

## INFORMATION GÉNÉRALES RELATIVES AUX ASSURANCES DISTRIBUÉES PAR ING LUXEMBOURG EDITION OCTOBRE 2018

La directive (UE) 2016/97 du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances participe à une démarche générale d'harmonisation de la réglementation relative à la distribution de produits d'assurance. Celle-ci a notamment pour objectif de garantir une protection homogène des clients dans l'Union européenne et de renforcer leur confiance en leur apportant plus de transparence et de protection.

Cette notion de protection s'applique dès la phase de conception des produits d'assurance jusqu'à celle de leur retrait de la commercialisation.

ING Luxembourg (ci-après « ING »), en tant qu'intermédiaire de produits d'assurance, distribue à ses clients des produits d'assurance-vie conçus et commercialisés par différentes compagnies d'assurances. ING agit ainsi, dans ce contexte, en qualité d'agent d'assurances des compagnies listées dans la présente notice d'information.

À cette fin, ING offre des services qui consistent à fournir des conseils sur des produits d'assurance, à proposer des produits d'assurance ou à réaliser d'autres travaux préparatoires à leur conclusion, à conclure de tels produits, ou à contribuer à leur gestion et à leur exécution, notamment en cas de sinistre.

### I. LES COMPAGNIES D'ASSURANCES PARTENAIRES D'ING ET LEUR LIEN AVEC ING

#### A. Compagnies d'assurances

En relation avec les produits d'assurance proposés ou conseillés, ING est soumise à une obligation contractuelle de distribuer exclusivement les produits des compagnies d'assurances suivantes :

1. **GB Life Luxembourg S.A.**, une compagnie d'assurances de droit luxembourgeois immatriculée au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg sous le numéro B.46425 et dont le siège social est établi au 3, rue Jean Piret, L-2350 Luxembourg.
2. **Bâloise Vie Luxembourg S.A.**, une compagnie d'assurances de droit luxembourgeois immatriculée au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg sous le numéro B.54686 et dont le siège social est établi au 23, rue du Puits Romain, L-8070 Bertrange.
3. **AXA Assurances Luxembourg S.A.**, une compagnie d'assurances de droit luxembourgeois immatriculée au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg sous le numéro B.84514 et dont le siège social est établi au 1, Place de l'Etoile, L-1479 Luxembourg.

Les compagnies d'assurances reprises ci-dessus sont chacune dûment agréées par et soumises au contrôle du Commissariat aux Assurances, établi au 7, boulevard Joseph II à L-1840 Luxembourg (+352 22 69 11-1 ; [caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu) ; [www.caa.lu](http://www.caa.lu)).

## **B. Intermédiaire d'assurances**

**ING Luxembourg S.A. (ING)** est une banque, un établissement de crédit et un distributeur d'assurances de droit luxembourgeois immatriculée au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg sous le numéro B.6041 et dont le siège social est établi au 26, place de la Gare, L-2665 Luxembourg.

Dans le cadre de ses activités de distribution d'assurances, ING est soumise à la surveillance du Commissariat aux Assurances, établi au 7, boulevard Joseph II à L-1840 Luxembourg (+352 22 69 11 - 1 ; [caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu) ; [www.caa.lu](http://www.caa.lu)).

## **C. Lien entre ING et les compagnies d'assurances partenaires**

ING ne détient aucune participation, directe ou indirecte, représentant 10% ou plus des droits de vote ou du capital d'une compagnie d'assurances. De même, le groupe dont ING fait partie ne détient aucune participation, directe ou indirecte, représentant 10% ou plus des droits de vote ou du capital d'une des compagnies d'assurances citées dans la présente notice.

Aucune des compagnies d'assurances citées ci-dessus ne détient une participation, directe ou indirecte, représentant 10% ou plus des droits de vote ou du capital d'ING ou du groupe dont ING fait partie.

## **D. Autres services susceptibles d'être offerts par ING aux compagnies d'assurances partenaires**

De manière générale, ING est susceptible de fournir des services bancaires, des services de banque dépositaire et des services de gestion d'actifs à des compagnies d'assurances, dont celles citées dans la présente notice.

Dans le cadre de ces activités, ING est soumise à la surveillance de la Commission de surveillance du secteur financier, établie au 283, route d'Arlon à L-1150 Luxembourg (+352 26 25 1 - 1 ; [direction@cssf.lu](mailto:direction@cssf.lu) ; [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu)).

## **II. LES PRODUITS D'ASSURANCE DISTRIBUÉS PAR ING**

### **A. Les types de produits d'assurances**

De manière générale, ING distribue des produits d'assurance relevant du groupe d'activités vie. Principalement, il s'agit d'assurances décès, d'assurances vie mixtes, d'assurances de type épargne ou retraite, d'assurances de type prévoyance ou encore d'assurances vie liées à des fonds d'investissements.

### **B. Informations sur les produits d'assurances**

Les caractéristiques, conditions et exclusions relatives aux produits d'assurances distribués par ING sont détaillées dans les conditions générales, le cas échéant, dans le document d'informations clé (« DIC » ou « KID »), ou encore dans la fiche d'information du produit d'assurance concerné. Ces différents documents sont disponibles dans toutes les agences ING au Luxembourg ou sur le site internet de la compagnie d'assurance concernée.

### III. GESTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS

En vue de toujours pouvoir agir dans l'intérêt de ses clients, ING a mis des mesures en place pour prévenir et gérer les conflits d'intérêts potentiels se posant entre ING et une compagnie d'assurances, y compris leurs dirigeants et leur personnel, ou toute personne directement ou indirectement liée à eux par une relation de contrôle, et leurs clients ou entre deux clients, lors de l'exercice d'activités de distribution d'assurances. La politique de gestion des conflits d'intérêts et des avantages reçus de tiers tels que les rémunérations, les commissions et les avantages non monétaires auprès d'ING et de ses partenaires assureurs peut être consultée sur son site internet ([www.ing.lu](http://www.ing.lu)).

### IV. RÉCLAMATIONS ET LITIGES

Pour les réclamations relatives aux services fournis par ING, sans préjudice de son droit d'agir en justice, le client peut s'adresser, dès que possible et au plus tard dans un délai de 60 jours à compter du fait litigieux, à :

**ING Luxembourg S.A.**

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

Si la réponse proposée par ING ne satisfait pas au client, il lui est loisible de soumettre le différend aux instances suivantes, selon son pays de résidence.

**Au Luxembourg :**

**Commissariat aux Assurances**

7 boulevard Joseph II  
L-1840 Luxembourg  
+352 26 91 11 - 1  
[caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu)

**ACA**

**c/o Médiateur en assurances**

12 rue Erasme  
L-1468 Luxembourg  
+352 44 21 44 1  
[mediateur@aca.lu](mailto:mediateur@aca.lu)

**En Belgique :**

**Ombudsman des Assurances**

35 square de Meeûs  
1000 Bruxelles  
+32 2 547 58 71  
[info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as)

**En France :**

**La Médiation de l'Assurance**

TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09  
[www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

### V. CONSEIL

En qualité d'intermédiaire d'assurances, ING s'assure, avant la conclusion d'un contrat d'assurance, que celui-ci est cohérent avec les besoins et exigences du client, sur la base des informations obtenues auprès de lui.

À cela s'ajoute le fait qu'ING peut, le cas échéant, en fonction des circonstances et du pays de résidence du client, fournir un conseil au client, c'est-à-dire une recommandation personnalisée au sujet d'un ou de plusieurs produits d'assurance, expliquant pourquoi un produit particulier correspond le mieux aux exigences et besoins du client. L'existence ou non d'un conseil sera spécifié au client.

Lorsque le produit d'assurance proposé est un produit d'investissement fondé sur l'assurance, ING doit également se procurer au préalable des informations supplémentaires sur le client afin d'évaluer respectivement le caractère adéquat et approprié de ce produit pour le client, selon qu'ING fournisse ou non un conseil au client.

Enfin, ING peut également fournir, selon les cas, des conseils après la conclusion du produit d'assurance par le client, notamment, lorsqu'il s'agit d'un produit d'investissement fondé sur l'assurance, en cas d'arbitrages ou d'adaptation de la stratégie d'investissement.

## **VI. EVALUATION PÉRIODIQUE**

En cas de fourniture de conseils relatifs à un produit d'investissement fondé sur l'assurance, l'intermédiaire d'assurances peut fournir au client une évaluation de l'adéquation du produit d'assurance qui lui a été recommandé.

ING précise toutefois qu'elle ne fournit pas d'évaluation périodique au client, une fois le produit souscrit. Néanmoins, celui-ci peut en faire spécifiquement la demande à ING.

## **VII. RÉMUNÉRATION**

Dans le cadre de son activité de distribution d'assurances, ING est rémunérée sur la base de commissions de toute nature versées par les compagnies d'assurances, c'est-à-dire une rémunération incluse dans la prime d'assurance.

Avant toute souscription à un contrat d'assurance, ING transmet au client les informations de la compagnie sur la prime d'assurance totale en ce compris les coûts, impôts et autres frais y liés, qui seront imputés en fonction des garanties souhaitées. Le client est en droit de demander un détail des coûts.

Le Client est également informé que les fonds commun de placement (OPC) dans lesquels il pourrait indirectement être amené à investir via le contrat d'assurance peuvent rémunérer ING par une commission calculée généralement sur base de la commission de

gestion de celui-ci qui varie en fonction des classes d'actifs, des investissements réalisés/encours atteints, et des taux négociés aux termes du contrat de distribution signés entre ING et l'OPC considéré, de quelques pourcents à quelques dizaines de pourcents dans certains cas.

## **VIII. DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPÉTENTS**

Sous réserve des cas où le droit applicable est déterminé par des dispositions légales ou réglementaires, impératives ou d'ordre public, le droit luxembourgeois s'applique à tout litige concernant les relations entre le client et ING.

Sous réserve des cas où les tribunaux compétents sont désignés par des dispositions légales ou réglementaires, impératives ou d'ordre public, tout litige relève de la compétence exclusive des tribunaux de et à Luxembourg.

## **IX. PROTECTION DES DONNÉES**

Tout client confiant des opérations à ING ou la contactant dans le but de souscrire un produit d'assurance reconnaît, par ce simple fait, que les renseignements à caractère personnel le concernant et nécessaires à la bonne exécution de ces services ou opérations fassent l'objet d'un traitement par cette dernière.

ING est expressément autorisée à traiter les données à caractère personnel lorsque cela est nécessaire pour rencontrer les objectifs poursuivis cités ci-avant.

Le client est informé notamment dans ce cadre à ce qu'ING transmette les données à caractère personnel le concernant et nécessaires pour la souscription au produit d'assurance considéré à la compagnie d'assurance concernée.

Le client est libre de refuser le traitement de ses données mais alors ING soit ne pourra pas répondre aux demandes du client soit pourra devoir être amenée à refuser d'entrer en relation en tant qu'intermédiaire en assurance avec le client ou encore décider de rompre toute relation existante et/ou de refuser d'exécuter une opération demandée par le client ou en faveur du client. Quoiqu'il en soit, le client a (i) un droit d'accès, (ii) un droit d'opposition, (iii) un droit de rectification et (iv) un droit à l'effacement (le cas échéant), à l'égard des informations qui les concernent conformément à la législation relative au traitement des données à caractère personnel en vigueur au Grand-Duché de Luxembourg.

Pour le surplus, les données à caractère personnel sont traitées conformément à la Privacy Statement d'ING en vigueur et disponible sur son site Internet à l'adresse [www.ing.lu](http://www.ing.lu).

Le client est tenu d'informer tous ses mandataires, actionnaires, ayants droit économique et autres personnes physiques agissant pour le compte du client avec ING du contenu de la présente clause et de la Privacy Statement en vigueur au sein d'ING.

ING est par ailleurs soumise à la surveillance de la Commission nationale pour la protection des données (Avenue du Rock'n'Roll 1, L-4361 Esch-sur-Alzette, Luxembourg ; [www.cnpd.public.lu](http://www.cnpd.public.lu)) pour le traitement des données à caractère personnel.

Les présentes informations générales sont établies sur la base de la législation en vigueur au moment de leur communication et sont valables jusqu'à nouvel avis d'ING Luxembourg et sous réserve de modifications indépendante de la volonté d'ING Luxembourg.