

**CONDITIONS GENERALES DES CREDITS ING**  
**SOU MIS A LA LEGISLATION SUR LE CREDIT A LA CONSOMMATION**  
**(Version Novembre 2019)**

Les présentes Conditions générales des crédits ING soumis à la législation sur le crédit à la consommation (ci-après dénommées les « Conditions générales ») ont pour objet de donner une description des services offerts par ING Belgique SA (ci-après dénommée « ING Belgique ») et de déterminer les droits et obligations de chaque bénéficiaire du crédit (ci-après dénommé le(s) « bénéficiaire(s) »), de chaque caution et d'ING Belgique dans le cadre d'un contrat de crédit ING soumis aux dispositions légales relatives au crédit à la consommation du Livre VII « Services de paiement et de crédit » du Code de droit économique (ci-après dénommées « la loi »), à l'exception de l'ING Card, soumise à d'autres conditions générales.

## **ART. 1 – Formation et exécution du contrat**

### **1.1. Formation du contrat**

Le contrat de crédit est conclu par la signature (à distance, au besoin) du contrat par toutes les parties contractantes conformément à la loi.

Après la signature, le contrat de crédit est remis au bénéficiaire gratuitement et immédiatement. Un exemplaire est remis, le cas échéant, à chacune des parties contractantes ayant un intérêt distinct, à chaque caution et à l'intermédiaire de crédit.

Pour tout contrat de crédit à durée déterminée avec amortissement du capital, à l'exception de la facilité de découvert, un tableau d'amortissement est remis à chaque partie contractante ayant un intérêt distinct.

Chaque contrat de crédit (éventuellement conclu à distance) doit être signé par toutes les parties contractantes (et au besoin par les cautions) et avoir été reçu par ING Belgique au plus tard dans un délai de 20 jours suivant la consultation par ING Belgique de la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque nationale de Belgique (la date d'expiration du délai figure dans l'offre de crédit). À défaut, le contrat est considéré comme nul et non avenu.

ING Belgique est tenue d'exécuter le contrat de crédit dès que les conditions requises ont été réalisées et que toutes les sûretés ont été constituées

### **1.2. Engagements et sûretés usuels - solidarité et indivisibilité**

Chaque bénéficiaire et chaque caution cèdent à ING Belgique, moyennant le respect des formalités et limites légales, toutes leurs créances actuelles et futures à charge de tou(te)s :

- locataires, fermiers ou autres personnes disposant d'un droit réel ou personnel sur un bien meuble ou immeuble leur appartenant
- compagnies d'assurances
- institutions bancaires et organismes financiers
- organismes de sécurité sociale
- débiteurs de rente et pensions alimentaires

et, en général, toutes sommes qui leur reviendraient de quelque chef que ce soit.

En cas de non-exécution par un bénéficiaire et/ou une caution d'une quelconque de leurs obligations envers ING Belgique, celle-ci pourra, sans avis ni mise en demeure préalable, procéder - aux frais de la personne défaillante - à la notification ou à la signification de ladite cession aux débiteurs des créances cédées, lesquels ne pourront dès lors ne s'en acquitter de manière juridiquement valable qu'au bénéfice d'ING Belgique.

Chaque bénéficiaire et chaque caution s'engagent à fournir à ING Belgique, sur simple demande de celle-ci, tous renseignements et tous documents relatifs à ces créances. Ils autorisent ING Belgique à recueillir ces renseignements ou documents auprès des tiers débiteurs des créances cédées.

S'il y a plusieurs bénéficiaires, ceux-ci s'engagent solidairement et indivisiblement envers ING Belgique. Ils se donnent réciproquement et irrévocablement mandat pour adresser toutes notifications et sommations dans le cadre du contrat de crédit, ainsi que pour réceptionner et prendre connaissance de toutes notifications et toutes sommations dans ce même cadre, sans préjudice de l'application des articles 27 à 35 de la loi du 12 avril 1965 relative à la protection de la rémunération des travailleurs.

Les héritiers et ayants droit de chaque bénéficiaire sont tenus solidairement et indivisiblement à tous les engagements résultant du crédit.

## ART. 2 – Formes diverses des crédits et leurs dispositions spécifiques

### 2.1. Facilité de découvert

#### 2.1.1. Objet, prélèvements et relevés de compte

La facilité de découvert d'ING Belgique est une ouverture de crédit explicite en vertu de laquelle ING Belgique permet au bénéficiaire qui est titulaire d'un compte à vue auprès d'ING Belgique de disposer de fonds qui dépassent le solde disponible de ce compte, et ce dans les limites du montant du crédit convenues dans les conditions particulières du contrat de crédit. La facilité de découvert est concrétisée par une facilité de paiement et offre la possibilité de réaffectation des fonds redevenus disponibles. Tous les prélèvements et remboursements liés au crédit, ainsi que tous les intérêts, frais et indemnités (et plus spécifiquement ceux mentionnés au présent article, point 2.1.2, et à l'article 7 des présentes Conditions générales) sont comptabilisés sur le compte auquel le crédit est lié.

À compter du jour ouvrable suivant la signature du contrat par toutes les parties contractantes, le bénéficiaire ou le mandataire du compte dont le bénéficiaire est titulaire et auquel la facilité de découvert est liée peut prélever tout ou partie du crédit par un retrait de fonds (par carte de débit ou de crédit ING à un guichet automatique équipé à cette fin ou au guichet d'une agence d'ING Belgique), par paiement (par carte de débit ou de crédit ING ou chèque) ou par virement, domiciliation ou ordre permanent (par carte de débit ou de crédit ING à un guichet automatique équipé à cette fin, ou au guichet d'une agence d'ING Belgique, ou par le biais des services Home'Bank ou Smart Banking d'ING Belgique).

Le bénéficiaire reçoit des informations mensuellement sur un support papier ou sur un autre support d'informations durable (éventuellement par le biais d'un avis intégré aux extraits de compte ou par courrier électronique), à l'aide d'un relevé de compte mentionnant les informations suivantes :

- 1° la période exacte sur laquelle porte le relevé de compte ;
- 2° les montants prélevés et la date des prélèvements ;
- 3° le montant total restant dû du relevé précédent et la date de celui-ci ;
- 4° le nouveau montant total restant dû ;
- 5° la date et le montant des paiements effectués par le bénéficiaire ;
- 6° le(s) taux d'intérêt débiteur(s) appliqué(s) ;
- 7° les montants distincts de tous les frais qui ont été imputés ;
- 8° le cas échéant, le montant minimal à payer et les intérêts.

Les opérations clôturées avant le vendredi (à 18H30) de la semaine calendaire précédant la dernière semaine calendaire, complète ou non, comprenant au moins un jour ouvrable bancaire, d'un mois quelconque d'une année non bissextile (soit, par ex., le vendredi 28 d'un mois de 31 jours, le 31ème jour étant un lundi) sont reprises dans le relevé de compte mensuel.

#### 2.1.2. Intérêts, taux débiteur et taux annuel effectif global

##### 2.1.2.1. Intérêts

Les intérêts sont calculés mensuellement en fonction du taux débiteur sur les montants prélevés au jour le jour par le bénéficiaire. Pour la facilité de découvert et les dépassements sans modalités de remboursement échelonné de la somme principale, ces montants sont majorés des intérêts débiteurs échus et, en cas de simple retard de paiement tel que visé au point 6.1. des présentes Conditions générales, des intérêts de retard échus sur le montant du dépassement. Les intérêts sont portés en compte une fois par mois le troisième jour ouvrable bancaire du mois suivant celui pour lequel les intérêts ont été calculés, avec comme date de valeur le dernier jour calendaire du mois précédent. Toutefois, si le mois précité est un mois de décembre, les intérêts sont portés en compte le premier jour ouvrable bancaire de janvier, avec comme date de valeur le 31 décembre.

##### 2.1.2.2. Taux d'intérêt débiteur

Le taux d'intérêt débiteur est appliqué sur une base nominale, chaque année étant supposée compter 365 jours, que l'année soit bissextile ou non (à savoir que nous comptabilisons les intérêts afférents à une année bissextile sur 366 jours mais divisons le montant des intérêts par 365).

Le taux d'intérêt débiteur est exprimé sur une base annuelle et est appliqué de manière nominale sur le solde restant dû, le taux d'intérêt débiteur journalier étant égal à (taux débiteur x 1/365). Les intérêts débiteurs dus pour le nombre de jours de prélèvement d'un montant sur le crédit concerné sont ainsi égaux au montant résultant de l'équation suivante : solde restant dû x taux débiteur x N/365, où « N » est égal au nombre de jours de prélèvement d'un montant du crédit concerné.

Le taux débiteur peut, pendant la durée du crédit, être modifié aux conditions et selon les modalités précisées ci-après, et ce dans les limites des taux annuels effectifs globaux maxima légaux (conformément aux articles 11 et 12 de l'Arrêté royal du

14 septembre 2016 relatif aux coûts, aux taux, à la durée et aux modalités de remboursement des contrats de crédit soumis à l'application du livre VII du Code de droit économique et à la fixation des indices de référence pour les taux d'intérêt variables en matière de crédits hypothécaires et de crédits à la consommation y assimilés). Pour la facilité de découvert, l'indice de référence est la moyenne mensuelle du taux interbancaire EURIBOR à trois mois fixé par Belgostat l'European Money Markets Institute – EMMI (<https://www.emmi-benchmarks.eu>). « EURIBOR » est l'acronyme d'EURO Inter Bank Offered Rate et correspond à une moyenne non pondérée, avec omission des valeurs extrêmes, des taux d'intérêt (« prime rate ») d'un échantillon de 57 banques établies en zone euro. Le taux Euribor est calculé chaque jour ouvrable à 11 heures (heure de Bruxelles). Si l'indice servant de base au calcul du taux d'intérêt débiteur annuel (l'EURIBOR à trois mois à l'heure actuelle) change, est indisponible ou disparaît, ING informera le bénéficiaire, sur un support papier ou sur un autre support durable, du nouvel indice utilisé. La communication peut être réalisée par le biais d'une annexe à un extrait de compte. Le nouvel indice sera celui imposé par la législation en remplacement de l'indice de référence qui sert de base au calcul du TAEG (l'EURIBOR à trois mois à l'heure actuelle).

En cas d'adaptation à la baisse des taux annuels effectifs globaux maxima légaux de telle manière que le taux débiteur appliqué par ING Belgique devienne supérieur aux taux précités, ING Belgique adaptera le taux d'intérêt au plus tard à l'entrée en vigueur des taux annuels effectifs globaux maxima. En outre, ING Belgique se réserve, dans les autres cas, le droit d'adapter le taux débiteur, à la baisse ou à la hausse, au plus tard 45 jours calendaires suivant l'entrée en vigueur de la modification des taux annuels effectifs globaux maxima, et ce dans les limites des taux annuels effectifs globaux maxima légaux.

Conformément à l'article 12 de l'Arrêté royal du 14 septembre 2016 relatif aux coûts, aux taux, à la durée et aux modalités de remboursement des contrats de crédit soumis à l'application du livre VII du Code de droit économique et à la fixation des indices de référence pour les taux d'intérêt variables en matière de crédits hypothécaires et de crédits à la consommation y assimilés, tous les six mois, et plus précisément à la fin du mois de mars et du mois de septembre, l'indice de référence (la moyenne mensuelle du taux interbancaire EURIBOR à trois mois fixé par l'European Money Markets Institute – EMMI (<https://www.emmi-benchmarks.eu>) du mois écoulé est comparé avec le dernier indice de référence ayant donné lieu à une modification des taux annuels effectifs globaux maxima respectifs (l'indice de référence du mois de mars 2006 étant considéré comme le premier indice de référence). En cas de modification de l'indice de référence d'au moins 0,75 point, le taux de référence correspondant sera modifié dans le même sens et d'un même nombre de points de pourcentage. Le nouveau taux annuel effectif global maximum est égal à ce taux de référence arrondi à l'unité ou demi-unité la plus proche. Les nouveaux taux annuels effectifs globaux maxima sont publiés conjointement avec les nouveaux indices de référence et taux de référence correspondants sans délai sous la forme d'un avis au Moniteur belge. Après leur publication au Moniteur belge, les nouveaux taux annuels effectifs globaux maxima entrent en vigueur le premier jour du deuxième mois qui suit celui de leur publication.

En outre, ING Belgique se réserve le droit d'adapter temporairement à la baisse le taux débiteur à tout moment. Une telle adaptation est fixée par ING Belgique pour une durée déterminée, le taux d'intérêt débiteur revenant à son niveau initial ou à un niveau plus bas que celui-ci à la fin de la période déterminée. Toutefois, ING Belgique se réserve le droit de reconduire ou proroger la durée de l'adaptation à la baisse du taux d'intérêt débiteur.

Le bénéficiaire est averti au préalable, sur un support papier ou sur un autre support durable (par ex. au moyen d'un document annexé au extrait de compte ou par courrier électronique), de toute modification, à la hausse ou à la baisse, du taux débiteur pendant la durée du crédit, sauf en cas de mise en œuvre immédiate d'une baisse du taux annuel effectif global maximum légal (déterminée par l'arrêté royal précité du 14 septembre 2016) applicable au crédit en cours.

Lorsque, pour une facilité de découvert sans constitution d'hypothèque, la modification du taux débiteur est supérieure à 25 % du taux débiteur initialement ou précédemment convenu et pour les contrats conclus pour une durée supérieure à une année, le bénéficiaire a la faculté de résilier le contrat sans frais moyennant la signification à ING Belgique d'un préavis d'un mois. Le bénéficiaire exerce son droit de résiliation précité par l'envoi à ING Belgique d'une lettre recommandée à la poste ou au moyen d'un autre support durable accepté par ING Belgique.

Les coûts liés aux services de retrait d'espèces à un distributeur automatique de billets peuvent être modifiés par ING Belgique. Pour ce faire, ING Belgique informera le bénéficiaire des modifications projetées au moins deux mois avant l'entrée en vigueur de ladite modification par lettre postale (simple ou recommandée) ou au moyen de tout autre support durable, par exemple par un courrier électronique (le courrier, postal ou électronique, étant adressé à la dernière adresse (de courrier postal ou électronique) du bénéficiaire connue d'ING Belgique).

Si le bénéficiaire ne consent pas aux modifications proposées, il a le droit de résilier, immédiatement et sans frais, la facilité de découvert dans un délai de deux mois à compter de la notification de cette modification. Si le bénéficiaire ne fait pas usage, dans les deux mois à compter de la notification précitée, de son droit de résilier la facilité de découvert, ce non-recours sera considéré comme un consentement tacite de l'intéressé à la modification projetée.

Pareille modification des frais de retrait d'espèces à un distributeur automatique de billets n'est possible qu'une seule fois au cours de la durée de la facilité de découvert et les coûts initialement prévus peuvent être augmentés de 25 % au maximum.

### 2.1.2.3. Taux annuel effectif global

Le taux annuel effectif global (« TAEG ») mentionné dans les conditions particulières du contrat de crédit est calculé au moment de la conclusion du contrat et est fixé selon les dispositions contractuelles et les hypothèses prévues par la réglementation en vigueur.

En ce qui concerne les intervalles de temps, le TAEG est calculé sur la base de mois normalisés égaux de 30,41666 jours chacun, que l'année soit bissextile ou non.

Le TAEG est calculé sur la base des hypothèses suivantes :

- Le contrat de crédit est réputé valable pendant la durée convenue et le prêteur ainsi que le bénéficiaire sont présumés remplir leurs obligations selon les conditions et aux dates déterminées dans le contrat de crédit.
- Le taux d'intérêt débiteur (voir conditions particulières du contrat de crédit) est présumé fixe par rapport au niveau initial et applicable jusqu'au terme du contrat de crédit (nonobstant la clause de variabilité du taux d'intérêt débiteur susmentionnée).
- Le montant total du crédit qui est convenu dans les conditions particulières du contrat de crédit est réputé être entièrement et immédiatement prélevé. La durée du contrat de crédit n'étant pas connue (les facilités de découvert d'ING Belgique sont en effet conclues pour une durée indéterminée), le taux annuel effectif global est calculé en partant de l'hypothèse que le crédit est prélevé jusqu'à l'expiration d'un délai de 3 mois.
- Aucune date d'échéance n'étant fixée pour le remboursement du capital et la durée du contrat de crédit n'étant pas connue (les facilités de découvert d'ING Belgique sont conclues pour une durée indéterminée), le capital est supposé avoir été remboursé intégralement à l'expiration d'un délai de trois mois.
- Les intérêts débiteurs sont payés conjointement avec les amortissements en capital et le dernier paiement liquide les intérêts débiteurs. Par conséquent, la dernière échéance des intérêts coïncide avec l'échéance du capital, soit trois mois après le prélèvement intégral du crédit, en sorte que la première et la seconde échéance des intérêts tombent respectivement un et deux mois après le prélèvement du crédit

Le TAEG mentionné dans les conditions particulières du contrat de crédit ne prend pas en compte les frais des éventuels services (tenue de compte, fourniture d'une carte de débit, etc.) non liés au contrat de crédit.

### 2.1.3. Durée et résiliation du contrat

La facilité de découvert d'ING Belgique est conclue pour une durée indéterminée.

ING Belgique peut résilier le contrat de crédit moyennant un préavis de deux mois établi sur un support papier ou sur un autre support durable et notifié au bénéficiaire par lettre recommandée à la poste ou tout autre support accepté par le bénéficiaire. Le délai de deux mois précité prend cours le jour où la lettre recommandée de résiliation a été déposée à la poste ou le support accepté par le bénéficiaire a été communiqué à ce dernier. À l'expiration de ce délai, tous les engagements résultant du crédit deviennent exigibles et doivent être remboursés immédiatement.

Le ou les bénéficiaires peuvent à tout moment et sans frais résilier le contrat de crédit moyennant la notification d'un préavis d'un mois à ING Belgique. Le ou les bénéficiaires exercent leur droit de résiliation par l'envoi à ING Belgique d'une lettre recommandée à la poste ou en signifiant la résiliation par le biais d'un autre support accepté par ING Belgique. Le délai d'un mois précité prend cours le jour où la lettre recommandée de résiliation a été déposée à la poste ou le support accepté par ING Belgique a été communiqué à cette dernière. À l'expiration de ce délai, tous les engagements résultant du crédit deviennent exigibles et doivent être remboursés immédiatement.

### 2.1.4. Dépassement non autorisé

Le dépassement du montant du crédit par la facilité de découvert est interdit. Si un dépassement se produit malgré tout, celui-ci doit être régularisé immédiatement et sans mise en demeure. Pareil dépassement constitue un découvert non autorisé qui ne peut à aucun moment être considéré comme l'octroi tacite d'une facilité de découvert ou comme une majoration ou prorogation de la facilité de découvert. Des intérêts de retard sont appliqués sur les dépassements en montant et en durée conformément au point 7.1. des présentes Conditions générales.

Les prélèvements de crédit sont suspendus jusqu'à la date de cette régularisation.

Si le bénéficiaire ne régularise pas sa situation au plus tard dans un délai de maximum quarante-cinq jours à compter de la

date du début du découvert non autorisé, ING Belgique lui adresse une sommation par lettre recommandée à la poste de respecter ses obligations dans un délai d'un mois après le dépôt à la poste de ladite lettre. Le contrat sera immédiatement et automatiquement dénoncé en cas de défaut d'apurement du compte dans le délai précité, sans préjudice de la faculté d'ING Belgique de proposer au bénéficiaire d'établir par le biais d'un refinancement un nouveau contrat prévoyant un montant de crédit supérieur, et ce dans le respect de toutes les dispositions légales. Le solde restant dû est exigible immédiatement si la facilité de découvert est résiliée.

### 2.1.5. Remboursements et obligation de « zérotage »

Sauf clause contraire dans les présentes Conditions générales, le bénéficiaire a le droit de rembourser intégralement ou totalement le solde de capital restant dû (en ce compris les intérêts débiteurs échus) à tout moment.

Toutefois, pour les facilités de découvert à durée indéterminée ou d'une durée de plus de cinq ans, le bénéficiaire est tenu de liquider la totalité du montant à rembourser (à savoir le montant du capital prélevé non encore remboursé, y compris les intérêts débiteurs) dans les cinq ans à dater du premier prélèvement du crédit, et ce par apurement du solde débiteur du compte auquel la facilité de découvert est liée (« zérotage »). Le délai de zérotage visé ci-avant est de :

- douze mois si le montant du crédit est inférieur ou égal à 3 000 euros ;
- soixante mois si le montant du crédit est supérieur à 3 000 euros.

Le solde de la facilité de découvert n'est considéré comme apuré que si ce dernier est ramené à zéro au moment de la clôture journalière des opérations relatives au compte sur lequel la facilité de découvert a été réalisée. Ce moment est fixé par ING Belgique dans le respect des dispositions légales ou réglementaires en vigueur.

Le bénéficiaire sera informé de l'expiration du délai de zérotage qui lui est applicable au plus tard deux mois avant l'expiration du délai de zérotage suivant par un message intégré à ses extraits de compte, par lettre ordinaire ou par courrier électronique.

À chaque fois que le solde de la facilité de découvert est ramené à zéro, le délai de zérotage précité recommence à courir à partir du premier prélèvement de crédit suivant le dernier zérotage.

Si le bénéficiaire ne respecte pas cette obligation de zérotage dans le délai prescrit, le dépassement du délai de zérotage est considéré comme un dépassement non autorisé au sens du point 2.1.4. des présentes Conditions générales, les clauses de ce point étant pleinement applicables. De nouveaux prélèvements ne seront plus possibles aussi longtemps que le montant du dépassement n'aura pas été apuré.

Si, pendant l'écoulement d'un délai de zérotage d'une facilité de découvert, le contrat relatif à cette facilité de découvert est remplacé et annulé par un autre contrat de facilité de découvert du même type et lié au même compte à vue d'ING Belgique dont le bénéficiaire est le titulaire pour un montant de crédit différent ou non de celui convenu dans le contrat de crédit initial, le premier délai de zérotage du nouveau contrat de crédit est (pour éviter un contournement du principe légal de zérotage) diminué du délai de zérotage courant du contrat de crédit initial, et ce conformément aux clauses suivantes.

En pareil cas, le délai de zérotage du nouveau contrat de crédit prend cours à compter du premier prélèvement suivant le dernier zérotage du solde de la facilité de découvert initiale ou, si le solde de la facilité de découvert initiale n'avait jamais été zéroté depuis le premier prélèvement de crédit, à dater de ce premier prélèvement. Si des contrats de facilité de découvert successifs du même type et liés au même compte à vue d'ING Belgique dont le bénéficiaire est titulaire sont conclus, la facilité de découvert initiale est considérée comme étant le premier contrat de facilité de découvert au cours duquel le solde débiteur du compte sur lequel la facilité de découvert a été réalisée est passé en négatif sans que ce solde ne soit ramené à zéro à la date de conclusion des contrats de crédit ultérieurs, indépendamment du nombre de contrats de crédit conclus entre ce nouveau contrat et le contrat précité. Ceci signifie que c'est la première date à laquelle le solde du compte sur lequel la facilité de découvert a été réalisée était en négatif sans avoir été ramené à zéro jusqu'à la date de conclusion du nouveau contrat de facilité de découvert qui est considérée comme étant la date de début du délai de zérotage du nouveau contrat de crédit.

Si, au moment de la conclusion du contrat de crédit, le solde de la facilité de découvert initiale est égal à zéro, le délai de zérotage du nouveau contrat de crédit commence à courir à dater du premier prélèvement de crédit suivant la conclusion du nouveau contrat de crédit.

Toutefois, si, à la suite du remplacement et de l'annulation du contrat de facilité de découvert initial par un autre contrat de facilité de découvert du même type et lié au même compte à vue d'ING Belgique dont le bénéficiaire est titulaire, le délai de zérotage passe de 60 à 12 mois en raison d'une diminution du montant de crédit, le délai de zérotage du nouveau contrat de crédit commence à courir à dater de la conclusion du nouveau contrat de crédit, sans cependant dépasser l'échéance du délai de zérotage de 60 mois du contrat de facilité de découvert initial. Si, à la suite d'un tel remplacement de contrat, un ou plusieurs contrats de facilité de découvert successifs du même type et liés au même compte à vue d'ING Belgique dont le bénéficiaire est titulaire et pour lesquels un délai de zérotage identique de 12 mois en valeur absolue est requis, sont conclus, le délai de zérotage du nouveau contrat de crédit commence à courir à dater de la conclusion du premier contrat

de crédit pour lequel le délai de zérotage est passé de 60 mois à 12 mois en raison d'une diminution du montant du crédit. En tout état de cause, si le délai de zérotage du contrat de facilité de découvert initial est dépassé, le solde de cette facilité de découvert doit en premier lieu être apuré avant la conclusion d'un nouveau contrat de facilité de découvert.

En synthèse, pour tout remplacement et toute annulation d'un contrat de facilité de découvert en cours d'écoulement d'un délai de zérotage de cette facilité de découvert par un autre contrat de facilité de découvert du même type et lié au même compte à vue d'ING Belgique dont le bénéficiaire est titulaire, et ce pour un montant de crédit différent ou non de celui convenu dans le contrat de crédit initial, la formule suivante s'applique :

- en cas de prorogation ou d'absence de modification du délai de zérotage, la date de fin de zérotage du nouveau contrat de crédit est la date la plus éloignée entre, d'une part, la date de fin du délai de zérotage du nouveau contrat de crédit qui prend cours à partir de la date du premier prélèvement de la facilité de découvert initiale et, d'autre part, la date de fin du délai de zérotage du contrat de facilité de découvert précédant immédiatement la conclusion du nouveau contrat de crédit ;
- en cas de réduction du délai de zérotage, la date de fin du délai de zérotage du nouveau contrat de crédit est la date la plus proche entre, d'une part, la date de fin du délai de zérotage du nouveau contrat de crédit (ce délai prenant cours à la date de conclusion du nouveau contrat de crédit) et, d'autre part, la date de fin du délai de zérotage du contrat de facilité de découvert précédant immédiatement la conclusion du nouveau contrat de crédit ;
- étant entendu qu'il y a lieu d'entendre par « facilité de découvert initiale » la première ouverture du contrat de facilité de découvert au cours duquel le solde débiteur du compte sur lequel la facilité de découvert a été réalisée est devenu débiteur sans que le solde ne soit ramené à zéro à la date de conclusion de contrats de crédit ultérieurs, indépendamment du nombre de contrats de crédit conclus entre ce nouveau contrat et le contrat précité.

Les clauses du présent point 2.1.5. s'appliquent sous réserve de modification des dispositions légales ou réglementaires en vigueur, actuelles ou futures.

Si le délai de zérotage susmentionné est modifié par une disposition légale ou réglementaire, le bénéficiaire du crédit est informé du délai de zérotage qui lui est applicable au plus tard deux mois avant l'expiration du délai de zérotage suivant par un avis intégré à ses extraits de compte ou par lettre ordinaire ou courrier électronique prenant en compte la modification précitée.

#### **2.1.6. Réexamen annuel de la solvabilité du consommateur**

ING Belgique est tenue de réexaminer la solvabilité de chaque bénéficiaire chaque année sur la base d'une nouvelle consultation de la Centrale des Crédits aux Particuliers, au plus tard le premier jour ouvrable qui suit la date anniversaire de la formation du contrat de crédit. Cette obligation ne s'applique toutefois pas lorsque ces contrats de crédit sont régis par un délai de zérotage égal ou inférieur à un an.

#### **2.1.7. Remplacement et annulation d'anciennes facilités de découvert**

À compter du moment de la formation du contrat de crédit en vertu de l'article 1, point 1.1., des présentes Conditions générales, la facilité de découvert qui en est l'objet remplace et annule toutes facilités de découvert soumises à la loi dont le ou les bénéficiaires pouvaient disposer antérieurement sur le même compte auprès d'ING Belgique.

### **2.2. Contrats de prêt à tempérament et de crédit de pont**

#### **2.2.1. Mise à disposition du montant du crédit**

Le bénéficiaire consent irrévocablement à ce qu'ING Belgique verse le montant financé par virement sur un compte désigné par les parties contractantes dans les conditions particulières du contrat de crédit (après, le cas échéant, remise à ING Belgique d'une facture ou d'une preuve de livraison du bien ou de prestation du service datée et signée par le bénéficiaire). Ce compte est le compte dont un bénéficiaire est (co-)titulaire auprès d'ING Belgique ou d'une autre institution financière établie en Belgique et agréée par la Banque Nationale de Belgique ou la FSMA.

Si le bien ou service financé a déjà été livré ou fourni à la date de signature du contrat de crédit ou si le bien ou service financé n'est pas spécifiquement mentionné dans le contrat de crédit (par exemple, dans le cas d'un crédit destiné à des dépenses familiales), ou encore si ING ne connaît pas le vendeur, le montant du crédit est versé à la date convenue dans les conditions particulières du contrat de crédit (après, le cas échéant, remise à ING Belgique d'une facture ou d'une preuve de livraison du bien ou de prestation du service datée et signée par le bénéficiaire). Si le bien ou service financé n'a pas encore été livré ou fourni à la date de signature du contrat de crédit, le montant emprunté est versé à la date de livraison du bien ou de prestation du service (après remise à ING Belgique d'une facture ou d'une preuve de livraison du bien ou de prestation du service datée et signée par le bénéficiaire).

## 2.2.2. Remboursement du crédit

### 2.2.2.1. Prêts à tempérament

Sauf clause contraire dans le contrat, la première échéance de remboursement du crédit est fixée à la date qui correspond à la date de mise à disposition des fonds plus un mois (calculée de jour calendaire à jour calendaire : par ex. du 15 janvier au 15 février). Si cette date est inexistante, elle est remplacée par le jour qui la précède immédiatement. Les remboursements s'effectuent tous les mois à partir de ce moment.

Si le bénéficiaire opte, en vue de procéder aux remboursements, pour un versement par débit d'un compte ouvert par lui auprès d'ING Belgique (voir encadré « mandat de domiciliation » dans le contrat), il autorise ING Belgique à prélever aux dates d'échéance les montants concernés ainsi que tout montant exigible dû en vertu du présent contrat par débit du compte mentionné dans le contrat, qu'il s'engage à provisionner en conséquence. Si le bénéficiaire opte, en vue de procéder aux remboursements, pour un paiement par débit d'un compte qu'il a ouvert auprès d'une autre institution financière qu'ING Belgique, il s'engage à payer à ING Belgique les montants concernés à leurs dates d'échéance, ainsi que tout montant exigible dû en vertu du présent contrat par le crédit du compte ING mentionné dans le contrat.

### 2.2.2.2. Crédits de pont

Le crédit est remboursé en une seule fois à la date d'échéance du contrat de crédit.

Si le bénéficiaire opte, en vue de procéder au remboursement, pour le paiement par débit d'un compte ouvert par lui auprès d'ING Belgique (voir encadré « mandat de domiciliation » dans le contrat), il autorise ING Belgique à prélever à la date convenue le montant de l'échéance unique ainsi que tout montant exigible dû en vertu du présent contrat par débit du compte mentionné dans le contrat, qu'il s'engage à provisionner en conséquence. Si le bénéficiaire souhaite effectuer le remboursement par débit d'un compte ouvert par lui auprès d'une autre institution financière qu'ING Belgique, il s'engage à payer à ING Belgique à la date convenue le montant de l'échéance unique ainsi que tout montant exigible dû en vertu du présent contrat par le crédit du compte ING mentionné dans le contrat.

## 2.2.3. Intérêts, taux annuel effectif global et taux débiteur

Pour les contrats de prêt à tempérament, les intérêts sont calculés à chaque échéance mensuelle de remboursement du crédit telle que définie à l'article 2, point 2.2.2.1. des présentes Conditions générales, sur la base du taux débiteur, en fonction du montant du solde restant dû du montant prêté. Ils sont débités du compte à cette même date.

Pour les contrats de crédit de pont, les intérêts sont calculés, sur la base du taux débiteur, en fonction du montant prêté et débités du compte en une seule fois à la date d'échéance du contrat de crédit.

Pour les contrats de prêt à tempérament, le taux d'intérêt débiteur est appliqué sur une base actuarielle, chaque mois étant supposé compter 30,41666 jours. Les intervalles de temps entre la date de mise à disposition du montant du crédit et la date de la première échéance de remboursement du crédit ainsi qu'entre les échéances suivantes sont exprimés en un nombre entier de mois normalisés égaux de 30,41666 jours chacun, que l'année soit bissextile ou non. Le taux débiteur est appliqué en base annuelle selon la méthode actuarielle sur le solde restant dû (le taux débiteur mensuel étant alors  $(1 + \text{taux débiteur})^{1/12} - 1$ ). Toutefois, dans le cas d'un prêt à tempérament à remboursements mensuels dont la première échéance de remboursement est supérieure à un mois, les intérêts débiteurs dus pour la première échéance sont égaux au montant total du crédit  $\times \{[(1 + \text{taux débiteur})^{M/12} \times (1 + \text{taux débiteur})^{D/365 \text{ ou } 366}] - 1\}$ , où M est un nombre entier de mois égaux et D est le nombre entier de jours complémentaires éventuels, de sorte que M (mois) et D (jours) égale la durée écoulée entre la date de mise à disposition du montant du crédit et la date de la première échéance de remboursement du crédit.

Pour les contrats de crédit de pont, le taux d'intérêt débiteur est appliqué sur une base actuarielle, chaque mois étant supposé compter 30,41666 jours. Le taux débiteur est appliqué en base annuelle selon la méthode actuarielle sur le montant total dû. L'intervalle de temps séparant le prélèvement unique du crédit de l'échéance de remboursement unique étant exprimé en un nombre entier de mois normalisés égaux de 30,41666 jours chacun, que l'année soit bissextile ou non, les intérêts débiteurs dus pour la durée du crédit sont égaux à : montant total du crédit  $\times \{(1 + \text{taux débiteur})^{M/12} - 1\}$ , où M est égal au nombre entier de mois égaux concernés.

Pour les contrats de prêt à tempérament comme pour ceux de crédit de pont, le taux débiteur est fixe pendant toute la durée du contrat.

Le taux annuel effectif global (« TAEG ») mentionné dans les conditions particulières du contrat de crédit est calculé au moment de la conclusion du contrat et est fixé selon les clauses contractuelles et les hypothèses prévues par la réglementation en vigueur.

En ce qui concerne les intervalles de temps, le TAEG est calculé sur la base de mois normalisés égaux de 30,41666 jours chacun, que l'année soit bissextile ou non. Toutefois, dans le cas des prêts à tempérament à remboursements mensuels prévoyant une première échéance de remboursement supérieure à un mois de sorte que l'intervalle entre le prélèvement du crédit et la première échéance de remboursement ne peut être exprimé en un nombre entier d'années, de mois ou de semaines, cet intervalle de temps est exprimé en un nombre entier de jours en combinaison avec le nombre entier de mois.

Le TAEG est calculé sur la base des hypothèses selon lesquelles le contrat de crédit est réputé être valable pour la durée convenue et le prêteur et le bénéficiaire sont supposés remplir leurs obligations suivant les conditions et aux dates déterminées dans le contrat de crédit. Comme prévu dans les présentes Conditions générales, le capital, les frais et les intérêts (voir les conditions particulières du contrat de crédit pour le taux débiteur) sont ainsi remboursés aux échéances fixées dans le contrat de crédit (cf le point 2.2.2.1 ci-avant). Pour les contrats de crédit de pont, le capital, les frais et les intérêts sont censés avoir été remboursés au terme de la durée du contrat (cf le point 2.2.2.2 ci-avant).

#### **2.2.4. Tableau d'amortissement**

En cas d'amortissement du capital d'un contrat de crédit à durée déterminée, le bénéficiaire a le droit de recevoir, à sa demande et sans frais, à tout moment pendant la durée du contrat, un relevé, sous la forme d'un tableau d'amortissement.

Le tableau d'amortissement mentionne :

- a) les paiements dus ainsi que les conditions de remboursement périodiques de ces montants ;
- b) pour chaque remboursement, la ventilation entre l'amortissement en capital, d'une part, et les intérêts calculés sur la base du taux d'intérêt débiteur et les éventuels coûts additionnels, d'autre part ;
- c) si, en vertu du contrat de crédit, le taux débiteur n'est pas fixe, une mention claire et succincte du fait que les données mentionnées dans le tableau ne seront valables que jusqu'à la prochaine modification du taux d'intérêt débiteur ou des coûts additionnels conformément au contrat de crédit.

#### **2.2.5. Remboursement anticipé du crédit**

Le bénéficiaire a le droit de rembourser le solde du capital restant dû de manière anticipée, intégralement ou partiellement et en tout temps. Dans ce cas, il a droit à une réduction du coût total du crédit correspondant aux intérêts et frais dus pour la durée résiduelle du contrat. Il notifie son intention à ING Belgique par lettre recommandée à la poste au moins dix jours avant le remboursement anticipé. Le bénéficiaire est tenu de payer une indemnité à ING Belgique. Cette indemnité n'excède pas :

- 1 % du capital remboursé faisant l'objet du remboursement anticipé si le délai entre le remboursement anticipé et la date de fin de contrat convenue est supérieur à un an ;
- 0,5 % du capital remboursé faisant l'objet du remboursement anticipé si le délai précité ne dépasse pas un an.
- Dans les deux cas, l'indemnité éventuelle ainsi calculée ne peut dépasser les intérêts que le bénéficiaire aurait dû payer durant la période séparant le remboursement anticipé de la date de fin du contrat de crédit convenue.

ING Belgique communique au bénéficiaire l'indemnité due sur un support durable dans les dix jours suivant la réception de la notification susmentionnée ou suivant la réception des sommes remboursées par le bénéficiaire sur le compte d'ING Belgique destiné aux remboursements anticipés. Cette communication reprend notamment le calcul de l'indemnité.

### **ART. 3 – Consultation de et enregistrement à la Centrale des Crédits aux Particuliers**

Conformément à l'article VII. 148 du Code de droit économique, le contrat est enregistré à la Centrale des Crédits aux Particuliers. La Centrale des Crédits aux Particuliers (CCP) est une composante de la Banque Nationale de Belgique S.A., Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles.

Le traitement par la Centrale a lieu aux fins de la consultation obligatoire de cette Centrale par le prêteur préalablement à la conclusion d'un contrat de crédit à la consommation, à l'établissement d'une offre de contrat de crédit hypothécaire ou lors du réexamen annuel de la solvabilité du consommateur tel que visé à l'article 3, point 2.1.6 des présentes Conditions générales, en vue d'obtenir des informations sur la situation financière et la solvabilité du candidat-bénéficiaire ou de la personne qui constitue une sûreté, et plus particulièrement sur l'existence éventuelle d'autres contrats de crédit déjà conclus par le candidat-bénéficiaire et sur d'éventuels défauts de paiement, et ce en vue d'éviter le surendettement du bénéficiaire.

Les délais de conservation des données du contrat de crédit sont les suivants :

1. trois mois et huit jours ouvrables après la date de la fin du contrat de crédit ;
2. lorsqu'il est mis fin anticipativement au contrat de crédit ou lorsque le contrat d'ouverture de crédit est résilié et pour



autant qu'un nouveau prélèvement après remboursement ne soit plus possible, jusqu'à la date à laquelle la fin ou la résiliation du contrat a été notifiée à la Centrale. ING Belgique notifie cet élément à la Centrale dans les deux jours ouvrables suivant le remboursement du montant restant dû.

La loi oblige en outre les prêteurs à signaler à la Centrale des Crédits aux Particuliers, gérée par la Banque Nationale de Belgique, certains défauts de paiement, dans le but susmentionné, plus particulièrement en vue de lutter contre le surendettement des consommateurs en fournissant aux prêteurs des informations sur des crédits pour lesquels un défaut de paiement a été enregistré.

Les délais de conservation des données en cas de défaut de paiement sont les suivants :

- douze mois à compter de la date de régularisation du contrat de crédit,
- dix ans maximum à compter de la date du premier enregistrement d'un défaut de paiement, que le contrat de crédit ait été régularisé ou non.

Les bénéficiaires de crédit sont informés du fait que leurs défauts de paiement seront également traités et communiqués aux personnes auxquelles cette communication est permise par la loi et dans les conditions prévues par celle-ci.

Les données communiquées par la Centrale des Crédits aux Particuliers ne peuvent être utilisées à des fins de prospection commerciale.

Le bénéficiaire peut accéder sans frais aux données enregistrées à son nom par la Centrale des Crédits aux particuliers et, éventuellement, demander, librement et sans frais, la rectification et/ou la suppression de ces données.

Le bénéficiaire qui souhaite exercer son droit de consultation doit s'adresser à la Centrale des Crédits aux Particuliers et joindre une photocopie recto-verso clairement lisible de sa carte d'identité (ou permis de séjour ou passeport) à sa demande. Sa demande de rectification ou d'effacement des données erronées enregistrées à son nom doit en outre être accompagnée de tout document justifiant le bien-fondé de sa demande. En outre, il peut désigner les personnes qui ont reçu des informations de la Centrale des Crédits aux Particuliers et à qui la rectification doit être communiquée.

## **ART. 4 – Droit de renonciation au contrat**

1. Le bénéficiaire a le droit de renoncer au contrat de crédit pendant un délai de quatorze jours calendaires sans fournir de motif.

Le délai de ce droit de rétractation prend cours :

1° le jour de la formation du contrat de crédit, ou

2° le jour où le bénéficiaire reçoit les clauses et conditions contractuelles ainsi que les informations contractuelles visées à l'article VII. 78 de la loi, si cette date est postérieure à celle visée au point 1 ci-avant.

2. Si le bénéficiaire exerce ce droit de rétractation, les articles VI.58, VI.59 et VI.67 du Livre VI « Pratiques du marché et protection du consommateur » du Code de droit économique, ne s'appliquent pas.

3. Lorsque le bénéficiaire exerce son droit de rétractation :

1° il le notifie à ING Belgique par lettre recommandée à la poste ou par tout autre support accepté par ING Belgique. Le délai est réputé respecté si la notification a été envoyée avant l'expiration de celui-ci, et que

2° le bénéficiaire paie à ING Belgique le capital et les intérêts cumulés sur ce capital depuis la date à laquelle le crédit a été prélevé jusqu'à la date à laquelle le capital a été remboursé, sans retard injustifié et au plus tard trente jours calendaires après l'envoi de la notification de la rétractation à ING Belgique.

Les intérêts dus sont calculés sur la base du taux d'intérêt débiteur convenu. ING Belgique n'a droit à aucune autre indemnité versée par le bénéficiaire, hormis une indemnité pour les frais non récupérables qu'ING Belgique aurait payés à une institution publique.

Les paiements effectués après la conclusion du contrat de crédit sont remboursés au bénéficiaire dans les trente jours suivant la rétractation.

La rétractation du contrat de crédit entraîne la résolution d'office des contrats annexes.

4. Le présent article 4 ne s'applique pas aux contrats de crédit dont la loi exige qu'ils soient conclus par-devant notaire, pour autant que le notaire certifie que le bénéficiaire jouit des droits visés aux articles VII. 70, VII. 74 et VII. 78 de la loi.

## **ART. 5 – Suspension du contrat**

ING Belgique peut suspendre le droit de prélèvement du bénéficiaire dans le cadre d'un contrat de crédit pour des raisons objectivement justifiées, notamment si elle dispose de renseignements lui permettant de conclure que le bénéficiaire ne sera plus à même de respecter ses obligations. ING Belgique informe le bénéficiaire de la suspension et des motifs de celle-ci sur un support papier ou sur tout autre support durable, si possible avant la suspension et au plus tard immédiatement après, sauf si

la communication de cette information est interdite par une autre législation ou est contraire aux objectifs d'ordre public ou de sécurité publique.

## **ART. 6 – Clauses diverses**

### **6.1. Obligation d'information incombant au bénéficiaire**

Le bénéficiaire déclare que les informations fournies à ING Belgique dans le cadre du présent contrat sont exactes et complètes et s'engage à informer ING Belgique sans délai, durant l'exécution du contrat, de tous les faits de nature à influencer négativement sa capacité de remboursement, sa situation financière ou sa solvabilité.

Chaque bénéficiaire ou caution s'engage à communiquer tout changement d'adresse sans délai à ING Belgique. En cas de non-respect de cette obligation, il autorise en outre ING Belgique (sans qu'il ne résulte une quelconque obligation pensant sur ING Belgique à cet égard de ce fait) à utiliser le présent contrat pour introduire une demande d'adresse à ses frais auprès de l'Administration compétente.

### **6.2. Cession – subrogation**

Sans préjudice des articles VII. 102 à VII. 104 de la loi, ING Belgique se réserve le droit de céder totalement ou partiellement ses droits résultant du contrat de crédit ou de subroger totalement ou partiellement un tiers dans ces mêmes droits.

Le bénéficiaire accepte cette cession et cette subrogation. Sauf si ING Belgique, en accord avec le nouveau titulaire de la créance, continue à gérer le contrat de crédit à l'égard du bénéficiaire, cette cession ou subrogation ne sera toutefois opposable au bénéficiaire qu'après que ce dernier en aura été informé par lettre recommandée à la poste.

En cas de cession ou de subrogation, chaque bénéficiaire ou caution autorise ING Belgique à verser en son nom et pour son compte toute somme, exigible ou non, dont ING Belgique serait redevable en vertu de ses relations commerciales envers ce bénéficiaire ou cette caution, au tiers cessionnaire ou subrogé, afin de rembourser tout ou partie des dettes (exigibles et impayées) de la personne concernée, résultant du crédit ainsi cédé ou d'un crédit ayant fait l'objet d'une subrogation, ou de tout cautionnement y afférent.

### **6.3. Clauses spécifiques aux cautions**

Sans préjudice de l'application des articles VII.109 à VII.111 de la loi, les cautions s'engagent solidairement et indivisiblement entre elles et avec le ou les bénéficiaires envers ING Belgique, à concurrence de la somme mentionnée en principal, à rembourser le capital et les intérêts que le ou les bénéficiaires du crédit resteraient en défaut de payer dans le cadre du contrat.

Elles renoncent à l'application de l'article 2037 du Code Civil et reconnaissent que la déchéance du terme pour un ou plusieurs bénéficiaires entraîne la même déchéance pour eux. Toute créance exigible envers les cautions produit d'office un intérêt à un taux égal à celui applicable au débiteur principal. Les cautions cèdent leurs créances comme mentionné à l'article 1, point 1.2., premier alinéa, des présentes Conditions générales.

### **6.4. Assurances**

Si le bénéficiaire souscrit une assurance simultanément à la conclusion du contrat de crédit, il peut toujours choisir librement l'intermédiaire et la compagnie d'assurances. L'assurance n'est jamais obligatoire.

### **6.5. Organisme de surveillance**

L'organisme de surveillance compétent auprès du Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie est la Direction générale du Contrôle et de la Médiation, établie à l'adresse suivante :

SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie  
Direction générale du Contrôle et de la Médiation  
North Gate III  
Boulevard du Roi Albert II, 16  
1000 Bruxelles

## 6.6. Recommandés

Conformément à l'article 135 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, toutes les obligations reprises dans les présentes Conditions générales qui, concernant les envois recommandés, contiennent les mots « à la poste », « par la poste » ou toute autre référence du même type sont remplies lorsqu'est utilisé un envoi recommandé tel que défini à l'article 131,9° de la loi précitée ou un envoi recommandé électronique conformément à la loi du 9 juillet 2001 fixant certaines règles relatives au cadre juridique pour les signatures électroniques, le recommandé électronique et les services de certification.

## 6.7 Imputation

ING Belgique est autorisée à tout moment à imputer l'ensemble des créances en sa possession, dans quelque devise ou unité de compte que ce soit, qui sont dues par le bénéficiaire du crédit au titre du contrat de crédit (par ex., suite à un dépassement non autorisé du montant du crédit ou du délai de remise à zéro) l'ensemble des créances exigibles ou non, actuelles ou futures, dans quelque devise ou unité de compte que ce soit, qu'a le bénéficiaire du crédit à l'encontre d'ING, afin de protéger les intérêts légitimes d'ING et dans la mesure où cette imputation n'est pas interdite par des dispositions légales impératives.

Cette imputation est comptabilisée en euros, au besoin après conversion des autres devises et unités de compte au taux légal ou au taux du marché le jour bancaire ouvrable précédant le jour de la conversion effective.

## Art. 7. Défaut de paiement ou non-exécution des obligations - Frais

Avertissement : la non-exécution du contrat de crédit par le bénéficiaire peut entraîner de graves conséquences pour ce dernier, notamment par le fichage au volet négatif de la Centrale des crédits aux particuliers qui peut rendre plus difficile, voire impossible, l'obtention d'un (nouveau) crédit. De plus, les défaillances de paiement peuvent entraîner des frais, intérêts de retard et pénalités, voire entraîner la résolution du contrat aux torts du bénéficiaire.

### 7.1. Clauses communes à tous les crédits

Le taux d'intérêt de retard est égal au dernier taux débiteur appliqué au montant concerné ou aux périodes partielles concernées, majoré de 10 %. Ce taux d'intérêt est appliqué aux sommes en capital dues et exigibles en vertu du contrat (en ce compris, pour les facilités de découvert et les dépassements sans modalités de remboursement échelonné du principal, les intérêts débiteurs échus et les intérêts de retard échus sur le montant en dépassement), et ce jusqu'au jour où la dette a été remboursée.

Dans le cas d'une facilité de découvert, le taux d'intérêt de retard mentionné dans le contrat de crédit est variable en fonction de la modification du taux d'intérêt débiteur conformément au point 2.1. des présentes Conditions générales.

En cas de rappel dans le cadre d'un simple retard de paiement, la partie défaillante est tenue d'indemniser l'autre partie pour les lettres de rappel et de mise en demeure à concurrence d'un montant forfaitaire de 7,50 euros, augmenté des frais de port en vigueur au moment de l'envoi, à raison d'un envoi par mois, sans préjudice du paiement d'intérêts de retard calculés sur le capital échü et impayé conformément aux alinéas précédents du présent point 7.1.

En cas de résolution du contrat de crédit ou de déchéance du terme en raison de la non-exécution de ses obligations, le bénéficiaire est tenu envers ING Belgique, et sans préjudice du paiement du solde restant dû, du montant du coût total du crédit échü et impayé et d'intérêts de retard calculés sur le solde restant dû conformément aux alinéas précédents du présent point 7.1., au paiement d'une indemnité pour les frais (frais administratifs de recouvrement) que cette situation occasionne à ING Belgique. Cette indemnité est calculée sur le solde restant dû comme suit :

- 10 % sur la tranche de solde restant dû jusqu'à 7 500 euros ;
- 5 % sur la tranche de solde restant dû au-delà de 7 500 euros.

ING Belgique devra indemniser le bénéficiaire de la même manière du préjudice financier et des frais de recouvrement si le crédit est résolu ou résilié en raison d'une faute contractuelle d'ING Belgique.

En cas d'introduction d'une procédure judiciaire à la suite d'un défaut de paiement, les frais de justice incombent à la partie

succombante, sans préjudice du pouvoir d'appréciation des cours et tribunaux.

En cas de résiliation du contrat de crédit par ING Belgique ou par le bénéficiaire conformément au point 2.1.3. des présentes Conditions générales ou lorsque le contrat de crédit a pris fin et que le bénéficiaire ne s'est pas acquitté de ses obligations trois mois après l'envoi par la poste d'une lettre recommandée de mise en demeure, le bénéficiaire sera tenu envers ING Belgique, sans préjudice du paiement du capital échu et impayé, du montant du coût total du crédit échu et impayé et d'intérêts de retard calculés sur le capital échu et impayé conformément aux alinéas précédents du présent point 7.1., au paiement d'une indemnité pour les frais (frais administratifs de recouvrement) que cette situation occasionne à ING Belgique. Cette indemnité est calculée sur le solde restant dû comme suit :

- 10 % sur la tranche de solde restant dû jusqu'à 7 500 euros ;
- 5 % sur la tranche de solde restant dû au-delà de 7 500 euros.

## 7.2. Clauses spécifiques aux crédits à échéance(s)

En cas de défaut de paiement d'au moins deux échéances ou d'une somme équivalente à 20 % du montant total à rembourser et pour autant que le bénéficiaire ne se soit pas acquitté de ses obligations un mois après l'envoi par la poste d'une lettre recommandée de mise en demeure, ING Belgique aura le droit de mettre fin au crédit avec effet immédiat et d'exiger le remboursement immédiat de toutes les échéances impayées, échues ou non échues, sans préjudice du paiement d'intérêts de retard calculés sur le capital échu et impayé conformément aux alinéas précédents du présent point 7.1.

## 7.3. Délais de paiement

Les délais de paiement et les modalités de remboursement qui leur sont associées peuvent faire l'objet d'un accord entre ING Belgique et le bénéficiaire si ce dernier est déjà en situation de défaut de paiement et que :

- un tel accord est susceptible d'éviter une éventuelle procédure judiciaire pour ce défaut de paiement, et que
- le bénéficiaire ne se trouve pas tenu de ce fait à des clauses moins favorables que celles du contrat de crédit initial.

De tels délais de paiement ne être appliqués qu'une fois pour un contrat de crédit.

## ART. 8 Réclamations – Recours judiciaire et extra-judiciaire

1. Toute réclamation concernant un contrat de crédit visé dans les présentes Conditions générales peut être notifiée par écrit par l'intéressé à une agence d'ING Belgique ou à l'adresse suivante :

Complaint Management

Cours St-Michel 60  
1040 Bruxelles  
Tel. 02 547 61 02  
Fax : 02 547 83 20  
E-mail : klachten@ing.be  
ou au moyen du formulaire en ligne sur [www.ing.be](http://www.ing.be).

2. Si la personne qui a envoyé une réclamation n'a pas obtenu satisfaction auprès d'ING Belgique, elle peut envoyer une plainte par écrit et sans frais à Ombudsfijn- Ombudsman pour les litiges financiers :

- plaintes en ligne : <https://www.ombudsfijn.be/fr/particuliers/introduire-une-plainte/>

- plaintes par courrier : North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, n°8, bte. 2 in 1000 Bruxelles.

- plus d'informations par email : [Ombudsman@Ombudsfijn.be](mailto:Ombudsman@Ombudsfijn.be), par téléphone : +32 2 545 77 70, sur le site internet: <https://www.ombudsfijn.be/fr/particuliers/contact/>

3. Il est également possible d'introduire une plainte auprès du Service public fédéral Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie :

- plaintes en ligne via le point de contact : <https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt/fr/bienvenue>
- plaintes par lettre : SPF Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie - Direction générale de l'Inspection économique - Boulevard du Roi Albert II n° 16, 1000 Bruxelles
- plus d'informations
  - par téléphone : 02/ 277.54.84,
  - via le site internet : <https://economie.fgov.be/fr/propos-du-spf/ou-et-comment-signaler-un>

4. La présente disposition s'applique sans préjudice du droit de la personne envoyant une réclamation d'engager une procédure judiciaire.

Le juge de paix du domicile du consommateur est seul compétent pour connaître des litiges relatifs à un contrat de crédit régi par la loi, y compris les demandes d'octroi de facilités de paiement et les demandes relatives au cautionnement de contrats de crédit.

## **ART. 9 – Règles applicables en cas de perte, de vol ou d'usage abusif d'un instrument de paiement**

1. Si le bénéficiaire dispose du crédit au moyen d'un instrument de paiement directement (carte de débit ou instrument d'accès et de signature des services Home'Bank- et/ou Smart Banking) ou indirectement (carte de crédit ING dont le solde est payé à la fin du mois par débit d'un compte et, au besoin, par un prélèvement sur la facilité de découvert sur ce dernier), l'utilisateur ou le mandataire du compte visé au point 2.1 des présentes Conditions générales dont le bénéficiaire est titulaire s'engage à, dès lors qu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de l'instrument de paiement et/ou des moyens qui en permettent l'utilisation (comme le code secret ou le mot de passe), informer sans délai ING Belgique (durant les heures d'ouverture de son agence) ou, pour le blocage des cartes uniquement, Card Stop par téléphone (7 jours sur 7, 24 heures sur 24 au 070/344 344 ou +32 70 344 344 depuis l'étranger) ou, uniquement pour le blocage des services Home'Bank et Smart Banking, l'ING HelpDesk par téléphone (02 464 60 00 ou +32 2 464 60 00 depuis l'étranger).

2. L'appel téléphonique à Card Stop ou à l'ING HelpDesk est enregistré automatiquement. Les données ainsi enregistrées ont valeur de preuve en cas de contestation et sont conservées conformément à l'article 10 (« Protection de la vie privée ») des présentes Conditions générales, sans préjudice de l'article VII.2, § 4, de la loi et de l'article VI. 83 de la loi du Livre VI « Pratiques du marché et protection du consommateur » du Code de droit économique.

3. Par « perte » ou « vol », il y a lieu d'entendre dans les présentes Conditions générales : toute dépossession involontaire de l'instrument de paiement et/ou des moyens qui en permettent l'utilisation. Par « détournement » ou « toute utilisation non autorisée », il y a lieu d'entendre : toute utilisation illégitime ou non autorisée de l'instrument de paiement et/ou des moyens qui en permettent l'utilisation, même lorsque l'instrument de paiement est encore en possession du bénéficiaire ou du mandataire du compte visé au point 2.1 des présentes Conditions générales dont le bénéficiaire est titulaire.

4. Le bénéficiaire supporte, à concurrence de maximum 50 euros, les pertes consécutives à toute opération de paiement non autorisée par l'utilisation de l'instrument de paiement perdu, volé ou détourné, jusqu'au moment où la notification visée au point 1 du présent article 9 des Conditions générales a été faite.

Toutefois, le bénéficiaire ne supporte aucune perte – et le plafond de 50 EUR n'est donc pas applicable – si :

- la perte, le vol ou le détournement du moyen de paiement ne pouvait être détecté par l'utilisateur ou le mandataire du compte, tel que visé au point 2.1 des présentes Conditions générales et dont le bénéficiaire est titulaire, ou par le bénéficiaire avant le paiement (ce qui vise en particulier les cas de contrefaçon de la carte, de copie ou de piratage (« hacking » ou « skimming »)... des données du moyen de paiement), sauf si l'utilisateur ou le mandataire du compte et/ou le bénéficiaire a/ont agi frauduleusement ;

- la perte est due à des actes ou à une carence d'un salarié ou d'un agent de la Banque ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées.

Si le bénéficiaire et/ou le mandataire du compte visé au point 2.1 des présentes Conditions générales dont le bénéficiaire est titulaire a/ont agi frauduleusement, le bénéficiaire supporte la totalité des pertes résultant d'opérations de paiement non autorisées effectuées tant avant qu'après que la notification visée au point 1. du présent article 9 des Conditions

générales a été effectuée (nonobstant l'obligation d'ING Belgique de prendre toutes mesures nécessaires en vue d'empêcher l'utilisation de l'instrument de paiement).

5. Les dispositions qui précèdent s'appliquent sans préjudice des règles (responsabilité, etc.) particulières applicables aux opérations de paiement effectuées au moyen d'instruments de paiement, tels les cartes de débit ou de crédit ou les services électroniques mis à la disposition du bénéficiaire par ING Belgique. Ces règles sont décrites dans les règlements et conditions générales applicables.

Le bénéficiaire répond du respect par ses mandataires des règles susmentionnées, telles qu'établies à l'article 9 des Conditions générales.

## Art. 10 – Protection de la vie privée

### 10.1. Traitement par ING Belgique

1. Les données à caractère personnel qui sont communiquées ou mises à disposition d'ING Belgique sont traitées par elle dans le respect du Règlement européen du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après le « Règlement européen ») et de la législation belge relative à la protection de la vie privée et de ses arrêtés d'exécution.

Les données à caractère personnel visées par le présent article 10 sont les données du bénéficiaire et celles d'autres personnes concernées, telles que la personne qui constitue une sûreté personnelle ou du conjoint qui consent à l'octroi du crédit au bénéficiaire du crédit qui est son conjoint /cohabitant légal (ci-après désignées comme les « données du bénéficiaire et autres personnes concernées »).

2. Les données concernant des personnes physiques figurant sur le formulaire de demande de crédit et le contrat de crédit ainsi que, le cas échéant, celles qui seront collectées par ING Belgique lors de l'utilisation ou du remboursement du crédit, sont traitées par ING Belgique aux fins de gestion des comptes et paiements, d'octroi et de gestion de crédits, ainsi que, le cas échéant, d'intermédiation (d'assurances, de leasing et/ou d'autres produits ou services de sociétés partenaires par ex. Payconiq International S.A ; liste sur demande) (le cas échéant), et de gestion de fortune (placements).

Ces données sont, en outre, traitées par ING Belgique aux fins de gestion centrale de la clientèle, de marketing (e.a. études et statistiques) de services bancaires, financiers (en ce compris de leasing) et /ou d'assurances et/ou d'autres produits ou services (le cas d'échéant, fournis d'autres sociétés partenaires ; liste sur demande) offerts par ING, ainsi que de vision globale du client.

Elles sont enfin traitées aux fins de contrôle de la régularité des Opérations et de prévention des irrégularités, notamment dans le cadre de la prévention et lutte contre la fraude, de la sauvegarde de la sécurité des Opérations ou de la législation sur la lutte contre le terrorisme et le blanchiment

Les données relatives aux bénéficiaires gérés par des intermédiaires (agents indépendants ou courtiers) d'ING Belgique, notamment les données relatives à leurs Opérations financières, sont également traitées par ING Belgique en vue de vérifier le respect, par ces intermédiaires, de leurs obligations légales, réglementaires (en ce compris celles découlant d'une circulaire de la FSMA/BNB) ou contractuelles, en ce compris leur obligation éventuelle d'exclusivité envers ING Belgique.

3. Afin de satisfaire à ses obligations réglementaires et d'assurer la sécurité des opérations, ING Belgique collecte également des données via la consultation de sources externes. Celles-ci peuvent être :

- des organismes publics par exemple :
  - le Registre National belge et la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale belge (via l'ASBL Identifin) pour l'identification du bénéficiaire et autres personnes concernées en cas de contrats à distance (dans le cadre de la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent);
  - Checkdoc (.be) pour la vérification des documents d'identité belges ;
  - le Moniteur Belge, dans le cadre de l'identification des personnes incapables et de leurs représentants dans le cadre de la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent ;
  - la Banque-Carrefour des Entreprises dans le cadre de l'identification des représentants des sociétés dans le cadre de la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent ;
  - la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque Nationale de Belgique dans le cadre de la lutte contre le surendettement. (conformément à l'article 3 des présentes Conditions générales).
  - le Fichier des enregistrements non-régis (« ENR ») tenu par la Banque Nationale de Belgique notamment dans le cadre de l'évaluation de la solvabilité du Client crédité et dans le cadre de la lutte contre le terrorisme et le

blanchiment d'argent;

- le Registre des gages tenu par le SPF Finances ;

- des autorités judiciaires ou pénales, dans le cadre de l'application de la loi (en ce compris en cas de saisies).

- ou des organismes privés, par exemple :
  - le service de détection des risques World-Check de Thomson Reuters (qui collecte des données aussi bien dans que hors de l'Union européenne), les services de Graydon Belgium SA, Dun & Bradstreet, Swift, moteurs de recherche sur Internet, presse et autres sources fiables dans le cadre de la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent ;
  - les services d'informations financières de OpenStreetMap et d'Experian Business Strategies Belgium et de WDM Belgium (Mosaic) dans le cadre de l'octroi du crédit et du marketing.

4. ING Belgique traite enfin ultérieurement les données à caractère personnel pour les finalités secondaires compatibles suivantes :

- (i) le transfert des données dans une archive;
- (ii) des audits ou des enquêtes internes et externes;
- (iii) la mise en place de contrôles opérationnels;
- (iv) la recherche statistique, historique ou scientifique;
- (v) le règlement des différends ou les litiges;
- (vi) la consultation juridique ou commerciale ; ou
- (vii) la prise d'assurance par ING Belgique elle-même

## 10.2. Prise de décision individuelle automatisée par ING Belgique

Sans préjudice de l'article 10.8.1., le bénéficiaire ou l'autre personne concernée peut faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, produisant des effets juridiques la concernant ou l'affectant de manière significative de façon similaire, dans les cas suivants :

1) Etablissement d'une « évaluation individuelle des risques Compliance » dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

En vue de l'acceptation des bénéficiaires et éventuelles personnes constituant une sûreté, une évaluation individuelle des risques, basée sur les caractéristiques de ces personnes (en particulier, l'identification des personnes politiquement exposées) et de l'objet et de la nature envisagée de la relation d'affaires, est établie par ING Belgique dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (BC/FT) conformément à la loi du 18 septembre 2017, en poursuivant principalement pour objectif de réduire le risque de l'utilisation du système financier aux fins du BC/FT. Cette évaluation individuelle tient compte de l'évaluation globale des risques requise par la loi précitée qui prend en considération la finalité du compte ou de la relation d'affaires, le niveau d'actifs déposés ou le volume des opérations effectuées, la régularité ou la durée de la relation d'affaires. Sont également pris en compte les facteurs indicatifs de risques potentiellement moins/plus élevés : facteurs de risques inhérents aux clients, les facteurs de risques liés aux produits, services, opérations ou aux canaux de distribution, les facteurs de risques géographiques. Cette évaluation individuelle est destinée à permettre à ING Belgique de pouvoir évaluer les caractéristiques du bénéficiaire et de l'éventuelle personnes constituant une sûreté et la mesure afférente du risque de BC/FT, et de mettre en place des mesures de vigilance proportionnées et appropriées dans le cadre du contrôle continu de la relation d'affaires.

Il est établi sur base des données communiquées par le bénéficiaire ou l'éventuelle personne constituant une sûreté, de documents probants ou de sources fiables et indépendantes d'information, qu'elles soient publiques (comme le Registre national des personnes physiques, le Moniteur Belge, la Banque-Carrefour des Entreprises) ou privées (comme le service de détection des risques World-Check).

L'évaluation individuelle des personnes concernées ainsi que l'évaluation globale des risques sont mises à jour, notamment lorsque des éléments pertinents au regard de l'évaluation individuelle sont modifiés.

ING Belgique exerce en outre, conformément à la loi du 18 septembre 2017, une vigilance continue et proportionnée au niveau de risque identifié consistant en un examen automatisé attentif des opérations effectuées pendant la durée de la relation d'affaires, ainsi que, si nécessaire, de l'origine des fonds, afin de vérifier que ces opérations sont cohérentes par rapport aux caractéristiques du bénéficiaire et de l'éventuelle personne constituant une sûreté, à l'objet et à la nature de la relation d'affaires ou de l'opération envisagée et au profil de risque du bénéficiaire et de l'éventuelles personnes constituant une sûreté. ING Belgique peut ainsi détecter les opérations atypiques devant être soumises à une analyse approfondie.

Lorsqu'ING Belgique sait, soupçonne ou a des motifs raisonnables de soupçonner que des fonds ou des opérations ou tentatives d'opérations sont liés ou peuvent être liés au blanchiment de capitaux ou au financement du terrorisme, ou qu'un

fait dont elle a connaissance est lié ou peut être lié au blanchiment d'argent ou au financement du terrorisme, ING Belgique est légalement tenue de faire une déclaration à la Cellule de Traitement des Informations Financières (CTIF).

Conformément à la loi du 18 septembre 2017, le bénéficiaires ou l'éventuelle personnes constituant une sûreté ne bénéficie pas du droit d'accès direct aux données à caractère personnel traitées en application de la législation préventive du blanchiment, ni du droit de rectification de ses données ni du droit à l'oubli, à la portabilité desdites données ou à objecter, ni du droit de ne pas être profilé ni de se faire notifier les failles de sécurité. Le droit d'accès du bénéficiaire ou de l'éventuelle personne constituant une sûreté aux données à caractère personnel le concernant peut toutefois s'exercer indirectement, auprès de l'Autorité de protection des données visée à l'article 10.10.. L'Autorité de protection des données communique uniquement au demandeur qu'il a été procédé aux vérifications nécessaires et le résultat en ce qui concerne la licéité du traitement en question.

## 2) Etablissement d'une « évaluation individuelle des risques commerciaux » en particulier dans le cadre de la prévention et lutte contre le fraude et de la sauvegarde de la sécurité des Opérations

En vue d'entrer en relation (pré)contractuelle ou de poursuivre une telle relation, une «évaluation individuelle des risques commerciaux», à savoir une évaluation individuelle faite par ING Belgique en vue de la reprise du bénéficiaire ou de l'éventuelle personne constituant une sûreté qui demande la réalisation d'une Opération dans une des classes de risques définies par ING Belgique, est établie par ING Belgique, en particulier, dans le cadre de la lutte contre la fraude et de la sauvegarde de la sécurité des Opérations, en poursuivant principalement pour objectif de réduire le risque financier ou de réputation pour ING Belgique. Cette «évaluation individuelle des risques commerciaux» est destinée à permettre à ING Belgique de pouvoir évaluer si le bénéficiaire ou l'éventuelle personne constituant une sûreté est une personne de confiance avec laquelle ING Belgique peut traiter compte tenu du fait que les risques précités sont inexistantes ou, à tout le moins, limités. Cette «évaluation individuelle des risques commerciaux» est établi sur base des données communiquées par le bénéficiaire ou l'éventuelle personne constituant une sûreté concerné ou le tiers agissant en sa faveur, des données (incidents, défaillances ou litiges) déjà connues et enregistrées par la banque en interne et des données provenant de sources externes mentionnées à l'article 10.1.3..

Les méthodes d'établissement de ce « scoring » sont régulièrement testées et mises à jour afin qu'elles restent correctes, efficaces et impartiales. Le fait pour un bénéficiaire de ne pas obtenir un résultat d'évaluation satisfaisant auprès d'ING Belgique ou d'être repris dans l'une ou l'autre classe de risques peut avoir pour conséquence soit le refus d'ING Belgique de lui proposer ou octroyer un crédit, soit l'offre ou l'octroi du crédit à des conditions tarifaires ou autres différentes (le cas échéant, moyennant des garanties ou sûretés supplémentaires), soit encore la suspension ou la résiliation du contrat de crédit par ING Belgique. Le fait pour la personne qui constitue une sûreté personnelle de ne pas obtenir un résultat d'évaluation satisfaisant auprès d'ING Belgique peut avoir pour conséquence le refus d'ING Belgique de conclure avec cette personne un contrat de sûreté, et, le cas échéant, d'octroyer ou de maintenir un crédit au bénéficiaire. Toute personne concernée peut demander à exprimer son point de vue sur le résultat de l'évaluation faite par ING Belgique et contester la décision prise sur cette base en s'adressant à une agence d'ING Belgique.

## 3) Etablissement d'une « évaluation individuelle des risques de crédit » (ou « crédit scoring ») en particulier dans le cadre de la prévention et lutte contre le surendettement.

En vue de l'octroi et la gestion d'un crédit à la consommation, un « credit scoring », à savoir une évaluation individuelle opérée par ING Belgique en vue de la reprise du bénéficiaire et, le cas échéant, de la personne qui constitue une sûreté personnelle dans une des classes de risques définies par ING Belgique en matière de crédit, est établi de manière automatisée par ING Belgique dans le cadre de la lutte contre le surendettement et conformément à la législation sur le crédit à la consommation (incluse principalement dans le Livre VII du Code de droit économique).

L'établissement d'un tel « crédit scoring » a ainsi pour objectif principal de réduire le risque que les clients ne puissent rembourser leurs crédits. L'établissement de ce « credit scoring » permet en effet à ING Belgique de pouvoir apprécier la situation financière du bénéficiaire et, le cas échéant, de la personne qui constitue une sûreté personnelle, de pouvoir évaluer si le bénéficiaire et, le cas échéant, la personne qui constitue une sûreté personnelle qui demande un crédit disposent d'une solvabilité et d'une capacité de remboursement du crédit suffisantes et de pouvoir prendre ainsi une décision de crédit responsable. Ce « credit scoring » est établi sur base des données communiquées par le bénéficiaire et, le cas échéant, de la personne qui constitue une sûreté personnelle, en particulier dans le cadre du formulaire de demande de crédit (ces données étant relatives notamment au but du crédit, aux revenus, aux personnes à charge, aux engagements financiers en cours comprenant entre autres le nombre et les montants des crédits en cours), des données déjà connues et enregistrées par la banque en interne (en ce compris les données de paiement et celles relatives au remboursement de crédits auprès d'ING Belgique) ainsi que de celles consultées auprès de la Centrale de crédits aux particuliers et du Fichier des enregistrements non-régis (« ENR ») tenus par la Banque Nationale de Belgique. Les méthodes d'établissement de ce « scoring » sont régulièrement testées et mises à jour afin qu'elles restent correctes, efficaces et impartiales. Le fait pour un bénéficiaire de ne pas obtenir un résultat d'évaluation satisfaisant auprès d'ING Belgique ou d'être repris dans l'une ou l'autre classe de risques peut avoir pour conséquence soit le refus d'ING Belgique de lui proposer ou octroyer un crédit, soit



l'offre ou l'octroi du crédit à des conditions tarifaires ou autres différentes (le cas échéant, moyennant des garanties ou sûretés supplémentaires), soit encore la suspension ou la résiliation du contrat de crédit par ING Belgique . Le fait pour la personne qui constitue une sûreté personnelle de ne pas obtenir un résultat d'évaluation satisfaisant auprès d'ING Belgique peut avoir pour conséquence le refus d'ING Belgique de conclure avec cette personne un contrat de sûreté, et, le cas échéant, d'octroyer un crédit au bénéficiaire. Toute personne concernée peut demander à exprimer son point de vue sur le résultat de l'évaluation faite par ING Belgique et contester la décision prise sur cette base en s'adressant à une agence d'ING Belgique

### 10.3. Communication des données de crédit

#### 1. Principe

Les données d'identification du bénéficiaire du crédit, le montant et la durée des crédits, la périodicité des paiements, les facilités de paiement éventuellement octroyées, les retards de paiement ne sont pas destinés à être communiqués à des tiers autres que :

- les personnes désignées par le bénéficiaire (le vendeur du bien financé, l'assureur de ce dernier, les organismes agissant sur sa demande comme Ombudsfin,...),
- les agents indépendants d'ING Belgique, agissant en son nom et pour compte ;
- les sociétés intervenant, en tant que sous-traitants, pour réaliser l'une des finalités mentionnées au point 10.1.2. du présent article,
- les autorités compétentes, en particulier la Centrale des crédits aux Particuliers, conformément à l'article 3 des présentes Conditions générales.

#### 2. Communication aux sous-traitants

Les sociétés dont l'intervention est nécessaire ou utile pour réaliser l'une des finalités principales mentionnées à l'article 10.1.2, sont notamment :

- pour l'analyse Credit : Advia SA (en Belgique) et Opportunity SAS (en France).
- pour l'archivage de vos données sous forme « papier » ou électronique : OASIS Group (en Belgique) ;
- pour la gestion informatique/électronique (en ce compris la sécurité) : les fournisseurs ICT tels que Unisys Belgium SA (établi en Belgique), IBM Belgium SPRL (établi en Belgique), Adobe (établi en Irlande), Contraste Europe VBR (établi en Belgique), Salesforce Inc. (établi aux USA), Ricoh Nederland BV (établi en Hollande), Fujitsu BV (établi en Hollande), Tata Consultancy Services Belgium SA (établi en Belgique et en Inde), HCL Belgium SA (établi en Belgique), Cognizant Technology Solutions Belgium SA (établi en Belgique), Getronics BV (établi en Hollande), ING Tech Poland (établi en Pologne) ;
- pour les activités de marketing : Selligent SA, Bisnode Belgium SA et Social Seeder SPRL (tous établis en Belgique) ainsi que, le cas échéant, des call-centers externes (en particulier, dans le cadre d'enquêtes) ;
- pour la gestion de certains contrats de crédit à la consommation : Stater Belgium SA (Belgique)

Les sociétés dont l'intervention est nécessaire ou utile pour réaliser l'une des finalités secondaires mentionnées à l'article 10.1.4. sont notamment :

- les réviseurs d'entreprise, les avocats, les conseillers juridiques, fiscaux ou commerciaux, les auditeurs, les notaires,....,
- les assureurs-crédit.

#### 3. Communication aux sociétés du Groupe ING

Les données précitées peuvent en outre être communiquées à la SA RECORD BANK, avenue Henri Matisse 16 à 1140 EVERE et aux autres sociétés du Groupe ING établies dans un pays membre de l'Union européenne et exerçant des activités bancaires, financières ou d'assurances (liste sur demande) qui sont agréées ou seront agréées (mais, dans ce dernier cas uniquement à partir de l'octroi de leur agrément et aussi longtemps que l'agrément est valable) en application de la loi ainsi qu'aux personnes qui exercent une activité de recouvrement amiable de dettes du consommateur et qui, à cet effet, conformément à l'article 4, § 1er de la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur, sont inscrites auprès du Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie (liste sur demande), comme la société Fiducré SA pour la gestion des incidents de crédit.

Cette communication est destinée à permettre aux sociétés mentionnées ci-avant de traiter les données précitées aux fins de l'octroi ou de la gestion de crédits ou de services de paiement, susceptibles de grever le patrimoine privé d'une personne physique et dont l'exécution peut être poursuivie sur le patrimoine privé. Les données ainsi communiquées ne peuvent être utilisés à des fins de prospection commerciale.

De plus, ING Belgique peut informer un intermédiaire de crédit de la réponse globalisée à la consultation de la Centrale des Crédits aux Particuliers de la Banque Nationale de Belgique dans la mesure où la consultation a eu lieu sur base d'une demande de crédit concrète pour laquelle l'intermédiaire de crédit a posé des actes d'intermédiation de crédit, et ce en vue du respect de ses obligations légales conformément à l'article VII.152 de la loi.

#### 4. Communication aux autorités

Les autorités judiciaires (police, parquet, juge d'instruction, cours et tribunaux) ou administratives (en ce compris l'Administration fiscale, ...), en ce compris les organismes de contrôle de l'activité bancaire et financière (Banque Nationale de Belgique/FSMA), belges ou étrangères, par exemple américaines, peuvent, dans certains cas prévus par la législation ou une réglementation locale (notamment en vue de la prévention du terrorisme), exiger, d'ING Belgique ou d'une société à laquelle des données ont été transférées par ING Belgique conformément à ce qui précède, la communication de tout ou partie des données à caractère personnel de bénéficiaires. Certaines données du bénéficiaire sont ainsi, par exemple, communiquées à la Centrale des Crédits aux Particuliers de la Banque Nationale de Belgique, conformément à l'article 3 des présentes Conditions générales et au point de contact central (PCC) tenu par la Banque Nationale de Belgique conformément aux dispositions suivantes des présentes Conditions générales.

#### 5. Communication au PCC

Certaines données du bénéficiaire sont communiquées au point de contact central (PCC) tenu par la Banque Nationale de Belgique (établie Boulevard de Berlaimont, 14 à 1000 Bruxelles), responsable du traitement du PCC, conformément à la Loi du 8 juillet 2018 portant organisation d'un point de contact central des comptes et contrats financiers et portant extension de l'accès au fichier central des avis de saisie, de délégation, de cession, de règlement collectif de dettes et de protêt et l'article 322, § 3, du Code des impôts sur les revenus 1992.

Tous les établissements de banque, de change, de crédit et d'épargne belges sont tenus de communiquer au plus tard le 31 mars de chaque année, au PCC, les informations suivantes relatives à chaque bénéficiaire :

- a) le numéro d'identification au registre national ou, à défaut, les nom, premier prénom officiel, date et lieu de naissance (ou, à défaut, le pays natal) du bénéficiaire ;
- b) le numéro d'inscription auprès de la Banque-carrefour des Entreprises d'ING Belgique pour les personnes morales y enregistrées, ou, à défaut, la dénomination complète, la forme juridique éventuelle et le pays d'établissement;
- c) la date de clôture de l'année calendaire à laquelle les données communiquées se rapportent ;
- d) le numéro IBAN (International Bank Account Number) de chaque compte (dans lequel se réalise la facilité de découvert) dont le bénéficiaire est (co-)titulaire auprès d'ING Belgique ;
- e) les types de contrats suivants qui ont été conclus par le bénéficiaire avec ING Belgique et qui étaient en cours à n'importe quel moment de l'année visée au point d) ci-avant : contrats de prêt à tempérament.

Ces données sont enregistrées dans le PCC et conservées pour une durée de 8 ans à partir de la date de clôture :

- en ce qui concerne les données visées sous le point a) ci-avant : de la dernière année calendaire en rapport avec laquelle ces données d'identification ont été communiquées au PCC ;
- en ce qui concerne les données visées sous les points b), c), d) et e) ci-avant : de l'année calendaire en rapport avec laquelle le compte dont le numéro IBAN ou le dernier contrat dont le type a été communiqué au PCC, a été clôturé ou s'est terminé.

À partir du 1er janvier 2019, les données visées sous les points a), b) et c) ci-avant et l'existence ou la fin de l'existence d'une relation contractuelle avec le bénéficiaire, ainsi que sa date, en ce qui concerne les contrats de prêt à tempérament, sont communiqués sans délai au PCC, dans les limites prévues par la Loi du 8 juillet 2018 précitée. A partir du 1er janvier 2020, ces données sont enregistrées dans le PCC et conservées pour une durée de dix ans, selon les conditions fixées par arrêté royal. La Banque Nationale de Belgique conserve la liste des demandes d'information du PCC, introduites par les personnes habilitées à recevoir l'information, durant deux années calendrier.

Les données enregistrées dans le PCC peuvent être utilisées pour le contrôle et la perception de recettes (non) fiscales, pour la recherche et la poursuite d'infractions pénales et l'enquête de solvabilité préalable à la perception de sommes saisies par la justice, dans le cadre des méthodes exceptionnelles de recueil de données par les services de renseignement et de sécurité, par les huissiers de justice dans le cadre de saisie conservatoire des comptes bancaires, pour les recherches notariales dans le cadre de l'établissement de déclarations de succession et pour la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et de la grande criminalité, dans le respect des conditions imposées par la Loi du 8 juillet 2018 précitée.

Tout bénéficiaire a le droit de prendre connaissance auprès de la Banque nationale de Belgique des données qui sont enregistrées à son nom par le PCC. Il a également le droit de demander la rectification ou la suppression des données qui sont enregistrées à son nom par le PCC. Ce droit doit être exercé auprès d'ING Belgique si les données en question ont été communiquées au PCC par ING Belgique.

#### 6. Mobilisation de créances bancaires

Une créance bancaire résultant de l'octroi de crédits à la consommation peut être cédée à un tiers dans le cadre d'une opération de titrisation ou de toute autre opération de mobilisation de créances bancaires. Il est par ailleurs envisageable

d'affecter ces créances bancaires à un compartiment spécifique sur lequel des droits sont créés ou à un patrimoine spécial d'ING Belgique (par ex., pour une émission de lettres de gage belges ou covered bonds).

Dans le cas d'une telle cession ou affectation, ING Belgique est en droit de communiquer certaines informations en ce compris les engagements du bénéficiaire du crédit et la manière avec laquelle ce dernier s'y conforme au bénéficiaire de la cession ou de l'affectation.

ING Belgique peut également communiquer ces mêmes informations à toutes les parties prenantes tierces qui y ont un intérêt légitime (telles que la Banque Nationale de Belgique, des agences de notations, les réviseurs d'entreprise ou un notaire).

Dans certains cas, ces transferts ou affectations peuvent se faire avec le soutien d'autres sociétés du Groupe ING ainsi que d'un tiers conservateur ou d'un gestionnaire de données. Leur intervention est conditionnée à la garantie de confidentialité des données du bénéficiaire du crédit et d'une utilisation à aucune autre fin que celle de l'exécution du contrat de crédit cédé ainsi que de la mission confiée à ce tiers.

En outre, pour améliorer le fonctionnement du marché en cas de mobilisations de créances bancaires, la Banque centrale européenne impose des obligations de reporting aux entités auxquelles ces créances ont été cédées ou affectées. Les informations à communiquer dans ce cadre ne sont pas nominatives, mais portent sur le niveau de contrat (durée du crédit, nombre de bénéficiaires de crédit, etc) et certaines données statistiques (telle que l'année de naissance du preneur de crédit, etc.).

Ces informations doivent, le cas échéant, être mises à la disposition des investisseurs qui ont investi dans les titres émis suite à cette cession ou affectation.

Il n'est pas exclu que le rassemblement de ces données permette l'identification du bénéficiaire du crédit. De plus amples informations sont disponibles à ce sujet sur le site Internet de la Banque centrale européenne: [www.ecb.europa.eu](http://www.ecb.europa.eu) (mot clé : loan-level initiative).

#### **10.4. Communication des données du bénéficiaire du crédit**

1. Les données d'identification du bénéficiaire du crédit, à l'exclusion de toute donnée relative au crédit (en particulier les données relatives au contrat de crédit, aux retards de paiement, ...), peuvent aussi être communiquées aux autres sociétés du Groupe ING établies ou non dans un pays membre de l'Union européenne et exerçant des activités bancaires, financières ou d'assurances et/ou une activité se situant dans le prolongement de celles-ci (liste sur demande) aux fins de gestion centrale de la clientèle, de marketing de services bancaires, financiers et d'assurances et/ou une activité se situant dans le prolongement de celles-ci (à l'exclusion de l'envoi de publicités par courrier électronique, sauf consentement de la personne concernée), de vision globale du client, de fourniture de leurs services (le cas échéant) et de contrôle de la régularité des opérations (en ce compris la prévention des irrégularités). Ces sociétés peuvent également poursuivre les mêmes finalités secondaires compatibles que celles mentionnées pour ING Belgique à l'article 10.1.4.

Le Groupe ING est un ensemble de sociétés exerçant des activités de banque, d'assurances, de leasing, de gestion de patrimoine et/ou une activité se situant dans le prolongement de celles-ci. Le bénéficiaire et les autres personnes concernées peuvent demander une liste des sociétés du Groupe ING établies en Belgique, dans un autre pays membre de l'Union européenne ou dans un autre pays tiers et participant à l'échange de données concernant le bénéficiaire et les autres personnes concernées.

Ainsi, sans préjudice d'une interdiction de divulgation d'informations ou renseignements découlant de la loi, les données du bénéficiaire et des autres personnes concernées nécessaires au respect par les sociétés du Groupe ING, établies ou non dans un autre pays membre de l'Union européenne, des dispositions légales ou réglementaires (en ce compris celles découlant d'une circulaire de l'autorité de surveillance compétente, telle que la BNB, la FSMA,...) relatives au blanchiment de capitaux ou au financement du terrorisme (en ce compris relatives aux devoirs de vigilance à l'égard de la clientèle, à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, et à la prévention du financement de la prolifération des armes de destruction massive, sont également échangées entre ces sociétés à ces fins. ING Bank NV (Bijlmerplein 888, 1102 MG, Amsterdam Zuidoost, The Netherlands), agissant comme co-responsable du traitement, assure la gestion des échanges de données au sein des sociétés du Groupe ING participant à l'échange de données concernant le bénéficiaire et des autres personnes concernées aux fins précitées. La divulgation d'informations ou renseignements relatifs au blanchiment de capitaux ou au financement du terrorisme, en ce compris la transmission d'informations (éventuelle) à la Cellule de Traitement des Informations Financières (CTIF), n'est toutefois autorisée au sein du Groupe ING que dans les conditions définies à l'article 5.6 du Règlement général des opérations d'ING Belgique. La divulgation d'informations ou renseignements relatifs au blanchiment de capitaux ou au financement du terrorisme, en ce compris la transmission d'informations (éventuelle) à la Cellule de Traitement des Informations Financières (CTIF), n'est toutefois autorisée au sein du Groupe ING que dans les conditions définies à l'article 5.6 du Règlement général des opérations d'ING Belgique.

Toutefois, en cas de transfert de données à caractère personnel vers un pays non membre de l'Union européenne n'assurant pas un niveau de protection adéquat (c.à.d. en l'absence de décision d'adéquation de la Commission européenne prise en

vertu de l'article 45, paragraphe 3, du Règlement européen), ING Belgique n'opèrera ce transfert que dans les cas prévus par la législation applicable en matière de protection de la vie privée, par exemple :

- en prévoyant la conclusion des dispositions contractuelles adaptées telles que visées à l'article 46.2. du Règlement européen ou, pour les transferts des données aux Etats-Unis ;
- en se référant au bouclier de protection des données (appelé « Privacy Shield ») qui est un mécanisme d'auto-certification pour les entreprises établies aux États-Unis qui est reconnu par la Commission européenne. (sur base de l'article 45 du Règlement européen) ;
- ou encore si l'une des conditions suivantes prévues à l'article 49 du Règlement européen est remplie :
  - moyennant le consentement explicite du bénéficiaire ou de la personne concernée, après avoir été informé des risques que ce transfert pouvait comporter pour lui en raison de l'absence de décision d'adéquation et de garanties appropriées ;
  - sur base du fait que le transfert est nécessaire à l'exécution d'un contrat entre le bénéficiaire ou la personne concernée et ING Belgique ou à la mise en oeuvre de mesures précontractuelles prises à la demande du bénéficiaire ou de la personne concernée (par ex., en cas de paiement international);
  - sur base du fait que le transfert est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat conclu dans l'intérêt du bénéficiaire ou de la personne concernée entre ING Belgique et une autre personne physique ou morale;
  - sur base du fait le transfert est nécessaire pour des motifs importants d'intérêt public;
  - sur base du fait que le transfert est nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice.

Ainsi, en l'absence d'une décision d'adéquation du niveau de protection des données rendue par la Commission européenne concernant les pays tiers dans lesquels les sociétés précitées sont établies, les transferts de données vers les sociétés mentionnées sous le présent article ont ainsi fait l'objet de la signature de conventions qui sont conformes aux « Clauses Contractuelles Types de protection des données » adoptées par la Commission européenne en matière de transfert de données à caractère personnel vers des sous-traitants établis dans des pays tiers. Une copie des conventions peut être obtenue en s'adressant au délégué à la protection des données d'ING Belgique mentionné à l'article 10.10.

2. Par ailleurs, les données d'identification du bénéficiaire du crédit, à l'exclusion de toute donnée relative au crédit, collectées par ING Belgique en qualité également d'intermédiaire d'assurances sont également communiquées aux compagnies d'assurances concernées qui sont extérieures au Groupe ING et qui sont établies dans un pays membre de l'Union européenne (en particulier, NN Non-Life Insurance nv, NN Insurance Belgium SA, AON Belgium SPRL, Inter Partner Assurance SA, AXA Belgium SA, CARDIF(F),...) et à leurs éventuels représentants en Belgique (en particulier NN Insurance Services Belgium SA pour NN Non-Life Insurance nv) (liste sur demande), pour autant qu'elles soient nécessaires aux fins d'évaluation du risque assuré et, le cas échéant, de conclusion et de gestion du contrat d'assurance, de marketing de leurs services d'assurances (à l'exclusion de l'envoi de publicités par courrier électronique), de gestion centrale de la clientèle et de contrôle de la régularité des Opérations (en ce compris la prévention des irrégularités).

De même, elle peuvent également être communiquées à des courtiers en assurances qui agissent comme intermédiaires en assurance pour ING Belgique.

3. Les données d'identification du bénéficiaire du crédit, à l'exclusion de toute donnée relative au crédit (en particulier les données relatives au contrat de crédit, aux retards de paiement, ...), peuvent aussi être communiquées aux autres sociétés partenaires d'ING (liste sur demande), qui sont établies dans un pays membre de l'Union européenne, au nom et pour compte desquelles ING offre des produits ou services, en cas de souscription à ceux-ci ou d'un intérêt manifesté pour ceux-ci par les personnes concernées.

Enfin, elle peuvent être communiquées aux établissements de crédit, les établissements financiers et les établissements équivalents visés à l'article 5.6. du Règlement général des opérations d'ING Belgique dans les conditions définies à cet article.

## 10.5. Licéité des traitements

Les traitements, en ce compris les communications, dans les articles 10.1 à 10.4. précités ne sont licitement effectués que dans la mesure où, au moins une des conditions suivantes est remplie:

- a) la personne concernée a consenti au traitement par ING Belgique ou une société du Groupe ING dans l'Union européenne de ses données à caractère personnel pour une ou plusieurs finalités spécifiques. Les traitements ainsi visés sont :
- ceux relatifs à la communication d'informations et offres personnalisées d'ING Belgique ou du Groupe ING dans l'Union européenne sur base de données de paiements ou d'autres données personnelles sensibles similaires (soit l'utilisation de telles données à des fins de profilage dans le cadre du marketing direct) ou sur base de l'historique de navigation de la personne concernée (soit l'utilisation de cookies dans le cadre du marketing direct), et
  - ceux relatifs à la communication d'informations ou d'offres d'ING Belgique ou des autres sociétés du Groupe ING par courrier électronique.
  - ceux relatifs à la communication de données de la personne concernée, dans d'autres hypothèses que celles visées

au point 10.5.b), à des sociétés partenaires d'ING (autres que les sociétés du Groupe ING établies ou non dans un pays membre de l'Union européenne ou les compagnies d'assurances liées), qui sont établies dans un pays membre de l'Union européenne, au nom et pour compte desquelles ING offre des produits ou services.

b) le traitement est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution du contrat de crédit auquel le bénéficiaire est partie,, ou est nécessaire à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de la personne concernée. Les traitements ainsi visés sont :

- ceux relatifs aux Opérations effectuées dans le cadre d'une ou plusieurs des finalités bancaires, financières ou d'assurance mentionnées sous l'article 10.1., ou, pour les sociétés du Groupe ING, sous l'article 10.3. et 10.4. ;
- les traitements qui sont effectués dans le cadre de la finalité de contrôle de la régularité des Opérations et de prévention des irrégularités et qui ne sont pas couverts par une obligation légale.

c) le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale (en ce compris des circulaires de la BNB/FSMA) à laquelle ING Belgique ou une autre société du Groupe ING dans l'Union européenne est soumise, en particulier, en ce qui concerne ING Belgique:

- dans le cadre de l'application des règles sur l'incapacité (en ce compris les mineurs) et la représentation dans personnes incapables, les régimes matrimoniaux et les successions, les dispositions du Code civil;
- dans le cadre de la législation sur la prévention et la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent, notamment la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces, le Règlement européens du 15 novembre 2006 relatif aux informations concernant le donneur d'ordre accompagnant les virements de fonds, ainsi que les règlements et décisions européens ou législations belges en matière de mesures restrictives et d'embargos ;
- dans le cadre de la gestion des risques (de crédit, de contrepartie, opérationnels,...), notamment la loi du 25 avril 2014 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit et des sociétés de bourse ;
- dans le cadre de la législation sur la protection du consommateur (en ce compris la lutte contre le surendettement de ce dernier), notamment les Livres III (« Liberté d'établissement, de prestation de service et obligations générales des entreprises»), VI (« Pratiques du marché et protection du consommateur»), VII (« Services de paiement et de crédit») et XII (« Droit de l'économie électronique») du Code de droit économique;
- dans le cadre du respect par les intermédiaires d'ING Belgique de leurs obligations légales, réglementaires ou contractuelles telles que mentionnées sous l'article 10.1.2., paragraphe 2 ;
- dans le cadre des communications légales à des autorités judiciaires ou administratives. (Banque Nationale de Belgique, FSMA, autorités fiscales Autorité de protection des données,... ), belges ou étrangères, telles que définies aux articles 3 et 10.3., notamment le Code judiciaire, le Code de procédure pénale, le Livre VII (« Services de paiement et de crédit») du Code de droit économique et l'arrêté royal du 23 mars 2017 réglementant la Centrale des crédits aux particuliers, la loi du 8 juillet 2018 portant organisation d'un point de contact central des comptes et contrats financiers et portant extension de l'accès au fichier central des avis de saisie, de délégation, de cession, de règlement collectif de dettes et de protêt et l'article 322, § 3, du Code des impôts sur les revenus de 1992.
- dans le cadre de la législation comptable et fiscale, notamment, Livre III du Code de droit économique, Code des impôts sur les revenus de 1992; Code de la TVA, Code des droits de successions.

d) le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par ING Belgique ou une autre société du Groupe ING dans l'Union européenne, à moins que ne prévalent les intérêts ou les libertés et droits fondamentaux de la personne concernée qui exigent une protection des données à caractère personnel, notamment lorsque la personne concernée est un enfant. Les traitements ainsi visés sont :

- les traitements effectués dans le cadre des finalités mentionnées sous l'article 10.1.2., paragraphe 2 ;
- les traitements qui sont effectués dans le cadre de la finalité de contrôle de la régularité des opérations et de prévention des irrégularités et qui ne sont pas couverts par une obligation légale ou nécessaires à la conclusion ou l'exécution d'un contrat de crédit;
- l'échange des données au sein du Groupe ING dans l'Union européenne visée à l'article 10.3.3 et 10.4.

Ces traitements sont justifiés par la nécessité de maintenir des relations commerciales adéquates avec le bénéficiaire et les autres personnes concernées, de prévenir et lutter contre la fraude ou de préserver la sécurité des opérations pour ING Belgique et/ou pour le bénéficiaire. De même, la communication visée à l'article 10.3.3. est destinées à éviter le surendettement des personnes qui demandent des crédits.

Dans le cas où le traitement des données se fonde sur le consentement de la personne concernée tel que visé à l'article 10.5.a), la personne concernée dispose du droit de retirer son consentement à tout moment, sans porter toutefois atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de celui-ci.

Les traitements ultérieurs des données à caractère personnel pour les finalités secondaires compatibles visées à l'article 10.1.4. sont licitement effectués par ING Belgique ou une autre société du Groupe ING dans l'Union européenne sur fondement d'une des bases juridiques mentionnées sous les points b, c, et/ou d précités.

## 10.6. Traitement de données sensibles

Les données à caractère racial ou ethnique ne sont jamais traitées, sous la seule réserve de l'hypothèse où elles ressortiraient des données identifiant la personne physique concernée (principalement ses nom, prénom, adresse et nationalité).

Dans cette hypothèse, le bénéficiaire du crédit et les autres personnes concernées autorisent, en communiquant librement ces données, le traitement de celles-ci.

Les catégories de personnes ayant accès à ces données sont les membres du personnel et intermédiaires (agents indépendants ou courtiers) d'ING Belgique et, le cas échéant, de sociétés dont l'intervention est nécessaire ou utile ou d'autres sociétés du Groupe ING établies dans un pays membre de l'Union européenne, chargés de la réalisation d'une ou plusieurs des finalités susmentionnées.

De même, ni les données à caractère politique, philosophique ou religieux, ni celles relatives à l'appartenance syndicale ou à la vie sexuelle, ni celles relatives à la santé ne sont traitées, sous la seule réserve de l'hypothèse où elles apparaîtraient lors de la conclusion ou de la gestion du crédit du contrat de crédit (par exemple, un crédit octroyé suite à une demande introduite en vue de l'organisation d'une fête religieuse ou du remboursement de frais relatifs à la santé), notamment des documents à produire par le bénéficiaire (factures, bons de commande, fiches de salaire,...).

Dans cette hypothèse, le bénéficiaire du crédit concerné et les autres personnes concernées autorisent, en communiquant librement ces données, le traitement de celles-ci, dans le cadre de la conclusion ou de la gestion du crédit.

Les catégories de personnes ayant accès à ces données sont les membres du personnel et intermédiaires (agents indépendants ou courtiers) d'ING Belgique et, le cas échéant, et, le cas échéant, de sociétés dont l'intervention est nécessaire ou utile pour le traitement des crédits.

Les données à caractère personnel qui révèlent l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale peuvent toutefois être traitées, en ce compris en vue de la prise de décision automatisée telle que visée à l'article 10.2, dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, et ce conformément à la législation applicable en la matière (en particulier la loi du 18 septembre 2017), notamment dans le cadre de l'identification des personnes politiquement exposées.

Les catégories de personnes ayant accès à ces données sont les membres du personnel et intermédiaires (agents indépendants ou courtiers) d'ING Belgique et, le cas échéant, de sociétés dont l'intervention est nécessaire ou d'autres sociétés du Groupe ING établies dans un pays membre de l'Union européenne ou des compagnies d'assurances concernées (extérieures au Groupe ING) établies dans un pays membre de l'Union européenne, chargés de la réalisation de la finalité susmentionnée.

## 10.7. Protection des locaux d'ING

Les locaux auxquels ING Belgique donne accès aux bénéficiaires et aux autres personnes concernées sont protégés par des caméras de surveillance, ces personnes étant informées de leur présence par un pictogramme tel que prévu par la loi. Les données ainsi collectées sont traitées à des fins de sécurité (surveillance des personnes et contrôle des Opérations) par ING Belgique, et ne sont pas destinées à être transmises à des tiers, à l'exclusion des autorités compétentes. Le bénéficiaire et les autres personnes concernées consentent à être filmé lors de ses leurs visites dans ces locaux.

## 10.8. Droits du bénéficiaire du crédit et des autres personnes concernées

### 10.8.1. Droits d'opposition et prise de décision individuelle automatisée

Le bénéficiaire du crédit ou tout autre personne concernée a le droit, à tout moment, par simple demande et gratuitement, de :

- s'opposer au traitement des données le concernant à des fins de prospection commerciale («marketing direct») par ING Belgique (qu'il s'agisse du marketing direct de services bancaires, financiers (en ce compris de leasing), et/ou d'assurances ou du marketing direct d'autres produits ou services (le cas d'échéant, fournis par d'autres sociétés partenaires ; liste sur demande) offerts par ING Belgique);
- s'opposer à l'échange des données le concernant entre les sociétés du Groupe ING établies dans un pays membre de l'Union européenne à des fins de marketing direct;
- s'opposer à la communication des données le concernant qui sont collectées par ING Belgique en qualité d'intermédiaire d'assurances aux compagnies d'assurances concernées (extérieures au Groupe ING) et établies dans un pays membre de l'Union européenne et à leurs représentants en Belgique, et ce à des fins de prospection commerciale («marketing direct») par ces sociétés;
- s'opposer, pour des raisons tenant à sa situation particulière, au traitement des données à caractère personnel le concernant à des fins de statistiques,

sans qu'ING Belgique ou l'autre société du Groupe ING concernée puisse contester l'exercice d'un tel droit.

En outre, le bénéficiaire ou toute autre personne concernée a le droit, à tout moment, par simple demande et gratuitement, de s'opposer, pour des raisons tenant à sa situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel le concernant fondé sur l'intérêt légitime d'ING Belgique ou d'une autre société du Groupe ING tel que visé au 6.3.d), y compris un profilage fondé sur un tel intérêt légitime. Dans ce cas, ING Belgique ou l'autre société du Groupe ING concernée peut toutefois démontrer qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur les intérêts et les droits et libertés de la personne concernée, ou pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

De plus, le bénéficiaire ou toute autre personne concernée a le droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, produisant des effets juridiques la concernant ou l'affectant de manière significative de façon similaire. Toutefois, un tel droit n'est pas d'application lorsque la décision:

- a) est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat entre la personne concernée et ING Belgique (par exemple, en matière d'octroi et de gestion de crédit ou encore de lutte contre la fraude et de la sauvegarde de la sécurité des opérations);
- b) est autorisée par le droit de l'Union ou le droit de l'État membre auquel ING Belgique est soumise et qui prévoit également des mesures appropriées pour la sauvegarde des droits et libertés et des intérêts légitimes de la personne concernée (par exemple, en matière de lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent); ou
- c) est fondée sur le consentement explicite de la personne concernée.

Dans les cas a) et c) ci-avant, toute personne concernée peut demander à exprimer son point de vue sur l'évaluation faite par ING Belgique et contester la décision prise sur cette base en s'adressant à une agence d'ING Belgique.

#### 10.8.2. Droit d'accès et de rectification.

Le bénéficiaire ou toute autre personne concernée peut accéder aux données la concernant, traitées par ING Belgique, une autre société du Groupe ING établie ou non dans un pays membre de l'Union européenne ou une compagnie d'assurance concernée (extérieure au Groupe ING) établie dans un pays membre de l'Union européenne, et, s'il y a lieu, demander la rectification des données erronées.

#### 10.8.3. Droit à l'oubli

Par ailleurs, le bénéficiaire ou toute autre personne concernée a le droit d'obtenir d'ING Belgique et/ou des autres sociétés du Groupe ING dans l'Union européenne l'effacement, dans les meilleurs délais, de données à caractère personnel le concernant («droit à l'oubli») si l'une des conditions suivantes est remplie :

- a) les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière;
- b) la personne concernée retire le consentement sur lequel est fondé le traitement, conformément à l'article 10.5.a) ou à l'article 10.6., et il n'existe pas d'autre fondement juridique au traitement;
- c) la personne concernée s'oppose au traitement en vertu de l'article 10.8.1., paragraphe 2, et il n'existe pas de motif légitime impérieux pour le traitement, ou la personne concernée s'oppose au traitement en vertu de l'article 10.8.1., paragraphe 1;
- d) les données à caractère personnel ont fait l'objet d'un traitement illicite;
- e) les données à caractère personnel doivent être effacées pour respecter une obligation légale qui est prévue par le droit de l'Union ou par le droit de l'État membre auquel ING Belgique ou une autre société du Groupe ING est soumise, en particulier une des obligations légales visées au point 10.5.c.; ou
- f) les données à caractère personnel ont été collectées dans le cadre de l'offre de services de la société de l'information à des enfants de moins de 13 ans.

Le droit à l'oubli précité ne peut toutefois pas être exercé dans la mesure où le traitement visé est nécessaire:

- a) à l'exercice du droit à la liberté d'expression et d'information;
- b) pour respecter une obligation légale qui requiert le traitement prévue par le droit de l'Union ou par le droit de l'État membre auquel ING Belgique ou l'autre société du Groupe ING concernée est soumise, en particulier une des obligations légales visées au point 10.5.c.
- c) à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques, dans la mesure où le droit à l'oubli est susceptible de rendre impossible ou de compromettre gravement la réalisation des objectifs dudit traitement; ou
- d) à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice.

#### 10.8.4. Droit à la limitation du traitement

Le bénéficiaire ou toute autre personne concernée a le droit d'obtenir d'ING Belgique ou de l'autre société du Groupe ING concernée la limitation du traitement dans l'un des cas suivants :

- a) l'exactitude des données à caractère personnel est contestée par la personne concernée, pendant une durée permettant à ING Belgique ou l'autre société du Groupe ING concernée de vérifier l'exactitude des données à caractère personnel;
- b) le traitement est illicite et la personne concernée s'oppose à leur effacement et exige à la place la limitation de leur

utilisation;

c) ING Belgique ou l'autre société du Groupe ING concernée n'a plus besoin des données à caractère personnel aux fins du traitement mais celles-ci sont encore nécessaires à la personne concernée pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice;

d) la personne concernée s'est opposée au traitement, pendant la vérification portant sur le point de savoir si les motifs légitimes poursuivis par ING Belgique ou l'autre société du Groupe ING concernée prévalent sur ceux de la personne concernée.

#### 10.8.5. Droit à la portabilité des données

Le bénéficiaire ou toute autre personne concernée a le droit à la portabilité de leurs données et, dans ce cadre le droit de recevoir les données à caractère personnel les concernant qu'ils ont fournies à ING Belgique, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et ont le droit de transmettre ces données à un autre responsable du traitement sans que le responsable du traitement auquel les données à caractère personnel ont été communiquées y fasse obstacle, lorsque:

a) le traitement est fondé sur le consentement conformément au point 10.5.a) ou sur un contrat conformément au point 10.5.b); et

b) le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés.

L'exercice de ce droit est cependant limité aux seules données que la personne concernée a fournies à ING Belgique, à savoir les données déclarées activement et consciemment par la personne concernée (via un formulaire, un contrat,...), et les données générées par l'activité de la personne concernée (par l'utilisation des services bancaires,...), à l'exclusion des données qui sont dérivées, calculées ou inférées par ING Belgique ou une autre société du Groupe ING à partir des données fournies par la personne concernée, telles qu'un profil).

La personne concernée qui exerce son droit à la portabilité des données a le droit d'obtenir que les données à caractère personnel soient transmises directement d'un responsable du traitement à un autre, lorsque cela est techniquement possible.

#### 10.8.6. Modalités d'exercice des droits

Le bénéficiaire ou toute autre personne concernée communique à ING Belgique son intention d'exercer l'un ou l'autre des droits mentionnés sous les articles 10.8.1. à 10.8.5. en s'adressant au DPO visé à l'article 10.10. ou à Complaint Management selon les modalités prévues par la Déclaration de confidentialité d'ING Belgique pour la protection de la vie privée visée à l'article 10.10..

ING Belgique transmettra les demandes de rectification ou d'effacement de données ou de limitation du traitement aux autres sociétés du Groupe ING concernées., à moins qu'une telle communication se révèle impossible ou exige des efforts disproportionnés.

Le bénéficiaire ou l'autre personne concernée peut également accéder à un bon nombre des données le concernant par le biais des services électroniques d'ING Belgique (en particulier, Home'Bank / Business'Bank et ING Smart Banking) et, le cas échéant, rectifier ou supprimer ces données. Il peut également s'adresser à son agence d'ING Belgique à cet effet.

ING Belgique fournit au bénéficiaire ou à la personne concernée des informations sur les mesures prises à la suite d'une demande formulée en application de l'exercice de ses droits visés aux articles 10.8.1. à 10.8.5., dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Au besoin, ce délai peut être prolongé de deux mois, compte tenu de la complexité et du nombre de demandes. ING Belgique informe la personne concernée de cette prolongation et des motifs du report dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande.

Quel que soit la demande formulée à l'égard d'ING Belgique, celle-ci peut toutefois, en cas de doutes raisonnables quant à l'identité de la personne physique présentant la demande en question, demander que lui soient fournies des informations supplémentaires nécessaires pour confirmer l'identité de la personne concernée.

Aucun paiement n'est exigé pour procéder à toute communication et prendre toute mesure au titre des articles 10.8.1 à 10.8.5. Lorsque les demandes d'une personne concernée sont manifestement infondées ou excessives, notamment en raison de leur caractère répétitif, ING Belgique peut cependant :

a) exiger le paiement de frais raisonnables qui tiennent compte des coûts administratifs supportés pour fournir les informations, procéder aux communications ou prendre les mesures demandées; ou

ou b) refuser de donner suite à ces demandes.

#### 10.8.7. Conséquences d'un refus/omission de répondre

Le bénéficiaire peut être tenu, en raison d'exigences à caractère réglementaire ou contractuel, de fournir des données à caractère personnel en vue d'entrer en relation (pré)contractuelle, de poursuivre une telle relation ou d'exécuter une opération demandée par le bénéficiaire du crédit.



Aucune disposition légale n'impose toutefois de répondre aux questions posées par ING Belgique, mais le fait de ne pas y répondre peut avoir pour conséquence, selon le cas, l'impossibilité (en cas d'exigence légale) ou le refus (en cas d'exigence contractuelle) d'ING Belgique, d'entrer en relation (pré)contractuelle, de poursuivre une telle relation ou d'exécuter une opération demandée par le bénéficiaire du crédit.

### **10.9. Conservation des données par ING Belgique**

ING Belgique ne conserve pas les données personnelles plus longtemps que nécessaire pour la réalisation des finalités mentionnées sous l'article 10.1., compte tenu par ailleurs des délais légaux d'archivage imposés à ING Belgique (par ex., par la législation sur la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent ou la législation fiscale et comptable) et des délais de prescriptions des actions civiles et pénales à l'encontre d'ING Belgique ou du bénéficiaire et des autres personnes concernées et des causes d'interruption ou de suspension de ces délais.

Compte tenu de ces différents facteurs, les données suivantes sont conservées auprès d'ING Belgique pour les durées suivantes :

- les données d'identification du bénéficiaire (et des autres personnes concernées) : pendant 10 ans après la clôture de la relation d'affaires ;
- les données pièces justificatives et les enregistrements des opérations, nécessaires pour reconstituer précisément les opérations faites par le bénéficiaire : pendant 10 ans, à compter de l'exécution de l'opération concernée.

sous réserve de délais de prescriptions plus longs et sous réserve de la survenance d'un litige civil ou pénal.

Par ailleurs, dans la mesure où les images enregistrées par les caméras de surveillance conformément à l'article 10.7. ne peuvent contribuer à apporter la preuve d'une infraction, d'un dommage ou d'une nuisance ou ne peuvent permettre d'identifier un auteur, un perturbateur de l'ordre public, un témoin ou une victime, elles ne sont pas conservées plus d'un mois.

### **10.10. Déclaration de confidentialité d'ING Belgique pour la protection de la vie privée, Data Protection Officer d'ING Belgique et autorité de contrôle**

Pour toute information complémentaire sur les traitements de données à caractère personnel effectués par ING Belgique et les droits reconnus à toute personne concernée, la personne concernée peut consulter la « Déclaration de confidentialité d'ING Belgique pour la protection de la vie privée » reprise en annexe du Règlement.

Pour toute question sur les traitements de données à caractère personnel par ING Belgique, toute personne concernée peut contacter ING Belgique via les canaux de communication habituels d'ING Belgique :

- en se connectant aux services ING Home'Bank/Business'Bank ou ING Smart Banking et, le cas échéant, en envoyant via ces services un message avec la référence « Privacy »,
- en s'adressant à son agence ING ou sa personne de contact auprès d'ING Belgique,
- en téléphonant au numéro suivant : +32.2.464.60.02,
- en adressant un email à [info@ing.be](mailto:info@ing.be) avec en référence « Privacy ».

En cas de réclamation concernant un traitement de ses données à caractère personnel par ING Belgique, la personne concernée peut s'adresser au service Complaint Management d'ING Belgique en envoyant sa demande ayant comme référence « Privacy », avec un copie de sa carte d'identité ou de son passeport, à :

- via courrier postal à l'adresse suivante :  
ING Belgique, Complaint Management, Cours Saint Michel 60, B-1040 Bruxelles
- via courrier électronique à l'adresse suivante : [plaintes@ing.be](mailto:plaintes@ing.be)

Si elle ne reçoit pas satisfaction ou souhaite des informations complémentaires en matière de protection de la vie privée, la personne concernée peut s'adresser au délégué à la protection des données (aussi dénommé « Data Protection Officer » ou « DPO ») d'ING Belgique :

- via courrier postal à l'adresse suivante : ING Privacy Office, Cours Saint Michel 60, 1040 Bruxelles.
- via courrier électronique à l'adresse suivante : [ing-be-PrivacyOffice@ing.com](mailto:ing-be-PrivacyOffice@ing.com).

Toute personne concernée dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente en matière de protection de la vie privée, à savoir, pour la Belgique, l'Autorité de protection des données (Rue de la Presse, 35, 1000 Bruxelles ; [www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be)).

Suivez-nous sur    

ING Belgique SA • Banque/Prêteur • Avenue Marnix 24, B-1000 Bruxelles • RPM Bruxelles • TVA BE 0403.200.393 • BIC : BBRUBEBB • IBAN : BE45 3109 1560 2789  
Courtier d'assurances inscrit à la FSMA sous le n° 12381A.

**ING toujours accessible**



02 464 60 02



lu. - ve. 8 - 22 h  
sa. 9 - 17 h



ing.be



Home'Bank 24/7



ING Smart Banking 24/7

Votre agence ING : KOUTER 173, 9000 GENT Tél.: 09/2350270

