

## Index

<b>A. GENERALITES</b> .....	2	B.11. Exécution des opérations.....	7
A.1. Langue .....	3	B.12. Révocation d'une opération.....	7
A.2. Protection des données et sous-traitance .....	3	B.13. Comptabilisation des opérations.....	7
A.3. Règlement des litiges et loi applicable .....	3	B.14. Retard appliqué aux indices et aux cotations .....	7
A.4. Modifications des présentes Conditions Générales .....	3	B.15. Avis de régularisation, opérations sur titres ou autres.....	7
A.5. Application des conditions générales de la Banque et/ou de LuxTrust et du tarif de la Banque .....	3	B.16. Preuve des opérations .....	8
<b>B. SERVICE D'ACCES INTERNET</b> .....	4	B.17. Limites d'utilisation.....	8
B.1. Détermination de l'Accès.....	4	B.18. Exclusion de responsabilité .....	8
B.2. Étendue de l'Accès .....	4	B.19. Accès mobile au service Internet .....	8
B.3. Droit de refuser l'Accès.....	4	B.20. Propriété intellectuelle.....	9
B.4. Délai de rétractation .....	4	B.21. Tarifs .....	9
B.5. Connexion à l'Accès.....	4	B.22. Fin ou suspension .....	10
B.6. Recommandations.....	5	<b>C. VENTE A DISTANCE</b> .....	10
B.7. Conservation des Éléments d'Identification .....	5	C.1. Demande d'ouverture de compte en ligne.....	10
B.8. Description des services.....	5	C.2. Objet de la vente .....	10
B.9. Informations sur le Site Internet .....	6	C.3. Caractéristiques essentielles des produits et services offerts en ligne.....	10
B.10. Blocage et déblocage de l'Accès .....	6	C.4. Tarif.....	10
		C.5. Délai de rétractation.....	10

\*\*\*\*\*

Les présentes Conditions Générales – Internet et de vente à distance s'appliquent pour tout Client souscrivant à partir du 02 novembre 2022 à un Accès à Internet.

Pour les autres Clients, les présentes Conditions Générales – Internet et de vente à distance entrent en vigueur deux mois après la notification par tous moyens au Client de la mise à jour des Conditions Générales Internet et de vente à distance, sauf pour les Clients qui auraient consentis expressément à leurs applicabilités avant cette date.

L'usage de l'accès Internet que la Banque met à disposition de ses clients est régi par les conditions suivantes :

## A. GENERALITES

### Définitions

Dans les présentes Conditions Générales – Internet et de vente à distance, les mots ci-après ont la signification suivante :

- **Accès** : Accès Internet et Accès mobile
- **Accès Internet** : service de Banque en ligne via la partie transactionnelle du site Internet de la Banque dans le cadre d'une obligation de moyens permettant au Client d'effectuer différentes opérations décrites notamment à l'article B.8. des présentes Conditions Générales - Internet et de vente à distance.
- **Accès mobile** : Service de Banque en ligne dans le cadre d'une obligation de moyens via une App (iOS ou Android) permettant au Client d'effectuer différentes opérations décrites notamment à l'article B.8. des présentes Conditions Générales - Internet et de vente à distance
- **Appareil mobile** : tablettes et appareils portables compatibles avec l'Application ING Mobile tels que décrits sur le site [www.ing.lu](http://www.ing.lu) et sur les stores (ou magasins d'application) dans lesquels l'Application ING Mobile est disponible.
- **Application ING Mobile (« App »)** : logiciel informatique permettant la connexion et la transmission électronique de données entre la Banque et le Client. Il est fourni par la Banque sur les stores (ou magasins d'application) de téléchargements tels que Apple store ou Google Play et les magasins d'application officiellement reconnus par le système d'exploitation des Appareils mobiles des Clients.
- **Banque** : ING Luxembourg, Société Anonyme, établissement de crédit situé au 26, Place de la Gare, L-2965 Luxembourg, R.C.S. Luxembourg B.6041, T.V.A. LU 11082217, tél. +352.44.99.1, fax. +352 44.99.2310, contactcenter@ing.lu, autorisée par et soumise à la surveillance de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), 283, route d'Arlon, L-2991 Luxembourg, [direction@cssf.lu](mailto:direction@cssf.lu), tél. +352.26.25.11,
- **Certificat** : fichier électronique signé et géré par LuxTrust qui peut être utilisé pour d'autres applications que l'Accès et qui contient des informations sur le Client, notamment sa clé publique.
- **Certificat privé** : certificat émis au nom du Client et qui peut être révoqué par le Client selon les procédures mises en place par LuxTrust.
- **Conditions Générales de la Banque** : les conditions générales de la Banque en vigueur, telles qu'applicables au titulaire principal du compte carte (« Conditions Générales de la Banque » pour les clients Retail et Private Banking, « Conditions Générales Business Banking » pour les clients Business Banking, et « Conditions de Wholesale Banking » pour les clients Wholesale Banking), et également applicables au porteur de carte par référence au sein des présentes.
- **Conditions Générales LuxTrust** : conditions contractuelles de LuxTrust en vigueur, telles que mises à jour régulièrement par LuxTrust et disponibles sur le site Internet de LuxTrust et/ou sur [www.ing.lu](http://www.ing.lu), que toute personne, par le simple fait d'utiliser un des services de LuxTrust (moyens d'identification, d'enregistrement, d'authentification, de signature et de validation) ou un Certificat, accepte ;
- **Consommateur** : une personne physique qui, dans le cadre des contrats de services de paiement avec la Banque, agit dans un but autre que son activité commerciale ou professionnelle.
- **Client** : toute personne détentrice d'un Accès Internet ou d'un Accès mobile.
- **Demande** : une demande d'Accès.
- **Éléments d'Identification** : moyens techniques permettant l'identification du Client, tels que décrits à l'article B.7. des présentes Conditions Générales Internet et de vente à distance.
- **Face ID** : procédé d'identification par reconnaissance faciale au moyen du dispositif fourni par le fabriquant de l'Appareil mobile.
- **Fingerprint** : procédé d'identification par empreinte digitale au moyen du dispositif fourni par le fabriquant de l'Appareil mobile.
- **ing.lu (<https://www.ing.lu>)** : adresse électronique permettant l'accès au Site Internet de la Banque sur le réseau international Internet. Le nom "ING" est une marque protégée, déposée par ING Group N.V., une société de droit néerlandais ayant son siège social aux Pays-Bas, Bijlmerplein, 888, 1102 MG Amsterdam.
- **Jour ouvrable bancaire** : jour ouvrable de la Banque tel que défini dans le tarif de la Banque en vigueur ;
- **LuxTrust** : LuxTrust S.A., une société de droit luxembourgeois-opérateur IT, fournissant notamment des services de certification, d'authentification et de signature électronique au public et régulée en tant que professionnel du secteur financier.
- **LuxTrust Scan** : dispositif électronique avec un écran et une fonction caméra qui permet de scanner une mosaïque (QR code) contenant les données d'une opération et permettant de générer un OTP (One Time Password).
- **LuxTrust Mobile** : application à télécharger sur son Appareil mobile depuis les stores de téléchargements tels que Apple store ou Google Play et permettant, une fois enregistré dans l'application, de fournir les services d'authentification ou, selon le cas, de générer un OTP (One Time Password).
- **Mot de passe** : mot de passe personnel servant d'Élément d'Identification du Client pouvant être demandé lors de connexions à la partie transactionnelle du site Internet de la Banque.
- **Mobile PIN** : code PIN de 5 chiffres défini par le Client lors de l'enregistrement d'un Appareil mobile en vue d'accéder à son Accès mobile.
- **Numéro de contrat** : numéro servant d'Élément d'Identification du Client, contenant 3 lettres et 3 chiffres (du type "ABC123") et qui figure sur la Demande d'Accès Internet.
- **One Time Password (« OTP »)** : mot de passe à usage unique généré par certains produits LuxTrust.
- **Smartcard** : carte à puce commercialisée par LuxTrust assortie de deux certificats (authentification, signature) permettant de s'authentifier et/ou de réaliser des opérations avec signature électronique.
- **Site Internet** : ING Luxembourg met, dans le cadre d'une obligation de moyens à la disposition des utilisateurs qui le souhaitent, des services figurant sur l'adresse de son site Internet. Ces services sont susceptibles d'être complétés, modifiés ou supprimés, à tout moment et sans préavis, notamment en fonction des évolutions technologiques.
- **Support durable** : tout instrument permettant au Client de stocker les informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière lui permettant de s'y reporter aisément à l'avenir pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées, tels que DVD-Rom, CD-

*Sous la surveillance de la 'Commission de Surveillance du Secteur Financier' (CSSF), 283 route d'Arlon, L-2991 Luxembourg, [direction@cssf.lu](mailto:direction@cssf.lu), tel. +352.26.25.11*

Rom, disques durs d'ordinateurs personnels, etc, sur lesquels le courrier électronique peut être stocké.

- **Vente à distance**: tout contrat de vente concernant des services et/ou produits financiers conclu entre la Banque et le Client dans le cadre du processus d'entrée en relation en ligne (ou demande d'ouverture de compte) et/ou de la souscription à un service et/ou produit en ligne proposé par la Banque qui, pour ce contrat, utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, et y compris, la conclusion du contrat elle-même, notamment via son Site Internet.
- **Token** : Dispositif (hardware ou software) fourni par LuxTrust et permettant à LuxTrust de fournir les services d'authentification.

### A.1. Langue

Toute personne désirant souscrire à un produit ou service de la Banque via le site <http://www.ing.lu> déclare maîtriser parfaitement au moins une des langues proposées par ce site. Les langues proposées par ce site sont le français et l'anglais. La langue des conditions contractuelles et de communication est celle que le Client choisit parmi les langues proposées. En cas de divergence entre la version française et anglaise, seule la version française sera à prendre en considération.

### A.2. Protection des données et sous-traitance

Dans le cadre du service de Banque en ligne, ING effectue un traitement de données à caractère personnel. Ce traitement est soumis aux Conditions Générales de la Banque.

Sans préjudice des Conditions Générales de la Banque, les informations transmises sont enregistrées par la Banque ING dans un fichier automatisé et traités aux fins d'identification et de gestion des accès aux services de Banque en ligne, de la gestion des comptes et des opérations sur comptes ou sur comptes-titres, ainsi que du contrôle de leur régularité.

L'accès et l'utilisation des services de la Banque en ligne implique aussi la transmission des données à caractère personnel du Client à LuxTrust qui procédera également au traitement des données en tant que responsable du traitement, conformément aux informations sur son site internet [www.luxtrust.lu](http://www.luxtrust.lu).

Par le simple fait d'autoriser la Banque à commander un matériel d'authentification auprès de LuxTrust pour compte du Client, ce dernier autorise la Banque à communiquer ses données personnelles à LuxTrust qui les traitera conformément aux termes des Conditions Générales LuxTrust.

Afin d'offrir un service Internet de qualité et de profiter des infrastructures partagées d'ING Groupe, la Banque sous-traite les infrastructures liées à l'Accès Internet et à l'Accès mobile à ING Bank NV à ses filiales et/ou ses succursales.

Dans ce contexte certaines informations concernant le client ou ses transactions peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à ING Bank NV et/ou à ses sous-traitants aux Pays-Bas, en Belgique ou en Pologne. Par ailleurs, le Client est renvoyé vers les Conditions Générales de la Banque en vigueur (et plus particulièrement, à l'article A. 9 bis « Outsourcing » pour les clients Retail Banking, Private Banking et Business Banking, et aux articles 7 et 8 de l'Annexe spécifique au pays « Luxembourg » des « Conditions de Wholesale Banking » pour les clients Wholesale Banking), et à l'annexe relative à l'outsourcing des services en vigueur. Selon le cas, les données à caractère personnel des actionnaires et/ou mandataires du Client, ainsi que des ayants droit économiques, ayant accès au service de la Banque en ligne, peuvent être récoltées et traitées à la fois par la Banque et LuxTrust pour les finalités ci-dessus exposées.

Le Client bénéficie du droit de demander l'accès, la rectification, l'effacement et la portabilité de ses données à caractère personnel, celui de s'opposer à leur traitement ou d'en demander une limitation. Le Client peut consulter et/ou modifier certaines de ses données personnelles via son Accès.

La Banque pourra conserver les données à caractère personnels pour une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités poursuivies par la Banque et conformément aux termes des articles A.9. et A.9bis des Conditions Générales de la Banque.

Pour le surplus, les données à caractère personnel sont traitées conformément à la Déclaration de Confidentialité en vigueur et disponible sur le site [www.ing.lu](http://www.ing.lu) ou en agence.

### A.3. Règlement des litiges et loi applicable

Le présent contrat et la procédure de souscription en ligne sont soumis au droit luxembourgeois. Tout litige né ou à naître de ce contrat ou de cette procédure de souscription seront soumis à la compétence exclusive des tribunaux de et à Luxembourg.

Pour les procédures extrajudiciaires de réclamation et l'existence de fonds de garantie, il est renvoyé aux conditions générales en vigueur de la Banque.

### A.4. Modifications des présentes Conditions Générales

Sans préjudice du droit pour la Banque d'ajouter à tout moment un nouveau service, de mettre en conformité l'Accès ou les présentes Conditions Générales – Internet et de vente à distance à toute nouvelle législation ou réglementation, la Banque ne pourra modifier les présentes Conditions Générales – Internet et de vente à distance que moyennant notification au Client des modifications au moins deux mois avant leur entrée en vigueur.

L'existence des modifications est portée à la connaissance du Client par avis communiqué par l'Accès, par des avis joints aux extraits de compte ou par toute autre correspondance (postale et/ou électronique) adressée par la Banque au Client.

Les présentes Conditions Générales – Internet et de vente à distance en vigueur sont en outre toujours consultables sur le Site Internet de la Banque.

Si le Client ne souhaite pas adhérer à ces modifications, il doit avant leur date d'entrée en vigueur, mettre fin par écrit à son contrat d'Accès au service Internet, son compte courant et/ou produits et services financiers souscrits en ligne. Cette résiliation s'effectue, sauf disposition contraire, sans frais et avec effet immédiat.

Le défaut d'usage de ce droit par le Client vaudra de plein droit adhésion de celui-ci aux modifications réalisées.

Les nouvelles dispositions s'appliqueront tant aux opérations futures qu'aux opérations initiées avant la prise d'effet des modifications.

La Banque peut également changer à tout moment tout ou partie des exigences techniques requises pour l'Accès et notamment les Éléments d'Identification, en vue d'améliorer la sécurité de l'Accès ou de l'adapter aux nouvelles évolutions technologiques. Le Client sera informé de ces changements de la manière fixée dans le présent article.

En aucun cas l'annulation ou l'inapplicabilité d'une des clauses des présentes Conditions Générales – Internet et de vente à distance n'entraîne l'annulation des autres clauses, celles-ci restant pleinement valides.

### A.5. Application des conditions générales de la Banque et/ou de LuxTrust et du tarif de la Banque

Pour le surplus, il est renvoyé aux Conditions Générales de la Banque en vigueur ainsi qu'à son tarif en vigueur, applicables au Client, lesquels trouvent application dans la mesure où il n'y est pas dérogé aux présentes Conditions Générales – Internet et de vente à distance.

Il en va de même concernant les produits et services de LuxTrust qui restent régis par les seules Conditions Générales LuxTrust en vigueur.

## **B. SERVICE D'ACCES INTERNET**

### **B.1. Détermination de l'Accès**

Le Client détermine le(s) numéro(s) client auquel (auxquels) il souhaite avoir Accès dans la Demande.

Le Client peut avoir Accès en sa qualité de titulaire individuel du (des) numéro(s) client, de Co titulaire, de mandataire, de représentant légal du titulaire du (des) numéro(s) client ou de porteur d'une carte VISA.

#### **B.1.1. Titulaire**

En qualité de titulaire, le Client a Accès à tous ses comptes, quelle que soit leur nature (compte espèces, dépôt titres, comptes dépôts et crédits, etc.) référencés sous le(s) numéro(s) client désignés dans la Demande.

#### **B.1.2. Co titulaire**

En qualité de Co titulaire, le Client peut seul solliciter un Accès sur le(s) numéro(s) client dont il est Co titulaire.

Chaque Co titulaire doit signer sa propre Demande et posséder ses propres Éléments d'Identification. **Le Co titulaire qui sollicite l'Accès a l'obligation d'en informer le(s) autre(s) Co titulaire(s). Il s'engage à tenir la Banque quitte et indemne de tout dommage à résulter d'une mise en cause de sa responsabilité pour défaut d'information du (des) autre(s) Co titulaire(s).**

#### **B.1.3. Mandataire**

En qualité de mandataire, le Client ne peut solliciter un Accès que sur accord exprès et écrit du titulaire / d'un Co titulaire du (des) numéro(s) client désigné(s) dans la Demande.

**Le (Co)titulaire qui autorise l'Accès au mandataire reconnaît et accepte que le mandataire ait un droit de regard général et illimité dans le temps sur son (ses) numéro(s) client désigné(s) dans la Demande, notamment sur l'historique du (des) compte(s) et sur les relevés du (des) compte(s) (cartes).**

**Le Co titulaire qui autorise l'Accès au mandataire a l'obligation d'en informer le (les) autre(s) Co titulaire(s). Il s'engage à tenir la Banque quitte et indemne de tout dommage à résulter d'une mise en cause de sa responsabilité pour défaut d'information du (des) autre(s) Co titulaire(s).**

**Le titulaire ou Co titulaire qui autorise l'Accès est responsable des opérations effectuées par son mandataire.**

**Cette autorisation peut être révoquée à tout moment par tout titulaire ; elle restera toutefois valable jusqu'à la révocation écrite, soit notifiée par lettre recommandée, soit remise à la Banque contre décharge. Sauf convention contraire, la responsabilité de la Banque ne sera cependant engagée qu'à l'expiration du cinquième jour ouvrable bancaire suivant la réception de l'écrit.**

**L'autorisation cessera ses effets à l'égard de la Banque par la survenance de l'une des causes prévues à l'article 2003 du Code civil (décès, sauf convention contraire, incapacité légale, faillite ou toute procédure analogue), le cinquième jour ouvrable bancaire après que la Banque en aura eu connaissance, sans qu'elle soit tenue de la rechercher.**

#### **B.1.4. Représentant légal**

En qualité de représentant légal, le Client peut solliciter un Accès sur le(s) numéro(s) client désigné(s) dans la Demande appartenant à un titulaire dont il a l'autorité parentale.

Sans préjudice de l'article B.2. des présentes Conditions Générales – Internet et de vente à distance, l'Accès sera accordé au représentant

légal jusqu'aux 18 ans accomplis du titulaire, sauf émancipation de ce dernier ou déchéance de l'autorité parentale du représentant légal.

Dans ces cas, l'Accès ne sera retiré et la responsabilité de la Banque ne pourra être engagée **que le cinquième jour ouvrable** bancaire suivant que la Banque aura eu connaissance, soit par lettre recommandée, soit par remise à la Banque contre décharge, de l'écrit constatant l'émancipation ou la déchéance de l'autorité parentale.

#### **B.1.5. Porteur de carte VISA**

En qualité de porteur d'une carte VISA émise par la Banque, le Client ne peut solliciter un Accès consultatif sur le relevé VISA du numéro de sa carte VISA désignée dans la Demande que sur accord exprès et écrit du titulaire / d'un Co titulaire du compte carte correspondant au (x) numéro(s) client désigné(s) dans la Demande.

## **B.2. Étendue de l'Accès**

**L'étendue des opérations accessibles au Client par l'Accès dépend du type d'accès accordé au Client (consultatif ou transactionnel), de la nature des comptes sur lesquels porte l'Accès du type de pouvoir ou de gestion associé à ces comptes (pouvoirs de signature sur les comptes, présence ou non d'un mandat de gestion, limite sur les comptes), ainsi que de la qualité en vertu de laquelle l'Accès est accordé au Client (titulaire, mandataire, représentant légal ou porteur de carte VISA).**

**L'étendue de l'Accès peut également être limité à un accès consultatif au lieu de transactionnel en cas de Client résident d'un pays à risque ou d'un pays interdisant l'utilisation d'un accès à distance.**

**Tout changement de l'un de ces critères peut donc entraîner une modification du type d'Accès accordé au Client, voire une suppression de l'Accès. La Banque ne sera toutefois tenue de modifier l'Accès ou de le supprimer que le cinquième jour ouvrable bancaire après qu'elle ait été dûment avisée par écrit des changements affectant l'Accès. Ces changements n'affecteront toutefois pas les opérations en cours d'exécution, ni les opérations à terme non encore échues.**

## **B.3. Droit de refuser l'Accès**

La Banque se réserve le droit de refuser en tout ou en partie l'Accès et/ou de le soumettre à des conditions supplémentaires, sans indication de motif.

La Banque peut aussi limiter géographiquement l'Accès. Ainsi, l'Accès peut être limité voire interdit à partir de certains pays.

## **B.4. Délai de rétractation**

**Le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendriers à compter du jour où il reçoit les Éléments d'Identification nécessaires à sa connexion au service Internet, pour se rétracter sans pénalité et sans indication de motifs, aux conditions prévues à l'article C.5. des dispositions réglementant la Vente à distance.**

**L'Accès accordé au Client en sa qualité de mandataire est en outre conditionné à l'accord du (d'un des) titulaire(s) du (des) numéro(s) client concerné(s).**

## **B.5. Connexion à l'Accès**

L'Accès est possible par le biais de l'adresse [www.ing.lu](http://www.ing.lu) sur le réseau international Internet. L'Accès est donc possible à tout moment et quel que soit l'emplacement du Client.

Le Client assure lui-même sa connexion auprès du fournisseur de service Internet de son choix.

Le Client est tenu de modifier son Mot de passe initial lors de sa première connexion selon la procédure en vigueur.

**Le Client est seul responsable du choix de son Mot de passe.**

*Sous la surveillance de la 'Commission de Surveillance du Secteur Financier' (CSSF), 283 route d'Arlon, L-2991 Luxembourg, [direction@cssf.lu](mailto:direction@cssf.lu), tel. +352.262511*

ING Luxembourg, Société Anonyme R.C.S. Luxembourg B. 6041  
26, Place de la Gare L-2965 Luxembourg TVA LU 11082217

Téléphone + 352 44 99 1  
Téléfax +352 44 99 2310

[www.ing.lu](http://www.ing.lu)  
BIC: CILLULL

CL22136/1

**Pour pouvoir se connecter, le Client doit souscrire à un des produits d'authentification commercialisé par LuxTrust et accepté par la Banque comme pouvant servir d'Élément d'Identification.**

**Le Client qui sollicite la fourniture des services LuxTrust est seul responsable de toutes les conséquences généralement quelconques qui pourraient résulter de l'utilisation des services LuxTrust selon les termes et conditions repris dans les Conditions Générales LuxTrust. Le Client s'engage à ne pas se connecter dans un pays qui ne permet pas la connexion à distance.**

## B.6. Recommandations

Lors de chaque connexion à son Accès, le Client doit veiller à ce que son installation (ou son Appareil mobile, selon le cas) ne présente aucune anomalie technique ni ne comporte aucun virus ou autre programme pouvant mettre en péril la sécurité de l'Accès. L'installation du Client doit disposer de la configuration minimale requise conformément aux procédures en vigueur sur le Site Internet. De manière générale, il doit prendre toute mesure utile en vue de préserver la sécurité de son Accès et notamment utiliser un logiciel anti-virus et anti-espion de qualité et le maintenir à jour en permanence et mettre régulièrement à jour les logiciels du système d'exploitation de son installation.

Le Client s'assurera toujours de l'impossibilité d'être observé à son insu lors de l'encodage de ses Éléments d'Identification.

Par ailleurs, le Client peut se référer à l'Annexe 2 des présentes Conditions Générales Internet et de vente à distance, dans laquelle se trouve des conseils de prudence à respecter lors de l'utilisation de l'Accès Internet et/ou mobile.

Le Client reconnaît avoir été dûment informé par la Banque qu'elle recommande l'utilisation du produit LuxTrust Mobile proposé par LuxTrust.

**Le Client est seul responsable de toutes les conséquences, directes ou indirectes, résultant du choix de produit LuxTrust opéré en fonction des caractéristiques techniques de chacun de ces produits et, à ce titre, restera également seul responsable à la décharge de la Banque de tout usage fautif, abusif ou frauduleux des moyens d'authentification et de signature liés au produit choisi, sauf faute lourde de la part de la Banque.**

**Dans la mesure où l'Accès est possible n'importe où dans le monde, le Client doit se conformer tant à la législation de son pays de résidence et/ou de son domicile qu'à la législation du lieu d'utilisation de l'Accès et/ou du pays destinataire des transactions.**

En outre, afin de réduire les risques d'accès par des personnes non autorisées aux Éléments d'Identification, le Client est tenu de se connecter directement au Site Internet de la Banque et non indirectement, par exemple, à travers des liens. Tout Accès indirect par le Client au Site Internet de la Banque se fait à ses propres risques et périls.

Le Client peut s'assurer à tout moment de l'authenticité du Site Internet avec lequel il est en communication en vérifiant la présence d'un certificat digital du serveur Web de la Banque dans son navigateur («browser»). De même, l'échange de données est sécurisé par un mécanisme de chiffrement. Actuellement, l'activation de ce mécanisme est rendue visible par la présence d'un cadenas fermé dans la barre de statut du «browser».

Si le Client importe des données bancaires sur un logiciel de gestion, il est tenu de prendre toutes précautions afin d'en préserver la confidentialité et d'en interdire l'accès à des tiers non autorisés.

## B.7. Conservation des Éléments d'Identification

**Les Éléments d'Identification du Client ont un caractère strictement personnel et intransmissible.**

Les Éléments d'Identification sont les moyens techniques permettant l'identification du Client.

Les Éléments d'Identification du Client se composent d'un Identifiant (ci-après « User ID LuxTrust »), d'un Numéro de contrat ING, d'un Mot de passe et, selon le cas, d'un One Time Password (« OTP ») généré à l'aide du produit LuxTrust choisi par le Client.

**Le Client est tenu de prendre toutes mesures nécessaires en vue de préserver la sécurité et la confidentialité de tous ses Éléments d'Identification et s'engage notamment :**

- à ne pas noter son Mot de passe et à le changer à intervalles réguliers ;
- à conserver son produit LuxTrust, son User ID / son Numéro de contrat dans un (des) endroit(s) sûr(s) et non accessible(s) aux tiers.

**En cas de vol, perte, d'utilisation frauduleuse ou s'il présume qu'un tiers a eu accès à ses Éléments d'Identification, le Client doit bloquer volontairement et immédiatement son Accès ou son moyen d'authentification, selon le cas, en introduisant à plusieurs reprises successives (5 fois à l'heure actuelle) un mot de passe ou un « One Time Password » (OTP) erroné dans la partie transactionnelle du site Internet de la Banque et ce jusqu'à ce qu'un message lui confirme le blocage de son Accès ou de son moyen d'authentification selon le cas.**

**A défaut, le Client doit demander le blocage de son Accès en s'adressant au Contact Center de la Banque au numéro de téléphone 44.99.1. et/ou bloquer l'enregistrement de son Appareil mobile via la partie transactionnelle du Site Internet.**

Par ailleurs, dans les mêmes circonstances, le Client est tenu de le signaler immédiatement à la Banque et de révoquer tout Certificat auprès de LuxTrust en suivant la procédure mise en place par LuxTrust et/ou en contactant le help desk de LuxTrust au numéro de téléphone 24 550-550. Pour de plus amples informations, le Client doit se référer aux informations communiquées sur le site [www.luxtrust.lu](http://www.luxtrust.lu), partie « My LuxTrust ».

Le Client supporte toutes les pertes liées à toute opération de paiement non autorisée et consécutive à la perte, au vol ou au détournement de ses Éléments d'Identification jusqu'au moment du blocage de son Accès et de son Certificat, sauf agissement frauduleux de sa part.

Le Client reste ainsi seul responsable de la conservation de ses Éléments d'Identification.

S'il est un consommateur, le Client ne sera toutefois tenu des pertes postérieures au blocage de son Accès et/ou de son Certificat que dans les limites prévues par la loi applicable, sauf si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou du fait du non-respect intentionnel ou à la suite d'une négligence grave, de l'obligation d'utiliser l'Accès ou ses Éléments d'Identification conformément aux conditions régissant leur délivrance et leur utilisation.

**A cet égard, il est expressément convenu que le fait qu'un tiers utilise l'Accès suite notamment à l'encodage de manière correcte des Éléments d'Identification du Client constitue la preuve qu'ils étaient accessibles à une tierce partie et que le Client a échoué gravement à son obligation de préserver leur sécurité et confidentialité. Le Client sera toutefois autorisé à rapporter la preuve contraire.**

## B.8. Description des services

B.8.1. L'Accès permet au Client de se connecter à tout moment, via Internet, à la Banque, pour effectuer des opérations bancaires (virements, ordres permanents) et boursières (achat/vente de titres et de parts de SICAV) sur des comptes détenus auprès de la Banque. Le Client peut en outre, selon les possibilités offertes par la Banque, conclure ou demander, sous réserve d'acceptation de la Banque et d'accord mutuel, de conclure des contrats relatifs à des produits ou services bancaires, financiers ou d'assurances auprès de la Banque.

Le Client peut consulter les comptes, dépôts titres et extraits de compte relatifs à (aux) numéro(s) client(s) désigné(s) dans la Demande ou dans tout autre demande ultérieure.

Pour le Client consommateur, le courrier (extraits, relevés Visa, etc.), au format PDF, est téléchargeable et imprimable à tout moment. Il est archivé pendant 5 ans dans un espace sécurisé qui lui est dédié. Passé ce délai, le courrier relatif au compte n'est plus consultable, imprimable ni téléchargeable. Le Client qui souhaite conserver le courrier du compte au-delà de cette période d'archivage est donc invité à l'imprimer et/ou à le télécharger avant l'expiration de ce délai.

B.8.2. Diverses informations financières ainsi qu'une messagerie sécurisée de et vers la Banque sont également mises à disposition du Client.

B.8.3. La Banque se réserve le droit de modifier les services, notamment en supprimant, en modifiant ou en ajoutant à tout moment tout service complémentaire. Le Client en sera informé par un message sur le Site Internet de la Banque.

B.8.4. Lorsque ce service est activé pour le Client, la Banque permet aux utilisateurs de l'Accès Internet et mobile d'envoyer des messages via 'Chat' dans une fenêtre de temps dépendante des capacités techniques et humaines, définies par la Banque.

La Banque peut utiliser l'intelligence artificielle ('Chatbot') afin de répondre automatiquement aux requêtes envoyées via 'Chat'. L'utilisateur ne peut jamais transmettre des codes secrets (codes nécessaires pour l'exécution d'opérations bancaires en ligne ou code PIN de la carte de débit) lors d'une conversation par 'Chat'. La Banque ne demandera jamais ces informations. La fonctionnalité 'Chat' peut être utilisée pour du support sur les produits de la Banque ou sur les canaux en ligne de cette dernière.

L'utilisateur est responsable et assume les conséquences :

- Aucune instruction ne sera acceptée par 'Chatbot' ;
- De leur utilisation de la fonctionnalité 'Chat' à travers les questions posées ou les requêtes envoyées ;
- De la protection et d'un mauvais usage de l'appareil sur lequel il utilise la fonction chat.

La Banque peut mettre fin à la session 'Chat' à tout moment :

- Si les messages envoyés sont considérés comme inapproprié ou irrespectueux ;
- Pour des raisons de sécurité.

L'utilisateur ne peut tenir la Banque pour responsable des conséquences dommageables et des préjudices qu'il subirait pour avoir utilisé la fonctionnalité 'Chat', ou des données obtenues par cette fonction. Les conversations 'Chat' sont enregistrées et peuvent être utilisées pour des formations, pour l'amélioration de la qualité et en cas de poursuite judiciaire.

### B.9. Informations sur le Site Internet

Les informations diffusées sur le Site Internet, qu'elles soient de nature financière, politique, économique, socioculturelle ou autre sont fournies à titre purement indicatif. Elles sont recueillies par la Banque auprès de différentes sources et reproduites telles quelles sur le Site Internet sans garantie quant à leur fiabilité, leur actualité, leur exhaustivité ou à la qualité et à l'exactitude de leur contenu.

Ces informations ne constituent en aucun cas une offre ou une sollicitation à l'achat ou à la vente, ni un appel à l'épargne. Elles n'ont aucune valeur de conseil juridique, comptable ou fiscal et ne valent que pour le moment où elles sont données. Elles n'ont pas la vocation de se substituer aux connaissances et compétences du Client et doivent donc être utilisées uniquement par ou conjointement avec l'aide d'un professionnel qualifié avisé. Ces

informations peuvent être retirées ou modifiées à tout moment sans avertissement préalable.

Le Client reconnaît en outre que toute référence à une performance passée mentionnée dans ces informations ne constitue en aucun cas une garantie des prestations futures du produit concerné.

La Banque ne peut en aucun cas être tenue responsable des conséquences directes ou indirectes résultant de l'utilisation de ces informations, sauf dol ou faute lourde de sa part.

Des liens vers d'autres sites sont possibles ; la Banque ne prend aucune responsabilité quant aux contenus, services, produits ou matériels offerts par ces sites.

Le Client est autorisé à télécharger les informations contenues sur le site pour ses besoins personnels et pour une durée limitée à ses besoins. En outre, il est autorisé à imprimer sur support papier les informations téléchargées à la condition que les copies ainsi produites soient limitées à son usage personnel. Le Client s'engage à ne pas revendre ni rediffuser de quelque manière que ce soit les informations diffusées sur le service et ce, quelle que soit leur nature.

### B.10. Blocage et déblocage de l'Accès

La Banque se réserve le droit, à tout moment, de bloquer l'Accès du Client de façon définitive ou provisoire pour toutes raisons ayant notamment trait :

- à la sécurité de l'Accès comprenant la maintenance et l'amélioration de l'Accès ;
- à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de l'Accès, notamment en cas de modification des caractéristiques définissant l'étendue de l'Accès ou de retrait de l'autorisation d'Accès donné au mandataire, ou ;
- au risque sensiblement accru que le titulaire du (des) numéro(s) client soit dans l'incapacité de s'acquitter de l'une quelconque de ses obligations de paiement.

En cas de blocage, la Banque informe le Client du blocage et des motifs de blocage par avis affiché sur le site Internet de la Banque et/ou par courrier (postal ou électronique), si possible avant que l'Accès ne soit bloqué et au plus tard immédiatement après, à moins que le fait de donner cette information ne soit pas acceptable pour des raisons de sécurité ou soit interdite en vertu de toute législation communautaire ou nationale.

La Banque peut refuser d'exécuter toute opération et/ou bloquer tous comptes ou opérations, dans tous les cas où elle estime qu'il existe un risque qu'elle pourrait contrevenir à la loi ou à toute obligation ou réglementation à laquelle la Banque est tenue ou s'est engagée à respecter. Il en ira ainsi notamment dans les cas prévus dans les Conditions Générales de la Banque qui vous sont applicables.

Le Client ne pourra prétendre à aucune indemnisation du fait du blocage du compte ou suspension de telles opérations dans les conditions du présent article.

La Banque sera autorisée à refuser toute demande de déblocage formulée par le Client, aussi longtemps que, à son entière appréciation, elle estime que les raisons du blocage existent toujours.

En tout état de cause, sa responsabilité sera limitée conformément aux termes des Conditions Générales de la Banque qui vont sont applicables.

Dans la mesure du possible, la Banque tiendra le Client informé des délais prévisibles d'interruption. Elle débloquera l'Accès ou procédera, le cas échéant, au remplacement des Éléments d'Identification lorsque les raisons justifiant le blocage n'existeront plus.

Le Client est informé que l'introduction incorrecte du Mot de passe et/ou du « One Time Password » (« OTP ») après un nombre limité de tentatives (actuellement 5), bloque également et automatiquement l'Accès.

Le Client peut demander le déblocage de l'Accès en s'adressant à son agence ou au numéro de téléphone du Contact Center +(352).44.99.1.

La Banque sera autorisée à refuser le déblocage, si à son entière appréciation, elle estime que les raisons du blocage existent toujours.

Les questions soulevées par le Client en relation avec les composants matériels et/ou logiciels LuxTrust seront traitées directement par le helpdesk de LuxTrust. Pour de plus amples informations à ce sujet, le Client doit se référer aux informations communiquées sur le site <http://www.luxtrust.lu> ou en composant le numéro du helpdesk de LuxTrust au +(352) 24.550.550.

Les questions liées à l'Accès devront être adressées directement à la Banque.

En cas d'opérations de maintenance, la Banque déploiera tous ses efforts pour exécuter ses tâches de maintenance dans des délais raisonnables. Dans l'accomplissement de ses tâches de maintenance, elle n'est toutefois tenue qu'à une obligation de moyens.

La Banque n'est pas tenue d'assurer une maintenance évolutive et, en conséquence, ne garantit pas l'adaptation des Services d'Accès à Internet et mobile aux besoins et souhaits propres du Client ou de l'utilisateur. Le Client et l'utilisateur sont tenus de vérifier eux-mêmes l'adéquation de l'Accès Internet ou mobile à leurs besoins.

**De manière générale, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnisation du fait du blocage de son Accès pour quelque motif que ce soit.**

## **B.11. Exécution des opérations**

### **B.11.1. Généralités**

Le Client autorise la Banque à exécuter toute opération confirmée au moyen de la procédure de validation qui est indiquée lors du déroulement de l'opération (ci-après « procédure de validation »).

Toute opération, non validée suivant cette procédure, est réputée non autorisée par le Client.

La Banque se réserve en outre le droit de surseoir ou de refuser l'exécution de toute opération conformément à ses conditions générales en vigueur.

Sans préjudice des dispositions des conditions générales en vigueur de la Banque définissant le moment de réception d'un ordre de paiement, toute opération sera présumée reçue par la Banque à l'heure et à la date indiquée sur la notification du récapitulatif de l'opération ou de la réception du message.

Le client est informé que la messagerie sécurisée n'a pas vocation à être utilisée pour le passage d'ordres de paiement ou de bourses, notamment, lorsque lesdites opérations nécessitent un contact direct avec un chargé de relation de la Banque.

La Banque se réserve le droit de ne pas prendre en compte de telles instructions transmises par la messagerie sécurisée.

La Banque ne pourra être tenue responsable dans une telle situation, notamment, en raison de l'inexécution ou des retards d'exécution.

### **B.11.2. Opérations sur valeurs mobilières**

L'Accès permet la saisie d'ordres de bourses 24h/24, 7 jours sur 7.

Pour pouvoir réaliser des ordres d'achat et de vente de valeurs mobilières, en ce compris les parts de Sicav, le Client doit être titulaire d'un compte-titres auprès de la Banque.

La Banque s'engage à transmettre ces ordres sur le(s) marché(s) concerné(s) dans les meilleurs délais possibles sans préjudice des règles, usages en vigueur et des périodes de fermeture du (desdits) marché(s) et des différents intervenants par lesquels la transaction doit passer.

**La Banque se réserve le droit, sans contestation possible, de refuser les ordres qui lui sembleraient incompatibles avec les conditions du marché, qui seraient non conformes à ses**

**prescriptions ou qui porteraient sur des valeurs mobilières traitées sur des marchés autres que ceux permis par l'Accès.**

La validation et la transmission de l'ordre par le Client ne préjuge en rien de sa bonne exécution notamment compte tenu de paramètres indépendants de la volonté de la Banque tels que la liquidité du marché et/ou la volatilité du titre.

L'ordre est exécuté uniquement si les conditions du marché le permettent et s'il satisfait à toutes les conditions légales, réglementaires ou contractuelles applicables.

Dans le cas où l'ordre n'aurait pu être transmis, pour quelque raison que ce soit, la Banque informe le Client de cette situation dans les meilleurs délais. L'ordre qui n'a pu être transmis est réputé expiré. Il appartient au Client d'émettre le cas échéant un nouvel ordre.

La Banque attire spécialement l'attention du Client sur le fait que :

- en cas de passation d'un ordre d'achat de valeurs mobilières sans indication de cours limite, l'existence d'une couverture suffisante est vérifiée au moment où cet ordre est transmis à la Banque indépendamment de l'évolution ultérieure du cours du titre en question et du temps nécessaire à l'exécution de l'ordre, et ;
- tout ordre de bourse non exécuté peut avoir le statut « en cours » jusqu'au lendemain ouvrable de sa date de fin de validité.

Pour le surplus, le Client est prié de se référer à la section dédiée aux Opérations sur Instruments financiers dans les Conditions Générales de la Banque qui lui sont applicables ainsi qu'à sa Politique de meilleure exécution/sélection et de traitement des ordres.

## **B.12. Révocation d'une opération**

Sauf disposition contraire dans le présent article, un ordre de paiement ou de bourse ne peut être révoqué par le Client après confirmation par ce dernier de l'opération suivant la procédure de validation en vigueur.

Un mémo-virement ou ordre permanent peut être révoqué au plus tard à l'heure limite (cut-off time) indiquée dans l'extrait de tarif en vigueur de la Banque le jour ouvrable bancaire précédant le débit des fonds.

En principe, un ordre de bourse ne peut être révoqué par le Client, l'exécution de celui-ci étant en règle générale quasi-instantanée suite à l'automatisation de la transmission de tels ordres dans le marché.

**Cependant, dans des cas exceptionnels, la Banque peut accepter une telle demande de révocation, sans pour autant assumer une quelconque responsabilité, sous réserve de recevoir cette dernière par courrier dans un délai suffisant pour permettre à la Banque de procéder à l'annulation de ce dernier avant son exécution.**

## **B.13. Comptabilisation des opérations**

Les soldes et disponibles des comptes sont communiqués sous réserve des opérations en cours, le cas échéant non encore comptabilisées en temps réel.

La comptabilisation d'un ordre de paiement apparaît le lendemain de son exécution dans les mouvements et extraits de compte consultables par l'Accès.

## **B.14. Retard appliqué aux indices et aux cotations**

L'attention du Client est spécialement attirée sur le fait que, pour certaines raisons techniques ou pour satisfaire aux exigences de certaines bourses, les indices et les cours boursiers sont transmis en temps différé d'environ 15 à 30 minutes. La Banque ne peut en aucun cas être tenue responsable des erreurs ou délais appliqués aux cotations et indices ainsi que de leurs conséquences directes ou indirectes.

## **B.15. Avis de régularisation, opérations sur titres ou**

**autres**

Le Client déclare être informé que des avis peuvent lui être adressés par la Banque en dehors de la périodicité d'envoi des extraits de compte convenue avec lui, en vue de l'informer d'un évènement nécessitant une réaction rapide de ce dernier. Le Client est donc vivement conseillé de consulter très régulièrement ses avis et extraits de compte. Le Client supportera seul les conséquences directes et indirectes de son défaut de consultation.

**B.16. Preuve des opérations**

Le Client est identifié par l'introduction de ses Éléments d'Identification lors de la connexion à l'Accès. Toute consultation, opération, souscription de produit ou service réalisée lors d'une connexion, le cas échéant, confirmée par les Éléments d'Identification du Client est réputée émaner du Client et de lui seul. Le consentement du Client à l'opération ou à la souscription du produit ou service est valablement rapporté par la Banque par la preuve que la procédure de validation prévue par la Banque a été respectée.

Le Client accepte que les enregistrements électroniques de la Banque, quels que soient leurs supports, constituent la preuve formelle et suffisante que les opérations, produits et/ou services ont été consentis par le Client lui-même.

**Le Client reconnaît à la procédure de validation la même valeur légale qu'une signature manuscrite.**

Pour autant que les procédures d'authentification et, le cas échéant, de signature ou validation électronique aient été respectées, le Client reconnaît qu'elles équivalent à sa signature ou à celle de ses mandataires par la(les) quelle(s) il(s) atteste(nt) être l'(les) auteur(s) des ordres enregistrés et de leur contenu. Dès lors, le Client renonce, pour autant que de besoin, à se prévaloir des dispositions de l'article 1341 du Code civil luxembourgeois et reconnaît admettre les enregistrements électroniques détenus par la Banque (ou par LuxTrust) et reprenant notamment l'ensemble des opérations effectuées via l'Accès comme mode de preuve.

La confirmation de l'utilisation des Éléments d'Identification et/ou de l'authenticité et de l'intégralité des ordres et instructions fournies par LuxTrust est également considéré comme un mode de preuve valable et suffisant entre parties.

Par conséquent et sous réserve du respect de la procédure de signature ou validation, le Client s'interdit de contester qu'il a consenti à l'opération, au produit ou au service.

S'il est possible au Client d'opposer à la Banque l'imprimé de son opération faite à partir de son matériel informatique, il n'en reste pas moins que cet imprimé ne pourra à lui seul constituer la preuve définitive de l'opération financière, il devra être confronté à l'enregistrement de l'opération par la Banque.

**B.17. Limites d'utilisation**

**La Banque se réserve le droit de fixer des limites journalières et/ou hebdomadaires sur les opérations de paiement vers un compte autre qu'un compte lié au même numéro Client.**

La Banque peut aussi autoriser dans certains cas, le Client à se fixer d'autres limites d'utilisation pour certaines opérations.

**B.18. Exclusion de responsabilité**

Internet se présente comme un réseau international ouvert, dont le Client déclare connaître les structures, les spécificités et les risques liés à l'Accès.

**Le Client déclare connaître et comprendre les caractéristiques fonctionnelles des moyens de télécommunication (Internet, réseaux téléphoniques ou hertziens, etc.) et les limites techniques, les risques d'interruption, les temps de réponse pour consulter,**

**interroger ou transférer des informations, les risques, quels qu'ils soient, inhérents à toute connexion et tout transfert de données notamment sur le réseau ouvert Internet.**

La Banque a pris les mesures nécessaires afin de garantir la confidentialité des données financières du Client et un traitement sécurisé des opérations par l'Accès, sans toutefois pouvoir donner de garantie de résultat. La Banque n'assume en ce domaine qu'une obligation de moyen.

**En conséquence et sauf faute lourde de la Banque, le Client use de l'Accès, en pleine connaissance de cause et sous sa propre et entière responsabilité.**

En outre, la Banque ne répond pas des dommages directs et indirects qui peuvent être causés par et en relation avec :

- a) toute erreur ou négligence du Client, du fournisseur de service Internet ou d'un tiers, notamment dans l'installation et l'utilisation de l'Accès ;
- b) l'interruption, l'arrêt ou le dysfonctionnement de l'Accès notamment en cas de maintenance ou de remise en état du service informatique, de panne technique du système informatique ou surcharge du réseau Internet, de coupure de ligne téléphonique ;
- c) un virus ou un logiciel espion en provenance d'Internet que ni le système de protection du Client ni les mesures raisonnables prises par la Banque n'auraient permis de déceler ;
- d) un accès illicite d'un tiers sur le système informatique de la Banque ou du Client par suite d'une erreur ou négligence du Client ;
- e) la protection et la confidentialité des communications via des dispositifs, réseaux, terminaux ou moyens d'équipements non agréés par la Banque.
- f) tout dysfonctionnement et/ou interruption causée par l'utilisation d'un ou de plusieurs services de LuxTrust (dont notamment en cas d'indisponibilité des serveurs de ce dernier, en cas de révocation ou de suspension d'un Certificat causant une interruption de l'Accès ou en cas de défaillance des règles de sécurité des produits ou services LuxTrust, etc.),
- g) un événement non directement imputable à la Banque, indépendant de sa volonté et sortant raisonnablement de son pouvoir de contrôle.

Toutes les informations adressées par la Banque au Client sur demande de ce dernier (telles que situations financières, soldes, historiques des comptes, relevés titres, informations générales, etc.) sont transmises sous sa responsabilité à ses risques et périls conformément à sa connaissance des risques liés au réseau Internet. En aucun cas, la Banque ne pourra être rendue responsable d'une mauvaise réception ou de la non réception des informations qui seront transmises par elle au Client ou inversement.

La Banque n'assume aucune responsabilité ni en ce qui concerne l'opportunité d'un ordre de bourse ordonné et toutes ses conséquences directes ou indirectes pour le Client, ni en ce qui concerne la conformité de cet ordre avec le profil du Client ou du titulaire du compte considéré.

Le Client est seul responsable de toutes les conséquences, directes ou indirectes, résultant du choix et de l'utilisation de tout produit LuxTrust en ce compris en cas d'usage fautif, abusif ou frauduleux des moyens d'authentification et de signature liés à un produit LuxTrust ou encore en cas de blocage des services assurés par LuxTrust pour quelque cause que ce soit.

**B.19. Accès mobile au service Internet**

**B.19.1. Généralités**

B.19.1.1. L'Accès mobile au service Internet est fourni par la Banque au moyen de la mise à disposition d'une Application ING Mobile, et d'une base de données (ci-après dénommée la « Base de données Accès mobile »).



Le Client veille à la conformité de l'Application ING Mobile aux spécifications établies dans les procédures en vigueur sur le site Internet [www.ing.lu](http://www.ing.lu) et à leur mise à jour régulière.

Il appartient au Client de prendre toutes les mesures nécessaires (notamment en matière de sécurité informatique) pour s'assurer que les caractéristiques techniques de son Appareil mobile, ainsi que son abonnement au réseau de télécommunication lui permettent la consultation des informations et l'accès aux fonctionnalités offertes par l'Application ING Mobile. Afin de s'assurer de l'accessibilité complète des services, le Client doit disposer d'une connexion Wi-Fi ou d'un abonnement au réseau de télécommunication lui permettant l'accès à l'Application ING Mobile.

Notamment, le Client doit veiller à disposer de logiciels anti-virus et anti-espion de qualité à jour et à ne pas débrider (« jailbreaker » / rooter) son Appareil mobile et/ou applications informatiques y installées, et lors de chaque connexion à l'Accès via son Appareil mobile à composer selon le cas, son Mot de passe, son Numéro de contrat ou son Mobile PIN à l'abri des regards indiscrets. La Banque se réserve le droit de prendre des mesures techniques qu'elle estime appropriée pour détecter le débridage d'un Appareil mobile.

**B.19.1.2.** L'Application ING Mobile comprend, entre autres, un Module de sécurité ainsi qu'un Fichier de sécurité qui contient certains éléments du Client sous forme chiffrée et qui assure la sécurité de l'Accès et de son utilisation.

**B.19.1.3.** Pour accéder à l'Accès mobile, le Client doit au préalable activer le service Internet conformément aux procédures en vigueur sur le Site Internet. A cet effet, il doit télécharger l'Application ING Mobile et l'installer sur l'Appareil mobile dont il dispose.

L'Accès mobile est conditionné à l'enregistrement préalable de l'Appareil mobile qui sera utilisé par le Client pour y accéder. Ce mécanisme permet donc d'élever le niveau d'authentification requis pour accéder à l'Accès mobile.

Le Client doit à la première connexion établir un « profil » sur base des moyens d'accès mis à sa disposition par la Banque (tels que le Numéro de contrat / User ID, le Mot de passe, LuxTrust Mobile et/ou le « One Time Password » (OTP) ; par la suite, il ne devra plus qu'introduire son Numéro de contrat et son Mot de passe lors de chaque connexion ou son Mobile PIN ou encore utiliser le Fingerprint ou le Face ID si disponibles sur leur Appareil Mobile.

**B.19.1.4.** Le Client peut révoquer l'enregistrement de son (ses) Appareil(s) mobile(s) à tout moment en suivant la procédure en vigueur et notamment celle reprise à l'article B.7. ci-dessus.

## **B.19.2. Nature des services électroniques**

**B.19.2.1.** Il est renvoyé à l'article B.8. des présentes Conditions Générales – Internet et de vente à distance pour la description des services proposés via l'Accès mobile.

Sous réserve des possibilités offertes par la Banque, le Client accepte qu'à défaut de demande expresse auprès de son agence bancaire, tous les comptes dont il est titulaire ou Co-titulaire auprès de la Banque soient accessibles via l'Accès mobile pour effectuer toutes les opérations autorisées via ledit Accès mobile.

La Banque se réserve le droit de modifier les services, notamment en supprimant, en modifiant ou en ajoutant des fonctionnalités..

**B.19.2.2.** En ce qui concerne l'Accès mobile, par dérogation aux dispositions du présent article B.19.2 et de l'article B.18 des présentes Conditions Générales – Internet et de vente à distance, le Client accepte que la confirmation par le Client d'une opération initiée par un Appareil mobile est réputé émaner du Client et de lui seul, pour autant que ces moyens d'accès soient validés par l'Application ING Mobile concernée.

## **B.19.3. Protection de la vie privée**

**B.19.3.1.** Sans préjudice des dispositions des conditions générales de la Banque en vigueur, les données personnelles suivantes, appelées « variables d'environnement », sont transmises à la Banque et enregistrées par elle via l'Application ING mobile utilisée du Client lors de l'utilisation par le Client de l'Accès mobile :

- son adresse TCP/IP (numéro d'Identification du système informatique dont dispose le Client sur le réseau Internet)
- les marques et versions de l'Appareil mobile utilisé ainsi que de son système d'exploitation.

Ces dernières données sont traitées par la Banque en vue de pouvoir tenir compte des éléments propres à la configuration du système informatique dont dispose le Client. Elles sont en outre traitées pour établir des statistiques de l'Accès mobile et pour veiller à l'amélioration du contenu de ce service.

Par le simple fait d'autoriser la Banque à commander un matériel d'authentification auprès de Luxtrust pour compte du Client, ce dernier autorise la Banque à communiquer ses données personnelles à LuxTrust qui les traitera conformément aux termes des Conditions Générales LuxTrust.

**B.19.3.2** Le Client doit veiller à ce que le terminal de connexion qu'il utilise pour la connexion à l'Accès mobile au service Internet ne présente pas de problème ni d'infection par virus ou programme malveillant et prenne toutes les mesures de précaution raisonnables pour garantir la sécurité et la confidentialité de l'Accès via les points de connexion utilisés par le Client pour se connecter à l'Accès mobile.

## **B.19.4. Licence d'utilisation de l'Application ING Mobile et de la Base de données Accès mobile**

Sans préjudice de la mise à disposition de l'Accès mobile au profit du Client telle que prévue dans les présentes Conditions Générales, la Banque ou la personne qui a conféré les droits d'utilisation à la Banque se réserve, l'une ou l'autre selon le cas, la titularité de tous les droits de propriété ainsi que de tous les droits de propriété intellectuelle (en ce compris les droits d'utilisation) sur l'Application ING Mobile, ainsi que sur tous les éléments les composant, notamment et sans limitation sur les textes, illustrations et autres éléments figurant dans l'Application ING Mobile.

## **B.20. Propriété intellectuelle**

Le Client n'acquiert aucun droit de propriété sur les logiciels, programmes, applications et modes d'emploi mis à sa disposition par la Banque. Cette mise à disposition lui confère uniquement un droit d'utilisation. Le Client s'engage à respecter les règles d'utilisation édictées par la Banque et s'interdit d'en effectuer toute copie, altération, adaptation ou mise à disposition à des tiers.

De manière générale, le Client s'engage à respecter les droits de propriété de la Banque et de ses fournisseurs.

## **B.21. Tarifs**

Tous les coûts et frais d'équipements, de communications, télécommunications et autres frais nécessaires à la connexion à l'Accès, ainsi que toute autorisation y afférente sont à la charge du Client.

La Banque se réserve le droit de demander, pour certains services particuliers, une contribution dont elle fixera, suivant ses conditions générales en vigueur, le montant et la périodicité de perception.

La Banque se réserve le droit de facturer le Client suivant le tarif de la Banque en vigueur en cas de remplacement d'un Token perdu ou volé.

Le Client doit se référer aux tarifs de LuxTrust pour l'utilisation des produits LuxTrust qu'il utilise.

En outre, toutes les opérations effectuées via l'Accès seront facturées suivant le tarif en vigueur de la Banque disponible sur le site [www.ing.lu](http://www.ing.lu).

## B.2.2. Fin ou suspension

Le contrat d'Accès au service Internet est conclu pour une durée indéterminée.

Le Client peut y mettre fin à tout moment moyennant un délai de préavis d'un mois adressé à la Banque par lettre recommandée ou remise à la Banque contre décharge.

La Banque peut également y mettre fin à tout moment, sauf si le Client est un consommateur auquel cas elle ne peut le faire que moyennant un délai de préavis de deux mois adressé au Client par courrier (postal ou électronique).

En outre, le contrat d'Accès au service Internet prend fin de plein droit dans un des cas suivants :

- clôture de tous les numéros client désignés dans la Demande et/ou des produits d'assurance vie du Client ;
- cessation de la relation entre la Banque et le Client entraînant clôture de tous les numéros client du Client ;
- décès du Client.
- révocation du dernier Certificat par LuxTrust servant d'Élément d'Identification du Client relatif à l'Accès mobile concerné.

En cas de résiliation de l'Accès Internet pour tout ou partie des numéros client, les extraits seront, après résiliation et sauf avis contraire du Client, communiqués sur une base mensuelle à son adresse courrier, sous réserve que le(s) numéro(s) client concerné(s) ne soi(en)t pas compris dans l'Accès Internet d'un autre titulaire de ce(s) numéro(s) client.

## C. VENTE A DISTANCE

### C.1. Demande d'ouverture de compte en ligne

La demande d'ouverture de compte en ligne se réalise grâce à la saisie sur une page d'écran des données et choix du Client concernant les produits et/ou services offerts en ligne. Après correction éventuelle de la saisie du Client et validation de celle-ci, un accusé de réception de la demande du Client lui sera adressé par la Banque. Le Client devra ensuite imprimer sa demande en ligne d'ouverture de compte, la dater, la signer et la retourner à la Banque accompagnée des pièces justificatives requises lors du processus d'ouverture de compte en ligne.

En cliquant sur l'icône « Confirmer votre demande », le Client confirme sa demande d'ouverture d'un compte en ligne auprès de la Banque. Toute demande d'ouverture de compte en ligne suppose l'entière acceptation des présentes Conditions Générales – Internet et de vente à distance, ainsi que des conditions générales et tarifs applicables aux produits et services compris dans sa demande d'ouverture de compte en ligne.

Ces conditions générales et tarifs lui sont communiqués sous format PDF, imprimables et téléchargeables, durant le processus d'ouverture de compte en ligne et avant tout engagement de sa part. Ils sont en outre consultables, à tout moment et sous le même format, sur le Site Internet de la Banque à l'adresse [www.ing.lu](http://www.ing.lu).

La Banque informera le Client par le biais de son adresse e-mail de sa décision d'accorder ou de refuser sa demande d'ouverture de compte en ligne.

L'entrée en relation (ou ouverture de compte) ne sera effective qu'après communication par la Banque au Client de son numéro client.

La Banque se réserve le droit de refuser la demande d'ouverture du compte en ligne sans être tenue de motiver sa décision.

Une fois conclue, les documents d'entrée en relation (ouverture de compte) seront conservés par la Banque et une copie sera accessible au Client sur demande écrite.

### C.2. Objet de la vente

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée, dans le cadre d'un système de vente à distance, entre le Client et la Banque. Le contrat a pour objet l'ouverture d'un compte et la souscription éventuelle d'un produit et/ou service financier en ligne.

### C.3. Caractéristiques essentielles des produits et services offerts en ligne

Les caractéristiques essentielles des produits et services offerts en ligne sont détaillés sur le site [www.ing.lu](http://www.ing.lu) ainsi que dans les conditions générales applicables aux produits ou services, disponibles et téléchargeables à tout moment sur le site [www.ing.lu](http://www.ing.lu)

### C.4. Tarif

Les produits et services offerts en ligne seront ouverts/émis moyennant, le cas échéant et sauf disposition contraire, cotisation(s) prélevée(s) automatiquement sur le compte courant ING Luxembourg, suivant le tarif de la Banque en vigueur, disponible sur le site en format PDF, téléchargeable et imprimable à tout moment.

### C.5. Délai de rétractation

Le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendriers à compter de la communication par la Banque au Client de son numéro client (date de conclusion du contrat à distance) soit du mail de confirmation de l'envoi de la carte par la Banque au Client pour se rétracter, sans pénalité et sans indication de motifs, aux conditions prévues ci-après.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client le notifie à la Banque, par lettre recommandée à la poste ou, le cas échéant, par tout autre support accepté par la Banque par exemple en reprenant le modèle en Annexe 1 ci-après. Le délai est réputé respecté si la notification a été envoyée avant l'expiration de celui-ci, au moyen du présent formulaire de rétractation, à l'adresse suivante :

ING Luxembourg S.A.

Attn : Client Services - Individuals

L-2965 Luxembourg.

La rétractation de la demande d'entrée en relation en ligne (ou demande d'ouverture de compte courant en ligne) entraîne la résolution de plein droit des autres produits souscrits en ligne par le Client.

La procédure de rétractation peut conduire au blocage de tout ou partie des fonctionnalités de la carte bancaire souscrite par le Client. La responsabilité de la Banque ne pourra en aucun cas être recherchée en pareilles circonstances.

En cas d'exercice du droit de rétractation, la Banque remboursera au rétractant le montant versé par le Client dans le cadre du processus d'entrée en relation en ligne et/ou tout autre montant éventuellement perçu par la Banque dans un délai maximum de trente (30) jours. Tout remboursement se fera par virement bancaire sur le compte préalablement débité.

Passé le délai de rétractation, le Client pourra toujours résilier le ou les compte(s) et/ou produits souscrits en ligne conformément aux conditions générales en vigueur applicables aux produits et/ou services.

**Annexe 1 : Formulaire de rétractation**

A envoyer par lettre recommandée à

ING Luxembourg S.A.  
Attn : Client Services - Individuals  
26, Place de la Gare  
L-2965 Luxembourg.

Le(s) soussigné(s),

**Nom:**

**Prénom:**

**Domicile :**

**Nom:**

**Prénom:**

**Domicile :**

Déclare(nt) se rétracter :

- et demander la clôture de la relation (du ING Orange Account) auprès de la Banque ING Luxembourg, réalisée en ligne en date du \_\_\_\_\_ (compléter avec la date de communication par la Banque au(x) soussigné(s) de son (leur) numéro client)
- et demander la clôture du compte ING Orange Savings/Compte Vert ouvert auprès de la Banque ING Luxembourg, en date du \_\_\_\_\_ (compléter avec la date de communication par la Banque au(x) soussigné(s) de son (leur) numéro de compte Vert)
- et demander la clôture du Compte Courant numéro .....auprès de la banque ING Luxembourg, en date du \_\_\_\_\_ (compléter avec la date de communication par la Banque au(x) soussigné(s) de son (leur) numéro Compte Courant.
- et demander la clôture du Compte Titres numéro .....auprès de la banque ING Luxembourg, en date du \_\_\_\_\_ (compléter avec la date de communication par la Banque au(x) soussigné(s) de son (leur) numéro Compte Titres.
- du (des) produit(s) suivant(s) souscrit(s) en ligne auprès de la Banque ING Luxembourg, en date du \_\_\_\_\_ (compléter avec la date du mail de confirmation de l'envoi de la carte par la Banque au(x) soussigné(s) et s'engagent (i) à prévenir la Banque par lettre recommandée à la poste ou, le cas échéant, par tout autre support accepté par la Banque pour faire bloquer la carte et (ii) à la renvoyer à la Banque.
  - carte Visa Classic
  - carte Visa Classic & Assistance
  - carte Visa CyberCard
  - carte Visa Gold
  - carte Visa Platinum
  - carte V PAY

Date et signature(s)

**Annexe 2 : Conseils de prudence pour l'accès et l'utilisation l'Accès Internet et/ou mobile**

**Conseils de prudence généraux pour l'Accès Internet et/ou mobile :**

- Imprimez ou demandez l'impression ou, si la possibilité est offerte, la communication par voie électronique des confirmations de vos opérations passées via l'Accès Internet et/ou mobile et conservez-les. Conservez de même les confirmations électroniques ou écrites de l'exécution ou de la non-exécution de vos opérations.
- Vérifiez toujours, dès réception, vos extraits de compte bancaire et vos relevés de compte. Signalez immédiatement toute anomalie à la Banque.
- Veillez à utiliser uniquement l'application l'Accès Internet et/ou mobile provenant des stores officiels : Apple Store et Google Play Store.
- Veillez à ne pas débrider («jailbreaker») votre système informatique Mobile (appareil avec Android de Google ou iPad, iPhone, iPod Touch d'Apple).

**Conseils spécifiques relatifs au code secret pour l'Accès Internet et/ou mobile :**

- Mémorisez votre code PIN dès sa création, sans en conserver la moindre trace.
- Lorsque vous choisissez votre code secret, évitez les combinaisons trop évidentes (par exemple une partie de votre date de naissance, le code postal de votre commune, les quatre premiers chiffres de votre numéro de téléphone, votre nom ou prénom ou celui d'un membre de la famille, etc.).
- Choisir un code PIN unique pour toutes vos cartes et/ou tous vos moyens d'accès et de signature comporte des risques évidents.
- Votre code secret doit rester secret : sans préjudice de votre droit d'utiliser les services d'un prestataire de services d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes dûment autorisé à exercer son activité, ne le(s) communiquez donc à personne, pas même à un membre de votre famille, un(e) ami(e) et certainement pas à une tierce personne soi-disant bien intentionnée.
- Personne n'a le droit de vous demander votre code secret: ni ING (en dehors des demandes d'encodage via les Services électroniques ING), ni les services de police ou d'assurance, sous quelque forme que ce soit.
- Ne communiquez donc jamais, par exemple, votre code secret, mot de passe et/ou code PIN via un courrier électronique, via un site Internet (le cas échéant, à la suite d'une invitation par courrier électronique) ou via téléphone sans avoir la certitude de les transmettre à la Banque via les Services électroniques ING. Ceci n'affecte toutefois en rien votre droit de recourir aux services d'un prestataire de services d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes dûment autorisé à exercer son activité.
- Méfiez-vous des imposteurs et si vous constatez des circonstances inhabituelles, informez-en immédiatement la Banque.
- N'inscrivez votre code secret nulle part, même sous forme codée, par exemple en le(s) dissimulant dans un faux numéro de téléphone.
- Utilisez l'Accès Internet et/ou mobile dans des lieux où la discrétion est assurée à l'abri des regards indiscrets. De même, créez et/ou composez toujours votre code PIN à l'abri des regards indiscrets.
- Assurez-vous toujours de l'impossibilité d'être observé à votre insu, par exemple en masquant le clavier du téléphone, de l'iPad, de l'iPhone, de l'iPod, du lecteur de carte ou de l'ordinateur à l'aide de votre main. Ne vous laissez distraire par personne et, si tel est le cas, n'encodez jamais votre code secret.
- Si vous constatez des circonstances inhabituelles, informez-en immédiatement la Banque.
- Si vous avez de bonnes raisons de croire que votre code secret n'est/ne sont plus confidentiel(s), modifiez-le(s) immédiatement. Si vous n'avez pas la possibilité de modifier votre code secret, avertissez immédiatement la Banque.

Conseils spécifiques relatifs à la fonction de reconnaissance d'empreinte digitale (par ex., l'iOS Touch ID d'Apple ou l'Android Fingerprint) ou la fonction de reconnaissance faciale (par ex : l'iOS Face ID d'Apple) pour les l'Accès Internet et/ou mobile :

- N'activez la fonction de reconnaissance d'empreinte digitale ou faciale pour l'Accès Internet et/ou mobile que sur un système électronique Mobile dont vous êtes le seul Utilisateur et n'enregistrez que vos seules empreintes digitales ou visage sur ce même système électronique Mobile.