

Condiciones de Canal de ING

1 Definiciones e interpretación

1.1 Definiciones

Los términos definidos en estas Condiciones de Canal de ING tendrán los siguientes significados:

Aplicación

La aplicación web proporcionada o aprobada por ING en un teléfono, tablet u otro dispositivo móvil para acceder a un Canal de ING.

Canal de ING

El Portal de InsideBusiness, InsideBusiness Payments, InsideBusiness Trade, los Sitios locales de InsideBusiness Payments, InsideBusiness Connect, la App o cualquier otro sistema seguro de banca por internet y/o canal de comunicación electrónico proporcionado por ING.

Cliente

Una persona que obtiene los Servicios de ING.

Condiciones

Las presentes Condiciones de Canal de ING.

Contrato

El contrato formalizado entre el Cliente e ING en relación con un Canal de ING.

Cuenta

Cualquier cuenta utilizada para la ejecución de Operaciones de pago con ING u otro proveedor de servicios de pago.

Datos personales

Cualquier información que puede relacionarse directa o indirectamente, por sí sola o en combinación con otros datos, con una persona física identificada o identificable.

Declaración de privacidad

Un documento o declaración de ING que contiene información sobre cómo trata y se ocupa ING de los datos de carácter personal.

Día hábil

Un día considerado por el Banco Central Europeo como un día en el que los bancos se encuentran abiertos para prestar Servicios y ejecutar Operaciones de pago, sin incluir sábados, domingos y festivos nacionales en el territorio de la Oficina de ING que preste el Servicio pertinente. Se puede obtener más información con respecto a los Días hábiles de cada Oficina de ING en la oficina de ING correspondiente.

Documentos de Servicios

El Contrato, estas Condiciones y todas las condiciones, documentos, sitios web, condiciones de uso, instrucciones o contratos (adicionales) relacionados con los Servicios.

Firma electrónica

Datos en formato electrónico incorporados o asociados de forma lógica con otros datos electrónicos y que sirven como método de autenticación. Esto incluye, entre otros, un PKI, dispositivos o archivos que contengan una clave personal con un certificado digital personal y, en su caso, los medios de autenticación y/o firma elegidos por el Cliente y/o Usuario, ya sean o no necesarios para el uso de un Instrumento de Autorización, de conformidad con las opciones ofrecidas por ING o cualquier tercero (p. ej. una contraseña y/o cualquier otro código o número de identificación confidencial que conozca exclusivamente el Cliente o Usuario).

ING

ING Bank N.V. y/o cualquiera de sus dependientes directas o indirectas (nacionales o extranjeras) y/o cualquiera de sus filiales, sucursales y oficinas. El término ING incluye a la Oficina de ING.

Instrucción

La instrucción u orden, incluida una Orden de pago, cursada por el Cliente o Usuario a través del Canal de ING.

Instrumento de Autorización

Los procedimientos e instrumentos indicados por ING que el Cliente o Usuario debe utilizar para acceder a un Servicio y/o dar (autorización para) una Instrucción a ING, incluido un instrumento de pago, una Firma electrónica, el PKI proporcionado por ING o, en su caso, un tercero, y cualquier otro medio de acceso y uso.

Oficina de ING

Las oficinas pertinentes de ING Bank N.V. y/o cualquiera de sus dependientes directas o indirectas (nacionales o extranjeras) y/o cualquiera de sus filiales, sucursales y oficinas que proporcionen el Canal o los Servicios de ING.

Operación de pago

La acción iniciada por el Cliente, el Usuario o un tercero, según corresponda, en virtud de la que se depositan, retiran, abonan o adeudan fondos en, a o desde la Cuenta.

Orden de pago en bloque

Una Orden de pago que contiene varias Órdenes de pago.

Orden de pago

La instrucción proporcionada por el Cliente o Usuario o un tercero, a través de un Canal de ING o por otro medio, de ejecución de una Operación de pago.

PKI

Un servicio prestado por ING o un tercero para la expedición y el mantenimiento de certificados digitales.

Productos de ING

Cualquier Instrumento de Autorización, Canal de ING, dispositivo PKI de ING u otros productos, instrumentos, equipos, documentos, dispositivos de transporte de software y software proporcionados por ING para utilizar una Cuenta, un Servicio y/o la autenticación del Cliente o Usuario.

Servicios

Un Canal de ING y los servicios a los que se accede a través de un Canal de ING de conformidad con los Documentos de Servicios que ING proporciona al Cliente.

Usuario

Una persona directa o indirectamente autorizada por el Cliente para efectuar determinadas acciones en su nombre.

Virus

Virus o cualquier otro software concebido o diseñado para proporcionar acceso a, o permitir la utilización de, un sistema informático por parte de una persona no autorizada, inutilizar, dañar o borrar dicho sistema o interrumpir o deteriorar su uso normal.

1.2 Interpretación y construcción

- a A menos que el contexto indique claramente otra cosa, una referencia a estas Condiciones o un Documento de Servicios debe incluir una referencia a cualquier anexo o programación que se incluya. Los títulos de estas Condiciones tienen una finalidad únicamente de consulta.
- b Salvo indicación en contrario, la referencia en estas Condiciones a:
 - i una "persona" incluye a cualquier persona física o jurídica, entidad, sociedad, empresa, corporación, gobierno, Estado u organismo estatal, así como cualquier asociación, trust, UTE, consorcio o colaboración (con personalidad jurídica independiente o no) e incluirá a sus sucesores en la titularidad, las asignaciones permitidas y los cedentes permitidos;
 - ii un contrato, condiciones, términos, reglamento o documento es una referencia a dicho contrato, condición, términos, reglamento o documento modificado, complementado o nuevamente adoptado en cada momento;

2 Consideraciones generales

2.1 Términos y condiciones aplicables

- a Las presentes Condiciones se aplican a los Canales de ING y los Servicios a los que se accede a través de un Canal de ING. Los servicios a los que se puede acceder a través de un canal de ING pueden estar sujetos a un contrato aparte y a condiciones adicionales según se indique en los Documentos de Servicios pertinentes.

En caso de conflicto entre dichos Documentos de Servicios y estas Condiciones, prevalecerán los Documentos de Servicios.

- b Al firmar este Contrato, (de forma electrónica o presencial) o aceptar cualquier otro documento que se refiera a la aplicabilidad de estas Condiciones, el Cliente confirma haber recibido y aceptado las Condiciones y acepta que las mismas son vinculantes para él.
- c Si estas Condiciones se proporcionan al Cliente en un idioma distinto del inglés, la versión en inglés prevalecerá en caso de conflicto.
- d Las partes reconocen que ING, al prestar Servicios, debe cumplir la legislación y normativa de (i) terceros como el Consejo Europeo de Pagos o cualquier otro programa, autoridad u organismo de pagos pertinente y (ii) terceros que proporcionen directa o indirectamente (parte de) un canal, como S.W.I.F.T. SCRL. En caso de discrepancia entre un Documento de Servicios y los reglamentos y normativas de dicho tercero, ING proporcionará los servicios siguiendo las normas del mismo.

2.2 Condiciones de disponibilidad y modificaciones

- a Si se le solicita, ING proporcionará copias de la última versión de las Condiciones en papel u otro material duradero de forma gratuita.
- b ING podrá modificar estas condiciones en cualquier momento. ING informará al Cliente de las modificaciones con una antelación mínima de dos meses antes de la fecha de entrada en vigor de las mismas. Pueden aplicarse cambios en los gastos y comisiones de un canal de ING con efecto inmediato y sin previo aviso. Cualquier modificación de o complemento a cualquiera de las disposiciones específicas del Canal incorporadas en el Anexo Disposiciones específicas del Canal se considerará una modificación o complemento de las condiciones solo para aquellos Clientes que obtengan el Canal de ING de la Oficina de ING pertinente. Cualquier Cliente al que no le sean de aplicación estas disposiciones específicas del Canal no recibirá información sobre la modificación o el complemento.
- c Se considerará que el Cliente ha aceptado los cambios, salvo que haya resuelto el Contrato por escrito con anterioridad a la fecha de entrada en vigor de la modificación propuesta. La resolución será gratuita. Si el Cliente opta por resolverlo, el Contrato finalizará el día de la fecha de entrada en vigor de las modificaciones. En dicha fecha, todas las reclamaciones de ING con respecto del Cliente en el marco del Contrato pasarán a considerarse vencidas y pagaderas de inmediato.

3 Canales de ING

3.1 Consideraciones generales

Si se establece acuerdo en tal sentido, ING permitirá al Cliente utilizar un Canal de ING para acceder a los

Servicios, designar Usuario, enviar y emitir instrucciones, recibir información e informes, comunicarse con ING y/o celebrar contratos en relación con Servicios adicionales. El Cliente solo podrá utilizar un Servicio concreto accesible a través de un Canal de ING si así se acuerda con la Oficina de ING correspondiente.

3.2 Acceso y uso del Canal de ING

- a Para acceder y utilizar un Canal de ING y cualquier Servicio en virtud del mismo, el Cliente debe utilizar el Instrumento de Autorización según se indique en los Documentos de Servicios aplicables o según le comunique ING. El Instrumento de Autorización adecuado puede ser diferente según el Canal y el Servicio de ING.
- b El Cliente no debería utilizar un Canal de ING para actividades o fines que incumplan la legislación o normativa o que pudieran tener un efecto pernicioso para la reputación de ING o la integridad del sistema financiero.

3.3 App

- a En su caso, el Cliente podrá emplear una App para acceder a los Servicios y utilizarlos. Si se accede a ellos a través de una App, los Servicios podrían ser limitados.
- b Por el presente, el Cliente autoriza a todos los Usuarios a aceptar para sí mismos y en nombre del Cliente las condiciones de instalación y uso de la App.

3.4 Requisitos de sistema y seguridad

- a El Cliente deberá cumplir y actuar de conformidad con las últimas instrucciones y requisitos de sistema, de software y de cualquier otra clase para implantar, acceder y utilizar un Canal de ING de conformidad con lo indicado por ING. ING no será responsable de ninguna pérdida ni daño que sufra el Cliente a causa de (i) los cambios en el software o los equipos proporcionados por ING o terceros, (ii) el mal funcionamiento de un equipo o software propiedad del Cliente o Usuario, (iii) la incapacidad para actuar siguiendo las instrucciones de ING o (iv) la incapacidad de cumplir con las condiciones de aplicación, acceso y uso del Canal de ING.
- b El Cliente necesitará contar con software para conectarse al Canal de ING y comunicarse con él, así como con acceso a internet o a una red de comunicación electrónica. ING no forma parte de ningún contrato a este respecto entre el Cliente y su proveedor. Todos los gastos de acceso y uso de los servicios ofrecidos por estos proveedores los asumirá el Cliente e ING no será responsable de ninguna pérdida o daño que haya sufrido el Cliente en relación con los servicios ofrecidos por dichos proveedores.
- c El Cliente es responsable de la seguridad de los sistemas y dispositivos utilizados para acceder a un Canal de ING. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente está obligado a asegurar que se utiliza software antivirus, antispyware, software de cortafuegos y

cualesquiera otras herramientas de seguridad pertinentes para asegurar la seguridad del (acceso al) Canal de ING y los Servicios a los que se accede a través del Canal de ING. Si el cliente descubre o sospecha de la existencia de un virus, spyware o acceso sin autorización al Canal o los Servicios de ING, el Cliente informará de ello a ING a la mayor brevedad posible y tomará inmediatamente todas las medidas necesarias para evitar cualquier pérdida y/o daño. ING se reserva el derecho de bloquear el acceso a (una parte del) Canal o Servicio de ING tras recibir dicha información.

- d El Cliente deberá asegurar que se siguen los procedimientos correctos para cerrar la sesión al salir o dejar desatendido un Canal de ING, un ordenador u otro dispositivo pertinente. El Cliente debe además tomar todas las precauciones razonables para evitar el uso no autorizado de un Canal de ING y de los puestos operativos o sistemas informáticos desde los que se puede acceder a un Canal de ING.

4 Instrumento de Autorización

4.1 Uso de un Instrumento de Autorización

- a Estas Condiciones y otros Documentos de Servicios aplicables para el Instrumento de Autorización especifican el conjunto de dispositivos personalizados y/o procedimientos que conforman un Instrumento de Autorización.
- b El Cliente deberá utilizar un Instrumento de Autorización de conformidad con los Documentos de Servicios y las instrucciones e información sobre el uso de un Instrumento de Autorización proporcionado por ING.
- c Un Instrumento de Autorización es, salvo indicación distinta, estrictamente personal e intransferible y no podrá cambiarse, copiarse ni reproducirse. En caso de PKI, el/los certificado(s) digital(es) solo se pueden utilizar para Servicios.
- d ING puede asignar un periodo de validez a un Instrumento de Autorización y podrá reducirlo o ampliarlo en cualquier momento.
- e Si un Instrumento de Autorización lo proporciona un tercero, ING no forma parte del contrato entre el Cliente y el proveedor de dicho Instrumento de Autorización y todos los gastos relacionados con el mismo los asumirá el Cliente. ING no será responsable de ninguna pérdida ni daño de cualquier naturaleza que sufra el Cliente en relación con los servicios ofrecidos por ese tercero.
- f Una vez reciba un Instrumento de Autorización, el Cliente deberá tomar todas las medidas que le solicite ING para mantener a salvo el Instrumento de Autorización y su seguridad personal. El Cliente deberá asimismo tomar las medidas que razonablemente se puedan esperar para asegurar la seguridad de las características de seguridad personalizadas y deberá mantenerlas, incluidas la Firma electrónica y la contraseña, en secreto. El

Cliente deberá guardar el Instrumento de Autorización en un lugar al que no puedan acceder terceros. Sin perjuicio de cualesquiera pruebas en sentido contrario, el hecho de que una característica de seguridad personalizada haya sido utilizada por terceros constituirá la prueba de que ha sido incapaz de mantener o archivar de forma segura sus credenciales y que han estado accesibles a terceros. El Cliente deberá asegurar que los Usuarios observarán y cumplirán todas las obligaciones de la Cláusula 4.1.

- g El Cliente deberá tomar nota de toda la información proporcionada por ING en relación con el uso seguro de un Instrumento de Autorización y las medidas que se debe tomar para evitar el fraude u otro uso indebido del mismo y deberá actuar, y procurar que los Usuarios actúen, de conformidad con esta información. ING podrá modificar dicha información y, en situaciones urgentes, dichos cambios podrá aplicarlos con efecto inmediato. ING informará al cliente según corresponda.
- h El Cliente deberá, procurando que el Usuario actúe del mismo modo:
 - i notificar a la mayor brevedad posible a ING, cuando sea consciente de ello, (i) cualquier extravío, robo, apropiación indebida o uso no autorizado (de una característica de seguridad personalizada) de un Instrumento de Autorización o (ii) las incidencias técnicas o cualesquiera otros fallos que pueden poner en peligro la seguridad de (una característica de seguridad personalizada de) un Instrumento de Autorización. Los medios de notificación y la información de contacto de ING pueden encontrarse en un Canal de ING según los comunique ING. La incapacidad de notificarlo a ING a la mayor brevedad posible constituye una negligencia grave por parte del Cliente;
 - ii enviar de inmediato confirmación por escrito a ING de cualquier notificación telefónica, que debe incluir la fecha y hora de dicha notificación así como cualquier otra información pertinente; e
 - iii informar inmediatamente a la policía y al resto de autoridades pertinentes del acontecimiento de que se trate según se indica en el epígrafe (i).

4.2 Bloqueo

- a ING está autorizado para bloquear o suspender un Instrumento de Autorización, Canal de ING o acceso a (cualquier Servicio al que se pueda acceder a través de) un Canal de ING en caso de incumplimiento de las instrucciones y los requisitos contemplados en la Cláusula 3.4, de que se produzcan cualquiera de los acontecimientos indicados en la Cláusula 9.1.e o por los motivos relacionados con (i) la seguridad o (ii) la sospecha del acceso o uso indebido, no autorizado o fraudulento del mismo.
- b El Cliente puede solicitar a ING que bloquee su Instrumento de Autorización o el de un Usuario o el acceso a (cualquier Servicio al que se pueda acceder a

través de) un Canal de ING y un Usuario puede solicitar que se bloquee su Instrumento de Autorización o su acceso a (cualquier Servicio al que se pueda acceder a través de) un Canal de ING. Sin perjuicio de cualquier solicitud de bloqueo, ING podrá continuar ejecutando o enviando las Instrucciones que dicho Cliente o Usuario haya dado a ING antes o poco tiempo después de recibir dicha solicitud de bloqueo si ING no puede evitar de forma razonable la ejecución o el envío de las mismas.

- c Una vez que conozca cualquier acceso o uso indebido, no autorizado o fraudulento de un Instrumento de Autorización o Canal de ING por parte de un Usuario o un tercero, el Cliente deberá poner fin de inmediato al acceso al, y uso del, Instrumento de Autorización o Canal de ING de dicha persona o bloquearlo e informar de ello a ING a la mayor brevedad posible. ING no es responsable de ninguna pérdida o daño sufrido por el Cliente. El Cliente no responsabilizará a ING por ninguna pérdida o daño sufrido por él como consecuencia de su incumplimiento de esta Cláusula.
- d ING no es responsable de ninguna pérdida o daño sufrido por el Cliente o un tercero como consecuencia del bloqueo.
- e En caso de bloqueo por parte de ING, ING deberá, cuando sea posible antes de dicho bloqueo, informar al Cliente del motivo del mismo, salvo que dicha comunicación ponga en riesgo la seguridad por motivos objetivamente justificados o esté restringida o prohibida por la legislación o normativa aplicable.
- f ING desbloqueará un Canal de ING o el Instrumento de Autorización, o sustituirá este último por otro nuevo cuando dejen de existir las causas del bloqueo.

5 Contratos electrónicos/Firma electrónica

- 5.1 El Cliente podrá aceptar electrónicamente obtener (nuevos) Servicios de una Oficina de ING a través de un Canal de ING siempre y en la medida en que lo ofrezca la Oficina de ING correspondiente. Para cada Servicio, se indicarán los requisitos que deban cumplirse cuando el contrato entre en vigor.
- 5.2 Para todas las instrucciones, contratos y comunicaciones emitidas o aceptadas a través de medios electrónicos a través de un Canal de ING, el Cliente acepta que su Firma electrónica, o la de un Usuario que actúe en su nombre, constituye una prueba de su consentimiento y su identidad y que tiene el mismo valor testimonial que un documento firmado a mano por el Cliente o Usuario.
- 5.3 El Cliente acepta que los Documentos de Servicios (incluida cualquier modificación de los mismos) y toda la documentación, información y condiciones a las que se hace referencia en el presente pueden proporcionarse al Cliente por medios electrónicos, se haya formalizado el contrato electrónicamente o no.

6 Poder de representación

- 6.1** Cualquier poder de representación concedido a un Usuario para realizar actividades comerciales con ING en nombre del Cliente debe constar en una forma y un formato aceptables para ING. Salvo que se estipule lo contrario, el poder de representación se registrará por la legislación del país donde se haya constituido el Cliente. El Usuario autorizado a ello podrá efectuar todos los actos indicados en el poder en nombre y representación del Cliente, independientemente de los conflictos de intereses del Usuario. Por el presente, el Cliente renuncia de forma incondicional e irrevocable a la posibilidad de ejercer cualquier defensa o reclamación con motivo de la existencia de dichos conflictos.
- 6.2** Cualquier poder de representación concedido en formato impreso, a través de un Canal de ING o de cualquier otra forma, se otorga de conformidad con estas Condiciones y sujeto a ellas.
- 6.3** El Cliente deberá asegurar que los Usuarios observarán y cumplirán todas las obligaciones indicadas en los Documentos de Servicios correspondientes. El Cliente será responsable ante ING de todas las obligaciones en virtud de los Documentos de Servicio, incluidas todas las acciones y omisiones de los Usuarios. Cada Usuario es, salvo indicación distinta en el poder de representación, totalmente competente para realizar solidariamente los actos a los que autoriza el mismo.
- 6.4** Todo poder de representación es válido hasta su fecha de vencimiento o hasta su revocación. Si, a causa de la legislación aplicable, debe asignarse un periodo de validez al poder, este será válido, salvo indicación distinta del poder, durante un periodo de 100 años. El Cliente deberá notificar inmediatamente a ING, de una forma aceptable para ING, el vencimiento, la revocación o la modificación de un poder de representación que afecte a cualquier Usuario. Cualquier poder de representación continuará gozando de plena vigencia independientemente de cualquier registro con datos públicos y/o cualquier modificación del mismo, hasta que ING reciba dicha notificación. ING podrá continuar ejecutando o enviando las Instrucciones que dicho Usuario haya dado a ING antes o poco tiempo después de que ING recibiera dicha notificación si ING no puede evitar de forma razonable la ejecución o el envío de las mismas. La revocación, resolución, expiración o modificación de un poder de representación no tendrá consecuencia alguna ni afectará a (la validez de) ninguna (i) Instrucción con una fecha de ejecución fijada con posterioridad a la revocación, expiración o modificación o (ii) poder de representación otorgado por un Usuario con anterioridad a dicha revocación, expiración o modificación.
- 6.5** Si así lo indica ING, el Cliente está obligado a identificar y comprobar, en nombre y representación de ING, la

identidad de cada Usuario (mediante un documento de identificación válido) y, en su caso, comprobar y validar el modelo de firma de dicho Usuario. El Cliente se compromete a almacenar de forma segura, durante un periodo mínimo de siete años tras la revocación o expiración del correspondiente poder de representación, todos los datos referentes a la identidad y la comprobación y validación de la firma de cada Usuario. Cuando ING lo solicite, el Cliente proporcionará dichos datos en un formato accesible para ING. ING está autorizada a auditar, examinar y copiar los datos mantenidos por el Cliente con respecto a lo anterior y, si así se solicita, el Cliente debe proporcionar a ING acceso a sus dependencias y los registros de datos pertinentes.

- 6.6** A petición de ING, el Cliente deberá (i) confirmar o ratificar todos los actos que cualquier Usuario habrá realizado en virtud y en el marco de las facultades conferidas por un poder de representación y (ii) ejecutar debidamente y a la mayor brevedad posible todos los documentos e instrumentos, formalizar todos los contratos y llevar a cabo todos los actos que razonablemente considere necesarios ING para llevar a efecto a las disposiciones de la presente Cláusula 6.
- 6.7** Si el Cliente ha recibido un poder de representación de un tercero para emitir Instrucciones o ejecutar actos a través de un Canal de ING o en representación de dicha persona, el Cliente acepta y reconoce expresamente que ING puede utilizar dicho poder de representación en tanto que es válido, vinculante y ejecutable hasta que reciba notificación en contrario o, si está disponible dicha opción de revocación, a través de un canal de ING.

7 Comisiones y gastos

- 7.1** Los gastos y comisiones que el Cliente tiene la obligación de pagar a la Oficina de ING por un Canal de ING se le notificarán al Cliente periódicamente. Pueden aplicarse cambios en los gastos y comisiones con efecto inmediato y sin previo aviso.
- 7.2** Todos los pagos que deban efectuarse a ING en el marco de estas Condiciones se calcularán y efectuarán sin compensación, deducción ni contrarreclamación alguna.
- 7.3** Salvo indicación expresa en contrario, ningún importe establecido o expresado como pagadero a ING incluye los impuestos sobre el valor añadido. Si se deben cobrar impuestos sobre el valor añadido, el Cliente pagará a ING (además del importe original y al mismo tiempo) un importe igual al correspondiente a dichos impuestos.
- 7.4** Todos los impuestos y gravámenes, cualquiera que sea su denominación y autoridad impositiva, que sean relevantes para la relación entre el Cliente e ING los asumirá el Cliente. Si el Cliente tiene obligación legal de retener o deducir cualquier cantidad de un importe pagadero a ING, el Cliente pagará los importes

adicionales necesarios para que ING reciba el importe íntegro si no hubiese sido necesaria dicha retención o deducción.

8 Responsabilidad

8.1 Limitación de la responsabilidad de ING

- a Sin perjuicio de ninguna otra limitación de responsabilidad según lo establecido en estas Condiciones u otros Documentos de Servicios, ING solo será responsable ante el Cliente de cualquier pérdida y/o daño directos, independientemente de si la responsabilidad de ING se declara o no sobre la base de estas Condiciones, Documentos de Servicios, la prestación de los Servicios, actos ilícitos civiles no contractuales o por otro medio. ING no limita su responsabilidad por pérdidas y/o daños directos provocados por negligencia grave o conducta dolosa por parte de ING.
- b Si cualquier pérdida o daño guarda relación con un servicio de pago y el Cliente está sujeto a condiciones independientes que rijan los servicios de pago de ING, cualquier responsabilidad de ING estará sujeta a los límites indicados en las mismas.
- c ING no será responsable de ninguna pérdida indirecta ni consequential independientemente de si la responsabilidad de ING queda contemplada sobre la base de estas Condiciones, los Documentos de Servicios, la prestación de los Servicios, actos ilícitos civiles no contractuales o por otro medio. Las pérdidas o daños indirectos y consecuenciales incluyen, entre otros, el daño a la reputación, el coste de prestar un servicio o producto equivalente y el lucro cesante y la pérdida de oportunidades de negocio, fondo de comercio, datos, ahorros anticipados, clientes y contratos, sin importar si dicho daño era o no previsible.

8.2 Uso del Canal de ING

- a ING no garantiza que un Canal de ING estará disponible, sin interrupciones del servicio o completo en todo momento ni que esté libre de errores, fallos o Virus. Salvo indicación expresa en contrario, la información en o proporcionada a través de un Canal de ING no constituye asesoramiento. ING notificará cualquier pérdida y/o daño que resulte del uso de (o la ausencia de uso de) un Canal de ING que incluya pérdidas o daños provocados por Virus o cualquier información incorrecta o incompleta en un Canal de ING o proporcionada a través del mismo.
- b ING no será responsable de ninguna pérdida ni daño que resulte del uso de medios de comunicación electrónicos, incluidos, entre otros, los que resulten de la incapacidad o retraso en la entrega de comunicaciones electrónicas, la intercepción o manipulación de las mismas por parte de terceros o de programas informáticos utilizados para las comunicaciones electrónicas y la transmisión de Virus.

c Un Canal de ING puede proporcionar enlaces a sitios web externos gestionados por terceros, y dichos sitios pueden contener enlaces a un Canal de ING. ING no será responsable del funcionamiento, el uso o el contenido de los sitios web de terceros.

8.3 Información

- a El Cliente reconoce y acepta expresamente que ING no será responsable de la precisión, integridad ni oportunidad de la información obtenida de un tercero y proporcionada a través de un Canal de ING.
- b Si el Cliente impugna cualquier información relativa a un Servicio, debería seguir el procedimiento que se indique en los Documentos de Servicios aplicables.

8.4 Modificación y disponibilidad del Canal de ING

- a ING tiene derecho a cambiar unilateralmente (las funciones en) un Canal de ING con efecto inmediato si no se puede esperar razonablemente que ING siga proporcionando el Canal de ING de la manera actual. ING no será responsable ante el Cliente o un tercero por las pérdidas y/o daños que resulten de ello.
- b Si, en algún momento, el Cliente determina la indisponibilidad o el mal funcionamiento de la totalidad o parte de un Canal de ING, deberá informar de ello a ING a la mayor brevedad posible.

8.5 Exención

El Cliente eximirá a ING de cualquier pérdida, daño o gasto directos, indirectos o consecuenciales (incluidas las costas legales) en los que incurra ING y que surjan a partir de, o en relación con:

- la implicación de ING en cualquier litigio, procedimiento judicial o extrajudicial o cualquier procedimiento (de recurso) fuera de los tribunales entre el cliente y un tercero;
- el cobro de importes adeudados por el Cliente a ING;
- las reclamaciones por parte de terceros contra ING con respecto del Canal de ING del Cliente, salvo si vienen provocadas por negligencia grave o conducta dolosa por parte de ING;
- la incapacidad del Cliente o Usuario para cumplir estas Condiciones;
- el fraude cometido por el Cliente o el Usuario;
- cualquier poder de representación otorgado por el Cliente al Usuario o por un tercero al Cliente y/o cualquier acción realizada en virtud del mismo que sean inválidos, no vinculantes o inejecutables; y/o
- cualquier imposibilidad por parte del Cliente de tomar las medidas corporativas para procurar la validez y ejecutabilidad de un poder de representación.

8.6 Fuerza mayor

ING no será responsable ante el Cliente por su incapacidad para cumplir cualquier obligación en el marco de estas Condiciones si dicha incapacidad es el resultado de cualquier factor que escape al control de ING, entre otros, catástrofes naturales, guerras o actos

terroristas, conflictos industriales, huelgas, averías o fallos en las instalaciones de transmisión o comunicación o las organizaciones de despacho o liquidación, interrupciones del suministro energético o actos, leyes o normativas que emanen de autoridades judiciales, administrativas o civiles nacionales, extranjeras o internacionales. Si ocurre un acontecimiento de fuerza mayor, ING llevará a cabo todas las actuaciones o medidas que sean razonablemente necesarias para limitar los efectos adversos de dicho acontecimiento.

8.7 Separabilidad

- a Las obligaciones de cada Oficina de ING en relación con cualquier Servicio son obligaciones separadas e independientes. Ninguna Oficina de ING es responsable de las obligaciones de cualquier otra Oficina de ING en virtud de los Documentos de Servicios aplicables.
- b Salvo instrucción distinta de ING, cualquier obligación o deuda que surja en virtud de, o en relación con, un Servicio a una Oficina de ING solo puede satisfacerse y reembolsarse a dicha Oficina de ING.

9 Duración y resolución

9.1 Duración y resolución

- a El Contrato se formalizará por un periodo de tiempo indefinido.
- b El Cliente podrá resolver el Contrato o cualquier Canal de ING proporcionado en virtud del mismo en cualquier momento notificándolo por escrito con un mes de antelación. El periodo de notificación empezará a contar a partir del primer día del mes natural tras la recepción de dicha notificación de resolución. Todos los importes que el Cliente adeude a ING en el marco del Contrato serán inmediatamente exigibles y pagaderos en el momento de la resolución.
- c ING podrá resolver el Contrato en cualquier momento notificándolo por escrito con dos meses de antelación.
- d En caso de que se formalice un Contrato entre una o varias Oficinas de ING y uno o varios Clientes y una Oficina de ING y un Cliente hayan decidido resolver dicho Contrato, el Contrato seguirá siendo válido para el resto de Oficinas de ING y Clientes.
- e ING está autorizado para resolver el Contrato, resolver o bloquear cualquier Servicio concreto en virtud del mismo, o suspender la ejecución de sus obligaciones en el marco del Contrato y de estas Condiciones, con efecto inmediato, sin tener que pagar daños y perjuicios ni ninguna forma de indemnización:
 - i si es ilegal que ING preste dicho Servicio;
 - ii si ING ha determinado que el Cliente utiliza o ha utilizado un Servicio para realizar actividades o procesos que (i) sean contrarios a la legislación y la normativa, (ii) puedan ser dañinos para la imagen de ING o (iii) perjudiquen la integridad del sistema financiero, o sospecha de ello;

- iii en caso de quiebra, insolvencia, moratoria, plan de reestructuración de deuda, disolución o liquidación del Cliente o cualquier otro procedimiento similar;
- iv si el Cliente incumple cualquiera de sus obligaciones en virtud de la Cláusula 13.1.a); y/o
- v si el Cliente incumple cualquiera de sus obligaciones en virtud de los Documentos de Servicios, además de las contenidas en la Cláusula 13.1.a), y no corrige dicho incumplimiento en el plazo de cinco (5) Días hábiles desde la recepción de la notificación de incumplimiento por parte de ING;

- f Una vez resuelto, todas las obligaciones, comisiones y gastos pendientes relativos al Canal de ING serán inmediatamente exigibles y pagaderas sin que sea necesaria notificación por escrito alguna. Si el Contrato se resuelve durante un periodo en el que las comisiones y gastos en relación con el Canal de ING sean exigibles y pagaderos, dichas comisiones y gastos serán exigibles y pagaderos para el periodo completo. Las comisiones y gastos abonados anticipadamente para dicho periodo no se reembolsarán.

9.2 Supervivencia

Los derechos y obligaciones en el marco del Contrato y estas Condiciones que por su naturaleza deban sobrevivir, incluidas, entre otras, todas las disposiciones relativas a indemnizaciones, continuarán vigentes una vez se resuelvan o expiren los mismos.

9.3 Invalidez parcial/Inejecutabilidad

Si en cualquier momento, cualquier disposición de estas Condiciones se declara o pasa a ser ilegal, inválida o inejecutable a cualquier efecto en virtud de la legislación o normativa de cualquier jurisdicción, la legalidad, validez o ejecutabilidad del resto de disposiciones no se verá afectada ni comprometida en modo alguno.

10 Transferibilidad

ING podrá transferir sus derechos y/u obligaciones en el marco del Contrato y estas Condiciones a terceros. Sin el previo consentimiento por escrito de ING, los derechos y obligaciones del Cliente en virtud del Contrato y estas Condiciones no podrán transferirse ni asignarse.

11 Tratamiento de información y secreto bancario

- 11.1 ING obtendrá, utilizará o procesará datos, documentos e información acerca de la relación con el Cliente, el Usuario y/o los Servicios para la prestación de Servicios, así como para el análisis y la supervisión internos, la gestión de riesgos, el desarrollo de productos, la realización de actividades promocionales, la centralización del almacenamiento, la protección de la seguridad y la integridad de ING, el cumplimiento de obligaciones legales y otros fines según los comunique ING. La obtención, la utilización y el tratamiento de

Datos personales están sujetos a la Cláusula 12 de las Condiciones.

- 11.2** El cliente renuncia, en la medida de lo permitido por la legislación o reglamento aplicable, al secreto bancario, si lo hubiera, y certifica su conformidad con la transferencia, tratamiento o comunicación por parte de ING de cualquier dato, documento o información obtenido a través de, o relacionado con, el Cliente y cualquier Servicio (i) dentro de ING o a cualquier proveedor de servicios externo para cualquiera de los fines indicados en esta Cláusula; (ii) a cualquier tercero para cualquiera de los fines indicados en las Cláusulas 10 y 13.3 de las Condiciones; (iii) a cualquier registro de crédito aplicable; (iv) en caso necesario para la prestación de Servicios al Cliente o a cualquiera de sus afiliados, y, (v) según lo permitido o requerido por la legislación o regulación aplicable, proceso legal, acción reguladora, orden, sentencia o decreto o decreto de un tribunal, o (vi) para permitir a ING actuar de acuerdo con los requisitos de, u obligaciones con, las autoridades (fiscales) nacionales y extranjeras.

12 Protección de datos personales

- 12.1** Además de la Cláusula 11 de las Condiciones, respecto a la obtención, utilización y tratamiento de Datos personales, el Cliente acepta que dichos datos se pueden procesar, transferir o comunicar fuera de la Oficina de ING que obtuvo esos datos y declara y garantiza (i) que ha recibido y leído las Declaraciones de privacidad de las Oficinas de ING (que se incorporan por referencia al presente documento) y (ii) que informará a todos los representantes autorizados, Usuarios y (otras) personas físicas que actúen en nombre del Cliente con ING y los remitirá a la Cláusula 12 y a las Declaraciones de privacidad pertinentes. El contenido de las Declaraciones de privacidad aplicables se puede encontrar en <https://www.ing.com/Privacy-Statement.htm>

- 12.2** ING procesa los Datos personales de conformidad con las leyes y regulaciones de protección de datos personales pertinentes, así como la "Política global de protección de datos para clientes, proveedores y socios comerciales" de ING (periódicamente modificada o sustituida por una política global similar). La política ha sido aprobada por las autoridades de protección de datos de los Estados miembros de la UE pertinentes. El contenido de la Política global de protección de datos se puede encontrar en <https://www.ing.com/Privacy-Statement.htm>

13 Miscelánea

13.1 Colaboración, información y datos de contacto del Cliente

- a El Cliente deberá, procurando que cada Usuario actúe del mismo modo:
- cumplir con toda la legislación y normativa aplicables, incluida la relativa a la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, así como la referente a fiscalidad y sanciones;
 - prestar toda su colaboración a ING a efectos de combatir las prácticas de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, mantener unos mercados financieros transparentes y sólidos y/o cualquier otra cuestión para evitar el fraude (financiero);
 - colaborar con ING y proporcionar cuando se le solicite toda la información que ING requiera en virtud de la legislación o normativa, o en virtud de las políticas internas de ING para la prestación de los Servicios;
 - proporcionar toda la información y realizar todos aquellos actos necesarios para posibilitar que ING cumpla los requisitos de las autoridades (fiscales) nacionales y extranjeras; y
 - proporcionar a ING toda la información necesaria para comprobar su identidad y cumplir con la normativa de conocimiento del cliente.
- b El Cliente proporcionará a ING información acerca de sus actividades y objetivos y el uso (que pretende dar) al Canal de ING e informará a ING sobre cualquier cambio en su información de contacto. Si la información de contacto deja de conocerse por causa imputable al Cliente, ING puede intentar averiguarla sin que ello suponga la obligación de hacerlo. Los gastos de dicha investigación los asumirá el Cliente.
- c Al operar con ING, el Cliente y cada uno de los Usuarios está obligado a identificarse con el método o documento que indique ING. ING podrá llevar a cabo comprobaciones adicionales y se le podrá solicitar al Cliente o Usuario que responda preguntas para comprobar su identidad.
- d El Cliente acepta y reconoce expresamente que ING puede asumir que toda la información proporcionada por el Cliente o Usuario es correcta, precisa y completa hasta que ING reciba notificación en contrario por escrito. El Cliente notificará a ING lo antes posible y en última instancia con 30 días de antelación, de cualquier modificación y/o actualización de la información proporcionada en el marco de la presente Cláusula 13.1.

13.2 Prueba

- a La información contenida en los registros de ING se considera una prueba fehaciente entre ING y el Cliente, salvo que el Cliente presente pruebas en contrario. ING no está obligada a retener sus registros durante un periodo superior al establecido en la ley para el mantenimiento de registros.
- b Todas las formas de comunicación, incluidas las Instrucciones, los anuncios y los informes relativos a productos y servicios de ING y terceros, además de

cualquier otro modo de comunicación escrita o electrónica entre el Cliente e ING puede demostrarlas ING mediante reproducción electrónica o escrita y/o copia de esta comunicación de los sistemas de ING. La comunicación y las reproducciones o copias de las mismas son prueba fehaciente entre ING y el Cliente, salvo que el Cliente proporcione pruebas en contrario.

13.3 Subcontratación

Al proporcionar un Canal de ING, ING podrá utilizar a terceros y podrá subcontratar actividades (parcialmente).

13.4 Titularidad y derechos de propiedad intelectual

- a Se otorga al Cliente una licencia estrictamente personal, no exclusiva y que no puede cederse ni asignarse para utilizar e instalar el software proporcionado por ING para un Canal de ING. Sin embargo, no se transfiere al Cliente ningún derecho ni propiedad intelectual. Esta licencia proporciona únicamente el derecho a instalar el software en el ordenador del Cliente y a utilizarlo para un Canal de ING de conformidad con los fines indicados en estas Condiciones y según las distintas indicaciones de ING y se limita al periodo durante el que el Cliente este autorizado para utilizar el Canal de ING.
- b ING y la persona que ha otorgado el derecho de uso en ING mantendrán todos los derechos, incluyendo titularidad, derechos de autor y derechos de propiedad intelectual, todos los Productos de ING y toda la información, recomendaciones y (el resto de) servicios prestados.
- c El Cliente no tiene permitido cambiar, copiar, distribuir, transferir, mostrar, publicar, vender o licenciar (el contenido de) los Productos de ING, crear o utilizar obra alguna derivada del mismo ni crear enlaces, hipertexto o enlaces profundos desde o hacia un Canal de ING.
- d Los nombres comerciales, marcas o logotipos (o signos similares) de ING que aparecen en los Productos de ING son propiedad de ING. El Cliente no puede utilizar ninguno de estos nombres comerciales, marcas ni logotipos sin el previo consentimiento por escrito de ING.
- e El Cliente destruirá de inmediato o devolverá los Productos de ING, sus características de seguridad personalizadas y/o cualquier instrumento para utilizar o acceder al Canal de ING (que se puedan devolver) a ING si se le solicita.

13.5 Ejemplares

El Contrato puede ejecutarse en cualquier número de ejemplares y las firmas de las mismas tendrán el mismo efecto que si existiese un único ejemplar del Contrato.

14 Legislación aplicable y litigios

14.1 Legislación aplicable

- a Salvo que se indique lo contrario, la relación entre un Cliente e ING en relación con un Servicio y las posibles

obligaciones extracontractuales derivadas de dicha relación o relacionadas con la misma se regirán e interpretarán de conformidad con la legislación del país en el que se encuentre la Oficina de ING que proporcione el Servicio correspondiente.

- b Si para un Servicio concreto se opta por una legislación que se desvíe de la legislación aplicable según lo dispuesto en el párrafo a) de esta Cláusula, dicha elección de legislación prevalecerá y la relación entre el Cliente e ING en relación con el Servicio correspondiente, incluyendo las partes pertinentes de estas Condiciones, se regirá por dicha legislación.

14.2 Litigios

- a El Cliente tratará en primer lugar con ING las reclamaciones derivadas de un Servicio o relacionadas con el mismo, teniendo en cuenta el procedimiento de presentación de reclamaciones de la Oficina de ING correspondiente. Puede encontrar información sobre el correspondiente procedimiento de presentación de reclamaciones en <https://www.ingwb.com/insights/ing-pcm/complaints-procedures>. Puede que el procedimiento de presentación de reclamaciones esté disponible en inglés y que las respuestas de ING se proporcionen en papel u otro soporte duradero.
- b Salvo cualquier reclamación extrajudicial y/o procedimiento de recurso, por el presente, ING y el Cliente se someterán irrevocablemente a los juzgados y tribunales de la capital de la jurisdicción cuya legislación rija el Servicio de conformidad con la Cláusula 14.1. Si ING actúa como demandante, ING podrá (si la legislación se lo permite) llevar los procedimientos ante otro tribunal competente de cualquier país y/o incoar acciones (unidas a otras) en cuantas jurisdicciones desee.

Anexo 1. Disposiciones específicas del Canal

Este anexo forma parte integrante de las Condiciones de Canal de ING (las Condiciones). Todos los términos de este anexo tienen el mismo significado que se les asigna en las Condiciones. Además de las Condiciones, se aplicará las siguientes disposiciones a los Canales de ING que aparecen a continuación.

1 InsideBusiness

- 1.1 La presente Cláusula 1 solo se aplica a InsideBusiness. El Cliente puede utilizar InsideBusiness si así lo acuerda con la Oficina de ING que ofrezca este servicio.
- 1.2 La Oficina de ING permitirá al Cliente, si así se acuerda y en la medida de lo posible, utilizar InsideBusiness para los servicios contemplados en la Cláusula 3.1 de las Condiciones. Además, la Oficina de ING proporcionará al Cliente a través de InsideBusiness acceso a otros Canales de ING y/o permitirá a los clientes realizar un seguimiento de las Instrucciones enviadas a través de otro Canal de ING. La información adicional en relación con las funcionalidades de InsideBusiness y los servicios prestados a través de él puede obtenerse en la Oficina de ING.
- 1.3 El Cliente podrá emplear una Aplicación para acceder a InsideBusiness y utilizarlo.
- 1.4 Además, si así se acuerda, ING ofrecerá al Cliente la posibilidad de autorizar o rechazar Órdenes de pago (en bloque) en InsideBusiness iniciadas a través de otros Canales de ING. Pueden aplicarse otras limitaciones en relación con este Servicio y las Órdenes de pago correspondientes. La información adicional en relación con las funcionalidades de InsideBusiness y los servicios prestados a través de él puede obtenerse de ING.
- 1.5 Las Órdenes de pago en bloque iniciadas a través de otros Canales y enviadas a InsideBusiness para su autorización siguen el mismo procedimiento que las Órdenes de pago en bloque iniciadas en InsideBusiness. Se concede autorización según el nivel de Orden de pago en bloque. La información relativa a Órdenes de pago iniciadas en otros Canales de ING y enviadas a InsideBusiness para su autorización solo está disponible a nivel de Orden de pago en bloque y no para Órdenes de pago individuales.
- 1.6 Contrariamente a lo dispuesto en las Condiciones de Banca Mayorista de ING, o cualquier otra cláusula similar en cualquier otro Documento de Servicios de pago pertinente, que indique que la Oficina de ING dará Instrucciones al correspondiente proveedor de servicios externo una vez la reciba, la Oficina de ING dará Instrucciones al proveedor de servicios de pago externo responsable de su ejecución el Día hábil de ejecución indicado por el Cliente o Usuario.
- 1.7 Se aplican condiciones específicas de cada país para servicios de InsideBusiness de las siguientes Oficinas de ING. Estas condiciones específicas de cada país prevalecerán sobre las condiciones generales:
 - a ING Bank N.V., pobočka zahraničnej banky (sucursal de Bratislava)
 - i Por el presente, las palabras “de la capital” de la Cláusula 14.2.b de las Condiciones quedan suprimidas.
 - ii Las posibles disputas, reclamaciones o conflictos derivados de un Servicio o relacionados con el mismo podrán resolverse mediante un procedimiento arbitral en virtud de la Ley n.º 244/2002, Recop., sobre arbitraje con sus modificaciones (la “Ley de Arbitraje”) solo si ING y el Cliente suscribieron un acuerdo de arbitraje por escrito, salvo que la Ley de Arbitraje disponga lo contrario. El acuerdo de arbitraje deberá satisfacer los requisitos establecidos en la Ley de Arbitraje. Un laudo arbitral emitido que ya no pueda revisarse en el marco de la Ley de Arbitraje tiene el mismo efecto sobre las partes del procedimiento arbitral que la sentencia definitiva de un tribunal.
 - iii Las posibles disputas, reclamaciones o conflictos derivados de un Servicio o relacionados con el mismo podrán resolverse por vía extrajudicial a través de una mediación en virtud de la Ley n.º 420/2004, Recop., sobre mediación con sus modificaciones (la “Ley de Mediación”) solo si ING y el Cliente suscribieron un acuerdo por escrito sobre la resolución de la disputa a través de mediación en virtud de la Ley de Mediación. La mediación no impide que ING o el Cliente presente un recurso ante el tribunal competente o inicie procedimientos arbitrales. La mediación puede desembocar en un acuerdo vinculante para las partes.

- b ING Bank N.V., sucursal de Bucarest
- i En relación con InsideBusiness, las partes confirman que todas y cada una de las cláusulas de estas Condiciones han sido analizadas y negociadas por las partes de acuerdo con sus requisitos y objetivos y, por lo tanto, las disposiciones relativas a la forma de contrato estándar y las cláusulas estándar e inusuales del Código Civil rumano no son de aplicación. Cada una de las partes podía proponer modificaciones y acepta las disposiciones finales de las presentes Condiciones de forma totalmente consciente como resultado de una negociación exitosa entre ambas.
- c ING Bank N.V., sucursal de Lancy / Ginebra
- i La definición de Día hábil en la Cláusula 1.1. de las Condiciones debe sustituirse por lo siguiente "Un día (excepto sábado o domingo) en el que los bancos se encuentran abiertos para prestar servicios generales en Ginebra y Zúrich (Suiza)".
- ii La definición de Datos personales en la Cláusula 1.1. de las Condiciones debe sustituirse por lo siguiente "Cualquier información que puede relacionarse directa o indirectamente, por sí sola o en combinación con otros datos, con una persona física o legal identificada o identificable".
- iii Además de las Cláusulas 11 y 12 de las Condiciones, el Cliente para sí mismo y, cuando proceda, en nombre de sus Usuarios, representantes, accionistas y beneficiarios activos:
- remitirá a todas las personas mencionadas anteriormente a la Declaración de privacidad aplicable al proporcionar información sobre dichas personas;
 - consiente expresamente la recopilación, el tratamiento, la divulgación y la transferencia de cualquier Dato personal e información que esté sujeto a las obligaciones de secreto bancario, confidencialidad o protección de datos;
 - exime a la Oficina de ING de sus obligaciones de secreto bancario, confidencialidad y protección de datos;
 - autoriza a la Oficina de ING a permitir el acceso y transmitir periódicamente, para su posterior procesamiento, almacenamiento, intercambio y consulta, Datos personales e información a ING y a terceros en Suiza o en el extranjero en la medida en que dicha transmisión sea necesaria, deseable o incidental para la realización de los Servicios, para cualquier propósito mencionado en las presentes Condiciones o en la correspondiente Declaración de Privacidad; e
 - igualmente, el Cliente reconoce y acepta que todas las partes involucradas, directa o indirectamente, en la prestación de Servicios puedan almacenar, procesar y transmitir dicha información a terceros, incluidos reguladores y autoridades locales y extranjeros.
- d ING Bank N.V., sucursal de Milán
- i Las palabras "la capital de la jurisdicción cuya legislación rija el Canal de ING de conformidad con la Cláusula 14.1" en la cláusula 14.2.b de las Condiciones serán sustituidas por las palabras "Milán, Italia".
- ii Además de la Cláusula 14.2 de las Condiciones, si el Cliente no está satisfecho con el resultado del procedimiento de presentación de reclamaciones o no ha recibido una respuesta en un plazo de 30 días, podrá, siempre que se cumplan los requisitos pertinentes, presentar una queja ante el Árbitro bancario y financiero (ABF), de conformidad con las normas establecidas en www.arbitrobancariofinanziario.it. Un procedimiento presentado ante el ABF eximirá al Cliente de los procedimientos de mediación como se indica a continuación. A efectos de resolver por vía extrajudicial cualquier disputa derivada del presente acuerdo, y en relación con la obligación en virtud del Decreto Legislativo n.º 28/2010, modificado por la Ley n.º 98/2013, el Cliente e ING pueden recurrir al "Conciliatore Bancario Finanziario" (una asociación encargada de la resolución alternativa de disputas). Las reglas que rigen al Conciliatore Bancario Finanziario pueden consultarse en el sitio web www.Conciliatorebancario.it, o con otra institución inscrita en el registro específico verificado por el Ministerio de Justicia y especializada en banca y finanzas.
- e ING Bank N.V., sucursal de Praga
- i A menos que se acuerde lo contrario, los servicios de pago prestados a través de InsideBusiness están sujetos a las Condiciones de Banca Mayorista de ING.
- ii La fecha de ejecución de una Orden de pago no puede superar los 90 días a partir de la recepción de la misma por parte de la Oficina de ING en la República Checa.
- iii La Cláusula 6.5 de las Condiciones no es aplicable a InsideBusiness.
- f ING Bank (EURASIA) JSC
- i El Reglamento de InsideBusiness tal y como lo publica periódicamente ING BANK (EURASIA) JSC (el "Reglamento ruso") es un Documento de Servicio que se aplica a la relación que rige entre el Cliente e ING Bank (EURASIA) JSC en lo que se refiere a InsideBusiness.
- ii La definición de día hábil en la Cláusula 1.1 de las Condiciones debe sustituirse por "Un día hábil según lo establecido en la legislación laboral rusa y que cuenta para posibles cambios en la programación de días festivos que realiza el Gobierno de la Federación Rusa."

- iii El término "inglés" de la Cláusula 2.1(c) de las Condiciones se debe sustituir por el término "ruso".
 - iv Se debe modificar la Cláusula 2.2(b) de las Condiciones añadiendo después de las palabras "modificar estas condiciones" las palabras "y el Reglamento ruso".
 - v Se debe modificar la Cláusula 6.4 de las Condiciones añadiendo después de las palabras "un periodo de validez de 100 años" el paréntesis con el texto siguiente: "(o 1 año, para poderes de representación regidos por la legislación rusa)".
 - vi La Cláusula 6.5 de las Condiciones no es aplicable a InsideBusiness.
 - vii La Cláusula 14.2(b) de las Condiciones debe sustituirse por lo siguiente "Todos los litigios que surjan de, o en relación con, el Contrato deberán resolverse de forma definitiva exclusivamente bajo las Normas del Tribunal de Arbitraje Comercial Internacional de la Cámara de Comercio e Industria de la Federación Rusa. Los procedimientos de arbitraje se llevarán a cabo en idioma ruso".
- g ING DiBa AG, sucursal de ING Bank
- i Por el presente, la frase "Pueden aplicarse cambios en los gastos y comisiones con efecto inmediato y sin previo aviso." de la Cláusula 7.1 de las Condiciones queda eliminada y sustituida por lo siguiente: "Los cambios en los cargos o las comisiones por servicios bancarios, que el Cliente utilice normal y permanentemente durante la relación de negocios con ING, se ofrecerán al Cliente en un plazo no superior a dos meses antes de que las condiciones entren en vigor. El Cliente tiene derecho a indicar su desaprobación antes de la fecha efectiva propuesta para el cambio. De lo contrario, el cambio será efectivo en la fecha efectiva propuesta. ING deberá señalar expresamente esta consecuencia al Cliente en su oferta. El Cliente tendrá derecho a rescindir el Acuerdo respectivo con efecto inmediato y sin costes antes de que los cambios sugeridos entren en vigor. ING deberá señalar expresamente este derecho de rescisión al Cliente en su oferta. Si el Cliente rescinde el Acuerdo, los cargos o las comisiones que se hayan incrementado no se aplicarán al Acuerdo rescindido."
 - ii La Cláusula 8.1(a) de las Condiciones se sustituirá por lo siguiente: "La obligación de ING de abonar una indemnización por daños y perjuicios estará limitada como sigue: en el caso de daños y perjuicios causados por el incumplimiento de una obligación contractual significativa, ING solo será responsable hasta el monto de la indemnización por daños y perjuicios normalmente previsible en el momento de suscribir el Acuerdo; ING no será responsable de los daños y perjuicios causados por el incumplimiento de una obligación contractual no significativa."
- iii La Cláusula 8.1(c) de las Condiciones se sustituirá por lo siguiente: "La limitación de la responsabilidad tal como se establece en la Cláusula 8.1(a) no se aplicará a los daños y perjuicios causados intencionalmente o por negligencia grave y en caso de cualquier otra responsabilidad civil obligatoria. Negligencia grave significa incumplir la diligencia debida ("verkehrsübliche Sorgfalt") a un determinado nivel que implique cierta gravedad, si las consideraciones más sencillas y obvias se omiten o se dan de lado y no se tiene en cuenta lo que había venido a la mente de todos en el caso determinado."
- h JSC ING Bank Ucrania
- i El término "Banco Central Europeo" incluido en la definición de Día Hábil de la Cláusula 1.1 de las Condiciones se reemplazará por el término "Banco Nacional de Ucrania".
 - ii La definición de Firma electrónica de la Cláusula 1.1 de las Condiciones se modificará añadiendo las palabras "Firma electrónica equivale a la firma digital electrónica según la legislación de Ucrania".
 - iii El término "inglés" de la Cláusula 2.1(c) de las Condiciones se debe sustituir por el término "ucraniano".
 - iv Además de la Cláusula 12 de las Condiciones, el Cliente confirma que se ha obtenido la autorización por parte de las personas interesadas cuyos datos personales se facilitan a ING.

2 InsideBusiness Payments

- 2.1 La presente Cláusula 2 solo se aplica a InsideBusiness Payments. El Cliente puede utilizar InsideBusiness Payments si así lo acuerda con la Oficina de ING que ofrezca este servicio.
- 2.2 ING permitirá al Cliente, si así se acuerda y en la medida de lo posible, utilizar InsideBusiness Payments para los servicios contemplados en la Cláusula 3.1 de las Condiciones. Además, si así se acuerda, ING ofrecerá al Cliente la posibilidad de autorizar o rechazar Órdenes de pago en bloque en InsideBusiness Payments iniciadas a través de otros Canales de ING. Pueden aplicarse más límites en relación con este servicio y las Órdenes de pago correspondientes. La información adicional en relación con las funcionalidades de InsideBusiness Payments y los servicios prestados a través de él puede obtenerse de ING.
- 2.3 Las Órdenes de pago en bloque que se inician en otros Canales de ING y se envían a InsideBusiness Payments para su autorización se tratan de la misma forma que las Órdenes de pago en bloque iniciadas en InsideBusiness Payments. Se concede autorización según el nivel de Orden de pago en bloque. La información relativa a Órdenes de pago iniciadas en

otros Canales de ING y enviadas a InsideBusiness Payments para su autorización solo está disponible a nivel de Orden de pago en bloque y no para Órdenes de pago individuales.

2.4 En contrario a la disposición en las Condiciones de Banca Mayorista de ING, o cualquier otra cláusula similar en cualquier otro Documento de Servicios de Pago, que indique que ING dará Instrucciones al correspondiente proveedor de servicios externo una vez la reciba, ING dará instrucciones al proveedor de servicios de pago externo responsable de su ejecución el Día hábil de ejecución indicado por el Cliente o Usuario.

2.5 Una Orden de pago para la ejecución en una fecha concreta o al final de un periodo determinado puede revocarse en InsideBusiness Payments hasta el final del Día hábil anterior al día de envío al proveedor de servicios de pago externo.

3 InsideBusiness Trade

3.1 La presente Cláusula 3 solo se aplica a InsideBusiness Trade. El Cliente puede utilizar InsideBusiness Trade si así lo acuerda con la Oficina de ING que ofrezca este servicio.

3.2 ING permitirá al Cliente, si así se acuerda y en la medida de lo posible, utilizar InsideBusiness Trade para los servicios contemplados en la Cláusula 3.1 de las Condiciones. La información adicional en relación con las funcionalidades de InsideBusiness Trade y los servicios prestados a través de él puede obtenerse de ING.

3.3 Como condición para acceder a y utilizar InsideBusiness Trade, el Cliente deberá asegurar en todo momento que hay designada como Usuario al menos una persona física con la autoridad para designar otros Usuarios.

4 InsideBusiness Payments ECO

4.1 Esta Cláusula 4 solo se aplica a Sitios locales de InsideBusiness Payments CEE. El Cliente podrá utilizar y acceder los Sitios locales de InsideBusiness Payments CEE si así se acuerda con la Oficina de ING correspondiente.

4.2 ING permitirá al Cliente, si así se acuerda y en la medida de lo posible, utilizar el Sitio local de InsideBusiness Payments CEE para los servicios contemplados en la Cláusula 3.1 de las Condiciones. La información adicional en relación con las funcionalidades de los Sitios locales de InsideBusiness Payments CEE y los servicios prestados a través de él puede obtenerse de ING.

4.3 Además de las Condiciones, la Oficina de ING que proporcione el canal de InsideBusiness Payments CEE correspondiente podrá resolver el Contrato referente a

dicho Canal con efecto inmediato, sin que deba por ello abonar ninguna indemnización por daños y perjuicios o de otro tipo, en caso de que la Cuenta con dicha Oficina de ING se haya resuelto.

4.4 Sitios locales de InsideBusiness Payments CEE

- a InsideBusiness Payments CEE Bulgaria de ING Bank N.V. Sucursal en Sofía
 - i InsideBusiness Payments CEE Bulgaria lo proporciona ING Bank N.V. Sucursal en Sofía. La relación entre el Cliente e ING en relación con InsideBusiness Payments CEE Bulgaria, incluido el Contrato, las Condiciones y cualquier obligación extracontractual que surjan de o en relación con los mismos, se rige exclusivamente de conformidad con la legislación búlgara.
- b InsideBusiness Payments CEE República Checa de ING Bank N.V., sucursal de Praga
 - i InsideBusiness Payments CEE República Checa lo proporciona ING Bank N.V. Sucursal en la República Checa. La relación entre el Cliente e ING en relación con InsideBusiness Payments CEE República Checa, incluido el Contrato, las Condiciones y cualquier obligación extracontractual que surjan de o en relación con los mismos, se rige exclusivamente de conformidad con la legislación de la República Checa.
 - ii Salvo acuerdo distinto, los servicios de pago prestados a través de InsideBusiness Payments CEE República Checa están sujetos a las Condiciones de Banca Mayorista de ING.
 - iii La fecha de ejecución de una Orden de pago no puede superar los 90 días a partir de la recepción de la misma por parte de la Oficina de ING en la República Checa.
 - iv La Cláusula 6.5 de las Condiciones no es aplicable a InsideBusiness Payments CEE República Checa.
- c InsideBusiness Payments CEE Hungría de ING Bank N.V. Sucursal en Hungría
 - i InsideBusiness Payments CEE Hungría lo proporciona ING Bank N.V. Sucursal en Hungría. La relación entre el Cliente e ING en relación con InsideBusiness Payments CEE Hungría, incluido el Contrato, las Condiciones y cualquier obligación extracontractual que surjan de o en relación con los mismos, se rige exclusivamente de conformidad con la legislación húngara.
- d InsideBusiness CEE Payments Polonia lo proporciona ING Bank Slaski S.A.
 - i InsideBusiness Payments CEE Polonia lo proporciona ING Bank Slaski S.A. La relación entre el Cliente e ING en relación con InsideBusiness Payments CEE Polonia, incluido el Contrato, las Condiciones y cualquier obligación extracontractual que surjan de o en relación con

- los mismos, se rige exclusivamente de conformidad con la legislación polaca.
- e InsideBusiness Payments CEE Rumanía de ING Bank N.V. Ámsterdam, sucursal en Bucarest
 - i InsideBusiness Payments CEE Rumanía lo proporciona ING Bank N.V. Ámsterdam, sucursal en Bucarest. La relación entre el Cliente e ING en relación con InsideBusiness Payments CEE Rumanía, incluido el Contrato, las Condiciones y cualquier obligación extracontractual que surjan de o en relación con los mismos, se rige exclusivamente de conformidad con la legislación rumana.
 - ii En relación con InsideBusiness Payments CEE Rumanía, las partes confirman que todas y cada una de las cláusulas de estas Condiciones han sido analizadas y negociadas por las partes de acuerdo con sus requisitos y objetivos y, por lo tanto, las disposiciones relativas a la forma de contrato estándar y las cláusulas estándar e inusuales del Código Civil rumano no son de aplicación. Cada una de las partes podía proponer modificaciones y acepta las disposiciones finales de las presentes Condiciones de forma totalmente consciente como resultado de una negociación exitosa entre ambas.
 - f InsideBusiness Payments CEE Rusia lo proporciona ING Bank (EURASIA) JSC
 - i InsideBusiness Payments CEE Rusia lo proporciona ING BANK (EURASIA) JSC. La relación entre el Cliente e ING en relación con InsideBusiness Payments CEE Rusia, incluido el Contrato, las Condiciones y cualquier obligación extracontractual que surjan de o en relación con los mismos, se rige exclusivamente de conformidad con la legislación rusa.
 - ii El Reglamento de InsideBusiness Payments CEE como lo publica periódicamente ING BANK (EURASIA) JSC (el "Reglamento ruso") es un Documento de Servicio que se aplica a la relación que rige entre el Cliente e ING Bank (EURASIA) JSC en lo que se refiere a InsideBusiness Payments CEE Rusia.
 - iii La definición de día hábil en la Cláusula 1.1 de las Condiciones debe sustituirse por "Un día hábil según lo establecido en la legislación laboral rusa y que cuenta para posibles cambios en la programación de días festivos que realiza el Gobierno de la Federación Rusa."
 - iv El término "inglés" de la Cláusula 2.1(c) de las Condiciones se debe sustituir por el término "ruso".
 - v Se debe modificar la Cláusula 2.2(b) de las Condiciones añadiendo después de las palabras "modificar estas condiciones" las palabras "y el Reglamento ruso".
 - vi Se debe modificar la Cláusula 6.4 de las Condiciones añadiendo después de las palabras "un periodo de validez de 100 años" el paréntesis con el texto siguiente: "(o 1 año, para poderes de representación regidos por la legislación rusa)".
 - vii La Cláusula 6.5 de las Condiciones no es aplicable a InsideBusiness Payments CEE Rusia.
 - viii La Cláusula 14.2(b) de las Condiciones debe sustituirse por lo siguiente "Todos los litigios que surjan de, o en relación con, el Contrato deberán resolverse de forma definitiva exclusivamente bajo las Normas del Tribunal de Arbitraje Comercial Internacional de la Cámara de Comercio e Industria de la Federación Rusa. Los procedimientos de arbitraje se llevarán a cabo en idioma ruso".
 - g InsideBusiness Payments CEE Eslovaquia lo proporciona ING Bank N.V., pobočka zahraničnej banky (sucursal de Bratislava)
 - i InsideBusiness Payments CEE Eslovaquia lo proporciona ING Bank N.V., pobočka zahraničnej banky. La relación entre el Cliente e ING en relación con InsideBusiness Payments CEE Eslovaquia, incluido el Contrato, las Condiciones y cualquier obligación extracontractual que surja de o en relación con los mismos, se rige exclusivamente de conformidad con la legislación eslovaca.
 - ii El Cliente y la Oficina de ING en Eslovaquia aceptan por el presente que cualquier litigio, reclamación o conflicto que surja de, o en relación con, el Contrato de InsideBusiness Payments CEE Eslovaquia (incluidas todas las cuestiones relativas a su existencia, validez o resolución) serán resueltos por el Tribunal de Arbitraje Permanente de la Asociación Eslovaca de Banca o el tribunal de la República de Eslovaquia con jurisdicción local de conformidad con el Código de Enjuiciamiento Civil eslovaco, según lo acordado entre el Cliente y la Oficina de ING en Eslovaquia en los Documentos de Servicios para la apertura de la Cuenta correspondiente.
 - iii Los servicios de pago prestados a través de InsideBusiness Payments CEE Eslovaquia están sujetos a las Condiciones de la Banca Mayorista de ING.
 - iv Set I-Dentity. Por el presente, el Cliente confirma que ha leído y entendido las "Condiciones de ING I-Dentity" (tal y como se especifica con más detalle en el manual de usuario) y que ha informado a todos los Usuarios sobre las presentes Condiciones en caso de que haya solicitado la tarjeta con chip y el lector de tarjetas con chip que se proporcionan con el set "ING I-Dentity".
 - h InsideBusiness Payments CEE Ucrania de JSC ING Bank Ucrania

- i JSC ING Bank Ucrania proporciona InsideBusiness Payments CEE Ucrania. La relación entre el Cliente e ING en relación con InsideBusiness Payments CEE Ucrania, incluido el Contrato, las Condiciones y cualquier obligación extracontractual que surja de o en relación con los mismos, se rige exclusivamente de conformidad con la legislación ucraniana.
- ii El término "Banco Central Europeo" incluido en la definición de Día Hábil de la Cláusula 1.1 de las Condiciones se reemplazará por el término "Banco Nacional de Ucrania".
- iii La definición de Firma electrónica de la Cláusula 1.1 de las Condiciones se modificará añadiendo las palabras "Firma electrónica equivale a la firma digital electrónica según la legislación de Ucrania".
- iv El término "inglés" de la Cláusula 2.1(c) de las Condiciones se debe sustituir por el término "ucraniano".
- v Además de la Cláusula 12 de las Condiciones, el Cliente confirma que se ha obtenido la autorización por parte de las personas interesadas cuyos datos personales se facilitan a ING.

5 InsideBusiness Connect

- 5.1 La presente Cláusula 5 solo se aplica a InsideBusiness Connect. El Cliente puede utilizar InsideBusiness Connect si así lo acuerda con ING Bank N.V.
- 5.2 ING permitirá al Cliente, si así se acuerda y en la medida de lo posible, utilizar InsideBusiness Connect para los servicios contemplados en la Cláusula 3.1 de las Condiciones. Además, las Órdenes de pago en bloque iniciadas en InsideBusiness Connect pueden, en caso de que se acuerde, autorizarse a través de InsideBusiness o InsideBusiness Payments. La información adicional en relación con las funcionalidades de InsideBusiness Connect y los servicios prestados a través de él puede obtenerse de ING.
- 5.3 La relación entre el Cliente e ING en relación con InsideBusiness Connect, incluido el Contrato, las Condiciones y cualquier obligación extracontractual que surjan de o en relación con los mismos, se rige exclusivamente de conformidad con la legislación de los Países Bajos.

6 Servicio de ING para SWIFTNet

- 6.1 La presente Cláusula 6 solo se aplica al Servicio de ING para SWIFTNet. El Cliente puede utilizar el Servicio de ING para SWIFTNet si así lo acuerda con ING Belgium SA/NV.
- 6.2 ING permitirá al Cliente, si así se acuerda y en la medida de lo posible, utilizar el Servicio de ING para SWIFTNet

para los servicios contemplados en la Cláusula 3.1 de las Condiciones. Además, las Órdenes de pago en bloque iniciadas en el Servicio de ING para SWIFTNet pueden, en caso de que se acuerde, autorizarse a través de InsideBusiness o InsideBusiness Payments. La información adicional en relación con las funcionalidades del Servicio de ING para SWIFTNet y los servicios prestados a través de él puede obtenerse de ING.

- 6.3 Para poder utilizar el Servicio de ING para SWIFTNet, debe haber un acuerdo entre el Cliente y S.W.I.F.T. SCRL, una sociedad constituida en virtud de la legislación belga, para la prestación de los servicios ofrecidos por S.W.I.F.T. SCRL conocidos como "SWIFTNet" implantado y vigente.
- 6.4 Para acceder y utilizar el Servicio de ING para SWIFTNet, los Clientes deben utilizar los medios de acceso y firma proporcionados por S.W.I.F.T. SCRL u otro medio de acceso y uso según se indique en los Documentos de Servicios de Pagos o según lo comuniquen ING o S.W.I.F.T. SCRL.
- 6.5 Por el presente, el Cliente reconoce y acepta expresamente que no pueden identificarse Usuarios individuales en el Servicio de ING para SWIFTNet y que ING no puede comprobar si una Instrucción la inicia o no un Usuario autorizado. Como consecuencia, todas las Instrucciones recibidas a través del Servicio de ING para SWIFTNet se considerarán como emitidas por Usuarios autorizados y el Cliente acepta expresamente que ING no se responsabilizará de las consecuencias de la emisión de Instrucciones por parte de personas no autorizadas. Cada Usuario se considerará como autorizado para emitir Instrucciones de forma individual y sin límite de importe, y no serán de aplicación las limitaciones que aparezcan en un poder de representación por el que se designa un Usuario para el Servicio de ING para SWIFTNet. No obstante, esta Cláusula no se aplicará a las Instrucciones iniciadas por los Usuarios en el Servicio de ING para SWIFTNet si se suscriben a través de un token 3SKey, un token personal validado y aceptado por ING en la medida de lo posible que permite a ING identificar al Usuario y su autorización para emitir dichas Instrucciones.
- 6.6 El Cliente está obligado a identificar y supervisar que Instrucciones inicia cada Usuario y a aplicar las medidas de seguridad necesarias para evitar una situación en la que personas sin autorización inicien Instrucciones. El Cliente se compromete a almacenar de forma segura durante un periodo mínimo de siete años todos los datos referentes al acceso y uso del Servicio de ING para SWIFTNet por parte de los Usuarios, concretamente, los referentes a las Instrucciones iniciadas por cada uno. Cuando ING lo solicite por primera vez, el Cliente proporcionará dichos datos en un formato accesible para ING.

- 6.7** ING no será responsable de (i) las consecuencias resultantes del robo, el extravío, la apropiación indebida o el uso no autorizado de los medios de acceso y firma proporcionados por S.W.I.F.T. SCRL o un tercero o (ii) la incapacidad de actuar siguiendo las instrucciones de estas partes. Cualquier responsabilidad a este respecto quedará regida por las disposiciones en el contrato entre el Cliente y S.W.I.F.T. SCRL o el tercero correspondiente. Sin perjuicio de la Cláusula 4.1.i, el Cliente deberá notificar a la mayor brevedad posible a S.W.I.F.T. SCRL o al tercero correspondiente su conocimiento del robo, el extravío, la apropiación indebida o el uso no autorizado de los medios de acceso y firma proporcionados por dicha parte y asegurará que un Usuario lo haga.
- 6.8** ING no será responsable de la ausencia de envío o ejecución, o el envío o la ejecución incorrectos, de Instrucciones atribuibles a la (in)actividad de S.W.I.F.T. SCRL.
- 6.9** La relación entre el Cliente e ING en relación con el Servicio de ING para SWIFTNet, incluido el Contrato, las Condiciones y cualquier obligación extracontractual que surjan de o en relación con los mismos, se rige exclusivamente de conformidad con la legislación belga.

7 EBICS

- 7.1** La presente Cláusula 7 solo se aplica a EBICS. El Cliente puede utilizar EBICS si así lo acuerda con ING Bank N.V.
- 7.2** ING permitirá al Cliente, si así se acuerda y en la medida de lo posible, utilizar EBICS para los servicios contemplados en la Cláusula 3.1 de las Condiciones. Además, las Órdenes de pago en bloque iniciadas en EBICS pueden, en caso de que se acuerde, autorizarse a través InsideBusiness. La información adicional en relación con las funcionalidades de EBICS y los servicios prestados a través de él puede obtenerse de ING.
- 7.3** La relación entre el Cliente e ING en relación con EBICS, incluido el Contrato, las Condiciones y cualquier obligación extracontractual que surjan de o en relación con los mismos, se rige exclusivamente de conformidad con la legislación de los Países Bajos.

Anexo 2. Normas de seguridad de la banca móvil y a través de internet

El Cliente deberá asegurar que los Usuarios observarán y cumplirán todas las obligaciones indicadas en las Condiciones de Canal de ING (las "Condiciones") y los Documentos de Servicios correspondientes. Los Usuarios deben tomar todas las medidas razonables para utilizar la App o cualquier Canal de ING de forma segura y salvaguardar (una característica de seguridad personalizada de) un Instrumento de Autorización. Este anexo a las Condiciones contiene un resumen no exhaustivo de alto nivel de las medidas de seguridad que debería tomar el Usuario. Este anexo solo se proporciona como pauta al Cliente para que se lo proporcione a sus Usuarios y no sustituye a las estipulaciones ni características de seguridad que se incorporan en las Condiciones. ING tiene derecho a revisar estas normas de seguridad con efecto inmediato sin previo aviso.

Normas de seguridad de la banca móvil y a través de internet

Cuando utilice una App o un Canal de ING (un sistema de banca a través de internet y/o un canal de comunicación electrónico seguros proporcionados por ING) para hacer operaciones bancarias o comunicarse con ING, el mantenimiento de la seguridad de sus operaciones bancarias y comunicaciones es su responsabilidad. Esto implica observar estas Normas de seguridad.

1 Mantenga en secreto sus códigos de seguridad

Los códigos de seguridad son las contraseñas, los códigos PIN y las (demás) características de seguridad personalizadas de un "Instrumento de Autorización" (cualquier procedimiento o instrumento utilizado para acceder a un servicio de ING o dar (autorización para) una Instrucción a ING).

- Sus códigos de seguridad son personales: nunca deje que nadie los vea ni se los facilite a nadie.
- No escriba ni guarde en un archivo sus códigos de seguridad. Si tiene que apuntarlos para recordarlos, asegúrese de hacerlo de forma que solo tenga sentido para usted.
- Si el sistema le permite elegir una contraseña, nombre de usuario o PIN, asegúrese de que no sea fácil de adivinar. Por ejemplo, no utilice fechas de cumpleaños, nombres de familiares ni códigos postales.
- Tenga cuidado de que nadie vea lo que escribe cuando introduce un código.

- Nunca diga los códigos reales a nadie que se los pida por teléfono, correo electrónico, SMS o mensaje de WhatsApp ni en una conversación presencial. El personal de ING nunca le pedirá sus códigos.

2 No permita que nadie utilice su Instrumento de Autorización personalizado

- Utilice el sentido común al usar su Instrumento de Autorización.
- Mantenga siempre su Instrumento de Autorización en un lugar seguro y asegúrese de no perderlo.
- Compruebe regularmente que su Instrumento de Autorización sigue con usted.

3 Asegúrese de que todos los dispositivos que utiliza para sus operaciones de banca están debidamente protegidos

- Los dispositivos que utiliza para sus operaciones de banca, como su móvil, tablet u ordenador, deben contar con un sistema operativo original que esté actualizado a su última versión.
- El software que utilice debe estar actualizado. Si utiliza una App para acceder a un Canal de ING, procure instalar siempre la última versión.
- Un ordenador de sobremesa o portátil que utilice para acceder a un Canal de ING debe contar con la protección de un antivirus o cortafuegos.
- No instale ningún software ilegal.
- Asegure el acceso a su teléfono, tablet u ordenador con un código de acceso.
- Asegúrese de que nadie más puede utilizar su cuenta del Canal de ING o App. Nunca deje su ordenador, portátil, tablet o teléfono móvil desatendido mientras tenga la sesión iniciada en el Canal de ING o abierta la App. Cierre siempre la sesión en su dispositivo antes de dejarlo desatendido o cuando haya terminado de usar un Canal o App de ING.

4 Compruebe su cuenta bancaria con regularidad

Siempre que acceda a extractos a través de internet o impresos, compruebe la existencia de operaciones no autorizadas lo antes posible. Si ING le ofrece los detalles de la operación a través de internet, ocúpese de comprobarlos habitualmente, al menos una vez a la semana. Si solo obtiene extractos impresos, compruébelos una semana después de haberlos recibido como muy tarde.

5 Comuníquese inmediatamente las incidencias a ING y siga sus instrucciones

Debe llamarnos de inmediato si sospecha que la seguridad de su (característica de seguridad personalizada de un) Instrumento de Autorización, Aplicación o Canal de ING se ha visto comprometida. En cualquier caso, debería llamarnos en las siguientes situaciones:

- sabe o sospecha que alguien más conoce o ha utilizado sus credenciales de seguridad;

- al utilizar la App o un Canal de ING, descubre operaciones que no ha efectuado usted ni otro Usuario autorizado;
- su Instrumento de Autorización o el ordenador, móvil o tablet que utiliza para efectuar sus operaciones de banca online ha sido robado o se ha extraviado.

También nos puede llamar inmediatamente si se encuentra con alguna otra cosa atípica, como una página de inicio de sesión que no le resulte familiar.

Si le damos instrucciones, por ejemplo, para evitar nuevos incidentes, debe seguirlas.