

# Conditions Générales

# Prêt Professionnel

(15 Octobre 2018)

## INTRODUCTION

### Présentation d'ING

ING Bank N.V., est une société de droit néerlandais dont le siège social est situé à Bijlmerplein 888 - 1102 MG Amsterdam Zuidoost, Pays-Bas, immatriculée au registre de la Chambre de Commerce d'Amsterdam sous le numéro 33031431, sa succursale en France est située Immeuble Lumière, 40 avenue des Terroirs de France, 75012 Paris, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 791 866 890.

ING Bank N.V. est un établissement de crédit soumis au contrôle de la Banque Centrale Européenne (BCE - Postfach 16 03 19 - D-60066 Frankfurt am Main - Allemagne) et de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR - 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09). Elle est immatriculée en tant

qu'intermédiaire en assurance auprès de l'Autorité Financière Markten néerlandaise et enregistrée à l'ORIAS sous le numéro 120000059.

Elle exerce en France son activité de banque en ligne sous le nom commercial d'ING.

Les services d'ING sont accessibles sur le site internet via [www.ing.fr](http://www.ing.fr) (ci-après le « Site d'ING »)

Le Client peut contacter le Service Clientèle d'ING par téléphone au 01 57 22 54 08 (appel non surtaxé, coût selon opérateur).

Pour plus de précisions : <http://www.ing.fr/ing/contact/>.

#### Article 1 - Relations entre ING et le Client

Il est convenu que les présentes conditions générales (ci-après les « Conditions Générales ») - dont un exemplaire est accessible sur le site d'ING préalablement à la signature en ligne du contrat de prêt professionnel (ci-après le « Prêt ») - s'appliquent au Prêt souscrit et régissent les relations contractuelles entre le client (ci-après le « Client ») et ING.

La signature (électronique) en ligne du Prêt par le Client vaut acceptation par ce dernier et opposabilité à son égard des stipulations des Conditions Générales.

La langue applicable aux relations précontractuelles et contractuelles ainsi qu'à toute communication et information entre ING et ses futurs clients ou ses Clients, est le français. Le Client peut demander à tout moment copie des Conditions Générales dans leur version en vigueur au moment de cette demande. Les Conditions Générales sont disponibles à tout moment sur [ing.fr](http://ing.fr)

ING et le Client conviennent de communiquer par courrier électronique ou téléphone aux coordonnées indiquées par le Client dans le Prêt et par ING dans les Conditions Générales. ING et le Client utiliseront le support requis selon les cas précisés dans les Conditions Générales.

Si l'une des dispositions des Conditions Générales venait à être considérée comme nulle, elle serait réputée non écrite, mais cette nullité n'affecterait pas les autres dispositions.

Le fait qu'ING ne se prévale pas, à un moment donné, de l'une quelconque des dispositions des Conditions Générales, ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

#### Article 2 - Modification des Conditions Générales

Toute mesure législative ou réglementaire qui aurait pour effet de modifier en tout ou partie les Conditions

Générales est applicable de plein droit dès son entrée en vigueur, sans qu'aucun préavis ne soit nécessaire.

Par ailleurs, ING est susceptible, en cas d'évolution de ses services, d'apporter aux Conditions Générales des modifications. Celles-ci sont portées à la connaissance du Client par tout moyen approprié et notamment par voie électronique avant la date d'application des modifications projetées.

#### Article 3 - Conditions de souscription d'un Prêt

La souscription d'un Prêt auprès d'ING peut être demandée par une personne morale (le produit n'est pas éligible aux personnes physiques) inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés auprès duquel un document Kbis doit être disponible électroniquement. Le siège social et l'établissement principal doivent être basés en France.

Afin de déterminer l'éligibilité du Client au produit et, dans l'affirmative, les conditions financières de ce prêt,

Le Client doit nécessairement et préalablement être titulaire d'un ou plusieurs comptes bancaires professionnels ouverts auprès d'établissements externes. ING procédera à l'analyse des données bancaires du Client en vue de déterminer sa capacité d'emprunt.

Le Client pourra souscrire à des prêts dans la limite du montant maximum autorisé aux conditions financières proposées à la date de signature du Prêt.

ING demeure libre de refuser de consentir un prêt sans être tenue de motiver sa décision.

Toute souscription d'un Prêt suppose la possession par le Client d'une adresse électronique et d'un numéro de téléphone mobile d'un opérateur français.

Le Client devra informer ING sans délai de toute modification de son adresse électronique ou de son numéro de téléphone mobile.

Le Client doit désigner un compte professionnel ouvert auprès d'un établissement bancaire français dont il est titulaire (ci-après le « Compte Dédié »). ING réalisera le Prêt au moyen d'un seul versement effectué sur ce Compte Dédié et les remboursements seront effectués par prélèvement automatique mensuel (au moyen d'un mandat de prélèvement SEPA) depuis ce Compte Dédié.

ING pourra utiliser les sommes figurant au solde créditeur du Compte Dédié afin de payer les échéances mensuelles et, le cas échéant, les autres frais relatifs au Prêt sans avoir besoin de demander l'accord du Client.

L'Emprunteur s'engage à ce titre à conserver à tout moment un solde créditeur suffisant sur le Compte Dédié afin d'être en mesure d'honorer les paiements dus au titre du Prêt.

Le Compte Dédié ne pourra être clôturé tant qu'il existera une obligation au titre du Prêt.

---

#### Article 4 - Engagements du Client

---

Le Client est une société française régulièrement constituée, dûment immatriculée et existant valablement, il a la pleine capacité pour conclure le Prêt et pour jouir de ses droits et les exercer, de même que pour mener ses activités ; et les renseignements qu'il a fournis à ING sont exacts et sincères.

La conclusion du Prêt par le Client est dûment autorisée par ses organes sociaux compétents et ne requiert aucune autorisation d'aucune autorité compétente qui n'ait été préalablement obtenue.

Pendant toute la durée du Prêt, le Client est réputé s'engager envers ING :

- à la tenir informée sans délai, via son Espace Client sur le site internet, de tout événement susceptible d'entraîner une détérioration de sa situation financière ou de sa capacité à faire face à ses obligations au titre du Prêt. A défaut, ING ne peut être tenue responsable de l'inexactitude des informations dont elle dispose sur la situation du Client et ses éventuelles conséquences, notamment à l'égard de celui-ci,
- à lui communiquer à première demande, toute information, toute pièce ou tout document relatif à sa situation patrimoniale, financière, fiscale ou juridique.

---

#### Article 5 - Accès au site d'ING - validation des actions effectuées sur l'Espace Client

---

Le Client peut accéder à son Espace Client (ci-après « l'Espace Client »), via la composition de son numéro de Client et de son code secret (ensemble le « Code d'Accès »). Il est convenu entre ING et le Client que la saisie par le Client de son Code d'Accès vaut signature électronique du Client, permettant ainsi son identification et prouvant son consentement.

A la suite de cette identification, chaque action sera validée par la saisie du code secret du Client.

La composition de trois (3) codes erronés entraînera un blocage du Code d'Accès jusqu'à ce qu'ING assure les vérifications d'usage en la matière.

Le Code d'Accès est confidentiel. Le Client est réputé s'engager à prendre toutes les mesures nécessaires pour que le Code d'Accès demeure secret. Il reconnaît être seul responsable de l'emploi de son Code d'Accès, des opérations ou demandes d'informations effectuées au moyen de ceux-ci et, plus généralement, de l'utilisation des services à distance d'ING dont la responsabilité ne pourra être engagée en cas d'usage frauduleux ou abusif du Code d'Accès du Client.

Le Client est présumé accepter et reconnaître que toutes actions effectuées depuis son Espace Client sur le Site ING, après l'utilisation de son Code d'Accès, soient réputées être faites par lui, l'identifiant ainsi en tant qu'auteur des actions et vaut expression de son consentement à ces actions.

---

#### Article 6 - Exigences techniques applicables à l'équipement Client

---

Pour accéder au Site d'ING, le Client doit s'assurer qu'il dispose d'une connexion à Internet et d'une configuration telle que suit :

- Sur PC : une version à jour des navigateurs Internet Explorer, Mozilla Firefox ou Chrome.
- Sur Mac : une version à jour des navigateurs Safari, Mozilla Firefox, Chrome 15 et suivant.
- Sur Mobile : une version à jour des systèmes d'exploitation Android, iOS ou Windows Phone.

Par ailleurs, avant toute utilisation du Site d'ING, le Client reconnaît s'être assuré que le navigateur utilisé permet un accès sécurisé au Site.

Il appartient au Client de vérifier la compatibilité de la configuration de son équipement et de veiller aux possibilités d'évolution des moyens informatiques et de transmission à sa disposition pour s'adapter aux modifications éventuelles de son espace personnel qui seraient décidées par ING.

Le Client est tenu de s'équiper de manière appropriée, notamment en matière informatique et de communication électronique, pour accéder au Site ING, à son Espace Client. Il doit prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses données, logiciels et/ou contenus stockés sur, en provenance ou à destination de, son équipement client, contre toute atteinte ou dommage.

Tous les coûts et frais d'équipement, de communication et autres frais, nécessaires à la connexion, l'accès et l'utilisation du Site ING, ainsi que l'obtention de toute autorisation nécessaire, sont et restent à la charge du Client.

Le Client est tenu de ne pas entraver le bon fonctionnement du Site ING de quelque manière que ce soit, notamment en transmettant tout élément susceptible de contenir un virus ou de nature à endommager ou affecter le Site ING et, plus largement, le système d'information d'ING et/ ou de ses cocontractants.

Le Client est réputé connaître et maîtriser Internet et ses limites et, notamment, les caractéristiques fonctionnelles et performances techniques, les risques d'interruption, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations, les risques, quels qu'ils soient, inhérents à tout transfert de données notamment sur réseau ouvert.

ING décline toute responsabilité en cas de non-fonctionnement ou d'incompatibilité de l'équipement Client.

---

#### Article 7 - Information du Client

---

Le Client a librement accès aux informations concernant son Prêt via son Espace Client.

Les services de consultation sont accessibles

24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 sur le Site d'ING, sauf en cas d'indisponibilité des services. Dans ce cas, le Client pourra contacter ING par téléphone.

En cas d'interrogation sur le fonctionnement des services à distance, ING met à la disposition du Client un service de Hotline du lundi au vendredi de 9h30 à 17h30 ou 01 57 22 54 08.

Le Client est réputé accepter le fait que les entretiens téléphoniques entre ING et le Client sont enregistrés, notamment pour le suivi et l'évaluation de la qualité de discours commerciaux des agents d'ING. La conservation et l'audition des enregistrements téléphoniques sont effectuées conformément aux lois et règlements applicables.

---

#### Article 8 - Obligations et responsabilités

---

ING s'engage à déployer ses meilleurs efforts pour que le Client ait un accès optimal aux services et n'est pas tenue à cet effet à une obligation de résultat.

Les services à distance d'ING peuvent être interrompus du fait notamment de nécessités de contrôle, maintenance, surcharge, et plus généralement en raison de tout cas de force majeure ou du fait d'un tiers indépendant de la volonté de ING qui ne saurait en être déclarée responsable.

Le Client renonce à réclamer à ING et/ou ses mandataires ou correspondants des dommages-intérêts pour toutes pertes éventuelles encourues par lui du fait de l'inexécution ou de la mauvaise exécution ou du retard dans l'exécution, par ING et/ou ses mandataires ou correspondants, des obligations leur incombant, du fait d'un tiers ou d'un cas de force majeure.

---

#### Article 9 - Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme

---

En application des dispositions législatives relatives à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme, ING est tenue à un devoir de vigilance à l'égard de l'ensemble de sa clientèle. ING s'assure, avant l'entrée en relation, de l'identité et de l'adresse de ses nouveaux Clients par tout moyen approprié et conforme à la réglementation, avec la vigilance renforcée qu'impose une relation bancaire à distance. De plus, ING recueille les informations relatives à l'objet et à la nature de la relation contractuelle et tout autre élément d'information qu'elle jugera pertinent pour s'assurer une bonne connaissance de la clientèle.

Pendant toute la durée de la relation d'affaires, et pour assurer la cohérence du dispositif de vigilance, ING peut demander au Client d'actualiser ces informations, si besoin sur présentation de documents probants, ou de fournir tout élément nouveau d'identification.

ING assure une vigilance constante sur les opérations de ses Clients. Elle pratique un examen attentif des opérations effectuées en veillant à ce qu'elles soient cohérentes avec la connaissance actualisée qu'elle a de ses Clients.

Le Client est réputé s'engager à apporter son concours en répondant promptement aux demandes qui lui sont faites dans ce cadre et à fournir le cas échéant tout document probant sollicité par ING.

Les demandes effectuées dans le cadre de la lutte contre le blanchiment sont strictement couvertes par le secret professionnel et ne font l'objet d'aucune autre utilisation sans le consentement du Client. Ce secret professionnel ne peut être levé qu'à la demande du Client lui-même, d'une autorité judiciaire ou d'une autorité administrative compétente en vertu de la loi.

---

#### Article 10 - Secret professionnel

---

En application des dispositions de l'article L.511-33 du Code Monétaire et Financier, ING est tenue au secret professionnel. Toutefois, ce secret peut être levé, dans

tous les cas où la loi l'impose, notamment à l'égard des autorités de tutelle, de l'administration fiscale ou douanière, ou de l'autorité judiciaire agissant dans le cadre d'une procédure pénale. En outre, le Client autorise ING à communiquer les renseignements utiles le concernant à toute société du groupe auquel elle appartient, ainsi qu'à des entreprises extérieures pour l'exécution de prestations qu'ING sous-traite, toutes les mesures étant prises, par ING, pour assurer la confidentialité des informations transmises.

Le Client dispose, par ailleurs, de la faculté de relever lui-même ING de ce secret en formulant une demande écrite en ce sens désignant le ou les bénéficiaires de la levée du secret.

---

### Article 11 - Réclamation

---

Afin de résoudre toute difficulté relative aux services fournis par ING et à l'exécution du Prêt, le Client peut contacter le Service Clientèle d'ING par téléphone au 01 57 22 54 08 (appel non surtaxé, coût selon opérateur. Pour plus de précisions : <http://www.ing.fr/ing/contact/>).

Dans un deuxième temps, le Client pourra contacter directement le Service Réclamation par courrier postal non affranchi à l'adresse suivante :

Service Réclamation - Libre Réponse 70678  
75567 Paris cedex 12.

Dans un troisième temps, en cas de désaccord persistant, le Client disposera de la faculté de saisir gratuitement le Médiateur de la Fédération Bancaire Française (FBF) :

Monsieur Le Médiateur de la FBF  
CS 151 - 75422 Paris cedex 09  
Fax : 01 48 00 52 89 / Courriel : [mediateur@fbf.fr](mailto:mediateur@fbf.fr)

En cas de saisine du médiateur, la mission du médiateur consistera à proposer une solution à un litige qui viendrait à naître entre le Client et ING. Le médiateur ne saurait être saisi pour un litige relatif à la politique commerciale d'ING.

Le médiateur est tenu de statuer dans un délai de deux (2) mois à compter de sa saisine. La prescription est suspendue pendant ce délai.

La Charte du service de la médiation proposé par la Fédération Bancaire Française (FBF), la charte de médiation de la FFSA, la charte de la médiation de l'AMF et le rapport annuel du médiateur sont disponibles sur le Site d'ING.

---

### Article 12 - Protection des données personnelles

---

Les informations à caractère personnel recueillies par ING sont nécessaires et ont pour finalité globale de permettre les actes d'octroi, de gestion et d'exécution du crédit accordé.

Ces informations pourront également être utilisées pour d'autres finalités :

- Au titre de l'exécution du contrat, pour le fonctionnement du compte, la gestion de la relation bancaire et financière, la gestion des produits et des services, la souscription par téléphone et par internet de produits et de services, le recouvrement, l'exercice des recours et de gestion des réclamations et des contentieux ;
- Au titre du respect des obligations légales, réglementaires et administratives, notamment en matière de gestion du risque opérationnel et de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.
- Au titre de l'intérêt légitime du responsable de traitement, l'octroi de crédits, la connaissance du Client, le profilage, la réalisation des sondages et d'enquêtes de satisfaction, les études statistiques, la prospection et animation commerciale, les enregistrements téléphoniques, l'évaluation et la gestion du risque, la sécurité et la prévention des impayés et de la fraude. Toute déclaration fautive ou irrégulière de la part du Client peut faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir la fraude au sein du groupe ING. Les conversations téléphoniques sont enregistrées à des fins de formation des collaborateurs du responsable de traitement, de l'amélioration de la qualité de ses services ainsi qu'à des fins probatoires conformément aux lois et règlements applicables. Ces données font l'objet d'une analyse spécifique permettant d'évaluer le risque de défaut de remboursement qui est attaché à chaque demande de crédit en vue d'apporter une aide à l'instruction de la demande

Les données personnelles sont conservées et traitées pour la durée nécessaire à la réalisation de chaque finalité poursuivie, et au maximum pour la durée permettant la liquidation des droits et l'épuisement des voies de recours.

Les données personnelles transmises peuvent être transmises aux prestataires et sous-traitants liés contractuellement à ING, à ses partenaires commerciaux, tels que les assureurs, aux entités du groupe ING, dans la limite nécessaire à l'exécution des tâches qui leur sont confiées, ainsi qu'aux organismes publics, aux autorités administratives ou judiciaires et aux autorités de tutelle d'ING légalement habilitées.

Elles peuvent faire l'objet de transfert dans un pays membre ou non de l'Union Européenne. Dans ce cas, des moyens assurant la protection et la sécurité de ces informations ont été mises en place en vue d'en garantir la confidentialité. La liste des pays destinataires est disponible auprès du Délégué à la Protection des Données d'ING.

ING agit en tant que responsable de traitement et peut être contacté directement auprès de son Service Client à 40 avenue des Terroirs de France, 75616 Paris Cedex 12 ; son délégué à la protection des données (DPD) peut être contacté à la même adresse.

Le représentant légal du Client bénéficie, à tout moment et dans les conditions prévues par la loi, du droit d'accéder à ses données personnelles, de les faire rectifier ou de s'opposer à leur utilisation, notamment à des fins de prospection commerciale, du droit à leur portabilité, à leur effacement ou encore de leur limitation au traitement, en s'adressant sans frais au DPD en justifiant de son identité.

En cas de difficulté, il est également possible d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

---

### Article 13 - Loi applicable- Jurisdiction compétente

---

Toute relation entre la Banque et le Client est régie par le droit français.

Les Conditions Générales sont soumises pour leur interprétation ou leur exécution au droit français et tout litige en découlant sera de compétence exclusive des tribunaux français.

