing:

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



