

Liste des principaux
tarifs des produits
bancaires d'ING
Luxembourg S.A.
destinés aux clients du
Wholesale Banking

Table des matières

Comptes	4
Compte courant	4
Taux d'intérêt débiteurs et créditeurs pour les comptes courants sans ligne de crédit (par an)	4
Dépôt en espèces en agence dans la devise du compte	4
Relevé des comptes, des transactions et des frais	5
Canaux interactifs	5
Comptes d'épargne	6
Éléments standards des comptes d'épargne	6
Dates valeur	6
Taux d'intérêt créditeurs pour comptes d'épargne	6
Taux débiteurs pour comptes d'épargne (par an)	6
Virements et domiciliations	7
Virements - sorties	7
Virements - entrées	7
Domiciliations SEPA	8
Frais supplémentaires	9
Chèques	10
Paieement des chèques ING émis par nos clients	10
Émission de chèques bancaires	11
Autres Services	12
Certificats (HTVA)	12
Cash Management – Solution locale	12
Cash Management – Solution internationale	12
Retrait en agence (pas ATM) dans la devise du compte	13
Cartes	14
Carte de Débit V PAY	14
Cartes de Crédit	14
Droits de garde, mise à disposition, transferts de titres	15
Droits de garde (HTVA)	15
Exonération des droits de garde pour les bonds de caisse, les fonds, les actions, les obligations et les produits structurés du groupe ING	15
Transactions sur titres	16
Actions	16
Options	16
Obligations et métaux précieux	16
Fonds	17

Dates valeur applicables	17
Paiement de coupons & remboursement de titres	18
Valeurs pour lesquelles ING Luxembourg a été nommé agent payeur ou sous-guichet payeur	18
Valeurs payables à Luxembourg - autre agent payeur principal ou autre sous-guichet payeur	18
Valeurs payables à l'étranger - autre agent payeur ou autre sous-guichet payeur	18
Frais supplémentaires éventuels	19
Cut-Off Times – Dates valeur – Autres informations	20
Cut-off times	20
Divers	20
Conversions monétaires	21
Trésor de nuit	21
Procédure de réclamation	23

Comptes

Compte courant

Ouverture de compte	125	EUR	
Ouverture de compte structures complexes ¹	2000	EUR	
Frais de tenue	12	EUR	/an /compte /adresse
Frais de gestion	100	EUR	/trimestre/N° client
Service de compte international	100	EUR	/mois /compte non résident
Clôture	0	EUR	

Taux d'intérêt débiteurs et créditeurs pour les comptes courants sans ligne de crédit (par an)

Taux d'intérêt débiteur

EUR	USD	GBP	CHF	SEK	NOK	DKK	CAD	ZAR	HKD	AUD	NZD	SGD	JPY	HUF
12 %	12 %	12 %	10 %	12 %	12 %	12 %	12 %	25 %	15 %	13 %	14 %	13 %	8,25 %	12 %

Taux d'intérêt créditeur

EUR	USD	GBP	CHF	SEK	NOK	DKK	CAD	ZAR	HKD	AUD	NZD	SGD	JPY	HUF
0 %	0 %	0 %	-1,50 %	-1,50 %	0 %	-1.60 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	-0,20 %	-1 %

En cas de taux négatifs applicables à certaines devises, la banque se réserve la possibilité de répercuter ces taux d'intérêts négatifs sur les dépôts de toute nature effectués par ses clients moyennant information préalable conformément à l'article B.1.4. des conditions générales - « Wholesale Banking ».

Dépôt en espèces en agence dans la devise du compte

Frais

Devises EEE	0	EUR
Autres devises	0	EUR

Dates valeur

Devises EEE	J (client « consommateur ») / J + 1 JOB (client « non-consommateur »)
Autres devises	J + 6 JOB

¹ Trust, Offshore, Fondation, Fonds régulés, véhicules de titrisation, ...

Relevé des comptes, des transactions et des frais

Relevé électronique

Intraday Compte courant ING	0	EUR	par mois
Intraday Vers une banque tierce	50	EUR	par mois
Intraday Depuis une banque tierce	50	EUR	par mois
Fin de journée Compte courant ING	0	EUR	par mois
Fin de journée Vers une banque tierce	25	EUR	par mois
Fin de journée Depuis une banque tierce	25	EUR	par mois
CAMT 053 Compte courant ING	0	EUR	par mois
CAMT 053 Vers une banque tierce	25	EUR	par mois
CAMT 053 Depuis une banque tierce	25	EUR	par mois

Relevé papier

Extrait de compte papier Frais postaux + 0,15 EUR

Transfert de fichiers - Les frais et les commissions sont sujet à acceptation

FTP
Swiftnet

Canaux interactifs

	Frais ING	Autre frais (fournisseur)
Telelink@Isabel	-	Consultez www.isabel.eu pour connaître les tarifs actuels
Multiline	0 EUR	Consultez www.multiline.lu
My ING Pro	0 EUR	Consultez www.luxtrust.lu

Comptes d'épargne

Éléments standards des comptes d'épargne

	Compte Vert
Frais de tenue	8 EUR /an /compte /adresse
Devises disponibles	EUR, DKK, GBP, CHF, USD, CAD, AUD, NZD
Extraits	
	Via My ING 0 EUR
	Envoi postal Tarif postal + 0,15 EUR

Dates valeur

	Compte Vert
Entrées en EUR	J + 5 JOB ²
Sorties en EUR	J - 2 JOB
Entrées en DKK, GBP, CHF, USD, CAD, AUD, NZD	J + 6 JOB
Sorties en DKK, GBP, CHF, USD, CAD, AUD, NZD	Virement : J - 2 JOB Retrait : J - 6 JOB

Taux d'intérêt créditeurs pour comptes d'épargne

Les taux sont disponibles, à la demande, auprès de votre chargé de relation ainsi que sur notre site www.ing.lu.

Taux débiteurs pour comptes d'épargne (par an)

Un solde débiteur n'est pas autorisé sur un compte d'épargne. Toutefois, si un compte devait présenter un solde débiteur, un intérêt débiteur égal à celui appliqué sur le compte courant dans la devise concernée sera appliqué. Le montant des intérêts débiteurs ainsi généré sera déduit des intérêts créditeurs.

² JOB = jours ouvrables bancaires

Virements et domiciliations

Virements - sorties

Sans opération de change³

	Virement électronique	Virement papier
SEPA	0 EUR	20 EUR
Autre que SEPA	0,15 % du montant avec Min. 5 EUR - max. 120 EUR	0,15% du montant avec Min. 20 EUR – max. 200 EUR

A noter que les virements SEPA papier entre les comptes d'un même n° de client sont gratuits.

Virements - entrées

Sans opération de change³

SEPA	0 EUR
Autre que SEPA	0,15 % du montant avec Min. 5 EUR - Max. 36 EUR

³ Pour les opérations de change, veuillez ajouter la commission de change mentionnée en page 9

Domiciliations SEPA

Domiciliations SEPA en tant que créancier :

Domiciliations SEPA Core

Commission de transmission	0	EUR	par lot	
Frais de transaction	0	EUR	par transaction	

Domiciliations SEPA B2B

Commission de transmission	0	EUR	par lot	
Frais de transaction	0	EUR	par transaction	

Domiciliations SEPA « R-messages »

Retour	0	EUR	par transaction	
Rejet / Refus	0	EUR	par transaction	
Remboursement d'une domiciliation autorisée	0	EUR	par transaction	
Remboursement d'une domiciliation non autorisée	60	EUR	par transaction	Frais à la charge du créancier

Services additionnels

Demander l'annulation d'une domiciliation SEPA (avant la date de règlement)	0	EUR	par demande	
---	---	-----	-------------	--

Domiciliations SEPA en tant que débiteur :

Domiciliations SEPA Core

Frais de transaction	0	EUR	par transaction	
----------------------	---	-----	-----------------	--

Domiciliations SEPA B2B

Frais de transaction	0	EUR	par transaction	
Établissement de mandat	0	EUR	par demande	
Modification ou annulation	0	EUR	par demande	

Services additionnels

Mise en place de blocage et filtrage de mandats	0	EUR	par demande	
Demande d'une copie d'un mandat de domiciliation SEPA	30		par demande	Frais à la charge du débiteur

Autres

Domiciliation SEPA non réglée pour cause de trésorerie insuffisante	0	EUR	par transaction	
Demande de remboursement injustifié d'une domiciliation SEPA non autorisée	60	EUR	par demande	Frais à la charge du débiteur

Frais supplémentaires

Opération de change (montant du transfert en EUR ou contre-valeur en devise)	0,10 % Min. 1,50 EUR – max. 125 EUR
Virement urgent	10 EUR
Virement collectif papier	8 EUR
Virement papier non-standard	6 EUR
Versement en espèces à la caisse sur un compte ING Luxembourg appartenant à un autre client	6,20 EUR
Frais d'intervention sur transaction incomplète et/ou retournée	4,50 EUR
Refus d'exécution de paiement	25 EUR
Frais pour confirmation d'un paiement	15 EUR / confirmation
Virement avec mention « tous frais à charge du donneur d'ordre » ou « OUR » :	
Montant du transfert en EUR (ou contre-valeur en devise)	
≤12 500	8 EUR
>12 500 à ≤ 25 000	25 EUR
>25 000 à ≤ 50 000	40 EUR
>50 000 ≤ 100 000	80 EUR
>100 000 ⁴	100 EUR

⁴ Pour les transferts dans une devise autre que EUR ou vers un pays autre que EUR, la banque se réserve le droit de facturer au client les frais du (des) correspondant(s) effectivement retenus ou réclamés par le(s) correspondant(s) à la Banque, si ces frais sont plus élevés que 100 EUR.

Des frais de dossier d'un montant de 25 EUR, majorés le cas échéant des frais qui nous sont réclamés par notre (nos) correspondant(s), seront facturés au client pour :

- tout retour de fonds demandé par la banque correspondante après la réception de l'ordre de paiement par la banque ;
- toute demande de renseignement réalisée par la banque, à la demande du client, auprès de nos correspondants ou des banques bénéficiaires quant à la réception ou non de fonds transférés par le client ;
- toute correction par la banque d'un ordre de paiement incomplet ou incorrect émis par le client suite à une erreur ou omission du client ;
- toute annulation par la banque d'un ordre de paiement émis par le client.

Chèques

Remise de chèques pour crédit en compte

Chèque en EUR tiré sur Grand-Duché du Luxembourg Gratuit

Autres chèques

Frais d'encaissement	0,20% du montant de la remise, avec un minimum de 5 EUR et un maximum de 250 EUR
Frais de traitement	4 EUR par remise
Frais de correspondant	
- Pour encaissement ⁵ ou "sauf bonne fin" ⁶	35 EUR par chèque ⁷
- Frais de recherche	chèque de moins d'un an : min 50 EUR chèque de plus d'un an : min 150 EUR
Frais d'envoi	5 EUR par remise + 60 EUR pour envoi sécurisé urgent
Frais d'impayé par chèque	12,50 EUR + min 35 EUR de frais de correspondant

N.B. : La date de crédit en compte d'un chèque remis à la banque pour encaissement diffère toujours de la date de comptabilisation de sa remise à la banque.

Lorsque le crédit du chèque est effectué « sauf bonne fin », c'est-à-dire quand la banque crédite le compte du client avant la rentrée effective des fonds provenant de l'encaissement du chèque, le client est invité à s'informer lors de la remise de chèque des dates valeur appliquées par la banque.

Paiement des chèques ING émis par nos clients

Chèque en EUR émis au Grand-Duché de Luxembourg Gratuit

Tous chèques émis sur autres pays

Commission de transfert	0,15% (Min 20 EUR - max 200 EUR)
Commission de change	0,10% (Min 1,50 EUR - max 125 EUR)
Frais d'impayé par chèque	12,50 EUR

⁵ Montant minimum par chèque : 300 EUR (ou contrevaieur) / 400 USD

⁶ Uniquement pour chèques :

- en EUR tirés par une banque située dans l'un des pays suivants: Autriche, Belgique, Danemark, Finlande, France, Allemagne, Grèce, Island, Irlande, Italie, Liechtenstein, Monaco, Pays-Bas, Norvège, Portugal, Espagne, Suède, Suisse, Royaume-Uni.
- en GBP tirés sur une banque située au Royaume-Uni.
- en USD tirés sur une banque américaine

⁷ Ces frais sont cumulables avec d'éventuels frais de correspondants

Émission de chèques bancaires

Frais d'émission	20 EUR
Frais d'envoi	
Chèque envoyé en Europe	5 EUR
Chèque envoyé hors Europe	8 EUR
Frais pour envoi sécurisé urgent	65 EUR
<u>Commission de transfert</u> ⁸	0,15% (Min 20 EUR - max 200 EUR)
<u>Commission de change</u> ⁹	0,10% (Min 1,50 EUR - max 125 EUR)
Annulation ou Opposition d'un chèque bancaire	50 EUR

Les frais de réclamation, pour tous types de chèques, seront facturés 25 EUR.

⁸ Pour tout chèque payable qui ne respecte pas les critères SEPA (voir en page 22) ou nécessitant une opération de change.

⁹ Certificat repris dans la « Situation récapitulative des avoirs & revenus »

Autres Services

Certificats (HTVA)

Comptes à terme ¹⁰	25 EUR par n° client par année couverte
Duplicata extraits	25 EUR par certificat
Mouvements sur compte Vert	50 EUR par certificat
Good standing	125 EUR par certificat
Relevé dividendes & intérêts sur titres ¹⁰	25 EUR par n° client par année couverte
Relevé portefeuille titres ¹⁰	25 EUR par certificat
Solde et/ou intérêts sur compte ¹⁰	25 EUR par n° client par année couverte
Solde minimum	25 EUR par certificat
Situation récapitulative des avoirs & revenus ¹¹	75 EUR par n° client par année couverte
Demandes particulières, recherches	50 EUR par heure
Certification de solde de base	50 EUR par certificat
Si crédits sur compte	+ supplément de 25 EUR
Si titres sur compte	+ supplément de 25 EUR
Si crédits documentaires	+ supplément de 25 EUR
Certification de solde hors fin de mois	75 EUR par certificat
Certification de constitution	25 EUR par certificat

Cash Management – Solution locale

Cash Pooling domestique (centralisation de trésorerie domestique)

Mise en place	-	EUR	par mois	Soumis à acceptation
Maintenance	12	EUR	par mois	

Cash Management – Solution internationale

ING Bank fournit des services de Cash Management (Centralisation de trésorerie) internationale à ses clients. Les frais et les commissions sont soumis à acceptation.

¹⁰ Certificats repris dans la « Situation récapitulative des avoirs & revenus ».

¹¹ Y compris ecofin & relibi (retenue à la source libératoire luxembourgeoise).

Coffres (HTVA)

Volumés		Loyer annuel	
De 7 à 10	dm ³	70	EUR
De 11 à 16	dm ³	95	EUR
De 17 à 24	dm ³	115	EUR
De 25 à 39	dm ³	140	EUR
De 40 à 70	dm ³	185	EUR
De 71 à 99	dm ³	240	EUR
De 100 à 200	dm ³	350	EUR

Retrait en agence (pas ATM) dans la devise du compte

Montant en EUR ¹²		Sans préférence de coupures	Coupures spécifiques demandées par le client
≤ 300		2,50 EUR	2,50 EUR
>300	<5 000	5 EUR	5 EUR
≥ 5 000	<25 000	50 EUR	100 EUR
≥ 25 000	<100 000	100 EUR	200 EUR
≥ 100 000		200 EUR	400 EUR

Les frais concernant les retraits en espèces ci-dessus sont appliqués pour le compte courant, le compte Vert et le compte Visa.

Commission pour non-retrait de fonds réservés : 0,10% du montant commandé avec minimum de 15 EUR et maximum de 100 EUR.

Dates valeur

Devises EEE	J
Autres devises	J - 5 JOB

¹² Tous les montants en EUR

Cartes

Carte de Débit V PAY

Cotisation annuelle	15	EUR
Paiements auprès des commerçants en EUR	0	EUR
Paiements auprès des commerçants en devise	0,75	EUR
Retraits aux ATM de ING Luxembourg	0	EUR
Retraits aux autres ATM en EUR	0,75	EUR
Retraits aux autres ATM en devise	4,50	EUR
Commande urgente	75	EUR

Cartes de Crédit

Cotisation annuelle

Visa Business	20	EUR
Visa Business & Assistance	70	EUR
Visa Classic	20	EUR
Visa Classic & Assistance	70	EUR
Visa Gold	115	EUR

Taux d'intérêt débiteur	16,80 %	par an, sur le solde du relevé du 20 non payé le 5 du mois suivant
Commission supplémentaire en cas de non-paiement du minimum de 10% du solde	10 25	EUR EUR
		1 ^{er} rappel Rappel supplémentaire

Retraits aux ATM

Avec votre carte de crédit ING

Aux ATM de ING Luxembourg ¹³	0	EUR
Tout autre retrait aux ATM	2,50	EUR + 2%

Limite de retrait

Carte de crédit aux ATM	
Visa Classic, Visa Business,	2 500 EUR*
Visa Classic & Assistance,	2 500 EUR*
Visa Business & Assistance	2 500 EUR*
Visa Gold	5 000 EUR*
Limites de paiement auprès des commerçants	Limite de crédit convenue + solde du compte Visa

* par carte, par période de 5 jours flottants

¹³ Pour comptes Visa avec solde créditeur

Droits de garde, mise à disposition, transferts de titres

Droits de garde (HTVA)

Exonération des droits de garde pour les bonds de caisse, les fonds, les actions, les obligations et les produits structurés du groupe ING

Autres valeurs	Commission par tranche (prélèvement annuel à terme échu)
Valeur du portefeuille-titres en EUR	
≤ 1 000 000	0,20% /an
> 1 000 000 à ≤ 2 000 000	0,15% /an
>2 000 000	0,10% /an

Min. 12 EUR par poste et min. 50 EUR par dossier

Tarif pour les métaux précieux : 0,30%

Mise à disposition de titres	100	EUR par poste
Mise à disposition de métaux précieux	125	EUR par poste
Abandon de titres	40	EUR par poste
Documentation pour participation par le client aux assemblées générales	150	EUR par assemblée

Transferts de titres

Transferts de titres intra ING Luxembourg	0	EUR
Entrées de titres en provenance d'une autre banque	0	EUR
Sorties de titres vers une autre banque	100	EUR par poste

American Depositary Receipt (ADR) & Global Depositary Receipt (GDR)

Les frais externes inhérents aux produits de type ADR et GDR sont à la charge du client. Ils seront comptabilisés selon les usages en vigueur selon les différents marchés.

Transactions sur titres

Actions¹⁴

Achat/vente d'actions en Bourse

Ordre (EUR ou contre-valeur en devise)		
< 50 000	1,25 %	min. 75 EUR
≥ 50 000	0,80 %	
Achat de nouvelles émissions d'actions	0,50 %	min 25 EUR

Options¹⁴

Achat/vente d'options sur actions et indices

12 EUR par contrat min. 75 EUR

Obligations et métaux précieux

Achat/vente d'obligations et métaux précieux

Ordre (EUR ou contre-valeur en devise)		
< 25 000	1%	min. 50 EUR
≥ 25 000 à < 75 000	0,75 %	
≥ 75 000	0,50 %	

¹⁴ Plus taxes locales éventuelles

Fonds¹⁵

Achat/vente de fonds de tiers – Achat/vente de fonds Maison

Fonds de tiers actions/mixtes	achat 3%, min 50 EUR vente 50 EUR
Fonds de tiers obligations	achat 2%, min 50 EUR vente 50 EUR
Fonds de tiers monétaires	achat 0,5%, min 50 EUR
Fonds de tiers alternatifs	achat 3%, min 50 EUR vente 50 EUR
Fonds Maison	0%

Dates valeur applicables

Pour un ordre d'achat, la date valeur appliquée au débit de votre compte est égale à la date de transaction.

Pour un ordre de vente, la date valeur appliquée au crédit de votre compte est, en général, égale à la date de transaction + 3 JOB. En fonction des pratiques du marché local sur lequel la transaction est opérée, la date valeur peut être supérieure à 3 JOB.

¹⁵ Plus éventuels frais appliqués par le promoteur du fonds

Paiement de coupons & remboursement de titres

Valeurs pour lesquelles ING Luxembourg a été nommé agent payeur ou sous-guichet payeur

Coupons et titres (bons de caisse, emprunts et autres valeurs)

	Titres en dépôt
Encaissement ¹⁶	Gratuit
Date valeur	Date d'échéance

Valeurs payables à Luxembourg - autre agent payeur principal ou autre sous-guichet payeur

Coupons et titres payables à Luxembourg

	Titres en dépôt
Encaissement ¹⁶	Gratuit
Date valeur	Date d'échéance + 3 JOB

Valeurs payables à l'étranger - autre agent payeur ou autre sous-guichet payeur

Coupons payables à l'étranger

	Titres en dépôt
Encaissement ¹⁶	1,25 % Min. 4 EUR par ligne
Date valeur	0,50% à partir de 12.400 EUR Date d'échéance + 3 JOB

Titres payables à l'étranger

Encaissement ¹⁶	0,25 % Min. 5 EUR - max. 75 EUR par ligne
Date valeur	Date d'échéance + 3 JOB

¹⁶ Encaissement uniquement via crédit d'un compte ouvert auprès d'ING Luxembourg S.A.

Frais supplémentaires éventuels

Commission de change	Prélèvement par valeur en cas de conversion de devise vers une autre devise en vue d'un crédit en compte. Dans ce cas, il faut ajouter 2 JOB à la date valeur. Consultez le montant de la commission de change qui figure dans la rubrique des transferts vers l'étranger dans les tarifs des paiements.
Frais d'échéancier	Prélèvement pour la remise à l'encaissement de titres et de coupons non échus : 7 EUR par valeur et par mois calendrier entamé.
Frais de remise de coupons sous réserve de vérification	Prélèvement lors de remises de coupons trop volumineuses pour être traitées directement aux guichets (+ de 500 vignettes ou plus de 15 Valeurs différentes) prises sous réserve de vérification : 15 EUR.
Frais de prescription	La banque prélèvera 2% en cas de recouvrement, en plus des éventuels frais pris par l'émetteur.
Frais et taxes prélevées par la Trésorerie de l'Etat	<p>La présentation des coupons ou titres dont les fonds à distribuer sont disponibles auprès de la Trésorerie de l'Etat du Luxembourg (Caisse de Consignation) sera soumise à des frais et taxes supplémentaires :</p> <ul style="list-style-type: none">• une taxe de consignation• des frais de garde• ponctuellement des intérêts débiteurs <p>Le détail de ces frais est consultable dans le règlement grand-ducal du 4 février 2000 fixant le tarif pour la taxe de consignation. Ces frais sont décomptés du montant brut. Un décompte détaillé peut être fourni sur demande.</p>

Cut-Off Times – Dates valeur – Autres informations

Cut-off times

Entrée de fonds

Cut-off times	Date valeur Crédit	Devises
J – 13H30	J+1	CAD, CZK, DKK, SEK, HUF, NOK, PLN, AUD, JPY
J – 15H30	J	EUR SEPA, EUR autre, GBP
J – 15H30	J+1	USD
J – 17H30	J+1	CHF

Cut-off times trésor de nuit : 08H00

Sorties de fonds	Cut-off time	Date de mise à disposition	Devises
Electronique	J – 16H00	J+1	EUR SEPA
	J – 16H00	J+2	EUR autre, CHF, GBP, CAD, USD, CZK, DKK, SEK, HUF, NOK, PLN, AUD, JPY
Papier	J – 14H00	J+1	EUR SEPA
	J – 14H00	J+2	EUR autre, CHF, GBP, CAD, USD, CZK, DKK, SEK, HUF, NOK, PLN, AUD, JPY

Divers

Frais de recherche (HTVA) :	50 EUR /heure de recherche + 0,25 EUR /photocopie
Remplacement DigiPass/Luxtrust :	20 EUR
Frais de saisie sur compte :	250 EUR

Conversions monétaires

Taux de change utilisés pour les conversions monétaires autres que Visa et V PAY

Taux interne ING disponible sur www.ing.lu ou en agence.

Taux de conversion Visa

En cas de transaction en devise étrangère, le cours appliqué sera le cours Visa International (disponible en agence ou sur www.ing.lu) + marge de 1%.

En outre, en cas de transaction auprès d'un commerçant localisé dans un pays en dehors de la **Zone Europe**¹⁷ telle que définie par Visa, une marge supplémentaire de 1% s'ajoute.

Taux de conversion V PAY

En cas de transaction en devise, le cours appliqué sera le cours Visa International (disponible en agence ou sur www.ing.lu) + marge de 1%.

Trésor de nuit

Frais

Formulaire trésor de nuit ou encaissement client incomplet/incorrect	50	EUR
--	----	-----

¹⁷ Zone Europe Visa : Andorra, Austria, Bear Island, Belgium, Bulgaria, Channel Islands, Croatia, Cyprus, Czech Republic, Denmark, Estonia, Faeroe Island, Finland, France (including its "DOM-TOMs"), Germany, Gibraltar, Greece, Greenland, Hungary, Iceland, Ireland, Isle of Man, Israel, Italy, Latvia, Liechtenstein, Lithuania, Luxembourg, Malta, Monaco, the Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Romania, San Marino, Slovakia, Slovenia, Spain, Sweden, Switzerland, Turkey, Vatican City, the United Kingdom,

Définitions

Paiement européen SEPA :

Le Paiement SEPA est un virement :

- en EUR ;
- dont le compte du donneur d'ordre et celui du bénéficiaire sont tenus dans un des 28 États membres de l'UE
- mentionnant un code IBAN (International Bank Account Number) ;
- avec frais partagés (SHA).

Pays SEPA: Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, République tchèque, Slovaquie, Slovénie, Suède, Norvège, Islande, Suisse, Monaco, Saint-Marin et Liechtenstein

IBAN :

IBAN signifie **I**nternational **B**anking **A**ccount **N**umber, nouvelle norme internationale d'uniformisation de la structure des numéros de compte pour des virements plus rapides et plus sécurisés en Europe.

Paiement autre que SEPA :

Tout paiement qui ne répond pas aux critères SEPA.

BIC :

Le BIC ou **B**ank **I**dentifier **C**ode est le code d'identification international de votre banque (aussi appelé code SWIFT) qui doit être indiqué dans vos virements internationaux. Par exemple, le BIC de ING Luxembourg est CELLLULL.

Espace Economique Européen (EEE) :

Composé au moment de l'entrée en vigueur du tarif des 28 États membres de l'Union européenne, du Liechtenstein, de la Norvège et de l'Islande.

Devises des pays de l'EEE :

EUR, BGN, CHF, CZK, DKK, GBP, HRK, HUF, ISK, NOK, PLN, RON, SEK.

Jour ouvrable bancaire (JOB) :

Tous les jours où les banques du Grand-Duché du Luxembourg sont généralement ouvertes, sauf les samedis, dimanches et jours fériés.

Devises courantes :

EUR, USD, GBP, CHF, SEK, NOK, DKK, CAD, ZAR, HKD, AUD, NZD, SGD et JPY.

Cut-off times :

Heure limite au-delà de laquelle tout ordre de paiement ou paiement entrant est réputé avoir été reçu le jour ouvrable bancaire suivant.

SWIFT :

Code d'identification unique pour les établissements financiers et non financiers. Ces codes sont utilisés pour les transferts d'argent entre banques, en particulier pour les virements internationaux et aussi pour l'échange d'autres messages entre banques. Les codes peuvent parfois figurer sur les extraits de compte.

Procédure de réclamation

Déposer une plainte contre ING Luxembourg S.A.

Vous pouvez déposer une plainte par courrier, e-mail ou message sécurisé via « MY ING » à l'attention du service client d'ING Luxembourg :

ING Luxembourg S.A.

Customer Experience/Complaints

52, route d'Esch

L-2965 Luxembourg

E-mail : complaints@ing.lu

Vos coordonnées doivent figurer clairement dans votre plainte, de même qu'une brève description de la raison de celle-ci.

Si vous n'êtes pas satisfait de la solution ou de la réponse apportée par ING Luxembourg, vous pouvez déposer une demande de règlement extrajudiciaire du litige, conformément aux dispositions de la réglementation n° 13-02 de l'autorité luxembourgeoise de réglementation des services financiers (CSSF).

Commission de Surveillance du Secteur Financier

Département juridique II

L-1150 Luxembourg

Fax : (+352) 26 25 1 – 601

E-mail : reclamation@cssf.lu

Pour en savoir plus, consultez le site de la CSSF :
<http://www.cssf.lu/consommateur/reclamations/>

REMARQUE IMPORTANTE : Cet extrait de tarif constitue un résumé des tarifs relatifs aux principaux produits et/ou services et n'est dès lors pas exhaustif. Le dit extrait de tarif ne reprend pas les tarifs applicables aux produits et/ou services non standards ou aux offres combinées, pour lesquels le client est invité à consulter la plaquette relative au produit, service ou offre combinée considéré. Si le dit extrait ne vous renseigne pas sur le tarif de l'opération ou de l'ordre que vous souhaitez exécuter, vous veillerez à prendre connaissance du tarif applicable auprès de votre agence ou de votre chargé de relation habituel et ce, préalablement à la passation de votre ordre ou à la conclusion de votre opération.

Sauf disposition expresse contraire, les tarifs repris ci-avant sont exprimés hors TVA, lorsque une TVA est applicable, la TVA sera appliquée selon le taux en vigueur en vertu de la loi TVA applicable.