

## Index

<b>Définitions</b>	<b>1</b>	C.10. Dispense de protêt	28
<b>A. Dispositions générales</b>	<b>3</b>	<b>D. Dispositions relatives aux effets de commerce</b>	<b>28</b>
A.1. Ouverture de compte	3	D.1. Généralités	28
A.2. Pouvoirs sur compte	4	D.2. Chèques	28
A.3. Communication entre le Client et la Banque et transfert d'informations	5	D.3. Décomptes - Impayés	28
A.4. Signature	8	D.4. Responsabilité	28
A.5. Forme, exécution et preuve des ordres	8	D.5. Encaissement documentaire	29
A.6. Réclamations	10	D.6. Domiciliation des effets de commerce	29
A.7. Exclusion de responsabilité	11	<b>E. Dispositions relatives aux crédits</b>	<b>29</b>
A.8. Sûretés	11	E.1. Généralités	29
A.9. Protection des Données	12	E.2. Crédits documentaires	29
A.10. Frais, impôts et taxes	14	<b>F. Dispositions relatives à l'utilisation d'un dépôt Titres</b>	<b>30</b>
A.11. Successions	14	F.1. Généralités	30
A.12. Droit applicable et juridiction compétente	15	F.2. Titres en dépôt	36
A.13. Modifications des Conditions Générales de la Banque	15	F.3. Les Opérations de bourse	39
A.14. Délai de rétractation	15	F.4. Opérations de régularisation (« corporate actions »)	40
A.15. Primauté de la version française	15	F.5. Les coupons et Titres remboursables	41
A.16. Les contrats fiduciaires	15	F.6. Les obligations du Client	41
A.17. Divers	15	F.7. Droits de garde, frais de transaction et autres	42
<b>B. Dispositions relatives aux comptes</b>	<b>15</b>	F.8. Réclamation	42
B.1. Généralités	15	F.9. Dispositions fiscales	42
B.2. Découvert en compte	16	F.10. Indemnisation	44
B.3. Comptes courants	17	F.11. Fourniture de renseignements	44
B.4. Comptes en devises	17	F.12. Divulgaration d'informations par la Banque	44
B.5. Comptes à terme	17	F.13. Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme	45
B.6. Comptes d'épargne	17	<b>G. Politique en matière de réception ou versement de commissions « Inducement »</b>	<b>45</b>
B.7. Autre compte de placement	18	<b>H. Dispositions relatives aux opérations de leasing</b>	<b>45</b>
B.8. Extraits de comptes	18	<b>ANNEXE 1- Règlement Xtra Savings (valable au 1er juillet 2014)</b>	<b>45</b>
B.9. Résiliation et liquidation de compte	19	I Définitions et objet	45
<b>C. Dispositions relatives aux services de paiement</b>	<b>19</b>	II Conditions d'éligibilité et offre	46
C.1. Généralités	19	III Fonctionnement	46
C.2. Virement	24	IV Divers	47
C.3. Domiciliation	25	<b>ANNEXE 2 - FORMULAIRE D'INFORMATION DU DEPOSANT - FGDL</b>	<b>48</b>
C.4. Ordres permanents	25	<b>ANNEXE 3 – GLOSSAIRE DE LA LISTE NORMALISEE DES SERVICES BANCAIRES</b>	<b>50</b>
C.5. Retrait d'espèces	26	<b>ANNEXE 4 – OUTSOURCING</b>	<b>51</b>
C.6. Dépôt d'espèces	26		
C.7. Cartes V PAY et Visa	26		
C.8. Accès Internet de la Banque et Accès mobile au Site Internet	27		
C.9. Accès par des prestataires de services de paiement tiers (« TPP » ou « PSP tiers »)	27		

## Définitions

Les présentes Conditions Générales de la Banque sont applicables à compter du 13 novembre 2019. Néanmoins pour les Clients ayant noué et maintenu une relation bancaire préalablement à cette date, les présentes Conditions Générales n'entreront en vigueur qu'au 1<sup>er</sup> février 2020.

Dans le cadre des présentes Conditions Générales, les termes ci-après ont la signification suivante :

- **Banque** : ING Luxembourg, Société Anonyme, ayant son siège social au 26, Place de la Gare, L-1616 Luxembourg (B.P. L-2965 Luxembourg), ou toute autre nouvelle adresse applicable dans le futur, R.C.S. numéro B.6041, numéro de matricule 1960 2200 151, numéro de TVA LU 11082217; autorisée par et soumise à la surveillance de la CSSF ;
- **CSSF** : Commission de Surveillance du Secteur Financier, 283 Route d'Arlon, L-2991 Luxembourg, direction@cssf.lu, Tél. +352.262511 ;
- **Client** : toute personne, physique ou morale, qui entre en relation

avec la Banque, à l'exclusion de toute personne morale à laquelle la Banque aura notifié qu'elle relève du segment « Wholesale Banking » et que ce sont dès lors les « Conditions de Wholesale Banking » qui lui sont applicables;

- **Jour ouvrable bancaire** : jour ouvrable de la Banque tel que défini dans le tarif de la Banque en vigueur ;
- **Consommateur** : une personne physique qui, dans le cadre des contrats de services de paiement avec la Banque, agit dans un but autre que son activité commerciale ou professionnelle ;
- **Payeur** : une personne physique ou morale qui est titulaire d'un compte et autorise un ordre de paiement à partir de ce compte, ou, en l'absence de compte, une personne physique ou morale qui donne un ordre de paiement ;
- **Données de paiement sensibles** : des données, y compris les données de sécurité personnalisées, qui sont susceptibles d'être utilisées pour commettre une fraude. En ce qui concerne les activités des prestataires de services d'initiation de paiement et des

Sous la surveillance de la 'Commission de Surveillance du Secteur Financier' (CSSF), 283 route d'Arlon, L-2991 Luxembourg, direction@cssf.lu, tel. +352.262511

ING Luxembourg, Société Anonyme R.C.S. Luxembourg B. 6041  
26, Place de la Gare L-2965 Luxembourg TVA LU 11082217

Téléphone + 352 44 99 1  
Téléfax +352 44 99 23 10

www.ing.lu  
BIC: CELLLULL

CL19087/1

- prestataires de services d'information sur les comptes, le nom du titulaire du compte et le numéro de compte ne constituent pas des données de paiement sensibles ;
- EEE : Espace Économique Européen, composé au moment de l'entrée en vigueur des présentes Conditions Générales des 28 États membres de l'Union Européenne, du Liechtenstein, de la Norvège et de l'Islande ;
  - SWIFT : Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication ;
  - Directive MiFID : Directive sur les marchés d'instruments financiers (2014/65/UE en date du 15 mai 2014 telle que modifiée) et le Règlement européen 600/2014 (MiFIR) du 15 mai 2014 ;
  - Directive PSD : Directive sur les Services de Paiement (2015/2366/UE) en date du 25 novembre 2015 telle que modifiée ;
  - SEPA : Single European Payment Area ;
  - SIX Payment Services : SIX Payment Services (Europe) S.A. , 10, rue Gabriel Lippmann à L-5365 Munsbach, ou toute autre entité la substituant ou la remplaçant ;
  - Canal ING : tout système (bancaire) en ligne sécurisé et/ou canal de communication électronique fourni par la Banque ou une interface de la Banque ou ses filiales via laquelle la Banque peut transmettre les ordres de paiement et des demandes d'information au regard des comptes en ligne ;
  - Moyens de Connexion : outils d'accès aux services internet tels que Luxtrust Token, Luxtrust Signing stick, Luxtrust Smartcard, LuxTrust Mobile, Luxtrust Scan, DigiPass ou tout autre moyen de connexion ou moyen électronique ou biométrique d'authentification ;
  - Accès Internet : service de banque en ligne via la partie transactionnelle du site Internet de la Banque permettant au Client d'effectuer différentes opérations bancaires et boursières et régi par les Conditions Générales de la Banque applicables aux services Internet et de vente à distance ;
  - Accès mobile au Site Internet : canal qui permet au Client notamment de consulter l'ensemble de ses comptes et de gérer ses virements depuis son smartphone ou sa tablette ; les règles d'usage d'Internet et mises en garde s'appliquant à l'accès mobile au Site Internet ;
  - Opération de paiement à distance : une opération de paiement initiée par le Payeur ou pour son compte ou par le Bénéficiaire, par l'intermédiaire de l'internet ou au moyen d'un dispositif pouvant être utilisé pour la communication à distance, consistant à verser, transférer ou retirer des fonds, indépendamment de toute obligation sous-jacente entre le Payeur et le Bénéficiaire ;
  - Compte de paiement : un compte qui est détenu au nom d'un ou de plusieurs utilisateurs de services de paiement et qui est utilisé aux fins de l'exécution d'opérations de paiement.
  - Service de paiement : la Banque fournit un service de paiement lorsqu'elle exécute un paiement effectué par le Payeur (par exemple un virement ou un ordre permanent), lorsqu'elle exécute un paiement initié par le Bénéficiaire (par exemple une domiciliation), lorsqu'elle met à disposition du client des moyens de paiement qui permettent d'initier des paiements via les Bénéficiaires (par exemple des cartes de crédit ou cartes de paiement), ou encore lorsqu'elle met à disposition du Client d'autres moyens de paiement (tels que des chèques, chèques bancaires, cartes d'accès au guichet automatique ou tout autre moyen de paiement) ou tout autre Moyen de Connexion.
  - Utilisateur de services de paiement ou Payment Service User (« PSU ») : une personne physique ou morale qui utilise un service de paiement en qualité de Payeur, de Bénéficiaire ou des deux ;
  - Vente à distance : tout contrat de vente concernant des services et/ou produits financiers conclu entre la Banque et le Client dans le cadre du processus d'entrée en relation en ligne (ou demande d'ouverture de compte) et/ou de la souscription à un service et/ou produit en ligne proposé par la Banque qui, pour ce contrat, utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, et y compris la conclusion du contrat elle-même, notamment via son site Internet ;
  - Ing.lu (http://www.ing.lu) : adresse électronique permettant l'accès au site de la Banque sur le réseau international Internet ;
  - Réglementation FATCA : loi datant du 24 Juillet 2015 publiée au Mémorial A - N° 145 le 29 Juillet, 2015, telle que modifiée de temps à autre, portant approbation (1) de l'Accord entre le Gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg et le Gouvernement des Etats-Unis d'Amérique en vue d'améliorer le respect des obligations fiscales à l'échelle internationale et relatif aux dispositions des Etats-Unis d'Amérique concernant l'échange d'informations communément appelées le « Foreign Account Tax Compliance Act », y compris ses deux annexes ainsi que le « Memorandum of Understanding » y relatif, signés à Luxembourg le 28 mars 2014 et (2) de l'échange des notes y relatives, signées le 31 mars et 1er avril 2015 ;
  - Réglementation CRS (AEFAI) : loi datant du 18 Décembre 2015 publiée au Mémorial A- N° 244 le 24 Décembre 2015, telle que modifiée de temps à autre, concernant l'échange automatique de renseignements relatifs aux comptes financiers en matière fiscale et portant (1) transposition de la directive 2014/107/UE du Conseil du 9 décembre 2014 modifiant la directive 2011/16/UE en ce qui concerne l'échange automatique et obligatoire d'informations dans le domaine fiscal et (2) modification de la loi modifiée du 29 mars 2013 relative à la coopération administrative dans le domaine fiscal ;
  - Demande d'accès à l'information : une demande par un tiers Prestataire de Services de Paiement (PSP tiers) fournissant des services au Client et/ou à l'Utilisateur de services de paiement pour divulguer des informations au regard de l'initiation et de l'exécution d'ordres de paiement (envisagés) et de transactions de paiement et/ou de solde disponible du Client ;
  - Instrument d'Authentification : Les procédures et instruments tels qu'indiqués par la Banque que le Client et/ou l'Utilisateur de services de paiement doit utiliser pour accéder et utiliser un Service, pour donner son consentement à une Instruction et/ou permettre à la Banque de vérifier l'identité du Client et/ou de l'Utilisateur ou la validité de l'utilisation d'un instrument de paiement de la Banque, y compris l'utilisation des données de sécurité personnalisées du Client, un moyen d'authentification tel que celui fourni par LuxTrust et permettant à LuxTrust de fournir les services d'authentification (tels que notamment le Token, le Signing Stick, la Smartcard, le Scan, le Mobile, ...), le service fourni par la Banque ou, si applicable, un tiers, pour l'émission et la maintenance des certificats numériques ou tout autre moyen d'accès et d'utilisation ;
  - Authentification forte du Client : une authentification reposant sur l'utilisation de deux éléments ou plus appartenant aux catégories « connaissance », c'est-à-dire quelque chose que seul l'utilisateur connaît, « possession », c'est-à-dire quelque chose que seul l'utilisateur possède, et « inhérence » c'est-à-dire quelque chose qui caractérise l'utilisateur, et indépendants en ce sens que la compromission de l'un ne remet pas en question la fiabilité des autres, et qui est conçue de manière à protéger la confidentialité des données d'authentification ;
  - Données de sécurité personnalisées : des données personnalisées fournies à un utilisateur de services de paiement par le prestataire de services de paiement à des fins d'authentification.
  - Données à caractère personnel : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ;
  - Glossaire : Annexe n°3 aux présentes Conditions Générales.
  - Lois sur la Protection des données à caractère personnel : toute loi, réglementation et règles qui sont applicables en matière de traitement de données à caractère personnel, y compris le règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (GDPR) et toute loi implémentant ces réglementations ;
  - Identifiant Unique : la combinaison de lettres, de chiffres ou de symboles indiquée au Client et/ou à l'Utilisateur de services de paiement par la Banque, que le Client et/ou l'Utilisateur de services de paiement doit fournir pour permettre l'identification certaine

d'un autre utilisateur de services de paiement et/ou de son compte de paiement pour une opération de paiement ;

- Prestataire de services de paiement gestionnaire du compte : terminologie issue de la directive PSD, qui s'applique dans le cas présent à la Banque, agissant en tant que prestataire de services de paiement qui fournit et gère un compte de paiement pour un Payeur ;
- Prestataire de Services de Paiement Tiers (« PSP tiers ») ou Third-Party Provider (« TPP »), Il peut s'agir :
  - d'un Prestataire de Service d'Information sur les Comptes ou Account Information Service Provider (« AISP ») exerçant des activités visées à l'annexe I, point 8 de la Directive PSD.
  - ou d'un Prestataire de Service d'Initiation de Paiement ou Payment Initiation Service Provider (« PISP »), dûment autorisé par les autorités compétentes, qui exerce des activités telles que visées à l'annexe I, point 7 de la Directive PSD.
- Service d'Information sur Comptes ou Account Information Service (« AIS ») : un service en ligne fourni par un AISP et consistant, à la demande de l'Utilisateur de services de paiement, à fournir des informations consolidées concernant un ou plusieurs comptes de paiement détenus par l'utilisateur de services de paiement soit auprès d'un autre Prestataire de Services de Paiement (PSP) soit auprès de plus d'un PSP ;
- Service d'Initiation de Paiement ou Payment Initiation Service (« PIS ») : un service en ligne fourni par un PISP et consistant, à la demande de l'Utilisateur de services de paiement, à initier un ordre de paiement concernant un compte de paiement détenu auprès d'un autre Prestataire de Services de Paiement (PSP) ;
- Service de Confirmation de la Disponibilité des Fonds ou Confirmation Availability of Funds (« CAF ») : à la demande d'un prestataire de services de paiement qui émet des instruments de paiement liés à une carte, service fourni par un prestataire de services de paiement gestionnaire du compte et consistant à confirmer immédiatement si le montant nécessaire à l'exécution d'une opération de paiement liée à une carte est disponible sur le compte de paiement du Payeur,
- Key Information Document (« KID ») : KID ou Key Information Document au sens du Règlement n° 1286/2014 sur les documents d'informations clés relatifs aux produits d'investissements packagés de détail et fondés sur l'assurance ainsi que le KIID ou Key Investor Information Document au sens de la Directive n° 2009/65/CE portant coordination des dispositions législatives, réglementaires et administratives concernant certains organismes de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM) et sa transposition en droit luxembourgeois au moyen de la Loi du 17 décembre 2010 concernant les organismes de placement collectif.

## A. Dispositions générales

Les présentes Conditions Générales utilisent la liste des termes normalisée des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement, au sens de la loi du 13 juin 2017 relative aux comptes de paiement et de la Directive européenne 2014/92 du 23 juillet 2014 relative à la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, au changement de compte de paiement et à l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base. Conformément à l'article 7 de ladite loi, la Banque emploie également dans sa communication des noms commerciaux pour désigner certains de ces services et invite ainsi les Clients consommateurs à se référer à ce glossaire afin d'identifier les termes correspondants.

Sous réserve des conventions particulières et des règlements spéciaux applicables à certains types d'opérations, les présentes Conditions Générales et les modifications qui pourront y être apportées régissent toute la relation d'affaire entre le Client et la Banque.

A défaut de stipulations prévues dans les présentes, dans les conventions particulières et dans les règlements spéciaux, le Client et la Banque se conformeront aux usages bancaires.

Le Client adhère aux présentes Conditions Générales dès son entrée en relation avec la Banque.

### A.1. Ouverture de compte

#### A.1.1. Durée du compte

Sauf convention contraire, les comptes sont ouverts pour une durée indéterminée.

#### A.1.2. Classification MiFID

Le Client est avisé que la Banque classe ses Clients selon trois catégories distinctes définies dans la réglementation MiFID : les «Clients non professionnel», les «Clients professionnels» et les «Contreparties éligibles». De cette classification dépend un degré d'information et de protection plus ou moins élevé; les Clients professionnels et les contreparties éligibles étant supposés disposer de l'expérience, des connaissances et de l'expertise leur permettant de prendre leurs propres décisions d'investissement et d'apprécier de manière adéquate les risques. Le Client est informé de sa classification lors de l'ouverture du compte. Le Client a la possibilité de solliciter auprès de la Banque une classification différente si les conditions légales le permettent ; la Banque reste cependant libre de refuser ce changement de catégorie.

#### A.1.3. US Person, Réglementations FATCA et CRS (AEFAI)

Le Client s'engage à informer immédiatement la Banque s'il est un assujetti fiscal américain ("US Person") aux termes de la réglementation américaine et de manière plus générale quel est son statut au sens de la réglementation relative au « Foreign Account Tax Compliance Act » (FATCA) et à « l'échange automatique de renseignements relatifs aux comptes financiers en matière fiscale » (CRS (AEFAI)). Le Client s'engage à fournir à la Banque la documentation et tout renseignement nécessaire pour les besoins de ces réglementations, et de manière générale pour les besoins des règles sur l'échange automatique et obligatoire d'informations dans le domaine fiscal, en ce compris en relation avec les informations relatives aux dispositifs transfrontières devant faire l'objet d'une déclaration.

Par ailleurs, au cas où, lors du processus d'ouverture de compte ou au cours de la relation bancaire, certains indices feraient présumer à la Banque que le Client pourrait être une «US Person» ou avoir un statut FATCA ou CRS (AEFAI) différent de celui déclaré par le Client, ce dernier est tenu de répondre promptement et au plus tard dans le délai imparti dans la demande faite par la Banque, aux questions posées en relation avec ses liens avec les Etats-Unis et/ou son statut éventuel au regard de la réglementation FATCA ou CRS (AEFAI) et de fournir à celle-ci toute pièce probante ou justificatif y relatifs à la convenance de la Banque. A défaut, la Banque sera en droit de résilier la relation sans autre préavis et/ou de procéder à toute retenue à la source imposée par toute loi ou réglementation applicable et/ou de procéder en conséquences à toute déclaration aux autorités compétentes.

La Banque ne peut en aucun cas être tenue responsable des conséquences dommageables d'une omission de transmettre ces informations ou d'une déclaration fautive ou erronée.

**Le Client déclare être informé que la Banque ne peut offrir des services en relation avec des titres ou autres valeurs mobilières à des clients «US Person» ou assimilés au sens de l'article F.1.2.6. ci-après, notamment l'achat, le conseil, la détention et/ou la vente de titres ou autres valeurs mobilières, et est dès lors expressément autorisée à suspendre de tels services et/ou vendre et/ou transférer auprès d'une autre banque n'appartenant pas au Groupe ING tous titres ou autres valeurs mobilières détenus par de tels Clients auprès de la Banque dès qu'elle en aurait connaissance, conformément aux termes de l'article F.1.2.6. ci-après.**

**Sans préjudice de ce qui est dit à l'article A.1.8. ci-après, le Client reconnaît expressément que conformément aux obligations légales**

et réglementaires propres à FATCA et à CRS (AEFAI), la Banque est susceptible de communiquer certaines données, personnelles le concernant et/ou de(s) l'ayants droit économique(s), (dont leur pays de résidence fiscal tel que déterminé dans le cadre des législations applicables), et financières (dont le solde de compte, les revenus perçus ou crédités et/ou les produits bruts de cession ou de rachat d'instruments financiers), aux autorités compétentes luxembourgeoises, ceci en vue de leur transmission aux autorités compétentes étrangères, notamment américaines.

En outre, le Client reconnaît expressément que la Banque est susceptible de communiquer aux autorités luxembourgeoises certaines informations relatives aux dispositifs transfrontières devant faire l'objet d'une déclaration, ceci en vue de leur transmission aux autorités compétentes étrangères.

#### A.1.4. Entrée en vigueur de la demande d'entrée en relation.

Les comptes ne seront effectifs qu'à partir de l'acceptation de la demande d'entrée en relation par la Banque résultant de la communication du numéro client au Client et pour autant que la Banque soit en possession de toute la documentation, pièce justificative, renseignements requis par des dispositions légales ou réglementaires ou qu'elle juge nécessaire pour remplir ses obligations. Le Client s'engage à fournir des données exactes à la Banque à première demande, à informer la Banque dans les meilleurs délais de tout changement de ces données et à communiquer à la Banque sur simple demande tout renseignement complémentaire que celle-ci jugerait utile dans le cadre du maintien des relations bancaires.

La demande d'entrée en relation ne sera en outre acceptée qu'après le premier mouvement réalisé par le Client sur l'un quelconque des comptes attachés à son numéro client et ne sera définitive au plus tard quatorze jours calendriers après la signature de la demande d'entrée en relation par le Client.

#### A.1.5. Ouverture de compte/sous-compte par la Banque

La Banque est autorisée à procéder à l'ouverture de tous comptes ou sous-comptes en euro ou en devise(s) nécessaire(s) au traitement des transactions du Client. Sauf avis contraire, écrit du Client, les comptes ou sous-comptes ainsi ouverts suivront les règles définies en matière de pouvoir de gestion et de courrier lors de l'entrée en relation du Client et subsidiairement lors de l'ouverture du premier compte de ce type. La Banque se réserve toutefois le droit de demander au Client la signature de documents supplémentaires spécifiques à la nature du compte ainsi ouvert.

#### A.1.6. Pseudonyme

Non applicable.

#### A.1.7. Changement d'état, de capacité, de personne, nom et d'adresse

Nonobstant toute publication ou inscription dans un registre, tout changement dans l'état civil, l'adresse (en ce compris l'adresse électronique), le(s) numéro(s) de téléphone, la capacité, les pouvoirs ou la personne des titulaires, cotitulaires, mandataires ou représentants devra, pour être opposable à la Banque, lui être notifié par écrit ou par l'Accès Internet. A défaut de quoi, le Client sera seul responsable de toutes les conséquences généralement quelconques qui pourraient en résulter. La responsabilité de la Banque n'est cependant engagée qu'à l'expiration du cinquième jour ouvrable bancaire suivant réception de l'avis de changement.

#### A.1.8. Règles de conformité fiscale des avoirs du Client

Le Client est tenu de demander proactivement à la Banque tous les documents dont il aurait besoin pour remplir toutes ses obligations en matière fiscale, en ce inclus dans son pays de résidence.

Le Client reconnaît que toutes informations fournies en relation avec son statut fiscal au Luxembourg ainsi qu'à l'étranger sont correctes et complètes. Toute modification au niveau de son statut fiscal ou de sa situation personnelle, notamment en cas de modification de son domicile, de sa nationalité ou de sa résidence fiscale, doit être

communiquée spontanément à la Banque et au plus tard dans les (trente) jours de cette modification.

De manière plus générale, le Client doit fournir, sur première demande de la Banque, toutes informations et prendre toutes les mesures nécessaires pour permettre à la Banque de s'exécuter dans les délais par rapport à toutes ses obligations fiscales au Luxembourg ou à l'étranger qui s'imposent à elle ainsi que de répondre dans les délais impartis à toute demande des autorités fiscales locales ou étrangères. Le Client déclare être informé qu'à défaut d'obtempérer, la Banque sera en droit de suspendre toute opération ou service concerné et même de vendre, le cas échéant, tous titres ou autres valeurs mobilières concernés par ces obligations fiscales, sans autre avis ou notice préalable et sans que le Client ne puisse réclamer aucune compensation.

Le Client reconnaît que le statut fiscal déterminé par la Banque ne constitue en aucun cas un conseil d'ordre fiscal de sa part.

Le Client s'engage vis-à-vis de la Banque à respecter ses obligations en matière fiscale (déclaration et paiement des impôts) auprès des autorités du/des pays dans lequel/lesquels le Client est tenu de payer des impôts afférant aux avoirs déposés et/ou détenus auprès de la Banque et/ou gérés par elle. Au cas où le Client ne serait pas le Bénéficiaire économique final desdits avoirs, il s'engage à informer ce dernier de cette obligation et veillera à ce qu'il respecte le même engagement. Le Client est rendu attentif au fait que la détention de certains actifs peut avoir des incidences fiscales indépendamment du lieu de sa résidence fiscale. Le fait pour le Client de ne pas se conformer à ses obligations en matière fiscale peut être passible, selon la législation applicable du/des pays dans lequel/lesquels le Client doit payer/ déclarer des impôts, de pénalités financières et de sanctions pénales.

Le Client reconnaît expressément que la Banque puisse fournir toute information concernant le statut fiscal du Client et/ou de sa résidence fiscale ainsi que sur ses comptes lorsque la loi l'autorise. Dans ce cas, la Banque se réserve le droit de divulguer de telles informations à l'autorité compétente.

Le Client reconnaît que le statut fiscal déterminé par la Banque ne constitue en aucun cas un conseil d'ordre fiscal de sa part.

Le Client est en outre rendu attentif au fait qu'en application des accords internationaux signés par le Luxembourg, le nom du Client et celui de l'ayant droit économique déclaré sont susceptibles d'être transmis, sur demande et pour autant que les conditions imposées par la loi soient remplies, aux autorités étrangères compétentes, y compris aux autorités fiscales.

## A.2. Pouvoirs sur compte

A.2.1. Les comptes ouverts au nom de deux ou de plusieurs titulaires seront soit des comptes indivis, soit des comptes joints solidaires, avec ou sans procuration(s).

### A.2.1.1. Compte indivis

Sauf convention contraire et sans préjudice de l'article C.8. ci-après, les comptes et avoirs aux noms de plusieurs titulaires sont gérés sous leurs signatures conjointes.

Entre les cotitulaires d'un même compte, il y aura, dans tous les cas, solidarité passive pour toutes les obligations qui y sont attachées.

Toute correspondance ou toute information adressée à l'un des cotitulaires du compte indivis est considérée comme ayant été adressée à tous les cotitulaires.

### A.2.1.2. Compte joint solidaire

Il est de stipulation expresse et essentielle que chacun des titulaires d'un compte joint solidaire aura à l'égard de la Banque le droit de disposer à son gré et sous sa seule signature de toutes les sommes ou valeurs portées au crédit dudit compte. Par conséquent, chaque cotitulaire a le droit de disposer, individuellement et indépendamment des autres cotitulaires, de tous fonds et toutes valeurs, en prescrire tel emploi que bon lui semble, donner l'ordre de vendre des anciens titres

ou d'en acheter des nouveaux, exercer ses droits de souscription, émettre des chèques ou effectuer des remises, de constituer tous droits de gage c'est-à-dire en fait et en droit de disposer du compte comme s'il en était l'unique titulaire.

Chacun des titulaires pourra désigner ou révoquer seul tout mandataire ainsi que clôturer tout compte. Toutes les opérations généralement quelconques, tous paiements et règlements faits par la Banque sous la seule signature de l'un des déposants créanciers solidaires, seront libératoires pour elle à l'égard de l'autre ou des autres, comme du signataire lui-même, ainsi qu'à l'égard de celui ou de ceux qui serai(en)t décédé(s), des héritiers même mineurs, ou/et des représentants des uns ou des autres, comme de tout tiers quelconque.

De même, chaque cotitulaire pourra souscrire seul à tout produit ou service permettant de réaliser des services de paiement relatifs à ce compte (tels que, de manière non exclusive, une demande de carte de paiement V PAY et/ou Visa ou un Accès Internet, etc.) étant entendu que les opérations réalisées par ce biais ainsi que termes et conditions applicables à ces services seront opposables aux autres titulaires et à leurs ayants droit, chaque titulaire s'engageant à en informer les autres à la décharge de la Banque qui n'aura aucune obligation d'information à ce sujet.

Chaque cotitulaire a, en outre, la faculté de déléguer ses droits à un mandataire. Ce dernier pourra être révoqué individuellement par tout autre cotitulaire du compte.

Sous réserve de réglementations ou législations fiscales en vigueur, chaque cotitulaire conservera tous ses droits d'exploiter le compte, individuellement et indépendamment, des autres cotitulaires en cas de décès et d'incapacité de l'un ou des autres cotitulaires; cette disposition n'est toutefois pas applicable en cas de décès d'un ou de plusieurs cotitulaires, résidents luxembourgeois au sens du droit fiscal luxembourgeois. Dans ce cas, la Banque est tenue de bloquer le(s) compte(s) et d'informer l'Administration de l'Enregistrement et des Domaines du solde de ce (ces) compte(s).

En cas de décès d'un ou de plusieurs cotitulaires, tous fonds et toutes valeurs pourront être remis sur signature, soit d'un titulaire solidaire survivant, soit des ayants droit du titulaire décédé, sous réserve des prescriptions légales ou réglementaires en la matière.

Chaque cotitulaire peut solliciter le blocage du fonctionnement individuel du compte par tous moyens à confirmer par écrit. A compter de cette dénonciation, le compte ne pourra plus fonctionner que sur accord conjoint de tous les titulaires. La responsabilité de la Banque ne sera cependant engagée qu'à l'expiration du cinquième jour ouvrable bancaire suivant réception de l'écrit.

La clause de compte joint solidaire règle uniquement le droit de disposition des cotitulaires envers la Banque, sans égard à leurs rapports internes, notamment aux droits de propriété des cotitulaires et de leurs ayants droit juridiques.

Toute correspondance ou toute information adressée à l'un des cotitulaires du compte joint est considérée comme ayant été adressée à tous les cotitulaires.

#### A.2.1.3. Procuration

**Sauf faute lourde, la Banque n'assume aucune responsabilité quant aux conséquences qui pourraient résulter du caractère falsifié, imprécis ou incomplet des procurations qui lui sont produites ou des avis de révocation de ces procurations.**

**Les procurations qu'une personne donne à une autre sont considérées comme valables à partir de leur dépôt à la Banque jusqu'à la révocation écrite, notifiée par lettre recommandée à la Banque ou remise à la Banque contre décharge. La responsabilité de la Banque n'est cependant engagée qu'à l'expiration du cinquième jour ouvrable bancaire suivant réception de la procuration ou de l'écrit de révocation.**

La Banque peut refuser d'accepter une procuration si, pour quelque motif que ce soit, elle a des raisons de penser qu'elle n'est pas authentique, correcte ou autorisée de façon appropriée.

**Les procurations cessent leur effet à l'égard de la Banque, par la survenance de l'une des causes prévues à l'article 2003 du Code civil ou des causes similaires pour des personnes morales (et notamment, sans être exhaustif, le décès, sauf convention contraire, interdiction, la dissolution ou la mise en liquidation, la faillite et toutes procédures analogues du mandant ou du mandataire), le cinquième jour ouvrable bancaire après que la Banque en aura eu connaissance, sans qu'elle soit tenue de la rechercher.**

**La Banque se réserve la possibilité, sans en avoir l'obligation, d'accepter toute substitution de mandataire qui lui serait également notifiée par écrit. Ce faisant, elle n'assume aucune responsabilité.**

La Banque tient à la disposition de ses Clients des modèles de procuration sous seing privé, dont les procurations courrier et générale ci-après. Elle se réserve le droit de ne pas tenir compte des procurations qui seraient conférées sous toute autre forme. Il en va de même des procurations dont la définition des pouvoirs serait trop complexe à gérer par la Banque.

#### A.2.1.3.1 Procuration courrier

Par une procuration courrier, le Client autorise la Banque à délivrer sur support durable (papier ou électronique) tous extraits, relevés et avis relatifs à son (ses) numéro(s) Client qu'il précise ainsi que toute autre correspondance lui adressée à la (aux) personne(s) qu'il désigne en tant que son (ses) mandataire(s) courrier par tout moyen de communication autorisé au sein des présentes Conditions Générales. Si le (les) mandataire(s) courrier a (ont) souscrit à un Contrat Internet, ce(s) dernier(s) peut (peuvent) avoir un Accès consultatif via Internet sur ces extraits, relevés et avis relatifs au (aux) numéro(s) Client.

#### A.2.1.3.2. Procuration générale

Par une procuration générale, le Client autorise son (ses) mandataire(s) qu'il désigne à effectuer en son nom et pour son compte tous dépôts, virements, versements, retraits et toutes autres opérations sur son (ses) numéro(s) client ou compte(s) qu'il précise. Le Client autorise en outre son (ses) mandataire(s) à arrêter et/ou clôturer ses comptes, à en fixer les reliquats, à donner ou à se faire donner toutes quittances et décharges, à donner en nom et pour compte du Client tous ordres d'achat ou de vente de valeurs mobilières et à faire valablement toutes opérations bancaires quelconques, étant entendu que la Banque se réserve, à sa convenance, le droit d'exiger en ces matières la(les) signature(s) du Client. Une procuration générale autorise également, sauf exclusion écrite et expresse du Client, la Banque à délivrer au(x) mandataire(s) tous extraits, relevés, avis et toute autre correspondance relatifs à tous les compte(s) concerné(s) par la procuration. Si le (les) mandataire(s) courrier a (ont) souscrit à un Contrat Internet, ce(s) dernier(s) peut (peuvent) avoir un Accès consultatif via Internet sur ces extraits, relevés et avis relatifs au (aux) numéro(s) Client.

### A.3. Communication entre le Client et la Banque et transfert d'informations

#### A.3.1. Communication destinée au Client

Sans préjudice des articles A.3.3 et B.8.1 des présentes Conditions Générales, la correspondance destinée au Client est adressée à ses frais à son domicile légal tel qu'indiqué dans le document d'ouverture de compte, de temps à autre, sauf indication expresse contraire.

En cas de pluralité de titulaires sur le compte et quel que soit les pouvoirs de ces derniers sur le compte, chaque titulaire est autorisé à modifier seul la (les) adresse(s) de courrier du compte ainsi que l'(les) adresse(s) e-mail(s) comme indiqué à l'article A.3.3.

Toute communication est valablement faite au Client lorsqu'elle est adressée à la dernière adresse connue par la Banque.

**Au cas où une communication serait retournée à la Banque avec l'indication que le destinataire est inconnu à l'adresse indiquée ou qu'il n'y habite plus, la Banque aura le droit sous l'entière responsabilité du Client quant aux conséquences qui pourraient en résulter, de conserver cette communication dans ses dossiers, ainsi que tout le courrier postérieur destiné à ce Client à la même adresse.**

La preuve de l'envoi de la correspondance au Client et de sa date est suffisamment établie à l'égard dudit Client par la production par la Banque des informations contenues dans la copie ou le double de la correspondance, y compris sous format électronique.

Sur demande du Client, et moyennant rémunération au tarif de la Banque en vigueur, la Banque conserve par devers elle, pendant au maximum un an, la correspondance destinée au Client pour la tenir à sa disposition au guichet désigné. Passé ce délai, la Banque est en droit de détruire les documents non réclamés.

La correspondance domiciliée est réputée avoir été reçue par le Client au lendemain de la date renseignée sur le document, même si en l'espèce le Client n'en a pas eu connaissance et même si cela concerne des mises en demeure, des délais et toute autre communication ayant des répercussions négatives pour le Client.

Nonobstant toute clause contraire, la Banque se réserve le droit - sans y être tenue - de contacter le Client à tout endroit où elle pense pouvoir le joindre et par tout moyen qu'elle juge approprié, de faire parvenir directement à la dernière adresse postale ou électronique connue du Client les informations importantes concernant ses comptes ainsi que de lui expédier la correspondance domiciliée auprès d'elle chaque fois qu'elle le juge indiqué. Le Client renonce à toutes prétentions indemnitaires du chef des conséquences dommageables d'une telle prise de contact ou d'un tel envoi.

La Banque ne répond pas des dommages ou autres conséquences qui peuvent être causés par le défaut de réception de la correspondance de la Banque résultant de la prise en compte des instructions du Client concernant les modes de communication, l'envoi, la délivrance de la correspondance à une tierce personne ou l'octroi d'un droit de regard, ainsi que des conséquences pouvant résulter du mode de communication utilisé et du non-retrait éventuel de la correspondance tenue à sa disposition par la Banque.

Les évaluations reprises sur tous relevés, rapports et/ou valorisations de portefeuilles titres émis par la Banque sont fournies à titre purement indicatif, sauf erreur ou omission et dans un but d'information du Client exclusivement. Ces évaluations sont basées sur des données financières fournies par des fournisseurs externes choisis avec soin par la Banque, mais dont elle n'a pas la maîtrise. Sauf faute lourde de sa part, la Banque ne peut en aucun cas être tenue responsable quant à l'actualité, l'exhaustivité, la fiabilité ou la qualité des évaluations fournies, ni des conséquences directes ou indirectes résultant de l'utilisation de ces informations par le Client. Le Client dégage la banque de toute responsabilité si les fournisseurs externes ne fournissent pas les données financières à temps.

Le Client est tenu de consulter régulièrement et au moins tous les 60 jours ses extraits de compte et autres courriers lui adressés par la Banque, et ce quel que soit le mode de transmission ou de communication convenu entre la Banque et le Client.

La Banque informera le Client des transactions de paiement, y compris des coûts, rémunérations (fees) et solde de son compte.

Le Client accepte, lorsque la loi autorise la transmission d'informations par voie électronique (notamment par courrier électronique ou sur un site intranet), que la Banque puisse considérer que le client a accès à internet si le Client a communiqué à la Banque une adresse e-mail ou si le Client a demandé d'avoir un Accès Internet.

### A.3.2. Communication destinée à la Banque

Sauf convention contraire, toute notification ou communication destinée à la Banque sera adressée à son siège social ou aux numéros de fax ou mail tels qu'indiqués par le chargé de relation du Client et à défaut, aux numéros de fax ou mail suivants : fax : +352.44 99 82 20 ; mail : [cx@ing.lu](mailto:cx@ing.lu).

En cas de remise de documents à la Banque, celle-ci n'assume, sauf faute lourde de sa part, aucune responsabilité quant à leur authenticité, leur validité, leur traduction ou leur interprétation. Le Client garantit l'authenticité et la conformité de toute pièce transmise par ses soins ou par son mandataire et s'engage à informer la Banque de toute modification significative de ces pièces.

A défaut de quoi, le Client sera seul responsable de toutes les conséquences généralement quelconques qui pourraient en résulter.

### A.3.3. Communication par e-mail

Le Client qui communique son adresse e-mail à la Banque consent expressément et spécifiquement par ce simple fait à communiquer avec la Banque par le biais de son adresse e-mail et partant également à recevoir par ce moyen des informations notamment confidentielles conformément à l'article A.5.2.1. et s'engage à informer l'(les) autre(s) cotitulaire(s) éventuel(s) du compte notamment de (des) l'adresse(s) emails avec lesquelles le Client souhaite communiquer.

Le Client déclare avoir été dûment informé par la Banque des conséquences liées à la communication par e-mail via le réseau non sécurisé et être dûment conscient des risques liés à ce moyen de communication, dont notamment:

- le risque d'intégrité et d'interception : la transmission d'e-mails ne peut être garantie puisque l'information transmise par l'internet non sécurisé peut être incomplète, altérée ou contenir des virus. De même, les informations ainsi transmises peuvent être interceptées ou copiées par des tiers. En conséquence, la Banque n'accepte aucune responsabilité pour toute divulgation qui pourrait résulter de la transmission d'e-mail(s) ;
- le risque d'interruption, de retard et de perte: les informations contenues dans un e-mail peuvent être perdues, détruites ou arriver trop tard. En conséquence, la Banque ne peut être tenue pour responsable pour tout retard ou perte dans la transmission des messages (envoyés ou reçus) et toutes leurs conséquences éventuelles.
- L'absence de confidentialité: l'information contenue dans les messages et/ou pièces jointes dans les e-mails transmis, bien qu'à l'attention et à l'usage exclusivement des personnes physiques ou entités destinataires via la ou les adresse(s) e-mail(s) communiquées, est transmise via l'internet sans procédés d'encryption spécifique. En cas d'envoi d'un e-mail par la banque, celle-ci n'a, en outre, aucun contrôle sur les personnes qui ont ou auront accès à la boîte mail relative à (aux) e-mail(s) mentionné(s) par le Client.

La Banque est expressément autorisée à transmettre, sur demande du Client, via l'/les adresse(s) e-mail(s) communiquée(s), tout type d'informations ou de documents pouvant notamment contenir des données nominatives et/ou des informations relatives à l'ensemble des comptes dont il est ou sera titulaire ou cotitulaire auprès de la Banque, de même que des informations relatives aux avoirs détenus ou à détenir auprès de la Banque ou des transactions opérées ou à opérer avec ou en relation avec la Banque.

Ces documents ou informations incluent notamment tous contrats, demandes d'ouverture de compte, confirmation d'opérations, extraits de compte, rapports sur l'état de ses avoirs, demandes de cartes de crédit ou de débit ou de souscription à tous produits, services ou crédits auprès de ou par l'intermédiaire de la Banque ou autres fiches d'information sur de tels produits, services ou crédits.

La Banque reste toutefois libre de décider quels types de documents ou d'informations elle est prête à communiquer par e-mail, sans encourir de responsabilité quant à son choix.

Le Client déclare ainsi connaître et accepter tous les risques liés à l'absence de sécurité de ce moyen de communication qui ne permet pas de garantir la confidentialité des informations et d'éviter tout risque de fraude et qui pourrait avoir des impacts financiers directs. En conséquence, le Client décharge la Banque de toutes conséquences dommageables qui pourraient résulter de son utilisation.

Afin d'éviter ces risques, la Banque recommande l'utilisation de la messagerie sécurisée accessible via un Accès Internet visé au point C.8 ci-après.

De même, le Client autorise également dans ce cas, en pleine connaissance de cause, la communication par e-mail entre son (ses)

représentants légaux et/ou mandataire(s) et la Banque, ainsi qu'entre la Banque et tout tiers professionnel prestant des services pour le Client tels que, sans toutefois être exhaustif, des agents Payeurs, domiciliataires, courtiers, administrateurs de fonds, gestionnaire en investissement (alternatif), conseillers en investissement, avocats, réviseurs ou notaires.

Le Client s'engage à informer immédiatement la Banque ainsi que tout cotitulaire du compte de tout changement de son (ses) adresse(s) e-mail(s) ou celle(s) de son représentant légal / ses représentants légaux, mandataire(s) et prestataire(s) de services communiquée(s) antérieurement à la Banque, par fax, courrier ou tout autre moyen de communication préalablement accepté par la Banque.

#### A.3.4. Communications commerciales non-solicit  es

Si le Client a manifesté soit par écrit soit par tout moyen autorisé par la Banque sa volonté de recevoir des communications commerciales, le Client consent expressément et spécifiquement à ce que la Banque lui envoie par tous moyens de communications convenus, en ce compris par e-mail, d'autres communications commerciales non sollicitées destinées ou non à promouvoir, directement ou indirectement les biens, services ou l'image de la Banque et qu'elle jugera utile ou nécessaire dans le cadre de sa relation avec le Client.

Les opérations et offres commerciales incluent notamment (1) l'envoi à l'attention du Client de lettres d'information, de communiqués de presse, d'annonces d'  v  nements et autres communications similaires concernant les produits que la Banque propose; (2) la promotion de ses produits ou services; (3) la sollicitation de l'avis du Client à propos de l'amélioration de ses produits ou services; (4) la communication d'offres tierces liées à ses produits ou services qui sont susceptibles d'intéresser le Client.

#### A.3.5. Envoi et transport de valeurs

Les valeurs et documents, quelle que soit leur nature, expédiés à la Banque ou par celle-ci, voyagent aux frais, risques et périls du Client qui les envoie ou à qui ils sont envoyés ou pour le compte de qui ils sont envoyés. La prise ou remise à domicile de valeurs ou documents se fait également aux frais, risques et périls du Client.

La Banque peut souscrire, aux frais du Client, toute assurance qu'elle jugera nécessaire à l'occasion des envois qu'elle adresse au Client ou des prises ou remises de valeurs qu'elle effectue à son domicile, sans cependant avoir à cet égard aucune obligation.

Les envois peuvent aussi être assurés, sur demande expresse du Client et à ses frais. L'assurance est conclue par la Banque auprès de la compagnie de son choix. La Banque n'encourt de ce chef aucune responsabilité. En cas de perte, le Client n'aura droit qu'à l'indemniti   qui sera versée à la Banque.

#### A.3.6. Service d'alerte

La Banque est autorisée à transmettre au Client des messages d'alertes importants à l'adresse e-mail communiquée à la Banque par le Client ou par voie de notification sur son smartphone. Le Client pourra par ailleurs gérer ses alertes et les personnaliser via son application, lui permettant, par exemple, d'être informé de tout mouvement sur son compte, ou lorsque le solde du compte atteint une limite prédéfinie.

Ces informations fournies par voie d'alerte sont fournies à titre purement indicatif et n'ont pas valeur d'extraire de compte. Ces informations sont en outre fournies sans engagement ni responsabilité de la part de la Banque sur base d'éléments que le Client aura lui-même paramétré dans l'espace sécurisé de son Accès via Internet. Ces informations n'ont aucune valeur contractuelle. Seuls les extraits de compte et les documents contractuels font foi vis-à-vis de la Banque.

Si l'adresse e-mail sur laquelle est activé le service d'alerte n'est plus active, le Client ne sera pas informé de la non délivrance de

l'e-mail et la Banque ne pourra être tenue responsable de quelque incident technique et préjudice pouvant en découler.

Le Client peut désactiver le service d'alerte à tout moment.

Le Client peut refuser de telles notifications sur son smartphone en modifiant les paramètres de réglages y relatifs du logiciel d'exploitation de son smartphone.

La Banque est autorisée à mettre fin à tout moment unilatéralement au service.

#### A.3.7. Fourniture de renseignements

Le Client fournira à la Banque sans délai tous renseignements que la Banque lui demandera afin d'établir les éléments visés aux présentes Conditions Générales ou de se conformer à la réglementation en vigueur ou pour toute autre raison, et le Client avertira la Banque de toute modification significative de ces renseignements.

#### A.3.8. Divulgateion d'informations par la Banque

Dans certains Etats, la Banque peut se voir demander, sur base de dispositions légales ou réglementaires locales, des statuts d'un émetteur ou des conditions d'émission applicables à des Instruments Financiers ou à des opérations sur ceux-ci, de divulguer, dans certaines circonstances, l'identité des détenteurs directs ou indirects d'Instruments Financiers. La non-conformité à ces obligations de divulgation peut entraîner le blocage des Titres concernés (par exemple, l'exercice du droit de vote peut être suspendu, les paiements et autres droits peuvent être supprimés, ou encore, les Titres ne peuvent plus être vendus ou cédés d'une autre manière) ou d'autres sanctions.

Par les présentes, le Client s'engage irrévocablement à fournir à la Banque, lorsqu'il est informé de ladite demande, toutes les informations légalement requises et à adopter toutes les mesures nécessaires pour pouvoir obtenir les informations sollicitées. Le Client s'engage également, s'il est incapable de fournir les informations demandées, nonobstant l'obligation de communication mentionnée ci-dessus, à garantir la Banque de toute responsabilité concernant toute conséquence qui en résulterait, notamment les dommages directs et indirects.

De manière plus générale, la Banque est autorisée à divulguer la participation du Client dans l'un des actifs détenus auprès de la Banque si elle y est contrainte par la loi, une autorité réglementaire ou de contrôle ou si toute autre personne habilitée par la loi à le faire exige qu'elle fournisse lesdites informations.

Par ailleurs, le Client autorise et mandate irrévocablement la Banque à fournir sur demande sans retard et sans devoir consulter préalablement le Client et / ou le client du Client à divulguer aux personnes concernées, y compris, sans toutefois s'y limiter à l'autorité de marché, à l'autorité compétente pour la plate-forme de négociation de contrôle, ou (selon le cas)    l'organisme de compensation, le dépositaire central, les autorités locales, les autorités de contrôle, les organismes professionnels de contrôle, les courtiers/intermédiaires, les personnes chargées d'une enquête ou les émetteurs, toutes les informations dont la Banque dispose, notamment l'identité du Client et/ou le client du Client. Le Client s'engage par les présentes à fournir à la Banque, toutes informations dont la Banque aurait besoin pour répondre aux demandes desdites personnes.

Le cas échéant, le Client adoptera les mesures contractuelles nécessaires pour obtenir (i) les autorisations de divulgation nécessaires et (ii) les informations demandées au présent article A.3.8.    ses propres clients.

Le Client et / ou son client est/sont tenu(s) de remplir eux-mêmes toutes les obligations de déclaration des actionnaires applicables si de telles obligations leur sont applicables. Le Client et / ou son client est/sont responsable(s) de l'identification et de la déclaration éventuelles liées à leurs participations et de manière générale de se conformer à toutes obligations de déclaration, de notification ou toutes autres exigences imposées par la législation et réglementation

luxembourgeoise ou étrangère, ou par toute autorité compétente, relatives à, ou affectant, la détention par le Client d'Instruments Financiers.

Le Client accepte que la Banque peut, sans toutefois être tenue à aucune obligation, (i) faire tout ce qui est nécessaire pour se conformer à l'ensemble des règles de déclaration des actionnaires, notamment la divulgation de l'identité du Client à la société émettrice, aux bourses respectives et aux autorités compétentes et (ii) gérer les participations du Client, avec le sous-dépositaire ou l'organisme de compensation/règlement, de manière à pouvoir suivre les participations à signaler et les informations relatives au Client, s'il y a lieu.

Par ailleurs, il est entendu que, sans préjudice de l'article A.7. des présentes, la Banque n'assume aucune responsabilité en cas de non-respect par le Client (ou le cas échéant, sa société de gestion) de toutes obligations de déclaration, de notification ou toutes autres exigences imposées par la législation et réglementation luxembourgeoise ou étrangère, ou par toute autorité compétente, relatives à, ou affectant, la détention par le Client d'Instruments Financiers, en ce compris, sans toutefois être limitatif, lorsque la Banque agit pour le compte du Client en qualité de banque dépositaire du Client au sens de la réglementation applicable aux fonds d'investissements alternatifs ou aux organismes de placement collectif en valeurs mobilières ou de nommée.

Le Client s'engage à la première demande de la Banque à procéder aux formalités nécessaires pour assurer le réenregistrement en son nom (ou le cas échéant, au nom du client du Client) des Instruments Financiers pour lesquels la Banque agit en qualité de nommée pour le compte du Client. Tous frais et coûts relatifs à ce réenregistrement seront supportés par le Client.

## A.4. Signature

### A.4.1. Spécimen de signature

Les titulaires de tous comptes dans les livres de la Banque ainsi que leurs mandataires sont tenus de déposer, lors de leur entrée en relation avec la Banque, un spécimen de leur signature.

**En ce qui concerne les personnes morales, les spécimens de signature à déposer sont ceux des personnes ayant pouvoir de traiter avec la Banque, conformément aux statuts ou aux délégations de pouvoirs valablement conférées.**

**En matière de conformité de signature avec le spécimen déposé, la Banque ne répond que de sa faute lourde.**

**Tout changement de type de signature par un titulaire ou son mandataire doit faire l'objet d'un dépôt d'un nouveau spécimen auprès de la Banque, à défaut de quoi cette dernière ne peut être tenue responsable d'un quelconque préjudice lié à la non-conformité du spécimen initialement remis à la Banque.**

### A.4.2. Signature électronique

Lorsque la signature manuscrite a été remplacée par un moyen d'accès électronique personnel et confidentiel tel que la signature électronique, la composition sur le clavier d'un numéro d'identification personnel et confidentiel (PIN) ou l'introduction d'éléments particuliers d'identification notamment dans la partie transactionnelle du site Internet de la Banque, la signature électronique ainsi que le procédé d'identification électronique sont opposables au titulaire avec la même valeur que la signature manuscrite. Le titulaire de ce PIN ou de ces éléments particuliers d'identification s'engage à les tenir secrets de manière à ce qu'ils soient inaccessibles à tout tiers en ce compris, afin d'éviter tout doute, tout mandataire et tiers prestataire de services du Client.

**Le titulaire est responsable à l'égard de la Banque tant pour lui-même que pour les enfants mineurs pour lesquels il exerce l'autorité parentale des conséquences directes ou indirectes de la divulgation du numéro d'identification personnel ou de ces éléments particuliers**

**d'identification. Il tiendra la Banque quitte et indemne de tout préjudice en résultant même en cas de transfert desdits éléments d'identification à tout tiers éventuel autorisé par lui.**

Pour toutes instructions, contrats et communications émis ou acceptés par ces moyens électroniques, le Client accepte que son authentification électronique, ou celle d'un Utilisateur agissant pour le compte du Client, constitue la preuve de son consentement et de son identité et qu'elle ait la même valeur de preuve qu'un document signé de manière manuscrite par le Client ou Utilisateur.

### A.4.3. Liste des signatures de la Banque

Tout document constatant un engagement de la Banque, tout reçu ou quittance, n'est opposable à la Banque que s'il est revêtu des signatures de personnes autorisées à l'engager. La liste des signataires, avec la mention de leurs pouvoirs et spécimen de leur signature, peut être consultée auprès de la Banque.

## A.5. Forme, exécution et preuve des ordres

**A.5.1.** La Banque peut soumettre la conclusion de toutes opérations avec ses Clients à la délivrance de tous renseignements qu'elle juge nécessaires, ainsi qu'à la remise par les Clients de tous documents ou pièces justificatives relatifs notamment à ses obligations légales en matière de lutte contre le blanchiment d'argent.

Toute modification à l'une quelconque de ces données doit être signalée sans retard à la Banque, par écrit signé par le Client et accompagnée des pièces justificatives.

### A.5.2. Forme des ordres

La Banque met à la disposition de ses Clients des formules diverses à utiliser pour l'exécution des ordres à lui donner. Sans y être tenue, la Banque peut toutefois accepter d'exécuter des ordres qui lui seraient transmis sur papier libre. Dans ce cas, la Banque pourra percevoir une commission additionnelle suivant son tarif en vigueur.

La Banque peut admettre, selon accord bilatéral particulier, de recevoir les ordres de ses Clients sur un support informatique ou, moyennant signature du document « acceptation de communiquer par voies électroniques » (anciennement « décharge électronique par téléphone, fax, ou tout autre moyen de communication »).

A des fins de précision et sous réserve d'absence de refus de la part du Client de communiquer avec la Banque par voies électroniques conformément à l'article A.5.2.1, la Banque est expressément autorisée, sans en avoir l'obligation, d'exécuter une instruction écrite du Client ou de ses mandataires autorisés transmise sous forme d'une copie scannée en pièce jointe à un e-mail.

#### A.5.2.1. Acceptation de communication par voies électroniques

**En acceptant de communiquer par voies électroniques, le Client autorise la Banque à exécuter tous ordres qu'il ou le(s) mandataire(s) dûment désigné(s) par ses soins, transmettra (transmettront) à la Banque par écrit, mais également et sauf convention contraire expresse, par fax, téléphone, télex, Swift, sous la forme d'une copie scannée en pièce jointe à un e-mail ou par tout autre moyen de communication préalablement accepté par la Banque (ci-après défini dans le présent article par les « moyens de communication »).**

**La transmission d'ordres par simple e-mail est toutefois expressément exclue. La Banque se réserve cependant le droit, sans en avoir aucunement l'obligation, d'accepter exceptionnellement d'exécuter de telles instructions en pleine connaissance des risques par le Client, notamment ceux exposés ci-après dans le présent article.**

**Le Client déclare vouloir sauf exclusion écrite et expresse du Client ou Client pseudonyme, communiquer avec la Banque et recevoir des informations notamment confidentielles de cette dernière par le biais de son adresse e-mail mentionnée dans la demande d'entrée en relation ou dans toute correspondance ultérieure adressée à la**



Banque. Il autorise son (ses) mandataire(s) éventuels à faire de même.

Le Client déclare avoir été dûment informé par la Banque des conséquences liées à la communication par e-mail via le réseau non sécurisé, et être dûment conscient des risques liés à ce moyen de communication, dont notamment les risques repris à l'article A.3.3.

Le Client autorise par ailleurs, en pleine connaissance de cause, la communication par e-mail entre la Banque et des tiers professionnels prestant des services pour le Client tels que, sans toutefois être exhaustif, des agents payeurs, domiciliataires, courtiers, administrateurs de fonds, gestionnaire en investissement (alternatif), conseillers en investissement, avocats, réviseurs ou notaires. La Banque attire l'attention du Client sur l'absence de garantie d'intégrité et de sécurité de ces moyens de communication qui ne permettent pas de garantir le secret bancaire.

Le Client s'engage à informer immédiatement la Banque ainsi que tout cotitulaire éventuel sur le compte de tout changement de son (ses) adresse(s) e-mail(s) ou celle(s) de son représentant légal / ses représentants légaux, mandataire(s) et prestataire(s) de services communiqués antérieurement à la Banque, par fax, courrier ou tout autre moyen de communication préalablement accepté par la Banque.

Le Client déclare connaître et accepter tous les risques liés à l'utilisation de ces moyens de communication et assumer en toutes circonstances l'entière responsabilité de toute conséquence dommageable qui pourrait résulter de la transmission d'informations confidentielles par ces moyens de communication ainsi que de l'acceptation et de l'exécution, par la Banque, des ordres ainsi donnés, notamment quant aux erreurs, omissions ou retards survenus lors de l'exécution de tels ordres. Il renonce dès lors à élever quelque contestation que ce soit de manière à ce que la Banque ne subisse aucun préjudice du chef de l'exécution de ces ordres ou de l'utilisation de ces moyens de communication.

Le Client considère comme valable l'exécution de ces ordres par la Banque et accepte que ces ordres ainsi donnés lui soient opposables et que les écritures de la Banque prouvent à elles seules que de tels ordres ont été donnés tels qu'ils ont été exécutés.

Pour autant que de besoin et par dérogation à l'article 1341 du Code civil, la Banque sera admise à apporter la preuve de tels ordres par toutes voies de droit, et notamment par témoignage.

Le Client déclare être conscient que pour tout ordre transmis par ces moyens de communication, il ne disposera pas ou seulement partiellement des informations que la Banque aurait été en mesure de lui fournir quant à l'opération envisagée, et de ce fait, dégage la Banque de toute responsabilité quant aux conséquences liées à la réalisation de son ordre sans information.

En particulier, le Client confirme sa volonté de pouvoir passer des instructions d'achats ou de souscriptions concernant des organismes de placement collectifs (OPC) par téléphone, fax, ou tout autre moyen de communication préalablement accepté par la Banque et être expressément informé par la Banque qu'il ne lui sera pas possible dans ce cas de communiquer au Client en temps utile et préalablement à de telles instructions le dernier document disponible reprenant les Informations Clés (pour Investisseurs) (Key Information Document « KID ») relatif à son investissement dans un OPC pour lequel un tel document est obligatoire, en vertu de la réglementation applicable. En conséquence, le Client s'engage expressément vis-à-vis de la Banque à obtenir et à prendre connaissance par lui-même dudit KID correspondant à son investissement pour lequel un KID est obligatoire, en temps utile avant de faire de tels investissements par l'intermédiaire de la Banque. Il déclare être informé notamment que les KID relatifs aux OPC distribués par l'intermédiaire de la Banque (dernières versions disponibles) sont notamment mis à sa disposition via le site internet [www.ing.lu/kid](http://www.ing.lu/kid) ou en agence sur demande.

Le Client décharge expressément la Banque de toute responsabilité à cet égard et s'engage à la tenir quitte et indemne de tout recours de la part de qui que ce soit dans ce contexte.

La Banque a la faculté, sans y être cependant obligée en aucune manière, d'exiger du donneur d'ordre tous renseignements propres à confirmer son identité. La Banque est autorisée à refuser l'exécution d'ordres donnés par ces moyens de communication si elle a des doutes quant à leur auteur ou leur authenticité. La Banque n'encourt aucune responsabilité en pareilles circonstances.

Le Client reconnaît et accepte que tout document signé, reçu par la Banque par fax ou tout autre moyen de communication préalablement accepté par la Banque, ait la même valeur légale qu'un original et la même force probante.

Il déclare être informé que la Banque est susceptible d'enregistrer les ordres passés par téléphone conformément à ses Conditions Générales et s'engage à en informer ses mandataires.

La présente décharge restera valable jusqu'à sa révocation écrite, notifiée par lettre recommandée à la Banque ou remise à la Banque contre décharge. La responsabilité de la Banque ne sera toutefois engagée qu'à l'expiration du cinquième jour ouvrable bancaire suivant réception de l'écrit de révocation.

### A.5.3. Exécution des ordres

La Banque est autorisée à agir sur instruction donnée par ou au nom du Client et à exécuter les ordres conformément aux informations contenues dans l'instruction. Le Client accepte la pleine responsabilité de toute erreur, omission ou ambiguïté dans ces informations, lesquelles peuvent mener au rejet ou à l'exécution incorrecte ou retardée de l'ordre.

En cas de doute, la Banque se réserve le droit d'exiger une confirmation écrite des ordres qui lui sont transmis. Elle peut tenir ces ordres en suspens jusqu'à la réception d'une telle confirmation.

La Banque peut refuser tout ordre qui ne serait pas autorisé par le service de paiement proposé par la Banque et/ou autorisé sur le compte en question, ainsi que tout ordre dans une devise non autorisée par la Banque dans son tarif en vigueur au moment de l'opération de paiement.

La Banque peut suspendre ou refuser d'exécuter un ordre si, pour quelque motif que ce soit, elle a des raisons de penser qu'il n'est pas authentique, correct ou autorisé de façon appropriée.

Elle peut également refuser d'exécuter un ordre en cas de saisie sur le compte à débiter, de doute sur la légalité de la transaction, de personne et/ou de banque de contre notoriété impliquée(s) dans la transaction, de transaction concernant un pays de contre notoriété, de force majeure, de risque d'opposition, d'escroquerie, de blanchiment d'argent et plus généralement tous risques de fraude. Dans ces cas, le Client supportera toutes les conséquences quelconques pouvant résulter du retard ou du défaut d'exécution de l'ordre.

La Banque a la possibilité, sans y être obligée, d'exiger du donneur d'ordre toutes informations propres à confirmer son identité et à justifier économiquement l'opération.

Sauf faute lourde de sa part, la Banque n'assume aucune responsabilité quant aux conséquences qui pourraient résulter de l'initiation ou de l'exécution d'ordres / d'opérations de paiement falsifiés qui lui seraient produits. Sans préjudice des dispositions des articles A.3.3. et A.5.2., le Client supporte seul toutes les conséquences dommageables d'une éventuelle usurpation de son identité, plus généralement d'une utilisation abusive par un tiers des moyens de communication qu'il souhaite utiliser pour transmettre ses ordres, à l'exception de l'utilisation de son Accès Internet.

Toute inscription au crédit d'un compte d'une opération dont le dénouement n'est pas connu ou définitif au moment de l'inscription est, sauf convention contraire, effectuée "sauf bonne fin", même si la clause "sauf bonne fin" n'est pas expressément mentionnée. A défaut de réalisation effective de l'opération, la Banque est

**expressément autorisée à débiter d'office et sans préavis l'inscription en compte.**

Les ordres ne sont exécutés que dans la mesure où la provision est suffisante et que la signature s'avère conforme au spécimen déposé.

La Banque se réserve le droit de créditer le compte du Bénéficiaire dans ses propres livres de tous montants à transférer au profit de ce même Bénéficiaire et ce nonobstant le fait qu'ils lui auraient été remis, à charge pour elle de les mettre à la disposition du Bénéficiaire ou de les transférer à un compte ouvert au Bénéficiaire auprès d'un autre organisme ou d'un autre compte chez elle que celui indiqué dans l'ordre.

La Banque se réserve le droit de déterminer le mode d'exécution de tous ordres de paiement dont elle est chargée par ses Clients (paiements en espèces, envois de fonds, virements, chèques ou tout autre mode de paiement rentrant dans la technique bancaire normale). Au cas où le Client n'utiliserait pas le mode d'exécution proposé par la Banque, la Banque pourra soit refuser d'exécuter l'ordre, soit percevoir une commission additionnelle suivant le tarif en vigueur.

#### **A.5.4. Preuve des ordres**

**La preuve de l'exécution des ordres est suffisamment établie par l'inscription de l'opération à l'extrait de compte, décomptes et/ou toutes correspondances établis par quelque moyen que ce soit – y compris électronique – et fournis par la Banque au Client. A défaut d'un tel document, cette preuve résultera de l'inscription de l'opération dans les livres de la Banque.**

**Sauf preuve contraire, les écritures de la Banque prouvent à elles seules que les ordres donnés par tous moyens de télécommunication et notamment ceux qui ont été donnés verbalement ou par téléphone ont été donnés tels qu'ils ont été exécutés.**

**Pour autant que de besoin et par dérogation à l'article 1341 du Code civil, la Banque sera admise à apporter la preuve de tels ordres par toutes voies de droit, et notamment par témoignage.**

En outre, conformément à la réglementation en vigueur, la Banque enregistre les ordres passés par téléphone aux fins de permettre le traitement des ordres, de se réserver la preuve de toute transaction commerciale ou de toute autre communication commerciale ainsi que d'assurer le suivi des services prestés en sa faveur et/ou à la demande du Client et le contrôle de la régularité des opérations. Le Client donne dès à présent son accord sur cette pratique et accepte que les enregistrements de ses conversations téléphoniques aient force probante, valable et irréfutable, concernant leur contenu.

**Ces enregistrements téléphoniques seront conservés en fonction des délais de prescriptions légaux.**

Le défaut d'enregistrement ou de conservation ne pourra en aucun cas être invoqué à l'encontre de la Banque.

La Banque est en droit de procéder à l'archivage informatique sans que pour autant il puisse lui être reproché de ne pas conserver les originaux. Aussi, la preuve contre les reproductions micrographiques et les enregistrements informatiques effectués par la Banque à partir de documents originaux ne pourra être rapportée par le Client que par écrit.

#### **A.5.5 Blocage ou Refus d'une transaction ou d'une Demande d'Information**

**A.5.5.1. La Banque peut refuser d'exécuter toute opération et/ou suspendre ou bloquer tous comptes ou opérations ou Demande d'Information, dans tous les cas où elle estime qu'il existe un risque qu'elle pourrait contrevenir à la loi ou à toute obligation ou réglementation à laquelle la Banque est tenue ou s'est engagée à respecter. Il en ira ainsi notamment dans les cas suivants :**

- en vertu de toute législation communautaire ou nationale, telle que la législation relative au blanchiment de capitaux et au financement du terrorisme, notamment et plus particulièrement quant à son obligation de connaissance du Client ;
- en cas d'injonction ou d'un ordre émanant de toute autorité

compétente visant au gel de fonds ou toute mesure particulière liée à la prévention de crimes ou aux enquêtes concernant ceux-ci ;

- **au cas où la Banque constate que le Client a fait de fausses déclarations ou des déclarations incomplètes, ou que les opérations ne sont pas conformes au profil, aux déclarations faites lors de l'entrée en relation ou lors de toute visite ultérieure, ou encore qui ne cadrent pas avec les opérations habituelles ;**
- **si le Client contrevient à une quelconque obligation souscrite envers la Banque que ce soit en vertu des présentes ou de toute autre convention ou déclaration ; et/ou**
- **au cas où des circonstances inhabituelles quant à la forme d'une opération ou d'un ordre, son montant, son libellé ou toute autre caractéristique de l'ordre ou de l'opération font craindre que ce dernier ne vient pas du Client, est un faux ou a été modifié. Dans ce cas, la Banque est autorisée à mettre l'ordre en suspens et/ou à bloquer ses comptes sans responsabilité de sa part jusqu'à ce qu'elle ait réussi à contacter le Client aux coordonnées remises par celui-ci à l'occasion de la relation.**

Bien qu'elle n'entende pas se faire juge des différends qui peuvent opposer le Client à un tiers, il est des circonstances où la Banque accepte néanmoins de tenir compte d'une opposition extrajudiciaire qui lui paraît légitime. Dans un tel cas, elle tient tout ou partie des avoirs du Client indisponibles, pour une durée qui ne saurait excéder le temps nécessaire à l'opposant pour introduire les procédures légales qui s'imposent.

En cas de blocage du compte, la Banque informe le Client du blocage par courrier (postal ou électronique), à moins que le fait de donner cette information ne soit pas acceptable pour des raisons de sécurité ou soit interdite en vertu de toute législation communautaire ou nationale.

**Le Client ne pourra prétendre à aucune indemnisation du fait du blocage du compte ou suspension de telles opérations dans les conditions du présent article.**

La Banque sera autorisée à refuser toute demande de déblocage formulée par le Client, aussi longtemps que, à son entière appréciation, elle estime que les raisons du blocage existent toujours.

**En tout état de cause, sa responsabilité sera limitée conformément aux termes de l'article A.7 ci-après.**

#### **A.6. Réclamations**

**A.6.1.** Toute réclamation du Client doit être adressée par écrit à ING Luxembourg, à l'attention du Complaints, 26. Place de la Gare L-2965 Luxembourg ou en suivant la procédure prévue à cet effet sur le site [www.ing.lu](http://www.ing.lu).

Le délai de traitement normal d'une réclamation est fixé à trente jours sous réserve d'un délai plus long justifié par la complexité de la demande et des investigations requises. Dans un tel cas, le Client en sera informé dans les plus brefs délais.

Si cela concerne une réclamation relative à un service de paiement, et pour autant que le dossier soit complet, le délai de traitement normal sera de quinze jours ouvrables suivant la réclamation.

Dans l'hypothèse où le Client n'a pas obtenu de réponse dans le délai prévu ou lorsque les parties n'ont pu s'entendre sur l'issue de la réclamation, le Client peut s'adresser à la CSSF, ceci dans les conditions et selon les modalités prévues par le Règlement CSSF 16 – 07, disponible sur le site internet [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu) ou toute autre Règlement qui s'y substituerait.

**A.6.2. Le Client n'obtient la correction d'une opération non autorisée ou mal exécutée que s'il signale immédiatement et par écrit au Service «Complaints» de la Banque les erreurs qu'il constate dans les documents et extraits de compte qui lui sont délivrés par la Banque.**

A défaut de réclamation dans le délai ci-dessous, les extraits et arrêtés de comptes seront considérés comme exacts et approuvés par le Client.

Sans préjudice des règles relatives au courrier domicilié prévues à l'article A.3.1 ci avant ou de dispositions légales impératives, le Client sera présumé de manière irréfragable avoir constaté l'opération non autorisée ou mal exécutée dans les 30 jours suivant la date d'envoi de l'extrait ou de l'arrêté concernant l'opération contestée.

A défaut de telle notification dans ce délai, compte tenu de la nature de l'opération concernée, l'opération est réputée correcte et exacte, et approuvée par le Client.

La Banque se réserve dans tous les cas et même après les prédicts délais le droit de débiter, sans avis préalable, un compte ouvert en ses livres de tout versement ou de toute opération qui aurait été indûment ou par erreur portée à son actif. Les extraits de compte sont ainsi toujours délivrés sous réserve d'une erreur ou omission de calcul ou d'écriture.

## A.7. Exclusion de responsabilité

**A.7.1.** La Banque n'encourt aucune responsabilité en cas de dommage, perte ou frais que le Client pourrait encourir ou supporter du fait de l'exécution par la Banque de ses obligations contractuelles, sauf faute lourde de la Banque.

**A.7.2.** La Banque ne sera responsable de la non-exécution de l'une quelconque de ses obligations qu'en cas de faute lourde de sa part.

**A.7.3.** La Banque n'assume aucune responsabilité du chef du préjudice que le Client pourrait subir en raison d'événements de force majeure ou de tout événement échappant au contrôle de la Banque en ce compris, notamment, toute panne ou indisponibilité des transmissions ou des communications ou des réseaux informatiques, grèves des services postaux ou autres grèves ou actions collectives professionnelles similaires, les attaques à main armée, les erreurs ou retards imputables à d'autres organismes financiers ou à tout tiers, l'interruption des communications téléphoniques ou télématiques et l'inexécution, par les marchés, les chambres de compensation et/ou les courtiers concernés, de leurs obligations pour quelque raison que ce soit.

**A.7.4.** La Banque n'est pas non plus responsable du préjudice qui pourrait résulter pour le Client de toutes obligations légales ou réglementaires ou décisions prises par les autorités luxembourgeoises ou étrangères, notamment en matière de contrôle des changes, d'encadrement des crédits, de retenue à la source, de l'irrégularité des procédures d'opposition judiciaire ou extrajudiciaire, etc.

**A.7.5.** La Banque n'encourt pas de responsabilité en cas de mise hors service, même temporaire, pour quelque cause que ce soit, de ses ordinateurs, de même qu'en cas de destruction ou d'effacement des données qu'ils contiennent ou d'usage frauduleux qui en serait fait par des tiers.

**A.7.6.** Pour l'exécution de toute opération, la Banque peut décider, chaque fois qu'elle l'estime utile ou nécessaire, de faire appel à l'intervention de tiers. Si, en désignant le tiers, elle suit les instructions de son Client, elle n'assume de ce chef aucune responsabilité. Si, au contraire, elle choisit le tiers à son gré, elle est tenue de le faire soigneusement, sa responsabilité n'étant cependant engagée qu'en cas de faute lourde de sa part.

**A.7.7.** En tout état de cause, la Banque ne sera responsable de la non-exécution de l'une quelconque de ses obligations qu'en cas de faute lourde de sa part.

Sa responsabilité sera, en toutes hypothèses, limitée aux seuls dommages directs.

Ni la Banque ni aucun tiers intervenant en son nom ne sauraient encourir une quelconque responsabilité que ce soit à l'égard du client

(sauf en cas de fraude) pour tout dommage, perte ou coût indirect, spécial, par ricochet, accessoire ou disciplinaire que le client pourrait encourir ou supporter de quelque manière qu'il ait été provoqué et qu'il soit prévisible ou pas. Pour les besoins du présent article, l'expression «dommage, perte ou coût indirect» inclut notamment tout dommage, perte ou coût qui serait lié à l'impossibilité pour le client de céder des instruments financiers en cas de chute des cours, d'acquérir des instruments financiers en cas de hausse des cours, de conclure ou de mener à bien toute autre transaction (telle qu'une opération de couverture, un contrat de swap ou un contrat sur dérivés) aux termes de laquelle le client serait tenu de céder ou d'acquérir des instruments financiers, ainsi que tout autre dommage résultant d'une perte d'activités, de bénéfices, de clientèle ou de données.

## A.8. Sûretés

### A.8.1. Unicité de compte

Sans préjudice des lois, règlements et conventions régissant les comptes spécialement affectés, tous les comptes d'un même Client, de quelque nature que ce soit et quelles que soient les conditions qui leur sont applicables, créditeurs ou débiteurs, exigibles ou non exigibles, qu'un Client entretiendrait dans une ou plusieurs agences de la Banque forment les sous-comptes d'un compte unique et indivisible.

La Banque est en droit de fusionner à tout moment ces sous-comptes et peut de même, à tout moment et sur simple avis, opérer des transferts d'un sous-compte à l'autre, de solde débiteur à solde créditeur et inversement, et même de solde débiteur à solde débiteur, solde étant entendu ici dans le sens de situation débitrice ou créditrice. Le solde du compte unique est garanti par toutes les sûretés réelles et personnelles attachées à l'un quelconque des sous-comptes.

Si certains compartiments sont tenus en monnaies étrangères, ceux-ci sont convertis en euro au cours du jour de l'arrêté des comptes ou du transfert. Le droit de conversion immédiate est réservé, en outre, à la Banque dans le cas où un avoir exprimé en monnaie autre que celle dans laquelle est exprimé le débit d'un autre compte, n'offre plus une marge suffisante. La Banque est seule juge pour décider si la couverture est suffisante.

### A.8.2. Compensation

Toutes les opérations qu'un Client traite avec la Banque, dans le cadre de ses relations d'affaires sont connexes entre elles.

La Banque peut opérer à tout moment, sans préavis et même après faillite du Client, la compensation générale des soldes débiteurs et créditeurs respectifs, exigibles ou non, éventuellement en procédant à cet effet à des conversions de monnaies étrangères en euro et vice-versa, et en effectuant tout virement de compte à compte. La Banque détermine à son gré sur quelles créances respectives la compensation portera.

Les soldes exigibles de comptes ouverts au nom d'un Client pourront être transférés, sans mise en demeure ou autres formalités, sur des comptes ouverts solidairement et/ou indivisiblement au nom de ce Client et de tiers.

Sauf convention contraire, le Client renonce à invoquer l'article 1253 du Code civil et accepte que la Banque puisse imputer, à son gré, toutes les sommes qu'elle reçoit du Client sur la dette ou partie de la dette qu'elle entend éteindre.

### A.8.3. Transfert entre compte d'obligés solidaires et/ou indivisibles

Les comptes au nom d'un Client présentant un solde débiteur exigible pourront être crédités, sans mise en demeure ou autres formalités, moyennant transfert des soldes créditeurs inscrits au nom de personnes qui sont obligées, solidairement et/ou indivisiblement avec le Client envers la Banque, soit en ordre principal, soit en ordre subsidiaire, tel qu'en vertu de cautionnement, d'aval ou de toutes autres garanties. À cet effet, la Banque a le droit, à tout moment, d'exécuter tous virements qui seraient nécessaires

pour apurer le solde débiteur d'un compte par l'avoire d'un autre compte.

#### A.8.4. Exception d'inexécution – droit de rétention

La Banque est autorisée à ne pas exécuter ses obligations si le Client n'exécute pas l'une quelconque de celles existant à sa charge, de quelque chef que ce soit.

Toutes sommes et valeurs, de quelque nature que ce soit, détenues par la Banque pour compte du Client, peuvent être retenues par la Banque en cas d'inexécution ou de retard d'exécution des engagements du Client.

#### A.8.5. Gage indivisible et privilégié

**A.8.5.1.** Tous les documents, titres au porteur fongibles ou non fongibles, avoirs, créances de sommes d'argent, valeurs mobilières, effets de commerce ainsi que les métaux précieux confiés et/ou à confier par le Client ou pour son compte à la Banque constituent de plein droit, au profit de la Banque, un gage indivisible et privilégié en garantie de l'exécution complète en principal, intérêts, commissions, frais et accessoires de tous les engagements ou obligations présents et futurs, y inclus les dettes conditionnelles ou à terme que le Client a contractés ou pourra contracter envers la Banque pour quelle que cause que ce soit, soit seul, soit avec des tiers solidairement ou non. La Banque ne peut être contrainte de se dessaisir de ces valeurs.

En outre et sauf convention contraire, l'ensemble des garanties constituées ou à constituer par ou pour le Client en faveur de la Banque, peu importe leur date de constitution, garantit le paiement ou le remboursement de toutes sommes dues ou à devoir par le Client vis-à-vis de la Banque.

La Banque pourra exercer ses droits et privilèges de la manière la plus favorable autorisée par la loi deux jours francs après notification par lettre recommandée au Client de son intention de réaliser tout ou partie du gage, ce délai commençant à courir le jour de la remise de la lettre recommandée à la poste. La Banque désigne le lieu et le cas échéant, le mode de vente, l'officier public ou l'agent qualifié qui procédera à la réalisation de tout ou partie du gage.

**A.8.5.2.** Si le gage est constitué d'instruments financiers au sens de la loi modifiée du 5 août 2005 sur les contrats de garanties financières et que ceux-ci sont admis à la cote officielle d'une bourse située au Luxembourg ou à l'étranger ou négociés sur un marché réglementé, la Banque peut, à défaut de paiement à l'échéance, même sans mise en demeure préalable, soit faire vendre les instruments financiers à la bourse ou au marché où ils sont négociés, soit s'approprier les instruments financiers au prix en cours ou au prix de la dernière valeur nette d'inventaire publiée, s'il s'agit de parts ou d'actions d'un organisme de placement collectif calculant et publiant régulièrement une valeur nette d'inventaire. La Banque peut aussi, même sans mise en demeure préalable, en cas de défaut de paiement à l'échéance, s'approprier les avoirs gagés en sa faveur conformément à la loi modifiée du 5 août 2005 à leur valeur de marché.

S'agissant des avoirs gagés au sens de la loi modifiée du 5 août 2005 sur les contrats de garanties financières, la Banque pourra procéder à compensation à due concurrence entre les obligations du Client envers elle et celles de la Banque envers le Client et ce, sans préjudice de la convention d'unicité de compte et/ou de la compensation prévue dans les présentes Conditions Générales. A cette fin, la Banque est autorisée à procéder à toutes opérations de change ou de liquidation anticipée d'opérations à terme.

En application de ce gage général, à toutes fins utiles :

- les titres au porteur, sous forme dématérialisée ou autres, fongibles ou non fongibles, les métaux précieux en général, et toutes valeurs et instruments financiers déposés par le Client à la Banque sont remis à titre de gage entre les mains de la Banque ;
- la Banque est autorisée à inscrire à son nom, dans les registres de l'émetteur, tous titres nominatifs à détenir par le Client en ses comptes auprès de la Banque ;

- tous autres titres négociables peuvent être munis par la Banque au nom et pour le compte du Client, d'un endossement régulier indiquant que les titres ont été remis en garantie ;
- tous titres et tous métaux précieux fongibles sont considérés comme inscrits à un compte spécial et, à cet effet, le compte ouvert au nom du Client est déclaré d'un commun accord être un compte spécial constitué à cet effet.

Pour toutes créances du Client envers la Banque, la Banque accepte, par les présentes, leur affectation en gage en sa faveur.

**A.8.5.3.** Sans préjudice des garanties spéciales qu'elle a pu se faire accorder et de celles résultant de ce qui précède, la Banque est en droit de réclamer, à tout moment, la constitution de nouvelles sûretés ou l'augmentation de celles qui lui ont été accordées, pour se couvrir de tous les risques qu'elle court en raison des opérations traitées avec le Client, que celles-ci soient échues ou à terme, pures et simples ou affectées d'une condition suspensive ou résolutoire.

**A.8.5.4.** Le Client convient expressément que pour autant que la Banque accepte une renonciation écrite expresse au présent gage général dans le cadre du nantissement par le Client au profit d'un tiers de tout ou partie de ses actifs déposés auprès de la Banque, cette renonciation reste sous réserve :

- de l'acceptation dudit nantissement par la Banque; et
- de la création en faveur de la Banque d'un nouveau gage de 1<sup>er</sup> rang identique au présent gage général qui prendra effet au plus tôt de l'une des deux dates suivantes : la date à laquelle le tiers Bénéficiaire du nantissement notifiera la Banque que le contrat le régissant a (i) pris fin ou (ii) fait l'objet d'une mainlevée. Pour autant que de besoin, le Client accepte d'ores et déjà irrévocablement et inconditionnellement la création automatique de ce nouveau gage dans un tel cas.

**A.8.5.5.** Le Client autorise expressément la Banque à octroyer, dans le cadre de ses relations contractuelles avec ses sous-dépositaires, un droit de gage ou toute autre sûreté similaire en faveur de ces derniers sur les actifs déposés par le Client auprès de la Banque et sous-déposés auprès d'un ou plusieurs de ses sous-dépositaires.

#### A.8.6. Solidarité et indivision

Toutes les personnes qui, en quelle que qualité que ce soit, sont co-titulaires d'un compte ou d'avoirs, cobénéficiaires d'une facilité, ou concernées ensemble par une même opération, sont solidairement et indivisiblement tenues de toutes les obligations y relatives.

Les héritiers et ayants droit universels ou à titre universel du Client sont tenus solidairement et indivisiblement et toutes obligations quelconques de celui-ci envers la Banque.

#### A.9. Protection des Données

Tout Client confiant des opérations à la Banque reconnaît, par ce simple fait, que les données à caractère personnel le concernant et nécessaires à la bonne exécution de ses opérations fassent l'objet d'un traitement par la Banque. Les finalités du traitement susmentionné sont notamment de permettre à la Banque d'assurer et/ou d'avoir :

- l'octroi et la gestion des comptes, crédits ou dépôts ;
- la gestion et l'exécution des opérations de paiements ;
- la gestion globale de services bancaires, de leasing et/ou d'intermédiaire en assurances, ainsi que la gestion des contentieux y relatifs ;
- une vue globale du Client, d'assurer le suivi de la clientèle ainsi que de déterminer son profil de risque ;
- la gestion des souscriptions de parts de fonds commun de placement, d'OPC et de SICAV ainsi que plus généralement, la gestion et l'exécution des opérations sur instruments financiers (en ce compris toute demande y liée d'un tiers relative à un transfert de données à caractère personnel du Client) ;

- le contrôle de la régularité des opérations et de prévention des irrégularités.

La Banque est expressément autorisée à traiter les données à caractère personnel lorsque cela est nécessaire pour garantir la prévention, la recherche et la détection des fraudes en matière de paiements.

En outre, les prestataires de services de paiement tiers n'ont accès qu'à des données à caractère personnel nécessaires à l'exécution de leurs services de paiement, ne les traitent et ne les conservent qu'avec le consentement explicite de l'utilisateur de services de paiement. Selon le cas, les données à caractère personnel des actionnaires et/ou mandataires du Client, ainsi que des ayants droit économiques peuvent être récoltées et traitées par la Banque pour les mêmes finalités et selon les mêmes modalités que celles exposées dans le présent article. Sous réserve de prescriptions légales ou réglementaires, les données à caractère personnel ainsi recueillies ne sont pas destinées à être communiquées à des tiers autres que les personnes désignées par le Client et les sociétés dont l'intervention est nécessaire pour réaliser l'une des prédictes finalités, comprenant notamment les sous-traitants de la Banque et les sociétés du groupe ING au Grand Duché de Luxembourg.

Dans les limites et pour les finalités prévues à l'article 41 de la loi sur le secteur financier, certaines données du Client, en ce compris ses données à caractère personnel, sont également susceptibles d'être communiquées à la maison-mère de la Banque ou, chaque fois que la Banque y est légalement tenue ou autorisée, à des tiers tels que les autorités de surveillances, les autorités judiciaires ou les autorités fiscales.

Le Client, ses mandataires et actionnaires sont libres de refuser le traitement de leurs données à caractère personnel, auquel cas la Banque pourra refuser d'entrer en relation avec le Client, rompre toute relation existante ou refuser d'exécuter une opération demandée par le Client ou en faveur du Client. Conformément à la législation relative au traitement des données à caractère personnel en vigueur au Grand Duché de Luxembourg, le Client, ses mandataires et actionnaires ont (i) un droit d'accès, (ii) un droit d'opposition, (iii) un droit de rectification et (iv) un droit à l'effacement à l'égard des informations qui les concernent. Les locaux, parkings et guichets automatiques de la Banque, accessibles ou non au public, sont équipés de systèmes de vidéosurveillance. Les données ainsi récoltées sont traitées par la Banque à des fins de sécurité et de protection de la Banque, de ses biens et matériels, de son personnel et de ses Clients. Sous réserve des exceptions prévues par la législation luxembourgeoise, ces données ne sont pas susceptibles d'être communiquées à des tiers.

Les données à caractère personnel sont traitées conformément à la Déclaration de Confidentialité en vigueur et disponible sur le site Internet de la Banque [www.ing.lu](http://www.ing.lu) ou en agence.

Le Client s'engage à informer tous ses mandataires, actionnaires, ayants droit économique et autres personnes physiques agissant pour le compte du Client avec la Banque du contenu de la présente clause et de la Déclaration de Confidentialité en vigueur. Le Client garantit à la Banque avoir obtenu leur consentement dans ce cadre pour le traitement de leurs données par la Banque, pour autant que de besoin.

Si le Client a une réclamation relative au traitement de ses données à caractère personnel, ou s'il suspecte une potentielle violation de la sécurité de ses données à caractère personnel, il peut consulter la procédure de réclamation sur le site Internet de la Banque [www.ing.lu](http://www.ing.lu) et/ou contacter la Banque en s'adressant au :

Service Complaints, 26, Place de la Gare, L-2965 Luxembourg, e-mail : [complaints@ing.lu](mailto:complaints@ing.lu)

En outre, et à toutes fins utiles, le Client reconnaît que la Banque se réserve la possibilité d'enregistrer les conversations téléphoniques et les ordres passés par téléphone afin d'en assurer leur traitement et de respecter ses obligations légales. Ainsi, la Banque se réserve la

preuve de toute transaction commerciale ou de toute autre communication commerciale, s'assure du suivi des services prestés en faveur du Client (à sa demande ou non) et contrôle la régularité des opérations. Ces enregistrements appartiennent à la Banque, et à ce titre la Banque peut également utiliser ces enregistrements et/ou leurs transcriptions pour toute autre finalité qu'elle jugera légitime.

A cet effet, le Client accepte que les enregistrements de ses conversations téléphoniques aient force probante, valable et irréfutable, quant à leur contenu.

En aucun cas le défaut d'enregistrement ou de conservation ne pourra être invoqué à l'encontre de la Banque.

## A.9 bis Outsourcing

**A.9bis.1.** La Banque est tenue par une obligation de secret professionnel et ne peut communiquer les données à caractère personnel, bancaires, financières et informations relatives aux relations d'affaires avec le Client (les « Informations ») à des tiers, sauf lorsque la divulgation des Informations est effectuée conformément à ou requise par la loi applicable ou sur instruction ou avec le consentement du Client.

**A.9bis.2.** Afin de fournir des services au Client de manière optimale et selon des normes de qualité élevées, de se conformer à la réglementation et de bénéficier des ressources techniques de spécialistes qualifiés, la Banque peut sous-traiter en tout ou en partie certaines tâches ou activités à des tiers au Luxembourg, à l'étranger ou auprès d'une autre entité ING dans le monde (dont notamment la Belgique, les Pays-Bas, la Pologne, la Roumanie, la Slovaquie, Singapour et les Philippines) (ci-après le « Fournisseur de Service »).

La Banque peut notamment sous-traiter une partie ou la totalité des tâches et activités suivantes (ensemble les « Sous-Traitances ») :

- les tâches informatiques opérationnelles, de maintenance et de support des infrastructures et applications informatiques ;
- les plateformes de messageries et de paiements (en ce compris l'encodage manuel de données, ainsi que le traitement, la surveillance et le stockage / archivage des messages de paiements), de filtrage et de vérification des messages afin d'assurer que les transactions que la Banque exécute respectent dans tous leurs aspects les réglementations internationales et lois applicables ;
- la centralisation et le traitement de tous documents,
- les activités d'identification du Client et de gestion de ses données (à savoir par exemple la collecte de documents, la prise de décision, l'appétit au risque, la classification en matière fiscale ainsi que les obligations en matière de reporting (dont notamment FATCA, CRS (AEFAI), EMIR) ;
- les procédures d'enregistrement, de surveillance, d'archivage d'instructions et d'ordres sur des transactions en matière bancaire et financière (en ce compris par téléphone),
- le traitement des activités liées aux services de paiement et instruments financiers en matière commerciale ou en cas de litige, de l'origine jusqu'à la prise de décision ;
- l'exécution de toute opération en matière de crédit ainsi que la gestion des flux financiers y liés, les contrôles et la vérification de certaines transactions et de certains dossiers en matière de crédits.

Pour plus d'informations relatives à l'ensemble des activités sous-traitées, la localisation de la sous-traitance ainsi que les données échangées, le Client peut consulter l'annexe 4 aux présentes également publiée sur le site internet de la Banque [www.ing.lu](http://www.ing.lu) et disponible en agence.

Dans chaque cas de Sous-Traitance, la Banque s'assure du respect de toutes ses obligations réglementaires en la matière.

Les Fournisseurs de Services désignés par la Banque peuvent être des entités régulées ou non régulées qui sont soumises par la loi à une

obligation de secret professionnel ou contractuellement tenues par la Banque à se conformer à des règles strictes de confidentialité.

Le Client reconnaît et accepte par les présentes que les Fournisseurs de Services ne soient pas assujettis aux règles luxembourgeoises relatives au secret professionnel et que le secret professionnel qui pourrait leur être applicable pourrait être moins rigoureux que la législation luxembourgeoise relative au secret professionnel. Dans certaines circonstances et malgré leurs engagements de confidentialité, ils pourraient être tenus légalement de fournir les Informations à des tiers ou à des autorités.

**A.9bis.3.** Par les présentes, le Client reconnaît et autorise expressément la Banque à recourir à ces Fournisseurs de Services dans le cadre des Sous-Traitances susmentionnées ainsi qu'au transfert et à la divulgation des Informations y rapportant, et ce en conformité avec les exigences réglementaires auxquelles la Banque est tenue.

**A.9bis.4.** Le Client confirme accepter de supporter toutes les conséquences résultant du transfert et/ou de la divulgation des Informations aux Fournisseurs de Services et accepte que la Banque ne puisse être tenue responsable de quelque manière que ce soit de toute perte, dommages ou coûts causés ou engagés en lien avec les transferts ou divulgations des Informations susmentionnées.

**A.9bis.5.** Les Informations seront transférées et/ou disponibles pour les Fournisseurs de Services aussi longtemps que le Client maintient une relation bancaire avec la Banque. Une révocation par le Client de son consentement, qui doit être envoyée à la Banque par écrit, constitue un avis de résiliation de la relation bancaire prenant effet le jour où elle est reçue par la Banque, sans préjudice du droit pour la Banque de maintenir les Informations transmises aux Sous-Traitants concernés pour les buts mentionnés ci-avant pendant la durée de conservation imposée par les procédures de la Banque et/ou les lois applicables.

## A.10. Frais, impôts et taxes

**A.10.1.** Les frais, taux d'intérêts, rémunérations et commissions perçus par la Banque sont fixés par cette dernière dans un tarif, mis à disposition des Clients selon les modalités prévues par la loi et sont mis à sa disposition sous forme d'extrait dans chaque agence de la Banque et/ou sur le site Internet de la Banque.

Pour le cas où ledit extrait ne renseignerait pas le Client sur le tarif de l'opération ou de l'ordre qu'il souhaite exécuter, le Client veillera à prendre connaissance du tarif applicable auprès de son agence ou de son chargé de relation habituel et ce, préalablement à la passation de son ordre ou à la conclusion de son opération.

Le Client sera en toutes hypothèses réputé avoir pris connaissance et accepté le tarif de la Banque en cas d'exécution par cette dernière de son ordre et/ou opération.

Le tarif des services offerts par la Banque peut être modifié par la Banque en cours de contrat conformément à l'article A.13.1..

**A.10.2.** Les frais de recherche ainsi que les frais occasionnés à la Banque à la suite de toute procédure légale intentée contre le Client sont portés au débit de son et/ou ses comptes. Tel est notamment le cas des frais d'huissiers ou légaux dans le cadre de procédures de saisies. Il en va de même des frais exposés à la suite de mesures prises contre le Client par les autorités et des frais exposés par la Banque dans l'intérêt du Client ou de ses ayants droit.

**A.10.3.** Tous droits de timbre ou d'enregistrement, tous droits dus sur la transmission des biens, toutes taxes et impôts, toutes retenues à la source, tous droits ou rétributions exigibles du chef de, ou à l'occasion de n'importe quelle opération avec la Banque, sont à la charge du Client, qu'ils soient imposés par le droit luxembourgeois ou un droit étranger. La Banque est expressément autorisée de plein droit et sans formalité préalable, à pratiquer les ajustements consécutifs et corrélatifs à toute variation de telles taxes, impôts, retenues à la source, ou autres droits ou rétributions exigibles.

Le Client reconnaît que la Banque puisse être tenue de retenir lors de tout paiement toute taxe, charge fiscale ou autre obligation similaire pour la Banque ou le Client, en ce inclus tous intérêts et pénalités y liées, dans le cadre ou en vertu de toute opération effectuée par le Client ou pour le compte de ce dernier.

**A.10.4.** Le Client autorise la Banque à, et lui donne pour autant que de besoin mandat de, (i) procéder à tout paiement requis par les autorités luxembourgeoises ou étrangères par le biais d'une saisie exécutoire (en ce compris la sommation à tiers détenteur) ou de tout autre document produisant des effets juridiques similaires et (ii) de débiter son(s) compte(s) en conséquence à concurrence du solde disponible, et ce même si le(s) compte(s) du Client fait(font) l'objet d'un nantissement ou d'une sûreté similaire en faveur d'un tiers sans perte pour le Client ou ses représentants des pouvoirs de mouvementer les comptes nantis. Il est toutefois entendu que l'octroi du présent mandat constitue uniquement un droit, et non une obligation, en faveur de la Banque.

En outre, le Client décharge expressément la Banque de toute responsabilité pour s'être conformée à la présente clause.

**A.10.5.** Tous les impôts et taxes sur les revenus de capitaux que la Banque paye en qualité de débitrice, d'intermédiaire, d'agent payeur ou qu'elle subit suite à l'utilisation de sous-dépositaire sont à charge du Bénéficiaire des revenus.

**A.10.6.** La Banque ne peut en aucun cas être tenue responsable des coûts et dommages directs ou indirects résultant de la collecte ou de la retenue de telles taxes, charges ou autres frais. Ces coûts et/ou dommages resteront à la charge exclusive du Client.

La Banque ne pourra être tenue responsable qu'en cas de faute lourde ou intentionnelle de sa part.

La Banque ne répond pas des dommages qui peuvent être causés par l'omission de procéder, ou de procéder correctement, aux retenues fiscales applicables, sauf faute lourde ou intentionnelle.

**A.10.7.** Tous frais judiciaires et extrajudiciaires que la Banque doit supporter pour la récupération d'un solde débiteur ou la réalisation de sûretés, sont à charge du Client.

**A.10.8.** Tous frais prélevés par des intermédiaires ou correspondants peuvent être répercutés par la Banque à ses Clients, sauf convention contraire écrite.

**A.10.9.** La Banque se réserve par les présentes le bénéfice de l'article 12 de la loi du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard, telle que modifiée, en cas de retard de paiement du Client de toutes factures émises par la Banque dans le cadre de leur relation contractuelle. Les créances résultant de ces factures sont de plein droit productives d'intérêts au taux légal conformément à l'article 12 de ladite loi.

## A.11. Successions

**A.11.1.** En cas de décès d'un Client ou de son conjoint, la Banque doit en être avisée sans retard, sur base de la communication d'un acte de décès.

**A.11.2.** Sauf disposition contraire, la survenance du décès d'un Client entraînera automatiquement blocage du (des) compte(s), dépôt titres et coffre(s) de celui-ci ainsi que révocation, conformément à l'article A.2.1.3 des présentes Conditions Générales, des procurations que le défunt avait délivré en faveur de tiers.

**A.11.3.** A défaut d'avoir reçu communication de l'avis de décès, la Banque n'assume aucune responsabilité quant aux opérations qui seraient effectuées après le décès par les cotitulaires ou les mandataires du défunt. En aucun cas, la Banque ne sera tenue de s'informer du décès de ses Clients, ainsi il ne pourra lui être reproché de ne pas avoir pris en considération la publication du décès du Client dans la rubrique nécrologique de quel que journal ou autre média que ce soit.

**A.11.4.** Pour que les héritiers et ayants droit puissent obtenir le déblocage du (des) compte(s), dépôts titres et coffre(s) du défunt et s'approprier personnellement les avoirs y logés, la Banque doit avoir été préalablement mise en possession des pièces établissant la dévolution de la succession et de l'accord écrit des ayants droit.

**A.11.5.** La Banque adresse la correspondance relative à la succession à la dernière adresse connue du défunt, ou à un des ayants droit ou encore, s'il échet, au notaire chargé de la succession ou à toute autre personne dûment mandatée. La correspondance ainsi adressée est, en toutes hypothèses, censée l'avoir été à l'égard de tous les héritiers et ayants droit du défunt.

**A.11.6.** La Banque donnera suite à toute recherche d'un ayant droit sur les avoirs du Client décédé, dans la mesure où cet ayant droit prouve préalablement sa qualité d'héritier (en fournissant les pièces établissant la dévolution de la succession) et démontre son intérêt à effectuer cette recherche. La Banque sera indemnisée par ledit ayant droit des frais occasionnés par ladite recherche, selon le tarif en vigueur de la Banque.

**A.11.7.** Sauf faute lourde, la Banque ne pourra pas être tenue responsable d'erreurs quant à la dévolution successorale du Client décédé si elle s'est fondée sur des documents apparemment probants pour procéder à la remise des avoirs du défunt.

**A.11.8.** Si le défunt avait d'autres engagements envers la Banque au moment du décès, le transfert par la Banque des avoirs aux héritiers et/ou le changement de l'intitulé du compte au profit des héritiers ou de certains d'entre eux n'entraînera en aucun cas une renonciation par la Banque à ses droits relatifs à ces engagements, ou une décharge par la Banque; sauf si cela a été expressément stipulé par écrit par la Banque, les héritiers du défunt restant tenus indivisément et solidairement des engagements de leur auteur.

## A.12. Droit applicable et juridiction compétente

**A.12.1.** Tous les droits et obligations du Client envers la Banque, y compris en matière non contractuelle, sont soumis au droit luxembourgeois, sauf stipulation contraire expresse.

Sauf stipulation contraire, le siège de la Banque est le lieu d'exécution des obligations de la Banque envers le Client et du Client envers la Banque. Aussi, toutes les contestations seront soumises aux tribunaux de l'arrondissement de et à Luxembourg, sauf convention contraire et sans préjudice du droit pour le Client de porter réclamation auprès de la CSSF.

La Banque peut néanmoins, si elle le préfère, porter le litige devant le tribunal du domicile du défendeur.

**A.12.2.** La soumission à la compétence des juridictions visées au présent article ne limite pas le droit de la Banque de saisir tout autre tribunal dans le ressort d'une juridiction compétente ou, à sa discrétion, tout collège arbitral approprié. Le Client accepte de se soumettre à la compétence de ces tribunaux ou aux règles de ces collèges arbitraux, quels qu'ils soient.

## A.13. Modifications des Conditions Générales de la Banque

**A.13.1.** Sauf disposition contraire, la Banque peut à tout moment et sans préavis modifier les présentes Conditions Générales, son tarif ainsi que tout contrat ou conditions spécifiques applicables à ses produits ou services.

Toutefois pour le Client consommateur, sauf disposition contraire et sans préjudice du droit pour la Banque d'ajouter à tout moment un nouveau service ou de mettre en conformité les conditions de la Banque à toute nouvelle législation ou réglementation, les clauses des présentes Conditions Générales relatives aux services de paiement, ainsi que les taux, rémunérations et frais applicables à ces services ne seront modifiables par la Banque que moyennant notification au Client consommateur des modifications au moins deux mois avant leur entrée en vigueur.

L'existence des modifications est portée à la connaissance du Client par le site Internet de la Banque (sécurisé ou non), par des avis joints aux extraits de compte ou par toutes autres correspondances (postales et/ou électroniques) adressées par la Banque au Client.

Les Conditions Générales et l'extrait des principaux tarifs de la Banque en vigueur sont en outre toujours consultables sur le site Internet de la Banque.

Si le Client ne souhaite pas adhérer à ces modifications, il doit avant leur date d'entrée en vigueur, mettre fin par écrit à ses relations d'affaires avec la Banque ou au produit ou service impacté par les modifications. Cette résiliation s'effectue, sauf disposition contraire, sans frais et avec effet immédiat.

Le défaut d'usage de ce droit par le Client vaudra de plein droit adhésion de celui-ci aux modifications réalisées.

Les nouvelles dispositions s'appliqueront tant aux opérations futures qu'aux opérations initiées avant la prise d'effet des modifications.

**A.13.2.** L'annulation ou l'inefficacité de certaines clauses ou d'une partie des présentes Conditions Générales, du tarif ou des contrats ou conditions de la Banque n'affectera pas pour autant la validité ni l'efficacité des autres dispositions.

## A.14. Délai de rétractation

**A.14.1.** Pour tout contrat à distance portant sur des services financiers hors assurances ou contrat de crédit à la consommation au sens du Code de la Consommation introduit par la loi du 8 avril 2011 telle que modifiée, le Client a le droit de se rétracter par écrit sur tout support durable, sans indication de motif et sans pénalité, dans un délai de quatorze jours (14) calendrier; ce délai prenant cours le jour de la conclusion du contrat.

## A.15. Primauté de la version française

**A.15.1.** Sauf convention contraire, en cas de divergence entre la version française et les versions des présentes Conditions Générales, des contrats et/ou autres conditions de la Banque traduites dans une autre langue, seule la version française sera à prendre en considération.

## A.16. Les contrats fiduciaires

**A.16.1.** Les contrats fiduciaires que la Banque conclut le cas échéant avec le Client sont, sauf convention contraire et selon le cas, régis par le règlement grand-ducal du 19 juillet 1983 sur les contrats fiduciaires ou par la loi du 27 juillet 2003 relative au trust et aux contrats fiduciaires.

## A.17. Divers

**A.17.1.** L'annulation ou l'inefficacité de certaines clauses ou d'une partie des présentes Conditions Générales, du tarif ou des contrats ou conditions de la Banque n'affectera pas pour autant la validité ni l'efficacité des autres dispositions.

# B. Dispositions relatives aux comptes

## B.1. Généralités

**B.1.1.** La Banque ouvre des comptes courant ou à terme, en euro ou en monnaies étrangères, aux personnes physique ou morale agréées par elle.

### B.1.2. Protection des déposants et investisseurs

**B.1.2.1.** La Banque est membre du Fonds de garantie des dépôts Luxembourg (FGDL).

En cas d'insolvabilité de la Banque, le FGDL protège les déposants en leur garantissant le remboursement de leurs dépôts, et cela jusqu'à 100.000 euros.

La garantie des dépôts est mise en œuvre dans les limites et sous les conditions fixées par la législation en vigueur et par les statuts du FGDL.

L'étendue de la garantie, les conditions d'indemnisation ainsi que les formalités à remplir pour être indemnisé sont détaillées à l'Annexe 2 des présentes Conditions Générales, sur le site [www.fgd.lu](http://www.fgd.lu) et sont également fournies au Client par la Banque, sur simple demande.

**B.1.2.2.** L'indemnisation des investisseurs, détenteurs d'instruments financiers est prise en charge par le Système d'indemnisation des investisseurs Luxembourg (SILL).

En cas de défaillance de la Banque et lorsque cette dernière est incapable de retourner les instruments financiers au Client, ces derniers disposent d'une protection leur permettant d'être indemnisés jusqu'à concurrence d'un montant de 20.000 euros.

L'étendue de la garantie, les conditions d'indemnisation et les formalités à remplir sont fournies au Client par la Banque, sur simple demande.

**B.1.2.3.** Pour pouvoir faire bénéficier les ayants droit des actifs figurant sur un compte de la garantie des dépôts et d'indemnisation des investisseurs, telle que décrite au sein des présentes, le Client doit informer chaque année la Banque en temps utile (selon les règles édictées par le Fonds de Garantie des Dépôts Luxembourg), du nombre d'ayants droit concernés par les actifs figurant sur ce compte et être à même de pouvoir fournir à la Banque à première demande leur identité et la répartition entre ayants droit.

**B.1.3.** Sauf indication contraire expresse, est associé à tout compte une Garantie Compte Espèces soumise aux Conditions Générales relatives à la Garantie Compte Espèces disponible en agence ou sur le site internet [www.ing.lu](http://www.ing.lu). La Banque est autorisée et se réserve le droit, sans en avoir l'obligation, de procéder au prélèvement automatique d'une cotisation au débit du compte de la personne garantie au sens des Conditions Générales relatives à la Garantie Compte Espèces et ce jusqu'au 31 décembre de chaque année, y compris si le solde du compte s'avère être insuffisant au 31 décembre d'une année donnée, sauf avis exprès de la personne garantie d'annuler sa participation à la Garantie Compte Espèces, notifié à la Banque par courrier recommandé 30 jours avant l'échéance. Si faute de provision sur le Compte, la Banque décide de ne pas procéder au prélèvement de la cotisation d'une année donnée, la participation à la Garantie Compte Espèces est suspendue pour l'année suivante.

Sauf convention contraire expresse, ces comptes sont productifs d'intérêts créditeurs ou débiteurs calculés «*prorata temporis*» sur le solde du compte suivant le tarif en vigueur de la Banque. En cas de circonstances exceptionnelles des marchés relatifs à la devise de référence, l'application de taux d'intérêt négatifs sur les dépôts de toute nature des clients peut être décidée par la Banque moyennant le respect des dispositions du présent article en matière de changement de taux d'intérêt.

Sauf convention contraire, les intérêts appliqués sur les comptes sont déterminés conformément au(x) taux, (à la) (aux) méthode(s) de calcul ou au(x) taux de référence tel(s) que spécifié(s) dans le tarif de la Banque en vigueur et, pour le surplus, selon les pratiques et usages en vigueur à Luxembourg.

En cas de référence à un taux de marché pour déterminer le taux d'intérêt créditeur applicable à un compte et si ce taux venait à être négatif, ce taux pourra être répercuté en tout ou en partie par la Banque au Client, même en cas de solde positif, via l'application d'un taux d'intérêt négatif appliqué sur ledit compte.

La Banque peut en tout temps changer les taux d'intérêt et autres conditions des comptes courant avec effet immédiat et sans préavis.

Toutefois, pour le Client consommateur, les taux d'intérêt et conditions des comptes courant et comptes carte ne pourront être changés avec effet immédiat et sans préavis que si les modifications se fondent sur la méthode de calcul ou le(s) taux d'intérêt de référence fixés dans le tarif de la Banque. Les modifications des taux d'intérêt qui sont plus favorables au Client peuvent également être appliquées sans préavis par la Banque. Le changement des taux d'intérêt qui ne se fondent pas sur une méthode de calcul ou une référence ou le changement des conditions ne pourront se faire à

l'initiative de la Banque, vis-à-vis du Client consommateur, que moyennant un préavis de deux mois.

En cas de changement par la Banque d'un taux d'intérêt ou d'autres conditions, la Banque notifiera le changement du taux d'intérêt via extrait de compte, courrier (électronique ou postal), à travers la partie transactionnelle de son site Internet, et/ou par communication sur son site Internet.

Les mêmes règles seront applicables en cas de taux de change. En cas de modification des taux de change se fondant sur un taux de change de référence, les modifications des taux de change peuvent s'appliquer immédiatement et sans préavis.

**B.1.4.** Conformément au règlement (UE) 2016/1011 du Parlement Européen et du Conseil du 8 juin 2016 concernant les indices utilisés comme indices de référence dans le cadre d'instruments et de contrats financiers (...) et modifiant les directives 2008/48/EC et le règlement (UE) n°596/2014 (le « Règlement »), la Banque dispose d'une procédure de suivi des indices de références utilisés, lorsque la Banque applique un taux d'intérêt qui est fonction d'un indice de référence, décrivant les mesures à mettre en œuvre en cas de modifications substantielles apportées à un indice de référence ou de disparition de cet indice.

En cas de (i) changement affectant la composition et/ou la définition de l'indice de référence, (ii) de substitution d'un indice de même nature ou de nature équivalente, (iii) de changement affectant l'organisme de publication ou les méthodes de publication, (iv) ainsi qu'en cas de disparition ou d'absence d'indice de référence, la Banque appliquera :

- l'indice de substitution tel qu'indiqué par l'administrateur de l'indice concerné, ou
- l'indice tel qu'indiqué par la banque centrale ou l'autorité de régulation en charge de la supervision de l'indice concerné, ou
- l'indice tel que fixé par la loi, le cas échéant, ou
- un indice qu'elle déterminera de bonne foi, compte tenu des pratiques de marché et des circonstances.

L'indice alternatif tel que désigné précédemment s'appliquera de plein droit, après notification écrite préalable de la Banque par tout moyen.

**B.1.5.** Le Client qui veut être assuré de pouvoir retirer en espèces un montant supérieur à dix mille euros (EUR 10.000.-) de son compte courant ou de son compte d'épargne à une date déterminée doit en aviser les services de la Banque au moins trois jours ouvrables bancaires avant cette date. En fonction de la devise à retirer, le préavis peut être supérieur au préavis visé ci-avant. Le non retrait des fonds ainsi réservés par le Client est soumis à une commission en faveur de la Banque suivant son tarif en vigueur.

**B.1.6.** Le Client non consommateur renonce expressément à recevoir les informations et conditions applicables au compte, sur support papier ou sur tout autre support durable, préalablement à l'ouverture du compte.

## B.2. Découvert en compte

**B.2.1.** Sauf convention particulière, tout compte doit présenter à tout moment un solde créditeur.

**B.2.2.** Toute tolérance par la Banque d'un débit en compte ou d'un dépassement de crédit ne pourra jamais être invoquée comme constitutive d'un droit quelconque au maintien du débit ou du dépassement ou à la répétition de la tolérance.

Lorsque le solde disponible sur le compte est insuffisant ou lorsque la ligne de crédit autorisée est insuffisante, la Banque peut exécuter un ordre de paiement avec une date d'exécution différée sur les trois jours ouvrables consécutifs à compter de la date d'exécution initiale dès que le (solde) disponible est suffisant.

Le moment de réception d'un tel ordre de paiement est considéré comme le moment où le (solde) disponible est suffisant pour exécuter un tel ordre de paiement.



La Banque refusera l'exécution de l'ordre de paiement si le (solde) disponible est toujours insuffisant à la fin du troisième jour ouvrable.

**B.2.3.** Sauf dérogation expresse, tout compte sans ligne de crédit, est passible de plein droit et sans mise en demeure d'intérêts calculés « prorata temporis » selon le tarif en vigueur de la Banque, lorsqu'il devient débiteur.

**B.2.4.** La Banque pourra, à tout moment, exiger le remboursement immédiat du débit en compte ou du dépassement.

## B.3. Comptes courants

**B.3.1.** Sauf convention contraire, les dates "valeur" sont déterminées dans le tarif de la Banque en vigueur.

**B.3.2.** Tout crédit, qu'il porte ou non la mention "sauf bonne fin", sera donné sous la condition suspensive de la rentrée effective des fonds.

**B.3.3.** Sauf avis contraire, les comptes courant sont arrêtés tous les ans et les comptes courant pourvus d'une ligne de crédit sont arrêtés chaque trimestre.

**B.3.4.** Le Teen Account est un compte courant pour les mineurs d'âge fonctionnant comme un compte courant. Des limites d'utilisation ou de retrait périodiques sont fixées lors de l'ouverture du Teen Account. Ces limites peuvent être modifiées avec l'accord (du) (des) représentant(s) lég(al)(aux).

## B.4. Comptes en devises

**B.4.1.** Le Client se soumet sans réserve à toute réglementation en vigueur de la Banque Centrale de Luxembourg ainsi qu'à toutes les dispositions légales ou réglementaires, de même qu'aux mesures prises ou à prendre par les autorités compétentes.

**B.4.2.** Les dépôts en monnaies étrangères effectués par le Client sont placés au nom de la Banque, mais pour le compte et aux risques du Client, auprès de correspondants, choisis par la Banque et établis soit dans le pays d'origine de la devise en question, soit dans un autre pays. Dans ce cas, la Banque est tenue de choisir et d'instruire soigneusement le correspondant; sa responsabilité n'étant cependant engagée qu'en cas de faute lourde de sa part.

**B.4.3.** En conséquence, le Client supportera proportionnellement à sa part toutes les conséquences économiques et juridiques qui pourraient affecter les actifs ainsi placés au nom de la Banque par suite de tous cas de force majeure qui pourraient survenir, de modification de cours ou de dispositions légales et réglementaires, qu'elles soient fiscales ou autres, applicables dans le pays de la monnaie en cause et/ou dans le pays des correspondants et notamment au cas où la situation ainsi créée entraînerait la suppression, la dépréciation, l'indisponibilité ou l'improductivité – totales ou partielles – des avoirs inscrits au nom de la Banque.

**B.4.4.** Le Client ne peut pas exiger la restitution des avoirs dans une monnaie autre que celle dans laquelle ces avoirs sont libellés. En cas d'indisponibilité ou de dépréciation significative de la monnaie concernée, la Banque peut, mais n'y sera jamais obligée, remettre les fonds dans le montant correspondant en euro, toutes pertes de change ou autres étant à la charge du Client.

## B.5. Comptes à terme

**B.5.1.** La Banque accepte des dépôts aux conditions et modalités qu'elle détermine et qui sont communiquées au Client lors de l'ouverture de compte à terme ou du renouvellement du terme. Toute contestation quant à ces conditions et modalités doivent parvenir à la Banque au plus tard dans un délai de 2 jours ouvrables après envoi de l'avis ou du décompte y relatif.

**B.5.2.** La Banque est en droit de refuser le remboursement anticipé des dépôts à terme, à moins d'un accord spécial entre les deux parties.

**B.5.3.** Sauf avis contraire du Client avant l'échéance, la Banque se réserve le droit, sans y être obligée, de renouveler d'office les dépôts à

terme pour une même durée et aux conditions en vigueur à l'époque du renouvellement.

## B.6. Comptes d'épargne

### B.6.1. Généralités s'appliquant à tout compte d'épargne

**B.6.1.1.** Sauf disposition contraire, le compte d'épargne peut être alimenté par versements aux guichets de n'importe quelle agence de la Banque. Il peut également être crédité de virements ou d'ordres permanents ordonnés par toute personne physique ou morale, ainsi que par des remises de chèques. La Banque se réserve le droit de limiter le montant des fonds placés en compte d'épargne.

Les retraits sont limités aux prélèvements en espèces aux guichets de n'importe quelle agence de la Banque ainsi qu'aux transferts en faveur de tout compte ouvert sous le même numéro client dans les livres de la Banque au nom du titulaire du compte d'épargne.

**B.6.1.2.** Sous réserve des dispositions relatives aux comptes pour mineurs d'âge, les retraits peuvent être effectués à tout moment, à concurrence du solde disponible et sous réserve du droit pour la Banque de limiter le montant des retraits par semaine; toutefois, si le titulaire veut être assuré de pouvoir retirer un montant important en espèces à une date déterminée, il doit en aviser la Banque au moins trois jours ouvrables bancaires avant cette date.

**B.6.1.3.** Les sommes déposées, y compris celles provenant des intérêts d'un dépôt à terme venu à échéance, produisent des intérêts créditeurs ou débiteurs calculés « prorata temporis » sur le solde du compte suivant le tarif de la Banque en vigueur.

L'encaissement de chèques, le paiement de coupons et le remboursement de titres à leur échéance sont crédités selon les usances en ces matières.

Les sommes retirées ou transférées du compte d'épargne cessent de produire intérêt suivant le tarif en vigueur de la Banque.

**B.6.1.4.** Les taux d'intérêt, primes et dates valeurs des différents comptes d'épargne sont fixés dans le tarif de la Banque en vigueur. En cas de circonstances exceptionnelles des marchés relatifs à la devise de référence, l'application de taux d'intérêt négatifs sur les dépôts d'épargne des clients peut être décidée par la Banque moyennant le respect des dispositions du présent article B.6. en matière de changement de taux d'intérêt.

La Banque se réserve le droit de modifier à tout moment les taux d'intérêt, dates de valeurs et conditions des comptes d'épargne en fonction des conditions du marché. Tout changement est porté à la connaissance du titulaire, soit par avis affichés dans les locaux de la Banque et/ou sur son site Internet (sécurisé ou non), soit par avis joints aux extraits de compte ou autres correspondances adressées par la Banque au titulaire.

En cas de référence à un taux de marché pour déterminer le taux d'intérêt créditeur applicable à un compte épargne et si ce taux venait à être négatif, ce taux pourra être répercuté en tout ou en partie par la Banque au Client, même en cas de solde positif, via l'application d'un taux d'intérêt négatif appliqué sur ledit compte.

**B.6.1.5.** Le montant des intérêts est calculé une fois par an, le 31 décembre. Les intérêts échus à la fin de chaque année, et non prélevés, sont capitalisés et deviennent eux-mêmes productifs d'intérêts au taux en vigueur.

**B.6.1.6.** La Banque peut à tout moment mettre fin, avec effet immédiat, à tout compte d'épargne ou catégories de comptes d'épargne. Le titulaire en sera avisé de la manière prévue à l'article B.6.1.4 ci-dessus.

### B.6.2. Compte vert

Le Compte Vert peut être libellé dans toute devise indiquée dans le tarif en vigueur de la Banque.

## **B.6.3. Compte Vert Junior (0-18 ans)**

**B.6.3.1.** Le Compte Vert Junior est ouvert par le mineur et/ou au nom du mineur d'âge par et/ou avec l'accord de son ou de ses représentant(s) légal(aux). Le titulaire du Compte Vert Junior est le mineur.

**B.6.3.2.** Le fonctionnement du Compte Vert Junior appartenant à un mineur d'âge de moins de 12 ans accomplis est le suivant :

A concurrence du solde disponible, le mineur ne peut disposer de son compte que sur accord exprès et écrit de son ou ses représentant(s) légal(aux) et ce pour chaque retrait.

**B.6.3.3.** Le fonctionnement du Compte Vert Junior appartenant à un mineur d'âge de plus de 12 ans accomplis et jusqu'à 18 ans accomplis est le suivant :

A concurrence du solde disponible, et quelle que soit la monnaie de référence du compte, le mineur peut, avec l'accord exprès du (des) représentant(s) légal(aux) à titre de consentement unique quant aux opérations futures qui seront effectuées par le mineur, disposer de son compte selon les options ci-dessous :

- 1) sur accord exprès et écrit de son ou ses représentant(s) légal(aux) et ce pour chaque retrait ;
- 2) seul jusqu'à 15,- € par semaine (du lundi au dimanche inclus)
- 3) seul jusqu'à 25,- € par semaine (du lundi au dimanche inclus)
- 4) seul jusqu'à 50,- € par semaine (du lundi au dimanche inclus)
- 5) seul jusqu'à 75,- € par semaine (du lundi au dimanche inclus)
- 6) seul jusqu'à 100,- € par semaine (du lundi au dimanche inclus)
- 7) seul jusqu'à 125,- € par semaine (du lundi au dimanche inclus)
- 8) seul jusqu'à 175,- € par semaine (du lundi au dimanche inclus)
- 9) seul jusqu'à 250,- € par semaine (du lundi au dimanche inclus)
- 10) seul sans limite de montant.

Pour les options 2 à 10 le(s) représentant(s) légal(aux) garde(nt) la possibilité de demander par écrit le blocage du fonctionnement du compte.

Sur demande expresse et écrite du (des) représentant(s) légal(aux), le choix de l'option de pouvoir de disposition peut être modifié à tout moment.

**B.6.3.4.** Lorsque le titulaire aura 18 ans accompli, le solde du Compte Vert Junior sera automatiquement transféré sur un Compte Vert Jeunes Adultes, à moins que le titulaire n'ait donné instruction à la Banque de les transférer sur un autre type d'épargne ou n'en dispose autrement.

## **B.6.4. Compte Vert Jeunes Adultes (18-25 ans)**

**B.6.4.1.** Lorsque le titulaire aura 26 ans accomplis, le capital et les intérêts du Compte Vert Jeunes Adultes sont automatiquement transférés sur un Compte Vert, à moins que le titulaire n'ait donné instruction à la Banque de les transférer sur un autre type d'épargne ou n'en dispose autrement.

## **B.6.5. Junior Savings (0-18 ans)**

**B.6.5.1.** Sauf convention contraire, le compte d'épargne Junior Savings est ouvert par le mineur et/ou au nom d'un mineur d'âge par son ou ses représentant(s) légal(aux). Le titulaire du Junior Savings est le mineur.

**B.6.5.2.** Le fonctionnement du Junior Savings appartenant à un mineur âgé de moins de 12 ans accomplis est le suivant :

- le capital et les intérêts demeurent bloqués jusqu'à l'âge de 12 ans accomplis. A ce moment et endéans les 2 mois, le mineur, en accord avec son ou ses représentant(s) légal(aux), peut prélever le solde du compte en tout ou en partie. A défaut, le Junior Savings continue à fonctionner sous le régime prévu ci-après à l'article B.6.5.3 ci dessous
- la Banque se réserve le droit de fixer un montant plafond en capital.

**B.6.5.3.** Le fonctionnement du Junior Savings appartenant au mineur âgé de plus de 12 ans et jusqu'à 18 ans accomplis est le suivant :

- le capital reste bloqué jusqu'à l'âge de 18 ans, mais les intérêts échus peuvent être prélevés annuellement par le titulaire du compte, en accord avec son (ses) représentant(s) légal(aux).
- toutefois, la Direction de la Banque peut autoriser, sur demande écrite du titulaire du compte, en accord avec son ou ses représentant(s) légal(aux), et pour des motifs valables, le prélèvement total ou partiel du Junior Savings. Aucune commission de remboursement anticipé ne sera décomptée dans ce cas.

**B.6.5.4.** Lorsque le titulaire aura 18 ans accomplis, le capital et les intérêts du Junior Savings sont automatiquement transférés sur un Compte Vert Jeunes Adultes, à moins que le titulaire n'ait donné instruction à la Banque de les transférer sur un autre type d'épargne ou n'en dispose autrement.

## **B.6.6. Compte d'Épargne à vue**

**B.6.6.1** La rémunération du Compte d'Épargne à vue se compose du taux de base, auquel s'ajoute, le cas échéant, la prime d'accroissement ou la prime de fidélité. La prime d'accroissement est calculée sur le montant de l'accroissement réalisé pendant le mois et par rapport au 31 décembre de l'année précédente, à condition que cet accroissement reste en compte de manière permanente jusqu'au 31 décembre courant. Cette prime est calculée prorata temporis et est bonifiée le 31 décembre courant. La prime est modifiable chaque mois pour les nouveaux versements dans les conditions de l'article B.6.1.4 ci dessus. Toutefois la prime d'accroissement appliquée à l'accroissement du mois en question reste valable jusqu'au 31 décembre courant sur l'accroissement réalisé pendant ce mois.

La prime de fidélité est calculée sur le solde le plus bas entre le 31 décembre de l'année précédente et le 31 décembre courant. La prime de fidélité est modifiable dans les conditions de l'article B.6.1.4 ci dessus. La prime d'accroissement et de fidélité ne sont pas cumulables.

## **B.6.7. Teen Savings**

**B.6.7.1.** Le Compte Teen Savings est un compte épargne libellé en euro ouvert par le mineur et/ou au nom du mineur d'âge par et/ou avec l'accord de son ou de ses représentant(s) légal(aux). Le titulaire du Compte Teen Savings est le mineur.

## **B.6.8. Xtra Savings**

**B.6.8.1.** L'Xtra Savings est un taux de faveur accordé par la Banque à ses clients épargnants aux conditions et modalités reprises dans le Règlement Xtra Savings en annexe aux présentes Conditions Générales, et aux conditions particulières déterminées lors de chaque Offre Xtra Savings et expressément acceptées par le Client lors de sa souscription à chacune de ces offres.

## **B.7. Autre compte de placement**

**B.7.1.** Tout autre compte de placement rémunéré est ouvert pour le Client non consommateur aux conditions reprises dans le document de confirmation d'ouverture de compte adressé au Client par la Banque, ou dans tout autre document ultérieurement adressé par la Banque au Client.

## **B.8. Extraits de comptes**

**B.8.1.** La Banque délivre à ses Clients des extraits de compte, reprenant notamment le solde du compte, toutes les opérations effectuées sur le compte pendant la période couverte, les éventuels intérêts créditeurs ou débiteurs, ainsi que les frais intervenus au cours de cette période.

Les services d'information sur les comptes fournissent au PSU des informations agrégées en ligne concernant un ou plusieurs comptes de paiement qu'il détient auprès d'un ou de plusieurs autres PSP et sont accessibles via des interfaces en ligne du PSP gestionnaire du compte. Le PSU est donc en mesure d'avoir immédiatement une vue d'ensemble de sa situation financière à un moment donné.

Sauf disposition contraire dans le présent article, les extraits de compte sont mis à disposition par la Banque aux Clients qui ont un Accès Internet avec elle, une fois par mois et gratuitement, par le biais de la partie transactionnelle du site Internet de la Banque.

Le Client qui choisit de recevoir les extraits de compte par un autre moyen de communication préalablement accepté par la Banque et/ou selon une fréquence plus rapide, peut être facturé selon le tarif de la Banque en vigueur.

Pour le Client consommateur dont l'Accès Internet est refusé par la Banque, les extraits sont fournis au Client par courrier postal, une fois par mois et gratuitement, sauf en cas de courrier domicilié ou de fréquence plus rapide choisie par le Client. Dans ces cas, les extraits sont fournis ou mis à la disposition du Client selon le mode de communication ou la fréquence choisie par ce dernier, suivant le tarif de la Banque en vigueur.

Pour le Client non consommateur, les extraits sont fournis ou mis à leur disposition de la manière convenue avec la Banque et suivant le tarif de la Banque en vigueur.

**B.8.2.** Au cas où le Client n'aurait pas reçu les documents, extraits de compte ou autres avis se rapportant à une opération déterminée, dans les délais postaux d'usage ou convenus, il est tenu d'en aviser immédiatement la Banque.

## B.9. Résiliation et liquidation de compte

**B.9.1.** La Banque peut à tout moment et sans préavis, mettre fin à ses relations et/ou à tous comptes, sans devoir en justifier les motifs auprès du Client, sous réserve des dispositions particulières en matière de crédit.

Il en va de même, sauf convention contraire, pour tout compte à terme et/ou d'épargne. Pour le Client consommateur, la Banque est autorisée à y mettre fin à tout moment à ses relations et/ou à tout compte, moyennant un préavis d'au moins deux mois sans justification de motifs.

Le Client en sera avisé par toute correspondance (postale ou électronique) lui adressée par la Banque.

Sauf disposition contraire, le Client peut résilier ses comptes courants et ses comptes d'épargne à tout moment. La Banque se réserve le droit de facturer toute résiliation de compte suivant son tarif en vigueur, sauf en cas de résiliation par un consommateur douze mois au moins après l'ouverture du compte en question.

La Banque se réserve le droit de soumettre la clôture des comptes Junior Savings et Teen Savings du Client à l'existence préalable d'un compte ouvert au nom de ce même Client au sein des livres d'une autre banque.

**B.9.2.** En cas de résiliation de la relation avec le Client, tous les engagements éventuels du Client, même ceux qui sont affectés d'un terme, deviennent immédiatement exigibles de plein droit et sans mise en demeure, sauf disposition légale ou conventionnelle contraire.

**B.9.3.** Après la dénonciation de la relation avec le Client, la Banque peut mettre tous les avoirs en compte à la disposition du Client, de la manière qu'elle estime indiquée, et aux risques de celui-ci. En particulier, la Banque se réserve la possibilité de procéder selon les modalités précisées à la clause C.5. des présentes Conditions Générales. En outre, et sous réserve de conventions particulières ou de règlements spéciaux prévoyant un délai plus long, la Banque se réserve la possibilité de conserver des fonds durant soixante (60) jours à compter de la résiliation en vue notamment du paiement éventuel de toutes opérations généralement quelconques effectuées par le Client ou pour le Client. Ces avoirs ne produisent plus d'intérêts.

**B.9.4.** La Banque se réserve également la possibilité de geler et/ou de clôturer tout compte, débiteur ou non, ne faisant plus état de mouvements. Les fonds sont tenus à la disposition du Client sans

**produire d'intérêts. Les frais et coûts bancaires resteront cependant applicables dans un tel cas.**

**B.9.5.** Les parties liquideront les opérations en cours et solderont leurs comptes réciproques dans les meilleurs délais, sous réserve des termes ou échéances conventionnellement, légalement ou réglementairement prévus et qui ne pourraient pas être rompus ou modifiés, ainsi que du respect des engagements qui auraient été pris envers des tiers.

Les dispositions des présentes Conditions Générales et toutes les autres conventions entre parties restent, pour le surplus, applicables, jusqu'à la complète liquidation de toutes les opérations de tous les engagements.

**B.9.6.** Au cas où le Client ne communiquerait pas d'instruction quant au transfert des avoirs détenus suite à une telle résiliation de relation, la Banque se réserve le droit de transférer ses avoirs auprès de la Caisse de Consignation.

## C. Dispositions relatives aux services de paiement

### C.1. Généralités

Les dispositions de la présente partie C. sont applicables, sauf dispositions contraires prévues dans le cadre du produit et ou du service de paiement souscrit par le Client avec la Banque.

Les dispositions de la présente partie C. s'appliquent exclusivement aux Services de Paiement que la Banque fournit aux Clients. Sauf dispositions contraires, la présente partie C. s'applique aux opérations de paiement effectuées en euros ou dans la devise d'un Etat de l'Espace Economique Européen (ci-après «EEE») (à la date du 1/09/2018, l'EEE comprend, outre les Etats membres de l'Union européenne, la Norvège, l'Islande et le Liechtenstein) et au sein de l'EEE (c'est-à-dire lorsque tant le prestataire de services de paiement du Payeur que le prestataire de services de paiement du Bénéficiaire sont situés dans l'Espace Economique Européen. Lorsqu'un seul prestataire de services de paiement intervient dans l'Opération de paiement, ce dernier doit être établi dans l'Espace Economique Européen).

Sauf dispositions contraires, la présente partie C. s'applique également aux opérations de paiement effectuées au sein de l'EEE dans la devise des Etats qui ne font pas partie de l'EEE, ainsi qu'aux opérations de paiement- quelle qu'en soit la devise- provenant de ou à destination d'un Etat situé hors de l'EEE, mais uniquement pour ce qui concerne les parties de l'opération de paiement qui sont effectuées dans l'EEE.

La présente section s'applique aux opérations de paiement et aux services de paiement décrits dans l'annexe à la loi régissant les services de paiement, transposant la directive 2015/2366 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 concernant les services de paiement dans le marché intérieur (PSD II).

#### C.1.1. Langue de conclusion du contrat et de communication

La Banque s'engage, lorsqu'elle communique par écrit avec le Client, à utiliser la langue (français, néerlandais, anglais ou allemand) que le Client a choisie lors de son entrée en relation avec la Banque ou, le cas échéant, ultérieurement.

Sauf disposition contraire, les présentes Conditions Générales, les contrats, formulaires, tarifs et autres documents seront mis à disposition du Client ou conclus avec ce dernier dans la langue de communication choisie par le Client.

Le Client certifie qu'il maîtrise la langue en question.

#### C.1.2. Informations et conditions préalables à la conclusion d'un service de paiement

Le Client non Consommateur renonce expressément à recevoir les informations et conditions applicables au service de paiement, sur

support papier ou sur tout autre support durable, avant qu'il ne soit lié par le contrat ou l'offre de service de paiement.

Si la Banque agit en tant que prestataire de services d'initiation, elle fournit au Payeur et, le cas échéant, au Bénéficiaire, ou met à disposition du Payeur et du Bénéficiaire, immédiatement après avoir initié l'ordre de paiement :

- A) une confirmation de la réussite de l'initiation de l'ordre de paiement auprès du prestataire de services de paiement gestionnaire du compte du Payeur ;
- B) une référence permettant au Payeur et au Bénéficiaire d'identifier l'opération de paiement et, le cas échéant, permettant au Bénéficiaire d'identifier le Payeur, ainsi que toute information communiquée lors de l'opération de paiement ;
- C) le montant de l'opération de paiement ;
- D) s'il y a lieu, le montant des frais payables au prestataire de services d'initiation de paiement pour l'opération de paiement et, le cas échéant la ventilation des montants de ces frais.

### C.1.3. Informations préalables sur une opération de paiement spécifique

Avant l'exécution d'une opération de paiement, le Client peut obtenir, par téléphone ou en agence, le délai d'exécution maximal, ainsi que les frais et la ventilation des frais applicables à l'opération de paiement spécifique.

La Banque n'impute pas de frais au Client et/ou à l'utilisateur de services de paiement pour l'accomplissement de ses obligations d'information ni pour l'exécution des mesures correctives et préventives, sauf en cas de refus d'un ordre de paiement objectivement justifié, en cas de révocation d'un ordre de paiement ou en cas d'inexactitude d'un identifiant unique.

### C.1.4. Consentement à l'initiation d'un ordre de paiement et à l'exécution d'une opération de paiement

La Banque est autorisée à agir sur instruction donnée par le Client ou en son nom et pour son compte, par écrit, Accès Internet, Accès par des PSP tiers, téléphone, fax, télex, SWIFT ou toute autre forme de communication préalablement acceptée par la Banque.

Tout ordre de paiement ne sera exécuté par la Banque que s'il est dûment autorisé par le Client ou tout tiers autorisé agissant en son nom.

En cas de retrait du consentement par le Client et/ou de l'Utilisateur du service de paiement, la Banque est autorisée à suspendre ou bloquer l'opération de paiement.

Un ordre de paiement peut être autorisé avant ou après son exécution.

Des ordres de paiement peuvent également être initiés par l'intermédiaire d'un mandataire dûment habilité y compris, pour éviter tout doute, un PISP.

### C.1.5. Information à fournir aux fins de l'exécution correcte d'une opération de paiement autorisée

Aux fins de l'exécution correcte d'une opération de paiement autorisée, le Client est tenu de fournir au moins les informations suivantes à la Banque :

- a) le nom du bénéficiaire ;
- b) le numéro de compte de paiement (ou, pour certains systèmes de paiement, le code IBAN) du bénéficiaire et du Payeur ;
- c) si nécessaire et notamment pour les opérations de paiement transfrontalières, un identifiant de transaction unique (ou, pour certains systèmes de paiement, le code BIC) de la banque ou de l'institution auprès de laquelle le compte du Bénéficiaire est tenu ;
- d) si nécessaire, l'adresse, le numéro du document d'identité officiel, le numéro d'identification du client ou la date et le lieu de naissance du Payeur ;
- e) le montant et la devise de l'opération de paiement (seules les

devises autorisées dans le tarif en vigueur de la Banque sont exécutées par la Banque) ; et

- f) le cas échéant, la date d'exécution de l'opération de paiement, en cas d'exécution programmée.

### C.1.6. Informations à fournir par le prestataire de services de paiement au client en cas de soupçon de fraude ou de fraude

La Banque, lorsqu'elle agit en tant que prestataire de services de paiement, met à disposition du client la procédure sécurisée qu'il applique pour lui notifier un soupçon de fraude, une fraude avérée, ou des menaces pour la sécurité.

Cette procédure est disponible sur le site internet [www.ing.lu](http://www.ing.lu).

### C.1.7. Moment de réception

Tout ordre de paiement ne pourra être réputé reçu par la Banque que s'il est dûment autorisé et s'il contient toutes les informations nécessaires pour son exécution correcte.

Le moment de réception d'un ordre de paiement sans date d'exécution programmée est le moment où l'ordre de paiement est reçu par la Banque.

Si le moment de réception n'est pas un jour ouvrable bancaire, l'ordre de paiement est réputé avoir été reçu le jour ouvrable bancaire suivant pendant lequel la Banque exerce une activité permettant d'exécuter l'opération de paiement.

La Banque est en outre autorisée à fixer, dans son tarif, une heure limite (cut-off-time) (proche de la fin d'un jour ouvrable) au-delà de laquelle tout ordre de paiement ou paiement entrant sera présumé avoir été reçu le jour ouvrable bancaire suivant.

Sous réserve que la requête soit adressée de la manière convenue et qu'elle soit compatible avec le type d'ordre de paiement concerné, le Client peut convenir avec la Banque que l'ordre de paiement commencera un jour donné ou à l'issue d'une période déterminée ou le jour où le Payeur a mis les fonds à disposition de sa banque, le moment de réception sera alors réputé être le jour convenu.

Si le jour convenu n'est pas un jour ouvrable bancaire, l'ordre de paiement sera réputé avoir été reçu le jour ouvrable bancaire suivant.

Si le Client qui initie l'ordre de paiement et la Banque conviennent que l'exécution de l'ordre de paiement commencera un jour donné, ou à l'issue d'une période déterminée, ou le jour où le Payeur a mis les fonds à la disposition du prestataire de services de paiement, le moment de réception aux fins des opérations de paiement effectuées vers un compte de paiement est réputé être le jour convenu.

### C.1.8. Refus d'exécution

Lorsque la Banque refuse d'exécuter un ordre de paiement, le refus et si possible, les motifs de ce refus ainsi que la procédure pour corriger toute erreur factuelle l'ayant entraîné sont notifiés au Client, à moins que le fait de donner cette information ne soit interdite en vertu de la réglementation en vigueur.

Sans préjudice des règles relatives à la correspondance domiciliée, la notification de refus d'exécution est mise à disposition du Client par le biais d'extraits de compte ou de courrier (postal ou électronique) lui adressé et/ou d'avis affiché sur le guichet automatique de banque (GAB) ou terminal point de vente (TPV), au plus tard le jour ouvrable bancaire suivant le refus ou, en cas d'opération de paiement initiée sur support papier, le deuxième jour ouvrable bancaire suivant le refus. Le refus d'exécution peut encore être communiqué au Client directement par téléphone et sans que la Banque n'y soit tenue.

En cas de refus de paiement objectivement justifié, la Banque peut imputer des frais au Client sur base du tarif de la Banque en vigueur.

Pour le Client non consommateur la Banque est autorisée à imputer des frais pour tout refus de paiement suivant le tarif de la Banque en vigueur.

Un ordre de paiement dont l'exécution a été refusée est réputé non reçu.

## C.1.9. Révocation

Sauf disposition contraire dans le présent article, un ordre de paiement est irrévocable à partir du moment où il est reçu par la Banque.

Un ordre de paiement avec une date d'exécution programmée est révoquable par le Client, sous réserve que la révocation de l'ordre de paiement soit reçue par la Banque au plus tard à la fin du jour ouvrable bancaire précédant le jour convenu pour le débit des fonds.

Lorsque l'opération de paiement est initiée par ou via le Bénéficiaire, le Payeur ne peut pas révoquer l'ordre de paiement après avoir transmis l'ordre de paiement ou donné son consentement à l'exécution de l'opération de paiement au Bénéficiaire.

En cas de prélèvement et sans préjudice du droit au remboursement, le Client et/ou Utilisateur de services de paiement peut révoquer l'ordre de paiement au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour le débit des fonds.

Après expiration des délais visés au présent article, l'ordre de paiement ne pourra être révoqué qu'avec l'accord de la Banque.

Les ordres de paiement peuvent seulement être révoqués en agence, par écrit, par le biais de l'Accès Internet de la Banque ainsi que, moyennant décharge électronique, par téléphone ou fax.

Le retrait du consentement à l'exécution d'une série d'opérations de paiement a pour effet que toute opération de paiement postérieure doit être réputée non autorisée.

En cas de révocation, la Banque sera autorisée à imputer des frais au Client selon le tarif de la Banque en vigueur.

Les procédures de révocation s'appliquent à toute opération de paiement indépendamment de la devise ou de la destination.

## C.1.10. Conversion monétaire

Les paiements sont effectués dans la devise convenue par le Payeur.

Dans le cadre d'une réception de fonds, le montant de l'opération de paiement sera crédité sur le compte Bénéficiaire indiqué dans l'instruction de paiement, même si l'opération de paiement implique une conversion monétaire, sauf avis contraire du Client au moment de l'instruction de paiement et sous réserve du droit pour la Banque d'ouvrir, à son entière discrétion, un compte au nom du Client dans la devise de l'opération et de le créditer du montant de l'opération de paiement. En cas de conversion monétaire, la Banque perçoit des frais de conversion monétaire. Sauf instruction contraire du Client, ces frais sont perçus sur le compte et dans la devise du compte à créditer.

Dans le cadre d'une sortie de fonds, lorsque le compte indiqué dans l'instruction est dans une devise autre que celle de l'opération de paiement, la Banque perçoit des frais de conversion monétaire. Sauf instruction contraire du Client, ces frais sont perçus sur le compte et dans la devise du compte à débiter.

Sauf convention contraire, le taux de change utilisé pour les conversions monétaires est déterminé conformément au(x) tau(x), à la (aux) méthode(s) de calcul ou à la (aux) référence(s) telle(s) que spécifié(e)(s) dans le tarif de la Banque en vigueur.

La Banque peut, à tout moment et sans préavis, changer le taux de change.

Toutefois, pour le Client consommateur, le taux de change ne pourra être changé avec effet immédiat et sans préavis que si les modifications se fondent sur la méthode de calcul ou le(s) taux de change de référence fixé(s) dans le tarif de la Banque. Les modifications des taux de change qui sont plus favorables au Client peuvent également être appliquées sans préavis par la Banque.

Les taux de change qui ne se fondent pas sur une méthode de calcul ou une référence ne pourront être modifiés par la Banque, vis-à-vis du Client consommateur, que moyennant un préavis de deux mois.

Le Client reconnaît et accepte que des différences sont possibles entre le taux de change communiqué préalablement à l'opération et le taux de change réellement appliqué, en raison notamment des fluctuations du cours du taux de change en cours de journée.

## C.1.11. Déduction des frais de la Banque du montant transféré

Le Client autorise la Banque à déduire ses frais de tout montant à être crédité sur le compte du Client.

La Banque est également autorisée à déduire ses frais de tout montant à être débité sur le compte du Client, sous réserve que la sortie de fonds soit exécutée dans une devise autre qu'une devise d'un état relevant de l'EEE et/ou que le transfert soit effectué au profit d'un compte de paiement situé en dehors de l'EEE.

## C.1.12. Responsabilité

### C.1.12.1. Opération de paiement non autorisée exécutée

La responsabilité de la Banque est limitée à l'exécution correcte de l'opération de paiement, conformément à l'ordre de paiement donné par le Client.

Sans préjudice des articles A.6.2 et A.7.1 et C.1.21. des présentes Conditions Générales, la Banque rembourse le Client, au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, de toute opération de paiement non autorisée que si ce dernier en informe sans retard injustifié la Banque prestataire de service de paiement gestionnaire du compte au moment où il constate une telle opération donnant lieu à une réclamation dès qu'elle a vérifié et constaté que l'opération de paiement n'était pas autorisée. La Banque prestataire de services de paiement gestionnaire du compte peut ne pas rembourser dans ces délais si elle a de bonnes raisons de soupçonner une fraude et si elle communique ces raisons par écrit à la CSSF. Le cas échéant, la Banque rétablit le compte du Client dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. La date de valeur d'un tel remboursement sera la date à laquelle le montant de la transaction de paiement non autorisée a été débitée.

La Banque en tant que prestataire de services de paiement du donneur d'ordre peut demander la compensation d'un remboursement payé par la Banque au donneur d'ordre du prestataire de services de paiement du Bénéficiaire.

Lorsque la responsabilité de la Banque est due à un autre prestataire de services de paiement ou intermédiaire (ex : type TPP ou PSP tiers), la Banque sera indemnisée par ce prestataire de services de paiement pour toutes pertes encourues ou sommes payées, y compris la compensation dans le cas où un tel autre prestataire de services de paiement (prestataire de services de paiement du Bénéficiaire) n'utilise pas ou ne demande pas une authentification forte.

Le Client supporte, sans aucune limite de montant, toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées et notamment si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de leur part ou du fait qu'il n'a pas satisfait intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, aux conditions régissant le service de paiement. Tel sera également le cas si le Client tarde d'informer, dès qu'il en a eu connaissance, la Banque ou l'entité désignée par cette dernière.

Si le Client est un client consommateur, ce dernier supporte, dans les limites prévues par la loi, toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées. Aucune limitation ne sera cependant acceptée dans les cas repris au paragraphe précédent en cas de fraude ou de négligence grave dans le cadre de l'utilisation du service de paiement ou de la divulgation de ses éléments d'identification strictement personnels à un tiers.

### C.1.12.2. Opération de paiement exécutée avec un identifiant unique (ou code IBAN) inexact

La Banque sera considérée comme ayant exécuté correctement un ordre de paiement si la Banque l'exécute sur base de l'Identifiant Unique repris dans l'instruction transmise par le Client.

La Banque n'a pas l'obligation de contrôler toute discordance entre l'Identifiant Unique fourni et le nom ou l'adresse du Bénéficiaire reprise dans l'instruction de paiement.

Sauf convention contraire, un ordre de paiement est exécuté par la Banque conformément au numéro de compte du Bénéficiaire (ou code IBAN) fourni par le Client.

Un ordre de paiement exécuté conformément au compte du Bénéficiaire (ou code IBAN) est réputé dûment exécuté pour ce qui concerne le Bénéficiaire indiqué par le compte du Bénéficiaire (ou code IBAN).

Nonobstant le fait que le Client fournisse des informations additionnelles au compte du Bénéficiaire (ou code IBAN), tel que le nom du bénéficiaire et/ou son adresse, la Banque sera seulement responsable pour l'exécution de l'opération de paiement en conformité avec le numéro de compte du Bénéficiaire (ou code IBAN) fourni par le Client.

**Si le compte du Bénéficiaire (ou code IBAN) fourni par le Client est inexact, la Banque ne sera pas responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de l'ordre de paiement. La Banque veillera toutefois, dans la mesure du raisonnable et à la demande du Client, à récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement.**

Dans ce cas, la Banque sera autorisée à imputer des frais de recouvrement au Client selon le tarif en vigueur.

#### C.1.12.3. Opération de paiement non exécutée ou mal exécutée

(i) Lorsque l'ordre de paiement est initié par le Payeur, la Banque est, sans préjudice des articles C.1.11.2, A.6.2 et A.7.1 des présentes Conditions Générales, responsable de la bonne exécution de l'opération de paiement à l'égard du Client, , que si le Client/l'Utilisateur de services de paiement en informe sans retard injustifié la Banque au moment où il constate une telle opération donnant lieu à une réclamation, et au plus tard dans un délai de treize mois suivant la date de débit. Au regard des éléments ci-après exposés, cet alinéa ne s'applique pas si la Banque peut démontrer au Bénéficiaire, et le cas échéant, à la banque du Bénéficiaire que la banque du Bénéficiaire a reçu le montant de l'opération de paiement dans les délais d'exécution. Si la Banque est responsable au titre du alinéa (i) en tant que banque du Payeur, elle restitue sans tarder au Payeur le montant de l'opération de paiement non exécutée ou mal exécutée et, si besoin, rétablit le compte du Payeur dans la situation qui aurait prévalu si la mauvaise opération de paiement n'avait pas eu lieu.

Si la Banque est responsable au titre de l'alinéa (i) en tant que banque du Bénéficiaire, elle met immédiatement le montant de l'opération de paiement à la disposition du Bénéficiaire et, si besoin est, crédite le compte de paiement du Bénéficiaire du montant correspondant.

La Banque ne sera redevable des frais du Client dont elle est responsable et des intérêts supportés par ce dernier du fait de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de l'opération de paiement, que si le Client est un consommateur.

(ii) Lorsque l'ordre de paiement est initié par ou via le Bénéficiaire, la banque du Bénéficiaire est, sans préjudice des articles C.1.11.2, A.6.2 et A.7.1 des présentes Conditions Générales, responsable de la bonne transmission de l'ordre de paiement à la banque du Payeur, dans les délais convenus entre le Bénéficiaire et sa banque.

Si la Banque est responsable au titre de l'alinéa (ii), elle retransmet immédiatement l'ordre de paiement en question à la banque du Payeur.

(iii) Lorsque l'ordre de paiement est initié par ou via le Bénéficiaire, la banque du Bénéficiaire est, sans préjudice des articles C.1.11.2, A.6.2 et A.7.1 des présentes Conditions Générales, également responsable de la

mise à disposition immédiate des fonds et de la date valeur appliquée à l'opération de paiement.

Si la Banque est responsable au titre du alinéa (iii), elle veille à ce que le montant soit mis à la disposition du Bénéficiaire immédiatement après que le montant ait été crédité sur le compte de la banque du Bénéficiaire.

Dans le cas d'une opération de paiement non exécutée ou mal exécutée pour laquelle la banque du Bénéficiaire n'est pas responsable au titre des alinéas (ii) et (iii), c'est la banque du Payeur qui est responsable à l'égard de ce dernier. Si besoin et sans tarder, la banque du Payeur restitue le montant de l'opération de paiement non exécutée ou mal exécutée et rétablit le compte de paiement débité dans la situation qui aurait prévalu si la mauvaise opération de paiement n'avait pas eu lieu.

Sur demande du Client et quelle que soit la responsabilité de la Banque, celle-ci s'efforce de retrouver la trace de l'opération de paiement et notifie le résultat de sa recherche au Client, sous réserve des délais de prescription légaux.

#### **C.1.13. Remboursement d'opérations de paiement initiées par ou via le Bénéficiaire**

##### C.1.13.1. Remboursement de domiciliation SEPA

Le Client, débiteur d'une domiciliation SEPA, est autorisé, pendant une période de 8 semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités, à obtenir, sans justification de motifs, le remboursement de toute domiciliation SEPA qu'il a autorisée.

Dans un délai de dix jours ouvrables suivant la réception de la demande de remboursement, la Banque soit rembourse le montant total de l'opération de paiement, soit justifie son refus de remboursement, en indiquant les organismes que le Payeur peut alors saisir si le Payeur n'est pas d'accord avec les raisons données.

Le droit de remboursement prévu au présent article est toutefois expressément exclu en cas de domiciliation SEPA dans le cadre du SEPA B2B Direct Debit Scheme réservé aux clients non consommateurs.

Toute demande de remboursement doit être adressée par écrit à ING Luxembourg SA, à l'attention du Service Complaints, à L-2965 Luxembourg.

##### C.1.13.2. Vérification des pouvoirs liés à un mandat de domiciliation B2B

**En cas de remise à la Banque d'un mandat de domiciliation B2B par un Client non consommateur en vue d'autoriser le débit de son compte par un créancier, la Banque n'est tenue qu'à la vérification de ce que les personnes ayant signé ce mandat pour compte du Client correspondent à celles qui sont autorisées dans ses livres au moment de la remise du mandat à mouvementer ce compte, peu importe les pouvoirs de représentation du Client en tant que tel vis-à-vis des tiers, tels que publiés ou déposés au registre de commerce compétent. Le Client décharge expressément la Banque de toute vérification supplémentaire à cet égard.**

##### C.1.14. Limites de dépenses

La Banque peut prévoir des limites de dépense pour l'utilisation des instruments de paiement. Ces limites sont indiquées dans les conditions contractuelles applicables à l'instrument de paiement en question.

La Banque peut modifier ces limites à tout moment et sans préavis pour le Client non consommateur.

##### C.1.15. Droit de recevoir les conditions contractuelles

La Banque fournit au Client, à sa demande, sur support papier ou autre support durable, copie des Conditions Générales de la Banque en vigueur et de toutes les autres conditions applicables au service de paiement demandé.

## C.1.16. Frais

La Banque peut imputer des frais pour l'utilisation des services de paiement, ainsi que, dans les limites légales, pour la communication d'informations relatives à ces services.

La Banque se réserve en outre le droit d'imputer des frais pour la résiliation de tout contrat de service de paiement par un Client non consommateur, ainsi que pour la résiliation de tout contrat de service de paiement avant l'expiration d'un délai de douze mois par un Client consommateur.

Sauf convention contraire, ces frais sont indiqués dans le tarif en vigueur de la Banque.

Le Client non Consommateur renonce expressément à recevoir les informations et conditions applicables au compte, sur support papier ou sur tout autre support durable, préalablement à l'ouverture du compte.

## C.1.17. Durée du contrat

Sauf convention contraire, tout contrat de service de paiement est conclu pour une durée indéterminée.

## C.1.18. Résiliation

Sans préjudice de l'article B.9.1 des présentes Conditions Générales, la Banque est autorisée à résilier tout contrat de service de paiement conclu pour une durée indéterminée, moyennant un préavis de deux mois adressé au Client par correspondance postale ou électronique.

Sauf convention contraire, le Client peut résilier à tout moment et sans préavis un contrat de service de paiement conclu pour une durée indéterminée.

La résiliation du contrat par un Client consommateur n'entraîne aucun frais, sauf si le contrat est en vigueur depuis moins de six mois au moment de la résiliation.

Les frais et rémunérations régulièrement imputés pour la prestation d'un service de paiement ne sont dus par le Client consommateur qu'au prorata de la période échue à la date de résiliation du contrat de service de paiement. S'ils ont été payés en avance, ces frais lui sont remboursés par la Banque au prorata.

Les frais et rémunérations régulièrement imputés pour la prestation d'un service de paiement à un Client non consommateur sont dus à la Banque et ne sont pas remboursés en cas de résiliation du contrat de service de paiement.

## C.1.19. Communication dans l'ordre de paiement

Les informations mentionnées dans le champ «communication» de l'ordre de paiement sont susceptibles de ne pas être reproduites totalement ou partiellement par la Banque; la Banque n'encourt de ce fait aucune responsabilité.

## C.1.20. Transfert de données

**En donnant instruction à la Banque d'exécuter un paiement domestique ou international, le Client autorise la Banque, ses banques correspondantes et toute autre société spécialisée intervenant pour la transmission ou l'exécution de l'instruction de paiement, telle que SWIFT, à traiter toutes les données nécessaires à la bonne exécution de l'instruction de paiement et/ou requises par la législation/réglementation en vigueur. De tels traitements peuvent notamment être opérés à partir de centres localisés dans d'autres pays européens et/ou non européens, conformément à la législation locale. En conséquence, les autorités de ces autres pays sont susceptibles d'avoir accès aux données traitées et/ou stockées dans ces centres opérationnels.**

## C.1.21. Réclamations

**Le Client n'obtient la correction d'une opération de paiement non autorisée ou mal exécutée que s'il signale immédiatement et par écrit au Service «Complaints» de la Banque les erreurs qu'il constate**

**dans les documents et extraits de compte qui lui sont délivrés par la Banque et au plus tard dans les treize (13) mois qui suivent la date de débit de l'opération contestée.**

**A défaut de réclamation dans le délai ci-dessus, les extraits et arrêtés de comptes seront considérés comme exacts et approuvés par le Client.**

**Sans préjudice des règles relatives au courrier domicilié prévues à l'article A.3.1 ci-avant, le Client sera présumé de manière irréfutable avoir constaté l'opération dans les 60 jours suivant la date d'envoi de l'extrait ou de l'arrêté concernant l'opération de paiement contestée.**

A défaut de telle notification dans ce délai, compte tenu de la nature de l'opération concernée, l'opération est réputée correcte et exacte, et approuvée par le Client.

Le Client signalera de la même manière et dans les mêmes délais toutes erreurs ou discordances qu'il relèverait notamment dans les extraits de compte- ou dans tous autres messages, délivrés sous quelque forme que ce soit ; communiqués ou remis par la Banque, ainsi que toutes observations que ces documents ou messages susciteraient de sa part, le délai précité de 60 jours prenant cours à la date d'émission du document ou du message en cause.

En cas d'opération de paiement non autorisée, la Banque remboursera immédiatement le Client après vérification et constatation par la Banque du montant de l'opération de paiement non autorisée. Le cas échéant, la Banque rétablira le compte débité du Client dans l'état dans lequel il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu.

## C.1.22. Procédure sécurisée en cas de soupçon de fraude et de menace de sécurité

La Banque met à disposition/fournit du (au) Client/Utilisateur de services de paiement la procédure sécurisée qu'elle applique pour permettre au Client/Utilisateur de services de paiement de lui notifier un soupçon de fraude, une fraude avérée, ou des menaces pour la sécurité.

Cette procédure est disponible sur le site internet [www.ing.lu](http://www.ing.lu)  
Si la Banque a une suspicion de fraude, de fraude avérée ou de menace de sécurité, la Banque prendra contact avec le Client/Utilisateur de services de paiement. Pour ce faire elle utilisera l'un ou l'autre des moyens de communication à sa disposition (ex : messagerie sécurisée, contact téléphonique du chargé de relation, ou encore courrier postal).

## C.1.23. Mesure de Call-Back

### C.1.23.1 Généralités

A des fins de lutte contre la fraude et/ou si la Banque a un doute quant à l'authenticité d'un ordre de paiement, la Banque pourrait être amenée à vouloir vérifier certains ordres de paiements (sans pour autant en avoir l'obligation). Cette procédure est appelée ci-après « Procédure de Call-Back » et l'application de la Procédure de Call-Back à un ordre est appelée un « Call-Back ».

Les ordres de paiement soumis à la Procédure de Call-Back ne seront exécutés par la Banque qu'après réalisation concluante de la vérification décrite ci-dessous, la Banque ne peut garantir, dans ce contexte, l'exécution de l'ordre de paiement le jour même de sa réception.

L'exécution de tout ordre de paiement restera ainsi suspendue aussi longtemps qu'un Call-Back n'aura pu être réalisé de façon concluante. Néanmoins, si les tentatives de Call-Back restent infructueuses pendant trois jours ouvrables bancaires, l'ordre de paiement sera rejeté. Le retard d'exécution (notamment si un Call-Back positif n'est possible qu'après l'heure limite (cut-off time) applicable) ou le rejet de l'ordre de paiement concerné ne saurait être imputé à la Banque.

### C.1.23.2. Concernant le Client personne morale :

La ou les personnes physique(s) de contact désignée(s) par le Client dans le cadre de la Procédure de Call-Back seront contactées par téléphone ou e-mail. La Banque vérifiera avec la personne de contact certaines données de l'ordre de paiement afin de lui permettre de s'assurer de manière raisonnable de l'exactitude et de l'authenticité de l'opération avant d'exécuter l'ordre de paiement.

L'ordre dans lequel les personnes de contact sont désignées par le Client ne préjugera pas de l'ordre dans lequel ces personnes seront effectivement contactées par la Banque, chacune de ces personnes pouvant être indifféremment contactée en vue d'effectuer un Call-Back.

Si aucune personne de contact n'a été désignée par le Client ou qu'aucune des personnes de contact n'était joignable, la Banque pourrait être amenée, en ultime recours, à contacter le(s) représentant(s) légal(aux) du Client (pour autant que la Banque dispose de ses/leurs coordonnées téléphoniques ou e-mail) afin d'effectuer le Call-Back, sans que l'absence de recours à cette solution ne puisse lui être reprochée.

Le Client tiendra la Banque informée via un document ad hoc dûment signé, disponible sur demande auprès du chargé de relation du Client, dans les plus brefs délais de toutes modifications à la liste des personnes de contact afin d'assurer la bonne exécution des ordres de paiement du Client. Les modifications requises ne seront effectives qu'à compter du moment où la Banque aura été notifiée de la désignation par le Client d'une personne de contact ou d'un changement dans cette liste, sans préjudice de l'article A.1.7 des Conditions Générales.

#### C.1.23.3. Concernant le Client personne physique :

La personne de contact dans le cadre de la Procédure de Call-Back sera :

- par défaut, le titulaire du compte concerné ;
- en cas de compte ouvert au nom de deux ou de plusieurs titulaires (compte indivis ou compte joint solidaire), l'un quelconque des titulaires du compte ;
- en cas de compte ouvert au nom d'un mineur ou d'une personne faisant l'objet de mesures de protection, le(s) représentant(s) légal(aux).

La personne de contact sera contactée par téléphone ou e-mail. Tout numéro de téléphone et toute adresse e-mail communiquée à quelque titre que ce soit à la Banque concernant une personne de contact sera susceptible d'être utilisée en vue d'un Call-Back.

La Banque vérifiera avec la personne de contact certaines données de l'ordre de paiement afin de lui permettre de s'assurer de manière raisonnable de l'exactitude et de l'authenticité de l'opération avant d'exécuter l'ordre de paiement.

En cas de pluralité de personnes de contact pour un même compte, la Banque pourra indifféremment contacter l'une des personnes de contact afin d'effectuer un Call-Back, sans ordre de préférence.

## C.2. Virement

### C.2.1. Description

Le virement est un service de paiement qui permet de réaliser un transfert de fonds par inscription d'un débit au compte du Payeur et du crédit correspondant au compte du Bénéficiaire.

Un virement peut être exécuté par écrit (au moyen de la formule mise à disposition par la Banque ou selon une formule libre), par le biais de l'Accès Internet ou moyennant décharge électronique, par fax, téléphone, télex, SWIFT ou tout autre moyen préalablement accepté par la Banque.

Le virement est le Service de paiement fourni par le prestataire de services de paiement qui détient le Compte de paiement du Payeur, et consistant à créditer, sur la base d'une instruction du Payeur, le

Compte de paiement d'un Bénéficiaire par une Opération ou une série d'Opérations de paiement.

### C.2.2. Informations à fournir aux fins de l'exécution correcte d'un virement

Outre les informations requises à l'article C.1.5 des présentes Conditions Générales, tout virement doit comporter, aux fins de son exécution correcte, le principe de répartition des frais à appliquer par la Banque, à savoir **SHA** (le Bénéficiaire paie les frais prélevés par son prestataire de services de paiement et le Payeur paie les frais prélevés par le sien), **BEN** (le Bénéficiaire supporte les frais) ou **OUR** (le Payeur supporte les frais).

**Le Client reconnaît et accepte que toutes les opérations de paiement sortantes dans une devise d'un pays de l'EEE où tant le prestataire de service de paiement du Payeur que celui du Bénéficiaire sont situés dans un pays EEE, seront exécutés avec le principe SHA, sauf demande expresse contraire et sous réserve de l'accord de la Banque.**

**Par conséquent, pour les opérations de paiement effectuées à l'intérieur de l'Union Européenne, lorsque le prestataire de services de paiement du Payeur et celui du Bénéficiaire sont deux situés dans un pays EEE ou lorsque l'unique prestataire de services intervenant dans l'opération de paiement est situé dans un pays EEE, le Bénéficiaire paie les frais prélevés par son prestataire de services de paiement et le payeur paie les frais prélevés par le sien, sauf dérogation acceptée par la Banque.**

**Pour les opérations de paiements entrantes, le Client donne ordre à la Banque d'exécuter le principe de répartition des frais choisi par le Payeur.**

**Le Client renonce à élever quelle que contestation que ce soit du chef du présent article.**

### C.2.3. Consentement à l'exécution d'un virement

Un virement est autorisé par la signature manuscrite ou électronique du Client, ou moyennant décharge électronique, par accord téléphonique du Client.

Le consentement à l'exécution d'une opération de paiement peut aussi être donné par l'intermédiaire du Bénéficiaire ou d'un prestataire de services d'initiation de paiement.

### C.2.4. Consentement aux services des PSP Tiers

Un accès aux comptes par des prestataires de services de paiements tiers n'est possible qu'à partir du moment où le Client fournit un consentement explicite en ce sens.

Concernant le Service d'information sur Comptes (AIS), ce consentement est donné pour une durée de 90 jours et s'effectue également par le biais des moyens d'authentification habituels du Client (principalement les produits Luxtrust).

Le Client consent ainsi à ce que les PSP tiers puissent accéder à ses comptes, initier des paiements et/ou obtenir confirmation de la disponibilité des fonds.

Les PSP tiers pourront ainsi accéder aux données suivantes : numéro de compte, solde comptabilisé, solde disponible, historique des mouvements, et détails des transactions.

### C.2.5. Moment de réception du virement

Sans préjudice de l'article C.1.6 des présentes Conditions Générales :

- les virements transmis par fax à la Banque sont présumés reçus par la Banque à l'heure et à la date indiqués sur le fax reçu par la Banque ;
- les virements remis à la caisse ou à la réception de l'agence sont présumés reçus par la Banque au moment de leur remise à la caisse ou à la réception, le cachet de la Banque faisant foi de la date de réception ;
- les virements déposés dans les boîtes aux lettres de la Banque



destinées à cet effet, sont levés tous les jours ouvrables bancaires à l'heure limite (cut-off-time) fixée dans le tarif en vigueur de la Banque ; seuls les virements présents dans la boîte aux lettres au moment de la levée sont présumés reçus par la Banque le jour de la levée ;

- les virements exécutés par le biais de l'Accès Internet sont présumés reçus par la Banque à l'heure et à la date indiquées sur la notification du récapitulatif de l'opération.

### C.2.6. Délai d'exécution maximal des opérations de paiement

Les opérations de paiement effectuées en euros à l'intérieur ou à l'extérieur de l'EEE, les opérations effectuées à Luxembourg dans une devise de l'EEE, autre que l'euro sans opération de change, ainsi que les opérations avec une seule conversion entre l'euro et une autre devise de l'EEE, lorsque la conversion est effectuée dans l'état membre de cette autre devise et que le virement s'effectue en euro sont exécutées au plus tard à la fin du premier jour ouvrable bancaire à compter de leur réception (tel que défini à l'article C.2.5 des présentes Conditions Générales) à condition que la réglementation n'impose pas de délais plus courts.

Ce délai peut être prolongé d'un jour ouvrable bancaire supplémentaire en cas d'ordre de paiement sous format papier.

Les autres ordres de paiement effectués à l'intérieur de l'EEE sont exécutés au plus tard dans les 4 (quatre) jours ouvrables bancaires à compter de leur réception (tel que défini à l'article C.2.5 des présentes Conditions Générales).

Pour tous les autres ordres de paiement en dehors de l'EEE, quelle que soit la devise (autre que l'euro) ou à l'intérieur de l'EEE dans des devises autres que l'euro et les devises des pays de l'EEE peuvent être exécutés dans un délai supérieur à 4 (quatre) jours ouvrables bancaires à compter de leur réception (tel que défini à l'article C.2.5 des présentes Conditions Générales).

### C.2.7. Mise à disposition des fonds

**Pour toute entrée de fonds, indépendamment de la devise de paiement, de la devise du compte du Bénéficiaire ou encore de toute conversion de devise, le montant des opérations de paiement sera crédité sur le compte du client le jour même de la disponibilité des fonds sur le compte du prestataire de service de paiement.**

## C.3. Domiciliation

### C.3.1. Description du service

La domiciliation est un service de paiement visant à débiter le compte de paiement d'un Payeur, lorsqu'une opération de paiement est initiée par le Bénéficiaire sur base d'un consentement donné par le Payeur au Bénéficiaire, au prestataire de services de paiement du Bénéficiaire ou au propre prestataire de services de paiement du Payeur.

### C.3.2. Consentement à l'exécution d'une opération de domiciliation

**Une opération de domiciliation est réputée autorisée par le Client Payeur par la signature manuscrite ou électronique de ce dernier apposée sur le mandat de domiciliation y relatif.**

### C.3.3. Révocation

Par dérogation à l'article C.1.8 des présentes Conditions Générales et sans préjudice du droit au remboursement, le Payeur peut révoquer l'ordre de paiement au plus tard le jour ouvrable bancaire précédant le jour convenu et avant l'heure limite (cut-off-time) indiquée dans le tarif en vigueur de la Banque.

Passé ce délai, le Payeur ne pourra révoquer l'ordre de paiement qu'avec l'accord de la Banque.

Les opérations de domiciliation peuvent être révoquées par le Client Payeur en agence, par écrit ainsi que, moyennant décharge électronique, par téléphone ou fax.

Le retrait du consentement à l'exécution d'une série d'opérations de paiement a pour effet que toute opération de paiement postérieure doit être réputée non autorisée.

En cas de révocation, la Banque sera autorisée à imputer des frais au Client selon le tarif de la Banque en vigueur.

### C.3.4. Délai d'exécution

L'opération de domiciliation sera exécutée à la date d'exécution prévue par le Bénéficiaire, sous réserve que la date prévue soit un jour ouvrable bancaire. A défaut, l'exécution de la domiciliation aura lieu le jour ouvrable bancaire suivant.

### C.3.5. Clôture du compte

En cas de clôture de compte, la Banque annulera toute instruction de domiciliation sur le compte. Le Client Payeur sera seul responsable de la communication de ses nouvelles coordonnées bancaires à ses créanciers.

Dès réception d'une demande de la part du prestataire de services de paiement destinataire, la Banque (en tant que Banque transmettrice) accomplit les tâches indiquées dans le Guide de la mobilité bancaire disponible sur le site [www.ing.lu](http://www.ing.lu) et notamment clôture le compte de paiement à la date indiquée dans l'autorisation si le Client n'a pas d'obligations de paiement en suspens liées à ce compte de paiement et facture au Client les frais correspondants aux services prestés repris dans l'extrait des tarifs.

### C.3.6. Remise d'encaissement

**Tout Client remettant pour encaissement une domiciliation auprès de SIX Payment Services, de la Banque ou de n'importe quel autre prestataire de service de paiement (ci-après le «Client bénéficiaire»), s'engage inconditionnellement et à première demande, à rembourser la Banque de tout montant, en capital et intérêt, dont la Banque serait tenue de rembourser, directement ou indirectement, au Payeur d'une domiciliation contestée conformément aux articles 62 et 63 de la Directive PSD ou aux règles SEPA.**

Le présent engagement restera valable jusqu'à treize mois après la fin des relations du Client bénéficiaire avec la Banque.

La Banque est expressément autorisée par le Client bénéficiaire de la domiciliation contestée à débiter l'un quelconque de ses comptes ouverts dans les livres de la Banque de tout montant dû en vertu du premier alinéa du présent article.

La Banque peut par ailleurs, sans y être tenue et sans encourir de responsabilité de ce fait, refuser toute remise d'encaissement en cas de défaut de remboursement ou de risque d'insolvabilité du Client bénéficiaire.

### C.3.7. Domiciliation SEPA

Sauf indication contraire écrite et expresse adressée à la Banque, le Client autorise la Banque à débiter le(s) compte(s) de son (ses) numéro(s) Client conformément à toute domiciliation SEPA présentée pour encaissement.

En acceptant l'exécution d'une domiciliation SEPA sur l'un quelconque de ses numéros Client, le Client reconnaît et accepte que son anonymat ne puisse être garanti du fait d'une part, que le créancier peut choisir une banque qui procède au recouvrement de la domiciliation en-dehors du Grand-duché de Luxembourg et d'autre part, de la localisation des systèmes de traitement de ces ordres à l'étranger. Les détails de la transaction, ainsi que l'identité et le numéro de compte du débiteur transigent et sont donc traités et conservés en dehors du Grand duché de Luxembourg.

## C.4. Ordres permanents

### C.4.1. Description du service

Un ordre permanent est une opération de paiement initiée par le Payeur visant à débiter son compte de paiement sur une base régulière et un montant fixé en avance.

## C.4.2. Consentement à l'exécution d'un ordre permanent

Un ordre permanent est réputé autorisé par le Client par la signature manuscrite ou électronique du Client apposée sur l'instruction y relative.

## C.4.3. Délai d'exécution

L'ordre permanent sera exécuté à la date d'exécution prévue par le Client, sous réserve que la date prévue soit un jour ouvrable bancaire. A défaut, l'exécution de l'ordre permanent aura lieu le jour ouvrable bancaire suivant.

## C.4.4. Clôture du compte

En cas de clôture du compte, la Banque annulera tout ordre permanent sur le compte.

## C.5. Retrait d'espèces

### C.5.1. Description du service

Le retrait d'espèces est un service de paiement initié par le Payeur, consistant à débiter son compte de paiement contre la remise d'espèces.

Le retrait d'espèces peut être réalisé en agence ou moyennant l'utilisation d'un instrument de paiement, à un guichet automatique de banque ou à un terminal point de vente.

Le Client qui veut être assuré de pouvoir retirer en espèces à une date déterminée un montant supérieur à dix mille euros (EUR 10.000.-) doit en aviser les services de la Banque selon les modalités prévues à l'article B.1.3 des présentes Conditions Générales.

Il est convenu entre le Client et la Banque qu'en cas de demande de retrait en espèces d'un montant supérieur à dix mille euros (EUR 10.000.-), la Banque a le droit de se libérer de son obligation de restitution uniquement à travers la remise d'un chèque de banque barré ou par virement vers un pays dont la réglementation anti-blanchiment d'argent est équivalente à celle du Grand-Duché de Luxembourg. Le Client accepte que le retrait souhaité par le Client ne soit exécuté que conformément aux dites modalités.

### C.5.2. Consentement à l'exécution d'une opération de retrait d'espèces

Le retrait d'espèces est réputé autorisé par le Client par la signature manuscrite ou électronique du Client apposée sur l'instruction y relative.

### C.5.3. Révocation

Une opération de retrait d'espèces est irrévocable dès lors qu'elle a été consentie par le Client.

### C.5.4. Délai d'exécution

Sous réserve des dispositions ci-dessus, les espèces sont mises à disposition du Payeur après le moment de la réception de l'instruction de retrait d'espèces tel que défini à l'article C.5.1. des présentes Conditions Générales.

## C.6. Dépôt d'espèces

### C.6.1. Description du service

Le dépôt d'espèces est un service de paiement initié par le Payeur, consistant au versement d'espèces sur un compte de paiement contre le crédit correspondant du compte de paiement désigné par le Payeur sans préjudice des clauses A.5.3 alinéa 8 et B.3.2. des présentes Conditions Générales.

Le dépôt d'espèces peut être réalisé en agence ou au guichet automatique de la Banque installé dans certaines agences de la Banque, moyennant accord bilatéral particulier, par le biais du trésor de nuit ou une société de surveillance et de gardiennage.

A l'aide du code secret et de la carte, le titulaire principal et/ou le porteur de la carte peut effectuer des versements de billets en euros

sur le(s) compte(s) lié(s) à la carte. Les billets ne peuvent pas être pliés, ni agrafés, ni attachés par un trombone: ils ne doivent pas être froissés. Un nombre maximum de billets peut être déposé par transaction mais il est possible d'effectuer plusieurs dépôts.

La Banque a le droit de s'opposer aux dépôts d'espèces de montants significatifs en raison des risques opérationnels qui y sont liés et/ou de ses obligations légales en matière de lutte contre le blanchiment d'argent. Ces limites seront affichées sur les guichets automatiques et/ou dans les extraits des tarifs en vigueur.

**Lors du processus de dépôt dans un guichet automatique, le Client sera invité à confirmer la somme versée comptée par le guichet automatique. En cas de contestation par le Client, seul le montant validé par le Client dans le cadre du processus de dépôt au guichet automatique fera foi entre parties.**

### C.6.2. Consentement à l'exécution d'une opération de dépôt cash

Une opération de dépôt cash est réputée autorisée par le Client par la signature manuscrite ou électronique du Client apposée sur l'instruction y relative.

### C.6.3. Révocation

Une opération de dépôt d'espèces est irrévocable dès la remise des espèces par le Client.

### C.6.4. Moment de réception

Les remises faites par le biais du trésor nuit sont levées du trésor de nuit tous les jours ouvrables bancaires à l'heure limite (cut-off-time) fixée dans le tarif en vigueur de la Banque ; les remises présentes dans le trésor de nuit au moment de la levée sont présumées reçues par la Banque le jour de la levée.

Les remises faites par le biais d'une société de surveillance et de gardiennage agissant pour le compte de la Banque sont présumées reçues par la Banque le jour de la levée des remises par cette société de surveillance et de gardiennage.

Le présent article est sans préjudice de l'article C.1.6 des présentes Conditions générales.

### C.6.5. Délai d'exécution

Sans préjudice de l'article C.1.9 des présentes Conditions Générales, les remises reçues ou présumées reçues par la Banque sont versées et mises à disposition sur le compte de paiement désigné par le Payeur:

- a) Le jour de la réception des fonds (J)
  - en cas de devise de versement et devise du compte identiques, pour un Client consommateur ;
- b) Au plus tard le jour ouvrable bancaire suivant (J+1)
  - en cas de devise de versement et devise du compte identiques, pour un Client non-consommateur ;
  - en cas de devise de versement et devise du compte différentes, pour des versements d'espèces en EUR sur un compte en devise EEE ;
- c) Au plus tard le deuxième jour ouvrable bancaire suivant (J+2)
  - en cas de devise de versement et devise du compte différentes, pour des versements d'espèces en EUR sur un compte en devise non EEE.

## C.7. Cartes V PAY et Visa

**C.7.1.** La Banque peut délivrer aux Clients, ou à leurs mandataires, qui en font la demande et à leurs frais, des cartes dites cartes «V PAY» ou cartes «Visa» qui sont régies par les dispositions détaillées dans la demande d'obtention de la carte, par les règlements établis dans le cadre du système V PAY ou Visa International ainsi que par les Conditions Générales relatives à V PAY ou Visa ; le formulaire « Informations européennes normalisées en matière de crédit aux consommateurs relatives aux découverts (« Formulaire Européen ») sera remis en temps utile dès avant la signature des dites Conditions Générales V PAY ou Visa par le Client.

## C.8. Accès Internet de la Banque et Accès mobile au Site Internet

**C.8.1.** La Banque met à disposition de ses Clients, moyennant convention particulière, un service de banque en ligne accessible via la partie transactionnelle de son site, qui est régi par les Conditions Générales Internet de la Banque et de vente à distance ou par les Conditions Générales relatives aux Services Pro E-Banking visant à décrire les services électroniques destinés aux clients professionnels de services bancaires en ligne offerts par la Banque.

**C.8.2.** L'Accès mobile au Site Internet est fourni par la Banque par le biais de ses systèmes informatiques (notamment ses logiciels et ses serveurs) et destiné au Client qui dispose d'un système informatique compatible Apple, Android, Blackberry et Windows phone, ou tout autre système qui sera sélectionné par la Banque par la suite et lui permettant d'accéder à la partie transactionnelle du site Internet de la Banque.

**C.8.3.** En cas de souscription à ce service par un des cotitulaires d'un compte indivis avec le consentement écrit de tous les autres cotitulaires, il est expressément convenu que ce consentement emporte également l'accord des autres co-titulaires pour que ce co-titulaire puisse, **individuellement et indépendamment des autres cotitulaires, disposer de tous fonds et toutes valeurs, d'accomplir tous actes de gestion, convention de prêt ou crédit, de constituer tous droits de gage et de retirer tous fonds et valeurs au moyen d'instructions transmises via son Accès Internet ou souscrire à tous les produits et/ou services offerts via ce canal. Ce cotitulaire a l'obligation d'en informer le (les) autre(s) cotitulaire(s). Chaque cotitulaire s'engage à tenir la Banque quitte et indemne de tout dommage à résulter d'une mise en cause de sa responsabilité pour défaut d'information du (des) autre(s) cotitulaire(s) ou d'autorisation. Pour les opérations effectuées via l'Accès Internet, toute correspondance ou toute information adressée à l'un des cotitulaires du compte indivis est considérée comme ayant été adressée à tous les cotitulaires.**

## C.9. Accès par des prestataires de services de paiement tiers (« TPP » ou « PSP tiers »)

**C.9.1.** La Banque est tenue, moyennant consentement explicite formulé par le Client, de rendre les Comptes de Paiement en ligne de ce dernier accessibles à des PSP tiers lorsqu'un Client souhaite recourir aux services de ces derniers. Dans ce cas, il appartient au Client de conclure des contrats appropriés avec ces PSP tiers.

**C.9.2.** Deux catégories de PSP tiers existent : les PSP tiers de type AISP, qui proposent un service d'information sur compte, et les PSP tiers de type PISP, qui permettent d'initier des paiements.

**C.9.3.** La Banque s'intégrera dans le programme du Groupe qui implémente une Solution PSD2 Groupe ING. La plateforme offre une bibliothèque commune de API aux TPP pour permettre aux clients de la Banque de récupérer l'Information sur Compte, d'Initier des Paiements et de Confirmer la disponibilité des Fonds (ci-après les « Services PSD2 »). Les TPPs se connecteront à la Solution PSD2 ING Group, à partir de laquelle les Clients de la Banque auront accès aux Services PSD2.

**C.9.4.** Le PSP tiers transmettra des ordres de paiement à la Banque et/ou rendra l'information disponible de PSP tiers pourvu que :

- l'utilisation du canal ING pour ces services ait été acceptée par elle ;
- un ordre de paiement ait été donné conformément aux exigences et instructions de la Banque ;
- le titulaire de compte ait autorisé le Client et/ou Utilisateur à ajouter le(s) compte(s) des titulaires de comptes détenus auprès d'un PSP tiers au canal ING, dispose de tel(s) compte(s), transfère les ordres de paiement et/ou reçoive l'information sur de tel(s) comptes ; et
- le titulaire de compte ait autorisé le PSP tiers où le compte est détenu pour exécuter les ordres de paiement transmis

par la Banque et envoyé l'information au regard du compte à la Banque.

Le Client reconnaît expressément par la présente et accepte que la Banque puisse compter sur le fait que toutes les autorisations telles que stipulées dans la présente clause sont en vigueur et effectives jusqu'à ce que la Banque ait reçu un avis écrit contraire.

Le Client autorise la Banque à transmettre un ordre de paiement en saisissant sa signature électronique et/ou tout autre moyen d'autorisation et en le soumettant ou en complétant l'initiation de l'ordre de paiement.

Sauf indication contraire dans les documents relatifs aux Services, la Banque transmettra un ordre de paiement au PSP tiers dès réception. Dans l'éventualité où l'ordre de paiement n'est pas reçu un jour ouvrable ou est reçu après l'heure limite (le cut-off time), l'ordre de paiement est considéré avoir été reçu le jour ouvrable suivant.

**La Banque sera seulement responsable pour la transmission de l'ordre de paiement au PSP tiers. La Banque n'est pas responsable pour la conformité de l'ordre de paiement transmis avec les formats standards tels que spécifiés par le PSP tiers. L'exécution d'ordres de paiement transmis sera soumise aux conditions du PSP tiers et la Banque ne sera pas responsable de l'exécution de ces instructions ou pour les actions ou inactions d'un tel PSP tiers.**

Sauf indication contraire dans les documents relatifs aux Services, un ordre de paiement qui doit être transmis par la Banque ne peut pas être révoqué auprès de la Banque. La révocation d'un ordre de paiement est seulement possible directement avec le PSP tiers responsable de l'exécution d'un ordre de paiement et soumis à ses conditions.

Les Clients ont le droit de recourir à des services proposés par des TPP ou PSP tiers pour initier des paiements et ce pour autant que ces TPP ou PSP tiers disposent d'un agrément accordé par les autorités compétentes désignées pour accorder l'agrément (sans que la Banque n'ait l'obligation de le vérifier).

**Sauf disposition légale impérative, la Banque se réserve notamment le droit de refuser toute demande d'accès et/ou toute opération de paiement initiée par le Client et/ou tout Utilisateur qui recourt à des services d'information sur les comptes (AISP) et/ou d'initiation de paiement (PISP) proposés par des TPP ou PSP tiers, dans les cas suivants :**

- si le Client n'a pas donné un consentement explicite sur l'accès à ses données à caractère personnel
- si le Client n'a pas donné son consentement à l'exécution d'une opération de paiement ou d'une série d'opérations de paiement (donné sous la forme convenue entre le Payeur et le prestataire de services de paiement) ; ou
- pour des motifs raisonnables de sécurité ;

Les éléments d'identification / authentification du Client pour son Accès Internet ont un caractère strictement personnel et intransmissible.

Le Client est donc tenu de prendre toutes mesures nécessaires en vue de préserver la sécurité et la confidentialité de ses éléments d'identification et supporte tous les risques et pertes liés à un transfert desdits éléments d'identification à tout tiers éventuel autorisé par lui.

La Banque se réserve le droit de bloquer ou de restreindre l'accès aux services internet de la Banque en cas (de présomption) d'accès non autorisé ou frauduleux au(x) compte(s) de paiement du Client par un AISP ou un PISP ou en cas d'initiation frauduleuse d'un ordre de paiement par un PISP. La Banque peut bloquer une opération spécifique initiée par le Client à l'aide d'un outil de connexion ou l'outil de connexion lui-même. La Banque notifiera le blocage des services internet ou de l'outil de connexion au Client par tout moyen qu'elle jugera adéquat, si possible avant le blocage et au plus tard immédiatement après, à moins que pour une quelconque raison (en particulier les raisons de sécurité) le fait de donner cette information

ne soit pas acceptable ou soit interdit en vertu de la législation. Afin d'obtenir le déblocage de l'opération, des services Internet ou des identifiants personnels ou des outils de connexion bloqués, le Client soumettra sa demande de déblocage à la Banque conformément au droit luxembourgeois. En cas de blocage justifié par des raisons ayant trait à un AISP ou à un PISP, l'accès au(x) compte(s) de paiement du Client sera déblocqué par la Banque elle-même lorsque les raisons justifiant le refus d'accès auront disparu. La Banque ne sera pas responsable des préjudices pouvant découler d'un blocage et/ou d'un éventuel défaut d'information ayant trait à ce blocage, sauf en cas d'agissement fautif intentionnel ou de négligence grave de la part de la Banque.

## C.10. Dispense de protêt

**C.10.1.** Sauf demande expresse du Client, la Banque et ses correspondants ne sont pas tenus de procéder au protêt faute d'acceptation ou de paiement, ni d'en donner avis, ni de respecter à cet effet les délais légaux en rapport avec les valeurs mobilières qu'elle détient, en qualité de propriétaire, Bénéficiaire, porteur ou mandataire à l'encaissement. Si néanmoins la Banque accomplit ces formalités, elle le fait sans assumer de responsabilité.

## D. Dispositions relatives aux effets de commerce

### D.1. Généralités

**D.1.1.** Dans le cadre de la présente section, le terme d'« effet de commerce » couvre les lettres de change, les billets à ordre, les warrants, les chèques, les remises documentaires; cette énumération n'est pas limitative.

**D.1.2.** Dans certains cas, le papier peut être régularisé par les soins de la Banque sans que cette opération entraîne pour elle une responsabilité quelconque, notamment quant à l'authenticité des signatures et la validité des mentions diverses.

**D.1.3.** La Banque ne répond pas des conséquences de l'exécution de l'ordre lorsque les instructions du remettant sont imprécises, incomplètes ou fausses.

**D.1.4.** La Banque apporte tous ses soins aux effets qui lui sont remis accompagnés d'instructions, mais n'assume aucune responsabilité quant à leur inobservation par les cessionnaires.

**D.1.5.** La Banque et ses correspondants ne sont tenus d'observer les formalités et délais prescrits par la loi pour conserver les droits attachés au papier remis à l'encaissement que dans le cadre de leurs possibilités matérielles. Dès lors elle décline toute responsabilité quant à la présentation dans les délais requis des effets de commerce et elle ne garantit pas la levée des protêts dans les délais légaux.

### D.2. Chèques

**D.2.1.** Des formules de chèques peuvent être délivrées au Client à sa demande. La Banque ne peut toutefois être contrainte de satisfaire à cette demande ni de communiquer les motifs d'une éventuelle décision négative.

**D.2.2.** Il est loisible à la Banque, sauf convention expresse, de payer les chèques non avisés, aux risques et périls des titulaires.

**D.2.3.** Sauf faute lourde, la Banque décline toute responsabilité au sujet des conséquences dommageables généralement quelconques qui pourraient résulter de l'emploi abusif, de la perte, de la soustraction, de la falsification ou du détournement des formules de chèques.

**D.2.4.** En cas de perte, de soustraction ou de détournement de formules de chèques, le Client est tenu d'en informer immédiatement la Banque par lettre recommandée.

**D.2.5.** La Banque se réserve le droit de refuser le paiement de chèques non provisionnés.

**D.2.6.** La Banque a le droit de mettre fin, sur-le-champ et par lettre recommandée, au droit du Client d'émettre les chèques qu'il a en sa possession, sans devoir motiver cette décision. En pareil cas, le Client est tenu de restituer immédiatement les formules de chèques inutilisées. Si la Banque rompt en même temps ses relations avec le Client, le solde créditeur éventuel du compte ne sera mis à la disposition de celui-ci qu'après restitution des formules de chèques inutilisées et/ou après un délai de 60 jours aux conditions indiquées à l'article B.9 des présentes conditions.

**D.2.7.** Le Client qui rompt ses relations avec la Banque est également tenu de restituer les formules de chèques en sa possession.

**D.2.8.** Si le Client déclare s'opposer au paiement d'un chèque qu'il a émis, la Banque se réserve le droit d'en tenir compte ou non, et, dans le premier cas, de rendre indisponible, sur le compte du Client, une somme égale au montant du chèque, jusqu'à réception soit d'un accord amiable signé par le Bénéficiaire du chèque et par le Client, soit d'une décision judiciaire coulée en force de chose jugée statuant sur les droits du Client et/ou du Bénéficiaire du chèque.

### D.3. Décomptes - Impayés

**D.3.1.** Sous réserve de l'article D.3.6 des présentes Conditions Générales, le montant de la remise n'est payé au remettant ou porté au crédit de son compte qu'après encaissement effectif. La Banque peut néanmoins créditer le remettant "sauf bonne fin". Le produit net de l'encaissement n'est alors acquis au remettant que sous réserve qu'il le soit réellement pour la Banque.

**D.3.2.** S'il s'agit d'un effet en devises à créditer en euro, il est décompté au cours applicable au Grand Duché du Luxembourg ou au cours convenu avec le Client.

**D.3.3.** En ce qui concerne les effets crédités "sauf bonne fin" et non-payés à l'échéance (protêtés faute d'acceptation ou de paiement, ou non protestés), la Banque peut en débiter le compte du Client sans préjudice de son droit de recours par toutes voies de droit contre le tireur, le tiré, les endosseurs ou tous autres obligés desdits effets dont elle conservera la propriété jusqu'à apurement définitif de tout solde débiteur; il en est de même des effets non échus.

**D.3.4.** Ce droit de contre-passer et de conserver la propriété de tous les effets, échus ou non, subsiste même en cas de faillite du Client quelle que soit, avant contre-passation, la situation créditrice ou débitrice du Client vis-à-vis de la Banque; les recouvrements partiels opérés sur les effets contre-passés ne s'imputent pas sur le solde débiteur obtenu après contre-passation pour lequel la Banque a le droit de produire dans la faillite ou toute procédure de liquidation collective.

**D.3.5.** Tout effet sur lequel le cédant n'a pas indiqué la mention "sans frais" ou "sans protêt" ou toute autre indication analogue, est considéré comme étant protestable en cas de non-paiement. L'absence de protêt ne peut toutefois jamais empêcher la Banque de contre-passer les effets dans les circonstances et conditions sus indiquées.

**D.3.6.** Dans le cas où les tirés ou Bénéficiaires d'effets ont le droit d'exiger des cédants, après paiement, le remboursement des effets, les cédants sont tenus de rembourser sans délai à la Banque, sur simple demande écrite, le produit du paiement de tout effet dont le remboursement serait réclamé à la Banque et ce, quel que soit le délai écoulé depuis le paiement. La Banque se réserve le droit de débiter le compte du cédant du montant qui serait ainsi à restituer, sans avoir à recueillir son accord préalable.

### D.4. Responsabilité

**D.4.1.** La Banque n'assume aucune responsabilité pour tous dommages pouvant résulter :

- a) de la perte des effets par suite d'événements considérés comme cas de force majeure (guerre, incendie, etc.) ainsi que par suite d'erreurs de la poste, perte ou vol de plis, ou grève, etc.;

- b) de la non-présentation pour les mêmes causes des effets remis à la Banque soit, à l'escompte, soit aux fins de recouvrement;
- c) de la présentation irrégulière des effets par suite d'indications incomplètes dans l'adresse des tirés;
- d) de l'irrégularité, sauf faute lourde de la Banque, des effets quant à la forme de leur création ou pour tout autre motif;
- e) du chef des effets présentés à l'acceptation quant à la validité de la signature de l'accepteur, ni surtout quant à l'authenticité ou la régularité de l'acceptation;
- f) du chef des demandes de retour sans frais des effets qui sont sortis de son portefeuille.

## D.5. Encaissement documentaire

**D.5.1.** Le Client atteste la validité et la régularité des documents qu'il remet à l'encaissement, notamment en ce qui concerne les mentions qu'ils doivent obligatoirement porter; il atteste pareillement l'authenticité des signatures figurant, à quelque titre que ce soit, sur ces documents. Le Client reconnaît en conséquence que la Banque ne devra procéder à aucune vérification à cet égard et déclare assumer toutes les conséquences éventuelles du défaut de validité des documents remis par lui à l'encaissement, de leur irrégularité ou du défaut d'authenticité des signatures y figurant.

La Banque, en présentant des effets documentaires à l'encaissement, n'assume par ailleurs aucune responsabilité en ce qui concerne l'exactitude des calculs, la quantité, qualité ou valeur des marchandises représentées par les documents, les conditions de la police d'assurance et la solvabilité des assureurs.

Si néanmoins, et sans préjudice de ce qui précède, la Banque vient à déceler le caractère incomplet, imprécis, incorrect ou irrégulier d'un document qu'elle est chargée d'encaisser, elle peut – sans y être obligée – soit le retourner au Client, soit le régulariser si elle est en mesure d'en rectifier les données, cette opération n'impliquant pour le surplus aucune garantie de sa part quant à la perfection du document.

**D.5.2.** La Banque refuse d'être destinataire ou consignataire de marchandises, sauf convention particulière.

**D.5.3.** Elle n'assume pas de responsabilité quant au défaut ou à l'imprécision des instructions relatives à la délivrance des documents, de l'assurance, de l'expédition, de l'entreposage des marchandises, etc...

## D.6. Domiciliation des effets de commerce

**D.6.1.** Tout titulaire d'un compte à la Banque peut, par accord général de domiciliation, domicilier aux guichets de celle-ci les effets de commerce tirés sur lui et libellés tant en euro qu'en monnaies étrangères. Par cet accord général de domiciliation, le titulaire donne l'autorisation à la Banque de payer, par le débit de son compte, le papier domicilié et accepté par lui.

**D.6.2.** La Banque considérera toute domiciliation en ses guichets comme valablement établie pour autant que celle-ci mentionne le numéro de compte courant à débiter.

**D.6.3.** La Banque décline toute responsabilité quant à l'authenticité et la validité du papier domicilié qu'elle a payé sur instructions du Client.

## E. Dispositions relatives aux crédits

### E.1. Généralités

Tous les crédits, sous quelque forme que ce soit, sont régis par les clauses et conditions figurant :

- dans les présentes Conditions Générales ;
- dans le Règlement Général des Crédits ;
- dans les lettres de confirmation des crédits ;

- dans les actes authentiques et privés et autres documents relatifs à l'octroi et à l'utilisation des crédits.

La Banque se réserve le droit de communiquer aux clients qui disposent de lignes de crédit toute modification par quelle que voie que ce soit et notamment par lettre recommandée, par lettre ordinaire avec ou sans copie "accord", par message inséré dans l'enveloppe de l'extrait de compte périodique ou imprimé sur l'extrait de compte lui-même.

La Banque peut toujours refuser une demande de crédit sans avoir à se justifier, sauf disposition légale impérative.

Sauf disposition expresse contraire dans la documentation crédit applicable, pour tous les prêts, crédits, lignes de crédit, facilités de caisse et autres avances, il est entendu que lorsque le taux d'intérêt appliqué est fonction d'un taux de référence externe (type Euribor, Libor, Eonia, etc.) auquel s'ajoute la marge de la Banque, ledit taux d'intérêt ne peut jamais être inférieur à cette marge.

### E.2. Crédits documentaires

**E.2.1.** Sans préjudice des termes de toute convention particulière entre les parties, les ouvertures de crédits documentaires effectuées par l'entremise de la Banque sont régies par les "Règles et Usances uniformes relatives aux crédits documentaires", codifiées par la Chambre de Commerce Internationale, à Paris, et dont le texte est fourni sur demande aux intéressés, ainsi que par les clauses des présentes conditions pour tous les cas non prévus auxdites "Règles et Usances".

**E.2.2.** Les diverses commissions portées au débit du compte du donneur d'ordre ainsi que tous les autres frais de la Banque et de ses correspondants, ne sont pas restitués en cas d'annulation, de révocation ou de non utilisation des crédits.

**E.2.3.** Avant de lever les documents, la Banque examine s'ils sont apparemment conformes aux conditions du crédit documentaire. Le règlement des documents effectué dans ces conditions engage le donneur d'ordre à désintéresser la Banque et à prendre livraison des documents.

**E.2.4.** En cas de transit, le donneur d'ordre est tenu de désigner lui-même les agents transitaires. Faute d'indication à cet égard, la Banque est autorisée à utiliser les services d'un transitaire de son choix. Dans les deux cas, la Banque décline toute responsabilité quant aux dommages pouvant résulter du transit, même par le fait ou la faute du transitaire. Le donneur d'ordre s'engage à rembourser à la Banque les frais de manutention, de réexpédition, etc. qui lui seraient réclamés par le transitaire.

**E.2.5.** Si la Banque utilise les services d'une autre banque pour donner suite aux instructions du donneur d'ordre, elle se considère comme autorisée à faire dans tous les cas, pour compte et aux risques de celui-ci, et sans aucune responsabilité, la provision auprès de la Banque dont elle utilise le concours.

**E.2.6.** Aucune responsabilité n'incombera à la Banque si l'ouverture ou l'utilisation effective du crédit ne peut avoir lieu en vertu de lois ou réglementations étrangères. La Banque décline également toute responsabilité relative aux conditions générales imprimées sur les documents qui lui sont remis.

**E.2.7.** Pour l'interprétation des termes commerciaux, la Banque se réfère aux "Règles internationales pour l'interprétation des termes commerciaux" (INCOTERMS) de la Chambre de Commerce Internationale en vigueur.

## F. Dispositions relatives à l'utilisation d'un dépôt Titres

### F.1. Généralités

#### F.1.1. Introduction

**F.1.1.1.** Le présent chapitre F. concerne toutes les opérations sur Instruments Financiers effectuées auprès ou par l'intermédiaire de la Banque. Il décrit également les droits et les obligations du Client dans le domaine des Instruments Financiers. Il est indissociable de la politique de meilleure exécution des ordres (ci-après dénommée la "Politique d'Exécution"). La Banque invite le Client à prendre connaissance de la Politique d'Exécution. En cas de modification de la Politique d'Exécution, le défaut d'exercice par le Client de son droit de mettre fin à ses relations d'affaires avec la Banque, conformément à l'article A.13. des présentes Conditions Générales, vaut adhésion du Client à la Politique d'Exécution en vigueur. Les dispositions stipulées dans le présent chapitre F ainsi que dans la Politique d'Exécution sont d'application pour tous les Clients, sauf convention particulière et/ou Politique d'Exécution particulière convenue entre la Banque et le Client.

**F.1.1.2.** Les limitations de la responsabilité de la Banque stipulées dans le présent chapitre F ainsi que dans la Politique d'Exécution ne portent pas préjudice à l'obligation générale de diligence, dans le cadre de laquelle elle reconnaît sa responsabilité pour les fautes lourdes ou intentionnelles - à l'exclusion des fautes légères - commises dans l'exercice de son activité professionnelle, par elle ou par ses préposés, conformément à l'article A.7. des présentes Conditions Générales.

**F.1.1.3.** Les dispositions du présent chapitre F s'appliquent que les Titres soient tenus physiquement en dépôt auprès de la Banque, ou dans un compte titres.

**F.1.1.4.** La version la plus récente des présentes Conditions Générales, de la Politique d'Exécution en vigueur et de la Politique de Conflits d'Intérêts sont disponibles dans les agences de la Banque et via le site internet [www.ing.lu](http://www.ing.lu) (sous la rubrique « MiFID »).

#### F.1.2. Les Instruments Financiers

##### F.1.2.1. Définitions

La terminologie suivante est utilisée dans le présent chapitre F et dans les autres documents concernant les opérations et les services relatifs à des Instruments Financiers. Les termes peuvent être utilisés indifféremment au pluriel ou au singulier.

A - Titres, Valeurs et Instruments Financiers

Pour l'application des présentes Conditions Générales, les termes "Titres", "Valeurs" et "Instruments Financiers" sont utilisés indistinctement et désignent tous les instruments de type financier tels que définis dans la législation financière luxembourgeoise (notamment les actions, obligations, parts d'organismes de placement collectif (OPC, y compris les « Exchanged Traded Funds » (ETFs)), futures financiers, contrats à terme sur taux d'intérêt), à l'exclusion des assurances d'épargne et des assurances d'investissement.

B - Compte-titres et Compte-espèces

1. Par "Compte-titres" il y a lieu d'entendre le compte spécifique dans lequel sont inscrits les Instruments Financiers.
2. Par "Compte-espèces" il y a lieu d'entendre le compte de débit ou de crédit en espèces lié au Compte-titres concerné. Le Compte-espèces a en général le même numéro IBAN que le Compte-titres auquel il est associé.

C - Opérations

Par "Opérations", il y a lieu d'entendre l'achat, la vente ou la souscription de Valeurs, à l'exception des cessions temporaires de Titres. Le terme "Achat" vise les achats en tant que tels, mais également les souscriptions (par ex. de parts d'OPC ou de SICAV

(Société d'Investissement à Capital Variable). Le terme "Vente" vise les ventes en tant que telles, mais également les rachats (par ex. de parts de sicav, ainsi que les bons de caisse lorsque ceux-ci ne peuvent pas être vendus via la vente publique).

D - Services relatifs aux Instruments Financiers

Les Services offerts sont :

- La gestion de portefeuille;
- Le conseil d'investissement ad hoc (ponctuel ou "product suitability");
- La réception et transmission d'ordre sur produit financier;
- La simple exécution ;
- L'ouverture d'un Compte-titres et la conservation d'Instruments Financiers ;
- Le service de Conseils en investissement contractualisés ;

(ci-après dénommés "Services"). Ils sont définis dans la section F.1.4. du présent chapitre F.

E - Instruments Financiers Complexes et non Complexes

§1. Les "Instruments Financiers non Complexes" comprennent notamment les actions admises à la négociation sur un marché réglementé ou sur un marché équivalent d'un pays tiers (y compris les « Exchanged Traded Funds » (ETFs)), des instruments du marché monétaire, des obligations et autres titres de créances, des organismes de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM), les dépôts structurés et d'autres Instruments Financiers non Complexes qui répondent aux critères déterminés par la législation financière luxembourgeoise ou européenne.

§2. Les "Instruments Financiers Complexes" sont des Valeurs spécifiques, définies par la législation financière luxembourgeoise ou européenne. Il s'agit, entre autres, de toute valeur donnant le droit d'acquérir ou de vendre d'autres Valeurs, ou donnant lieu à un règlement en espèces, fixé par référence à des Valeurs mobilières, à une monnaie, à un taux d'intérêt, à un rendement, aux matières premières ou à d'autres indices ou mesures (par ex. les warrants, les notes structurées ("Structured Notes"), contrats d'option, contrats à terme, contrats d'échange, accords de taux futurs et autres contrats dérivés relatifs à des Valeurs mobilières, des monnaies, des taux d'intérêt, des rendements, des quotas d'émission, des matières premières, des variables climatiques, des tarifs de fret, des taux d'inflation ou d'autres statistiques économiques officielles ou d'autres instruments dérivés, indices ou mesures, qui peuvent être réglés par une livraison physique ou en espèces.

Les Instruments Financiers suivants sont aussi considérés comme "Complexes" : des parts de fonds alternatifs; les actions, obligations et instruments du marché monétaire incorporant un instrument dérivé; les obligations et instruments du marché monétaire présentant une structure qui rend la compréhension du risque encouru difficile à estimer pour le Client; les OPC structurés ; des dépôts structurés incorporant une structure qui rend la compréhension du risque encouru concernant le rendement ou le coût de sortie du produit avant terme difficile à estimer pour le Client, les "CFD" et les quotas d'émission.

##### F.1.2.2. Généralités

A - Modes de communication

Les ordres sur Instruments Financiers introduits par les Clients doivent répondre aux règles relatives aux ordres donnés par le Client dans les présentes Conditions Générales. Pour ces ordres, le Client peut communiquer avec la Banque au moyen des modes de communication suivants : un contact face à face avec un collaborateur de la Banque, le téléphone auprès d'une personne ou d'un call center habilité à recevoir les ordres le courrier ou via l'Accès Internet. L'usage de certains modes de communication (notamment le téléphone et/ou téléfax ou Accès Internet) est toutefois soumis à la conclusion d'une convention particulière et/ou à une confirmation au moyen d'un autre mode de communication, si la Banque le juge nécessaire.

## B - Obligations de couverture des ordres relatifs aux Instruments Financiers

1. Lors de la souscription ou l'achat d'Instruments Financiers : le Client veille à constituer auprès de la Banque une couverture en espèces suffisante pour l'exécution de son ordre d'achat ou de souscription d'un Instrument Financier. La Banque est autorisée à bloquer et à diminuer du solde disponible le montant (le cas échéant, augmenté des crédits se réalisant en compte) du compte à débiter pour cette Opération le montant indicatif de l'ordre (hors frais et taxes) à titre de provision de celui-ci, et ce jusqu'à l'exécution, l'annulation ou l'expiration de cet ordre. Lors de l'exécution de l'ordre d'achat ou de souscription des Titres concernés, le montant ainsi rendu indisponible deviendra, le cas échéant, à nouveau disponible à concurrence de la différence entre le montant bloqué et le montant réellement dû à la Banque suite à l'exécution de l'ordre (frais et taxes compris).

En cas d'annulation ou d'expiration de l'ordre, le montant ainsi rendu indisponible deviendra à nouveau entièrement disponible. En tout état de cause, les intérêts créditeurs sur les sommes concernées seront normalement comptabilisés, sans la moindre perte découlant de cette indisponibilité. Le montant indicatif de l'ordre correspond au nombre de Titres souhaités, multiplié par le dernier cours connu au moment de l'Ordre ou, le cas échéant, le cours limite choisi pour ces Titres, hors frais et taxes.

2. Lors de la vente ou du rachat d'Instruments Financiers : Lorsqu'un Client donne un ordre de rachat ou de vente d'Instruments Financiers, il veille à disposer des Titres nécessaires à la vente/rachat en compte-titres. Les ventes et rachats à découvert ("short selling") sont interdits, sauf convention contraire expresse entre la Banque et le Client.

## C - Informations relatives à des Instruments Financiers ou à des Services relatifs à des Instruments Financiers

1. Les informations spécifiques ou générales relatives à des Instruments Financiers et aux Services relatifs à des Instruments Financiers (notamment la fixation du prix de l'Instrument Financier concerné) communiquées ou mises à disposition par la Banque sont fournies par la Banque, par les autres sociétés du groupe ING (liste sur simple demande adressée à la Banque) ou par des tiers. Ces informations ne sont destinées qu'aux Clients de la Banque, sauf stipulation contraire expresse. Les informations sont données dans la perspective de l'exécution d'Opérations ou de la fourniture des Instruments Financiers ou des Services par la Banque ou par d'autres sociétés du Groupe ING, ou par des tiers pour le compte desquels la Banque intervient en qualité d'intermédiaire.
2. Elles sont exclusivement destinées à l'usage personnel du Client, qui veille à en préserver la confidentialité. La communication ou la mise à disposition de ces informations ne comporte néanmoins pour le Client aucun engagement de réaliser les Opérations ou d'adhérer aux Services relatifs à des Instruments Financiers à propos desquels les informations sont communiquées ou mises à disposition. La Banque apporte le plus grand soin à la qualité des informations, aussi bien en ce qui concerne leur contenu que la manière dont elles sont communiquées ou mises à disposition.
3. La Banque met en œuvre des moyens raisonnables pour communiquer des informations correctes et à jour, sans néanmoins garantir leur mise à jour. Elle ne s'engage par ailleurs pas à assurer une telle mise à jour si elle décide de ne plus reproduire ou diffuser les informations concernées. Sauf disposition légale ou contractuelle contraire, la Banque peut ainsi modifier, à tout moment et sans avertissement préalable du Client, les informations disponibles et, dans ce cadre, interrompre tout ou partie de ses Services relatifs à des Instruments Financiers.
4. Les informations, qu'elles soient ou non assorties d'une date et/ou d'une heure, ne valent qu'au moment où elles sont communiquées ou mises à disposition, sous réserve de leur modification éventuelle et sans préjudice des éventuelles modifications ultérieures de la législation ou de la réglementation en vigueur.

5. Le Client est conscient que les informations peuvent être modifiées entre le moment de leur communication ou mise à disposition et celui de la réalisation de l'Opération ou de l'adhésion aux Services relatifs à des Instruments Financiers à propos desquels les informations sont communiquées ou mises à disposition. Les informations que la Banque fournit sous son propre nom, ainsi que celles fournies par les autres sociétés du Groupe ING, sont basées sur une analyse objective des données dont la Banque ou ces autres sociétés disposent.

## D - Informations provenant de sources extérieures à la Banque

Lorsque les informations relatives à des Instruments Financiers proviennent de sources extérieures à la Banque, cette dernière veille à les recueillir auprès de sources de premier ordre. Les informations provenant de telles sources, que la Banque communique ou met à disposition avec mention de celles-ci, sont transmises de manière fidèle par la Banque, sans appréciation ni garantie de sa part. En particulier, l'exactitude, l'absence d'erreur, le caractère exhaustif et la mise à jour des données provenant de tiers ne peuvent être garantis. La Banque n'est en mesure de déceler le caractère incomplet, imprécis ou incorrect des données en sa possession que si celui-ci est manifeste; les conséquences d'éventuelles erreurs qu'elles comporteraient ne pouvant, pour le surplus, lui être imputées. Les estimations et les cours ainsi communiqués ou mis à disposition par la Banque correspondent à ceux de Valeurs de bonne négociation; ils valent uniquement pour le marché financier auquel ils sont relatifs. Ils sont fournis sous réserve des lois et règlements qui sont d'application sur ce marché financier, entre autres en ce qui concerne les possibilités de différences entre les cours publiés et les cours auxquels les Opérations sont effectivement réalisées. Ils sont fournis à titre indicatif et ne constituent qu'un élément d'appréciation et d'estimation pour le Client, lequel assume toutes les conséquences de l'usage qu'il en fait.

## E - Communication et mise à disposition de l'information

1. Sans préjudice de ce qui précède, la Banque communique ou met à disposition du Client des informations appropriées et compréhensibles concernant les Services et les Instruments Financiers offerts et/ou fournis par la Banque ou par l'intermédiaire de la Banque, ainsi que sur les stratégies d'investissement suggérées, afin de permettre au Client de comprendre la nature et les risques du Service et du type spécifique d'Instrument Financier concerné, et de prendre une décision en connaissance de cause.
2. Cette information est communiquée ou mise à disposition par la Banque, selon le type d'Instrument Financier concerné, notamment par la fiche technique ou commerciale de l'instrument, le prospectus et/ou une brochure explicative. En ce qui concerne les parts d'organismes de placement collectif (OPC) publics à nombre variable de parts, cette information appropriée sera notamment fournie par la communication ou la mise à disposition du prospectus et du document d'informations clés ("KID" - "Key Information Document"), ainsi que des rapports périodiques, le cas échéant.
3. Les informations communiquées ou mises à disposition par la Banque sont destinées à tout ou partie de la clientèle et ne sont pas fondées sur l'examen de la situation propre du Client, à l'exception des recommandations personnalisées communiquées ou mises à disposition dans le cadre du Service relatif à des Instruments Financiers, appelé "conseil d'investissement" (cfr. art. F.1.4.2. à F.1.4.5.). Sous cette réserve, les informations communiquées ou mises à disposition par la Banque ne peuvent ainsi être considérées comme une recommandation personnalisée de réaliser des Opérations ou d'adhérer aux Services relatifs à des Instruments Financiers au sens des articles F.1.4.2. à F.1.4.5.

## F - Valeur des informations communiquées

Les informations communiquées ou mises à disposition ne constituent que des éléments d'appréciation pour le Client et sont, en tout état de cause, communiquées ou mises à disposition par la Banque sans garantie, ni responsabilité de celle-ci, sauf faute grave ou intentionnelle de sa part. Le Client reste exclusivement et entièrement responsable

de l'usage qu'il fait librement de ces informations et des conséquences de ses décisions.

## G - L'information sur les coûts et les frais liés

L'information sur les frais liés aux Instruments Financiers ou aux Services relatifs à des Instruments Financiers est contenue sur le site dans la brochure "Tarif des principales opérations de la Banque" et dans le document « Aperçu des coûts et frais relatifs aux instruments financiers », que le Client peut consulter préalablement à une opération. Si tout ou partie du prix doit être payé ou est exprimé en une devise étrangère, cette devise, les taux et les frais de change applicables sont indiqués. En ce qui concerne les parts d'organismes de placement collectif (OPC) publics à nombre variable de parts, cette information sera fournie par la communication ou la mise à disposition du prospectus et via le document d'informations clés ("KID" - "Key Information Document"). En outre, la Banque fournit périodiquement dans les rapports aux Clients un relevé des frais et charges des Instruments Financiers qui ont été perçus durant la période écoulée dans le portefeuille du Client.

### F.1.2.3. Acceptation de Valeurs

1. Le dépôt effectif de Valeurs ou l'inscription d'Instruments Financiers en Compte-titres a lieu sous réserve de l'acceptation des Valeurs conformément à et sans préjudice de l'application des dispositions de la section F.2 ci-après.
2. La restitution de Valeurs s'effectue, selon le cas, aux guichets de la Banque ou par le transfert sur un compte auprès d'une autre banque, et ce dans un délai raisonnable. Les Instruments Financiers sur un Compte-titres peuvent exclusivement être transférés par virement sur un autre Compte-titres auprès de la Banque ou auprès d'un autre établissement financier.

### F.1.2.4. Conflits d'intérêts

La Banque a établi et mis en œuvre une politique de gestion des conflits d'intérêts conformément aux dispositions légales en vigueur. Cette politique identifie les situations qui donnent ou sont susceptibles de donner lieu à un conflit d'intérêts comportant un risque sensible d'atteinte aux intérêts d'un ou de plusieurs Clients et vise à l'information des clients sur support durable de l'existence du conflit et des risques liés. En conformité avec l'article 23 de MiFID, une description succincte de cette politique est disponible sur le site [www.ing.lu](http://www.ing.lu) (sous la rubrique MiFID). Un complément d'information peut être fourni à la demande du Client.

### F.1.2.5. Avantages

Dans le cadre de la prestation de Services, et dans la mesure autorisée par la loi luxembourgeoise, la Banque octroie ou reçoit de tiers des rémunérations, commissions ou avantages non pécuniaires, ces rémunérations varient selon les services fournis aux Clients. Le Client trouvera plus de détails dans la Politique.

### F.1.2.6. Communication aux autorités

1. Le Client autorise irrévocablement la Banque à fournir aux autorités habilitées (ou à leurs agents dûment mandatés) toutes informations requises par celles-ci en vertu des pouvoirs d'investigation que leur confère entre autres la loi modifiée du 5 avril 1993 sur le secteur financier ou que leur conférerait toute disposition légale ou réglementaire qui compléterait les dispositions précitées ou s'y substituerait. Le Client reconnaît que, par le seul fait de passer un Ordre ou d'effectuer une Opération, il confirme l'autorisation donnée ci-dessus.
2. Dans le cadre des Opérations sur Instruments Financiers, la Banque est obligée de rapporter aux autorités Luxembourgeoises et Européennes certaines opérations sur Instruments Financiers. Dans ce contexte, la Banque donnera les informations sur l'opération et les données client aux autorités Européennes dans le respect de la législation relative à la protection des données personnelles en vigueur. Le Client s'engage si la Banque ne possède pas toutes les données demandées, de communiquer à la

Banque sur première demande de celle-ci toutes données manquantes.

3. Lorsqu'un Client confie à la Banque une Valeur étrangère en dépôt et que la Banque est interrogée, sur la base de la réglementation applicable à cette Valeur, le Client donne son accord irrévocable à la communication des données relatives à son identité (nom, adresse et nationalité), ses droits (propriété, usufruit, nombre), les caractéristiques de ceux-ci, la date de dépôt (système de « Nominee »), etc. ainsi que sur les détails de la transaction :

- au tiers dépositaire étranger ;
- à l'instance ou l'autorité de contrôle compétente ;
- à l'entité émettrice de la Valeur étrangère concernée ;
- à un organisme public, une autorité fiscale, administrative ou judiciaire dans le cadre d'une enquête ou d'un litige ; ou
- à leurs agents dûment mandatés.

Les dispositions précitées sont également d'application concernant l'identité, l'adresse et la nationalité du Bénéficiaire si celui-ci n'est pas le propriétaire.

Si la Banque ne dispose pas de tous les renseignements demandés, le Client s'engage à fournir à la Banque toutes les données pertinentes manquantes à la première demande.

4. Étant donné l'existence de certaines réglementations américaines susceptibles d'avoir une portée extraterritoriale, la Banque n'accepte plus d'exécuter des Opérations sur Instruments Financiers, d'offrir des Services d'ouverture de Compte-titres :

- au nom et pour compte de personnes physiques ayant soit la nationalité américaine, soit une adresse postale, légale ou fiscale aux États-Unis, soit un numéro de téléphone aux États-Unis ou soit une carte de résident permanent américain (« Green Card ») ;
- dont un mandataire ou représentant légal a soit la nationalité américaine, soit une adresse postale, légale ou fiscale aux États-Unis, soit un numéro de téléphone aux États-Unis ou soit une carte de résident permanent américain (« Green Card »).

5. Dans le cas où ce Service serait néanmoins presté et où des Instruments Financiers seraient acquis ou transférés et déposés dans ce Compte-titres, la Banque conserve le droit, après en avoir averti le Client au moins 60 jours calendrier à l'avance en vue de lui laisser la possibilité de transférer ces Instruments Financiers vers une autre institution financière, de vendre les Titres concernés à leur valeur de marché et de clôturer le Compte-titres.

6. Le cas échéant, la Banque supportera les frais résultant de la vente, sauf dans les cas où le Client aurait fourni des informations erronées à la Banque ou se serait abstenu de communiquer à la Banque des informations concernant sa nationalité ou son adresse postale, légale ou fiscale, son numéro de téléphone aux États-Unis ou sa détention d'une carte de résident permanent américain (« Green Card »), ou aurait négligé de prendre toutes les mesures adéquates en vue de limiter ces frais.

7. Dans le cas où le Client acquiert à posteriori :

- la nationalité américaine, ou
- communique une nouvelle adresse postale, légale ou fiscale aux États-Unis ou
- un numéro de téléphone aux États-Unis, ou
- une carte de résident permanent américain (« Green Card »).

La Banque est en droit, dès qu'elle en aura connaissance, de mettre fin à la possibilité pour le Client d'exécuter des Opérations sur Instruments Financiers. De plus, après avoir communiqué cette décision au Client et lui avoir donné un délai de 60 jours calendrier pour transférer ces Instruments Financiers vers une autre institution financière ou vendre ceux-ci de son propre chef, les Instruments Financiers restant dans le Compte-titres seront vendus à leur valeur de marché et le Compte-titres et le Compte-espèces qui y est lié seront clôturés. Dans ce cas, la Banque ne supportera pas les coûts et frais éventuels.



Par le fait d'acquiescer un des liens mentionnés ci-dessus avec les États-Unis, il est possible que des informations relatives aux Instruments Financiers inscrits sur le Compte-titres soient communiquées aux autorités fiscales américaines (IRS) en conformité avec la réglementation FATCA. Ceci pourrait avoir des conséquences fiscales ou autres pour le Client. La Banque décline toute responsabilité à cet égard, sauf faute lourde de sa part (cfr. article F.9.4.).

### **F.1.3. Classification de la Clientèle pour les Services en Instruments Financiers**

#### **F.1.3.1. Clients de détail, Clients professionnels et Clients contreparties éligibles**

La législation financière luxembourgeoise prévoit trois catégories de Clients. La Banque situe chaque Client dans l'une de ces catégories avant de pouvoir commencer à lui offrir des Services financiers.

Cette classification détermine le niveau de protection dont bénéficient les Clients quand ils souscrivent à des produits ou des services d'investissement auprès de la Banque.

- Les « Clients de détail » ou « client non professionnel » : toute personne physique ou morale qui n'est pas un Client professionnel au sens défini ci-après ;
- Les « Clients professionnels » : toute personne physique ou morale qui possède l'expérience, les connaissances et la compétence nécessaires pour prendre ses propres décisions d'investissement et évaluer correctement les risques encourus, et qui répond à certains critères définis par la législation financière luxembourgeoise ;
- Les « Clients contreparties éligibles » : tout Client professionnel qui, concernant des services spécifiques, répond à des critères supplémentaires définis par la législation financière.

#### **F.1.3.2 L'information du Client quant à sa catégorie**

Le Client sera avisé, de la catégorie à laquelle il appartient, dans son formulaire d'ouverture de compte ou, en cas de changement, par le biais d'une lettre séparée.

#### **F.1.3.3 Changement de catégorie**

La réglementation financière en vigueur prévoit la possibilité pour un Client de demander de changer de catégorie. Les Clients peuvent, dans certains cas, obtenir un changement de catégorie. Le Client qui souhaite un tel changement en adresse la demande à la Banque, qui décide en fonction de ses conditions, des circonstances et de sa connaissance du Client si elle peut accepter cette demande.

### **F.1.4. Services relatifs aux Instruments Financiers**

#### **F.1.4.1. Service de gestion de portefeuille (suitability)**

1. Ce Service consiste en la gestion discrétionnaire du portefeuille du Client sur la base d'un contrat. Ce Service ne peut être offert que si le Client donne les informations nécessaires à l'établissement d'un profil d'investissement relatif aux avoirs dont il confie à la Banque la gestion (contrat de gestion de portefeuille).

Ce profil d'investissement permettra la réalisation d'un test d'adéquation (cfr. art. F.1.5.1.) de manière à ce que le Client reçoive le service de gestion de portefeuille adéquat.

2. Si le Client ne fournit pas les informations nécessaires permettant de réaliser ce profil d'investissement, la réalisation du test d'adéquation (cfr. art. F.1.5.1.) est impossible et en conséquence, ce Service de gestion de portefeuille ne peut lui être offert.
3. Chaque exécution d'ordre faite conformément à ce service est référée brièvement dans l'extrait de compte confirmant l'ordre.
4. Ce service est proposé en "architecture ouverte" (c'est-à-dire sans que la Banque soit liée par un partenaire privilégié), sans commission ou autre avantage pour la Banque, comme indiqué au point G des présentes Conditions Générales.

#### **F.1.4.2. Service de Conseils en investissement contractualisés (suitability)**

1. Ce Service consiste en la procuration de conseils structurels donnés au Client sur la base d'un contrat. Le gestionnaire-conseil procédera à l'exécution de l'ordre à condition que le Client donne son accord sur le conseil fourni. Ce Service ne peut être offert que si le Client donne les informations nécessaires à l'établissement d'un profil d'investissement relatif aux avoirs dont il confie à la Banque le conseil en investissement (contrat de conseils en investissement). Ce profil d'investissement permettra la réalisation d'un test d'adéquation (cfr. art. F.1.5.1.) de manière à ce que le Client reçoive les conseils structurels adéquats.
2. Si le Client ne fournit pas les informations nécessaires permettant de réaliser ce profil d'investissement, la réalisation du test d'adéquation (cfr. art. F.1.5.1.) est impossible et en conséquence, ce Service de conseils en investissement ne peut lui être offert.
3. Chaque exécution d'ordre faite conformément à ce Service est référée brièvement dans l'extrait de compte confirmant l'ordre.
4. Ce Service est offert dans le cadre d'un conseil d'investissement non indépendant dans une architecture faisant notamment appel à différents types d'Instruments Financiers offerts par le groupe ING et des parties externes indépendantes. Pour ce Service la Banque sera susceptible de percevoir une commission ou autre avantage comme indiqué au point G. des présentes Conditions Générales.
5. La Banque procède à une évaluation périodique quant à la pertinence du portefeuille du Client par rapport à sa détermination de profil et informe le Client via les rapports périodiques trimestriels.

#### **F.1.4.3 Service de conseil en investissement structurel (modèle d'adéquation ou suitability model) tenant compte de la répartition du portefeuille**

1. Ce Service consiste en la fourniture de recommandations personnalisées, soit à la demande du Client, soit à l'initiative de la Banque, en ce qui concerne une ou plusieurs Opérations portant sur des Instruments Financiers en tenant compte de la répartition des avoirs détenus par le Client dans le Compte-titres concerné auprès de la Banque.

La Banque fournit ce Service sur base d'une sélection de fonds et ETF's de ses partenaires préférentiels ainsi que sur une sélection d'Instruments Financiers du marché primaire soumis aux obligations de prospectus tels que les introductions en bourse (« IPO's »), notes structurées et obligations (ci-après : la sélection de la Banque).

Cela permet à la Banque de fournir un service de qualité aux Clients grâce à une sélection optimale d'Instruments Financiers, un conseil professionnel au moment de la transaction, ainsi qu'un suivi proactif de ces Instruments Financiers.

La Banque ne fournira pas de conseil sur des Instruments Financiers cotés sur le marché secondaire de manière proactive aux Clients, sauf signature d'une convention spécifique à cet effet. Ces Instruments Financiers peuvent être achetés à la demande expresse du Client.

Dans ce cas, le service en investissement fourni par la Banque sera moins extensif. La Banque vérifie le caractère adéquat de l'Instrument Financier par rapport au profil d'investissement établi, mais n'offre pas de suivi proactif (cf. F.1.4.4.) de ces Instruments Financiers.

Pour ce qui concerne les fonds et notes structurées achetés auprès d'un autre organisme financier qui ne font pas partie de la sélection de la Banque mais sont transférés vers la Banque, la Banque n'offre pas de suivi proactif (cfr. art. F.1.4.4.). Dans la plupart des cas, dans l'intérêt du Client, la Banque recommandera de remplacer ces Instruments Financiers par d'autres qui

bénéficient d'un suivi proactif. Ce Service est offert dans le cadre d'un conseil d'investissement dépendant sur base d'une sélection des fonds et Structured Notes. Pour ce Service la Banque recevra des avantages. Pour plus d'information veuillez consulter le point G des présentes Conditions Générales.

2. La Banque fournira du conseil en investissement structurel uniquement si le Client donne les informations nécessaires permettant l'établissement d'un profil d'investissement en vue de procéder à la réalisation d'un test d'adéquation (cf. art. F.1.5.1.). Ce Service est offert par les conseillers de la Banque ou par Accès Internet. Seuls les Instruments Financiers compatibles avec le test d'adéquation seront offerts au Client. La Banque procède à une évaluation périodique quant à la pertinence du portefeuille du Client par rapport à sa détermination de profil et informe le Client via les rapports périodiques trimestriels.
3. Si le Client ne fournit pas à la Banque les informations nécessaires à l'établissement de son profil d'investissement, le test d'adéquation (cf. art. F.1.5.1.) ne sera pas possible et en conséquence, ce Service de conseil en investissement structurel ne pourra lui être offert.
4. Ce Service est décrit dans la convention signée par le Client lors de la réalisation de son profil d'investissement.
5. Chaque exécution d'ordre faite conformément à ce service est référée brièvement dans l'extrait de compte confirmant l'ordre.

#### F.1.4.4. Service de conseil en investissement ad hoc (modèle d'adéquation ponctuel ou product suitability model)

1. Ce service est offert dans le cadre d'un conseil d'investissement dépendant et comprend des recommandations personnalisées, soit à la demande du Client, soit à l'initiative de la Banque, en ce qui concerne une ou plusieurs transactions portant sur ces Instruments Financiers et sans tenir compte de la répartition des avoirs dont dispose le Client dans le Compte-titres concerné auprès de la Banque.
2. La Banque fournira du conseil en investissement ad hoc (ponctuel) uniquement si le Client donne les informations nécessaires permettant l'établissement d'un profil d'investissement en vue de procéder à la réalisation d'un test d'adéquation (cf. art. F.1.5.1.). Seuls les Instruments Financiers compatibles avec le test d'adéquation seront offerts au Client.
3. Si le Client ne fournit pas à la Banque les informations nécessaires à l'établissement de son profil d'investissement, le test d'adéquation (cf. art. F.1.5.1.) ne sera pas possible et en conséquence, ce Service de conseil d'investissement ad hoc (ponctuel) ne pourra lui être offert.

La Banque procède à une évaluation périodique quant à la pertinence du portefeuille du Client par rapport à sa détermination de profil et en informe le Client via les rapports périodiques trimestriels.

4. Ce Service est décrit dans la convention signée par le Client lors de la réalisation de son profil d'investissement.
5. Chaque exécution d'ordre faite conformément à ce Service est référée brièvement dans l'extrait de compte confirmant l'ordre. Des informations complémentaires sur notamment le montant total des commissions et des frais facturés et, la ventilation par poste y compris, peuvent être communiquées au client à sa demande.

#### F.1.4.5. Suivi proactif de certains Instruments Financiers pour le conseil en agence

1. Les Clients peuvent acquérir de nombreux Instruments Financiers auprès de la Banque. Parmi ceux-ci, la Banque offre un suivi proactif pour un certain nombre d'entre eux, à savoir :
  - Une sélection de gestionnaires de fonds éligibles pour l'architecture guidée. Pour être choisi comme gestionnaire de

fonds au titre de partenaire privilégié, la Banque soumet les candidats à une analyse approfondie notamment sur la qualité du service, les prestations historiques atteintes par leurs fonds (sur base d'une analyse MorningStar), le prix, les coûts, la rapidité du service et la qualité des informations données. En conséquence, les partenaires privilégiés sélectionnés peuvent évoluer dans le temps.

Le suivi proactif pour ces fonds offerts par les partenaires privilégiés, est fait par une équipe de spécialistes qui suivent ces fonds de manière régulière sur base de critères quantitatifs et qualitatifs.

- o Analyse quantitative : contrôle régulier sur base de plus de 70 critères quantitatifs obtenus via notamment les informations de MorningStar ;
- o Analyse qualitative : réunion régulière avec les gestionnaires auprès de nos partenaires privilégiés ; analyse des informations de un ou plusieurs fournisseurs externes d'informations financières sur les fonds, participation à des conférences organisées par nos partenaires privilégiés et suivi des contrats de service (« Service level agreements ») définis avec ces partenaires ;
- o Analyse de test de résistance (« stress-test ») en vue de prédire les chances de changement notamment dans la notation MorningStar (le minimum requis de 3 étoiles MorningStar) ;
- o Analyse des risques pris par les fonds par rapport à leur propre suivi des risques, à la composition de leur portefeuille, à leur durée, au pays/ secteur/style de gestion performances, au rating, au rendement versus risques, à la qualité des informations fournies, aux pays à risques, etc.

Ces mêmes spécialistes organisent des exposés pour les conseillers de la Banque et pour les Clients et participent à la rédaction des informations communiquées aux conseillers de la Banque.

- Une sélection d'obligations du marché primaire et de notes structurées ING. Une équipe de spécialistes sélectionne les notes structurées qui offrent la qualité requise pour être proposée à la clientèle.
  - o Pour les notes structurées ayant un panier d'actions comme sous-jacent, nos spécialistes suivent l'évolution de ce panier pendant la durée de vie de la note structurée concernée et informent les conseillers de la Banque de cette évolution.
  - o Pour les notes structurées ayant des taux d'intérêt comme sous-jacent, les spécialistes de la Banque suivent l'évolution de ce dernier (Euribor, Swaps de rentes, ...) et informent les conseillers de la Banque.
  - o En cas de clôture anticipée ou si une note structurée est considérée comme n'ayant plus de potentiel de rendement avant maturité, cette équipe de spécialistes informe les conseillers de la Banque afin qu'ils puissent proposer au Client de vendre si c'est approprié dans son cas.
- 2. Dans le cas d'Instruments Financiers pour lesquels la Banque n'assure pas de suivi proactif, aucun conseil en investissement structurel à l'initiative de la Banque ne sera fourni; la Banque n'inclura pas de prise de position sur l'instrument en tant que tel.
- 3. Chaque exécution d'ordre faite conformément à ce service est référée brièvement dans l'extrait de compte confirmant l'ordre. Des informations complémentaires sur notamment le montant total des commissions et des frais facturés et, la ventilation par

poste y compris, peuvent être communiquées au Client à sa demande.

#### F.1.4.6. Service d'achat ou de vente d'Instruments Financiers (modèle approprié ou appropriateness model)

1. Le Service d'achat ou de vente d'Instruments Financiers est offert ou fourni par la Banque sans qu'aucune recommandation personnalisée ne soit faite au Client.
2. La Banque réalise, dans le cadre du Service d'achat d'un Instrument Financier, un test de connaissances et d'expérience (cf. art. F.1.5.2.) du Client en matière d'Instruments Financiers, afin de pouvoir déterminer si le Service ou l'Instrument Financier envisagé présente un caractère approprié pour le Client.
3. Si le Client choisit de ne fournir aucune information ou s'il ne fournit pas des informations suffisantes à la Banque pour le test de connaissances et d'expérience, la Banque ne peut pas déterminer si le Service ou l'Instrument Financier envisagé est approprié pour lui. Par conséquent, la Banque ne pourra pas fournir au Client le Service d'achat ou de vente d'Instruments Financiers.
4. Dans le cadre du Service de vente d'un Instrument Financier détenu dans son Compte-titres, le Client est réputé avoir la connaissance et l'expérience nécessaires pour effectuer l'Opération de vente.
5. Dans le cadre du Service aussi bien d'achat que de vente d'Instruments Financiers, la Banque communique ou met à disposition du Client des informations appropriées et compréhensibles relatives aux Opérations concernées, lui permettant de prendre une décision bien réfléchie et en connaissance de cause. Il appartient toutefois au Client d'apprécier si le Service ou l'Instrument Financier offert ou fourni par la Banque est adéquat eu égard à sa situation personnelle, et notamment à sa situation financière et à son horizon et ses objectifs d'investissement pour le Compte-titres considéré, ainsi qu'à la composition de son portefeuille global.
6. Chaque exécution d'ordre faite conformément à ce Service est référée brièvement dans l'extrait de compte confirmant l'ordre. Des informations complémentaires sur notamment le montant total des commissions et des frais facturés et, la ventilation par poste y compris, peuvent être communiquées au Client à sa demande.

#### F.1.4.7. Service de simple exécution (modèle de simple exécution ou execution only model)

1. Le Service de simple exécution ("execution only") comprend uniquement l'exécution et/ou la réception et la transmission d'ordres de Clients concernant des Instruments Financiers.
2. Les opérations de régularisation (« corporate actions »), sont également des Services de simple exécution. Ce Service est exécuté uniquement à l'initiative et sous la responsabilité du Client. Dans le cadre de ce Service, la Banque communique ou met à disposition du Client dans la mesure du possible des informations appropriées et compréhensibles relatives aux Opérations concernées, lui permettant de prendre une décision bien réfléchie et en connaissance de cause.

Dans le cadre de ce Service, la Banque n'est toutefois pas tenue d'évaluer si l'Instrument Financier ou le Service offert ou fourni par la Banque est approprié ou adéquat pour le Client.

3. La Banque ne tient compte ni des connaissances, ni de l'expérience du Client, ni de sa situation financière et de ses objectifs d'investissement. En conséquence, le Client ne bénéficie pas de la protection prévue par les règles de conduite applicables aux autres types de Services relatifs aux Instruments Financiers.
4. Chaque exécution d'ordre faite conformément à ce service est référée brièvement dans l'extrait de compte confirmant l'ordre. Des informations complémentaires sur notamment le montant total des commissions et des frais facturés et, la ventilation par

poste y compris, peuvent être communiquées au Client à sa demande.

#### F.1.4.8. Service d'ouverture de Compte-titres et de conservation d'Instruments Financiers

1. Le Service d'ouverture de Compte-titres et de conservation d'Instruments Financiers de la Banque permet au Client de déposer et de faire conserver ses Instruments Financiers dans un Compte-titres conformément aux dispositions de la partie F.2. ci-après.
2. La Banque met tout en œuvre afin d'ouvrir un Compte-Titres endéans deux Jours ouvrables bancaires suivant le jour de la réception effective du formulaire de demande d'ouverture d'un compte-titres afin de fournir le Service de conservation des Instruments Financiers, à condition :
  - que la demande soit introduite un Jour Ouvrable Bancaire ;
  - que le Client dispose déjà d'un Compte-espèces ;
  - que le Client soit éligible au sens de l'article F.1.2.6. §4 et suivants des présentes Conditions Générales.
3. La Banque se réserve le droit de clôturer tout Compte-titres et le Compte-espèces qui y est lié trois mois après le retrait des dernières Valeurs qui étaient inscrites.

#### F.1.5. Tests d'adéquation et du caractère approprié

##### F.1.5.1. Profil d'investisseur/d'investissement et test d'adéquation (suitability)

1. Profil d'investisseur pour les Clients qui concluent un contrat de gestion de portefeuille (cf. art. F.1.4.1.) ou de conseils en investissement (cf. art. F.1.4.2.). La Banque organise l'établissement d'un profil d'investisseur qui servira de base aux tests d'adéquation nécessaires (ci-après « le Profil d'Investisseur »). Ce Profil d'Investisseur est dressé sur base de trois types d'informations :
  - les connaissances et l'expérience du Client en matière d'investissements ;
  - sa situation financière ; et
  - son horizon et ses objectifs d'investissement.

Pour chaque contrat de gestion, le Client a la possibilité de définir des objectifs d'investissement et un horizon d'investissement différents ce qui permettra de définir des Profils d'Investissement différents.

Ce Profil d'Investisseur reste valide jusqu'à ce que le Client informe la Banque de tout changement y relatif. Tout Client ayant fait l'objet de l'établissement d'un Profil d'Investisseur doit informer la Banque de tout changement de sa situation personnelle pouvant avoir un impact sur son Profil d'Investisseur, et ce dès qu'il a connaissance de ce changement et avant toute nouvelle Opération. Le Client est responsable de la véracité des informations qu'il fournit à la Banque pour l'établissement de son Profil d'investisseur. La Banque est habilitée à se fonder sur ces informations à moins qu'elle ne sache ou devrait savoir que les informations fournies par le Client sont manifestement périmées, inexactes ou incomplètes.

2. Profil d'investissement pour les Clients auxquels le Service de Conseil en investissement structurel ou ad hoc est offert (cf. art. F.1.4.3., F.1.4.4 et F.1.4.5.).

La Banque organise l'établissement d'un Profil d'Investisseur qui servira de base aux tests d'adéquation nécessaires. Ce Profil d'Investisseur est défini sur base des trois types d'information suivants :

- les connaissances générales et l'expérience du Client en matière d'investissements ;
- sa situation financière ; et

- son horizon et ses objectifs d'investissement relatifs au Compte-titres ou à l'Instrument Financier concerné.

Pour chaque Compte-titres (y compris les Comptes-titres à multi-titulaires), le Client a la possibilité de définir des objectifs d'investissement et un horizon d'investissement différents ce qui permettra de définir des Profils d'Investissement différents.

Lorsque le montant à investir appartient à plusieurs titulaires, ceux-ci se mettent d'accord sur un objectif et un horizon d'investissement communs et déterminent ensemble un Profil d'Investisseur pour ce Compte-titres. En l'absence d'accord, la Banque se réserve le droit de prendre en considération, parmi les Profils d'Investisseurs des cotitulaires, celui qui est le moins risqué.

Ce Profil d'Investisseur reste valide jusqu'à ce que le Client informe la Banque de tout changement y relatif. Tout Client ayant fait l'objet de l'établissement d'un Profil d'Investisseur doit informer la Banque de tout changement de sa situation personnelle pouvant avoir un impact sur son Profil d'Investisseur, et ce dès qu'il a connaissance de ce changement et avant toute nouvelle Opération. Le Client est responsable de la véracité des informations qu'il fournit à la Banque pour l'établissement de son ou ses Profils d'Investisseurs.

### F.1.5.2. Test de connaissances et d'expérience et test du caractère approprié ("appropriateness")

- Test de Connaissances et d'Expérience : La Banque réalise le test de Connaissances et d'Expérience (ci-après le « Test de connaissance et d'expérience ») dans le but de recueillir des informations uniquement sur les connaissances et l'expérience du Client en matière d'investissements concernant les différentes catégories d'Instruments Financiers offerts par la Banque. Le Client est responsable de la véracité des informations qu'il fournit à la Banque pour la réalisation du test de connaissances et d'expérience.
- Test du caractère approprié ("appropriateness") : Sur base des résultats du Test de Connaissances et d'Expérience, un test du caractère approprié de l'Instrument Financier est opéré. Il s'agit d'un test ponctuel en vue de vérifier que l'Instrument Financier concerné est adapté au Client. Ce test est opéré au moment où le Client envisage une Opération pour un Instrument Financier spécifique sur la base, par exemple, de la fiche technique et/ou du document d'informations clés (KID) mis à la disposition du Client pour les organismes de placement collectif (société d'investissement à capital variable) ou fonds communs de placement) et autres Instruments Financiers pour lesquels un KID est obligatoire. Ce test n'est pas réalisé pour les Opérations de simple exécution de la Banque (cfr article F.1.4.7.).

## **F.1.6. Rapports aux Clients**

### F.1.6.1. Informations sur les Opérations exécutées et sur les avoirs du Client – Confirmation de l'exécution

La Banque confirme l'exécution des Opérations en Instruments Financiers du Client le jour qui suit l'exécution de l'Opération. Le décompte final lié à l'Opération est ensuite porté à la connaissance du Client conformément aux présentes Conditions Générales.

### F.1.6.2. Informations sur les Opérations exécutées et sur les investissements du Client – Relevé périodique des investissements

La Banque met au moins trimestriellement à disposition du Client un relevé de tous les Titres que le Client détient alors auprès de la Banque. Pour un Client utilisant un Accès Internet, le relevé périodique sera mis à sa disposition via l'Accès Internet. Il peut également obtenir via l'Accès Internet, et les jours bancaires ouvrables via une agence de la Banque, le relevé actuel de ses Titres à la valorisation du Jour Ouvrable Bancaire précédant la demande.

Le relevé actuel des Titres mentionne un pourcentage de plus-value/moins-value pour le Titre concerné correspondant à la formule

suivante : dernière valorisation connue moins le prix initial du Titre au moment de achat divisé par le prix initial du Titre au moment de achat.

Ce calcul est toujours effectué sur base de valorisation du Titre telle qu'exprimée en euros sans tenir compte du paiement éventuel de dividendes ou de coupons, hors frais et taxes.

Ce calcul de plus-value/moins-value est communiqué à titre informatif exclusivement et peut être différent des règles de calcul éventuelles utilisées pour l'application de certaines taxes.

### F.1.6.3. Contenu du décompte – Généralités

Le décompte de l'Opération est établi à la suite de l'exécution d'un ordre sur un Instrument Financier concerné par le présent chapitre F. En cas d'exécution d'un ordre réalisée en différentes tranches (exécutions partielles), le décompte de l'Opération mentionnera le prix moyen sur la base du prix appliqué pour chaque exécution partielle.

Sur simple demande écrite, le Client peut obtenir les détails de chaque exécution partielle. Le décompte mentionne notamment le statut de l'Opération ("contexte de l'Opération").

### F.1.6.4. Rapport d'adéquation

En cas de fourniture de service de conseil en investissement, tel que décrit aux articles F.1.4.2. ; F.1.4.3. et F.1.4.4., la Banque fournira un rapport d'adéquation à chaque Client non-professionnel. Celui-ci mentionne si et dans quelle mesure les Instruments Financiers sont adaptés au Client compte tenu de son Profil d'investisseur pour le Compte de Titres concerné.

### F.1.6.5. Obligation, pour les clients-personnes morales, d'avoir un code LEI (communication aux autorités de contrôle)

Tous les Clients – personnes morales s'engagent à demander un code LEI (Legal Entity Identifier) auprès d'une UOL (Unité Opérationnelle Locale) ou d'un Agent d'Enregistrement ("Registration Agent") s'ils souhaitent acquérir, vendre ou exécuter certains transferts d'Instruments Financiers tels que les actions, warrants, obligations et trackers (ETF, fonds traités en bourse). Cette obligation vaut également si les Instruments Financiers sont traités hors bourse ou s'ils représentent un produit sous-jacent d'un Instrument Financier non coté. Les institutions financières, telles que la Banque, qui exécutent ce type d'Opérations pour compte de leurs clients, sont en effet soumises à des obligations de déclaration aux autorités, prévues par la réglementation "MiFID II", pour lesquelles le code LEI est exigé.

Avant d'effectuer des Opérations mentionnées ci-dessus, le Client – personne morale s'engage à demander un code LEI et à le communiquer à la Banque. le Client peut trouver toutes les informations sur notre site Web [www.ing.lu](http://www.ing.lu)

## **F.2. Titres en dépôt**

### **F.2.1. Dépôt de Titres**

F.2.1.1. Le Client peut confier à la Banque la garde de Titres luxembourgeois ou étrangers, pour autant que ces Titres soient suivis et acceptés par la Banque.

F.2.1.2. En sa qualité de propriétaire des Titres, le Client désigne la Banque comme dépositaire des Titres détenus ou à détenir par lui. La Banque n'assume envers le Client d'autres obligations que celles expressément prévues par la loi luxembourgeoise et par les présentes Conditions Générales.

F.2.1.3. Les Titres physiques ne seront acceptés et inscrits en Compte-Titres que sous réserve de l'accord expresse de la Banque et qu'ils satisfassent au contrôle de conformité et de régularité effectué par la Banque et, le cas échéant, par ses correspondants (e.a. Euroclear, Clearstream ou un sous-dépositaire) ainsi qu'aux exigences légales luxembourgeoises et procédures internes de la Banque relatives à la détention de tels Titres physiques.

F.2.1.4. Pour autant que cela soit applicable, les Titres déposés en compte doivent être de bonne livraison, c'est-à-dire authentiques, en

bon état matériel, non frappés d'opposition, de déchéance, de séquestre, en quelque lieu que ce soit et munis de tous les coupons à échoir.

Dans l'hypothèse où les Titres seraient de mauvaise livraison, il convient de noter que les Titres frappés d'opposition seraient bloqués, que les Titres en mauvais état physique feraient l'objet soit d'un remplacement dans la mesure du possible et aux frais du Client, soit d'un renvoi, et enfin, que les Titres falsifiés seraient saisis.

**F.2.1.5.** La Banque n'est pas responsable des défauts affectant les Valeurs mises en dépôt par le Client, en ce compris les défauts visibles avant le dépôt.

**F.2.1.6.** Ces dépôts ne sont considérés comme définitifs qu'après confirmation de leur enregistrement par le tiers dépositaire. Le cas échéant, les ordres de bourse portant sur ces dépôts ne seront exécutables qu'après cette confirmation.

**Dans la mesure où les Titres sont portés en dépôt titres sauf bonne fin, le Client est responsable envers la Banque de tout dommage résultant d'un défaut d'authenticité ou de vices apparents ou cachés de Titres déposés par lui.** Tout Titre reconnu comme étant de mauvaise livraison, même après sa mise en dépôt, et dès lors qu'il est établi que ce Titre appartient au Client, pourra être retiré du dossier titres du Client et restitué ou bloqué dans l'attente du règlement de la situation. A défaut, le Compte-espèces du Client est débité de la valeur du Titre augmenté de tous frais et commissions, au cours du jour.

**En outre, le Client supporte toutes les conséquences résultant du dépôt ou de la négociation de Titres frappés d'opposition. Il est tenu d'indemniser la Banque du préjudice éventuellement subi par elle. Pour ce faire, la Banque se réserve le droit de débiter à tout moment et de plein droit le ou les comptes du montant du préjudice subi.**

**Par ailleurs, si l'opposant entendait assigner la Banque afin de connaître l'identité du remettant, celui-ci autorise et mandate irrévocablement la Banque, à révéler son identité à l'opposant; le remettant libère ainsi la Banque de son obligation de secret professionnel à cet égard.**

**F.2.1.7.** Sauf stipulation contraire du Client et dûment acceptée par la Banque ou stipulation contraire de la Banque elle-même, tous les dossiers Titres sont réputés fongibles. En conséquence, la Banque ne sera tenue envers le Client que de lui restituer des Titres de même nature sans concordance de numéro.

Pour autant, les Titres déposés font l'objet de relevés numériques lors de leur remise par le Client qui doit les vérifier; la Banque n'assume aucune responsabilité en cas d'erreur dans l'inscription des numéros des Valeurs. Par la suite, la Banque délivre un avis de crédit en dossier titres des Valeurs déposées.

**F.2.1.8.** Le Client est tenu de notifier immédiatement à la Banque toute contestation relative aux Titres qu'il détient et dont il a connaissance.

**F.2.1.9.** La Banque remplira ses obligations en qualité de dépositaire d'Instruments Financiers pour compte de ses Clients avec le même soin que celui qu'elle apporte à la conservation de ses propres Instruments Financiers. Sauf demande expresse contraire du Client, la Banque est autorisée à déposer en son nom mais pour le compte de ses clients, auprès de correspondants et/ou de centres de dépôts collectifs choisis par elle, au Grand-Duché de Luxembourg ou à l'étranger, les Titres qui lui sont confiés par le Client. Dans ce cas, les Valeurs confiées à la Banque sont déposées à l'endroit qu'elle estime le plus opportun, dans l'intérêt du Client et, le cas échéant, sous la surveillance d'un tiers dépositaire. La Banque agit avec prudence, soin et diligence en ce qui concerne la sélection, la désignation et l'examen périodique de ses tiers dépositaires, et tient compte des dispositions légales, réglementaires et contractuelles relatives à la conservation de Titres, et plus précisément lorsque cela est susceptible d'affecter les droits des Clients.

**La responsabilité de la Banque ne sera cependant engagée qu'en cas de faute lourde de sa part. Dans la mesure la plus large autorisée par la loi, la Banque ne répond ni de la solvabilité des correspondants**

**et/ou centres de dépôts collectifs, ni des fautes commises par ceux-ci dans l'exercice de leurs activités. En conséquence, le Client supportera proportionnellement à sa part toutes les conséquences économiques et juridiques qui pourraient affecter les Titres ainsi placés par la Banque par suite de tout cas de force majeure et plus généralement de tout événement extérieur échappant au contrôle de la Banque et dont les conséquences auraient été inévitables malgré tous les efforts raisonnables déployés par la Banque pour l'éviter qui pourrait survenir ou de modification de dispositions légales et réglementaires, qu'elles soient fiscales ou autres, applicables dans le pays des correspondants, du centre de dépôt collectif ou de l'émetteur et notamment au cas où la situation ainsi créée entraînerait la suppression, la dépréciation, l'indisponibilité ou l'improductivité – totales ou partielles – des avoirs inscrits au nom de la Banque pour le compte du Client.**

**F.2.1.10.** Le Client accepte que l'exécution des obligations qui découlent des règlements et contrats entre la Banque et les tiers dépositaires lui soit opposable et soit poursuivie sur son patrimoine. Différents systèmes juridiques peuvent donc s'appliquer. Le droit applicable, le contrôle par les autorités de surveillance et la législation applicable (notamment relative à un système de protection des investisseurs, c'est-à-dire le montant maximal remboursable en cas d'insolvabilité du tiers dépositaire) peuvent diverger d'un pays à l'autre.

Cela peut influencer les droits dont peuvent se prévaloir les Clients vis-à-vis des leurs Instruments Financiers.

**La Banque ne sera pas responsable de tous dommages, pertes ou coûts que le Client subirait à la suite d'une faute d'un tiers dépositaire, ou en cas de procédure d'insolvabilité concernant un tiers dépositaire, à condition que la Banque ait apporté tout le soin que l'on peut attendre quant au choix du tiers dépositaire, excepté si ce tiers dépositaire est une filiale de la Banque, auquel cas la Banque supportera le même niveau de responsabilité que lorsqu'elle garde elle-même les Instruments Financiers.**

Par ailleurs, dans la mesure la plus large permise par la loi, lorsque le Client désigne un courtier tiers par lequel une opération est à exécuter et que la Banque accepte de passer cette opération via ce courtier tiers pour le compte du Client, la Banque ne saurait encourir une quelconque responsabilité que ce soit en cas de dommage, perte ou frais que le Client pourrait encourir ou supporter du fait de l'exécution de cette opération par la Banque.

**F.2.1.11.** Le Client accepte que pour les Titres soumis à une loi étrangère, ses droits d'investisseur sont régis, du moins en partie, par la loi étrangère applicable et que les droits que la loi étrangère lui reconnaît ne sont pas forcément identiques à ceux qui existent sous la loi luxembourgeoise pour des Titres similaires. Dans un tel cas, il appartient au Client de s'informer et de se tenir informé sur les pratiques applicables à l'étranger et les moyens qui y sont à sa disposition pour faire valoir directement ses droits de propriétaire des Titres. Sauf convention expresse contraire entre le Client et la Banque, la Banque n'assume à cet égard aucune obligation.

**F.2.1.12.** Selon la législation applicable en la matière, la Banque a un privilège (c'est-à-dire qu'elle bénéficie d'un droit de remboursement prioritaire par rapport aux autres créanciers) sur les Valeurs :

- qui lui ont été remises par le Client en vue de constituer la couverture destinée à garantir l'exécution des transactions sur Valeurs, la souscription de Valeurs et les Opérations à terme sur devises ;
- qu'elle détient à la suite de l'exécution de transactions sur Valeurs ou d'Opérations à terme sur devises, ou à la suite de la liquidation dont elle est chargée, et relatives aux transactions sur Valeurs, aux souscriptions de Valeurs ou aux Opérations à terme sur devises qui sont effectuées directement par le Client.

Ce privilège garantit toute créance de la Banque née à l'occasion de ces transactions, Opérations ou liquidations visées à l'alinéa premier, y compris les créances nées de prêts ou d'avances relatives à des Opérations sur ces Valeurs.

En plus de ce privilège, la Banque peut bénéficier d'autres sûretés, privilèges ou droits de compensation conformément aux dispositions des présentes Conditions Générales et, le cas échéant, en vertu de contrats particuliers conclus entre la Banque et le Client.

Les tiers dépositaires désignés par la Banque pour la conservation des Valeurs de Clients peuvent également bénéficier de sûretés, privilèges et droits de compensation portant sur les Valeurs dont ils ont la garde.

**F.2.1.13.** Le Client se déclare informé que dans les cas où les Titres, luxembourgeois ou étrangers, ne sont pas tenus directement par le Client dans le registre de l'émetteur mais de façon indirecte à travers un ou plusieurs dépositaires (y compris si la Banque agit à titre de nommée), certaines informations sur l'émetteur ou les Titres risquent de ne pas pouvoir lui être communiquées par la Banque, ou de ne pas pouvoir lui être communiquées en temps utile. La responsabilité de la Banque ne pourra être engagée qu'en cas de faute lourde de sa part. Notamment, la Banque n'assume aucune obligation pour l'exercice des droits associatifs attachés aux Titres détenus indirectement par le Client (y compris si la Banque agit à titre de nommée), ou lorsque la forme des Titres ne le permet pas, notamment les convocations aux assemblées générales, le droit d'assister et de voter aux assemblées générales ou le droit d'agir en justice contre l'émetteur, aussi bien dans le cadre de procédures collectives qu'individuelles. Sauf convention expresse contraire entre le Client et la Banque, autorisant notamment la Banque à dévoiler à ses correspondants, aux centres de dépôt collectif et à l'émetteur, le nom, l'adresse et autres informations confidentielles sur le Client et, le cas échéant, du Bénéficiaire effectif du Compte-titres, la Banque n'est pas obligée d'agir en tant que mandataire du Client, commissionnaire, prête nom ou autre qualité similaire, pour exercer les droits de celui-ci. A la demande expresse du Client, la Banque s'engage à émettre des attestations certifiant la nature et le nombre des Titres inscrits sur le compte du Client afin de faciliter l'exercice par le Client des droits associatifs attachés aux Titres.

De plus, en cas de Titre sous forme dématérialisée, le Client autorise et mandate irrévocablement la Banque à révéler son identité sur demande de l'émetteur dudit Titre. Le Client libère ainsi la Banque de son obligation de secret professionnel à cet égard.

**F.2.1.14.** Le retrait des Titres ne peut avoir lieu que moyennant un délai susceptible de varier suivant le lieu du dépôt et suivant la nature des Titres en question. La Banque n'est dès lors pas en mesure de garantir au Client une date de livraison déterminée.

Si la Banque devait s'engager dans des cessions temporaires de titres en utilisant ceux du Client, elle en informerait préalablement celui-ci.

**F.2.1.15.** Les Valeurs que la Banque ne suit plus ou que le tiers dépositaire concerné n'accepte plus sont restituées au Client dans un délai raisonnable, conformément aux conditions telles que convenues ou définies dans les présentes Conditions Générales. Si le Client refuse ou omet de reprendre les Valeurs dans les deux mois, La Banque peut soit les vendre et restituer les sommes correspondantes au Client, soit les transmettre à la Caisse de Dépôts et Consignations.

**F.2.1.16.** Sans préjudice de l'article F.2.1.15, la Banque donne un délai raisonnable (de deux mois au maximum) au Client concerné pour enlever des Valeurs de son Compte-titres, pour retirer les Valeurs déposées en Compte-titres dans les cas suivants :

- la Banque découvre dans le Compte-titres d'un Client des Valeurs que la Banque/le tiers dépositaire ne suit pas ;
- le lieu de résidence et/ou la nationalité du Client et/ou de l'émetteur a/ont pour conséquence de soumettre la conservation des Valeurs à des contraintes, obligations ou interdictions supplémentaires, prévues par une législation étrangère susceptible de présenter des effets extraterritoriaux ;
- le Client refuse/omet de transmettre à la Banque les documents ou informations exigés par les autorités publiques ou tout autre tiers permettant de détenir des Valeurs ;

- le Client ne satisfait pas aux conditions, légalement requises ou fixées par l'émetteur pour détenir ces Valeurs ;
- le tiers dépositaire, auquel la Banque recourt, demande des frais de conservation excessivement élevés.

Si la Banque cesse d'assurer la conservation de certaines Valeurs, elle en informera le Client par écrit, et lui rendra ces Valeurs dans un délai raisonnable selon les conditions applicables convenues ou décrites dans les présentes Conditions Générales. En cas de transfert des Valeurs vers une autre institution financière, ce transfert est effectué sans frais. Pour ce faire, un courrier suivi un mois plus tard d'un courrier de rappel lui est envoyé. Au terme du délai raisonnable et sans réaction de la part du Client, les Titres seront par défaut vendus à leur valeur de marché, après avoir déduit les commissions, frais et taxes éventuels. Le produit de la vente est versé sur le Compte-espèces du Client dès réalisation de la transaction.

**F.2.1.17.** Le Client s'engage à transmettre à la Banque toute information dont cette dernière aurait besoin pour répondre à une demande émanant des autorités de marchés et mandate expressément la Banque pour transmettre ces informations sur demande aux autorités compétentes ou aux tiers dépositaires concernés.

**F.2.1.18.** Dans tous les cas où la Banque y serait légalement tenue et les cas pour lesquels la Banque s'y serait expressément engagée,

et sauf cas de force majeure et sous réserve de la possibilité pour la Banque de déposer les Titres chez des correspondants à l'étranger, tel que mentionné ci-dessus, la Banque pourra soit restituer des Titres de même nature, soit payer la contre-valeur desdits Titres, au moment de la demande de restitution, sans que sa responsabilité puisse s'étendre au-delà.

**F.2.1.19.** Les certificats nominatifs déposés auprès de la Banque doivent faire l'objet d'un endossement ad hoc par la personne au nom de laquelle ils sont enregistrés.

A défaut d'endossement, la Banque est exonérée de toute responsabilité quant aux conséquences pouvant en résulter et ce pour toutes les Opérations effectuées sur les Titres en question, notamment les Opérations de capital, de paiement de dividendes, de demandes de transfert, de cession, de vente, etc...

**F.2.1.20.** La Banque veille à ce que ses registres et fichiers indiquent clairement que toutes les Valeurs déposées appartiennent au Client ou à d'autres Clients de la Banque, et non à la Banque. Elle veille également à ce que, le cas échéant, les registres et fichiers des éventuels tiers dépositaires indiquent clairement que toutes les Valeurs déposées appartiennent au Client ou à d'autres Clients de la Banque, et non à la Banque ou aux tiers dépositaires. Des comptes Omnibus distincts peuvent être utilisés à cet effet, sur lesquels les Instruments Financiers ne sont pas individualisés au nom de chaque Client, mais sont conservés ensemble pour tous les Clients. En cas d'utilisation de comptes Omnibus, les Clients ne peuvent pas se prévaloir d'un droit de propriété individuel, mais d'un droit de copropriété partagé. Par conséquent, chaque Client obtient un droit proportionnel sur l'indivision du compte commun en proportion du nombre de Valeurs qu'il détient auprès de la Banque. Le risque de perte ou manque éventuel(le) de Valeurs, par exemple suite à la faillite du tiers dépositaire, est supporté proportionnellement par tous les copropriétaires.

Sur demande et moyennant le paiement du tarif correspondant, le Client peut demander que les avoirs déposés auprès de la Banque soient ségrégués sur un compte distinct en cas de sous-dépôt par elle auprès d'un tiers dépositaire central de titres conformément à l'article 38 du Règlement 909/2014 concernant l'amélioration du règlement de titres dans l'Union Européenne et les dépositaires centraux de titres, tel que modifié. Le Client peut obtenir sur demande plus d'information sur les conséquences liées à cette option et les coûts y relatifs.

Si les Instruments Financiers d'un Client ont été confiés en dépôt à un tiers dépositaire établi en dehors de l'Union européenne, la Banque informe le Client qu'il se peut qu'en vertu du droit local, ce tiers

dépositaire ne puisse pas distinguer les Instruments Financiers des Clients de ses propres Valeurs ou des Valeurs de la Banque. Dans ce cas, le Client accepte que la Banque garde les Valeurs concernées du Client sur un compte auprès de ce tiers dépositaire, sur lequel les Valeurs de la Banque sont également enregistrées. En cas de faillite de la Banque, cela peut avoir des conséquences négatives sur les droits du Client à l'égard de ses Valeurs.

#### F.2.1.21. Garantie des dépôts

Les Valeurs sont soumises à la protection des dépôts et Instruments Financiers, telle que décrite à l'article B.1. des présentes Conditions Générales.

#### F.2.2. Les dépôts en métaux précieux

**F.2.2.1.** La Banque peut accepter les dépôts de métaux précieux. Sauf convention contraire, les métaux de même nature et forme, et de qualité commerciale usuelle, sont considérés après expertise comme fongibles. En conséquence, la Banque ne sera tenue envers le Client que de lui restituer des métaux précieux de même nature et forme, et de qualité commerciale usuelle.

**F.2.2.2.** Sauf convention contraire, les dépôts de métaux précieux seront constatés sous forme de remise en dossier Titres, ouvert au nom du Client.

**F.2.2.3.** Sauf demande expresse contraire du Client, la Banque a la possibilité de déposer certaines catégories de Valeurs dans son propre dépôt collectif ou d'en confier la garde en son nom mais pour le compte et aux risques du Client à un centre de dépôt collectif au Grand Duché de Luxembourg ou à l'étranger.

La Banque se réserve également la faculté de confier les métaux précieux fongibles à des sous-dépôts au Grand Duché de Luxembourg ou à l'étranger.

Dans ces cas, la Banque est tenue de choisir et d'instruire soigneusement le tiers dépositaire; sa responsabilité notamment en cas de perte ou de non-restitution des métaux précieux n'est cependant engagée qu'en cas de faute lourde de sa part.

Pour le cas où le Client aurait désigné le correspondant où placer ses métaux précieux, le Client supportera également le risque d'insolvabilité de ce correspondant.

**F.2.2.4.** En cas de perte de métaux précieux, faisant l'objet d'un dépôt, par la faute de la Banque, en dehors des cas de force majeure et des cas de transport tels que mentionnés à l'article A.3.5 des présentes Conditions Générales, et sous réserve de la possibilité pour la Banque de déposer les Valeurs chez des correspondants au Luxembourg ou à l'étranger comme mentionnée ci-dessus, la Banque sera libérée par le paiement de la contre-valeur suivant le cours du jour de la constitution du dépôt ou de la Valeur déclarée à l'issue de l'expertise. En aucun cas sa responsabilité ne peut s'étendre au-delà de la moindre de ces deux sommes. Dans la mesure la plus large autorisée par la loi, la Banque ne répond ni de la solvabilité de ses correspondants, ni des fautes commises par ceux-ci dans l'exercice de leurs activités.

### F.3. Les Opérations de bourse

#### F.3.1. Généralités

**F.3.1.1.** Le Client déclare, le cas échéant après lecture du Guide de l'investisseur, avoir une bonne connaissance du fonctionnement des marchés boursiers et autres marchés réglementés et notamment de leur volatilité, du caractère aléatoire des Opérations y effectuées et de l'étendue des risques pouvant découler de l'exécution des ordres.

Il déclare avoir reçu de la Banque l'information lui permettant de prendre des décisions réfléchies et en pleine connaissance de cause.

**F.3.1.2.** Le Client veille à ne pas transmettre des ordres qui pourraient excéder sa capacité financière.

**F.3.1.3.** Il est rappelé que la Valeur de chaque investissement peut chuter fortement et que l'investisseur peut ne pas retrouver les capitaux qu'il y a investis. Toute performance passée d'un produit ne constitue en aucun cas une garantie de performances futures et les fluctuations des cours de change peuvent également avoir des effets sur la Valeur d'un investissement. A ce titre et sauf convention contraire, la Banque n'offre aucune garantie de performance sur ses produits et ceux éventuellement mentionnés sur son site.

**F.3.1.4.** Il appartient au Client de contrôler, préalablement à chaque investissement, s'il entre dans les conditions de souscription ou d'acquisition du produit ou service et de vérifier s'il est autorisé, en vertu de sa loi nationale ou de son pays de résidence et/ou de domicile, à investir dans un produit financier particulier. Il incombe donc au Client de prendre connaissance, par lui-même, de toutes les lois et réglementations applicables à chaque investissement ainsi qu'à la taxation dans le pays dont il est ressortissant et/ou résident.

**F.3.1.5.** Les produits et services mentionnés sur la partie transactionnelle du site de la Banque ne constituent en aucun cas une offre dans un pays dans lequel une telle offre ou sollicitation n'est pas autorisée ou dans lequel l'émetteur d'une telle offre ou sollicitation n'est pas habilité à le faire.

**F.3.1.6.** D'une manière générale, et sauf convention contraire, le Client est personnellement responsable :

- de toute décision d'investissement et de l'exécution des ordres tels que lui-même les a encodés ;
- des Opérations effectuées sur son compte et des pertes et/ou gains réalisés suite à l'utilisation par lui du service.

**F.3.1.7.** Dans le cadre d'une émission publique (notamment introduction en Bourse, Opérations sur le marché primaire), si l'ensemble des ordres de souscription donnés à la Banque par sa Clientèle ne peut être honoré, la Banque opère une répartition équitable des Valeurs disponibles entre ses Clients souscripteurs. Il n'est autorisé qu'un ordre de souscription pour une émission publique déterminée par Client. Le Client autorise ING à grouper, pour les besoins de cette répartition, les différents ordres qu'il aurait passés, dans le respect des règlements de marché applicables.

**F.3.1.8.** Dans le cadre d'une offre publique de vente (Offre Publique d'Achat ou d'échange), le Client autorise ING à grouper les différents ordres donnés par lui avec indication d'un prix identique

**F.3.1.9.** Les warrants ne peuvent faire l'objet d'un ordre de vente que sur instruction expresse du Client. En l'absence d'une exécution de l'ordre au plus tard à la dernière cotation officielle, ces warrants perdront en principe toute Valeur. Les ordres portant sur des warrants échus ne sont par conséquent pas acceptés.

**F.3.1.10.** Les droits de souscription ou d'attribution ne peuvent faire l'objet d'un ordre de vente que sur instruction expresse du Client. En l'absence d'une exécution de l'ordre au plus tard à la dernière cotation officielle, ces droits perdront en principe toute valeur. Les ordres portant sur des droits échus ne sont par conséquent pas acceptés.

**F.3.1.11.** La Banque ne procède à la conversion des obligations convertibles inscrites dans le Compte-titres du Client que sur instruction expresse de ce dernier excepté pour les Clients ayant signé un contrat de Gestion de portefeuille discrétionnaire.

**F.3.1.12.** Sauf instructions contraires, la Banque se charge d'effectuer – par le débit du compte du Client et pour autant qu'une provision suffisante y figure – les versements appelés sur les Valeurs non entièrement libérées inscrites dans le Compte-titres du Client.

**F.3.1.13.** La valorisation des Instruments Financiers, pour autant que ceux-ci soient suivis par la Banque conformément aux présentes Conditions Générales et détenus en Compte-titres par les Clients, est basée sur la valeur et la devise du marché réglementé présentant le plus gros volume de transactions.

**F.3.1.14.** En application des dispositions fiscales belges actuellement en vigueur, la Banque prélèvera la taxe sur les opérations de bourse (TOB). La Banque effectuera en son nom la déclaration et le versement des montants de TOB prélevés auprès de l'administration fiscale belge. La

TOB est applicable dans le chef de tout contribuable assujéti en Belgique à l'Impôt des personnes physiques et, sauf exceptions, dans le chef de tout contribuable assujéti en Belgique à l'Impôt des sociétés ou à l'Impôt des personnes morales, qui effectue une opération imposable à la TOB (il s'agit principalement des achats et des ventes d'instruments financiers (actions, obligations, warrants, structured notes, etc.) mais aussi des rachats ayant pour objet les actions de capitalisation de certaines sicavs) dès lors que cette Opération est conclue ou exécutée à l'intervention d'un intermédiaire professionnel (une banque par exemple). Pour déterminer si un Client entre ou non dans le champ d'application *ratione personae* de la TOB, la Banque prend en compte les informations relatives au Client dont elle a connaissance au moment de la réalisation de l'Opération. Dans l'hypothèse où la TOB est due mais qu'elle n'est pas prélevée par la Banque, celui-ci doit, en sa qualité de redevable de la TOB, effectuer lui-même et en son nom la déclaration et le paiement de la TOB à l'administration fiscale belge.

**Pour toute information utile à ce sujet, veuillez consulter le site Internet de l'administration fiscale belge.**

## **F.3.2. Politique d'exécution des ordres de la Banque**

**F.3.2.1.** Le Client est informé que la Banque s'est dotée d'une Politique d'Exécution pour les ordres qu'il lui transmet. Cette Politique d'Exécution est applicable tant aux «Clients non professionnels» qu'aux «Clients professionnels». Elle ne s'applique cependant pas aux transactions transmises par des Clients appartenant à la catégorie des «Contreparties éligibles».

**F.3.2.2.** Dans le cadre de cette Politique d'Exécution, la Banque prend toutes les mesures suffisantes afin d'obtenir le meilleur résultat possible (ou meilleure exécution) pour ses Clients tant lorsqu'elle exécute leurs ordres que lorsqu'elle en assure simplement la réception et la transmission auprès d'une autre partie pour exécution de l'ordre.

**F.3.2.3.** La Banque sélectionne les lieux d'exécution permettant de garantir, dans la plupart des cas, la meilleure exécution par rapport aux facteurs et critères d'exécution définis dans sa Politique d'Exécution. Les principaux critères sont : le prix, le coût, la rapidité, la probabilité de l'exécution et du règlement, la taille, la nature de l'ordre ou toute autre considération relative à l'exécution de l'ordre. L'importance de ces critères varie selon le type de Client.

Conformément au règlement délégué 2017/576, les principaux facteurs de sélection pour les Clients de détail sont le prix et le coût.

**F.3.2.4.** Le Client est informé et accepte que la Banque puisse choisir d'exécuter un ordre en dehors d'un marché réglementé ou d'un MTF quand bien même l'ordre porte sur un instrument financier admis à la négociation sur un marché réglementé ou un MTF.

**F.3.2.5.** Le respect par la Banque de sa Politique d'Exécution constitue une obligation de moyens ; cette dernière étant tenue d'obtenir le meilleur résultat possible pour ses Clients pris dans leur ensemble.

**F.3.2.6.** La Banque ne pourra être tenue responsable du non-respect de tout ou partie de sa Politique d'Exécution et, en conséquence du préjudice pouvant en résulter pour le Client en cas d'événement présentant le caractère de force majeure, c'est-à-dire tout événement de nature à interrompre, désorganiser ou troubler, ne fût-ce que partiellement, ses services. Sa responsabilité est limitée aux seuls cas de faute lourde dans la mise en œuvre des moyens nécessaires à l'application de sa Politique d'Exécution.

**F.3.2.7.** La Banque réexamine sa Politique d'Exécution régulièrement ainsi que lors de chaque changement important qui affecte la capacité de la Banque à continuer d'obtenir la meilleure exécution possible pour ses Clients.

**F.3.2.8.** De plus amples informations sur la Politique d'Exécution se trouve sur le site [www.ing.lu](http://www.ing.lu) (sous la rubrique MiFID) ou peuvent également être obtenues en agence.

**F.3.2.9.** Toute demande d'exécution d'un ordre de la part du Client emporte l'acceptation du Client de la Politique d'Exécution de la Banque en vigueur.

## **F.3.3. Opération sur produits dérivés**

**F.3.3.1.** Le Client qui donne à la Banque des ordres d'achat ou de vente d'options, de futures ou qui contracte avec la Banque d'autres produits dérivés, est présumé connaître les risques inhérents à ces Opérations ; par conséquent, il en assume l'entière responsabilité. A cet égard, le Client est tenu de signer le contrat-cadre relatif aux produits dérivés. Ce faisant, la Banque aura rempli son obligation de conseil envers le Client.

**F.3.3.2.** Le Client est informé et accepte que la Banque puisse choisir d'exécuter un ordre en dehors d'un marché réglementé ou d'un MTF quand bien même l'ordre porte sur un produit dérivé admis à la négociation sur un marché réglementé ou un MTF.

**F.3.3.3.** La Banque transmettra au Client, dans les délais prévus par la loi ou par les usages et selon le mode de communication convenu avec le Client, une confirmation reprenant les principaux termes et conditions de chaque contrat sur produits dérivés conclu avec elle

**F.3.3.4.** Sauf disposition plus contraignante convenue entre la Banque et le Client, toute contestation quant aux termes et conditions contenus dans cette confirmation doivent parvenir par écrit à la Banque au plus tard dans un délai de 2 jours calendriers après l'envoi de la confirmation ou de l'avis y relatif. A défaut, les termes et conditions repris dans la confirmation transmise par la Banque au Client seront définitifs et considérés comme ayant été approuvés et reconnus comme exacts par le Client.

## **F.4. Opérations de régularisation (« corporate actions »)**

### **F.4.1. Généralités**

**F.4.1.1.** La Banque se charge d'opérations de régularisation dites obligatoires ainsi que des opérations de régularisation dites optionnelles, et notamment des opérations relatives aux augmentations de capital liées à des Titres déposés, droits de souscription, dividendes optionnels, échanges de Titres, réinvestissement des dividendes,... tant au Grand Duché de Luxembourg qu'à l'étranger.

La Banque n'assume aucune obligation par rapport aux opérations dites optionnelles, qui relèvent de la responsabilité exclusive du Client, ce dernier étant par ailleurs à l'origine de leur initiation.

**F.4.1.2.** Ainsi, dans la mesure du possible, elle se charge de surveiller, d'après les publications et moyens d'information dont elle dispose, toutes les Opérations qui pourraient avoir lieu sur les Titres en dépôt et d'informer le Client sur les détails de l'opération. La Banque n'assume cette obligation de surveillance qu'à titre subsidiaire, cette obligation de surveillance incombant principalement au Client. En tout état de cause, la responsabilité de la Banque sera limitée à une obligation de moyen.

**F.4.1.3.** Pour toute opération obligatoire, la Banque procède d'office pour autant qu'elle dispose des informations nécessaires et du temps imparti, à la régularisation des Titres déposés sous dossier et enverra un avis d'exécution au Client pour l'informer.

**F.4.1.4.** Pour les opérations optionnelles, la Banque enverra pour autant qu'elle dispose des informations nécessaires et du temps imparti, une information la plus complète possible au Client avec les modalités de l'opération et exécutera celle-ci en fonction des instructions reçues.

Le Client donne à la Banque en temps utile les instructions nécessaires pour les opérations en relation avec les Titres déposés.

En cas d'absence d'instruction de la part du Client ou en cas d'instructions reçues après la date limite mentionnée sur l'avis d'information, la Banque exécutera l'opération au mieux de ce qu'elle estimera, à sa discrétion, être de l'intérêt du Client, tout en respectant



sa Politique d'Exécution, ou suivant l'option par défaut, également spécifiée sur l'avis qui est envoyé au Client.

**F.4.1.5.** En outre, la Banque se charge, dans la mesure du possible, d'opérations de régularisation à la demande expresse du Client (entre autres : exercice de warrant, conversion,...) et s'exécute alors conformément aux instructions du Client. Cependant, sauf accord préalable de la Banque et remboursement de ses frais (y compris le paiement d'avances sur frais adéquates), celle-ci ne représente pas ses Clients aux assemblées générales ou en justice.

**F.4.1.6.** Outre le remboursement des frais encourus, la Banque sera en droit de demander pour ce service une commission variant d'après la nature de l'opération.

**F.4.1.7.** **La Banque n'est pas tenue de surveiller les autres événements de la vie sociale des sociétés dont les Titres sont en dépôt auprès d'elle et n'impliquant pas d'opération de régularisation de Titres. Tel sera notamment le cas pour les avis de procès, de convocations aux assemblées générales ou toutes autres publications émises dans les médias par ces sociétés.**

**F.4.1.8.** Toutes les obligations assumées par la Banque au regard des opérations de régularisation en vertu de la présente section F.4 s'entendent sous réserve des stipulations de la clause F.2.1.3 ci-dessus.

**F.4.1.9.** La Banque veille également à ce que ces Opérations soient effectuées pour les Valeurs inscrites auprès de ses correspondants ou tiers Dépositaires pour compte du Client. Sans préjudice des pratiques du marché, les Valeurs qui ont fait l'objet d'une demande de retrait ou de transfert ne sont plus soumises à la surveillance de la Banque quant aux Opérations auxquelles elles peuvent donner lieu. Il en va de même pour les Valeurs qui lui ont été remises dans l'attente de l'exécution d'un ordre de vente.

**F.4.1.10.** Au cas où une Valeur faisant l'objet d'un achat, d'une souscription ou d'un retrait serait, en raison de l'échéance d'un coupon au cours du délai nécessaire à sa livraison, livrée sans ce coupon, la Banque paie le montant de ce dernier au Client, après encaissement par elle et sous déduction des frais et impôts éventuels. Si une Valeur faisant l'objet d'une vente ou d'une livraison (un transfert) est, en raison de l'échéance d'un coupon au cours du délai nécessaire à sa livraison, livrée sans ce coupon, la Banque débite le montant de ce coupon au Client, si ce montant a été indûment crédité au Client à l'échéance du coupon.

**F.4.1.11.** En cas de régularisation de la conversion des Titres au porteur, la Banque peut refuser de procéder à la régularisation si celle-ci apparaît comme étant impossible, requiert des efforts disproportionnés, ou résulte du refus ou de l'inertie de l'émetteur. La Banque se réserve le droit de restituer les anciens Titres aux Clients (selon les modalités de son choix) sous leur responsabilité et en en supportant les frais.

## **F.4.2. Responsabilité**

**F.4.2.1.** Dans le cadre des Opérations effectuées sur instruction du Client, celles-ci sont effectuées par la Banque sous la seule responsabilité du Client. Dans le cadre des Opérations effectuées d'office, la Banque ne répond que de sa faute lourde.

**F.4.2.2.** Dans tous les cas, les opérations de régularisation sont effectuées d'après les informations transmises par les dépositaires et/ou des autres sources d'informations financières utilisées par la Banque. Aussi, la Banque ne peut être tenue responsable de l'inexactitude de ces informations et des Opérations erronées qui en résulteraient.

## **F.5. Les coupons et Titres remboursables**

### **F.5.1. Généralités**

**F.5.1.1.** La Banque se charge de l'encaissement de coupons et de Titres remboursables pour des Titres ou des coupons remis physiquement à l'une de ses agences ou reposant sur un dossier titres.

**F.5.1.2.** La remise physique de coupons ou Titres pour encaissement implique l'autorisation pour la Banque de présenter ceux-ci à l'encaissement auprès du correspondant de son choix. La Banque ne pourra pas être rendue responsable des conséquences dommageables pouvant découler de cet envoi de coupons ou Titres.

**F.5.1.3.** Les coupons ou Titres remboursables, libellés en monnaies n'ayant pas cours au Grand Duché de Luxembourg et crédités sauf bonne fin, revenant impayés pour quelque cause que ce soit, seront décomptés soit dans cette monnaie, soit en cas d'indisponibilité ou de dépréciation significative de cette monnaie et sans que la Banque ne soit tenue de le faire, dans une autre monnaie, à la meilleure convenance de la Banque, au cours du jour de retour, et sans limite de délai.

### **F.5.2. Modalités de paiement**

**F.5.2.1.** Le paiement de coupons et Titres remboursables se fait sous déduction des frais et commissions calculés conformément au tarif en vigueur à la Banque.

**F.5.2.2.** Les paiements se font par défaut dans la devise de paiement du coupon ou du Titre. En l'absence d'un compte ouvert au nom du Client dans cette devise et sous réserve d'instructions contraires transmises préalablement à la Banque, les paiements seront effectués sur un compte créé à cet effet dans la devise concernée. En cas de dépréciation significative ou d'indisponibilité de la devise de paiement du coupon, la Banque se réserve le droit – sans être tenue de le faire – de procéder au paiement du coupon en euro, toutes pertes de change ou autres étant à charge du Client.

**F.5.2.3.** Le crédit des coupons peut être effectué uniquement sur les comptes courant et les comptes épargne.

**F.5.2.4.** Le remboursement anticipé total ou partiel des Titres par tirage au sort ou selon la décision de l'émetteur, s'effectue selon les conditions de cette opération. Le Client en est avisé et il reçoit un avis d'exécution.

En cas de remboursement par tirage au sort de Titres en dépôts bénéficiant de la fongibilité, les Bénéficiaires du remboursement sont déterminés automatiquement par application informatique garantissant une chance égale à tous les déposants.

**F.5.2.5.** Plus généralement et sous réserve que la Banque dispose du temps nécessaire pour ce faire, le paiement des Titres ou des coupons nécessitant une instruction de la part du Client (règlement anticipé ou option de change au gré du porteur) est préavisé au Client et est exécuté selon les instructions données par le Client dans le délai indiqué sur le préavis.

**F.5.2.6.** Toutes les opérations visées dans les présentes dispositions s'entendent "sauf bonne fin".

### **F.5.3. Responsabilité**

Il est entendu que la Banque apporte le maximum de soins aux dépôts titres qui lui sont confiés par ses Clients, notamment en ce qui concerne la vérification des tirages, l'exécution des opérations de régularisation et d'échange de Titres, les opérations d'encaissement ainsi que l'exercice et la négociation des droits de souscription et d'attribution; néanmoins, le Client est tenu de surveiller lui-même les opérations visées dans les présentes dispositions, la Banque ne répondant que de sa faute lourde.

## **F.6. Les obligations du Client**

### **F.6.1. Couverture**

**F.6.1.1.** Le Client est tenu, au moment de la remise de ses ordres, de faire la couverture des Titres à acheter et de livrer les Titres à vendre.

**F.6.1.2.** En cas d'absence ou d'insuffisance de couverture ou de livraison, la Banque a le choix soit de refuser les ordres d'achat ou de vente, soit de les exécuter partiellement ou totalement aux risques exclusifs du Client.

**F.6.1.3.** Lorsque, dans ce cas les couvertures ou livraisons ne sont pas fournies dans le délai nécessaire après cette exécution, la Banque est en droit, sans y être obligée, de liquider d'office les Opérations aux risques et périls du Client qui doit tenir quitte et indemne la Banque tout dommage en résultant (entre autres : variation de cours, pénalités et tous frais généralement quelconques).

**F.6.1.4.** En cas d'absence d'instructions précises du Client concernant le compte à débiter et/ou l'approvisionnement de ce dernier, la Banque se réserve le droit de débiter n'importe quel compte au nom du Client.

## **F.6.2. Transmission des instructions**

**F.6.2.1.** Toute instruction devra être valablement signée par le Client. La signature apposée sur l'instruction devra être conforme au spécimen déposé par le Client lors de l'ouverture de compte.

**F.6.2.2.** **La Banque peut refuser d'exécuter toute instruction qui s'avèrerait incomplète ou incorrecte. Cependant, dans l'hypothèse où elle accepte tout de même d'exécuter une telle instruction, elle n'encourt aucune responsabilité du chef d'erreurs ou de retards résultant du caractère incomplet ou incorrect de l'instruction.**

**F.6.2.3.** Le Client est responsable de toute erreur qu'il commet en rédigeant ou en transmettant ses instructions.

**F.6.2.4.** **En principe, les instructions données à la Banque ne peuvent faire l'objet d'une révocation. Cependant, dans des cas exceptionnels, la Banque peut accepter de telles révocations sans pour autant assumer une quelconque responsabilité.**

**F.6.2.5.** **La Banque n'a pas l'obligation d'exécuter une instruction qu'elle croit raisonnablement contraire à une quelconque législation ou réglementation en vigueur, voire à sa manière de travailler en sa qualité de dépositaire.**

**F.6.2.6.** La transmission des instructions pourra se faire par courrier ou, sous certaines conditions, par tout autre moyen agréé par la Banque tel que le fax. Sauf convention contraire expresse, le Client n'est pas autorisé à communiquer des instructions pour des Opérations sur titres par téléphone.

## **F.6.3. Key Information Document ("KID")**

**F.6.3.1.** Le Client déclare être informé que les derniers documents disponibles relatifs aux Informations Clés pour l'Investisseur (Key Information Document « KID ») concernant les organismes de placement collectifs distribués par la Banque (dernières versions disponibles) ou tous autres Instruments Financiers pour lesquels un tel document est obligatoire, sont mis à sa disposition par la Banque sur le site Internet [www.ing.lu](http://www.ing.lu) ou en agence sur demande, conformément à la réglementation applicable et s'engage envers la Banque à l'obtenir et à en prendre connaissance, en temps utile, avant toute instruction concernant toute acquisition ou souscription dans de tels organismes de placement collectifs.

**F.6.3.2.** Si le Client confirme sa volonté de pouvoir passer des instructions d'achats ou de souscriptions concernant des organismes de placement collectifs (OPC) ou tous les autres Instruments Financiers pour lesquels un KID est obligatoire par téléphone ou tout autre moyen de communication préalablement accepté par la Banque, la Banque s'engage néanmoins à lui faire suivre dans les meilleurs délais le KID correspondant selon le canal de communication habituel préalablement convenu avec le Client dont il s'engage à prendre connaissance dès réception.

**F.6.3.3.** Le Client est informé notamment que les KID relatifs aux OPC distribués par l'intermédiaire de la Banque (dernières versions disponibles) sont notamment mis à sa disposition via le site internet [www.ing.lu/kid](http://www.ing.lu/kid) ou en agence sur demande. En cas d'utilisation du site internet [www.ing.lu/kid](http://www.ing.lu/kid) le Client reconnaît que la Banque lui met ce service à disposition sous sa propre et entière responsabilité. Le Client déclare à ce titre connaître et comprendre les caractéristiques fonctionnelles des moyens de télécommunication (Internet, etc.) et les limites techniques, les risques d'interruption, le temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations, les risques, quels

qu'ils soient, inhérents à toute connexion et tout transfert de données notamment sur réseau ouvert.

**F.6.3.4.** De plus, au cas où la Banque a recours totalement ou partiellement aux services d'un prestataire tiers pour assurer la mise à disposition des KID par internet, le Client reconnaît et accepte par l'utilisation dudit service que la responsabilité de la Banque ne peut être engagée par rapport aux fautes ou erreurs dudit prestataire, sauf le cas où la Banque serait en défaut d'avoir sélectionné avec soin ledit prestataire tiers ou de faute lourde ou intentionnelle de sa part.

**F.6.3.5.** En cas de doute, d'indisponibilité du service ou de refus des limitations de responsabilité prévues ci-avant, le Client est invité à s'adresser directement en agence ou de consulter directement le site internet officiel du promoteur de l'organisme de placement collectif ou de l'émetteur ou du fabricant de l'Instrument Financier concerné.

**F.6.3.6.** Enfin, le Client reconnaît que les informations contenues dans les KID émanent de tiers, ce qui implique que la Banque n'a aucun contrôle sur leur contenu. Elle ne peut dès lors en aucun cas être tenue responsable pour l'absence de transmission par un organisme de placement collectif, par l'émetteur ou le fabricant de l'Instrument Financier Concerné ou par leurs représentants ou agents du dernier KID à jour ni pour toute conséquence directe ou indirecte liée au caractère incomplet, inexact ou de tout autre erreur ou omission contenus dans les KID, sauf en cas de représentation trompeuse volontaire de la part de la Banque ou de faute lourde de sa part.

## **F.7. Droits de garde, frais de transaction et autres**

**F.7.1.** Pour la conservation de tout ce qui est remis en dépôt et sauf convention contraire entre le Client et la Banque, le Client est redevable envers la Banque de droits de garde calculés sur une base mensuelle selon ses tarifs en vigueur. Ce droit de garde et les autres frais relatifs au dépôt sont débités périodiquement en cours d'année en tenant compte des Opérations effectuées, sans autre instruction de la part du Client.

**F.7.2.** Les frais de transaction sont débités du compte espèces du Client après chaque opération, sans autre instruction de la part du Client qui en acceptant les présentes Conditions Générales autorise la Banque à débiter son compte du montant dû.

## **F.8. Réclamation**

**F.8.1.** **Toutes les réclamations se rapportant aux ordres de bourse sont à adresser sous forme écrite au Service Complaints de la Banque dans les délais suivants :**

- a) en ce qui concerne l'exécution de l'ordre : à la réception de l'avis ou du décompte y relatif; si le Client a domicilié son courrier à la Banque, cette réception est considérée avoir eu lieu 48 heures après l'exécution de la transaction par la Banque ;
- b) en ce qui concerne la non-exécution de l'ordre : dans un délai de cinq jours ouvrables bancaires à compter du jour où l'avis d'exécution ou le décompte aurait dû parvenir au Client.

**F.8.2.** **A défaut de réclamation dans les délais sus indiqués, la façon d'opérer de la Banque est censée avoir été approuvée par le Client et les relevés et/ou avis seront considérés comme reconnus exacts et approuvés.**

Toutes les réclamations se font dans les conditions (prix, délai, forme, recours...) décrites à l'article A.6. des présentes Conditions Générales.

## **F.9. Dispositions fiscales**

### **F.9.1. Devoir de transmission des informations requises par la Banque**

Conformément aux réglementations fiscales émises par certains pays et applicables au Luxembourg, le Client est tenu de fournir à la Banque sur simple demande la documentation requise pour procéder à des transactions sur Titres ou autres Valeurs mobilières. A défaut, le Client déclare être informé que la Banque est dès lors

expressément autorisée à suspendre de tels Services et/ou vendre les Titres ou autres Valeurs mobilières concernés par ces réglementations conformément aux présentes Conditions Générales.

## F.9.2. Mandat aux fins de communiquer les informations fiscales

Au cas où une loi, une convention préventive de double imposition ou toute autre réglementation applicable permettrait au Bénéficiaire effectif de disposer d'une réduction ou d'une exemption de retenue à la source, la Banque est autorisée – sans être tenue de le faire – à dévoiler aux autorités fiscales compétentes et/ou aux dépositaires étrangers les informations requises (en ce compris les nom et adresse du Bénéficiaire effectif) pour obtenir cette réduction ou exemption. La Banque ne pourra être tenue responsable au cas où le Client se verrait refuser l'un quelconque des avantages fiscaux prévus par ladite loi, convention préventive de double imposition ou toute autre réglementation applicable.

## F.9.3. Impôts étrangers (retenue à la source)

Pour certains pays, les Clients résidents peuvent faire appel à la Banque pour bénéficier d'une réduction ou exemption de la retenue à la source ou obtenir la restitution de celle-ci. À cet effet, le Client doit expressément donner un mandat écrit à la Banque portant sur l'ensemble des Valeurs de son Compte-titres via la signature d'une convention ad hoc. La restitution intervient dans les conditions et pour tous les pays (avec lesquels le Luxembourg a conclu une convention préventive de double imposition) prévus dans le mandat, sans que le Client puisse supprimer un ou plusieurs pays de la liste.

Si le Client a mandaté la Banque pour obtenir une telle réduction ou exemption, le Client consent et autorise expressément par la même à ce que la Banque puisse contacter directement en son nom toute autorité fiscale compétente pour obtenir tout certificat de résidence fiscale ou tout autre justificatif similaire nécessaire pour réaliser l'objectif recherché.

Si le Client ne transmet pas à la Banque les documents requis en temps utile et préalablement à un paiement, la Banque ne peut être tenue responsable de la non-application d'une éventuelle réduction de la retenue à la source ou de la restitution de cette retenue à la source.

## F.9.4. Dispositions fiscales américaines

F.9.4.1. La Banque a signé un accord avec le fisc américain ("Internal Revenue Service" – IRS) afin de bénéficier du statut de "Qualified Intermediary" (QI). Grâce à ce statut, la Banque peut appliquer le taux réduit de taxe américaine suivant une bonne documentation du Client et suivant la convention préventive de double imposition signée entre le pays de résidence fiscale du Client et les Etats-Unis d'Amérique. D'autre part, la Banque doit respecter un certain nombre d'obligations en matière d'identification du Client (entre autres, l'identification et la documentation des personnes ayant un "US indicia"), de prélèvement de la taxe américaine sur les revenus de source américaine et de déclarations vers l'IRS.

F.9.4.2. En qualité d'organisme financier, la Banque a le statut de "Foreign Financial Institution" au sens de la réglementation américaine "FATCA" (initiales de "Foreign Account Tax Compliance Act").

F.9.4.3. Suivant les dispositions relatives à FATCA, la Banque doit également respecter un certain nombre d'obligations parmi lesquelles l'identification du Client, personne physique ou personne morale, en vue de déterminer si le Client est ou non une "US Person" au sens de FATCA, ou si des "US indicia" s'appliquent au Client.

F.9.4.4. Si le Client est identifié comme une personne ayant un "US indicia" et néglige ou refuse de fournir les informations requises par la Réglementation FATCA et/ou QI et/ou néglige ou refuse de remplir et signer les documents exigés le cas échéant, ING est notamment dans l'obligation d'appliquer les règles de présomption imposées par l'IRS ("Presumption rules") et dès lors, d'appliquer le taux maximum de taxe américaine sur les revenus de source américaine.

F.9.4.5. Si par la suite, le Client fournit les informations et/ou les documents demandés, la Banque ne procédera à aucune rectification de la taxe prélevée pour la période pendant laquelle aucun document n'était en sa possession. Il reviendra au Client, s'il le souhaite, de prendre contact avec le fisc américain pour obtenir un éventuel remboursement de la taxe.

F.9.4.6. Sans préjudice de ce qui précède., le Client doit fournir à la Banque le formulaire émis par les autorités fiscales américaines compétentes (par exemple un formulaire W-8BEN) avant de souscrire à des Titres américains.

## F.9.5. - Refus de Dépôt de certains Titres

F.9.5.1. La détention de certains Titres n'est pas acceptée par la Banque en raison d'obligations légales ou fiscales strictes que la Banque ne peut pas assurer vis-à-vis du pays d'émission des Titres.

F.9.5.2. La Banque peut rejeter toute instruction ou refuser la détention de certains Titres par des personnes physiques ou personnes morales, notamment dans les cas suivants :

- pour des Titres norvégiens par les résidents fiscaux norvégiens et par les nationaux norvégiens ;
- pour des Titres finlandais par les résidents fiscaux finlandais et par les nationaux finlandais ;
- pour des Titres d'un autre pays que le Luxembourg ou la Belgique et les Pays-Bas par les résidents fiscaux de cet autre pays d'émission ;
- s'il devient illégal pour la Banque de détenir ou de garder ces Titres en détention ;
- si le lieu de résidence et/ou la nationalité du Client, ses actionnaires, directeurs et/ou gérants, l'émetteur ou tout autre critère en vertu de la loi applicable soumet la Banque à des obligations, interdictions, ou à toute autre disposition stipulée par une législation étrangère susceptible d'avoir des effets extraterritoriaux sur la Banque ;
- si le Client investit dans des produits entrant dans le champ d'application de la section 871 (m) du Code fiscal américain (Internal Revenue Code) ou d'une législation similaire, ainsi que des produits pouvant déclencher des obligations spécifiques de déclaration ou de retenue à la source pour la Banque ;
- pour des Titres sans valeur ou ayant une faible valeur (tels que des penny shares US) inférieur aux droits de gardes annuels prélevés par la Banque pour leur détention auprès de la Banque;• si le Client refuse ou omet d'envoyer en temps utile à la Banque les documents requis par les autorités fiscales compétentes ou toute autre tierce partie pour permettre la détention des Titres ;
- si le Client ne remplit pas les conditions légalement requises ou fixées par l'émetteur pour détenir ces Titres ;
- si le sous-dépositaire utilisé par la Banque facture des frais de garde excessifs ;
- si le sous-dépositaire utilisé par la Banque refuse de (continuer à) traiter de tels Titres ;
- si la Banque découvre dans le Compte-Titres d'un Client des Titres que la Banque/le tiers dépositaire concerné ne suit pas, ne suit plus ou n'accepte plus ;
- si le Client ne fournit pas toutes les informations demandées et/ou ne prend pas les mesures nécessaires dans les délais imposés par les circonstances ou demandés par la Banque afin de permettre:
  - de se conformer à toute obligation fiscale en temps utile, tant au Luxembourg qu'à l'étranger, ou
  - d'exécuter ses obligations relatives à l'échange d'informations avec les autorités fiscales luxembourgeoises ou étrangères (automatique ou sur demande).

Quand la Banque découvre des Titres visés à l'alinéa précédent dans le Compte-titres d'un Client, la Banque donne un délai raisonnable (deux mois au maximum) au Client concerné pour retirer ces Titres de son Compte-titres.

En cas de transfert des Titres vers une autre institution financière, ce transfert est effectué sans frais. Pour ce faire, un courrier suivi un mois plus tard d'un courrier de rappel lui est envoyé. Au terme dudit délai et sans réaction de la part du Client, les Titres seront, à l'entière discrétion de la Banque, (i) soit vendus à leur valeur de marché, après avoir déduit les commissions, frais et taxes éventuels; soit (ii) transférés à la Caisse de Dépôts et Consignations. En cas de vente des Titres, le produit de la vente sera versé sur le compte-espèces du Client dès réalisation de la transaction.

Le produit de la vente est versé sur le Compte-espèces du Client dès réalisation de la transaction.

**F.9.5.3.** Si le Client utilise son propre courtier pour acheter ou transférer des Titres, la Banque peut refuser d'exécuter les instructions dans les mêmes circonstances que celles prévues à l'article F.9.5.2.

## F.10. Indemnisation

**F.10.1.** Le Client est tenu, en permanence, d'indemniser la Banque de tout dommage, perte, coût, frais ou dépens (en ce compris tous frais juridiques) qu'elle pourrait supporter ou encourir en mettant en œuvre toute instruction qu'elle pense raisonnablement avoir été approuvée par le Client ou transmise au nom du Client, ou du fait de l'inexécution par le Client de l'une des obligations énoncées au sein des présentes Conditions Générales.

**F.10.2.** Par ailleurs, lorsque le Client désigne un courtier tiers par lequel une opération est à exécuter et que la Banque accepte de passer cette opération via ce courtier tiers pour le compte du Client, le Client s'engage à indemniser la Banque de tout dommage, perte, coût, frais ou dépens (en ce compris tous frais juridiques) qu'elle pourrait supporter ou encourir en mettant en œuvre une telle opération.

## F.11. Fourniture de renseignements

Le Client fournira à la Banque sans délai tous renseignements que la Banque lui demandera afin d'établir les éléments visés aux présentes Conditions Générales ou de se conformer à la réglementation en vigueur ou pour toute autre raison, et le Client avertira la Banque de toute modification significative de ces renseignements.

## F.12. Divulgence d'informations par la Banque

**F.12.1.** Dans le cadre d'opérations sur instruments financiers, et de manière plus générale, pendant toute la durée de la relation entre le Client et la Banque, cette dernière peut se voir demander de divulguer à certains Tiers, établis au Grand-Duché de Luxembourg ou dans d'autres pays, des Informations relatives au Client, aux instruments financiers détenus par celui-ci et à ses opérations sur instruments financiers, sur la base des dispositions légales ou réglementaires locales ou européennes applicables (notamment, sans être toutefois limitatif, en matière de lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme), des statuts de l'émetteur des instruments financiers ou des conditions d'émission applicables auxdits instruments financiers ou aux opérations sur ceux-ci.

Aux fins du présent article F.12., il y a lieu d'entendre par « Informations », sans être toutefois limitatif : la qualité d'intermédiaire de la Banque, l'identité des détenteurs directs ou indirects d'instruments financiers (en ce compris, sans être limitatif, le nom, le prénom, la date de naissance, la nationalité et l'adresse des ayants droit économiques du Client), les droits du Client et/ou de ses ayants droit économiques (propriété, usufruit, nombre), leurs caractéristiques, les détails de la transaction ainsi que la quantité desdits instruments financiers détenus par la Banque pour le compte du Client, ces

Informations pouvant donc contenir des données à caractère personnel.

Aux fins du présent article F.12., il y a lieu d'entendre par « Tiers », sans être toutefois limitatif : toute autorité compétente luxembourgeoise ou étrangère (en ce compris, l'autorité de marché et l'autorité compétente pour le contrôle de la plate-forme de négociation), tout organisme de compensation, tout dépositaire central, tous les organismes professionnels de contrôle, les courtiers/intermédiaires agissant dans le cadre de l'acquisition, la détention, le transfert, la vente et/ou la cession d'instruments financiers, les tiers agissant pour le compte de l'émetteur des instruments financiers concernés (en ce compris, les agents de transfert), les cours et tribunaux et autorités de police judiciaire et de manière générale, tout personne habilitée de par la loi (luxembourgeoise ou étrangère) à procéder à des demandes d'Informations.

**F.12.2.** Le Client est avisé par la présente que la non-conformité à ces obligations de divulgation d'Informations peut entraîner le blocage des instruments financiers concernés (ex. : la suspension de l'exercice du droit de vote ou des droits financiers liés aux instruments financiers, ou encore, l'impossibilité pour le Client de vendre ou céder lesdits instruments financiers) ou d'autres sanctions.

**F.12.3.** Par conséquent, le Client autorise et mandate irrévocablement la Banque, pendant toute la durée de leur relation, à fournir aux Tiers, lorsque la Banque y est contrainte de par la loi ou sur simple demande de ces Tiers, sans retard et sans devoir consulter préalablement le Client et/ou le client du Client, toutes Informations demandées par ces Tiers ou dont le transfert est requis de par la loi. Le Client est avisé que la finalité d'un tel transfert d'Informations est notamment de permettre à la Banque et/ou aux Tiers de se conformer à leurs obligations légales, réglementaires, ou contractuelles respectives et dans certains cas, de permettre à la Banque et ces Tiers d'assurer la bonne exécution des opérations instruites par la Banque via ces Tiers pour le compte du Client. L'identité des Tiers auxquels les Informations ont été transmises peut être fournie au Client sur demande écrite adressée à la Banque.

**F.12.4.** Pour autant que de besoin, le Client s'engage irrévocablement à fournir, à première demande de la Banque, toutes les Informations jugées nécessaire par la Banque aux fins de se conformer au présent article F.12. Le Client s'engage également, s'il est incapable de fournir les Informations demandées ou de s'assurer que lesdites Informations soient fournies à la Banque, nonobstant l'obligation de communication mentionnée ci-dessus, à tenir quitte et indemniser la Banque de toute responsabilité concernant toute conséquence qui en résulterait, notamment les dommages directs et indirects.

**F.12.5.** Le Client accepte que la Banque puisse, sans toutefois être tenue à aucune obligation, (i) faire tout ce qui est nécessaire pour se conformer à l'ensemble des règles de déclaration des actionnaires, notamment la divulgation de l'identité du Client à la société émettrice, aux bourses respectives et aux autorités compétentes et (ii) gérer les participations du Client, avec le sous-dépositaire ou l'organisme de compensation/règlement, de manière à pouvoir suivre les participations à signaler et les informations relatives au Client, s'il y a lieu.

**F.12.6.** Par ailleurs, il est entendu que, sans préjudice de l'article F.10. des présentes, la Banque n'assume aucune responsabilité en cas de non-respect par le Client (ou le cas échéant, sa société de gestion) de toutes obligations de déclaration, de notification ou toutes autres exigences imposées par la législation et réglementation luxembourgeoise ou étrangère, ou par toute autorité compétente, relatives à, ou affectant, la détention par le Client d'instruments financiers, en ce compris, sans toutefois être limitatif, lorsque la Banque agit pour le compte du Client (i) en qualité de banque dépositaire du Client au sens de la réglementation applicable aux fonds d'investissements alternatifs ou aux organismes de placement collectif en valeurs mobilières ou (ii) en qualité de nommée.

**F.12.7.** Le Client s'engage à première demande de la Banque à procéder aux formalités nécessaires pour assurer le réenregistrement

en son nom (ou le cas échéant, au nom du client du Client) des instruments financiers pour lesquels la Banque agit en qualité de nommée pour le compte du Client. Tous frais et coûts relatifs à ce réenregistrement seront supportés par le Client.

**F.12.8.** Pour autant que de besoin, le Client s'engage irrévocablement à fournir, à première demande de la Banque, toutes les Informations jugées nécessaire par la Banque aux fins de se conformer au présent article F.12. Le Client s'engage également, s'il est incapable de fournir les Informations demandées ou de s'assurer que lesdites Informations soient fournies à la Banque, nonobstant l'obligation de communication mentionnée ci-dessus, à tenir quitte et indemne la Banque de toute responsabilité concernant toute conséquence qui en résulterait, notamment les dommages directs et indirects.

**F.12.9.** Le Client confirme (i) avoir obtenu le consentement de tous les tiers dont les données à caractère personnel et autres informations sont susceptibles d'être transférées en vertu du présent article F.12., et (ii) avoir informé lesdits tiers du contenu du présent article F.12. et des transferts d'Informations susceptibles d'être opérés par la Banque en vertu de ce dernier. Le Client s'engage par ailleurs à adopter les mesures contractuelles nécessaires pour obtenir à tout moment (i) les autorisations de divulgation et autres consentements nécessaires et (ii) les Informations demandées en vertu article F. 12., y compris, à l'égard de ces ayants droit économiques et/ou de ses propres clients.

## F.13. Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

Le Client garantit, déclare et certifie qu'il se conforme et se conformera à tout moment à l'ensemble des lois et réglementations relatives à la lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme (AML/CFT).

## G. Politique en matière de réception ou versement de commissions «Inducement»

**G.1. Définition :** les inducements sont des rémunérations, commissions ou avantages non-matérielles versés ou perçus par la Banque en rapport avec un service d'investissement .

**G.2.** Les inducements sont réputés améliorer la qualité du service fourni au Client, notamment en accroissant l'accès à une gamme de produits élargis. Le Client reconnaît et accepte que lorsque la Banque transmet un ordre à un autre professionnel pour compte du Client ou lorsqu'elle fournit un autre service d'investissement ou service auxiliaire au Client, elle peut être amenée à être rémunérée par une rétrocession de la commission du professionnel auquel l'ordre est transmis ou recevoir une rémunération ou un avantage de la part d'un tiers ainsi que verser ou fournir une rémunération ou un avantage à un tiers.

**G.3.** Si la Banque perçoit des rétrocessions dans le cadre du service d'investissement de gestion discrétionnaire, elle ne peut plus les conserver selon les principes édictés par MIFID et devra les reverser aux clients concernés

**G.4.** Le Client pourra trouver dans son rapport annuel de gestion l'ensemble des commissions « inducements » qui auraient été versées à la Banque.

**G.5.** En outre, la Banque peut rémunérer certains tiers par l'intermédiaire desquels le Client entre en relation avec la Banque et sans lesquels le Client ne serait pas entré en relation avec elle. Il s'agit par conséquent d'intérêts communs entendus entre tous : la Banque sélectionne des tiers susceptibles de lui présenter des Clients, ces tiers sélectionnent des Clients recherchant un établissement bancaire pour l'un ou l'autre service conforme à leurs souhaits. Aussi, ce rôle de sélection réciproque peut, dans certains cas, justifier une rémunération ponctuelle afin notamment de préserver la stabilité de la relation entre tous les intervenants : la relation entre le tiers et la Banque, la relation

entre la Banque et le Client et éventuellement la relation entre le Client et le tiers si ce dernier est amené à défendre voire à gérer les intérêts dudit Client auprès de la Banque.

Cette rémunération consiste à payer une commission unique calculée sur base des montants apportés par le Client et intégrés à un contrat de gestion par le Client, Ce pourcentage est en général compris entre 0,10% et 0,75% des montants apportés. Le paiement de cette rémunération unique peut être échelonné dans le temps pour une période maximale de 3 ans à compter de cet apport. Enfin, ce processus de sélection est en parfaite adéquation avec la politique de gestion des conflits d'intérêts.

Conformément aux réglementations en vigueur, le client sera informé annuellement par un courrier spécifique des montants exacts qui auraient été versés à des intermédiaires agréés ainsi que la formule de calcul ayant été utilisée pour ces paiements.

**G.6.** Dans tous les cas précédemment exposés, plus d'informations sur ces différents aspects (nature, montant des avantages ou lorsque le montant ne peut être établi le mode de calcul) peuvent être obtenues sur simple demande via son agence ou sur le site internet [www.ing.lu](http://www.ing.lu).

## H. Dispositions relatives aux opérations de leasing

Toute conclusion d'opération de leasing avec la Banque, ou l'une de ses sociétés affiliées implique l'adhésion aux Conditions Générales applicables en matière de leasing disponible en agence ou sur demande.

Nonobstant toute clause contraire, en cas de non respect de l'un quelconque des engagements du Client envers la Banque, la Banque sera autorisée à dénoncer toutes ses relations avec le Client, en ce inclus opérer la résiliation anticipée de tous contrats de leasing en cours conclus avec la Banque ou ses sociétés affiliées.

Sans préjudice des dispositions de l'article A.8 ci-avant, l'ensemble des garanties constituées ou à constituer par ou pour le Client en faveur de la Banque, peu importe leur date de constitution, garantit toujours le paiement ou le remboursement de toutes les sommes dont le Client peut être ou devenir débiteur, du chef de n'importe laquelle des relations d'affaires que le Client pourrait avoir ou avoir eu avec la Banque ou ses sociétés affiliées,, soit seul, soit avec des tiers solidairement ou non, que ces relations soient antérieures à toute opération de leasing ou de crédit, simultanées ou futures, sauf stipulation contraire expresse.

La constitution de nouvelles garanties ne supprime pas les garanties antérieures en date, sauf accord exprès de la Banque et/ou de la société affiliée concernée donné par écrit.

\*\*\*\*\*

## Annexes aux Conditions Générales :

### ANNEXE 1- Règlement Xtra Savings (valable au 1er juillet 2014)

#### I Définitions et objet

##### Article 1 - Définitions

- **L'Xtra Savings** est un taux de faveur accordé par ING à ses clients épargnants qui augmentent leur épargne aux conditions reprises ci-après.
- **ING :** ING Luxembourg, Société Anonyme, ayant son siège social au 26, Place de la Gare, L-2965 Luxembourg, R.C.S. numéro B.6041,

numéro de matricule 1960 2200 151, numéro de TVA LU 11082217; autorisée par et soumise à la surveillance de la CSSF.

- Par **Client**, il faut entendre toute personne physique mineure ou majeure, titulaire ou cotitulaire d'un Compte d'épargne simple ou joint auprès d'ING.
- Par **Compte d'épargne**, il faut comprendre tout compte en euros repris dans la gamme de comptes d'épargne offerte par ING dont notamment le Compte Vert, le Compte Vert Jeune Adulte, l'ING Orange Savings, le Teen Savings, le Junior Savings, etc
- Par **Conditions d'éligibilité**, il faut entendre les conditions reprises à l'article 3 ci-après.
- Par **Épargne bénéficiant de l'Xtra Savings**, il faut entendre la différence entre la valeur totale des avoirs repris sur le(s) Compte(s) d'épargne du Client au dernier jour de la Période de souscription à l'Offre Xtra Savings considérée et la valeur totale des avoirs repris sur ce(s) Compte(s) d'épargne au jour précédent le premier jour de la même Période de souscription.

L'Épargne bénéficiant de l'Xtra Savings se calcule ainsi par Client et non par Compte d'épargne.

Tous les transferts ou dépôts effectués sur le(s) Compte(s) d'épargne pendant la Période de souscription sont pris en considération pour le calcul de l'Épargne bénéficiant de l'Xtra Savings.

Ne sont cependant pas pris en compte pour le calcul de l'Épargne bénéficiant de l'Xtra Savings : (i) toutes sommes versées sur le(s) Compte(s) d'épargne et provenant du paiement d'intérêts échus et (ii) toutes sommes versées entre les Comptes d'épargne ouverts au nom du Client.

- La **Période de Souscription** correspond à la période indiquée dans une Offre Xtra Savings durant laquelle le Client peut souscrire à l'Offre Xtra Savings.
- La **Période de Bonification** est la durée pendant laquelle l'Épargne bénéficiant de l'Xtra Savings doit rester sur le Compte d'épargne du Client pour bénéficier du taux Xtra Savings et spécifiée dans l'Offre. Durant la Période de Bonification, tout retrait du Compte d'épargne impactera le calcul des intérêts à recevoir dans le cadre de l'Xtra Savings comme repris à l'article 5. Tout nouveau transfert ou dépôt sur le(s) Compte(s) d'épargne du Client ayant souscrit à l'Offre Xtra Savings en dehors de la Période de Souscription relative à une Offre Xtra Savings, ne sera pas pris en compte pour le calcul des intérêts à recevoir dans le cadre de l'Xtra Savings considéré.
- Par **Offre Xtra Savings**, il faut entendre l'offre, faite par ING à ses Clients détenteurs d'au moins un Compte d'épargne et répondant aux conditions d'éligibilité, de bénéficier d'un taux de faveur Xtra Savings sur son épargne. Chaque Offre est nominative, incessible et non cumulable avec d'autres offres en cours.
- Par **Règlement**, il faut entendre le présent Règlement Xtra Savings.
- Le **Taux de rémunération standard** du Compte d'épargne correspond au taux d'intérêt offert par ING pour le Compte épargne concerné, tel que publié dans la publication « taux des comptes épargne » disponible dans toutes les agences ING et également sur le site internet [www.ing.lu](http://www.ing.lu).

## Article 2 - Objet

Une Offre Xtra Savings permet au Client qui y souscrit de bénéficier, pendant la Période de bonification, sur l'Épargne bénéficiant de l'Xtra Savings du taux de faveur Xtra Savings en lieu et place du Taux de rémunération standard offert sur son (ses) Compte(s) d'épargne auprès d'ING.

ING se réserve le droit de fixer un montant minimum et/ou un montant maximum pour l'Épargne bénéficiant de l'Xtra Savings. Le cas échéant, ces montants seront spécifiés dans l'Offre Xtra Savings considérée.

Les sommes versées sur le Compte d'épargne qui n'atteindraient pas le montant minimum ou qui dépasseraient le montant maximum pendant la Période de Souscription correspondante à une Offre Xtra

Savings souscrite par le Client seront rémunérées au Taux de rémunération standard du Compte d'épargne considéré.

## II Conditions d'éligibilité et offre

### Article 3 - Conditions d'éligibilité

Pour bénéficier de l'Xtra Savings, le Client doit, de manière cumulative :

- (a) disposer d'au moins un Compte d'épargne ouvert avant ou pendant la Période de Souscription à l'Offre Xtra Savings considérée ;
- (b) souscrire à l'Offre Xtra Savings considérée selon les modalités décrites ci-dessous ; la souscription peut avoir lieu à n'importe quel moment au cours de la Période de Souscription ;
- (c) avoir opéré des dépôts ou des transferts sur son (ses) Compte(s) d'épargne répondant à la définition d'Épargne bénéficiant de l'Xtra Savings telle que reprise à l'article 1.

ING se réserve par ailleurs le droit de fixer dans ses Offres Xtra Savings, la condition supplémentaire suivante :

- (d) (i) avoir augmenté son épargne sur son (ses) Compte(s) d'épargne auprès d'ING de la manière suivante: la valeur totale des avoirs repris sur l'ensemble des Comptes d'épargne du Client le jour précédent le premier jour de la Période de Souscription à l'Offre Xtra Savings considérée doit au moins être égale ou avoir augmenté par rapport à la valeur totale des avoirs sur l'ensemble des Comptes d'épargne du Client à la même date de l'année précédente ;
- (ii) si un Client n'a pas augmenté son épargne sur son (ses) Compte(s) d'épargne par rapport à l'année précédente, il pourra malgré tout bénéficier de l'Xtra Savings pour autant qu'il dépose ou transfère d'abord des avoirs suffisants pour revenir à une situation d'épargne équivalente à la valeur totale des avoirs sur l'ensemble des Comptes d'épargne du Client à la même date de l'année précédente.

ING pourra proposer régulièrement des Offres Xtra Savings. Le Client peut participer à plusieurs Offres Xtra Savings portant sur le même Compte d'épargne.

## III Fonctionnement

### Article 4 - Calcul du taux de faveur (Xtra Savings) sur l'Épargne bénéficiant de l'Xtra Savings

Le Client bénéficiera ainsi, en lieu et place du Taux de rémunération standard du Compte d'épargne correspondant, d'un taux Xtra Savings sur l'Épargne bénéficiant de l'Xtra Savings maintenue sans interruption pendant toute la Période de bonification.

Au-delà de cette Période de Bonification, l'Épargne bénéficiant de l'Xtra Savings figurant sur le Compte d'épargne est à nouveau rémunérée au Taux de rémunération standard du Compte d'épargne correspondant.

Le calcul pendant la Période de Bonification se fera comme suit sur l'Épargne bénéficiant de l'Xtra Savings:

- les intérêts seront comptés au jour le jour sur la base d'une année de 360 jours et d'un mois de 30 jours ;
- le taux Xtra Savings proposé dans l'Offre Xtra Savings restera en vigueur pendant toute la Période de Bonification;
- les sommes versées ou transférées sur le Compte d'épargne et qui sont incluses dans l'Épargne bénéficiant de l'Xtra Savings portent intérêt à partir du lendemain du dernier jour de la Période de Souscription;
- les sommes retirées ou transférées du Compte d'épargne et qui composaient la totalité ou une partie de l'Épargne bénéficiant de l'Xtra Savings cessent de porter intérêt au taux Xtra Savings à partir du jour du débit.

Les intérêts calculés au taux Xtra Savings sur l'Épargne bénéficiant de l'Xtra Savings sont versés à l'échéance de la Période de Bonification sur le Compte d'épargne correspondant.

Les versements effectués sur le Compte d'épargne pendant une Période de Bonification ne sont pas pris en compte pour le calcul de l'Épargne bénéficiant de l'Xtra Savings relative au produit Xtra Savings correspondante et souscrite par le Client mais restent rémunérés au Taux de rémunération standard du compte d'épargne correspondant.

#### **Article 5 - Retraits**

Le Client peut retirer à tout moment de l'argent de son (ses) Compte(s) d'épargne malgré la souscription à une Offre Xtra Savings avec l'effet toutefois que tous les retraits effectués sur l'Épargne bénéficiant de l'Xtra Savings pendant la Période de Bonification viendront en déduction des montants bénéficiant de l'Xtra Savings.

La méthode LIFO (last in first out) est utilisée pour calculer l'impact des retraits sur le calcul des intérêts sur l'Épargne bénéficiant de l'Xtra Savings.

L'Xtra Savings souscrit sera résilié automatiquement si, pendant la Période de Bonification, le Client retire des fonds pour un montant supérieur au montant de l'Épargne bénéficiant de l'Xtra Savings pour autant qu'il n'y ait pas eu de versements supplémentaires opérés sur ledit Compte d'Épargne pendant la Période de Bonification, auquel cas les retraits viendront d'abord en déduction de ces sommes ainsi versées pendant la Période de Bonification.

#### **Article 6 - Clôture d'un Compte d'épargne**

En cas de clôture d'un Compte d'épargne pour lequel le Client bénéficie d'un Xtra Savings avant la fin de la Période de Bonification, ING versera au jour de la clôture les intérêts sur l'Épargne bénéficiant de l'Xtra Savings calculés jusqu'à la date de clôture anticipée.

Un Client ayant clôturé son Compte d'épargne au cours de la Période de Souscription relative à une Offre Xtra Savings et n'étant plus titulaire d'un Compte d'épargne ne pourra bénéficier de l'Xtra Savings. Il ne pourra bénéficier de l'Offre Xtra Savings qu'en ouvrant un nouveau Compte d'épargne pendant la Période de Souscription.

## **IV Divers**

#### **Article 7 - Divers**

L'Xtra Savings est soumis, en plus du présent Règlement, aux conditions particulières établies dans l'Offre Xtra Savings, et

notamment celles relatives à la durée de l'Offre Xtra Savings, la Période de souscription, le taux d'intérêts spécifié, la Période de Bonification de l'Épargne bénéficiant de l'Xtra Savings, le montant minimum ou maximum de l'Épargne bénéficiant de l'Xtra Savings ou toute autre condition qui pourrait être établie. L'Xtra Savings est en outre régi par les Conditions Générales de la Banque, dans la mesure où il n'y est pas dérogé par les dispositions du présent Règlement.

#### **Article 8 - Modification du présent Règlement**

Toute modification aux dispositions du présent Règlement sera convenue entre ING et le Client selon la procédure suivante:

- Les modifications proposées par ING seront portées à la connaissance du Client par voie d'avis daté, qui sera intégré aux extraits de compte du Client ou qui lui sera adressé par simple lettre ou par un message électronique.
- Les modifications prennent effet au bout de trente jours calendrier, à compter de la date de la notification. Les modifications peuvent cependant prendre effet plus rapidement en cas de motif valable.
- Si le Client ne souhaite pas adhérer aux modifications proposées, il lui est loisible de clôturer son Compte d'épargne immédiatement et sans frais ni indemnité avant la date d'entrée en vigueur. À défaut de demande de clôture dans le délai susmentionné, le Client est supposé accepter les modifications prévues.

Le présent Règlement et les Conditions Générales de la Banque sont disponibles dans les agences ING, sur [www.ing.lu](http://www.ing.lu), via la messagerie sécurisée.

**ANNEXE 2 - FORMULAIRE D'INFORMATION DU DEPOSANT - FGDL**

<b>Information de base sur la protection des dépôts conformément à la loi 18 décembre 2015 relative aux systèmes de garantie des dépôts et d'indemnisation des investisseurs</b>	
La protection des dépôts effectués auprès d' ING Luxembourg S.A. est assurée par:	Le Fonds de Garantie des Dépôts Luxembourg (FGDL) <sup>(1)</sup>
Plafond de la protection:	EUR 100.000 par déposant et par établissement de crédit <sup>(2)</sup>
Si vous avez plusieurs dépôts auprès d'ING Luxembourg :	Tous vos dépôts auprès d'ING Luxembourg sont "agrégés" et le total est plafonné à EUR 100. 000 <sup>(2)</sup>
Si vous détenez un compte joint avec une ou plusieurs autres personnes:	Le plafond de EUR 100.000 s'applique à chaque déposant séparément <sup>(3)</sup>
Délai de remboursement en cas de défaillance de ING Luxembourg :	Sept (7) jours ouvrables <sup>(4)</sup>
Monnaie du remboursement:	Euro
Correspondant:	FGDL 283, route d'Arlon L-1150 Luxembourg Adresse postale : L-2860 Luxembourg  Téléphone : 00.352. 26.25.1-1 Fax : 26.25.1-2601  e-mail : info@fgdl.lu
Plus d'information:	<a href="http://www.fgdl.lu">http://www.fgdl.lu</a>
INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES:	
Autre information importante: En général, tous déposants et investisseurs sont couverts par le Fonds de Garantie des Dépôts Luxembourg. Des exceptions pour certains dépôts sont indiquées sur le Site Internet du FGDL dédié à l'information des déposants et des investisseurs. ING Luxembourg vous informera aussi sur demande si certains produits sont couverts ou non. Si des dépôts sont couverts, ING Luxembourg vous le confirmera également dans vos extraits de compte.	
NOTES DE BAS DE PAGE:	
(1) Système responsable de la protection des dépôts : Fonds de Garantie des Dépôts Luxembourg	



(2) Limite générale de la protection:

Si un dépôt est indisponible parce qu'ING Luxembourg n'est pas en mesure d'honorer ses obligations financières, les déposants sont remboursés par un système de garantie des dépôts (le FGDL). Le remboursement est plafonné à EUR 100.000.- par établissement de crédit. Cela signifie que tous les dépôts auprès d'ING Luxembourg sont additionnés afin de déterminer le niveau de garantie. Si, par exemple, un déposant détient un compte d'épargne dont le solde s'élève à EUR 90.000.- et un compte courant dont le solde s'élève à EUR 20.000.-, son remboursement sera limité à EUR 100.000.-.

Dans les cas visés à l'article 171, paragraphe 2 de la loi du 18 décembre 2015 relative à la défaillance des établissements de crédit et de certaines entreprises d'investissement, les dépôts sont garantis au-delà de EUR 100.000.-, auquel cas ils sont garantis jusqu'à un plafond de EUR 2.500.000.-.

Pour en savoir plus : <http://www.fgdl.lu>

(3) Limite de protection des comptes joints:

En cas de comptes joints, la limite de EUR 100 000 s'applique à chaque déposant.

Cependant, les dépôts sur un compte sur lequel deux personnes au moins ont des droits en leur qualité d'associé d'une société, de membre d'une association ou de tout groupement de nature similaire, non dotés de la personnalité juridique, sont, pour le calcul du plafond de EUR 100.000.-, regroupés et traités comme s'ils étaient effectués par un déposant unique.

(4) Remboursement:

Le Système de Garantie des Dépôts Luxembourg est le Fond de Garantie des Dépôts Luxembourg, à L-2860 Luxembourg, 283, route d'Arlon, [info@fgdl.lu](mailto:info@fgdl.lu), Tél. (+352) 26 25 1-1, [www.fgdl.lu](http://www.fgdl.lu). Il remboursera vos dépôts jusqu'à EUR 100.000.- dans un délai maximal de sept (7) jours ouvrables.

Si vous n'avez pas été remboursé(e) dans ces délais, veuillez prendre contact avec le système de garantie des dépôts, car le délai de présentation d'une demande de remboursement peut être limité. Pour en savoir plus : [www.fgdl.lu](http://www.fgdl.lu)

## ANNEXE 3 – GLOSSAIRE DE LA LISTE NORMALISEE DES SERVICES BANCAIRES

Les clients consommateurs sont invités à se référer à ce glossaire afin d'identifier les termes correspondants aux principaux services bancaires rattachés à un compte de paiement conformément à l'article 7 de la loi du 13 juin 2017 relative aux comptes de paiements :

- **Banque en ligne** : Le prestataire de compte met à disposition du Client un accès en ligne au compte ;
- **Découvert autorisé** : Le prestataire de compte et le Client conviennent à l'avance que le Client peut emprunter de l'argent lorsqu'il n'y a plus d'argent sur le compte. Le contrat définit le montant maximal susceptible d'être emprunté et précise si des frais et des intérêts seront facturés au Client.
- **Domiciliation** : Le Client autorise un tiers (le Bénéficiaire) à donner instruction au prestataire de compte de virer une somme d'argent du compte du Client vers celui du Bénéficiaire. Le prestataire de compte vire ensuite le montant considéré au Bénéficiaire à la date ou aux dates convenues entre le Client et le Bénéficiaire. Le montant concerné peut varier.
- **Extrait de compte** : Le prestataire de compte met à disposition du client un extrait de compte.
- **Fourniture d'une carte de crédit** : Le prestataire de compte fournit une carte de paiement liée au compte de paiement du Client. Le montant total correspondant aux opérations effectuées à l'aide de cette carte au cours d'une période convenue est prélevé intégralement ou partiellement sur le compte de paiement du Client à une date convenue. Un contrat de crédit entre le prestataire de compte et le Client détermine si des intérêts seront facturés au client au titre du montant emprunté.
- **Fourniture d'une carte de débit** : Le prestataire de compte fournit une carte de paiement liée au compte du Client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est prélevé directement et intégralement sur le compte du Client.
- **Ordre permanent** : Le prestataire de compte effectue, sur instruction du Client, des virements réguliers, d'un montant fixe, du compte du Client vers un autre compte ;
- **Retrait d'espèces** : Le Client retire des espèces de son compte.
- **Tenue de compte** : Le prestataire de compte gère le compte utilisé par le Client.
- **Virement** : Le prestataire de compte vire, sur instruction du client, une somme d'argent du compte du Client vers un autre compte.

**ANNEXE 4 – OUTSOURCING**
**« TABLEAU RECAPITULATIF - Infrastructures de tiers et communes au Groupe ING<sup>1</sup> »**

(cf. article A.9 bis des « Conditions Générales de la Banque»)

	Description du service	Type de données partagées	Accès aux données
<b>Services PSD2</b>	Permettre aux Prestataires de Services de Paiement Tiers (PSP Tiers) de collecter les informations sur les comptes, initier des opérations de paiement et confirmer la disponibilité de fonds conformément aux obligations légales de la Banque en matière de services de paiement, sous réserve du consentement explicite du Client pour ce faire.	Les données transférées incluent notamment l'identité du Client, son pays de résidence, son numéro IBAN, ses moyens d'Authentification associés (dont le certificat LuxTrust), le lien associé entre le Client et ses comptes de paiement, les soldes de ses comptes, la disponibilité de fonds existants sur les comptes à un moment donné, ainsi que le détail des opérations de paiement effectuées.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à l'entité ING Bank NV et/ou à ses sous-traitants aux Pays-Bas, en Allemagne, Espagne, Belgique, Roumanie ou Pologne.
<b>Services KYC</b>	Effectuer de manière centralisée les contrôles et vérifications nécessaires sur base des lois nationales et internationales applicables et notamment en matière d'identification des clients et des bénéficiaires économiques, de surveillance des transactions et de lutte contre le blanchiment d'argent et de financement du terrorisme tant lors de l'ouverture des comptes que durant toute la durée de vie de ceux-ci. Cette gestion centralisée permettra aussi à la Banque de classer ses clients sur base de leur situation propre au regard des diverses réglementations applicables comme les lois applicables en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, FATCA, CRS, MiFID, etc.	Les données transférées concernent toutes les données d'identification du Client et le cas échéant de ses dirigeants et bénéficiaires économiques dont ses éléments d'identité, date et lieu de naissance, numéro de passeport, numéro d'identification national et ou fiscal, adresse, lieu de résidence, numéro de téléphone, et de manière plus générale toutes les données communiquées lors de l'ouverture du compte ou par la suite en matière de connaissance du client et d'origine des fonds et tous les éléments communiqués à la Banque lors de chaque transaction effectuée sur les comptes ouverts auprès de la Banque.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à ING Bank NV et/ou à ses sous-traitants aux Pays-Bas ou en Pologne.
<b>Services Paiement</b>	Traiter des opérations de paiement via Swift et l'envoi des messages via le même service en général ainsi que le stockage et l'archivage de tels messages ainsi que la surveillance, le filtrage et la vérification des dites opérations de paiements ou messages.	Les données transférées concernent toutes les données reprises dans les différents champs figurant dans les messages ou systèmes de paiement Swift, en ce compris, de manière non limitative : l'identité du Client, son adresse, son numéro IBAN, le solde des comptes, les mouvements sur les comptes, l'identité des donneurs d'ordre ou des bénéficiaires d'opérations de paiement ainsi que tous les détails de telles opérations en général.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à ING Belgique et/ou à ses sous-traitants aux Pays-Bas, en Pologne ou en Slovaquie.

<sup>1</sup> Les sous-traitants ainsi désignés

<b>Services IT infrastructure</b>	Mise à disposition à travers une infrastructure de type <i>cloud computing</i> géré par ING Bank NV d'éléments d'infrastructures technologiques et applicatifs permettant de gérer un entrepôt de données.	Les données transférées concernent toutes les données d'identification du Client et le cas échéant de ses dirigeants et bénéficiaires économiques dont ses éléments d'identité, date et lieu de naissance, numéro de passeport, numéro d'identification national et ou fiscal, adresse, lieu de résidence, numéro de téléphone, et de manière plus générale toutes les données communiquées lors de l'ouverture du compte ou par la suite en matière de connaissance du client et d'origine des fonds et tous les éléments communiqués à la Banque lors de chaque transaction effectuée sur les comptes ouverts auprès de la Banque.	En principe, seuls les employés ING Lux ont accès à ces données qui se trouvent dans un cloud privé géré par ING Bank NV.  Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à ING Bank NV de façon tout à fait exceptionnelle.
<b>Services relatifs aux extraits de compte</b>	Service de mise en page et d'impression des extraits de compte	Les données transférées concernent le nom et le prénom, l'adresse, le numéro de compte, les mouvements ainsi que le solde des comptes.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à un Professionnel du Secteur Financier (PSF) localisé à Luxembourg, ainsi qu'à ING Bank NV et ING Belgique pour la mise en page des extraits de compte.
<b>Service Risk Management</b>	Suivi et modélisation des risques de crédit et de marché, suivi du risque de taux et de liquidité de la banque en « business as usual » et en conditions de stress.	Les données transférées sont de type financières : référence client, numéro de compte, solde de compte, échéanciers, typologie et caractéristiques des produits souscrits, conditions de rémunérations, garanties, suretés et biens.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à ING Bank NV (Pays-Bas) et ING Belgique.
<b>Service Tech</b>	Assistance informatique de premier niveau aux utilisateurs ING	Dans le cadre de ce contrat le prestataire peut avoir accès, de manière occasionnelle et dans le cadre de l'assistance informatique, à toute donnée hébergée sur les infrastructures informatiques de la banque.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à un Professionnel du Secteur Financier (PSF) localisé à Luxembourg.