

## Condiciones particulares del servicio Validación móvil (en adelante, “el servicio”)

### 1. Información Legal

ING BANK NV, Sucursal en España (en adelante, “ING” o el “Banco”), titular de C.I.F. número W-0037986-G, es un banco con domicilio social en C/ Vía de los Poblados 1F, 28033 Madrid, siendo el teléfono de contacto el 91 206 66 66 y el e-mail de contacto [información@ing.com](mailto:información@ing.com)

ING opera bajo la supervisión del Banco de Holanda y, además, en España, bajo la supervisión del Banco de España, figurando inscrita como sucursal en el Registro del Banco de España con el nº 1.465 y en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 31.798, Libro 0, Folio 1, Sección 8, Hoja M-572225, Inscripción 1.

### 2. Condiciones de utilización

El presente documento regula los términos y condiciones de uso del servicio por el usuario (persona física), en su dispositivo móvil (en adelante, “dispositivo”) previa instalación de la app de ING, con la excepción de los dispositivos móviles roteados y aquellos casos no contemplados por el Departamento de Seguridad de ING.

Serán igualmente aplicables al servicio, las condiciones establecidas en el Contrato de Prestación de Servicios para TI (<https://www.ing.es/sobre-ing/pdf/CPS.pdf>), que se encuentra en la página web [ing.es](https://www.ing.es), en el caso de personas físicas, en todo aquello que resulten de aplicación.

### 3. Funcionamiento del servicio

A través de la activación del servicio, el usuario podrá validar operaciones y firmar contratos en el/los dispositivo/s donde haya instalado la validación móvil mediante la introducción de su contraseña.

#### 3.1 Alta del servicio

El usuario deberá dar de alta o activar el servicio identificando el dispositivo y definiendo la contraseña. Asimismo, con carácter previo, será necesaria la aceptación de las presentes condiciones.

#### 3.2 Utilización del servicio

Tras la activación del servicio y para validar las operaciones securizadas, y firmar contratos, el usuario en el/los dispositivo/s previamente dado/s de alta deberá introducir la contraseña previamente definida durante el alta del servicio y pulsar “validar”.

#### 3.3 Olvido de contraseña

El usuario podrá resetear su contraseña en el caso de que la haya olvidado. Para resetear su contraseña, el usuario deberá volver a dar de alta el servicio, identificando el dispositivo, definiendo una nueva contraseña y aceptando las presentes condiciones. Para ello, el usuario deberá acceder a: Área personal > Seguridad > Validación móvil y pulsar en “he olvidado la contraseña”. Adicionalmente, dicha opción estará disponible en el proceso de validación de la operación securizada.

#### 3.4 Utilización del servicio

Para desactivar el servicio, el usuario deberá acceder a: Área personal > Seguridad > Validación móvil, donde encontrará la opción de “desactivar”. La desactivación podrá realizarse también a través del servicio de atención al cliente de la entidad.

Si ING decidiese rescindir la relación con el usuario en cuanto al servicio, le informará del motivo de la cancelación a petición expresa del usuario.

### 4. Responsabilidad

De conformidad con lo dispuesto en el Contrato de Prestación de Servicios de ING, será responsabilidad del usuario mantener en secreto y custodiar diligentemente la contraseña del servicio, evitando el acceso a la misma por parte de terceros. En este sentido, el usuario se compromete expresamente a no revelar ni facilitar la contraseña del servicio a otras personas y a mantenerla en lugar seguro. En caso de pérdida o sustracción, el usuario deberá comunicarlo a ING sin demora indebida. A estos efectos, se considerará que concurre una demora indebida cuando no se produzca la notificación en las 24 horas siguientes al momento en que el usuario tome conocimiento del acaecimiento de los mencionados hechos. Mientras no se realice esta comunicación,

será responsabilidad del usuario cualquier operación realizada con su contraseña, quedando ING liberada de cualquier responsabilidad que pueda surgir como consecuencia de las operaciones realizadas y/o validadas mediante la contraseña del servicio. Asimismo, y en caso de sospecha de compromiso de la contraseña del servicio deberá, además de comunicarlo a ING sin demora indebida, proceder a la desactivación de la contraseña o al reseteo de la misma.

En relación con la activación del servicio, será responsabilidad del usuario disponer de una conexión suficiente a Internet, así como de un dispositivo en el que pueda acceder al servicio, sin que pueda ser imputable a ING el funcionamiento de dicho dispositivo ni de la conexión telefónica elegida por el usuario.

En ningún caso ING será responsable de las pérdidas, daños o perjuicios de cualquier tipo que surjan por acceder y usar el servicio que no sean imputables al Banco, incluyéndose, pero no limitándose, a los producidos en los sistemas informáticos o los provocados por la introducción de virus y/o ataques informáticos no imputables al Banco. ING tampoco será responsable de los daños que pudiera sufrir el usuario por un uso inadecuado del servicio, así como por las caídas, interrupciones, ausencia o defecto en las telecomunicaciones que no resulten imputables a ING o a los terceros contratados por ésta.

El usuario es responsable de la seguridad de su dispositivo y adoptará todas las medidas requeridas para custodiarlo de forma segura y deberá tener en cuenta toda la información facilitada por ING en relación con uso seguro y medidas de seguridad a adoptar a fin de evitar fraudes y demás utilizaciones incorrectas incluyendo, a título limitativo, la información que se facilita en el apartado 5 de las presentes condiciones.

Asimismo, en caso de pérdida del dispositivo, el usuario deberá sin demora injustificada, cancelar el servicio, debiendo además ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de ING en el 91 206 66 66, disponible las 24h del día todos los días de la semana en cuanto tenga constancia de:

- a) Cualquier pérdida, apropiación indebida o uso no autorizado de su dispositivo; o
- b) Un incidente técnico o cualquier otro fallo que pudiera comprometer la seguridad.

A la recepción de una comunicación, ING dará de baja el servicio para evitar cualquier uso indebido posterior.

Toda demora en el envío de una comunicación a ING o la ausencia de la misma constituye una negligencia grave por parte del usuario.

Además, deberá comunicar las incidencias indicadas en el apartado a) anterior a su proveedor de telecomunicaciones, la policía y/o las demás autoridades pertinentes.

El usuario es responsable de la custodia de su dispositivo, quedando ING exento de responsabilidad por su uso indebido o fraudulento como consecuencia del incumplimiento por parte del usuario de las obligaciones de custodiarlos.

## **5. Información básica sobre protección de datos de ING BANK NV, Sucursal en España**

Sin perjuicio de las normas y/o indicaciones que sobre seguridad se encuentran publicadas en la página web de ING, es absolutamente esencial respetar las siguientes normas de seguridad a fin de usar el servicio sin riesgos.

### **5.1 Siempre maneje con cuidado su dispositivo para evitar su uso no autorizado, manteniéndolo en lugar seguro.**

Asimismo, manténgase informado acerca de las últimas noticias de ING en relación a medidas de prevención del fraude que deba adoptar. Recuerde que está obligado a adoptar las medidas prescritas por ING para evitar el uso no autorizado.

### **5.2 Mantenga seguro su dispositivo:**

- Guarde siempre el dispositivo en un lugar seguro;
- guarde el dispositivo fuera de la vista de otras personas cuando no lo necesite;
- manténgase alerta y asegúrese de no perder el dispositivo;
- no entregue a nadie el dispositivo.

### **5.3 Su clave es personal e intransferible, por su seguridad no debe comunicársela a nadie y no la apunte nunca en papel. Además, puede resetear su clave siempre que quiera.**

## 6. Duración, modificación y eliminación

El presente documento será vinculante desde el momento en que el usuario acepta las presentes condiciones. ING se reserva el derecho a modificar, de forma parcial o total las presentes condiciones, así como a incluir otras nuevas, previa comunicación al usuario. Asimismo, el usuario podrá consultar las presentes condiciones de forma periódica para verificar posibles modificaciones.

## 7. Ley Aplicable y Jurisdicción

Con carácter general, las relaciones entre ING y el usuario se encuentran sometidas a la legislación española y a la jurisdicción de los tribunales españoles que resulten competentes.