

Condiciones del Servicio Chat de ING

1. Información Legal

ING BANK N.V., Sucursal en España (en adelante, “ING” o el “Banco”), titular de C.I.F. número W-0037986-G, es un banco que tiene su domicilio en C/ Vía de los Poblados 1F, 28033 Madrid. Puedes contactar al Banco en el teléfono 91 206 66 66 o a través del siguiente correo electrónico: informacion@ing.com.

ING está supervisado por el Banco de Holanda y, además, en España, por el Banco de España, estando 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 del Servicio Chat de ING

Este Documento regula las condiciones de uso del Servicio Chat de ING (en adelante, el “Servicio”) por tu parte (persona física, jurídica u otra entidad).

El acceso al Servicio supone que conoces y aceptas estas condiciones de uso. Te pedimos que no hagas uso del Servicio si no estás de acuerdo con las condiciones establecidas en este documento porque, si lo haces, entenderemos que las aceptas.

El Servicio pertenece a ING y tiene como finalidad informarte y ayudarte con cualquier duda sobre cómo operar, contratar o utilizar el servicio web de ING.

El Servicio no se podrá usar para contratar productos o servicios de ING. Para eso, tendrás que hacer el proceso de contratación correspondiente. Las operaciones que puedes hacer a través de este Servicio estarán limitadas a lo que ING decida en cada momento. ING podrá ofrecerte el Servicio a través de un bot, de un agente o de ambos, dependiendo de la solicitud que hagas y de lo que ING decida.

Las Condiciones del Contrato de Prestación de Servicios para TI se aplicarán a este Servicio si eres una persona física. Si eres una empresa o entidad similar, se aplicarán las Condiciones del Contrato de Prestación de Servicios para Negocios, en todo lo que corresponda.

El Servicio es gratuito, pero recuerda que el uso de datos móviles puede tener un coste adicional, que dependerá de tu operador de telefonía y de la tarifa que tengas contratada con él.

Dadas las características especiales del Servicio, tanto tú como ING estáis autorizados a grabar las conversaciones que tengáis a través del Servicio. Estas grabaciones podrán utilizarse como prueba en cualquier procedimiento judicial o arbitral que pueda surgir entre vosotros, ya sea de manera directa o indirecta. Además, también estáis autorizados a grabar los registros informáticos y telemáticos generados por el acceso al Servicio de ING.

En cualquier caso, ING podrá no responder a las preguntas que hagas si considera que no están relacionadas con el objeto del Servicio. Te informaremos si esto sucede.

3. Limitación de responsabilidad

ING no puede garantizarte que el acceso al Servicio sea ininterrumpido o esté libre de errores.

Es tu responsabilidad tener una conexión a Internet suficiente.

ING no será responsable en ningún caso de las pérdidas, daños o perjuicios que puedas sufrir al usar el Servicio, excepto los que sean causados por el propio ING. Esto incluye, pero no se limita, a daños en tus sistemas informáticos o causados por virus y/o ataques informáticos que no sean responsabilidad de ING. ING tampoco será responsable de los daños que puedas sufrir por usar incorrectamente el Servicio, ni por las caídas, interrupciones, ausencia o defectos en las telecomunicaciones que no sean responsabilidad de ING o de terceros contratados por él.

La información que te proporciona ING debe considerarse como una introducción, pero no como un factor determinante para tomar decisiones. ING no se hace responsable del uso que hagas de esta información. En este sentido, la información facilitada en el Servicio sobre productos de inversión no debe interpretarse como una oferta de compra, venta, suscripción (es decir, adquisición) o negociación de valores, ni como una recomendación personalizada de inversión.

Las opiniones que puedan aparecer en el Servicio serán opiniones técnicas personales del gestor que las emita y no serán entendidas como una postura oficial de ING.

4. Inteligencia artificial

Este Servicio utiliza modelos basados en sistemas de inteligencia artificial (en adelante, "IA") para procesar y responder tus consultas o dudas, y en algunos casos, puede utilizar modelos generativos. Las respuestas se generan para

facilitar la comunicación con ING, proporcionando respuestas rápidas a tus consultas y dudas. Este sistema analiza la información que proporcionas y genera respuestas automáticas basadas en patrones y datos previos.

Debido a la naturaleza de la IA, puede haber ocasiones en las que el sistema no entienda tus preguntas o no proporcione respuestas completamente precisas, lo que puede generar errores. ING supervisará el funcionamiento del servicio para asegurar que funciona de manera adecuada, pero no puede garantizar que la IA sea infalible, ni que las respuestas sean útiles para ti.

Con el fin de mejorar, en el caso de que alguna respuesta no sea precisa o adecuada, los usuarios pueden comunicarlo a través de sugerenciaschatia@ing.

5. Propiedad intelectual

La totalidad del Servicio es de propiedad exclusiva de ING y está protegido por la normativa de Propiedad Intelectual e Industrial. Esto significa que no puedes explotar, reproducir, distribuir, modificar, comunicar públicamente, ceder, transformar o difundir el Servicio de ninguna manera que no esté expresamente autorizada por el Banco.

El acceso al Servicio no te da ningún derecho sobre la propiedad intelectual y/o industrial de ING, salvo el derecho a usar el Servicio. ING podrá ejercer las acciones legales que correspondan contra ti si violas o infringes sus derechos de propiedad intelectual y/o industrial.

6. Información básica sobre protección de datos

Si nos das datos personales mientras usas este Servicio, ING los tratará para gestionar tu solicitud o consulta en relación con el servicio que hayas pedido. La base legal para este tratamiento es cumplir con el contrato que tenemos contigo o adoptar medidas precontractuales.

A la hora de hacer tu consulta en el chat, incluye únicamente la información que sea estrictamente necesaria para entender y gestionar tu consulta, evitando facilitar información sensible que no sea necesaria como, por ejemplo, información de salud, creencias políticas, religión, raza, etc.

ING ha contratado a un tercero para ofrecerte este servicio de chat. Este

proveedor no tendrá en ningún caso acceso a los datos personales que puedas incluir en tu consulta, ya que ING ha implementado un proceso de anonimización antes de compartir la conversación con este proveedor.

ING no crea perfiles ni toma decisiones automatizadas basadas en los datos que puedas compartir como consecuencia del uso de este servicio de chat.

ING mantendrá tus datos durante el tiempo que dure la relación contigo y, después, durante el tiempo establecido en nuestra Política de retención y borrado de datos personales. Una vez transcurrido ese plazo, ING los borrará.

Puedes ejercer tus derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación, portabilidad y oposición a la toma de decisiones automatizadas a través del correo electrónico proteccion.datos@ing.es. Si quieres conocer más acerca de estos derechos y sobre cómo tratamos tus datos personales en ING, puedes visitar la sección “Privacidad y Cookies” en nuestra web www.ing.es.

También puedes presentar una reclamación a través del e-mail dpo@ing.es (Delegado de Protección de Datos) o ante la Agencia de Protección de Datos (www.agpd.es).

7. Duración, modificación y eliminación del Contrato

ING puede cambiar de manera total o parcial estas Condiciones, así como añadir nuevas, siempre que te avise con antelación. Además, podrás consultar las condiciones actualizadas en todo momento en el apartado “Condiciones de uso” del Chat.

ING puede cambiar o eliminar el Servicio. ING también puede eliminar, limitar o impedir tu acceso al Servicio si surgen problemas técnicos ajenos a ING que, a su criterio, disminuyan o anulen los niveles de seguridad requeridos para su funcionamiento. Del mismo modo, ING podrá eliminar, limitar o impedir tu acceso al Servicio si lo usas de forma contraria a los fines del Servicio o a la buena fe.

8. Jurisdicción y legislación aplicable

Con carácter general, la relación entre ING y tú se somete a las leyes españolas y a los tribunales españoles competentes.