



Conditions Générales de la Banque

Retail & Private Banking

Edition Août 2025

Version simplifiée non contraignante en langue B2

Cette version (édition août 2025) est non contraignante. Elle résume de manière simple les conditions générales. Elle est fournie selon la directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019, qui fixe des règles sur l'accessibilité des produits et services. Cette directive a été intégrée dans la loi luxembourgeoise du 8 mars 2023. Pour consulter la version officielle et complète, veuillez visiter le site internet inq.lu.

Table des matières

Définitions	4
A. Règles générales	12
A.1 Ouverture de compte	12
A.2 Pouvoirs de Gestion du compte	15
A.3 Communication entre le Client et la Banque et transfert d'informations	17
A.4 Signatures	20
A.5 Forme, exécution et preuve des instructions	21
A.6 Plaintes	26
A.7 Exclusion de responsabilité	26
A.8 Garanties	27
A.9 Protection des données	30
A.10 Charges, dépenses et impôts	33
A.11 Succession	34
A.12 Droit applicable et juridiction	35
A.13 Modifications des conditions générales	35
A.14 Délai de rétractation	36
A.15 Versions traduites des conditions générales	36
A.16 Contrats fiduciaires	36
A.17 Divers	36
B. Règles relatives à la comptabilité	36
B.1 Règles générales	36
B.2 Découverts	38
B.3 Comptes courants	38
B.4 Comptes en devises	38
B.5 Comptes à terme	39
B.6 Comptes d'épargne	39
B.7 Autre compte de dépôt	42
B.8 Relevés bancaires	42
B.9 Résiliation et règlement du compte	43
B.10 Sanctions financières et embargos européens et internationaux	44
B.11 Comptes dormants	44
C. Règles applicables aux services de paiement	45
C.1 Règles générales	45

C.2 Transfert	58
C.3 Domiciliation	62
C.4 Ordres permanents	63
C.5 Retrait d'espèces	64
C.6 Dépôt en espèces	64
C.7 Cartes Visa Debit et Visa	65
C.8 Accès électronique à la Banque et Accès mobile au site web	66
C.9 Accès par un PSP tiers	66
C.10 Dispense de protestation	69
D. Règles relatives aux projets de loi sur le commerce	69
D.1 Règles générales	69
D.2 Chèques	69
D.3 Déclarations - postes impayés	70
D.4 Responsabilité	71
D.5 Collections documentaires	71
D.6 Domiciliation des effets de commerce	71
E. Règles relatives aux facilités de crédit	71
E.1 Règles générales	71
E.2 Crédits documentaires	72
F. Règles relatives aux instruments financiers et aux services d'investissement	73
F.1 Règles générales	73
F.2 Instruments Financiers en dépôt	85
F.3 Opérations boursières	89
F.4 Opérations de régularisation ("corporate actions")	92
F.5 Coupons et titres remboursables	93
F.6 Obligations du Client	94
F.7 Droits de garde, frais de transaction et autres	96
F.8 Réclamations	96
F.9 Règles fiscales	96
F.10 Indemnisation	98
F.11 Fournir des informations	98
F.12 Divulgation d'informations par la Banque	98
G. Politique de réception et de paiement des incitations	101
ANNEXE 1 - FORMULAIRE D'INFORMATION DU DÉPOSANT – FGDL	104
ANNEXE 2 - EXTERNALISATION	106

Définitions

Les Conditions Générales de la Banque s'appliqueront à partir du **1er août 2025 pour les nouveaux Clients des segments Retail et Private Banking.**

Pour les Clients existants de ces segments, qui ont déjà une relation bancaire avant cette date, ces Conditions Générales entreront en vigueur :

- **le 1er septembre 2025 pour les règles concernant les paiements instantanés et le service de Vérification du Bénéficiaire** (sauf indication contraire dans la clause C.1, Généralités, B. et C.),
- **le 15 octobre 2025** pour toutes les autres modifications.

Dans ces conditions générales, nous utilisons des termes ayant une signification spécifique. Leur signification est expliquée ci-dessous :

- **Accès Internet** : le service de Banque en ligne et de messagerie sécurisée permettant au Client d'effectuer diverses opérations bancaires et boursières. Ce service est accessible via la partie transactionnelle du site de la Banque. Les opérations effectuées via Internet Access suivent les conditions générales de la Banque applicables aux services Internet et à la Vente à distance.
- **Accès mobile au site web** : un moyen pour le Client de consulter, entre autres, tous ses comptes et de gérer des Virements à l'aide de son smartphone ou de sa tablette ; les mêmes règles et avertissements applicables à l'utilisation d'Internet s'appliqueront également à l'accès mobile au site web.
- **Actifs Gagés** : tous les éléments que le Client remet ou remettra à la Banque, ou qui sont détenus pour son compte. Cela inclut :
 - les documents, titres et instruments

financiers, qu'ils soient échangeables ou non ;

- les avoirs et les créances en argent ;
- les valeurs mobilières et les effets de commerce.

Ces actifs peuvent être liés à des comptes que le Client possède actuellement ou ouvrira plus tard auprès de la Banque. Cela comprend aussi tous les droits et avoirs associés à ces comptes.

- **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,

Ces éléments doivent être indépendants les uns des autres, ce qui veut dire que si l'un est compromis, les autres restent fiables. Cette méthode est conçue pour garantir que les informations de connexion restent confidentielles.

- **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 adresse future, numéro d'immatriculation B.6041, numéro d'enregistrement 1960 2200 151, numéro de TVA LU 11082217 ; autorisée et supervisée par l'autorité luxembourgeoise des services financiers (CSSF).

- **Bénéficiaire** : personne (physique ou morale) qui doit recevoir les fonds dans le cadre d'une Opération de Paiement.

- **Client** : toute personne (morale ou physique) entrant en relation avec la Banque, à l'exclusion (i) de celles relevant du secteur " Business Banking " soumises aux " Conditions générales Business Banking " et (ii) de toute personne morale relevant du segment " Wholesale Banking " soumise aux " Conditions Wholesale Banking ". Il est précisé que, dans ces Conditions Générales, le pronom « il » utilisé pour désigner le Client s'applique aussi bien au masculin, au féminin qu'à un genre neutre.
 - **Canal ING** : Tout système (bancaire) en ligne sécurisé ou canal de communication électronique fourni par la Banque, ou une interface de la Banque ou de ses filiales par laquelle la Banque peut envoyer des Ordres de Paiement et des demandes d'information liés à des comptes en ligne.
 - **Compte de paiement** : compte détenu au nom d'un ou de plusieurs utilisateurs de services de paiement, destiné à l'exécution d'Opérations de Paiement.
 - **Consommateur** : personne physique qui, dans le cadre de contrats de services de paiement avec la Banque, agit en dehors de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
 - **CSSF** : *Commission de Surveillance du Secteur Financier, 283 Route d'Arlon, L-1150 Luxembourg, www.cssf.lu, Tél. +352.262511.*
 - **Demande d'accès aux informations** : Demande d'un Prestataire de services de paiement tiers (PSP tiers) fournissant des services au Client et/ou à l'Utilisateur de services de paiement de divulguer des informations sur l'initiation et l'exécution d'Ordres de Paiement et d'Opérations de Paiement (planifiés) et/ou sur le solde disponible du Client.
 - **Documents de service** : tout accord ou document par lequel le Client accepte que la Banque lui fournit des services. Cela inclut :
 - les présentes Conditions Générales,
 - toutes les autres conditions, documents, pages du site internet, guides d'utilisation, instructions ou contrats liés aux services proposés.
- **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 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 ;
 - **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.
 - **EEE** : L'Espace économique européen comprend, au moment de la publication des présentes conditions générales, les 27 États membres de l'Union européenne, ainsi que le Liechtenstein, la Norvège et l'Islande ;
 - **Événement de Défaut** : cela correspond à toute situation où le Client ne respecte pas ses engagements envers la Banque. Cela inclut aussi tout autre cas considéré comme un défaut dans un contrat entre la Banque et le Client — par exemple, dans l'article 10 du Règlement Général des Crédits, qui traite de la résiliation ou suspension immédiate du contrat.
 - **Identifiant Unique** : c'est une combinaison de lettres, chiffres et/ou symboles qui permet d'identifier clairement le compte d'une personne lors d'un paiement. Cet identifiant doit être indiqué dans l'Ordre de Paiement pour que le prestataire de services de paiement (PSP) puisse exécuter correctement l'Opération de Paiement.
- Selon le service utilisé, l'Identifiant Unique est composé uniquement :

- soit du numéro de compte national ;
- soit de l'IBAN (International Bank Account Number) ;

et dans les deux cas, il peut être accompagné du BIC (Bank Identifier Code) si nécessaire.

- **ing.lu** (<http://www.ing.lu>) : l'adresse du site Internet de la Banque.

- **Instrument d'authentification** : Procédures et instruments spécifiés par la Banque que le Client et/ou l'Utilisateur de services de paiement doit utiliser pour accéder à un service et l'utiliser, donner son consentement à une instruction et/ou permettre à la Banque de vérifier l'identité du Client et/ou de l'utilisateur. Cela inclut la validation d'un instrument de paiement de la Banque et l'utilisation des données de sécurité personnalisées du Client. Il inclut également un Moyen de connexion fourni par LuxTrust, tel que la Smartcard, le Scan ou le Mobile, qui permet à LuxTrust d'offrir des services d'authentification. En outre, il intègre des services fournis par la Banque ou, le cas échéant, par un tiers, pour l'émission et le maintien de certificats numériques ou de tout autre moyen d'accès et d'utilisation.

- **Jour Ouvrable Bancaire** : jour où les banques sont généralement ouvertes au Luxembourg, sauf les samedis, dimanches et jours fériés (nationaux ou spécifiques au secteur bancaire). Pour les Opérations de Paiement Instantané, tous les jours civils sont considérés comme des jours ouvrables bancaires.

- **Document d'information clé (" KID ")** : ce terme à la même signification que celle définie dans la directive 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 par la loi du 17 décembre 2010 relative aux organismes de placement collectif.

- **LuxTrust** : LuxTrust S.A. est une société luxembourgeoise et un opérateur informatique. Elle fournit au public des services tels que la certification, l'authentification et la signature électronique. Elle est réglementée en tant que professionnel du secteur financier.

- **LuxTrust Mobile** : application à télécharger sur un appareil mobile à partir de magasins de téléchargement tels que l'Apple Store ou Google Play. Une fois enregistré dans l'application, celle-ci fournit des services d'authentification ou génère un OTP (One Time Password).

- **LuxTrust Scan** : système électronique doté d'un écran et d'une caméra. Il scanne un code QR contenant des données opérationnelles et génère un OTP (One Time Password).

- **Moyens de connexion** : outils permettant d'accéder aux services Internet. Il s'agit notamment de la LuxTrust Smartcard, du LuxTrust Mobile, du LuxTrust Scan, et de tout autre moyen d'authentification électronique ou biométrique autorisé par la Banque.

- **Obligations Garanties** : ce sont tous les engagements que le Client a pris ou pourrait prendre envers la Banque. Cela inclut :

- Les dettes actuelles ou futures ;
- les intérêts, commissions, frais et autres éléments liés ;
- même si ces dettes sont conditionnelles (dépendantes d'un événement) ou à terme (prévue pour plus tard) ;
- que le Client soit seul ou avec d'autres personnes, de manière solidaire ou non.

Ces obligations sont couvertes par le gage

accordé à la Banque.

- **Opération de Paiement** : action réalisée par le Client (ou par une autre personne autorisée, comme un Utilisateur, un représentant légal ou un tiers) ou par le Bénéficiaire, qui consiste à verser, transférer ou retirer des fonds. Cette opération est effectuée même s'il n'y a pas d'obligation particulière entre la personne qui paie (le Payer) et celle qui reçoit les fonds (le Bénéficiaire). Opération de Paiement Instantané : action réalisée par le Client (Utilisateur ou par une personne autorisée en son nom) pour transférer des fonds en euros immédiatement. Les fonds sont crédités sur le compte du destinataire dans le délai prévu par la loi.
- **Ordre de Paiement** : instruction donnée par le Client (ou par une personne autorisée en son nom, comme un Utilisateur, un représentant légal ou un tiers) ou par le Bénéficiaire, pour demander l'exécution d'une Opération de Paiement. Cette demande peut être faite avec ou sans l'utilisation d'un canal spécifique (comme une application ou un site web).
- **Ordre de Paiement Instantané** : instruction donnée par le Client (ou par une personne autorisée en son nom) pour effectuer une Opération de Paiement Instantané en euros. Cette demande peut être faite avec ou sans l'utilisation d'un canal spécifique (comme une application ou un site web).
- **Ordre de Paiement par Lots** (aussi appelé « forme groupée », « ensemble groupé », « Package », « Batch » ou « Bulk ») : c'est une instruction de paiement (Ordre de Paiement) qui contient plusieurs paiements (Ordre de Paiement) dans un seul envoi.

Si cet ordre est utilisé pour effectuer des

paiements instantanés (Opération de Paiement Instantané), il ne peut pas inclure d'autres types de paiements, sauf si les Documents de service prévoient une exception.

- **Payer** : personne physique ou morale qui, en tant que titulaire d'un compte, autorise un Ordre de Paiement à partir de son compte. S'il n'y a pas de compte, c'est une personne physique ou morale qui émet un Ordre de Paiement.
- **Prestataire de Service de Paiement (PSP)** : prestataire de services de paiement au sens de la Directive DSP 2.
- **Prestataire de services de paiement gestionnaire du compte** : Ce terme provient de la directive DSP 2 et s'applique à la Banque. La Banque agit en tant que Prestataire de services de paiement qui fournit et gère un Compte de paiement pour un Payer.
- **Prestataire de services de paiement tiers ("PSP tiers") ou Prestataire tiers ("PPT")**, il peut s'agir :
 - d'un fournisseur de services d'information sur les comptes ("AISP") qui exerce des activités mentionnées à l'annexe I, point 8, de la directive DSP 2 ; ou
 - d'un prestataire de services d'initiation de paiement ("PISP"), dûment autorisé par les autorités compétentes à exercer les activités mentionnées à l'annexe I, point 7, de la directive DSP 2.
- **Service d'information sur les comptes ("SIA")** : service en ligne fourni par un PSIA. Lorsqu'un Utilisateur de services de paiement le demande, le SIA fournit des informations consolidées sur un ou plusieurs services de paiement sur compte que l'Utilisateur de services de paiement a conclu avec un autre Prestataire de services de paiement (PSP) ou avec plusieurs PSP.

- **Service d'initiation de paiement ("PIS")** : Un service en ligne fourni par un PISP. Lorsqu'un Utilisateur de services de paiement le demande, le PIS initie un Ordre de Paiement pour 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 »)** : c'est un service demandé par un prestataire de paiement qui propose des cartes de paiement. Ce service est fourni par le prestataire de service qui gère le compte. Il permet de vérifier immédiatement si le montant nécessaire pour faire un paiement par carte est bien disponible sur le compte du Payeur.
- **Service de paiement** : La Banque fournit un service de paiement lorsqu'elle exécute un paiement effectué par le Payeur. Cela inclut les situations où la Banque :
 - (i) exécute un transfert ou un Ordre permanent ;
 - (ii) effectue un paiement initié par le bénéficiaire, tel qu'une domiciliation ;
 - (iii) fournit au Client les moyens de paiement nécessaires pour effectuer des paiements par l'intermédiaire des bénéficiaires, tels que des cartes de crédit ou des cartes de paiement ;
 - (iv) met à la disposition du Client d'autres moyens de paiement, tels que des chèques, des chèques bancaires, des cartes ATM, ou tout autre moyen de paiement, ou des méthodes de connexion.
- **SEPA** : Espace unique de paiement en euros.
- **Utilisateur** : personne autorisée par le Client, directement ou indirectement, à effectuer certaines actions ou à donner des instructions pour le Client et en son nom. Ces actions peuvent être faites par écrit, en personne, via un canal (comme une application ou un site web), ou par tout autre moyen.
- **Utilisateur de services de paiement ("PSU")** : Une personne physique ou morale qui utilise un Service de paiement en tant que Payeur, bénéficiaire ou les deux.
- **SWIFT** : Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication.
- **Vente à distance** : tout contrat de vente de services et/ou de produits financiers entre la Banque et le Client. Il se produit lorsqu'ils achètent un service et/ou un produit en ligne proposé par la Banque. Ce contrat utilise uniquement une ou plusieurs méthodes de communication à distance, jusqu'à la conclusion du contrat, y compris la conclusion elle-même du contrat, notamment via son site Internet.
- **Vérification du Bénéficiaire (ou VoP)** : service proposé par la Banque pour les paiements en euros, sauf ceux traités par des systèmes de paiement de montant élevé (comme RTGS ou EURO1). Ce service permet au Client qui envoie le paiement de vérifier si le nom du Bénéficiaire (nom et prénom pour une personne physique, ou nom légal/commercial pour une entreprise) correspond bien à l'Identifiant Unique (comme l'IBAN).

Dans certains cas, si le canal de paiement le permet et si le prestataire (PSP) du Bénéficiaire prend en charge cette vérification, celle-ci peut se faire à partir de l'IBAN et d'un autre identifiant officiel, comme :

 - Le LEI (identifiant d'entité légale) ;
 - un numéro fiscal;
 - ou un autre identifiant européen unique mentionné dans la directive (UE) 2017/1132.

Ces éléments doivent permettre d'identifier le Bénéficiaire sans ambiguïté.
- **Worldline Financial Services** : Worldline Financial Services (Europe) S.A., 10, rue Gabriel Lippmann, L-5365 Munsbach, ou

toute autre entité qui la reprendrait ou la remplacerait.

Ces conditions générales reprennent la liste standardisée des conditions des services les plus représentatifs liés à un Compte de paiement. Ceux-ci s'inscrivent dans le cadre 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 aux comptes de paiement dotés de fonctionnalités de base. Conformément à l'article 7 de cette loi, la Banque utilise également des noms commerciaux pour certains services. Les Consommateurs doivent se référer aux définitions suivantes pour identifier les termes correspondants.

- **Banque en ligne** : accès en ligne au Compte de paiement fourni par la Banque au Client. Dans ces conditions générales, il est dénommé "Accès Internet" et "Accès mobile au site web".
- **Découvert autorisé** : la Banque et le Client conviennent à l'avance que le Client peut emprunter de l'argent lorsque le compte est vide. La convention détermine le montant maximum qui peut être emprunté et précise si des frais et des intérêts seront facturés au Client.
- **Domiciliation** : le Client autorise un tiers (le destinataire) à donner instruction au fournisseur de compte de transférer de l'argent du compte du Client au compte du bénéficiaire. Le fournisseur de compte transfère ensuite ce montant au bénéficiaire à la (aux) date(s) convenue(s) par le Client et le bénéficiaire. Le montant peut varier. Dans ces conditions générales, le terme "Domiciliation" est appelé "prélèvement SEPA" et "prélèvement B2B".
- **Extrait de compte** : la Banque fournit au Client un Extrait de compte, également appelé " relevé " dans ces Conditions générales. Le terme "relevé de compte"

désigne aussi bien les relevés en ligne que les relevés envoyés par la poste.

- **Mise à disposition d'une carte de crédit** : La Banque fournit une carte de paiement liée au Compte de paiement du Client. Le montant total des transactions effectuées avec cette carte au cours d'une période convenue est débité totalement ou partiellement du Compte de paiement du Client à une date convenue. Une convention de crédit entre la Banque et le Client détermine si des intérêts seront facturés au Client pour le montant emprunté. Dans ces conditions générales, le terme peut également être appelé "carte VISA".
- **Mise à disposition d'une carte de débit** : La Banque fournit une carte de paiement liée au compte du Client. Le montant de chaque transaction effectuée au moyen de cette carte est débité directement et intégralement du compte du Client. Dans ces Conditions générales, cette carte peut également être appelée "carte Visa Debit".
- **Ordre permanent** : la Banque effectue régulièrement, selon les instructions du Client, des Virements d'un montant fixe du compte du Client vers un autre compte.
- **Retrait d'espèces** : le Client retire des espèces de son compte.
- **Gestion du compte** : la Banque gère le compte utilisé par le Client.
- **Virement** : la Banque transfère de l'argent, selon les instructions du Client, du compte du Client vers un autre compte.

Liste des directives et règlements

- **Directive DSP 2** : Directive révisée sur les services de paiement (2015/2366/UE) du 25 novembre 2015, telle que modifiée.
- **Directive SRD 2** : Directive révisée sur les droits des actionnaires UE 2017/828 du Parlement européen et du Conseil du 17

mai 2017 modifiant la directive 2007/36/CE en ce qui concerne l'encouragement de l'engagement à long terme des actionnaires.

- **Règlement sur les indices de référence** : Règlement (UE) 2016/1011 du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2016 concernant les indices utilisés comme référence dans le cadre d'instruments et de contrats financiers (...) et modifiant les directives 2008/48/CE et le règlement (UE) n° 596/2014.
- **Règlement CBPR 2** : Règlement 2021/1230 du 14 juillet 2021 concernant les paiements transfrontaliers dans l'Union, modifié.
- **Règlement CRS** : loi du 18 décembre 2015 publiée au Mémorial A - N° 244 du 24 décembre 2015, telle que modifiée, relative à l'échange automatique d'informations sur les comptes financiers (1) transposant la directive 2014/107/UE du Conseil du 9 décembre 2014 modifiant la directive 2014/16/UE du Conseil concernant l'échange automatique obligatoire d'informations dans le domaine fiscal et (2) modifiant la loi modifiée du 29 mars 2013 relative à la coopération administrative dans le domaine fiscal.
- **Règlement CSSF 16-07** : Règlement CSSF n°16-07 relatif à la résolution extrajudiciaire des réclamations, tel que modifié.
- **Règlement DAC 6** : loi du 25 mars 2020, publiée au Mémorial A-No 192 le 26 mars 2020, telle que modifiée, relative aux dispositifs transfrontaliers déclarables et transposant la directive 2018/822 du Conseil du 25 mai 2018, modifiant la directive 2011/16/UE en ce qui concerne l'échange automatique obligatoire d'informations dans le domaine fiscal en relation avec les dispositifs transfrontaliers déclarables.

- **Règlement FATCA** : Loi du 24 juillet 2015 publiée au Mémorial A N° 145 du 29 juillet 2015, telle que modifiée, 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 internationales et en ce qui concerne les dispositions américaines relatives à la communication de renseignements communément appelées "Foreign Account Tax Compliance Act", y compris ses 2 annexes, ainsi que le "Memorandum of Understanding" y afférent, signé à Luxembourg le 28 mars 2014, et (2) de l'échange des notes y afférentes, signées le 31 mars et le 1er avril 2015.

- **Réglementation MiFID 2** : la directive 2014/65/UE du 15 mai 2014 concernant les marchés d'instruments financiers, le règlement européen 600/2014 (MiFIR) du 15 mai 2014, la directive déléguée (UE) 2017/593 de la Commission du 7 avril 2016 et le règlement délégué (UE) 2017/565 de la Commission du 25 avril 2016, tels que modifiés.

Liste des lois

- Loi belge du 8 juillet 2018 relative à l'organisation d'un Point de contact central pour les comptes et contrats financiers et à l'extension de l'accès au fichier central des avis de saisie, de délégation, de cession, de règlement collectif de dettes et de protêt.
- Loi du 30 mars 2022 relative aux comptes dormants, coffres-forts inactifs et contrats d'assurance en déshérence.
- Lois sur la protection des données personnelles : Toutes les lois, réglementations et règles qui sont applicables à la protection des données personnelles au Luxembourg. Il s'agit notamment du 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 (RGPD) et de toute loi mettant en œuvre ce règlement.

A. Règles générales

Les relations d'affaires entre la Banque et le Client sont régies par ces conditions générales, y compris leurs modifications éventuelles, à moins que des conventions spécifiques ou des réglementations particulières ne s'appliquent à certains types d'opérations.

En entrant en relation avec la Banque, le Client accepte ces conditions générales.

Le Client et la Banque suivront les pratiques bancaires habituelles, à moins que ces conditions générales ou des accords ou règlements spéciaux distincts n'en disposent autrement.

A.1 Ouverture de compte

A.1.1 Durée du compte

Les comptes sont ouverts pour une durée indéterminée, sauf accord contraire.

A.1.2 Conformité fiscale et réglementaire du Client (en particulier aux fins de la lutte contre le blanchiment d'argent, des règles anticorruptions, de la FATCA, du CRS et du DAC 6).

Le Client doit se conformer à toutes les lois et réglementations applicables, y compris les lois fiscales, et permettre à la Banque de remplir ses propres obligations, notamment celles liées à la coopération avec les autorités locales et étrangères. Le Client ne peut utiliser le service de la Banque pour des activités illégales ou susceptibles de nuire à la réputation de la Banque ou à l'intégrité du système financier.

Le Client s'engage à coopérer pleinement avec la Banque et à fournir, à première demande, des informations et des documents exacts, complets et à jour :

- comme l'exigent la loi, la réglementation, les recommandations des autorités compétentes ou les politiques internes de la Banque en matière de prestation de services (notamment en ce qui concerne les règles

anti-blanchiment et lutte contre le financement du terrorisme, des règles liées au développement durable (« sustainability »), les obligations de vigilance et la connaissance de ses Clients, FATCA, CRS, DAC 6, et les instruments financiers et les services d'investissement sous la section F.) ;

- respecter les obligations de déclaration dans les délais ou répondre aux demandes des autorités (fiscales et réglementaires) locales et étrangères, comme l'exige la loi ;
- vérifier l'identité, les activités et les objectifs du Client ;
- expliquer les raisons de l'utilisation (prévue) d'un service, l'origine des fonds ou la nature économique d'un service ou d'une transaction ; et
- de se conformer à toutes les autres lois et réglementations applicables ainsi qu'aux procédures internes de la Banque.

Le Client doit informer la Banque par écrit de toute modification des informations fournies - y compris le statut fiscal - dans un délai de 30 jours calendaires, ou plus tôt si la Banque le demande, et doit fournir toutes les pièces justificatives nécessaires. Jusqu'à ce que la Banque soit informée de ces mises à jour, elle continuera à utiliser les informations existantes.

Si, au cours de l'ouverture du compte ou de la relation bancaire, la Banque soupçonne que le statut fiscal du Client (y compris "US Person", FATCA, ou CRS) est différent de ce qui a été initialement déclaré, le Client doit rapidement répondre aux questions de la Banque et fournir toute preuve ou document justificatif demandé, dans le délai imparti. Si le Client ne se conforme pas (à la discrétion de la Banque) à ces exigences (en particulier en matière fiscale), la Banque peut, sans préavis ni compensation pour le Client :

- Signaler la relation aux autorités ;
- Retenir les taxes applicables ;
- Suspendre l'opération ou le service concerné ;

- Vendre des instruments financiers, des titres ou des actifs liés à des obligations fiscales ou réglementaires.

Le Client doit remplir ses obligations fiscales dans toutes les juridictions concernées, y compris les obligations liées aux actifs détenus auprès de la Banque ou gérés par elle. Le Client doit demander de manière proactive à la Banque les documents nécessaires pour remplir ses obligations fiscales. Si le Client n'est pas le bénéficiaire financier final des actifs, il doit en informer la Banque et veiller à ce que le bénéficiaire réel remplisse ces obligations.

La détention de certains actifs peut avoir des conséquences fiscales, quelle que soit la résidence fiscale du Client. Le non-respect des obligations fiscales peut entraîner des pénalités financières et des sanctions pénales en vertu des lois applicables.

Le Client reconnaît que :

- tout statut fiscal déterminé par la Banque, y compris en vertu des règles américaines, du FATCA, du CRS ou du DAC 6, ne constitue pas un conseil fiscal ;
- dans le cadre de ses obligations, la Banque peut partager des informations pertinentes, y compris des données personnelles et des informations financières (telles que le statut fiscal ou la résidence fiscale), avec des autorités locales ou étrangères, y compris des autorités fiscales. Cela peut se faire automatiquement ou sur demande, selon les circonstances.

Si le Client ne respecte pas les engagements mentionnés dans l'article A.1.2., la Banque pourra mettre fin à la relation et aux autres contrats en cours sans préavis, et appliquer toute retenue prévue par la loi ou la réglementation. La Banque ne pourra pas être tenue responsable des conséquences négatives liées à un oubli d'information ou à une déclaration incorrecte faite par le Client.

A.1.3 Obligations relatives à l'échange automatique d'informations dans le cadre d'accords transfrontaliers (règlement DAC 6)

Si la Banque est tenue de déclarer un accord transfrontalier concernant le Client, elle communiquera le numéro de référence unique de toute personne dont elle sait qu'elle est soumise à des obligations en vertu du règlement DAC 6 ou de toute personne dans un autre État membre de l'UE ayant des obligations équivalentes, qu'il s'agisse d'un autre intermédiaire ou d'un contribuable résidant ou établi à des fins fiscales au Luxembourg ou dans un autre État membre de l'UE.

Si :

- (i) au cours de la relation entre la Banque et le Client, un accord transfrontalier doit être déclaré et le Client souhaite le déclarer ou le faire déclarer par un autre intermédiaire, ou
- (ii) le Client ou un intermédiaire déclare un accord transfrontalier, et la Banque est identifiée comme intermédiaire en vertu du règlement DAC 6,

le Client doit informer la Banque dès que possible et au plus tard dans les 30 jours suivant le dépôt de la déclaration. Le Client doit également fournir à la Banque tous les documents nécessaires, conformément au règlement DAC 6 et aux procédures internes de la Banque, pour prouver que le montage transfrontalier a été déclaré aux autorités fiscales compétentes. Il s'agit notamment du numéro de référence unique délivré par les autorités fiscales compétentes après réception de la déclaration.

A.1.4 Entrée en vigueur de la demande d'ouverture d'une relation bancaire

La Banque activera les comptes une fois qu'elle aura approuvé la demande et qu'elle aura communiqué le numéro de Client au Client. L'activation dépend également de la réception par la Banque de tous les documents et informations nécessaires requis par la législation ou la réglementation. Le Client doit fournir des données exactes lorsqu'elles lui

sont demandées et informer immédiatement la Banque de tout changement d'information. Sur demande, le Client doit également fournir toute information supplémentaire utile au maintien de la relation bancaire.

La demande d'ouverture d'une relation bancaire n'est considérée comme acceptée qu'après que le Client a effectué la première transaction sur l'un des comptes liés au numéro de Client. En tout état de cause, la demande est considérée comme définitive au plus tard 14 jours calendaires après sa signature par le Client.

A.1.5 Ouverture de comptes/sous-comptes par la Banque

La Banque est autorisée à ouvrir tout compte ou sous-compte en euro ou en devise étrangère si cela s'avère nécessaire pour le traitement des opérations du Client. Sauf instructions écrites contraires du Client, les comptes ou sous-comptes nouvellement ouverts suivront les règles de gestion et les dispositions postales en vigueur lors de l'entrée en relation du Client ou, si elle est postérieure, lors de l'ouverture du premier compte de ce type. La Banque peut demander au Client de signer des documents supplémentaires spécifiques au type de compte ouvert.

A.1.6 Changements de statut, de capacité, de personnes et d'adresses

Toute modification des éléments suivants doit être signalée à la Banque par écrit ou par le biais de la Banque en ligne dans les meilleurs délais :

- Informations personnelles et coordonnées : Statut, nom, adresse (y compris l'adresse électronique et la résidence principale) et numéros de téléphone ;

- Informations sur les sociétés et informations juridiques : Forme de la société, capacité ;
- Statut fiscal et de citoyenneté : Pays de résidence fiscale, statut de citoyen américain, FATCA, CRS et DAC 6 ;
- Parties liées au compte : pouvoirs et situation juridique des titulaires de comptes, des titulaires de comptes joints, des mandataires ou représentants, des bénéficiaires économiques.

Si le Client ne signale pas ces changements, il sera entièrement responsable des conséquences éventuelles. La Banque ne sera responsable qu'après 5 Jours Ouvrable Bancaire à compter de la réception de la notification d'un tel changement.

Si le Client transfère sa résidence principale en dehors du Grand-Duché de Luxembourg, tous les frais encourus par la Banque pour l'accomplissement des formalités, notifications ou rapports nécessaires auprès des autorités locales, y compris les frais de conseil, de notaire et d'avocat, lui seront facturés. Le Client accepte pleinement ces frais.

A.1.7 Transfert d'informations au point de contact central belge

Chaque Client résident belge donne son consentement explicite et irrévocable pour que la Banque transfère des informations au Point de contact central (CCP) de la Banque nationale de Belgique, comme l'exige l'article 4-3 de la loi belge du 8 juillet 2018¹. Ceci s'applique à tout contrat financier entre la Banque et le Client, quel que soit le lieu où il a été négocié ou signé.

Les contrats financiers comprennent, par exemple :

- prêts hypothécaires ;

¹ Loi belge du 8 juillet 2018 relative à l'organisation d'un Point de contact central pour les comptes et contrats financiers et à l'extension de l'accès au fichier central des

avis de saisie, de délégation, de cession, de règlement collectif de dettes et de protêt.

- crédit à la consommation ;
- location de coffres-forts ;
- services d'investissement ;
- assurance vie ;
- contrats de location.

La Banque nationale de Belgique gère la base de données contenant ces informations. Le Client a le droit de consulter ses données auprès de la Banque nationale de Belgique, située au Boulevard de Berlaimont 14, B-1000 Bruxelles.

Cette collecte de données vise à fournir rapidement aux autorités, personnes et organismes compétents à l'heure actuelle et pour le futur, les informations nécessaires pour lutter contre la fraude et l'évasion fiscales, le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme et d'autres délits. Elles sont également utilisées pour les recherches notariales dans le cadre des déclarations de succession.

A.2 Pouvoirs de Gestion du compte

A.2.1 Les comptes ouverts au nom de deux ou plusieurs titulaires sont soit indivisibles, soit conjoints, avec ou sans procuration.

A.2.1.1 Compte indivis

Les comptes et les actifs détenus par plusieurs titulaires de comptes nécessitent des signatures conjointes pour la gestion, sauf accord contraire et sans préjudice de l'article C.8 de la présente convention. Tous les cotitulaires partagent l'entièvre responsabilité de toutes les obligations liées au compte. Toute correspondance ou information envoyée à un cotitulaire est considérée comme envoyée à tous.

A.2.1.2 Compte commun et solidaire

Chaque titulaire d'un compte joint et solidaire peut disposer indépendamment de toutes les sommes créditées et de tous les titres qui se

trouvent sur le compte, la seule signature d'un titulaire étant nécessaire. En ce sens, chaque titulaire d'un compte joint peut :

- disposer de tous les fonds et titres et en interdire l'utilisation ;
- acheter et vendre des titres ;
- exercer les droits de souscription ;
- émettre des chèques ;
- effectuer des dépôts ;
- constituer un droit de rétention ;
- nommer ou révoquer un agent ;
- fermer le compte.

Toute opération effectuée par un cotitulaire dégage entièrement la Banque de toute responsabilité à l'égard des autres cotitulaires, du signataire, des défunt ou de leurs héritiers, même mineurs, de leurs représentants légaux ou de tous tiers.

Chaque cotitulaire peut souscrire à des produits ou services liés au compte, tels que Visa Débit ou Internet Access. Toutes les opérations effectuées de cette manière et leurs conditions applicables sont contraignantes pour tous les titulaires de compte, leurs héritiers et leurs ayants droit. Chaque titulaire de compte doit en informer les autres et la Banque n'est pas tenue d'informer les autres titulaires de ces opérations.

Chaque titulaire du compte peut déléguer ses droits à un mandataire, qui peut être révoqué par tout autre cotitulaire. Si la Banque a connaissance du décès ou de l'incapacité d'un ou de plusieurs titulaires, les autres titulaires conservent l'accès au compte, sauf si le titulaire décédé résidait dans le grand-duché de Luxembourg. Dans ce dernier cas, la Banque est tenue de bloquer le compte et d'informer l'Administration de l'Enregistrement et des Domaines du solde global au décès du titulaire.

Si un ou plusieurs titulaires de compte décèdent, les fonds et les actifs peuvent être transférés sur la signature d'un titulaire

survivant ou des héritiers légaux du défunt, sous réserve des lois et règlements applicables.

Chaque titulaire de compte peut demander par écrit à la Banque d'empêcher d'autres titulaires d'utiliser le compte. Une fois que la Banque a reçu cette demande écrite, le compte ne peut être utilisé qu'avec l'accord de tous les titulaires. La Banque n'est responsable de la mise en œuvre de cette mesure qu'après 5 Jours Ouvrables Bancaires suivant la réception de la demande.

La clause de responsabilité solidaire ne s'applique qu'au droit des cotitulaires de gérer le compte auprès de la Banque indépendamment de leurs accords internes, notamment en ce qui concerne les droits de propriété des cotitulaires et de leurs ayants droit.

Toute correspondance ou information envoyée à un titulaire de compte est considérée comme envoyée à tous.

A.2.1.3 Procuration

La Banque n'est pas responsable des conséquences résultant de la falsification, de l'imprécision ou de l'incomplétude des procurations qui lui sont présentées, ni des avis de révocation de ces procurations, sauf en cas de négligence grave.

Une procuration prend effet dès qu'elle est remise à la Banque et reste valable jusqu'à ce qu'elle soit révoquée par écrit par lettre recommandée ou en personne avec accusé de réception. Toutefois, la Banque n'est responsable qu'après 5 Jours Ouvrables Bancaires suivant la réception de la procuration ou de l'acte de révocation.

La Banque peut refuser une procuration en cas de doute sur son authenticité ou pour toute autre raison.

Une procuration prend automatiquement fin 5 Jours Ouvrables Bancaires après que la Banque a eu connaissance de l'existence d'une cause visée à l'article 2003 du Code civil ou de circonstances similaires pour une personne

morale (notamment le décès, l'interdiction, la liquidation, la dissolution ou la faillite du titulaire du compte ou du mandataire). La Banque n'est pas tenue de recueillir elle-même ces informations.

La Banque peut choisir d'accepter toute substitution de mandataire qui lui est notifiée par écrit, mais elle n'est pas tenue de le faire. Ce faisant, la Banque n'acceptera aucune responsabilité.

La Banque met à votre disposition des formulaires de procuration standard, y compris des mandats postaux et des procurations générales. Elle peut refuser les procurations d'un autre format ou celles dont les instructions sont trop complexes.

A.2.1.3.1 Mandat postal

Dans le cadre d'un mandat postal, le Client autorise la Banque à remettre aux bénéficiaires de ce mandat, par tout moyen de communication autorisé par ces conditions générales, l'ensemble des relevés de compte, dossiers, avis et autres correspondances relatifs au(x) numéro(s) de Client spécifié(s). Si le(s) titulaire(s) d'un mandat d'information a/ont signé un contrat de Banque par Internet, il(s) peut/peuvent accéder à ces documents en ligne.

A.2.1.3.2 Procuration générale

La procuration générale permet au mandataire désigné d'effectuer toutes les opérations bancaires au nom et pour le compte du Client, y compris les dépôts, les Virements, les paiements, les retraits et les opérations sur titres. Le mandataire peut également demander la capitalisation des intérêts, clôturer les comptes et émettre des reçus. Toutefois, la Banque peut exiger la signature du Client pour certaines actions.

Une procuration générale permet également au mandataire de recevoir les relevés de compte et toute autre correspondance, à moins que le Client n'en décide autrement. Si le mandataire a signé un contrat de Banque par

Internet, il peut accéder à ces informations en ligne.

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

A.3.1 Correspondance adressée au Client et choix de la langue applicable

Lorsque la Banque communique par écrit avec le Client, elle utilise la langue choisie par le Client (français ou anglais) au début de la relation avec la Banque ou ultérieurement.

Ces conditions générales, les contrats, les formulaires, les tarifs et les autres documents seront remis au Client ou signés par lui dans la langue qu'il a choisie, sauf indication contraire. A défaut de choix, la Banque utilisera le français.

Le Client confirme qu'il comprend et parle couramment la langue qu'il a choisie. Sans préjudice des articles A.3.3, B.8.1, F.1.3.4 et F.1.3.5 des Conditions générales, toute correspondance sera envoyée gratuitement par le biais du service de messagerie sécurisée du Client, disponible en ligne.

Pour les Clients qui ne disposent pas d'un accès à Internet ou dont l'accès à Internet est refusé par la Banque, la correspondance sera envoyée selon les modalités convenues dans le document d'ouverture de compte ou dans des conventions ultérieures. En cas de pluralité de titulaires, chaque titulaire peut modifier les adresses postale et électronique du compte comme indiqué à l'article A.3.3. indépendamment des pouvoirs qu'il détient.

Toute communication est valable si elle est envoyée à la dernière adresse connue du Client. Si la correspondance est retournée à la Banque parce que le destinataire n'est pas à l'adresse ou a déménagé, la Banque peut conserver cette communication et tout courrier ultérieur envoyé à la même adresse dans ses archives. Le Client est entièrement responsable des conséquences qui pourraient

en résulter. La Banque peut prouver qu'elle a envoyé de la correspondance au Client et la date d'envoi en fournissant une copie ou un duplicata de la correspondance, y compris les documents électroniques.

A la demande du Client et moyennant le paiement de frais fixés par la Banque à ce moment-là, la Banque conservera toute correspondance pendant une durée maximale d'un an. Le Client peut retirer ces documents auprès de l'agence désignée. Si ces documents ne sont pas retirés à l'issue de cette période, la Banque peut détruire les documents non réclamés.

La correspondance domiciliée est considérée comme reçue par le Client le lendemain de la date indiquée sur les documents, même si le Client ne les a pas vus ou n'en a pas eu connaissance. Il en va de même pour les mises en demeure, les délais et toute autre communication ayant des conséquences négatives pour le Client.

Nonobstant toute autre règle, la Banque peut (mais ne doit pas) contacter le Client à tout endroit où la Banque pense raisonnablement que le Client pourrait se trouver. La Banque peut utiliser toute méthode qu'elle juge appropriée pour envoyer des informations ou de la correspondance importantes. Le Client ne peut prétendre à aucune compensation pour les conséquences négatives d'un tel contact.

La Banque n'est pas responsable des dommages ou autres conséquences causés par le fait que le Client ne reçoit pas la correspondance de la Banque en raison des instructions du Client (concernant les méthodes de communication, l'envoi, la livraison à un tiers ou l'octroi de droits de regard), ainsi que des conséquences liées à la méthode de communication utilisée ou à la non-collecte de la correspondance conservée par la Banque.

Les évaluations des relevés, rapports et évaluations de portefeuilles de titres émis par la Banque sont fournies à titre d'information uniquement. Elles peuvent contenir des erreurs

et/ou des détails manquants. Ces évaluations utilisent des données financières provenant de fournisseurs externes choisis par la Banque, mais celle-ci ne les contrôle pas. La Banque n'est pas tenue de s'assurer que ces évaluations sont à jour, complètes, fiables ou de bonne qualité, sauf en cas de négligence grave de sa part. La Banque n'est pas non plus responsable des conséquences directes ou indirectes de l'utilisation de ces informations par le Client. Le Client dégage la Banque de toute responsabilité si les fournisseurs externes ne fournissent pas à temps les données financières nécessaires.

Le Client doit lire régulièrement, au moins tous les 30 jours, les relevés de compte et autres lettres de la Banque, quel que soit le mode de communication ou de transmission convenu entre le Client et la Banque. La Banque informera le Client sur les opérations de paiement, y compris les coûts, les frais et le solde du compte.

Le Client accepte que, si la loi permet la transmission d'informations par voie électronique (par exemple, par courrier électronique ou sur un site internet), la Banque puisse supposer que le Client dispose d'un accès à Internet si le Client a fourni une adresse électronique ou demandé un accès à Internet.

Même si le Client retire son accord pour recevoir des messages publicitaires, la Banque peut continuer à lui envoyer des informations générales sur les produits ou services qu'il utilise.

A.3.2 Correspondance adressée à la Banque

Toute notification ou correspondance destinée à la Banque sera envoyée à son siège social, aux numéros de fax ou aux adresses électroniques indiqués par le chargé de Clientèle du Client, sauf accord contraire. Dans le cas contraire, utilisez ce fax : +352.44 99 82 20 ; ou ce courriel : contactcenter.lu@ing.com.

La Banque n'est pas responsable de l'authenticité, de la validité, de la traduction ou de l'interprétation des documents qu'elle reçoit, sauf en cas de négligence grave de sa

part. Le Client garantit l'authenticité et la conformité de tout document qu'il ou son mandataire envoie. Le Client doit informer la Banque de toute modification importante de ces documents. A défaut, le Client est pleinement responsable des conséquences éventuelles. Si les documents sont envoyés dans une langue autre que le français ou l'anglais, le Client doit fournir une traduction certifiée dans l'une de ces langues.

A.3.3 Communication par courrier électronique

Si le Client fournit une adresse électronique à la Banque, il accepte de communiquer avec la Banque par l'intermédiaire de cette adresse, y compris de recevoir des informations confidentielles conformément à l'article A.5.2.1. Le Client informera tout autre titulaire de compte joint de l'adresse électronique utilisée pour la communication.

Le Client reconnaît avoir été informé des risques liés à la communication par courrier électronique sur un réseau non sécurisé, y compris :

- **Risques liés à l'intégrité et à l'interception** : La transmission du courrier électronique n'est pas garantie. Les informations envoyées sur l'Internet non sécurisé peuvent être incomplètes, manipulées ou contenir des virus. En outre, des tiers peuvent intercepter ou copier les informations. Par conséquent, la Banque n'est pas responsable de toute divulgation qui pourrait résulter de l'envoi d'un ou de plusieurs courriels.
- **Risques liés à l'interruption, au retard ou à la perte** : Les informations contenues dans un courrier électronique peuvent être perdues, détruites ou arriver en retard. Par conséquent, la Banque n'est pas responsable des retards ou des pertes dans l'envoi ou la réception des messages, ni des conséquences qui peuvent en découler.
- **Manque de confidentialité** : Les informations contenues dans les courriels et les pièces jointes ne sont destinées qu'aux personnes ou entités auxquelles les courriels sont envoyés, en utilisant les

adresses électroniques fournies. Toutefois, elles sont envoyées sur l'Internet sans cryptage particulier. Si la Banque envoie un courriel, elle ne peut pas contrôler qui a ou aura accès à la boîte de réception des adresses électroniques fournies.

La Banque peut envoyer tout type d'information ou de document aux adresses électroniques fournies à la demande du Client, par exemple :

- les données personnelles et les informations relatives à tous les comptes que le Client détient ou détiendra auprès de la Banque ;
- des détails sur les avoirs ou les transactions avec la Banque ;
- tous les contrats, les demandes d'ouverture de compte, les confirmations de transaction, les relevés de compte, les rapports sur les actifs du Client, les demandes de carte de crédit ou de débit ;
- les demandes d'abonnement à des produits, services ou facilités de crédit auprès de la Banque ou par son intermédiaire, ou d'autres fiches d'information sur ces produits, services ou prêts.

La Banque peut choisir les documents ou informations qu'elle enverra par courrier électronique et n'est pas responsable de ses choix.

Le Client comprend et accepte tous les risques liés au manque de sécurité de cette méthode de communication. Il ne peut garantir la confidentialité ni éliminer tous les risques de fraude, qui peuvent avoir des conséquences financières directes. Par conséquent, le Client dégage la Banque de toute responsabilité quant aux conséquences négatives de son utilisation.

Pour éviter ces risques, la Banque suggère d'utiliser la messagerie sécurisée, disponible en ligne, comme indiqué à l'article C.8 ci-dessous.

Le Client, pleinement informé, autorise également la communication par courrier électronique entre son/ses représentant(s) légal(aux) et/ou mandataire(s) et la Banque, ainsi qu'entre la Banque et tout tiers professionnel fournissant des services au Client. Il s'agit par exemple d'agents Payeurs, d'agents domiciliataires, de courtiers, d'administrateurs de fonds, de gestionnaires d'investissements (alternatifs), de conseillers en investissement, d'avocats, d'auditeurs, de notaires ou d'avoués.

Le Client doit informer immédiatement la Banque et tout cotitulaire d'un compte de tout changement de leur(s) adresse(s) électronique(s) ou de celle(s) de leur(s) représentant(s), mandataire(s) et prestataire(s) de services préalablement communiquée(s) à la Banque. Ceci peut se faire par fax, par courrier ou par tout autre moyen de communication préalablement approuvé par la Banque.

A.3.4 Correspondance commerciale non sollicitée

Si le Client a accepté par écrit ou par d'autres moyens de recevoir des communications commerciales, il consent expressément et spécifiquement à ce que la Banque lui envoie d'autres communications commerciales non sollicitées. Ces communications peuvent promouvoir, directement ou indirectement, les services ou l'image de la Banque, qu'elle estime utiles ou nécessaires dans sa relation avec le Client.

Les opérations de marketing et les offres comprennent par exemple

- l'envoi au Client de lettres d'information, de communiqués de presse, d'annonces d'événements et de messages similaires concernant les produits de la Banque ;
- promouvoir ses produits ou services ;
- demander au Client un retour d'information afin d'améliorer ses produits ou services ;

- partager des offres de tiers liées à ses produits ou services et susceptibles d'intéresser le Client.

A.3.5 Expédition et transport d'objets de valeur

Les objets de valeur et les documents envoyés par ou à la Banque sont aux risques et aux frais du Client, qu'ils soient envoyés par, à ou pour le compte du Client. Ceci inclut la livraison ou l'enlèvement à l'adresse du Client.

La Banque peut souscrire une assurance pour les envois de valeurs aux frais du Client, mais elle n'est pas tenue de le faire. Le Client peut également demander une assurance pour les envois, que la Banque souscrira auprès d'une compagnie d'assurance de son choix, toujours aux frais du Client. La Banque n'est pas responsable des problèmes et, en cas de perte, les parties concernées ne recevront que l'indemnité versée à la Banque.

A.3.6 Alertes sur les services

La Banque peut envoyer des messages d'alerte importants à l'e-mail du Client ou sous forme de notifications sur le smartphone du Client. Le Client peut gérer et personnaliser ces alertes dans l'application, par exemple pour être informé de toute activité sur le compte ou si le solde du compte atteint une limite prédéfinie.

Ces informations sur le compte, envoyées sous forme d'alerte, sont fournies à titre d'information et ne constituent pas un relevé de compte. La Banque fournit ces informations sans engagement ni responsabilité, sur la base de ce que le Client a mis en place dans l'espace sécurisé. Ces informations n'ont pas de valeur contractuelle. Seuls les extraits de compte et les documents contractuels engagent la Banque.

Si l'adresse électronique du service d'alerte n'est plus active, le Client ne saura pas si le courrier électronique n'arrive pas à destination, et la Banque **n'est pas responsable** des problèmes techniques ou des dommages qui pourraient survenir.

Le Client peut désactiver le service d'alerte à tout moment et peut également refuser les notifications sur son smartphone en modifiant les paramètres du logiciel d'exploitation du smartphone.

La Banque peut mettre fin au service à tout moment de manière unilatérale.

A.3.7 Fourniture d'informations

Le Client doit fournir rapidement à la Banque toute information dont elle a besoin pour suivre ces conditions générales, se conformer aux règles en vigueur et pour toute autre raison. Le Client informera la Banque de toute modification importante de ces informations.

A.3.8 Archivage

La Banque conservera les originaux ou les copies de ces documents, la correspondance et les archives pendant une période conforme aux règles légales.

A.4 Signatures

A.4.1 Échantillons de signature

Toute personne titulaire d'un compte à la Banque et ses mandataires doivent fournir un spécimen de leur signature lorsqu'ils entament une relation d'affaires avec la Banque.

Pour les personnes morales, les signatures proposées sont celles des personnes autorisées à traiter avec la Banque, selon les statuts de la société ou les personnes valablement habilitées à le faire.

En ce qui concerne la conformité des signatures proposées, la Banque n'est responsable qu'en cas de négligence grave.

Si le titulaire du compte ou son mandataire change de type de signature, il doit fournir un nouvel échantillon à la Banque. A défaut, la Banque n'est pas responsable des pertes ou dommages dus à la non-conformité avec l'échantillon original remis à la Banque.

A.4.2 Signatures électroniques

Si les signatures manuscrites sont remplacées par une méthode électronique personnelle et confidentielle (par exemple une signature électronique, l'introduction d'un numéro d'identification personnel (PIN) ou d'autres éléments d'identification spécifiques), notamment dans la section transactionnelle du site web de la Banque, cette méthode aura la même valeur qu'une signature manuscrite. Le détenteur de ce code PIN ou de ces éléments d'identification spécifiques doit les garder secrets et ne pas les partager avec qui que ce soit, y compris, par exemple, avec un mandataire ou un prestataire de services tiers du Client.

Le titulaire du compte sera responsable vis-à-vis de la Banque de toutes les conséquences directes ou indirectes de la divulgation du numéro d'identification personnel ou d'un élément d'identification spécifique. Ceci inclut la responsabilité des mineurs sur lesquels il exerce l'autorité parentale. Il sera responsable de toute utilisation abusive de la signature électronique et indemnisera la Banque de toute perte ou dommage, même s'il a remis ces éléments d'identification à un tiers autorisé.

Pour toutes les instructions, contrats et communications effectués ou acceptés par voie électronique, le Client accepte que son authentification électronique, ou celle d'un utilisateur agissant en son nom, soit la preuve de son consentement et de son identité. Elle a la même valeur probante qu'un document signé à la main par le Client ou l'Utilisateur.

A.4.3 Signatures autorisées de la Banque

Toutes les décharges, quittances ou autres documents attestant de l'engagement de la Banque ne sont opposables à la Banque que s'ils sont signés par des personnes officiellement habilitées à représenter la Banque. Le Client peut demander à la Banque et au Registre du Commerce et des Sociétés une liste de tous les signataires autorisés, avec leurs pouvoirs et un modèle de leur signature.

A.5 Forme, exécution et preuve des instructions

A.5.1 La Banque peut exiger des informations et des documents justificatifs avant d'exécuter toute transaction avec ses Clients. Ceci est particulièrement important pour remplir ses obligations légales en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. En cas de modification de ces informations, le Client doit immédiatement en informer la Banque par écrit en joignant une déclaration signée et toutes les pièces justificatives pertinentes.

A.5.2 Forme des instructions

La Banque met à la disposition des Clients différents formulaires à utiliser pour donner des ordres. Toutefois, la Banque peut accepter des ordres sous d'autres formes écrites, mais elle n'est pas obligée de le faire. Dans ce cas, la Banque peut facturer des frais supplémentaires selon son tarif en vigueur. La Banque peut également accepter des instructions par voie électronique s'il existe un accord mutuel spécifique ou si le document "acceptation de la communication par voie électronique" est signé (anciennement appelé "quittance électronique par téléphone, fax ou tout autre moyen de communication").

Par souci de clarté, et si le Client ne refuse pas la communication électronique avec la Banque conformément à l'article A.5.2.1, la Banque est autorisée, mais non tenue, d'exécuter une instruction écrite du Client ou de ses représentants autorisés si elle est envoyée sous la forme d'une copie scannée jointe à un courrier électronique.

A.5.2.1 Acceptation des communications par voie électronique

En acceptant de communiquer par voie électronique, le Client autorise la Banque à exécuter tous les ordres que le Client ou son/ses mandataire(s) désigné(s) envoie(nt) par écrit à la Banque. Ceci inclut les ordres envoyés par fax, téléphone, SWIFT, sous forme

de copie scannée jointe à un e-mail, ou tout autre moyen de communication convenu.

L'envoi d'ordres par simple courrier électronique est strictement interdit. Toutefois, la Banque peut choisir, mais n'est pas tenue, de suivre de telles instructions dans des cas exceptionnels. Le Client est pleinement conscient des risques, notamment ceux mentionnés ci-dessous dans le présent article.

Le Client communiquera avec la Banque et recevra des informations, y compris des informations confidentielles, via l'adresse e-mail fournie lors de l'ouverture de la relation bancaire ou dans toute correspondance ultérieure avec la Banque, à moins que le Client n'ait expressément exclu ce moyen de communication par écrit. Le Client autorise également son (ses) mandataire(s) à faire de même.

La Banque a informé le Client des conséquences de l'utilisation du courrier électronique sur le réseau ouvert d'Internet et le Client est conscient des risques de ce mode de communication, notamment ceux mentionnés à l'article A.3.3.

Le Client autorise également la communication par courrier électronique entre la Banque et les tiers professionnels qui fournissent des services au Client. Il s'agit par exemple d'agents Payeurs, d'agents domiciliataires, de courtiers, d'administrateurs de fonds, de gestionnaires d'investissements (alternatifs), de conseillers en investissement, d'avocats, d'auditeurs, de notaires ou d'avoués. La Banque avertit le Client qu'il n'y a aucune garantie d'intégrité et de sécurité avec de tels moyens de communication et qu'elle ne peut donc pas garantir le secret bancaire.

Le Client est tenu d'informer immédiatement la Banque et tout cotitulaire d'un compte en cas de changement de son adresse électronique ou de celles de ses représentants légaux, mandataires et prestataires de services qui ont été précédemment communiquées à la Banque. Ceci peut se faire par fax, par courrier

ou par tout autre moyen que la Banque aura préalablement approuvé.

Le Client connaît et accepte tous les risques liés à l'utilisation de ces moyens de communication. Le Client assumera l'entièvre responsabilité de tout effet négatif résultant de l'envoi d'informations confidentielles par ce moyen et de l'acceptation et de l'exécution de ces instructions par la Banque, notamment en cas d'erreurs, d'omissions ou de retards. Le Client n'intentera aucune action en justice contre la Banque, de sorte que la Banque ne subira aucun préjudice lié à ces instructions ou à l'utilisation de ces moyens de communication.

Le Client accepte que l'exécution de ces instructions par la Banque soit valable et accepte que ces instructions le lient. Les registres de la Banque seront considérés comme suffisants pour prouver que les instructions ont été exécutées telles qu'elles ont été données.

Au besoin, et en vertu de l'article 1341 du Code civil, la Banque peut prouver ces instructions par tous les moyens légaux, y compris par témoignage.

Le Client déclare que pour toutes les instructions ainsi transmises, il pourrait ne pas disposer ou ne disposer que partiellement des informations que la Banque pourrait lui fournir sur l'opération proposée. Le Client décharge la Banque de toute responsabilité quant aux conséquences de l'exécution de l'ordre du Client sans information dans les limites permises par la loi, sans préjudice des obligations légales de la Banque pour certaines opérations à distance.

La Banque peut, sans y être obligée, demander des informations pour confirmer l'identité de la personne qui donne l'instruction. La Banque peut refuser d'exécuter des instructions si elle doute de l'identité de la personne ou de l'authenticité des instructions. La Banque ne sera pas responsable dans de tels cas.

Le Client accepte que tout document signé que la Banque reçoit par télécopie ou par tout autre moyen de communication convenu ait le même effet juridique et la même preuve qu'un original.

Le Client reconnaît que la Banque peut enregistrer les instructions données par téléphone, comme expliqué dans ses conditions générales. Le Client doit en informer son (ses) titulaire(s) de mandat.

Cette renonciation reste valable jusqu'à ce que le Client la révoque par écrit, soit en envoyant une lettre avec accusé de réception à la Banque, soit en la remettant à la Banque et en obtenant un reçu. La responsabilité de la Banque ne commence qu'après 5 Jours Ouvrables Bancaires suivant la réception de l'avis de révocation.

A.5.3 Exécution, blocage, suspension ou refus : des ordres, des opérations et des Demandes d'accès à l'information.

La Banque agira sur instruction du Client ou en son nom et exécutera les ordres et opérations sur la base des informations contenues dans ces instructions. Cette clause concerne tous les ordres envoyés à la Banque, y compris les ordres liés à la bourse et aux Ordres de Paiement, ainsi que les opérations qui en résultent.

Même si d'autres règles s'appliquent, la Banque peut décider (en partie ou en totalité) de ne pas exécuter, commencer ou transférer un ordre, une opération ou une Demande d'accès à l'information, ou de bloquer les comptes du Client, notamment dans certains cas :

La Banque peut refuser ou suspendre un ordre, une opération ou une demande d'accès à l'information, ou bloquer un compte, notamment dans les cas suivants :

- (i) L'ordre n'est pas accepté par le service de paiement ou par le compte concerné, ou bien il est dans une devise que la Banque ne prend pas en charge selon ses tarifs, ou qui n'est pas disponible au moment de l'Opération de Paiement ;

- (ii) L'ordre ou la demande est incomplet, contient des erreurs, manque de clarté ou ne respecte pas les règles du service concerné ;
- (iii) Si une opération, un ordre ou une demande d'accès à l'information semble inhabituelle (par exemple à cause de son montant, de sa forme ou de son contenu), la Banque peut penser qu'elle n'est pas fiable. Cela peut arriver si elle doute que cela vienne bien du Client, si cela semble faux ou modifié, ou si elle a des doutes sur la personne qui l'a envoyée ou sur sa légalité ;
- (iv) Un Ordre de Paiement, une Opération de Paiement ou une Demande d'accès à des informations est envoyé par un prestataire de services de paiement (PSP) tiers. Si l'identité ou l'autorité de ce PSP n'est pas certaine, ou s'il y a un doute sur un accès non autorisé ou frauduleux au compte, ou encore sur une tentative frauduleuse ou non autorisée d'initier un Ordre de Paiement, une Opération de Paiement ou une Demande d'accès à des informations ;
- (v) La procuration de l'Utilisateur a été changée, annulée ou n'est plus valable pour une autre raison ;
- (vi) Le solde du compte est trop bas ou l'Ordre de Paiement dépasse la limite autorisée ;
- (vii) Le compte est bloqué ou fait l'objet d'une saisie ;
- (viii) La transaction implique des personnes ou des banques dont la réputation est douteuse, ou elle concerne un pays considéré comme risqué ;
- (ix) Le compte concerné est soumis à une garantie, à un droit de compensation ou à un droit de rétention ;
- (x) L'ordre, l'opération ou la Demande d'accès à l'information enfreint une loi, un règlement en vigueur, une liste de sanctions nationales ou internationales, ou une règle interne de

- la Banque. Cela peut aussi s'appliquer si la Banque pense qu'il y a un risque que cette action ne respecte pas une loi ou une obligation à laquelle elle est soumise, notamment en matière de lutte contre le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme, ou concernant la connaissance du Client ;
- (xi) L'ordre, l'opération ou la Demande d'accès à l'information ne respecte pas un accord entre la Banque et le Client. Cela s'applique aussi si le Client ne respecte pas une obligation qu'il a envers la Banque, que ce soit dans ces conditions générales ou dans un autre accord ou déclaration ;
- (xii) L'ordre, l'opération ou la Demande d'accès à l'information ne respecte pas le format ou les autres exigences fixées par la Banque ;
- (xiii) Le Client est inculpé, fait l'objet d'une enquête pénale ou réglementaire, ou a été condamné ;
- (xiv) La Banque constate que le Client a donné des informations fausses ou incomplètes, ou que les opérations effectuées ne correspondent pas à son profil, aux déclarations faites lors de l'ouverture du compte ou lors de visites ultérieures, ou encore qu'elles ne soient pas cohérentes avec ses habitudes ;
- (xv) Il y a un soupçon de blanchiment d'argent, de fraude, de violation de sanctions, ou d'utilisation non autorisée ou frauduleuse d'un service ou d'un moyen de paiement ING. Cela peut aussi concerner des problèmes de sécurité liés à un moyen de paiement ou à un service de paiement, un risque d'escroquerie, tant que la Banque n'a pas confirmé que ce risque n'est pas réel ;
- (xvi) Il y a un cas de force majeure.

Le Client est entièrement responsable des erreurs, des détails manquants ou des informations peu claires qui peuvent entraîner

le refus ou l'exécution incorrecte ou tardive de l'ordre.

En cas de doute, la Banque peut demander une confirmation écrite des instructions et peut retarder l'exécution de celles-ci jusqu'à ce qu'elle reçoive cette confirmation.

Le Client supportera toutes les conséquences des retards ou de la non-exécution de la commande.

La Banque peut demander des informations au donneur d'ordre de la transaction pour confirmer son identité et expliquer la nature économique de la transaction, mais elle n'est pas obligée de le faire.

La Banque n'est pas responsable des conséquences de l'exécution des faux ordres ou des fausses Opérations de Paiement qui lui sont présentés dans les limites les plus larges autorisées par la loi, et sans remettre en cause les règles de responsabilité indiquées dans la section sur les services de paiement de ce document.

Le Client est seul responsable de toute perte ou dommage résultant d'une usurpation d'identité ou de l'utilisation abusive par un tiers des méthodes de communication choisies pour transmettre les ordres, à l'exception de l'utilisation de son Accès à Internet dans les limites les plus larges autorisées par la loi et sans préjudice des règles de responsabilité indiquées dans la section sur les services de paiement de ce document. Ce paragraphe s'applique sans remettre en cause les articles A.3.4 et A.5.2.

L'inscription au crédit d'un compte d'un montant provenant d'une transaction qui n'est pas (notoirement) réglée au moment de l'inscription se fera "sous les réserves d'usage", sauf convention contraire, même si la clause "sous les réserves d'usage" n'est pas mentionnée. Si la transaction n'a pas lieu, la Banque est expressément autorisée à débiter le compte sans préavis.

Les instructions ne seront exécutées que si le financement est suffisant et si la signature correspond à l'échantillon enregistré ou à tout autre moyen d'authentification autorisée.

La Banque peut créditer le compte du bénéficiaire dans ses propres registres de tous les montants à transférer au Bénéficiaire. Cette disposition s'applique même si les fonds étaient censés être mis à la disposition du Bénéficiaire, transférés sur le compte du Bénéficiaire auprès d'une autre Banque ou sur un compte du Bénéficiaire auprès de la Banque différent de celui indiqué dans l'ordre.

La Banque peut décider de la manière d'exécuter tous les Ordres de Paiement de ses Clients. Il peut s'agir de paiements en espèces, d'envois de fonds, de Virements ou de toute autre méthode bancaire normale. Si le Client ne souhaite pas utiliser la méthode proposée par la Banque, celle-ci peut soit refuser d'exécuter l'ordre, soit facturer des frais supplémentaires selon le tarif en vigueur.

La Banque contactera le Client en utilisant les coordonnées que celui-ci a fournies lors de l'ouverture de la relation. Si la Banque ne parvient pas à joindre le Client, elle ne pourra pas être tenue responsable, et la suspension ou le blocage restera en place. Même si la Banque ne souhaite pas intervenir dans les conflits entre le Client et un tiers, elle peut, dans certaines situations, prendre en compte une opposition non judiciaire si celle-ci lui semble justifiée. Dans ce cas, elle rend tout ou partie des fonds du Client indisponibles, pour une durée limitée au temps nécessaire à l'opposant pour engager les démarches légales requises.

Si le compte est bloqué, la Banque informe le Client par courrier postal ou électronique. Toutefois, elle ne le fera pas si cela pose un problème de sécurité ou si la loi européenne ou nationale l'interdit.

Dans les limites les plus larges permises par la loi, le Client ne pourra pas demander de compensation en cas de blocage du compte, de refus d'exécution ou de suspension d'un ordre, d'une opération ou d'une Demande

d'accès à l'information, si cela est fait selon les conditions prévues dans cet article.

La Banque peut refuser toute demande de déblocage faite par le Client, tant qu'elle estime, à sa seule discrétion, que les raisons du blocage sont toujours valables.

Dans tous les cas, sa responsabilité reste limitée selon les conditions de l'article A.7 ci-dessous.

A.5.4 Preuve de l'ordonnance

L'enregistrement d'une opération dans un Extrait de compte, un aperçu ou toute correspondance envoyée par la Banque au Client par quelque moyen que ce soit - y compris électronique - sera considéré comme une preuve de son exécution. En l'absence d'un tel document, l'enregistrement de l'opération dans les livres de la Banque sera considéré comme une preuve.

Les archives de la Banque suffisent à démontrer que les ordres donnés par tout moyen de télécommunication, et notamment ceux donnés verbalement ou par téléphone, ont été exécutés conformément aux instructions, sauf preuve du contraire.

En cas de besoin, et en vertu de l'article 1341 du Code civil, la Banque peut apporter la preuve de ces instructions par tous les moyens légaux, y compris le témoignage.

En outre, conformément à la réglementation en vigueur, la Banque enregistre les instructions données par téléphone pour faciliter le traitement des ordres, conserver la preuve de toute transaction ou communication commerciale, assurer le suivi des services aux Clients et vérifier la validité des ordres. Le Client adhère à cette pratique et accepte que les enregistrements téléphoniques constituent une preuve valable et indéniable de leur contenu.

Ces enregistrements seront conservés conformément aux lois applicables. Le défaut d'enregistrement ou de conservation de

l'enregistrement ne peut être utilisé contre la Banque.

La Banque peut recourir à l'archivage électronique et n'est pas responsable de l'absence de conservation des originaux. Par conséquent, toute preuve de l'inexactitude des enregistrements micrographiques et électroniques de la Banque doit être faite par écrit.

A.5.5 Transactions en crypto-monnaies

La Banque peut refuser ou suspendre toute transaction en crypto-monnaies initiée par le Client. Cela se produit si la Banque, à sa seule discréction, estime qu'elle ne peut pas assurer le respect de ses obligations légales et réglementaires, notamment en matière de suivi des transactions et de la lutte contre le blanchiment d'argent et financement du terrorisme.

A.6 Plaintes

A.6.1 Toute réclamation doit être adressée par écrit à ING Luxembourg, Service des Réclamations, 26. Place de la Gare, L-2965 Luxembourg, ou utiliser la procédure sur le site Internet ing.lu.

Le délai habituel de traitement des plaintes est de 30 jours, sauf si la demande est complexe et nécessite une enquête plus approfondie. Dans ce cas, le Client sera informé sans délai.

En l'absence de réponse ou en cas de réponse insatisfaisante, le Client peut adresser une nouvelle plainte par écrit au responsable des plaintes du comité de gestion.

Si le Client n'obtient pas de réponse dans le délai imparti ou si aucun accord n'est trouvé, le Client peut s'adresser à la CSSF, conformément au règlement 16-07 de la CSSF, disponible sur le site cssf.lu, ou à tout autre règlement qui le remplace.

A.6.2 Une opération non autorisée ou mal exécutée ne peut être corrigée que si le Client signale immédiatement par écrit toute erreur

constatée dans les documents ou relevés de compte envoyés par la Banque à son service "Plaintes".

Si le Client n'introduit pas de réclamation dans le délai indiqué ci-dessous, tous les relevés de compte et d'intérêts seront considérés comme corrects et acceptés par le Client.

Le Client est censé avoir remarqué toute opération non autorisée ou incorrecte dans les 30 jours suivant l'envoi de l'Extrait de compte contenant l'opération contestée. Ceci à moins qu'il n'y ait des règles sur la poste domiciliée à l'article A.3.1, à l'article C.1.21 sur les plaintes concernant les paiements, ou d'autres règles impératives qui en disposent autrement.

Si le Client ne notifie pas la Banque dans ce délai, l'opération sera considérée comme correcte et acceptée par le Client, en fonction de la nature de l'opération.

La Banque peut débiter tout compte pour des paiements ou des transactions effectués sans autorisation ou par erreur, même après les délais prévus. Les relevés de compte sont toujours établis sous réserve d'éventuelles erreurs ou omissions de calcul ou d'enregistrement.

A.7 Exclusion de responsabilité

A.7.1 La Banque ne sera pas responsable des dommages, pertes ou dépenses subis par le Client du fait de l'exécution par la Banque de ses obligations contractuelles, sauf en cas de négligence grave de la part de la Banque.

A.7.2 La Banque ne sera responsable du non-respect de ses obligations qu'en cas de négligence grave de sa part.

A.7.3 La Banque n'est pas responsable des pertes ou dommages subis par le Client en raison d'un cas de force majeure ou d'événements indépendants de sa volonté. Ceci inclut par exemple :

- les pannes de transmissions, de communications ou de réseaux informatiques ;

- les grèves postales et similaires ;
- des actions industrielles collectives ;
- l'incapacité des marchés, des chambres de compensation et des courtiers à remplir leurs obligations, quelle qu'en soit la raison ;
- les agressions armées ;
- les erreurs ou les retards d'autres organisations financières ou de tiers ;
- les interruptions des communications téléphoniques ou télématicques.

A.7.4 La Banque n'est pas responsable des préjudices que le Client pourrait subir en raison d'obligations légales ou réglementaires ou de décisions d'autorités luxembourgeoises ou étrangères. Ceci inclut les questions liées au contrôle des changes, à la gestion du crédit, aux retenues à la source et aux irrégularités des procédures d'opposition, tant judiciaires qu'extrajudiciaires.

A.7.5 La Banque n'est pas responsable si ses ordinateurs tombent en panne, même temporairement, pour quelque raison que ce soit. Il en va de même si les données sont détruites, effacées ou utilisées frauduleusement par des tiers.

A.7.6 Pour toute opération, la Banque peut faire intervenir des tiers si elle le juge utile ou nécessaire. Si la Banque suit les instructions du Client dans le choix du tiers, la Banque ne sera pas responsable. Si la Banque choisit elle-même le tiers, elle le fera avec prudence et ne sera responsable qu'en cas de négligence grave.

A.7.7 Dans tous les cas, la Banque ne sera responsable si elle ne respecte pas l'une de ses obligations, que si elle a commis une faute lourde. Dans tous les cas, la responsabilité de la Banque sera limitée aux dommages directs.

Ni la Banque ni aucun tiers agissant en son nom ne sera responsable envers le Client (sauf en cas de fraude) de tout dommage, perte ou coût indirect, y compris les pertes spéciales, accessoires ou punitives auxquelles le Client

pourrait être confronté, quelle que soit la manière dont cela s'est produit ou si cela était prévisible.

Dans le présent article, l'expression "dommage, perte ou coût indirect" comprend, par exemple, tout dommage, perte ou coût lié à l'incapacité du Client de vendre des instruments financiers en cas de baisse des prix, d'acheter des instruments financiers en cas de hausse des prix, de réaliser toute autre transaction (comme une opération de couverture, un swap ou une autre transaction dérivée) dans le cadre de laquelle le Client doit vendre ou acheter des instruments financiers, ainsi que tout autre dommage lié à la perte d'activités, de bénéfices, de Clients ou de données.

A.8 Garanties

A.8.1 Indivisibilité des comptes

Tous les comptes détenus par un même Client auprès d'une ou plusieurs agences de la Banque, quels que soient leur nature, leur durée, leur position créitrice ou débitrice, ou leur caractère exigible, sont considérés comme des sous-comptes d'un compte unique et indivisible. Ceci n'affecte pas les lois, règlements ou conventions régissant les comptes à usage particulier.

La Banque peut à tout moment fusionner ces sous-comptes et transférer des soldes à tout moment et avec un simple préavis d'un sous-compte à un autre, d'un solde débiteur à un solde créditeur et vice versa, et même d'un solde débiteur à un autre solde débiteur. On entend ici par "solde" une position débitrice ou créitrice. Le solde du compte unique est garanti par l'ensemble des sûretés réelles et personnelles liées à l'un ou l'autre de ces sous-comptes.

Si certains sous-comptes sont en devises étrangères, ils seront convertis en euros au cours du jour de la liquidation du compte ou du transfert. De même, si un actif dans une devise différente de celle du solde débiteur d'un autre

compte ne dispose pas d'une marge suffisante, la Banque peut le convertir immédiatement. La Banque décidera si cette couverture est suffisante.

A.8.2 Droit de compensation

Toutes les transactions entre le Client et la Banque, dans le cadre de leur relation d'affaires, seront considérées comme interdépendantes. La Banque peut, à tout moment et sans préavis, compenser les soldes créditeurs et débiteurs, même après la faillite du Client. Cela peut inclure la conversion de devises étrangères en euros et vice-versa, ainsi que des transferts entre comptes. La Banque choisira les créances à compenser.

Les soldes dus sur les comptes au nom du Client peuvent être transférés sur des comptes ouverts conjointement et solidairement et/ou indivisiblement avec le Client et des tiers, sans préavis ni formalités. Le Client renonce à invoquer l'article 1253 du Code civil et accepte que, sauf convention contraire, la Banque détermine l'affectation des sommes reçues du Client à la réduction de la dette ou d'une partie de celle-ci.

A.8.3 Transferts entre comptes détenus par des parties conjointement et solidairement et/ou indivisiblement responsables

Tous les comptes au nom d'un Client présentant un solde débiteur à rembourser peuvent être crédités. Cela peut se faire sans préavis ni formalités en transférant les soldes créditeurs des comptes des personnes qui sont conjointement et solidairement ou indivisiblement responsables avec le Client. Ces personnes peuvent être des débiteurs principaux ou secondaires dans le cadre d'un endossement de garantie ou d'une autre garantie. La Banque peut à tout moment transférer des fonds pour apurer un solde débiteur en utilisant les avoirs d'un autre compte.

A.8.4 Inexécution des obligations - droit de rétention

La Banque peut choisir de ne pas remplir ses obligations si le Client ne remplit pas ses

obligations pour quelque raison que ce soit. La Banque peut retenir toutes les sommes et tous les actifs qu'elle détient pour le Client si celui-ci ne s'exécute pas ou tarde à s'exécuter.

A.8.5 Gage indivisible et préférentiel

A.8.5.1 Selon la loi modifiée du 5 août 2005 sur les contrats de garanties financières, le Client accorde à la Banque, par ce document, une garantie de premier rang, indivisible et préférentielle.

Cette garantie couvre :

- tous les documents, titres et instruments financiers, qu'ils soient fongibles (interchangeables) ou non fongibles ;
- les avoirs, les créances d'argent, les valeurs mobilières et les effets de commerce confiés ou à confier à la Banque ;
- ainsi que tous les comptes actuels ou futurs que le Client détient auprès de la Banque, y compris les droits, avoirs et créances liés à ces comptes.

La Banque n'est pas obligée de restituer ces actifs.

Ce gage sert de garantie pour que le Client respecte tous ses engagements envers la Banque. Cela inclut :

- le montant principal ;
- les intérêts ;
- les commissions ;
- les frais ;
- et tous les autres éléments liés.

Cette garantie couvre aussi bien les obligations actuelles que futures, même si elles sont conditionnelles ou à terme. Elle s'applique à toutes les dettes que le Client a ou pourrait avoir envers la Banque, que ce soit seul ou avec d'autres personnes, de manière solidaire ou non. Ces engagements sont appelés les Obligations Garanties.

En cas d'Evènement de Défaut (situation critique) définie dans les présentes conditions générales, la Banque peut, sans avertissement préalable ni autorisation judiciaire, prendre les mesures suivantes :

- Utiliser le gage de la manière la plus avantageuse autorisée par le droit luxembourgeois, notamment selon l'article 11 de la loi de 2005 mentionnée.
- Effectuer immédiatement une compensation entre toutes les créances réciproques, certaines, claires et exigibles, qu'elle détient ou pourrait détenir vis-à-vis du Client, quelle que soit leur origine ou leur date d'échéance.

Lorsqu'un événement de défaut survient, toutes les obligations du Client envers la Banque deviennent immédiatement exigibles, sans qu'un avertissement préalable soit nécessaire. Cela signifie que le Client perd le bénéfice des délais de paiement prévus : c'est ce qu'on appelle la déchéance du terme. La Banque peut alors effectuer une compensation entre les montants dus, sans passer par une procédure judiciaire, conformément à la loi modifiée du 5 août 2005 sur les contrats de garantie financière.

Cette clause s'applique en complément de la convention d'unicité de compte et des règles de compensation prévues dans les présentes conditions générales.

À cette fin, la Banque est autorisée à effectuer des opérations de change ou à régler par anticipation toute opération due à l'avenir.

La Banque confirme qu'elle accepte officiellement la mise en place et l'attribution de ce gage en sa faveur.

Sauf accord contraire, toutes les garanties déjà mises en place ou à venir par le Client, ou pour son compte, en faveur de la Banque — quelle que soit leur date — couvrent le paiement ou le remboursement de toutes les sommes que le Client doit ou devra à la Banque.

A.8.5.2 En application de cet engagement général, lorsque cela est nécessaire :

- Les titres fongibles ou non fongibles, qu'ils soient sous forme dématérialisée ou autre, ainsi que tous les titres et instruments financiers que le Client dépose auprès de la Banque sont donnés en gage à la Banque.
- La Banque peut inscrire tous les titres nominatifs à son nom dans les registres de l'émetteur, que le Client détient sur ses comptes auprès de la Banque.
- La Banque peut endosser tous les autres titres négociables au nom et pour le compte du Client, en indiquant que les titres sont donnés en garantie.
- Tous les titres fongibles sont considérés comme inscrits sur un compte spécial. Le compte ouvert au nom du Client est considéré comme un compte spécial à cet effet.

A.8.5.3 Sans préjudice des garanties spéciales obtenues et des garanties mentionnées ci-dessus, la Banque peut à tout moment demander la mise en gage de garanties supplémentaires ou l'augmentation des garanties existantes. Ceci afin de couvrir les risques liés aux opérations avec le Client, qu'elles soient échues ou à régler ultérieurement, sans conditions ou avec une condition suspensive ou subséquente.

A.8.5.4 Le Client convient que si la Banque accepte une renonciation écrite au gage général lorsque le Client met en gage au profit d'un tiers tout ou partie de ses avoirs déposés auprès de la Banque, cette renonciation est subordonnée à :

- l'acceptation par la Banque dudit gage, et
- la constitution d'un nouveau gage de premier rang, comme le gage général actuel, en faveur de la Banque. Cela se produira à la première des deux dates suivantes : lorsque le tiers bénéficiaire notifie à la Banque que le contrat (i) a pris fin ou (ii) a été exécuté. Le Client accepte irrévocablement et inconditionnellement la

constitution automatique de ce nouveau gage dans ce cas.

A.8.5.5 Le Client autorise la Banque à donner un droit de gage ou une sûreté similaire à ses sous-dépositaires sur les avoirs du Client déposés auprès de la Banque et sous-déposés auprès de ces sous-dépositaires.

A.8.5.6 Même si un Evénement de Défaut se produit, si la Banque choisit de ne pas utiliser tout ou partie de son droit d'exécuter la garantie, cela ne signifie pas qu'elle renonce à ce droit. Cette tolérance ou utilisation partielle ne pourra pas être utilisée plus tard comme preuve que la Banque a renoncé à faire valoir ses droits à l'avenir.

A.8.6 Responsabilité solidaire et indivisibilité

Toutes les personnes qui sont codétentrices d'un compte ou d'actifs, co-bénéficiaires d'une facilité ou impliquées dans une même transaction - quel que soit leur rôle - sont conjointement, solidairement et indivisiblement responsables de toutes les obligations qui y sont liées.

Les héritiers, les ayants droit à titre universel ou les personnes considérées comme des ayants droit à titre universel du Client sont également responsables conjointement, solidairement et indivisiblement de toutes les obligations à l'égard de la Banque.

A.8.7 Droit unilatéral de la Banque de résilier le nantissement d'un compte bancaire

La Banque peut choisir de mettre fin à sa relation contractuelle en tant que Banque dans ce gage à tout moment pour le(s) compte(s) gagé(s) concerné(s), malgré toute règle contraire dans le contrat de gage (y compris les avis y afférents) donné par le Client à un tiers créancier gagiste (ou agent de sécurité). La Banque doit donner un préavis écrit de deux mois au Client, agissant en tant que constituant du gage, et au créancier gagiste (ou à l'agent des sûretés). La Banque ne doit pas expliquer sa décision. Pendant ces 2 mois, les parties peuvent, le cas échéant, remplacer la Banque en tant que titulaire du compte. Elles doivent donner à la Banque les instructions de

Virement nécessaires et les règles de signature pour le(s) compte(s) gagé(s) conformément à la convention de gage.

Après ces deux mois, la Banque peut bloquer le(s) compte(s) gagé(s), supprimer toute référence au gage dans ses registres et, le cas échéant, clôturer le(s) compte(s) gagé(s) sans préavis ni formalité particulière. La Banque ne sera pas responsable des dommages subis par le Client, le créancier gagiste ou tout tiers et créancier/garant dans cette situation (y compris si les instructions de transfert ne sont pas reçues dans ce délai).

A.9 Protection des données

La Banque collecte et traite les données personnelles de ses Clients conformément aux Lois sur la protection des données personnelles et à sa déclaration de confidentialité. Les finalités du traitement effectué par la Banque sont principalement d'assurer :

- l'octroi et la gestion de comptes, de crédits ou de dépôts ;
- la gestion et l'exécution des Opérations de Paiements ;
- la gestion globale des services d'intermédiation bancaire, de crédit-bail et/ou d'assurance, ainsi que la gestion des litiges y afférents ;
- le respect de ses obligations légales (par exemple, les lois sur la lutte contre le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme ou la protection des investisseurs) ;
- suivi du Client avec une vision globale du Client et détermination de son profil de risque ;
- la gestion des souscriptions de fonds communs de placement, d'OPC et de SICAV, et traitement des transactions sur instruments financiers, y compris toute demande de tiers concernant les données personnelles du Client ;
- Le contrôle les opérations et prévenir les irrégularités.

La Banque est autorisée à traiter des données à caractère personnel lorsque cela est nécessaire pour prévenir, rechercher et détecter la fraude en matière de paiement.

Les PSP tiers ne peuvent accéder qu'aux données personnelles nécessaires à leurs services de paiement. Ils ne traitent et ne conservent les données qu'avec le consentement exprès de l'utilisateur du service de paiement.

En fonction de la situation, la Banque peut collecter et traiter les données à caractère personnel des actionnaires et/ou mandataires du Client, ainsi que des bénéficiaires effectifs, pour les mêmes finalités et modalités que celles décrites dans le présent article et dans la Déclaration de confidentialité. Sous réserve des règles légales ou réglementaires en vigueur, les données à caractère personnel collectées ne sont pas destinées à être communiquées à des tiers autres que ceux désignés par le Client et les sociétés nécessaires à la réalisation de l'une des finalités, y compris les sous-traitants de la Banque ou les entités du Groupe ING.

Dans les limites et aux fins de l'article 41 de la loi du 5 avril 1993 relative au secteur financier, certaines données du Client, y compris des données personnelles, peuvent également être partagées avec la société mère de la Banque ou des tiers lorsque la Banque y est légalement tenue ou autorisée, comme les autorités de contrôle, les autorités judiciaires et les autorités fiscales.

Le Client, ses agents et ses actionnaires peuvent s'opposer au traitement de leurs données personnelles. Dans ce cas, la Banque pourrait refuser d'entamer ou de poursuivre une relation avec le Client ou refuser une opération demandée. Conformément aux lois sur la protection des données à caractère personnel, le Client, ses agents et ses actionnaires disposent (i) d'un droit d'accès, (ii) d'un droit d'opposition, (iii) d'un droit de rectification et (iv) d'un droit d'annulation de leurs données à caractère personnel.

Les locaux de la Banque, les parkings et les distributeurs automatiques de billets, qu'ils soient publics ou non, sont équipés de systèmes de vidéosurveillance. La Banque traite ces données à des fins de sécurité et de protection de la Banque, de ses biens, de son personnel et de ses Clients. Sauf exceptions prévues par la loi luxembourgeoise, ces données ne sont pas communiquées à des tiers.

Les données personnelles sont traitées conformément à l'accord de confidentialité en vigueur, disponible sur le site Internet de la Banque à l'adresse ing.lu ou dans une agence.

Le Client doit informer tous ses représentants, actionnaires, bénéficiaires effectifs et autres personnes agissant pour le compte du Client avec la Banque de cette clause et de l'accord de confidentialité applicable.

Le Client garantit à la Banque que leur consentement a été obtenu à cet égard pour le traitement de ses données personnelles par la Banque, comme requis.

Si le Client a une plainte à formuler concernant le traitement de ses données à caractère personnel ou s'il estime qu'il y a une violation possible, il peut consulter la procédure de plainte sur le site Internet de la Banque à l'adresse ing.lu ou contacter la Banque en écrivant à l'adresse suivante :

Service des plaintes, 26 Place de la Gare, L-2965 Luxembourg, e-mail : complaints@ing.lu

En outre, le Client accepte que la Banque enregistre les conversations téléphoniques et les ordres passés par téléphone. Cela permet à la Banque de les traiter correctement et de respecter les obligations légales. La Banque conservera la preuve de toute transaction commerciale ou communication afin de contrôler les services fournis au Client et d'assurer la régularité des opérations. Ces enregistrements sont la propriété de la Banque. La Banque peut également utiliser ces enregistrements et/ou transcriptions à toute autre fin légitime qu'elle décidera.

Le Client accepte que ces enregistrements téléphoniques soient valables et ne puissent être contestés quant à leur contenu. Si la Banque n'enregistre pas ou ne conserve pas ces enregistrements, elle ne peut s'en prévaloir à son encontre.

A.9 bis Externalisation

A.9bis.1 La Banque est tenue au secret professionnel. Elle ne peut pas partager avec des tiers des données personnelles, bancaires ou financières et des informations sur la relation d'affaires avec le Client (les "informations"), sauf si la loi l'exige ou si le Client donne son accord.

A.9bis.2 La Banque peut sous-traiter tout ou partie de ses tâches à des tiers au Luxembourg ou à l'étranger, ou à une autre entité d'ING dans le monde (appelé "Prestataire") afin d'assurer un service de qualité, de respecter la réglementation et de bénéficier de l'expertise technique de spécialistes qualifiés.

La Banque peut sous-traiter tout ou partie des tâches et activités suivantes (ci-après dénommées "sous-traitance") :

- les tâches d'exploitation, de maintenance et de soutien des infrastructures et des applications informatiques ;
- les tâches des plateformes de messagerie et de paiement, telles que le cryptage manuel des données, le traitement, le contrôle et le stockage/archivage des messages de paiement. Ces plateformes filtrent et vérifient également les messages afin de s'assurer que les transactions exécutées par la Banque sont conformes à toutes les réglementations et lois internationales applicables ;
- la gestion des documents, y compris la centralisation et le traitement de tous les documents ;
- les activités d'identification des Clients et de gestion des données (par exemple, collecte de documents, prise de décision, appétit pour le risque, classification fiscale

et obligations de déclaration (notamment FATCA, CRS (AEFAI) et EMIR) ;

- l'enregistrement, suivi et archivage des instructions et des ordres relatifs aux opérations bancaires et financières, y compris celles effectuées par téléphone ;
- le traitement des services de paiement et des instruments financiers liés à des affaires commerciales ou à des litiges, de l'origine à la prise de décision ;
- l'exécution et gestion des opérations de crédit, y compris les flux de trésorerie connexes, le contrôle et la vérification de certaines opérations de crédit et des dossiers.

Le Client peut consulter l'annexe 2 intitulée INFORMATIONS RECAPITULATIVES - Infrastructures communes à des tiers et/ou au Groupe ING" pour plus de détails sur toutes les activités externalisées, le lieu de l'externalisation et les données échangées. Ces informations sont également publiées sur le site Internet de la Banque à l'adresse ing.lu et est disponible dans les agences sur demande.

La Banque veille au respect de ses obligations réglementaires dans tous les accords de sous-traitance et, le cas échéant, dans chaque cas de sous-délégation (par exemple, lorsqu'un sous-traitant délègue des tâches à un tiers).

Les prestataires de services choisis par la Banque peuvent être des entités réglementées ou non réglementées. Ils sont soit légalement tenus au secret professionnel, soit contractuellement requis par la Banque de suivre des règles de confidentialité strictes.

Le Client reconnaît que les Prestataires de services peuvent ne pas être soumis aux règles luxembourgeoises en matière de secret professionnel et que leurs normes de confidentialité peuvent être moins strictes. Malgré leur engagement de confidentialité, ils peuvent être légalement tenus de divulguer des informations à des tiers ou à des autorités.

A.9bis.3 Le Client accepte et autorise la Banque

à faire appel à des prestataires de services pour la sous-traitance. La Banque peut transférer et partager des informations avec ces prestataires de services conformément aux exigences réglementaires.

A.9bis.4 Dans la mesure où la loi le permet, le Client accepte toutes les conséquences de la divulgation d'informations aux prestataires de services. Le Client convient que la Banque n'est pas responsable des pertes, dommages ou coûts résultant d'un tel transfert ou d'une telle divulgation.

A.9bis.5 La Banque peut transférer ou partager des informations avec des prestataires de services aussi longtemps que le Client a une relation bancaire avec la Banque. Si le Client souhaite retirer son consentement, il doit en informer la Banque par écrit ; le retrait prendra effet à la date de réception de l'avis par la Banque. Toutefois, la Banque peut conserver les Informations déjà partagées avec les Prestataires de services pendant la durée requise par ses procédures internes ou par la loi applicable.

A.9bis.6 La Banque informera le Client de tout changement dans la sous-traitance, de toute nouvelle externalisation ou de toute sous-délégation, comme expliqué à l'article A.13.1.

A.10 Charges, dépenses et impôts

A.10.1 La Banque fixe ses commissions, ses taux d'intérêt, ses rémunérations et ses avantages dans un tarif. Les Clients peuvent trouver un extrait de ce tarif dans chaque agence de la Banque ou sur le site Internet de la Banque, comme l'exige la loi.

Si l'extrait n'indique pas le tarif de l'opération ou de la commande souhaitée par le Client, ce dernier doit demander l'information à son agence ou à son gestionnaire de compte avant de passer la commande ou d'effectuer l'opération.

Lors de l'exécution d'une transaction ou d'un ordre, le Client est réputé connaître et accepter le tarif de la Banque.

La Banque peut modifier les tarifs de ses services en cours de contrat, conformément à l'article A.13.1.

La Banque peut décider d'appliquer des tarifs spécifiques au Client, qui resteront en vigueur jusqu'à ce qu'elle communique un changement.

A.10.2 La Banque prélèvera sur le(s) compte(s) du Client les frais d'enquête et tous les frais liés à des actions en justice intentées contre lui. Il s'agit notamment de frais tels que les honoraires d'huissier ou d'avocat dans le cadre d'une procédure de saisie. Ils couvrent également les dépenses liées aux mesures prises par les autorités à l'encontre du Client et tous les frais payés par la Banque dans l'intérêt du Client ou de ses ayants droit.

A.10.3 Le Client doit payer tous les droits de timbre, droits d'enregistrement, paiements de transfert d'actifs, impôts, droits, retenues à la source, taxes et salaires dus pour toute opération avec la Banque, que ce soit en vertu du droit luxembourgeois ou d'un droit étranger. La Banque est pleinement autorisée, sans avis préalable, à s'adapter à toute modification de ces impôts, taxes, retenues à la source, ou autres paiements ou salaires immédiatement exigibles et remboursables.

Le Client reconnaît que la Banque peut être amenée à déduire tout impôt, taxe ou obligation similaire pour la Banque ou le Client. Cela comprend, par exemple, tous les intérêts ou pénalités y afférents, de tout paiement lié à une opération effectuée par le Client ou en son nom.

A.10.4 Si des avoirs détenus auprès de la Banque sont saisis dans le cadre d'une procédure judiciaire au Luxembourg ou à l'étranger, le Client autorise la Banque à révéler le montant des avoirs saisis à la personne qui a

demandé la saisie, quel que soit le préavis donné.

A.10.5 Le Client autorise la Banque et, le cas échéant, lui donne instruction de :

- (i) effectuer tous les paiements requis par les autorités luxembourgeoises ou étrangères au moyen d'une saisie (y compris l'assignation d'un tiers) ou de tout autre document similaire, et
- (ii) de débiter en conséquence leur(s) compte(s) jusqu'à concurrence du solde disponible, même si les comptes du Client sont mis en gage ou garantis pour le compte d'un tiers. Ceci n'affecte pas les pouvoirs du Client ou de ses représentants de déplacer les comptes gagés. Toutefois, cette autorisation est un droit pour la Banque et non une obligation.

Le Client dégage également la Banque de toute responsabilité quant au respect de cette clause.

A.10.6 Tout droit et impôt sur les revenus du capital payé par la Banque en tant que Payer de revenus, intermédiaire ou agent Payer, ou dont elle est redevable du fait de l'utilisation de sous-dépositaire, sera payé par le bénéficiaire des revenus.

A.10.7 La Banque ne sera pas responsable des coûts ou dommages, directs ou indirects, causés par la collecte ou la déduction de ces taxes, frais ou autres redevances. Ces coûts ou dommages seront à la charge du Client. La Banque n'est responsable que si elle commet une erreur grave ou intentionnelle.

La Banque n'est pas responsable des dommages causés par le fait de ne pas appliquer les bonnes déductions fiscales ou de ne pas le faire correctement, à moins qu'elle ne commette une erreur grave ou intentionnelle.

A.10.8 Le Client est tenu de payer tous les frais juridiques et extra-juridiques engagés par la Banque pour apurer tout solde débiteur ou exercer toute garantie.

A.10.9 La Banque peut informer les Clients des frais facturés par les intermédiaires ou les correspondants, sauf accord écrit contraire.

A.10.10 La Banque peut faire usage de l'article 12 de la loi du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard, si le Client tarde le paiement de factures émises par la Banque. Ces créances sont de plein droit productives d'intérêts au taux légal en vertu de l'article 12 de cette loi.

A.11 Succession

A.11.1 En cas de décès d'un Client ou de son conjoint, la Banque doit être informée immédiatement et recevoir un certificat de décès.

A.11.2 Le décès d'un Client entraîne automatiquement le gel de son (ses) compte(s), de son (ses) dépôt(s) de titres et de son (ses) coffre(s)-fort(s), sauf indication contraire. Il révoque également toute procuration que le défunt avait donnée à des tiers, conformément à l'article A.2.1.3 des conditions générales.

A.11.3 Si la Banque n'est pas informée du décès, elle n'est pas responsable des opérations effectuées après le décès par les cotitulaires ou les mandataires du défunt. La Banque n'est pas tenue de recueillir des informations sur le décès de son Client et n'est pas responsable de l'absence d'avis de décès dans les journaux ou autres médias.

A.11.4 Pour que les héritiers et les ayants droit puissent accéder au(x) compte(s), au(x) dépositaire(s) de titres et au(x) coffre(s)-fort(s) du défunt, la Banque a besoin de documents prouvant le transfert de la succession et d'un accord écrit de la part des ayants droit.

A.11.5 La Banque envoie la correspondance relative à la succession à la dernière adresse connue du défunt, à l'un des ayants droit, au notaire chargé de la succession ou à toute autre personne autorisée. Cette

correspondance est considérée avoir été faite à tous les héritiers et ayant droits.

A.11.6 Un demandeur éligible peut demander à la Banque d'enquêter sur les avoirs du Client décédé. Le demandeur doit d'abord prouver qu'il est un héritier en fournissant des documents attestant du transfert de la succession et expliquer pourquoi il souhaite que l'enquête soit menée. Le demandeur éligible paiera à la Banque les frais d'enquête, sur la base du tarif en vigueur de la Banque.

A.11.7 La Banque n'est pas responsable des erreurs commises lors du transfert de la succession du Client décédé si elle s'appuie sur des documents qui sont ou semblent être valables pour le transfert des actifs du défunt, à moins que ces erreurs ne résultent d'une négligence grave.

A.11.8 Si le défunt avait d'autres engagements avec la Banque au moment de son décès, le transfert des avoirs aux héritiers ou le changement d'intitulé de compte en faveur des héritiers ne signifie pas que la Banque renonce à ses droits liés à ces engagements ou qu'elle les libère. Sauf avis contraire écrit de la Banque, les héritiers du défunt restent solidairement responsables des engagements du défunt.

A.12 Droit applicable et juridiction

A.12.1 Le droit luxembourgeois régit tous les droits et obligations des Clients envers la Banque, y compris les questions non contractuelles, sauf indication contraire. Le siège social de la Banque est le lieu où la Banque et le Client doivent remplir leurs obligations. Par conséquent, et sans préjudice du droit du Client de déposer une plainte auprès de la CSSF, tous les litiges doivent être portés devant les tribunaux de l'arrondissement de Luxembourg, sauf indication contraire. Toutefois, la Banque peut

choisir de porter le litige devant le tribunal du domicile du défendeur.

A.12.2 Les tribunaux mentionnés ici ne limitent pas le droit de la Banque de porter une affaire devant tout autre tribunal de la juridiction concernée ou devant toute instance d'arbitrage appropriée. Le Client accepte la compétence de ces tribunaux et les règles de cette instance d'arbitrage, quelles qu'elles soient.

A.13 Modifications des conditions générales

A.13.1 La Banque peut modifier ces conditions générales, son tarif, ainsi que les contrats ou conditions spécifiques relatifs à ses produits ou services, à tout moment et sans préavis, sauf indication contraire.

Toutefois, pour les Clients qui sont également des Consommateurs, la Banque peut modifier les dispositions des Conditions générales relatives aux services de paiement, y compris leurs tarifs, frais et commissions, sauf indication contraire et sans préjudice du droit de la Banque d'introduire de nouveaux services ou de mettre à jour les conditions générales pour se conformer à de nouvelles réglementations. La Banque doit informer les Clients Consommateurs de ces modifications au moins deux mois avant leur entrée en vigueur.

La Banque informera le Client de ces changements par le biais de son site Internet (sécurisé ou non) ou en envoyant des informations avec les relevés de compte ou toute autre correspondance postale ou électronique.

Les Clients peuvent toujours consulter les conditions générales et les principaux tarifs sur le site web de la Banque.

Si le Client ne souhaite pas accepter ces modifications, il doit mettre fin à sa relation d'affaires avec la Banque - ou avec le produit ou service concerné - par écrit avant que les

modifications n'entrent en vigueur. Cette résiliation sera gratuite et prendra effet immédiatement, sauf indication contraire.

Si le Client n'exerce pas ce droit, cela signifie qu'il a accepté les changements. Les nouvelles règles s'appliqueront à la fois aux transactions futures et à celles initiées avant l'entrée en vigueur des changements.

A.13.2 Délai de rétractation

Si certaines parties de ces conditions générales, des tarifs ou des contrats de la banque ne sont pas valides ou inefficaces, cela ne change rien à la validité ou l'effet des autres parties.

A.14 Délai de rétractation

A.14.1 Pour tout contrat à distance portant sur des services financiers, à l'exception des contrats d'assurance ou de crédit à la consommation tels que définis dans le Code de la consommation introduit par la loi du 8 avril 2011 telle que modifiée, le Client peut se rétracter par écrit en utilisant tout formulaire permanent. Le Client n'a pas à fournir de motif ni à payer de pénalité. Ce droit dure 14 jours calendaires : ce délai et commence à partir du moment où le produit ou le service souscrit est confirmé comme disponible ou envoyé.

A.15 Versions traduites des conditions générales

A.15.1 En cas de divergence entre la version française et les versions traduites des conditions générales ou des contrats et/ou autres conditions de la Banque, seule la version française prévaudra, sauf convention contraire.

A.16 Contrats fiduciaires

A.16.1 Selon la situation, les contrats fiduciaires entre la Banque et le Client suivront

la loi du 27 juillet 2003 sur les contrats fiduciaires, sauf convention contraire.

A.17 Divers

A.17.1 L'annulation ou l'inefficacité d'une clause ou d'une partie des conditions générales, du tarif de la Banque, des contrats ou d'autres conditions n'affecte pas la validité ou l'applicabilité des autres dispositions.

B. Règles relatives à la comptabilité

B.1 Règles générales

B.1.1 La Banque ouvre des comptes à vue ou à terme en euros ou en devises à des particuliers ou à des entreprises qu'elle accepte.

B.1.2 Protection des déposants et des investisseurs

B.1.2.1 La Banque est membre du Fonds de garantie des dépôts luxembourgeois (FGDL). En cas d'insolvabilité de la Banque, le FGDL protège les déposants en garantissant le remboursement de leurs dépôts jusqu'à 100 000 euros.

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

L'étendue de la garantie, les conditions d'indemnisation et les démarches nécessaires pour être indemnisé sont détaillées dans l'annexe 2 des conditions générales. Ces informations sont également disponibles sur le site Internet fgdl.lu, ou peuvent être fournies par la Banque sur demande.

B.1.2.2 Le système luxembourgeois d'indemnisation des investisseurs (SIIL) couvre l'indemnisation des investisseurs détenant des instruments financiers. Si la Banque ne peut

pas restituer les instruments financiers en raison de sa défaillance, le Client peut obtenir une indemnisation pouvant aller jusqu'à 20 000 euros.

La Banque fournira au Client, sur demande, des détails sur la garantie, les conditions d'indemnisation et les formalités à accomplir.

B.1.2.3 Pour qualifier les bénéficiaires des actifs d'un compte de garantie des dépôts et d'indemnisation des investisseurs, le Client doit informer la Banque en temps utile du nombre de bénéficiaires concernés, conformément aux règles du Fonds de garantie des dépôts luxembourgeois. A la demande de la Banque, le Client doit fournir l'identité des bénéficiaires et la répartition des avoirs entre eux.

B.1.3 Ces comptes produiront des intérêts créditeurs ou débiteurs en fonction du solde du compte, calculés au prorata selon le tarif en vigueur de la Banque, sauf convention contraire. En cas de conditions de marché inhabituelles liées à la monnaie de référence, la Banque peut appliquer des taux d'intérêt négatifs aux dépôts des Clients, pour autant que les règles de modification des taux d'intérêt énoncées dans le présent article soient respectées.

Les taux d'intérêt sur les comptes à vue et les comptes à carte sont fixés selon le(s) taux, la(les) méthode(s) de calcul ou le(s) taux de référence du tarif en vigueur de la Banque, sauf convention contraire. Ils doivent également suivre les pratiques et usages en vigueur au Luxembourg.

Si un taux de marché est utilisé pour fixer le taux d'intérêt créditeur d'un compte et qu'il s'avère négatif, la Banque peut appliquer ce taux négatif au compte du Client, même si le solde est positif.

La Banque peut modifier les taux d'intérêt et les autres conditions du compte courant à tout moment, immédiatement et sans préavis.

Pour les Clients qui sont également des Consommateurs, la Banque peut modifier les

taux d'intérêt et les conditions de compte immédiatement et sans préavis uniquement si les modifications suivent la méthode de calcul ou le(s) taux d'intérêt de référence dans le tarif de la Banque. La Banque peut également procéder à des modifications plus favorables au Client sans préavis. Si les modifications des taux d'intérêt ne sont pas basées sur une méthode de calcul ou un taux d'intérêt de référence, ou si les conditions changent, la Banque doit donner un préavis de 2 mois aux Clients qui sont également des Consommateurs.

Lorsque la Banque modifie un taux d'intérêt ou d'autres conditions, elle en informe les Clients par le biais de l'Extrait de compte, de la correspondance postale ou électronique, de la partie transactionnelle de son site web et/ou par une communication sur son site web.

Les mêmes règles s'appliquent aux taux de change. Si les taux de change changent sur la base d'un taux de change de référence, ces changements peuvent être appliqués immédiatement et sans préavis.

B.1.4 Conformément au règlement sur les indices de référence, la Banque dispose d'une procédure de suivi des indices de référence qu'elle utilise. Cette procédure décrit ce qu'il convient de faire en cas de modification importante d'un indice de référence ou de sa disparition.

En cas de (i) changement affectant la composition et/ou la définition de l'indice de référence, (ii) remplacement par un indice de nature identique ou équivalente, (iii) changement affectant l'organisation de la publication ou les méthodes de publication, (iv) et si un indice de référence disparaît ou est absent, la Banque s'appliquera :

- L'indice de remplacement tel qu'indiqué par l'administrateur de l'indice en question ; ou
- L'indice indiqué par la Banque centrale ou l'autorité de régulation chargée de la surveillance de l'indice concerné ; ou

- l'indice déterminé par la loi, le cas échéant ; ou
- Un indice qu'elle déterminera de bonne foi, en tenant compte des pratiques et des circonstances du marché.

L'indice alternatif tel que désigné précédemment s'appliquera automatiquement, après que la Banque ait envoyé une notification écrite préalable par n'importe quel moyen.

B.1.5 Le Client qui souhaite retirer plus de 10.000 euros de son compte à vue ou de son compte d'épargne à une date donnée doit en informer les services de la Banque au moins 3 Jours Ouvrables Bancaires avant la date en question pour que la demande soit garantie. En fonction de la devise du retrait, le délai de préavis peut être plus long que ce qui précède. Les fonds ainsi réservés par le Client mais non retirés seront soumis aux frais de la Banque au taux applicable.

B.1.6 Dans la mesure où la réglementation applicable le permet, le Client non Consommateur renonce expressément à recevoir les informations et les conditions applicables au compte, que ce soit sur papier ou sur tout autre support durable, avant l'ouverture du compte.

B.2 Découverts

B.2.1 Tous les comptes doivent toujours présenter un solde créditeur, sauf accord contraire.

B.2.2 Le fait que la Banque tolère un découvert non autorisé, quel qu'il soit, ne peut en aucun cas être interprété comme un droit au maintien ou à la répétition d'un tel découvert.

Si le solde disponible sur le compte ou la ligne de crédit autorisée est insuffisant, la Banque peut exécuter un Ordre de Paiement non instantané à une date ultérieure, au plus tard à la fin du Jour Ouvrable Bancaire suivant, à condition que le solde soit suffisant à ce moment-là. Si le solde reste insuffisant, l'Ordre

de Paiement sera refusé. Les Ordres de Paiement Instantanés sont automatiquement refusés si le solde disponible est insuffisant.

Le moment où la Banque reçoit un tel Ordre de Paiement non instantané est considéré comme le moment où le solde disponible est suffisant pour l'exécuter..

B.2.3 Tout compte dépourvu d'ouverture de crédit est, de plein droit et sans mise en demeure, soumis à des intérêts calculés au prorata temporis selon les tarifs en vigueur de la Banque lorsqu'il présente un solde débiteur, sauf convention contraire.

B.2.4 La Banque peut, à tout moment, demander le remboursement immédiat du découvert non autorisé ou de la totalité du solde débiteur du compte.

B.3 Comptes courants

B.3.1 Les dates de "valeur" seront déterminées par le tarif en vigueur de la Banque, sauf indication contraire.

B.3.2 Tout crédit, qu'il porte ou non la mention "sous réserve habituelle", dépendra de l'arrivée effective des fonds.

B.3.3 Les intérêts sont capitalisés annuellement sur les comptes courants et trimestriellement sur les comptes courants avec facilités de crédit, sauf indication contraire.

B.3.4 Le Teen Account est un compte à vue pour mineurs qui fonctionne comme un compte à vue. Des limites périodiques d'utilisation ou de retrait sont fixées lors de l'ouverture du compte ados. Ces limites peuvent être modifiées avec l'accord du (des) représentant(s) légal(aux).

B.4 Comptes en devises

B.4.1 Le Client accepte pleinement les règlements de la Banque centrale européenne ou de la Banque centrale du Luxembourg, ainsi

que toutes les règles légales ou statutaires, et les mesures prises ou à prendre par les autorités compétentes.

B.4.2 Les dépôts en devises du Client sont placés au nom de la Banque, mais pour le compte et au risque du Client. La Banque choisit des correspondants dans le pays d'origine de la devise ou dans un autre pays. La Banque doit choisir et instruire ses correspondants avec soin. Toutefois, la responsabilité de la Banque n'est engagée qu'en cas de négligence grave.

B.4.3 En conséquence, le Client partagera les impacts financiers et juridiques sur les actifs au nom de la Banque dus à des cas de force majeure, des changements de taux ou des règles légales et statutaires dans le pays de la devise ou dans le pays du correspondant. Cela inclut les situations dans lesquelles les actifs peuvent être éliminés, détériorés, indisponibles ou perdre leur revenu, que ce soit totalement ou partiellement.

B.4.4 Le Client ne peut pas demander que les avoirs soient restitués dans une devise différente de celle dans laquelle ils sont libellés. Si la devise n'est pas disponible ou si elle s'est fortement dépréciée, la Banque peut, sans y être obligée, restituer les fonds en euros. Le Client supportera toutes les pertes de change ou autres pertes connexes.

B.5 Comptes à terme

B.5.1 La Banque accepte des dépôts aux conditions qu'elle fixe et dont elle informe le Client lors de l'ouverture ou du renouvellement d'un compte à terme. Toute contestation de ces conditions doit être adressée à la Banque dans les 2 Jours Ouvrables Bancaires suivant l'envoi de l'avis ou du relevé.

B.5.2 La Banque peut refuser le remboursement anticipé de tout compte à terme, sauf accord contraire des deux parties.

B.5.3 La Banque peut choisir de renouveler automatiquement les dépôts à terme pour la

même durée et aux conditions en vigueur au moment du renouvellement, à moins que le Client ne donne des instructions différentes avant la date d'expiration.

B.6 Comptes d'épargne

B.6.1 Règles générales pour tous les comptes d'épargne

B.6.1.1 Sauf indication contraire, et à l'exception des dépôts et retraits effectués en agence, le compte épargne fonctionne de manière limitée :

- Les versements sur le compte épargne doivent provenir d'un autre compte ouvert sous le même numéro Client dans les livres de la Banque, au nom du titulaire du compte épargne.
- Les retraits du compte épargne doivent être transférés vers un autre compte également ouvert sous le même numéro Client dans les livres de la Banque, au nom du même titulaire.

B.6.1.2 A l'exception des comptes détenus par des mineurs, les retraits peuvent être effectués à tout moment jusqu'à concurrence du solde disponible, sous réserve des limites hebdomadaires fixées par la Banque. Si le titulaire du compte souhaite retirer un montant important en espèces à une date déterminée, il doit en informer la Banque au moins 3 Jours Ouvrables Bancaires à l'avance.

B.6.1.3 La Banque appliquera aux dépôts, y compris aux intérêts d'un dépôt à terme échu, des intérêts créditeurs ou débiteurs calculés au prorata du solde du compte selon le tarif en vigueur de la Banque.

Les encaissements de chèques, les paiements de coupons et les remboursements de titres échus sont crédités selon les pratiques habituelles. Les montants retirés ou transférés du compte d'épargne cessent d'être rémunérés selon le tarif en vigueur de la Banque.

B.6.1.4 Les taux d'intérêt, les primes et les dates de valeur des différents comptes d'épargne figurent dans le tarif en vigueur de la Banque. En cas de conditions de marché inhabituelles liées à la monnaie de référence, la Banque peut appliquer des taux d'intérêt négatifs aux dépôts d'épargne des Clients, conformément aux règles de l'article B.6, concernant les changements de taux d'intérêt.

La Banque peut modifier les taux d'intérêt, les dates de valeur et les conditions du compte d'épargne à tout moment en fonction des conditions du marché. Les titulaires de compte seront informés de toute modification par des avis affichés dans les locaux de la Banque, sur son site Internet, ou joints aux relevés de compte ou à toute autre correspondance envoyée par la Banque.

Si un taux de marché est utilisé pour fixer le taux d'intérêt créditeur d'un compte d'épargne et qu'il devient négatif, la Banque peut appliquer ce taux négatif en tout ou en partie au Client, même si le compte présente un solde positif.

B.6.1.5 Le montant des intérêts est calculé une fois par an, le 31 décembre. Les intérêts dus à la fin de chaque année et non retirés sont capitalisés et produisent des intérêts au taux en vigueur.

B.6.1.6 La Banque peut clôturer tout compte d'épargne ou type de compte d'épargne à tout moment et immédiatement. Le titulaire du compte en sera informé par l'une des méthodes mentionnées à l'article B.6.1.4 ci-dessus.

B.6.2 Compte Vert

Un *Compte Vert* peut être libellé dans n'importe quelle devise figurant dans le tarif en vigueur de la Banque.

Le compte d'épargne appelé " *Compte Vert* ", ainsi que les comptes " *Vert Junior* " et " *Vert Jeunes Adultes* ", ne présentent pas de caractéristiques environnementales ou sociales spécifiques. Ils ne sont donc pas considérés comme des produits d'"investissement durable" au sens de l'article 2, paragraphe 17, du règlement (UE) 2019/2088.²

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 d'un mineur avec l'accord de son (ses) représentant(s) légal(aux). Le mineur est le titulaire du *Compte Vert Junior*.

B.6.3.2 Pour un *Compte Vert Junior* appartenant à un mineur de moins de 12 ans :

Le mineur ne peut accéder à son compte qu'avec l'autorisation écrite de son/ses représentant(s) légal(aux) et dans la limite de son solde disponible. Cette règle s'applique à tout retrait.

B.6.3.3 Pour un *Compte Vert Junior* appartenant à un mineur de plus de 12 ans et jusqu'à 18 ans :

Le mineur peut accéder à son compte, dans la limite de son solde disponible et dans n'importe quelle devise dans laquelle le compte est ouvert, avec le consentement unique du/des représentant(s) légal(aux) pour les transactions futures. Les options sont les suivantes :

- 1) avec l'autorisation écrite expresse de leur(s) représentant(s) légal(aux) pour chaque retrait
- 2) jusqu'à 15 € par semaine (du lundi au dimanche inclus)
- 3) jusqu'à 25 € par semaine (du lundi au dimanche inclus)
- 4) jusqu'à 50 € par semaine (du lundi au

² Règlement (UE) 2019/2088 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 relatif aux informations

à fournir en matière de développement durable dans le secteur des services financiers.

- dimanche inclus)
- 5) jusqu'à 75 € par semaine (du lundi au dimanche inclus)
 - 6) jusqu'à 100 € par semaine (du lundi au dimanche inclus)
 - 7) jusqu'à 125 € par semaine (du lundi au dimanche inclus)
 - 8) jusqu'à 175 € par semaine (du lundi au dimanche inclus)
 - 9) jusqu'à 250 € par semaine (du lundi au dimanche inclus)
 - 10) sans limite.

En ce qui concerne les options 2 à 10, le(s) représentant(s) légal(aux) peut(vent) choisir de geler le compte en en faisant la demande par écrit. Le(s) représentant(s) légal(aux) peut(vent) également modifier le pouvoir de disposition sur le compte à tout moment en faisant la demande par écrit.

B.6.3.4 Lorsque le titulaire atteint l'âge de 18 ans, le capital et les intérêts du *Compte Vert Junior* sont automatiquement transférés vers un *Compte Vert Jeunes Adultes*, sauf si le titulaire donne l'instruction à la Banque de transférer l'argent vers un autre compte d'épargne ou d'effectuer une autre opération.

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

B.6.4.1 Lorsque le titulaire atteint l'âge de 26 ans, le capital et les intérêts du *Compte Vert Jeunes Adultes* sont automatiquement transférés vers un *Compte Vert*, sauf si le titulaire donne l'instruction à la Banque de transférer l'argent vers un autre compte d'épargne ou d'effectuer une autre opération.

B.6.5 Compte d'épargne junior (0-18 ans)

B.6.5.1 Le Compte d'épargne jeunesse est ouvert par le mineur et/ou au nom d'un mineur par son/ses représentant(s) légal(aux), sauf

convention contraire. Le mineur est le titulaire du Compte d'épargne.

B.6.5.2 Le compte d'épargne junior pour un mineur âgé de moins de 12 ans fonctionne de la manière suivante :

- le capital et les intérêts restent bloqués jusqu'à l'âge de 12 ans. A ce moment, et dans un délai de deux mois, le mineur, avec l'accord de son/ses représentant(s) légal(aux), peut retirer tout ou partie du solde. Dans le cas contraire, le Junior Savings Account continue à fonctionner selon les modalités décrites à l'article B.6.5.3 ci-dessous ;
- la Banque peut fixer une limite au montant du capital.

B.6.5.3 Le compte d'épargne junior d'un mineur de plus de 12 ans fonctionne ainsi jusqu'à ce que le titulaire atteigne 18 ans :

- Le capital reste bloqué jusqu'à l'âge de 18 ans, mais le titulaire du compte peut retirer les intérêts chaque année avec l'accord de son/ses représentant(s) légal(aux).
- Toutefois, la direction de la Banque peut autoriser le titulaire du compte à retirer une partie ou la totalité de l'argent du Junior Savings Account si (i) il y a une demande écrite du titulaire du compte, (ii) un consentement de son (ses) représentant(s) légal(aux), et (iii) des raisons valables. Aucun frais de remboursement anticipé ne sera facturé dans ce cas.

B.6.5.4 Lorsque le titulaire atteint l'âge de 18 ans, le capital et les intérêts du Compte Vert Jeunes Adultes sont automatiquement transférés sur un *Compte Vert Jeunes Adultes*, à moins que le titulaire ne donne l'instruction à la Banque de transférer l'argent sur un autre compte d'épargne ou d'effectuer une autre opération.

B.6.6 Compte d'épargne à vue

B.6.6.1 Le rendement du Compte d'épargne à vue est composé du taux de base et, le cas

échéant, de la prime de croissance ou de la prime de fidélité.

La prime d'accroissement est calculée sur la base de l'augmentation du mois par rapport au 31 décembre de l'année précédente, pour autant que cette augmentation reste sur le compte jusqu'au 31 décembre de l'année en cours. Cette prime est calculée au prorata du temps et est créditee le 31 décembre de l'année en cours.

La prime d'accroissement évolue mensuellement pour les nouveaux dépôts dans les conditions de l'article B.6.1.4 ci-dessus. Toutefois, la prime d'accroissement du mois reste valable jusqu'au 31 décembre de l'année en cours pour l'accroissement effectué au cours du 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 de l'année en cours. La prime de fidélité peut être modifiée au début de chaque année dans les conditions prévues à l'article B.6.1.4.

B.6.7 Épargne des adolescents

B.6.7.1 Le compte d'épargne pour adolescents est un compte d'épargne libellé en euros ouvert par un mineur ou en son nom avec l'accord de son (ses) représentant(s) légal(aux), le mineur étant le titulaire du compte.

B.7 Autre compte de dépôt

B.7.1 La Banque ouvre tous les autres comptes de dépôt rémunérés pour les Clients non-Consommateurs. Les conditions figurent dans la confirmation d'ouverture de compte envoyée au Client par la Banque ou dans tout autre document envoyé ultérieurement par la Banque.

B.8 Relevés bancaires

B.8.1. La Banque fournira à ses Clients des relevés de compte comprenant les informations suivantes :

- le solde du compte ;

- toutes les transactions effectuées pendant cette période ;
- tout intérêt créiteur ou débiteur payable ; et
- tous les frais engagés pendant cette période.

Les services d'information sur les comptes donnent à l'UPP des informations en ligne sur un ou plusieurs comptes de paiement qu'elle détient auprès d'autres PSP. Ces informations sont disponibles via les interfaces en ligne du gestionnaire de compte du PSP. L'UPP peut ainsi obtenir à tout moment une vue d'ensemble de sa situation financière.

La Banque fournit des extraits de compte mensuellement et gratuitement par le biais de la partie transactionnelle du site web de la Banque aux Clients disposant d'un accès à Internet, sauf indication contraire dans les présents articles. Un Client qui souhaite recevoir ses relevés de compte par une autre méthode convenue ou plus fréquemment peut devoir payer selon le tarif en vigueur de la Banque.

Pour les Clients qui sont également des Consommateurs et qui ne peuvent pas obtenir d'accès à Internet auprès de la Banque, les relevés de compte seront envoyés gratuitement par la poste une fois par mois. A moins que le Client n'utilise la poste domiciliée ou qu'il ne souhaite les recevoir plus souvent. Dans ce cas, les relevés seront envoyés selon le mode et la fréquence choisis par le Client, conformément au tarif en vigueur de la Banque.

Pour les Clients dont l'accès à Internet est refusé par la Banque, les relevés seront envoyés comme convenu avec la Banque et selon le tarif en vigueur de la Banque.

B.8.2 Si un Client ne reçoit pas de documents, de relevés de compte ou d'avis concernant une opération spécifique dans les délais habituels

ou convenus, il doit en informer immédiatement la Banque.

B.9 Résiliation et règlement du compte

B.9.1 Chacune des parties peut mettre fin à la relation d'affaires et/ou clôturer tous les comptes à tout moment sans donner de raison, sous réserve de dispositions spécifiques en matière de crédit, en fournissant :

- 1 mois de préavis si le Client en prend l'initiative, ou si la Banque en prend l'initiative et que le Client n'est pas un Consommateur ;
- préavis de 2 mois si la Banque en prend l'initiative et si le Client est un Consommateur.

La Banque peut mettre fin à la relation d'affaires immédiatement et sans préavis, en particulier si :

- le Client ne respecte pas ses obligations légales et contractuelles ;
- la Banque estime que la solvabilité du Client est menacée ou que la garantie est insuffisante ou n'a pas été obtenue ;
- la poursuite de la relation pourrait engager la responsabilité de la Banque, ou si les opérations du Client semblent contraires à l'ordre public, aux bonnes mœurs, aux conditions générales, ou pourraient nuire à la réputation de la Banque ;
- la Banque a des obligations légales (notamment en vertu de la législation européenne ou nationale) et considère qu'il existe un risque de violation de ces règles en maintenant la relation d'affaires avec le Client. Il s'agit par exemple des lois relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme et aux sanctions internationales.

La même règle s'applique à tout compte à terme et/ou compte d'épargne, sauf accord contraire.

Le Client sera informé par tout courrier (postal ou électronique) envoyé par la Banque.

La Banque peut facturer des frais de clôture de compte au taux en vigueur, sauf si le Consommateur clôture le compte au moins 12 mois après son ouverture.

La Banque peut clôturer les comptes d'épargne Junior et d'épargne Ado du Client si celui-ci ouvre un compte dans une autre banque.

B.9.2 Si la relation avec le Client prend fin, tous les engagements pris par le Client, même ceux qui sont assortis d'un terme précis, deviennent immédiatement exigibles sans préavis, à moins que la loi ou le contrat n'en dispose autrement.

B.9.3 Après avoir mis fin à la relation avec le Client, la Banque peut mettre tous les avoirs du compte à la disposition du Client de la manière qu'elle estime avoir été indiquée, au risque du Client. La Banque peut agir selon les modalités prévues à la clause C.5. Des Conditions générales. Le Client doit retirer ses avoirs ou donner à la Banque des instructions de transfert dans le délai indiqué par la Banque. A défaut, après ce délai, la Banque peut vendre les Instruments financiers sur le compte et remettre le produit de la vente au Client.

En outre, même si des accords privés ou des règles spéciales prévoient une période plus longue, la Banque peut conserver les fonds jusqu'à 60 jours à compter de la date de résiliation pour couvrir d'éventuels paiements liés à des transactions effectuées par ou pour le compte du Client. Ces fonds ne sont pas rémunérés.

B.9.4 La Banque peut également geler ou clôturer tout compte sans activité, qu'il soit débiteur ou non. Les fonds seront disponibles pour le Client mais ne produiront pas d'intérêts. Les frais bancaires restent d'application dans ce cas.

B.9.5 Les deux parties doivent régler les transactions courantes et leurs soldes aussi rapidement que possible. Ceci sous réserve des conditions spécifiques ou des dates d'échéance

fixées par contrat, loi ou réglementation et qui ne peuvent être modifiées, et dans le respect des obligations envers les tiers.

Les règles des conditions générales et de tout autre accord entre les parties restent d'application jusqu'à ce que toutes les transactions et obligations soient entièrement remplies.

B.9.6 Si le Client ne donne pas d'instructions sur le lieu de transfert des actifs après la fin de la relation, la Banque peut transférer les actifs à la *Caisse de Consignation*.

B.10 Sanctions financières et embargos européens et internationaux

B.10.1 Le Client, le bénéficiaire économique et toute partie liée doivent savoir que la Banque peut prendre des mesures de précaution pour se conformer aux obligations légales et réglementaires applicables. Ces mesures peuvent inclure :

- bloquer des comptes, des transactions ou des cartes de paiement ;
- le refus d'effectuer certaines opérations ; et
- le gel des avoirs.

Ces mesures peuvent être prises pour se conformer à toutes les règles ou obligations qui s'appliquent à la Banque en relation avec ses Clients, y compris celles émises par :

- le gouvernement luxembourgeois ;
- l'Union européenne ou l'un de ses États membres ;
- d'autres pays ;

- toute autorité internationale compétente, telle que l'Office of Foreign Assets Control du département du Trésor des États-Unis ;
- les organisations non gouvernementales, telles que le Groupe d'action financière ou le Conseil de sécurité des Nations unies.

Ces règles peuvent concerner des sanctions, des embargos ou des restrictions visant des personnes ou des entités spécifiques identifiées dans les règlements applicables.

La Banque doit respecter certaines lois liées aux sanctions et embargos financiers et commerciaux. Cela peut l'obliger à transmettre des informations aux autorités compétentes.

Des informations plus détaillées sur les déclarations de la Banque en matière de criminalité économique financière sont disponibles sur le site web du groupe ING : <https://www.ing.com/About-us/Compliance/Financial-Economic-Crime-Statement.htm>.

B.10.2 Le Client, le bénéficiaire effectif et toute partie liée garantissent qu'ils n'utiliseront pas, directement ou indirectement, les fonds reçus - qu'il s'agisse de paiements ou de recouvrements - et qu'ils ne prêteront pas, ne contribueront pas ou ne mettront pas ces fonds à la disposition d'une contrepartie dans le but de financer des activités qui violeraient des sanctions ou des embargos.

B.11 Comptes dormants

Conformément à la loi du 30 mars 2022³, la Banque peut partager des informations concernant le Client avec des institutions, administrations, notaires, avocats et prestataire de recherche de la Banque au Luxembourg et éventuellement à l'étranger. Les frais de recherche seront prélevés sur les

³ Loi du 30 mars 2022 relative aux comptes dormants, coffres-forts inactifs et contrats d'assurance en déshérence

avoirs du Client détenus par la Banque jusqu'à concurrence de 10% des avoirs disponibles, sans dépasser un montant maximal de 25 000 euros.

Cette section s'applique aux Opérations et Services de Paiement énumérés dans l'annexe de la loi sur les services de paiement, qui transpose la directive DSP 2.

C. Règles applicables aux services de paiement

C.1 Règles générales

A. Les règles énoncées dans la présente section C s'appliquent sauf indication contraire dans les conditions du produit ou du Service de Paiement que le Client détient auprès de la Banque.

Ces règles s'appliquent exclusivement aux Services de Paiement offerts par la Banque et uniquement aux Opérations de Paiement qui répondent aux conditions suivantes :

- la transaction est effectuée en euros ou dans la devise d'un État membre de l'Espace économique européen (EEE) ; et
- la transaction a lieu dans l'EEE. Cela inclut des situations telles que :
 - lorsque les Prestataires de Services de Paiement du Payer et du Bénéficiaire sont situés dans l'EEE ; ou
 - lorsqu'un seul Prestataire de Services de Paiement est impliqué dans la transaction, à condition qu'il soit établi dans l'EEE.

En outre, la présente section C s'applique :

- aux Opérations de Paiement effectuées au sein de l'EEE avec des devises d'États non membres de l'EEE ;
- aux transactions impliquant un État situé en dehors de l'EEE, quelle que soit la devise, mais uniquement pour la partie de la transaction traitée au sein de l'EEE.

B. Entre le 1er septembre et le 8 octobre 2025, certaines règles des présentes Conditions Générales, notamment celles concernant les Opérations de Paiements Instantanés et la VoP, ne s'appliqueront que si la Banque décide de proposer ces services au Client avant la date officielle du 9 octobre 2025. Dans ce cas, la Banque :

- n'est pas obligée de garantir que ces services seront disponibles en continu ;
- et, dans les limites autorisées par la loi, n'a pas d'obligation de résultat concernant leur fonctionnement.

C. À partir du 9 octobre 2025, la Banque fournira les Opérations de Paiements Instantanés et la VoP (vérification du nom du bénéficiaire), car elle est située dans un pays de l'Union européenne dont la monnaie est l'euro. Cela est possible si le compte du Bénéficiaire est également ouvert dans un pays membre de l'UE ayant l'euro comme monnaie.

Pour les Prestataires de Services de Paiement (PSP) situés dans des pays de l'UE dont la monnaie n'est pas l'euro :

- Ils devront recevoir les paiements instantanés à partir du 9 janvier 2027.
- Ils devront envoyer les paiements instantanés et fournir la VoP à partir du 9 juillet 2027.

À partir du 9 juillet 2027, les Opérations de Paiements Instantanés pourront être envoyés et reçus entre des comptes bancaires ouverts auprès de Prestataires de Services de Paiement (PSP) situés dans l'Union européenne.

La VoP (vérification du nom du bénéficiaire) sera également disponible pour toutes les Opérations de Paiements en euros entre des comptes détenus auprès de PSP dans l'UE, sauf pour les paiements traités via des systèmes de

paiement de gros montants, comme RTGS ou EURO1.

Dès l'entrée en vigueur du règlement (UE) 2024/886 dans l'Espace économique européen (EEE), les Opérations de Paiements Instantanés pourront être envoyés et reçus entre des comptes bancaires ouverts auprès de Prestataires de Services de Paiement (PSP) situés dans l'EEE.

La VoP (vérification du nom du bénéficiaire) sera également disponible, dans les limites prévues par ce règlement.

Les règles des présentes Conditions Générales concernant les Opérations de Paiements Instantanés et la VoP (vérification du nom du bénéficiaire) s'appliqueront à partir des dates indiquées dans cette clause, conformément à ce qui est exigé par la loi, notamment le règlement (UE) 2024/886.

Si la loi reporte ces dates, les dates mentionnées ici seront automatiquement ajustées en conséquence.

C.1.1 Langue du contrat et de la correspondance

Nonobstant l'article A.3.1., toute correspondance écrite avec le Client sera rédigée dans la langue (français ou anglais) choisie par le Client au début de sa relation avec la Banque, ou mise à jour ultérieurement, le cas échéant.

Ces conditions générales, ainsi que les contrats, formulaires, tarifs et autres documents, seront mis à la disposition du Client ou convenus avec lui dans la langue qu'il a choisie pour la correspondance, sauf indication contraire.

Le Client confirme qu'il comprend et maîtrise la langue choisie.

C.1.2 Réception des informations et des conditions avant l'acceptation d'un service de paiement

Le Client non Consommateur renonce à son droit de recevoir les informations et les conditions relatives au service de paiement, que ce soit sur papier ou sous toute autre forme durable, avant d'accepter 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 destinataire, ou met à leur disposition immédiatement après l'initiation de l'Ordre de Paiement :

- une confirmation de l'initiation réussie de l'Ordre de Paiement auprès du prestataire de services de paiement qui gère le compte du Payeur ;
- une référence qui aide le Payeur et le destinataire à identifier l'Opération de Paiement et, le cas échéant, le destinataire à identifier le Payeur, ainsi que toute information fournie dans l'Opération de Paiement ;
- le montant de l'Opération de Paiement ;
- le cas échéant, le montant des frais dus au prestataire de services de paiement pour l'Opération de Paiement, ainsi qu'une ventilation de ces frais, s'il y a lieu.

C.1.3 Informations à fournir avant une Opération de Paiement spécifique

Avant d'effectuer une Opération de Paiement, le Client peut obtenir par téléphone ou auprès d'une agence des informations sur le délai d'exécution maximal, les frais et une ventilation des frais pour l'Opération de Paiement en question. Il est également renvoyé aux tarifs en vigueur de la Banque.

La Banque ne facture pas au Client ou à l'utilisateur de services de paiement le respect de ses obligations d'information ni les actions correctives et préventives. Toutefois, des exceptions s'appliquent dans les cas suivants :

- si un Ordre de Paiement est refusé pour une raison valable ;
- en cas de révocation d'un Ordre de Paiement ; ou
- en cas d'erreur dans un Identifiant Unique.

C.1.4 Autorisation d'initier un Ordre de Paiement et une Opération de Paiement

La Banque peut suivre les instructions données par le Client ou en son nom, par écrit, via Internet, par l'intermédiaire de PSP tiers, par téléphone, par télécopie, par SWIFT ou par toute autre méthode de communication approuvée au préalable. La Banque n'exécutera aucun Ordre de Paiement s'il n'est pas dûment autorisé par le Client ou un tiers autorisé. Si le Client ou l'Utilisateur de services de paiement retire son consentement, la Banque peut suspendre ou bloquer l'Opération de Paiement.

Des Ordres de Paiement peuvent également être initié par un agent agréé, tel qu'un PISP (prestataire de services d'initiation de paiement).

C.1.5 Informations à fournir pour garantir l'exécution correcte d'une Opération de Paiement autorisée

Afin de garantir la bonne exécution d'une Opération de Paiement autorisée, le Client doit fournir à la Banque au moins les informations suivantes :

- a) le nom du Bénéficiaire ;
- b) le numéro de compte (ou, pour certains systèmes de paiement, le code IBAN) du Bénéficiaire et du Payeur ;
- c) si nécessaire, notamment pour les Opérations de Paiements transfrontalières, l'identifiant unique de la transaction (ou, pour certains systèmes de paiement, le code BIC) de la banque ou de l'institution où se trouve le compte du Bénéficiaire ;
- d) si nécessaire, l'adresse, le numéro de la pièce d'identité officielle, 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 (la Banque n'exécutera des opérations que dans les devises autorisées énumérées dans le tarif de la Banque) ; et
- f) si nécessaire, pour une Opération de Paiement programmée, la date à laquelle l'Opération de Paiement sera exécutée (et si besoin, pour les Opérations de Paiement Instantané, l'heure si cela est disponible via le canal utilisé par le Client).

C.1.6 Informations à fournir par le Prestataire de Services de Paiement au Client en cas de fraude ou de soupçon de fraude

Lorsque la Banque agit en tant que Prestataire de Services de Paiement, elle met à la disposition du Client une procédure sécurisée pour signaler toute suspicion de fraude, toute fraude avérée ou toute menace pour la sécurité. Cette procédure est disponible sur le site Internet ing.lu.

C.1.7 Moment de la réception

La Banque ne considérera pas un Ordre de Paiement reçu s'il n'est pas dûment autorisé et s'il ne contient pas toutes les informations nécessaires à sa bonne exécution.

Le moment de réception d'un Ordre de Paiement sans date d'exécution prévue est le moment où la Banque reçoit l'Ordre de Paiement.

Si le moment de réception n'est pas un Jour Ouvrable Bancaire, l'Ordre de Paiement non-instantané est considéré comme reçu le Jour Ouvrable Bancaire suivant, lorsque la Banque effectue les activités nécessaires à l'exécution de l'Opération de Paiement non-instantané.

La Banque peut spécifier dans son tarif une heure limite (vers la fin d'un Jour Ouvrable Bancaire) après laquelle tout Ordre de Paiement ou paiement entrant est considéré comme reçu ou fourni le Jour Ouvrable Bancaire suivant. Les cut-off times (heures limites de traitement) ne s'appliquent pas aux Opérations de Paiements Instantanés.

Si la demande est faite de la manière convenue et correspond au type d'Ordre de Paiement, le Client et la Banque peuvent convenir que l'Ordre de Paiement commencera : (i) à une date spécifique, (ii) après une certaine période, ou (iii) à la date à laquelle le Payeur a mis les fonds à la disposition de sa Banque. Dans ce cas, le moment de la réception sera le jour convenu.

Si le jour convenu n'est pas un Jour Ouvrable, Bancaire l'Ordre de Paiement non-instantané est considéré comme reçu le Jour Ouvrable Bancaire suivant.

C.1.8 Refus d'exécuter un Ordre de Paiement

C.1.8.1 Si la Banque refuse d'exécuter un Ordre de Paiement, elle informera le Client de ce refus et, si possible, des raisons et des mesures nécessaires pour corriger les erreurs qui l'ont causé, à moins que la loi n'interdise la communication de ces informations.

Pour les Ordres de Paiement non-instantané :

La Banque notifie au Client le refus d'exécuter un Ordre de Paiement par le biais d'un relevé bancaire, d'un courrier (postal ou électronique) ou d'un message sur l'Accès Internet, sur le distributeur automatique de billets (DAB) ou sur le terminal du point de vente (TPV), au plus tard le Jour Ouvrable Bancaire suivant le refus.

Lorsqu'un Ordre de Paiement non instantané est initié sur papier ou par un autre moyen non électronique, et qu'il n'existe pas de canal en ligne pour le traiter, la Banque doit envoyer une notification de refus au plus tard le Jour Ouvrable Bancaire suivant le moment du refus.

Pour les Ordres de Paiement Instantané :

Dès qu'un Ordre de Paiement Instantané est traité par la Banque, toute notification de refus est immédiatement disponible via les canaux en ligne du Client.

Si l'Ordre de Paiement Instantané est initié sur papier ou par un moyen non électronique, et qu'il n'existe pas de canal en ligne, la Banque enverra la notification de refus au plus tard le Jour Ouvrable Bancaire suivant (et non un jour

calendaire, ce qui constitue une exception à la règle générale).

Dans le cadre des paiements instantanés, la Banque peut refuser un Ordre de Paiement Instantané si elle n'a pas reçu de confirmation du Prestataire de Services de Paiement (PSP) du Bénéficiaire indiquant que le paiement a bien été effectué.

Dans ce cas, si la Banque reçoit la preuve que le paiement n'a pas été exécuté avec succès, elle recréitera le montant sur le compte du Client.

Lorsque les canaux de la Banque appliquent une réservation du montant d'un paiement, cela modifie le solde disponible du Client en fonction du montant de l'opération concernée (qu'il s'agisse d'un paiement instantané ou non).

La Banque annulera cette réservation dès qu'elle aura reçu la preuve que l'Opération de Paiement Instantané n'a pas été accepté par le Prestataire de Services de Paiement (PSP) du Bénéficiaire, ou qu'il n'a pas été exécuté avec succès.

C.1.8.2 La Banque peut également informer le Client directement par téléphone, mais elle n'est pas tenue de le faire.

Si le refus est justifié, la Banque peut facturer des frais pour tout refus selon le tarif en vigueur de la Banque.

Un Ordre de Paiement refusé est considéré comme non reçu.

C.1.9 Annulation

Un Ordre de Paiement ne peut être annulé une fois que la Banque l'a reçu, sauf indication contraire dans le présent article.

Un Ordre de Paiement dont la date d'exécution est prévue peut être annulé par le Client si la Banque reçoit l'annulation avant la fin du Jour Ouvrable Bancaire précédent la date convenue pour débiter les fonds.

Si l'Opération de Paiement est initiée par ou via le Bénéficiaire, le Payeur ne peut pas annuler

l'Ordre de Paiement après l'avoir envoyé au Bénéficiaire ou avoir approuvé l'opération.

En cas de prélèvement, et sans préjudice du droit de remboursement, le Client et/ou l'Utilisateur de services de paiement peut annuler l'Ordre de Paiement avant la fin du Jour Ouvrable Bancaire précédent le jour convenu pour débiter les fonds.

A l'issue des périodes mentionnées dans le présent article, l'Ordre de Paiement ne peut être annulé qu'avec l'accord de la Banque.

Les Ordres de Paiement ne peuvent être annulés que dans une agence, par écrit, ou via l'Accès Internet de la Banque, et par renonciation électronique, par téléphone ou par télécopie.

Le retrait de l'approbation pour l'exécution d'une série d'Opérations de Paiement aura pour conséquence que tous les paiements futurs seront considérés comme non autorisés.

En cas d'annulation, la Banque peut facturer le Client selon le tarif en vigueur de la Banque.

Les procédures d'annulation s'appliquent à toute Opération de Paiement, quelle que soit la devise ou la destination.

Les références aux Jours Ouvrables Bancaires mentionnées ci-dessus désignent, par exception à la définition générale, uniquement les jours où les banques sont ouvertes au Luxembourg, hors samedis, dimanches et jours fériés.

Cependant, par exception aux délais mentionnés ci-dessus, si le canal ING utilisé permet de révoquer un Ordre de Paiement tous les jours du calendrier, le Client pourra alors révoquer cet ordre au plus tard le jour calendaire précédent la date prévue pour son exécution.

C.1.10 Conversion des devises

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

Lorsque les fonds sont reçus, le montant de l'Opération de Paiement est crédité sur le compte du Bénéficiaire mentionné dans l'instruction de paiement, même si l'opération implique une conversion de devises. Cette opération a lieu au moment de l'instruction de paiement, sauf si le Client donne des instructions différentes. La Banque peut choisir d'ouvrir un compte dans la devise de la transaction au nom du Client et de créditer le montant sur ce compte. Pour les conversions de devises, la Banque appliquera des frais de conversion de devises, qui seront débités du compte - dans la devise du compte à créditer - à moins que le Client ne donne d'autres instructions.

Si le compte sur lequel les fonds doivent être retirés est libellé dans une devise différente de celle de l'Opération de Paiement, la Banque facturera des frais de conversion de devise. Ces frais seront débités du compte et dans la devise du compte à débiter, sauf instructions contraires du Client.

Le taux de change pour les conversions de devises suivra le(s) taux, la(les) méthode(s) de calcul et la(les) référence(s) spécifiée(s) dans le tarif en vigueur de la Banque, sauf convention contraire. La Banque peut modifier le taux de change à tout moment et sans préavis.

Toutefois, si le Client est un Consommateur, le taux de change ne peut être modifié immédiatement et sans préavis que si les modifications sont basées sur le(s) mode(s) de calcul ou référence(s) spécifié(s) dans le tarif de la Banque. La Banque peut appliquer sans préavis des modifications de taux de change favorables au Client. Pour les Clients Consommateurs, les taux de change qui ne sont pas basés sur une méthode de calcul ou une référence ne peuvent être modifiés par la Banque que moyennant un préavis de 2 mois.

Le Client accepte que le taux de change indiqué avant la transaction et le taux de change effectivement utilisé peuvent changer, notamment en raison des fluctuations des taux de change au cours de la 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 créditer sur son compte.

La Banque peut également déduire ses frais de tout montant à débiter du compte du Client si les fonds sont retirés dans une devise autre que celle d'un État membre de l'EEE et/ou si le transfert est effectué vers 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 se limite 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, A.7.1 et C.1.21 des conditions générales, la Banque remboursera le Client avant la fin du Jour Ouvrable Bancaire suivant (pas un jour calendrier par exception à la définition générale) pour toute Opération de Paiement non autorisée, uniquement si les conditions suivantes sont remplies :

- le Client informe la Banque sans délai excessif dès qu'il constate l'opération non autorisée ; et
- le Client introduit une plainte dès qu'il a vérifié et confirmé que la transaction n'était pas autorisée.

Toutefois, la Banque Prestataire de Services de Paiement qui gère le compte peut refuser de rembourser dans ce délai si :

- elle a des raisons valables de soupçonner une fraude ; et
- elle communique ces raisons par écrit à la CSSF.

Le cas échéant, la Banque rétablira 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 l'Opération de Paiement non autorisée a été débité.

La Banque, en tant que Prestataire de Services de Paiement du Donneur d'ordre, peut demander au Prestataire de Services de Paiement du Bénéficiaire une compensation pour le remboursement qu'elle a versé au donneur d'ordre.

Si la responsabilité de la Banque est imputable à un autre Prestataire de Services de Paiement ou à un intermédiaire (comme un PPT ou un PSP tiers), ce Prestataire de Services de Paiement doit indemniser la Banque et couvrir toutes les pertes ou tous les montants payés par la Banque, y compris toute compensation si ce Prestataire de Services de Paiement n'utilise pas ou ne demande pas d'authentification forte.

Le Client doit couvrir toutes les pertes résultant d'Opérations de Paiement non autorisées, sans aucune limite, en particulier si :

- ces pertes sont dues à une fraude du Client ;
- le Client n'a pas respecté volontairement les règles relatives aux services de paiement ;
- à la suite d'une négligence grave ; ou
- le Client n'informe pas la Banque ou son entité désignée dès qu'il a connaissance d'une telle Opération de Paiement non autorisée.

Si le Client est un Consommateur, il doit couvrir toutes les pertes résultant d'Opérations de Paiement non autorisées dans les limites légales. Toutefois, aucune limite ne s'appliquera en cas de fraude ou de négligence grave lors de l'utilisation du service de paiement, ou si le Client partage ses données d'identification personnelles avec quelqu'un d'autre.

Même si la Banque a déjà remboursé le montant de l'Opération de Paiement au Client, elle peut demander à être remboursée si elle prouve par la suite que l'opération était bien

autorisée. Dans ce cas, le Client devra lui rendre le montant concerné, ainsi que les intérêts et les éventuelles pertes, frais ou dommages subis par la Banque.

C.1.12.2 Opérations de Paiement exécutées à l'aide d'un Identifiant Unique (ou d'un code IBAN) incorrect et service VoP (vérification du bénéficiaire)

- (i) Avant d'accepter un Ordre de Paiement unique en euros, la Banque vérifie les informations du Bénéficiaire et informe le Client du résultat : soit il y a une correspondance exacte (« match »), soit aucune correspondance (« no match »), soit la vérification est impossible (« no match possible »), soit une correspondance partielle (« almost match » ou « close match »). Dans ce dernier cas, la Banque indique au Client le nom du Bénéficiaire lié au compte saisi, tel qu'il lui a été transmis par le Prestataire de Services de Paiement du bénéficiaire.
- (ii) Pour les Ordres de Paiement par Lots en euros, le Client peut soit (i) utiliser le service de vérification des données du bénéficiaire (VoP) de la Banque en soumettant le lot concerné à ce service, soit (ii) choisir de ne pas utiliser ce service et demander une exécution immédiate du lot (sans vérification préalable ou sans attendre le résultat). Les lots soumis au service VoP peuvent contenir des Opérations de Paiements Instantané ou des Opérations de Paiements classiques en euros, mais pas les deux types à la fois, sauf indication contraire dans les documents de service. Pour la vérification VoP, les lots ne doivent inclure aucun paiement dans une autre devise.

Selon le canal utilisé, la Banque peut permettre au Client de refuser l'utilisation du service VoP en remplissant le formulaire prévu à cet
- (iii) Si le Client utilise le service VoP pour un Ordre de Paiement par Lots, la Banque lui remet un rapport indiquant le résultat de la vérification pour chaque paiement, selon les cas décrits au paragraphe (i). Le Client ne fait appel au service VoP pour les Ordres de Paiements par Lots que lorsqu'il soumet le lot pour exécution.
- (iv) Si le Client remet un Ordre de Paiement sur papier, la Banque effectue la vérification VoP uniquement si le Client est présent dans ses locaux pour consulter le résultat au moment de la remise de l'ordre.
- (v) Si un Ordre de Paiement reçoit un résultat VoP indiquant « pas de correspondance », le Client comprend que l'autorisation de ce paiement peut entraîner l'envoi des fonds vers un compte qui ne correspond pas au Bénéficiaire prévu. Dans ce cas, le Client reconnaît que son canal de communication peut ne pas permettre à la Banque d'afficher une alerte indiquant que les fonds risquent de ne pas être crédités sur le bon compte. Le Client accepte clairement ce risque et, en conséquence, la Banque ne pourra pas être tenue responsable des éventuelles pertes financières.
- (vi) Si un Ordre de Paiement par Lots ne contient qu'un seul Ordre de Paiement, le Client doit d'abord effectuer une vérification VoP, comme indiqué au paragraphe (ii). Si l'Ordre de Paiement

par Lots est présenté sans cette vérification, la Banque ne pourra pas être tenue responsable si les fonds ne sont pas versés sur le compte du Bénéficiaire prévu.

(vii) Si la Banque exécute une Opération de Paiement en euros avec un résultat VoP indiquant (i) une correspondance exacte (« match »), (ii) une correspondance partielle (« almost match » ou « close match »), ou (iii) une vérification impossible (« no match possible »), elle est responsable envers le Client si l'Identifiant Unique ne correspond pas au Bénéficiaire concerné par la vérification VoP ou, dans le cas d'une correspondance partielle, si l'identifiant ne correspond pas au Bénéficiaire affiché au Payeur avec le résultat de la vérification VoP. Si la Banque est responsable d'une erreur d'exécution, elle remet le compte dans la situation où il aurait été sans cette erreur. La date de correction sera celle du débit ou du crédit initial.

(viii) Si le Client :

- a) a choisi de ne pas utiliser le service VoP comme indiqué au paragraphe (ii) ;
- b) a demandé à la Banque d'exécuter un Ordre de Paiement (unique ou groupé) ayant reçu un résultat « pas de correspondance » ; ou
- c) a initié un Ordre de Paiement en euros via l'API ING de paiement direct (si cela s'applique) ;

alors la Banque ne pourra pas être tenue responsable si l'Identifiant Unique ne correspond pas au Bénéficiaire prévu. Le Client ne pourra pas demander de remboursement pour cette erreur. Toutefois, la Banque fera de son mieux, sur demande, pour récupérer les fonds. Tous les frais raisonnables liés à cette démarche pourront être facturés au Client.

(ix) Lorsqu'elle effectue une vérification VoP, la Banque — en tant que Prestataire de Services de Paiement (PSP) du Bénéficiaire — peut traiter certains types de données, directement ou via son prestataire VoP : nom, prénom, nom légal, nom commercial, identifiant d'entité légale (LEI), numéro fiscal ou tout autre identifiant unique européen mentionné à l'article 16(1) de la Directive (UE) 2017/1132. Le Client doit s'assurer que ces données sont exactes et à jour, et informer immédiatement la Banque en cas de modification, afin que celle-ci puisse répondre correctement aux demandes de vérification VoP des PSP des payeurs. La Banque ne pourra pas être tenue responsable si un résultat VoP « pas de correspondance » est envoyé aux PSP des payeurs en raison de données incorrectes ou non mises à jour.

(x) Quand la Banque agit comme Prestataire de Services de Paiement (PSP) du Bénéficiaire et que le résultat de la vérification VoP est une correspondance partielle (« almost match » ou « close match »), elle doit transmettre le nom du Client au PSP du Payeur (si nécessaire, via son prestataire VoP). Si la Banque agit comme PSP du Payeur, le Client est informé que les données saisies — comme le nom ou l'identifiant unique du Bénéficiaire, ainsi que le numéro de compte du Bénéficiaire — seront envoyées au prestataire VoP de la Banque, au PSP du Bénéficiaire et à son propre prestataire VoP.

(xi) Si le résultat VoP est une correspondance partielle (« almost match » ou « close match »), que le nom du bénéficiaire affiché au Payeur correspond à l'Identifiant Unique fourni par le Client, et que ce dernier confirme l'exécution de son Ordre de Paiement (par Lots) après avoir été informé du résultat, alors la Banque est considérée comme ayant correctement rempli ses

obligations de vérification VoP et exécuté le paiement de manière conforme.

(xii) Si le Client initie un Ordre de Paiement (par Lots) via un service d'initiation de paiement (PIS), la vérification VoP sera effectuée par le Prestataire de Services de Paiement (PSP) concerné.

(xiii) La Banque exécute les Ordres de Paiements en euros vers des comptes situés dans un pays membre de l'Union européenne dont la monnaie n'est pas l'euro, ainsi que les Ordres de Paiements dans d'autres devises, en se basant sur l'Identifiant Unique. À partir de la date mentionnée dans la clause C.1.C. (le 9 juillet 2027), cette règle ne s'appliquera plus qu'aux Ordres de Paiements qui ne sont pas libellés en euros.

La Banque est considérée comme ayant correctement exécuté un Ordre de Paiement si elle le fait sur la base de l'Identifiant Unique donné dans l'instruction par le Client.

La Banque ne doit pas vérifier s'il existe une incohérence entre l'Identifiant Unique et le nom ou l'adresse du Bénéficiaire dans l'instruction de paiement.

La Banque exécutera un Ordre de Paiement en utilisant le numéro de compte du Bénéficiaire (ou IBAN) fourni par le Client, sauf accord contraire.

Un Ordre de Paiement utilisant le numéro de compte (ou IBAN) du Bénéficiaire est considéré comme correctement exécuté pour le Bénéficiaire identifié par ce numéro de compte (ou IBAN).

Même si le Client fournit des informations supplémentaires telles que le nom ou l'adresse du Bénéficiaire, la Banque n'est responsable que de

l'exécution de l'Ordre de Paiement sur la base du numéro de compte du Bénéficiaire (ou IBAN) communiqué par le Client.

Si le numéro de compte du Bénéficiaire (ou IBAN) fourni par le Client est erroné, la Banque n'est pas responsable de la non-exécution ou de la mauvaise exécution de l'Ordre de Paiement. Toutefois, la Banque tentera de récupérer les fonds impliqués dans l'Opération de Paiement si le Client le demande et si cela est raisonnablement possible.

Dans ce cas, la Banque peut facturer au Client les frais de recouvrement selon le tarif en vigueur de la Banque.

(xiv) Une Opération de Paiement reçue (quelle que soit la devise) est considéré comme correctement exécuté s'il est effectué uniquement sur la base de l'Identifiant Unique. Le nom ou l'adresse ne font pas partie de cet Identifiant Unique. La Banque n'est pas tenue de vérifier si le nom ou l'adresse correspondent à l'Identifiant Unique fourni.

C.1.12.3 Opérations de Paiement non ou mal exécutées

(i) Si le Payeur initie l'Ordre de Paiement, la Banque est responsable de l'exécution correcte de l'Opération de Paiement, sans préjudice des articles C.1.11.2, A.6.2 et A.7.1 des conditions générales. Cette responsabilité s'applique à moins que le Client ou l'Utilisateur de services de paiement ne通知 la Banque dans un délai raisonnable après avoir pris connaissance du problème et, en tout état de cause, au plus tard 13 mois après la date de débit.

Cette règle ne s'applique pas si la Banque peut prouver au Bénéficiaire, et si nécessaire à la Banque du Bénéficiaire, que la Banque du Bénéficiaire a reçu le montant du paiement à temps. Si la Banque est responsable en tant que Banque du Payeur, elle remboursera

rapidement au Payeur le montant de l'Opération de Paiement échouée ou incorrecte et, si nécessaire, rétablira le compte du Payeur dans l'état où il aurait dû se trouver si l'opération n'avait pas échoué.

Si la Banque est responsable en tant que Banque du Bénéficiaire selon les termes du paragraphe (i), elle mettra immédiatement le montant du paiement à la disposition du Bénéficiaire et, si nécessaire, le créditera sur le compte de paiement du Bénéficiaire.

Si le Client est un Consommateur, la Banque prendra en charge les frais et intérêts auxquels le Client doit faire face en raison de la non-exécution ou de l'exécution incorrecte de l'Opération de Paiement par la Banque.

(ii) Lorsque l'Ordre de Paiement est initié par ou via le Bénéficiaire, la Banque du Bénéficiaire est responsable de l'envoi correct de l'Ordre de Paiement à la Banque du Payeur à la date et à l'heure convenues, sans préjudice des articles C.1.11, A.6.2 et A.7.1 des conditions générales.

Si la Banque est responsable au sens du paragraphe (ii), elle renverra immédiatement l'Ordre de Paiement à la Banque du Payeur.

(iii) Lorsque l'Ordre de Paiement est initié par ou via le Bénéficiaire, la Banque du Bénéficiaire est également responsable de la mise à disposition immédiate des fonds et de la date de valeur applicable à l'Opération de Paiement, sans préjudice des articles C.1.11, A.6.2 et A.7.1 des conditions générales.

Si la Banque est responsable en vertu du paragraphe (iii), elle veillera à ce que le montant soit mis à la disposition du Bénéficiaire dès qu'il est crédité sur son compte bancaire.

En cas d'Opération de Paiement non ou mal exécutée et si la Banque du Bénéficiaire n'est pas responsable en vertu des paragraphes (ii) et (iii), la Banque du Payeur est responsable à l'égard du Payeur. La Banque du Payeur doit, si nécessaire et sans délai, restituer le montant de l'Opération de Paiement non ou mal

exécutée et rétablir le compte de paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si l'Opération de Paiement incorrecte n'avait pas eu lieu.

À la demande du Client, et indépendamment de la responsabilité de la Banque, celle-ci s'efforcera de suivre l'Opération de Paiement et d'informer le Client du résultat, conformément aux lois applicables en matière de prescription.

Lorsque le Client n'est pas un consommateur, la Banque ne peut être tenue responsable en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution d'une Opération de Paiement que si une faute lourde ou intentionnelle a été commise par ses services. Même dans ce cas, la responsabilité de la Banque est limitée uniquement aux dommages directs prouvés par le Client, et ne couvre pas les pertes indirectes comme la perte de bénéfices, d'opportunités, de Clients ou l'atteinte à la réputation.

C.1.13 Remboursement d'Opérations de Paiement initiées par ou via le bénéficiaire

Cet article ne s'applique pas aux Opérations de Paiement Instantané.

C.1.13.1 Remboursement de la Domiciliation SEPA

Un Client qui a été débité d'une Domiciliation SEPA peut, pendant 8 semaines à compter de la date de débit, obtenir le remboursement de toute Domiciliation SEPA autorisée, sans avoir à justifier sa décision.

Dans les 10 Jours Ouvrables Bancaires suivant la réception de la demande de remboursement, la Banque remboursera le montant total de l'Opération de Paiement ou justifiera son refus de remboursement. En cas de refus, la Banque informera le Client de l'organisme approprié qu'il peut contacter s'il n'est pas d'accord avec les raisons invoquées.

Le droit au remboursement prévu dans le présent article ne s'applique pas à la Domiciliation SEPA dans le cadre du système

de prélèvement SEPA interentreprises pour les Clients qui ne sont pas des Consommateurs.

Toute demande de remboursement doit être adressée par écrit au Service "Réclamations" d'ING Luxembourg SA L-2965 Luxembourg.

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

Lorsqu'un Client non Consommateur donne un mandat de Domiciliation B2B à la Banque pour autoriser les débits d'un prêteur sur son compte, la seule obligation de la Banque est de vérifier que les personnes qui ont signé le mandat au nom du Client sont les mêmes que celles autorisées dans le livre de compte du Client au moment où le mandat est donné. Ceci indépendamment des pouvoirs de représentation du Client à l'égard des tiers, tels qu'ils sont inscrits au registre du commerce compétent. Le Client libère la Banque de toute autre obligation de vérification en la matière.

C.1.14 Limites de dépenses et gestion des limites

La Banque peut fixer des limites de dépenses pour l'utilisation des instruments de paiement, y compris via les canaux bancaires accessibles au Client (notamment les Canaux ING). Ces limites correspondent aux montants minimum et/ou maximum autorisés pour réaliser des Opérations de Paiement.

La Banque informera le Client par le moyen qu'elle juge adapté, comme par exemple son site internet ou les autres canaux disponibles.

La Banque peut modifier ces limites à tout moment et sans préavis pour les Clients qui ne sont pas des Consommateurs.

La Banque propose au Client un outil permettant de gérer les limites des Opérations de Paiement Instantané, accessible via les canaux compatibles. Le Client peut définir une limite par Opération de Paiement Instantané, ou une limite journalière si nécessaire, selon ce qui est précisé dans les documents de service ou par tout autre moyen adapté. Cette limite s'applique quel que soit le canal utilisé par le Client, et ne peut dépasser le plafond de

dépense mentionné précédemment. Selon les droits des Utilisateurs autorisés à valider une limite ou à la modifier dans un canal, la Banque applique ces droits étendus à tous les autres canaux utilisés par le Client.

Toute personne autorisée à valider un paiement dans un canal utilisé par le Client peut aussi valider la mise en place ou la modification d'une limite. Le Client comprend que certains canaux ne permettent pas d'utiliser des pouvoirs conjoints pour cette validation, ni de désigner des Utilisateurs spécifiques uniquement chargés de fixer ou modifier les limites, même si ces pouvoirs conjoints sont disponibles pour valider un paiement. Le Client accepte que ces validations ou modifications de limites, faites selon la procédure du canal, soient valables même si elles sont réalisées par un seul Utilisateur autorisé, et il assume toutes les conséquences financières, sans que la Banque puisse être tenue responsable.

Le Client est informé que certains canaux ne permettent que de fixer une limite par opération, et que cette limite peut être propre à ce canal. La Banque peut aussi décider d'appliquer les limites définies par le Client à d'autres types d'opérations que les Opérations de Paiement Instantané, mais elle n'y est pas obligée.

Le Client comprend que certains canaux ne permettent pas toujours de fixer directement des limites. Si le Client utilise un canal qui ne propose pas cette fonction, ou s'il n'a pas activé l'outil ING adapté, la Banque ne pourra pas être tenue responsable des éventuelles pertes financières.

La Banque peut appliquer un délai technique avant de mettre en place un changement de limite demandé par le Client, mais elle n'est pas obligée de le faire. Le Client accepte clairement que ce délai puisse s'appliquer. Ce délai sera communiqué par le canal ING utilisé ou par tout autre moyen adapté.

C.1.15 Droit de recevoir des copies des conditions contractuelles

À la demande du Client, la Banque lui fournira une copie papier ou un autre support durable des conditions générales de la Banque, ainsi que de toute autre condition applicable relative au Service de paiement demandé.

C.1.16 Charges

La Banque peut facturer des frais pour l'utilisation des services de paiement et, dans les limites légales, pour la fourniture d'informations sur ces services. La Banque peut également facturer des frais si un Client qui n'est pas un Consommateur résilie un contrat de services de paiement ou si un Client qui est un Consommateur résilie un contrat de services de paiement avant la fin des 12 premiers mois. Ces frais sont mentionnés dans le tarif en vigueur de la Banque, sauf convention contraire.

Un Client non-Consommateur renonce à son droit de recevoir les informations et les conditions du compte sur papier ou sur tout autre support durable avant l'ouverture du compte.

C.1.17 Durée du contrat

Tous les contrats de services de paiement sont conclus pour une durée indéterminée, sauf accord contraire.

C.1.18 Résiliation

La Banque peut résilier tout contrat de services de paiement à durée indéterminée moyennant un préavis de 2 mois (par voie postale ou électronique) au Client, sans préjudice de l'article B.9.1 des Conditions générales.

Le Client peut résilier un contrat de services de paiement à durée indéterminée à tout moment et sans préavis, sauf accord contraire. Si un Client de détail met fin au contrat, il n'y a pas de frais, sauf si le contrat a été actif pendant moins de 6 mois.

Pour un Client qui est un Consommateur, les commissions et frais réguliers pour le Service

de paiement sont payables au prorata jusqu'à la date de résiliation. En cas de paiement anticipé, la Banque remboursera ces frais au prorata. Les frais et paiements réguliers pour le Service de paiement d'un Client non-Consommateur sont payables à la Banque et ne seront pas remboursés si le contrat prend fin.

C.1.19 Messages sur les Ordres de Paiement

Les informations mentionnées dans le champ "Message" de l'Ordre de Paiement peuvent ne pas être communiquées en tout ou en partie par la Banque. La Banque n'en est pas responsable.

C.1.20 Transfert de données

Lorsque le Client demande à la Banque d'effectuer un paiement national ou international, il autorise la Banque, ses banques correspondantes et toute autre société spécialisée impliquée, comme SWIFT, à traiter toutes les données nécessaires à l'exécution de l'instruction de paiement, ou requises par les lois ou réglementations applicables. Ce traitement de données peut avoir lieu dans des centres opérationnels situés dans des pays européens ou non européens, conformément à leur législation locale. Par conséquent, les autorités de ces pays peuvent avoir accès aux données traitées ou stockées dans ces centres.

C.1.21 Plaintes

Le Client peut obtenir la correction d'une Opération de Paiement non autorisée ou mal exécutée en s'adressant immédiatement par écrit au service "Plaintes" de la Banque dès qu'il découvre une erreur dans les documents ou relevés de compte fournis par la Banque. Le Client doit le faire dans les 13 mois suivant le débit de l'opération contestée.

Si aucune réclamation n'est reçue dans ce délai, tous les relevés de compte et d'intérêts seront considérés comme corrects et acceptés par le Client.

Sans préjudice des règles relatives à la Domiciliation de la poste à l'article A.3.1 ci-dessus, le Client sera présumé avoir eu connaissance de l'opération exécutée 60 jours après l'envoi de l'Extrait de compte relatif à l'Opération de Paiement contestée.

Si le Client ne notifie pas dans ce délai, compte tenu de la nature de la transaction, celle-ci sera considérée comme correcte et acceptée par le Client.

Le Client peut signaler toute erreur ou anomalie qu'il constate dans les extraits de compte ou tout autre message de la Banque. Il doit le faire de la même manière et dans le même délai de 60 jours. Ce délai commence à courir à la date d'émission du document ou du message.

En cas d'Opération de Paiement non autorisée, la Banque remboursera immédiatement le Client après avoir vérifié le montant. Si nécessaire, la Banque rétablira le compte débité du Client dans sa position initiale avant que l'Opération de Paiement non autorisée n'ait eu lieu.

C.1.22 Procédure sécurisée en cas de suspicion de fraude ou de menace pour la sécurité

La Banque met à la disposition du Client/de l'utilisateur des services de paiement une procédure sécurisée pour signaler une fraude présumée, une fraude confirmée ou des menaces pour la sécurité.

Cette procédure est disponible sur le site web ing.lu.

Si la Banque soupçonne une fraude ou une menace pour la sécurité, elle contactera le Client/Utilisateur de services de paiement par l'un des moyens de communication dont elle dispose, comme la messagerie sécurisée, le contact téléphonique du responsable des relations, ou le courrier postal.

C.1.23 Mesures de rappel

Cette règle concerne uniquement les Ordres de Paiement Instantané qui ne sont pas envoyés

par un canal électronique, comme par exemple sur papier. Une vérification par appel (callback) peut aussi être utilisée dans le cadre de la vérification du bénéficiaire (VoP).

C.1.23.1 Points généraux

Pour lutter contre la fraude ou si la Banque doute de l'authenticité d'un Ordre de Paiement, elle peut vérifier certains Ordres de Paiement, mais elle n'est pas obligée de le faire. Cette procédure est appelée "procédure de rappel" et son application à un ordre est appelée "rappel".

Les Ordres de Paiement soumis à la procédure de rappel ne seront traités par la Banque qu'une fois que le processus de vérification décrit ci-dessous aura été mené à bien. La Banque ne peut pas garantir que l'Ordre de Paiement sera exécuté le jour de sa réception.

L'Ordre de Paiement sera mis en attente jusqu'à ce que le rappel soit effectué avec succès. Si les tentatives de rappel échouent pendant trois Jours Ouvrables Bancaires, l'Ordre de Paiement sera rejeté. La Banque n'est pas responsable des retards d'exécution, en particulier si un rappel positif a lieu après l'heure limite, ou si l'Ordre de Paiement est rejeté.

C.1.23.2 Concernant une entité juridique Client

La (les) personne(s) de contact choisie(s) par le Client pour la procédure de rappel sera (seront) joignable(s) par téléphone ou par courrier électronique. La Banque vérifiera certains détails de l'Ordre de Paiement avec la personne de contact pour s'assurer de l'authenticité de la transaction avant de l'exécuter.

L'ordre dans lequel le Client énumère les personnes de contact ne détermine pas l'ordre dans lequel la Banque les contactera. Chacune de ces personnes peut être contactée pour un rappel.

Si le Client n'a pas choisi de personne de contact ou si aucune d'entre elles n'est joignable, la Banque peut contacter les représentants légaux du Client (si la Banque

dispose de leur numéro de téléphone ou de leur e-mail) pour effectuer le Call-Back. La Banque n'est pas responsable si cette solution n'est pas utilisée.

Le Client est tenu d'informer immédiatement la Banque de toute modification de sa liste de personnes de contact au moyen d'un document spécial dûment signé, qui peut être demandé au gestionnaire des relations avec la Clientèle. Ceci permet d'assurer la bonne exécution des Ordres de Paiement du Client. Ces modifications ne prendront effet qu'après notification à la Banque de la désignation d'une nouvelle personne de contact ou d'une modification de la liste, sans préjudice de l'article A.1.6 des Conditions générales.

C.1.23.3 Concernant le Client individuel

La personne de contact dans le cadre de la procédure de rappel sera :

- par défaut, le titulaire du compte concerné ;
- dans le cas d'un compte joint ou d'un compte joint solidaire, l'un des titulaires du compte ;
- pour un compte au nom d'un mineur ou d'une personne sous mesure de protection, les représentants légaux.

La personne de contact sera informée par téléphone ou par courrier électronique. Tout numéro de téléphone ou toute adresse électronique fourni(e) à la Banque pour une personne de contact peut être utilisé(e) pour les rappels. La Banque vérifiera certains détails de l'Ordre de Paiement avec la personne de contact pour s'assurer que la transaction est exacte et authentique avant de la traiter. S'il y a plusieurs personnes de contact pour un même compte, la Banque peut contacter n'importe laquelle d'entre elles pour un rappel, sans aucune préférence.

C.2 Transfert

C.2.1 Description de l'activité

Un Virement est un Service de paiement dans le cadre duquel des fonds sont transférés en

débitant un montant du compte du Payeur et en créditant le même montant sur le compte du bénéficiaire. Un Virement peut être exécuté par écrit (en utilisant le formulaire de la Banque ou d'autres instructions écrites), par Accès Internet ou par renonciation électronique par télécopie, téléphone, SWIFT ou toute autre méthode acceptée à l'avance par la Banque.

Un virement est un Service de paiement fourni par le Prestataire de Services de Paiement qui détient le Compte de paiement du Payeur. Il consiste à créditer le Compte de paiement du Bénéficiaire sur la base des instructions du Payeur, au moyen d'une ou plusieurs Opérations de Paiement.

C.2.2 Informations nécessaires à l'exécution correcte d'un transfert

Pour qu'un Virement soit exécuté correctement, outre les informations requises à l'article C.1.5 des conditions générales, tous les Virements doivent indiquer comment la Banque facturera les frais. Les options sont les suivantes :

- **SHA** : le bénéficiaire paie les frais perçus par son Prestataire de services de paiement et le Payeur paie les frais perçus par son Prestataire de services de paiement) ;
- **BEN** : le bénéficiaire paie tous les frais ; ou
- **OUR** : le Payeur paie tous les frais.

Le Client accepte que toutes les Opérations de Paiement sortantes dans la devise d'un pays de l'EEE, lorsque les Prestataires de Services de Paiement du Payeur et du Bénéficiaire se trouvent tous les deux dans un pays de l'EEE, ils suivent le système SHA, sauf demande spécifique contraire et accord de la Banque.

Pour les Opérations de Paiement au sein de l'Union européenne, lorsque les Prestataires de Services de Paiement du Payeur et du Bénéficiaire sont situés dans des pays de l'EEE - ou lorsqu'un seul Prestataire de Services de Paiement est basé dans un pays de l'EEE - le Bénéficiaire paiera les coûts facturés par son Prestataire de Services de Paiement et le

Payeur paiera les coûts facturés par le sien, sauf si la Banque accepte une exception.

Pour les Opérations de Paiements entrants, le Client peut donner l'instruction à la Banque d'utiliser le principe de facturation choisi par le Payeur.

Le Client ne doit pas s'opposer à cet article.

C.2.3 Approbation de l'exécution d'un transfert

Un virement est autorisé lorsque le Client appose sa signature manuscrite ou électronique. Il peut également être autorisé par libération électronique, avec l'accord téléphonique du Client, ou par toute autre méthode acceptée par la Banque.

Le Client peut également donner son accord pour une Opération de Paiement par l'intermédiaire du Bénéficiaire ou d'un prestataire de services d'initiation de paiement.

C.2.4 Consentement aux services de prestataires de services de paiement tiers

Les PSP tiers ne peuvent accéder aux comptes que si le Client donne son consentement explicite. Pour le Service d'Information sur les Comptes (SIA), ce consentement a une durée de 180 jours et est donné par le biais des Moyens de connexion habituels du Client, principalement les produits LuxTrust.

Le Client accepte que les prestataires de services de paiement tiers puissent accéder aux comptes, initier des paiements et obtenir la confirmation que les fonds sont disponibles.

Ces PSP peuvent accéder à des données telles que le numéro de compte, le solde affiché, le solde disponible, l'historique des transactions et les détails des transactions.

C.2.5 Moment de réception d'un transfert

Sans préjudice de l'article C.1.7 des conditions générales :

Pour les Ordres de Paiement non-instantané :

- les virements envoyés à la Banque par fax sont considérés comme reçus à l'heure et à la date figurant sur le fax reçu par la Banque ;
- les virements remis au guichet ou à la réception d'une agence sont considérés comme reçus au moment de leur remise, selon le cachet dateur de la Banque ;
- les paiements déposés dans les boîtes aux lettres de la Banque sont collectés chaque Jour Ouvrable Bancaire à l'heure limite indiquée dans le tarif en vigueur de la Banque. Seuls les paiements trouvés dans les boîtes aux lettres à l'heure de l'encaissement sont considérés comme reçus le jour de l'encaissement ;
- les virements effectués via un canal en ligne sont considérés comme reçus à l'heure et à la date figurant sur l'avis d'opération.

Pour les Ordres de Paiement Instantané :

- Le moment où la Banque reçoit un Ordre de Paiement Instantané envoyé en ligne est considéré comme le moment où elle l'a enregistré et où le Client a donné son accord. Ce moment correspond à la date et à l'heure indiquées dans la notification récapitulative de l'opération.
- Le moment où la Banque reçoit un Ordre de Paiement Instantané dépend de la manière dont il est transmis :
 - (i) Si l'ordre n'est pas envoyé en ligne (par exemple sur papier ou par une autre méthode non électronique), il est considéré comme reçu au moment où la Banque l'intègre dans ses systèmes internes.
 - (ii) Si l'ordre fait partie d'un ensemble d'Ordres de Paiement par Lots, il est considéré comme reçu au moment où il est extrait du lot.
 - (iii) Si l'ordre provient d'un compte dans une autre devise que l'euro, il est considéré comme reçu au moment où le montant est converti en euros.

- Si le canal ING utilisé permet au Client de choisir une date et une heure précises pour exécuter un Ordre de Paiement Instantané, alors cette date et cette heure sont considérées comme le moment de réception de l'ordre.

C.2.6 Délai maximal d'exécution des Opérations de Paiement

(i) Pour les Opérations de Paiements Instantanés :

Les Ordres de Paiement Instantané (envoyés en Lots) sont traités tous les jours, y compris les jours fériés, selon les instructions données par le Client.

Quand le Client est celui qui effectue le paiement, le montant est débité de son compte le jour même où l'opération est réalisée.

Les Opérations de Paiement Instantané sont versées sur le compte du Bénéficiaire dans les délais prévus par la loi, après que la Banque ait reçu l'Ordre de Paiement, comme indiqué dans la clause C.2.5.

Le traitement des Ordres de Paiement Instantané (envoyés en Lots) commence le jour même où la Banque reçoit l'Ordre de Paiement, conformément à la clause C.2.5.

(ii) Pour les Opérations de Paiement non instantané :

Quand le Client est le Bénéficiaire d'une Opération de Paiement non-instantané, le montant est crédité sur son compte le Jour Ouvrable Bancaire où la Banque reçoit les fonds.

Si les fonds arrivent un jour non ouvrable, le crédit est effectué le Jour Ouvrable Bancaire suivant.

Lorsque le Client effectue un paiement, le montant est retiré de son compte au moment où l'Opération de Paiement est effectuée. La date de valeur du débit correspond donc à ce moment précis.

Les Opérations de Paiement seront exécutées au plus tard à la fin du premier Jour Ouvrable Bancaire suivant la réception (tel que défini à l'article C.2.5 des Conditions générales), sauf si

des délais plus courts sont requis par la réglementation applicable. Cette disposition s'applique pour :

- les transactions en euros, qu'elles soient effectuées à l'intérieur ou à l'extérieur de l'EEE ;
- les transactions effectuées au Luxembourg dans une devise de l'EEE autre que l'euro, sans passer par un bureau de change ;
- les opérations impliquant une conversion en une seule devise entre l'euro et une autre devise de l'EEE, à condition que :
 - la conversion a lieu dans l'Etat membre de l'autre monnaie ; et
 - le transfert est effectué en euros.

Dans le cas d'un Ordre de Paiement sur papier, ce délai peut être prolongé d'un Jour Ouvrable Bancaire supplémentaire.

Les autres Ordres de Paiement dans l'EEE seront exécutés au plus tard 4 Jours Ouvrables Bancaires à compter de la date de réception (telle que définie à l'article C.2.5 des conditions générales).

Pour tous les autres Ordres de Paiement, l'exécution peut prendre plus de 4 Jours Ouvrables Bancaires à compter de la date de réception (telle que définie à l'article C.2.5 des conditions générales), dans les cas suivants :

- les Ordres de Paiement en dehors de l'EEE, quelle que soit la devise (autre que l'euro) ;
- les Ordres de Paiement au sein de l'EEE effectués dans des devises autres que :
 - l'euro ; et
 - les monnaies officielles des États membres de l'EEE.

(iii) L'exécution des Opérations de Paiement (instantané ou non) peut être interrompue pour des raisons de sécurité, de maintenance, de force majeure, de réglementation et selon la capacité des systèmes de paiement à traiter les opérations (ou en cas de suspension temporaire des services).

La Banque préviendra le Client via un canal ING en cas d'interruption prévue du service. Pour connaître les dates de valeur et de comptabilisation des paiements, il faut consulter les tarifs en vigueur.

C.2.7 Disponibilité des fonds

Quand le Client reçoit une Opération de Paiement non-instantané :

Le montant est disponible pour le Bénéficiaire dès qu'il est crédité sur le compte de la Banque, à condition que :

- aucune conversion de devises ne soit nécessaire ;
- ou que la conversion concerne uniquement l'euro et la monnaie d'un pays de l'Espace Économique Européen (EEE), ou entre deux monnaies de pays de l'EEE.

Quand une conversion de devises est nécessaire entre une monnaie d'un pays hors EEE et l'euro (ou une autre monnaie d'un pays de l'EEE), ou entre deux monnaies de pays hors EEE :

- Les fonds ne sont pas disponibles immédiatement. Ils le deviennent une fois le délai de conversion terminé.

Les Opérations de Paiements Instantanés reçus sont crédités tous les jours, y compris les jours fériés, selon les délais prévus par la loi.

Ils sont ajoutés au solde du compte dès qu'ils sont traités.

Pour en savoir plus sur la date de valeur et la date comptable appliquées par la Banque aux Opérations de Paiements, il faut consulter les tarifs en vigueur.

C.2.8 Gestion interbancaire des comptes

Cette règle concerne l'utilisation d'un canal ING pour gérer des comptes ouverts dans une autre banque, ainsi que la gestion des comptes ING via un canal fourni par une autre banque. Pour que ces services soient possibles, ING doit avoir signé un accord avec la banque concernée.

Si cela est prévu, la Banque permet au Client d'utiliser un canal ING pour envoyer des Ordres de Paiement et consulter les informations liées à des comptes détenus dans une autre entité ING ou dans une banque tierce.

Si la Banque propose ce type de service :

(i) La Banque peut envoyer des Ordres de Paiement à d'autres banques ou recevoir des informations de leur part, à condition que le titulaire du compte dans la banque tierce ait autorisé :

- le Client à ajouter ce compte dans le canal ING, à le gérer, à initier des paiements et à recevoir des informations liées à ce compte ;
- la banque tierce à exécuter les paiements transmis par ING et d'envoyer à ING les informations concernant ce compte.

(ii) Le Client accepte clairement que la Banque considère toutes les autorisations mentionnées comme valides tant qu'elle n'a pas reçu une notification écrite indiquant le contraire.

(iii) Le Client autorise la Banque à envoyer un Ordre de Paiement en utilisant sa signature électronique ou tout autre moyen d'identification requis, et en le soumettant ou en lançant l'Ordre de Paiement par tout autre moyen.

(iv) La Banque ne transmettra les Ordres de Paiement instantané que si elle les reçoit dans le format prévu dans les Documents de service.

(v) Sauf indication contraire dans les Documents de service, la Banque envoie l'Ordre de Paiement à la banque tierce dès qu'elle le reçoit.

(vi) La Banque est uniquement responsable de l'envoi de l'Ordre de Paiement à la banque tierce.

Elle n'est pas responsable si le format de l'Ordre de Paiement ne correspond pas aux exigences de cette banque tierce.

L'exécution de l'Ordre de Paiement dépend des règles de la banque tierce, et ING n'est pas responsable de son traitement ni de ses actions.

(vii) Sauf indication contraire dans les Documents de service, un Ordre de Paiement à transmettre par la Banque ne peut pas être annulé auprès d'elle. Toute demande d'annulation doit être faite directement auprès de la banque tierce chargée d'exécuter le paiement, et selon ses propres conditions.

Si la Banque agit comme banque expéditrice, elle fournit le service VoP (vérification du bénéficiaire) au Client. Si elle agit comme banque exécutante, elle réalise l'Opération de Paiement sans VoP. La VoP est assurée par la banque expéditrice. Si cette banque expéditrice est située en dehors de l'Union européenne, le Client accepte qu'aucune VoP ne soit faite et reconnaît les risques liés à cette situation. La Banque exécutive n'est pas responsable si l'Opération de Paiement est créditez sur un compte qui ne correspond pas au bénéficiaire prévu.

Sous réserve des règles indiquées dans les Conditions Générales (par exemple celles qui s'appliquent aux Ordres de Paiement et aux demandes d'information) le Client peut, si cela a été convenu, envoyer, annuler (si possible) ou consulter des paiements et des informations sur ses comptes ING via une autre banque.

La Banque ne transmettra les Ordres de Paiement Instantané initiés par le Client via le canal d'une autre banque que si ces paiements sont reçus dans le format prévu dans les Documents de service.

C.2.9 Informations sur le statut des paiements

Le statut des Ordres de Paiement Instantané envoyés de manière non électronique ou sur papier peut être consulté via n'importe quel canal ING, même si le paiement n'a pas été transmis par ce canal.

La Banque fournit au Client un rapport sur l'état d'exécution d'un Ordre de Paiement Instantané par Lots, comme décrit dans les Documents de service.

Elle peut choisir de transmettre ce rapport sous forme de notification globale, plutôt que

d'envoyer une notification pour chaque paiement individuel inclus dans le lot.

Le Client peut consulter le statut des Ordres de Paiements Instantanés par Lots initiés via un service PIS directement sur le portail ING MyAccount.

C.3 Domiciliation

C.3.1 Description du service

La Domiciliation est un Service de paiement conçu pour débiter le Compte de paiement d'un Payeur lorsqu'une Opération de Paiement est initiée par le Bénéficiaire sur la base d'une approbation donnée par le Payeur au Bénéficiaire, au Prestataire de services de paiement ou au propre Prestataire de services de paiement du Payeur.

Ce service ne prend pas en charge les paiements instantanés ni le service VoP.

C.3.2 Approbation de l'exécution d'une opération de Domiciliation

Une opération de Domiciliation est considérée comme autorisée par le Client Payeur par sa signature manuscrite ou électronique sur l'ordre de Domiciliation correspondant.

C.3.3 Annulation

Le Payeur peut annuler l'Ordre de Paiement au plus tard le Jour Ouvrable Bancaire précédent le jour convenu et avant l'heure limite indiquée dans le tarif en vigueur de la Banque, et ce malgré l'article C.1.9 des conditions générales, et sans préjudice du droit au remboursement.

Passé ce délai, le Payeur ne peut annuler l'Ordre de Paiement qu'avec l'accord de la Banque. Le Client Payeur peut annuler les opérations de Domiciliation dans une agence, par écrit, par voie électronique, par téléphone, par fax ou tout autre moyen de communication accepté par la Banque.

Si le Client retire son approbation pour une série d'Opérations de Paiement, tous les paiements futurs seront considérés comme

non autorisés. En cas d'annulation, la Banque peut facturer le Client selon son tarif en vigueur.

C.3.4 Période d'exécution

La Domiciliation sera exécutée à la date d'exécution fixée par le bénéficiaire, à condition que ce soit un Jour Ouvrable Bancaire. Si ce n'est pas le cas, la Domiciliation sera effectuée le Jour Ouvrable Bancaire suivant.

C.3.5 Clôture des comptes

En cas de clôture d'un compte, la Banque annulera toutes les instructions de Domiciliation sur le compte. Le Client Payeur sera seul responsable de l'information de ses créanciers sur ses nouvelles coordonnées bancaires.

Lorsque le Prestataire de services de paiement destinataire le demande, la Banque (en tant que Banque émettrice) suit les tâches décrites dans le guide de la mobilité bancaire disponible sur le site [ing.lu](#). Cela inclut la clôture du compte de transaction à la date indiquée dans l'autorisation, si le Client n'a pas d'obligations de paiement en suspens liées à ce compte, et la facturation au Client des services fournis, comme indiqué dans l'extrait tarifaire.

C.3.6 Remise pour encaissement

Tout Client remettant un prélèvement à l'encaissement par Worldwide Financial Services, la Banque ou tout autre Prestataire de services de paiement (appelé " Client bénéficiaire ") s'engage à rembourser à la Banque tout montant, y compris le capital et les intérêts, que la Banque pourrait être amenée à rembourser directement ou indirectement au Payeur d'un prélèvement contesté en vertu des articles 62 et 63 de la directive DSP 2 ou des règles SEPA, sans aucune condition et à première demande.

Cet engagement reste valable pendant 13 mois après la fin de la relation entre le Client bénéficiaire et la Banque. Le Client bénéficiaire de la Domiciliation contestée donne à la Banque l'autorisation de débiter n'importe

lequel de ses comptes auprès de la Banque de tout montant dû tel que mentionné au premier alinéa du présent article.

La Banque peut également refuser toute remise de fonds si elle estime que le Client présente un risque de défaillance ou d'insolvabilité. Dans ce cas, la Banque ne sera pas responsable des conséquences qui en résulteraient.

C.3.7 Domiciliation SEPA (prélèvements)

Le Client autorise la Banque à débiter le(s) compte(s) sous son (ses) numéro(s) de Client pour tous les prélèvements SEPA présentés à l'encaissement, sauf instructions contraires écrites du Client.

En acceptant un prélèvement SEPA sur l'un de ses numéros de Client, le Client accepte que son anonymat ne soit pas garanti. En effet, le créancier peut choisir une Banque située en dehors du Grand-Duché de Luxembourg pour encaisser le prélèvement et les systèmes qui traitent ces ordres sont situés à l'étranger. Les détails de la transaction ainsi que l'identité et le numéro de compte du débiteur sont transférés, traités et stockés 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 dans laquelle le Payeur prévoit de débiter régulièrement son Compte de paiement d'un montant déterminé.

Le service VoP peut être utilisé pour créer ou modifier des ordres permanents, mais seulement après sa date de début d'application.

C.4.2 Approbation de l'exécution d'un Ordre permanent

Un Ordre permanent est considéré comme autorisé par le Client lorsque celui-ci signe l'instruction de manière manuscrite ou électronique.

C.4.3 Période d'exécution

La Banque exécutera l'Ordre permanent à la date choisie par le Client, si cette date est un Jour Ouvrable Bancaire et disponible dans les options proposées par ING.

Si ce n'est pas le cas, il sera exécuté le Jour Ouvrable Bancaire suivant.

Le Client peut choisir d'exécuter un Ordre permanent pour une Opération de Paiement Instantané n'importe quel jour du calendrier.

C.4.4 Clôture du compte

En cas de clôture du compte, la Banque annulera tous les ordres permanents qui y sont liés.

C.5 Retrait d'espèces

C.5.1 Description du service

Le Retrait d'espèces est un Service de paiement initié par le Payeur dans lequel son Compte de paiement est débité par le Retrait d'espèces.

Le Retrait d'espèces peut être effectué dans une agence ou par l'utilisation d'un instrument de paiement à un distributeur automatique de billets (DAB) ou à un terminal de point de vente (TPV).

Le Client doit informer la Banque au moins trois Jours Ouvrables Bancaires à l'avance s'il souhaite retirer plus de 10 000 EUR de son compte à vue ou de son compte d'épargne un jour donné. En fonction de la devise, le délai de préavis peut être plus long. Si le Client ne retire pas les fonds réservés, la Banque facturera des frais conformément au barème des frais.

Si le Client demande de retirer plus de 10.000 EUR en espèces, la Banque pourra se libérer de son obligation de remboursement en effectuant un Virement bancaire vers un pays disposant de lois anti-blanchiment et contre le financement du terrorisme équivalentes à celles du Luxembourg. Toute demande de retrait ne sera traitée qu'à ces conditions.

C.5.2 Approbation de l'exécution d'une opération de Retrait d'espèces

Un Retrait d'espèces est considéré comme autorisé lorsque le Client signe l'instruction, soit manuellement, soit électroniquement.

C.5.3 Annulation

Une opération de Retrait d'espèces ne peut être annulée une fois qu'elle a été approuvée par le Client.

C.5.4 Période d'exécution

Sans préjudice des règles précédentes, le montant en espèces devient disponible pour le Payeur après réception par la Banque de l'instruction de Retrait d'espèces, comme expliqué à l'article C.5.1. des Conditions générales.

C.6 Dépôt en espèces

C.6.1 Description du service

Le dépôt d'espèces est un Service de paiement initié par le Payeur. Il consiste à verser des espèces sur un Compte de paiement et à obtenir le crédit correspondant sur le compte choisi par le Payeur, sans préjudice de l'article A.5.3. alinéa 8 et de l'article B.3.2. Des Conditions générales.

Le Client peut effectuer un dépôt d'espèces dans une agence, à un guichet automatique de la Banque dans certaines agences ou, moyennant un accord spécial, en utilisant un coffre-fort de nuit ou une société de gardiennage.

Le titulaire principal ou la personne en possession de la carte peut utiliser le code PIN de la carte pour déposer des billets en euros sur le(s) compte(s) lié(s) à la carte. Ne pliez pas, n'agrafez pas, ne clipsez pas les billets entre eux et veillez à ce qu'ils ne soient pas froissés. Le Client peut déposer un nombre limité de billets par opération, mais plusieurs dépôts sont possibles.

La Banque peut refuser des dépôts en espèces importants en raison de risques opérationnels ou d'obligations légales en matière de lutte contre le blanchiment d'argent. Ces limites sont indiquées aux guichets automatiques ou dans les informations sur les frais bancaires courants.

Lors d'un dépôt d'espèces à un distributeur automatique de billets, le Client doit confirmer le montant compté par l'appareil. Si le Client n'est pas d'accord avec le montant, seul le montant confirmé par le Client lors du dépôt sera contraignant.

C.6.2 Approbation de l'exécution d'une opération de dépôt d'espèces

Une opération de dépôt d'espèces est considérée comme autorisée lorsque le Client signe l'instruction, que ce soit en main propre ou par voie électronique.

C.6.3 Annulation

Une transaction de dépôt en espèces ne peut pas être annulée une fois que le Client a remis l'argent.

C.6.4 Moment de la réception

La Banque recueille les remises de fonds dans un coffre-fort de nuit tous les Jours Ouvrables Bancaires à l'heure limite indiquée dans le tarif en vigueur de la Banque. La Banque considère les transferts de fonds dans le coffre-fort de nuit à l'heure de l'encaissement comme reçus ce jour-là.

Les transferts de fonds effectués par l'intermédiaire d'une société de gardiennage pour le compte de la Banque sont considérés comme reçus par la Banque le jour où la société de gardiennage les perçoit. Cet article n'affecte pas l'article C.1.7 des Conditions générales.

C.6.5 Période d'exécution

Sans préjudice de l'article C.1.9 des conditions générales, les remises reçues ou considérées comme reçues par la Banque sont transférées

et mises à disposition sur le Compte de paiement choisi par le Payer :

a) Le jour de la réception des fonds (J)

- si la devise de paiement et la devise du compte sont identiques, pour un Client de détail ;

b) Au plus tard le Jour Ouvrable Bancaire suivant (J+1)

- si le paiement est effectué dans la même devise que le Compte de paiement par un non-Consommateur ;
- si le paiement est effectué dans une devise différente de celle du Compte de paiement, pour les paiements en espèces en euros sur un compte libellé dans la devise de l'EEE.

c) Au plus tard le deuxième Jour Ouvrable Bancaire (J+2)

- si le paiement est effectué dans une devise différente de celle du Compte de paiement, pour les paiements en espèces en EUR sur un compte dont la devise n'est pas celle de l'EEE.

C.7 Cartes Visa Debit et Visa

C.7.1 La Banque peut émettre des cartes "Visa Débit" ou "Visa" conformément aux conditions décrites dans les formulaires de demande de carte, aux règlements des systèmes Visa Debit et Visa International et aux conditions générales applicables aux cartes Visa Debit et Visa. Ces cartes sont fournies aux Clients ou à leurs mandataires qui en font la demande. Le formulaire "Informations européennes normalisées en matière de crédit à la consommation" (formulaire européen) sera envoyé en temps utile.

C.7.2 Lorsque le Client utilise sa carte dans l'EEE, la devise qu'il choisit pour ses transactions déterminera les frais de conversion de devises qu'il paiera. Conformément au règlement CBPR 2, si le Client dispose d'un accès à Internet, la Banque l'informera du coût de sa conversion de devises. Il s'agit d'un pourcentage de marge, envoyé une fois par mois civil et par devise, soit

à l'adresse électronique que le Client a communiqué à la Banque, soit sous la forme d'une notification par smartphone.

Le Client peut choisir de recevoir ces notifications et indiquer son adresse électronique dans son espace "Mes alertes" en utilisant l'Accès Internet ou l'Accès mobile tel que décrit à l'article C.8. des Conditions Générales.

Par défaut, le Client recevra ces notifications mais peut choisir de se désinscrire à tout moment via l'Accès Internet ou l'Accès mobile (dans l'espace Mes alertes) comme mentionné ci-dessus.

Si le Client ne dispose pas d'un accès à Internet, aucune notification ne pourra lui être faite au titre du Règlement CBPR 2. Dans ce cas, la Banque ne sera pas tenue responsable.

C.8 Accès électronique à la Banque et Accès mobile au site web

C.8.1 Par le biais d'une convention spéciale, la Banque offre à ses Clients un service de Banque en ligne. Ce service est accessible via la section de son site Internet consacrée aux transactions. Il est régi par les Conditions générales Internet et vente à distance de la Banque, ou par les Conditions relatives aux services E-Banking Pro, qui décrivent les services électroniques destinés aux Clients professionnels des services bancaires en ligne fournis par la Banque.

C.8.2 La Banque fournit un Accès mobile au site web par l'intermédiaire de ses systèmes informatiques, tels que les logiciels et les serveurs. Les Clients peuvent utiliser ce service si leur système informatique est compatible avec Apple, Android ou tout autre système choisi ultérieurement par la Banque. Cet accès

permet aux Clients d'accéder à la section transactionnelle du site de la Banque.

C.8.3 Si un cotitulaire d'un compte joint et solidaire s'inscrit à ce service avec le consentement écrit de tous les autres titulaires, cela signifie que tous les cotitulaires acceptent que le premier cotitulaire puisse individuellement et indépendamment :

- posséder et accéder à tous les fonds et actifs du compte ;
- gérer le compte, y compris en concluant des accords de prêt ou de crédit ;
- établir tout droit de gage sur le compte ;
- retirer tous les fonds et actifs en donnant des instructions via Internet ;
- s'abonner à des produits et/ou services offerts par le biais de l'accès à l'internet.

Le cotitulaire autorisé doit informer les autres de ces actions. Chaque cotitulaire protégera la Banque de tout dommage s'il omet d'informer les autres ou d'obtenir leur autorisation. Pour les actions effectuées via Internet Access, toute correspondance envoyée à un cotitulaire est considérée comme envoyée à tous les cotitulaires.

C.9 Accès par un PSP tiers

C.9.1 Si le Client ou son représentant légal donne son consentement explicite, la Banque doit permettre aux PSP tiers d'accéder aux comptes de paiement en ligne du Client si ce dernier souhaite utiliser leurs services. Le Client ou son représentant légal doit signer les contrats adéquats avec ces PSP tiers.

C.9.2 Il existe deux types de PSP tiers :

- le type AISP, qui fournit des services d'information sur les comptes ; et
- le type de PISP, qui permet d'initier des paiements.

C.9.3 La Banque fait partie d'une plateforme du groupe ING qui offre une bibliothèque API partagée aux PSP tiers. Cela permet aux Clients

de la Banque d'accéder aux services suivants : informations sur le compte, initiation des paiements et confirmation de la disponibilité des fonds : Informations sur le compte, Initier des paiements et Confirmer la disponibilité des fonds. Les PSP tiers se connectent à la solution PSD2 du groupe ING, ce qui permet aux Clients de la Banque d'accéder à ces services.

C.9.4 Dans le cadre de la directive européenne PSD2, appliquée au Luxembourg, les services bancaires en ligne permettent au Client ou à ses Utilisateurs autorisés de donner leur accord à des prestataires externes appelés TPP (Third Party Providers). Ces prestataires peuvent faire des Services PSD2, cela signifie :

- consulter les informations sur les comptes bancaires (comme le solde ou les opérations) ;
- vérifier si des fonds sont disponibles ;
- initier des paiements depuis les comptes du Client.

Ce consentement est révocable à tout moment.

Lorsque le Client donne des droits à un Utilisateur dans les services bancaires en ligne, ces droits sont automatiquement copiés pour les services PSD2 utilisés avec un TPP. Cela signifie que l'Utilisateur peut utiliser ces services sans que la Banque ou le Client ait besoin de donner une autorisation supplémentaire. Le Client est seul responsable des droits qu'il donne, et la Banque n'en est pas responsable.

Si le Client donne des droits à un Utilisateur dans un service en ligne, cet Utilisateur pourra utiliser les services PSD2 avec le prestataire de son choix, sans que la Banque ou le Client puisse contrôler ou approuver cette décision.

La Banque transmet les données demandées ou exécute les paiements via le TPP de manière automatique, selon les règles en vigueur.

Si le Client utilise plusieurs services en ligne et donne des droits différents à ses Utilisateurs selon le service, les droits appliqués pour les

services PSD2 seront ceux qui donnent le plus de possibilités.

Si le Client ne souhaite pas que ces droits soient automatiquement copiés pour les services PSD2, il peut demander à la Banque de désactiver cette fonction :

- soit en cochant une case dans le contrat (si disponible) ;
- soit en envoyant un email à son gestionnaire de contrat pour demander l'activation, la désactivation ou la révocation de cette fonction.

C.9.5 Le PSP tiers envoie des Ordres de Paiement à la Banque et/ou fournit des informations si :

- elle a accepté l'utilisation du canal ING pour ces services ;
- un Ordre de Paiement est conforme aux exigences et aux instructions de la Banque ;
- le titulaire du compte a autorisé le Client et/ou l'Utilisateur à ajouter des comptes d'un PSP tiers au Canal ING, à transférer des Ordres de Paiement et/ou à recevoir des informations sur ces comptes ; et
- le titulaire du compte a autorisé le PSP tiers à effectuer les Ordres de Paiement envoyées par la Banque et à fournir des informations sur le compte à la Banque.

Le Client convient que la Banque peut compter sur la validité et l'efficacité de toutes les autorisations visées dans la présente clause jusqu'à ce que la Banque reçoive une notification écrite indiquant le contraire.

Le Client autorise la Banque à envoyer un Ordre de Paiement en apposant une signature électronique et/ou toute autre forme d'autorisation et en soumettant ou en remplissant l'initiation de l'Ordre de Paiement.

La Banque envoie un Ordre de Paiement au PSP tiers dès qu'elle la reçoit, à moins que les Documents de service n'en disposent autrement.

La Banque n'est responsable que de l'envoi de l'Ordre de Paiement au PSP tiers. Elle n'est pas responsable si l'Ordre de Paiement ne correspond pas aux formats standards requis par le PSP tiers. Les conditions du PSP tiers s'appliquent à l'exécution des Ordres de paiement et la Banque n'est pas responsable de la manière dont ces instructions sont exécutées ni des actions ou inactions du PSP tiers.

La Banque ne peut pas annuler un Ordre de Paiement qu'elle doit envoyer, sauf si les documents relatifs aux services en disposent autrement. L'annulation d'un Ordre de Paiement n'est possible que directement auprès du PSP tiers responsable de son exécution et est soumise à ses conditions.

La Banque ne peut exécuter un Ordre de Paiement Instantané que si la demande respecte le format prévu dans les Documents de service.

Quand la Banque envoie un paiement (PSP expéditeur), elle fournit le service VoP. Si elle exécute le paiement (PSP exécutant), le service VoP est assuré par un autre prestataire. Si ce prestataire n'est pas basé dans l'Union européenne, le Client accepte qu'il n'y ait pas de vérification VoP. Dans ce cas, la Banque n'est pas responsable si le paiement arrive sur un mauvais compte.

La Banque ne peut exécuter un Ordre de Paiement Instantané envoyé par un prestataire externe que si le format utilisé respecte celui prévu dans les Documents de service.

Les Clients peuvent utiliser les services offerts par TPPs ou Third-Party PSP Service Providers pour initier des paiements, pour autant que ces TPPs ou Third-Party PSPs soient agréés par les autorités compétentes (la Banque n'est pas obligée de vérifier cet agrément).

Sauf disposition légale impérative, la Banque peut refuser toute demande d'accès et/ou toute Opération de Paiement initiée par le Client et/ou tout utilisateur utilisant les services

d'information sur les comptes (AISP) et/ou d'initiation de paiement (PISP) offerts par des TTP ou des PSP tiers dans ces cas :

- si le Client et/ou son représentant légal n'a pas donné son consentement explicite à l'accès à ses données à caractère personnel ;
- si le Client et/ou son représentant légal n'a pas donné son consentement à l'exécution d'une Opération de Paiement ou d'une série d'Opérations de Paiement (sous la forme convenue entre le Payer et le Prestataire de services de paiement) ; ou
- pour des raisons de sécurité raisonnables.

Les éléments d'identification/authentification du Client pour son accès à Internet sont strictement personnels et ne peuvent être partagés. Le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour garder ces éléments d'identification sécurisés et confidentiels. Le Client est responsable de tout risque et de toute perte s'il transfère ces éléments d'identification à un tiers qu'il autorise.

La Banque peut bloquer ou limiter l'accès à ses services Internet si elle soupçonne que quelqu'un accède aux comptes de paiement du Client sans autorisation ou de manière frauduleuse par l'intermédiaire d'un AISP ou d'un PISP. La Banque peut également bloquer une transaction spécifique initiée par le Client à l'aide d'un outil de connexion ou de l'outil de connexion lui-même. La Banque informera le Client du blocage des services Internet ou de l'outil de connexion de la manière qu'elle jugera appropriée. Dans la mesure du possible, la Banque informera le Client avant de bloquer la transaction, ou immédiatement après, à moins qu'il ne soit pas acceptable ou contraire à la loi de le faire, notamment pour des raisons de sécurité.

Pour débloquer les services Internet, les identifiants personnels ou les outils de connexion, le Client doit en faire la demande à la Banque conformément à la loi luxembourgeoise. Si le blocage est dû à un AISP ou à un PISP, la Banque rétablira l'accès aux

comptes de paiement du Client une fois que les raisons du blocage auront été résolues. La Banque n'est pas responsable des dommages causés par le blocage ou le manque d'information à ce sujet, à moins que la Banque n'ait agi intentionnellement ou par négligence grave.

C.10 Dispense de protestation

C.10.1 Sauf demande expresse du Client, la Banque et ses correspondants ne sont pas tenus de :

- protestation en cas de non-acceptation ou de non-paiement ;
- de notifier ces événements ; ou
- respecter les délais légaux relatifs aux valeurs mobilières détenues en tant que propriétaire, bénéficiaire, détenteur ou mandataire pour la collecte.

Toutefois, si la Banque met en œuvre ces actions, elle n'en assumera pas la responsabilité.

d'instructions imprécises, incomplètes ou fausses fournies par le remettant.

D.1.4 La Banque traitera avec soin les effets qui lui sont remis avec des instructions, mais n'est pas responsable si les titulaires ne suivent pas ces instructions.

D.1.5 La Banque et ses correspondants suivront toutes les règles et tous les délais légaux pour protéger les droits liés aux effets remis à l'encaissement, pour autant que cela soit matériellement possible. Par conséquent, la Banque n'est pas responsable si les factures ne sont pas présentées dans les délais légaux et ne garantit pas que les protêts seront annulés dans les délais légaux.

D.2 Chèques

D.2.1 Depuis le 1er janvier 2023, la Banque n'émet plus de formules de chèques. A partir de cette date, la Banque n'émet plus de chèques et n'accepte plus de chèques d'autres banques au Luxembourg ou à l'étranger, en EUR ou en toute autre devise, quelle que soit la date d'émission du chèque.

Les chèques émis par la Banque et non présentés au paiement avant cette date seront encore traités si le document est physiquement présenté.

Les règles ci-dessous ne s'appliquent qu'aux chèques émis et non débités avant cette date, ainsi qu'aux chèques certifiés.

D.2.2 La Banque peut payer des chèques aux risques des titulaires de comptes, que la Banque ait été informée ou non de l'émission des chèques, sauf convention contraire.

D.2.3 La Banque n'est pas responsable des pertes ou dommages résultant de l'utilisation abusive, de la perte, du vol, de la falsification ou du détournement de chèques vierges, sauf en cas de négligence grave.

D.2.4 En cas de perte, de vol ou de détournement de chèques, le Client doit en

D. Règles relatives aux projets de loi sur le commerce

D.1 Règles générales

D.1.1 Dans la présente section, "effet de commerce" comprend, par exemple, les lettres de change, les billets à ordre, les warrants et les remises documentaires. Cette liste n'est pas exhaustive.

D.1.2 Dans certains cas, la Banque peut manipuler ces instruments sans en être responsable, notamment en ce qui concerne l'authenticité des signatures et la validité des mentions qui y figurent.

D.1.3 La Banque n'est pas responsable des conséquences d'ordres mal exécutés résultant

informer immédiatement la Banque par courrier recommandé.

D.2.5 La Banque peut refuser de payer des chèques en cas de provision insuffisante.

D.2.6 La Banque peut immédiatement empêcher le Client d'utiliser les chèques en sa possession par l'envoi d'un courrier recommandé, sans nécessité de justification. Le Client doit alors restituer immédiatement à la Banque tous les chèques en blanc non utilisés. Si la Banque met également fin à sa relation avec le Client, le solde créditeur éventuel ne sera disponible pour le Client qu'après la restitution des chèques en blanc non utilisés et/ou après 60 jours, comme expliqué à l'article B.9.

D.2.7 Le Client qui met fin à sa relation avec la Banque doit restituer les chèques en blanc dont il dispose.

D.2.8 Si le Client fait opposition à un chèque, la Banque peut choisir de suivre ou non cette instruction. Si elle le fait, la Banque peut bloquer un montant égal au chèque sur le compte du Client jusqu'à ce qu'elle reçoive soit un accord signé par le bénéficiaire du chèque et le Client, soit une décision de justice définitive sur les droits du Client et/ou du bénéficiaire du chèque.

D.3 Déclarations - postes impayés

D.3.1 Conformément à l'article D.3.6 des Conditions générales, le montant de la remise ne sera payé au remettant ou crédité sur son compte qu'après encaissement effectif par la Banque. Toutefois, la Banque peut créditer le remettant "sous les réserves d'usage". Le remettant ne recevra le produit net de l'encaissement que si la Banque l'a reçu.

D.3.2 Lorsque des effets en devises étrangères sont crédités en euros, l'encaissement se fait

au taux applicable au Luxembourg ou au taux convenu avec le Client.

D.3.3 Pour les effets crédités "sous réserve habituelle" et non payés à temps (qu'ils aient fait l'objet d'un protêt pour non-acceptation ou non-paiement, ou qu'ils n'aient pas fait l'objet d'un protêt), la Banque peut débiter le compte du Client. Ceci n'affecte pas le droit de recours de la Banque contre le tireur, le tiré, les endosseurs ou toute autre personne concernée par ces effets de commerce. La Banque conserve ces effets jusqu'à l'apurement des soldes débiteurs éventuels. La même règle s'applique aux effets non échus.

D.3.4 Le droit de la Banque d'endosser et de conserver le titre de toutes les factures, qu'elles soient échues ou non, subsiste même si le Client fait faillite. Cette disposition s'applique quelle que soit la situation de crédit ou de débit du Client auprès de la Banque avant l'endossement. Les recouvrements partiels sur les effets endossés ne font que réduire le solde débiteur après endossement, pour lequel la Banque peut agir dans le cadre d'une faillite ou d'une procédure de liquidation collective.

D.3.5 Tout effet sur lequel le tireur n'a pas écrit "no charges" ou "no protest" ou des termes similaires sera considéré comme contestable s'il n'est pas payé. Toutefois, l'absence de protêt n'empêche pas la Banque d'endosser les effets dans les conditions mentionnées ci-dessus.

D.3.6 Si les tirés ou les bénéficiaires des effets ont le droit de demander le remboursement aux tireurs après le paiement, les tireurs doivent rembourser la Banque lorsqu'elle le leur demande par écrit. Cette disposition s'applique à tout effet, dont la Banque peut demander le remboursement, quel que soit le délai écoulé depuis le paiement. La Banque peut débiter le compte du tireur du montant à

rembourser sans avoir besoin de son consentement préalable.

D.4 Responsabilité

D.4.1 La Banque n'est pas responsable des pertes ou dommages résultant de(s) :

- a) événements indépendants de sa volonté (force majeure) tels que la guerre, l'incendie, les erreurs postales, la perte ou le vol d'enveloppes, les grèves, etc ;
- b) ne pas présenter les effets pour les mêmes raisons lorsqu'ils sont remis à la Banque pour escompte ou encaissement ;
- c) la présentation incorrecte des factures en raison d'une adresse incomplète des tirés ;
- d) l'irrégularité des effets, sauf en cas de négligence grave de la Banque, en ce qui concerne leur forme ou tout autre motif ;
- e) questions relatives aux effets présentés à l'acceptation, comme la validité de la signature de l'accepteur ou l'authenticité ou la régularité de cette acceptation ;
- f) demandes de restitution des effets sans frais qui sont retirés du portefeuille de la Banque.

D.5 Collections documentaires

D.5.1 Le Client confirme la validité et la légalité des documents soumis à la collecte, en particulier en ce qui concerne les divulgations requises. Le Client confirme également l'authenticité des signatures figurant sur ces documents. La Banque n'a pas besoin de vérifier ces aspects et le Client accepte toutes les conséquences de documents non valides, de leur illégalité ou de signatures non valides, soumises par le Client pour l'encaissement.

Lorsque le Client présente des factures documentaires à l'encaissement, la Banque ne se porte pas garante de l'exactitude des calculs, de la quantité, de la qualité ou de la valeur des marchandises figurant dans les documents. La Banque n'est pas non plus

responsable des conditions de la police d'assurance ni de la solvabilité des assureurs.

Toutefois, si la Banque constate qu'un document à recouvrer est incomplet, incorrect ou illégal, elle peut choisir de le renvoyer au Client ou de le corriger si possible. La Banque n'est pas obligée de le faire et ne garantit pas la qualité du document.

D.5.2 La Banque n'agit pas en tant que réceptionnaire ou destinataire de marchandises, sauf accord particulier.

D.5.3 La Banque n'est pas responsable des instructions peu claires ou manquantes concernant la remise des documents, l'assurance, l'expédition ou le stockage des marchandises.

D.6 Domiciliation des effets de commerce

D.6.1 Tout titulaire de compte peut utiliser une convention générale de Domiciliation pour domicilier des effets de commerce auprès de la Banque. Ces effets peuvent être libellés en euros ou tout autre devise. Cette convention permet à la Banque de payer et de débiter le compte pour tous les effets domiciliés et acceptés.

D.6.2 La Banque considérera toute Domiciliation comme valable si la convention comporte le numéro du compte à débiter.

D.6.3 La Banque n'est pas responsable de l'authenticité ou de la validité des effets domiciliés payés sur instruction du Client.

E. Règles relatives aux facilités de crédit

E.1 Règles générales

Toutes les facilités de crédit, sous quelque forme que ce soit, sont soumises aux

conditions énoncées dans le présent document

:

- ces conditions générales ;
- le Règlement général des crédits ;
- les lettres de confirmation de crédit ;
- les actes établis sous seing privé ou devant notaire, ainsi que les autres documents liés à l'octroi et à l'utilisation de facilités de crédit.

La Banque peut informer les Clients bénéficiant de facilités de crédit de toute modification de quelque manière que ce soit, notamment par lettre recommandée, par lettre ordinaire, avec ou sans accord, ou par un message joint aux extraits de compte ou imprimé sur l'Extrait de compte lui-même.

La Banque peut refuser une demande de crédit sans en donner la raison, à moins qu'une règle légale impérative ne l'exige.

La Banque peut refuser d'accorder un crédit si la personne qui en fait la demande réside (fiscalement) dans un pays qui ne fait pas partie des juridictions acceptées par la Banque. Cette décision repose sur sa politique interne et respecte les règles en vigueur.

Si le Client change de pays de résidence fiscale et s'installe dans un pays que la Banque n'accepte pas, celle-ci pourra mettre fin au crédit après l'avoir informé, conformément au contrat de crédit et au Règlement Général des Crédits. Elle pourra alors demander le remboursement anticipé des sommes dues, sauf si les deux parties ont convenu d'une autre solution.

Pour tous les prêts, facilités de crédit, lignes de crédit et autres avances, si le taux d'intérêt appliqué dépend d'un taux de référence externe (comme Euribor, Libor, Eonia, etc.), auquel la Banque ajoute sa marge, ce taux d'intérêt ne sera jamais inférieur à cette marge, sauf indication contraire dans les documents de crédit applicables.

E.2 Crédits documentaires

E.2.1 Les crédits documentaires obtenus par l'intermédiaire de la Banque sont conformes aux "Règles et usances uniformes relatives aux crédits documentaires" de la Chambre de commerce internationale de Paris, sans préjudice de tout accord spécifique entre les parties. Ce texte est disponible sur demande. Les crédits documentaires sont également régis par les clauses des conditions générales, dans les cas non couverts par les "Règles et usances uniformes relatives aux crédits documentaires".

E.2.2 Les différents frais débités sur le compte du demandeur et toutes les autres dépenses effectuées par la Banque et ses correspondants ne seront pas remboursés si les crédits sont annulés, résiliés ou non utilisés.

E.2.3 Avant d'accepter les documents, la Banque vérifie s'ils remplissent les conditions du crédit documentaire. Une fois les documents réglés dans ces conditions, le donneur d'ordre doit donner décharge à la Banque et récupérer les documents.

E.2.4 Pendant le transit, le principal obligé doit choisir les transitaires. Si le donneur d'ordre ne choisit pas, la Banque peut choisir un transitaire à sa discrétion. Dans les deux cas, la Banque n'est pas responsable des dommages survenus pendant le transport, même s'ils sont dus à l'action ou à la faute du transitaire. Le donneur d'ordre remboursera à la Banque tous les frais (tels que les frais de manutention ou de réexpédition) facturés par le transitaire.

E.2.5 Si la Banque fait appel à une autre Banque pour suivre les instructions du donneur d'ordre, elle peut placer temporairement des fonds auprès de cette banque. Cela se fait toujours pour le compte et aux risques du donneur d'ordre, et la Banque n'assume aucune responsabilité.

E.2.6 La Banque n'est pas responsable si elle ne peut pas ouvrir ou utiliser le crédit en raison de lois ou de réglementations étrangères. La Banque n'est pas non plus responsable des

conditions générales figurant dans les documents imprimés qui lui sont remis.

E.2.7 Pour l'interprétation des termes commerciaux, la Banque utilise les "Règles internationales pour l'interprétation des termes commerciaux" (INCOTERMS) de la Chambre de commerce internationale.

F. Règles relatives aux instruments financiers et aux services d'investissement

F.1 Règles générales

F.1.1 Introduction

F.1.1.1 La présente section F couvre toutes les transactions sur Instruments Financiers effectuées avec ou via la Banque. Elle explique les droits et les devoirs du Client dans le domaine des instruments financiers. Elle est liée à la Politique d'exécution. La Banque demande au Client de lire la Politique d'exécution.

Si la politique d'exécution change et que le Client n'exerce pas son droit de mettre fin à sa relation d'affaires avec la Banque, conformément à l'article A.13 des conditions générales, cela signifie que le Client accepte la politique d'exécution en vigueur. Les règles de la présente section F et la politique d'exécution s'appliquent à tous les Clients, à moins qu'il n'existe une convention spéciale ou une politique d'exécution spéciale convenue entre la Banque et le Client.

F.1.1.2 Les limites de responsabilité de la Banque dans la présente section F et la politique d'exécution n'affectent pas son devoir général de diligence. La Banque accepte la responsabilité d'une négligence grave ou d'une faute intentionnelle - à l'exclusion d'une

négligence mineure - commise dans l'exercice de son activité professionnelle, par la Banque ou ses agents, conformément à l'article A.7 des conditions générales.

F.1.1.3 Les règles de la présente section F s'appliquent que les Instruments Financiers soient physiquement détenus à la Banque ou sur un compte d'Instruments Financiers.

F.1.1.4 La dernière version de la politique d'exécution est disponible dans les agences de la Banque et en ligne sur le [site ing.lu](#) (rubrique Réglementation/_MiFID 2).

Le Client doit également consulter le "Guide de l'investisseur", qui explique les principaux Instruments Financiers et les risques encourus. Ce guide est remis à chaque Client lors de l'ouverture d'un compte d'Instruments Financiers.

F.1.2 Instruments financiers

F.1.2.1 Définitions

Les termes suivants sont utilisés dans la présente section F et dans d'autres documents relatifs aux transactions et aux services liés aux Instruments Financiers. Ces termes ont la même signification, qu'ils soient au singulier ou au pluriel.

A - Titres, actifs et instruments financiers

Dans ces conditions générales, les termes "Titres", "Actifs" et "Instruments financiers" ont la même signification. Ils désignent tous les types d'Instruments Financiers, qu'ils appartiennent ou non à ING, tels que définis par les lois financières luxembourgeoises. Il s'agit par exemple de :

- actions ;
- obligations ;
- des actions dans des fonds négociés en bourse (ETF) ;
- les contrats à terme financiers ; et
- les contrats à terme d'intérêt.

Elle ne comprend pas l'assurance épargne et l'assurance placement.

B - Compte-titres et compte de trésorerie

1. "Compte-titres" (ou "Compte d'instruments financiers") : le compte spécifique sur lequel les Instruments Financiers sont enregistrés.
2. "Compte espèces" désigne le compte de débit ou de crédit d'espèces lié au Compte-titres concerné. En général, le compte espèces a le même numéro IBAN que le compte titres correspondant.

C - Transactions

"Transactions" désigne l'achat, la vente ou la souscription d'actifs, à l'exception des cessions temporaires de titres. Le terme "achat" désigne à la fois les achats proprement dits et les souscriptions (par exemple, actions ou parts d'OPC ou actions de SICAV (société d'investissement à capital variable)). Le terme "vente" désigne à la fois les ventes en tant que telles et les rachats (par exemple, les actions de SICAV, ainsi que les billets de trésorerie lorsqu'ils ne peuvent pas être vendus dans le cadre d'une vente publique).

D - Services d'investissement et services auxiliaires

La Banque propose les services d'investissement et les services auxiliaires suivants ("services") :

Services d'investissement :

- la gestion de portefeuille, par exemple la gestion discrétionnaire et personnalisée de portefeuilles (lorsqu'un tel portefeuille comprend un ou plusieurs Instruments Financiers) selon un mandat donné par le Client ;
- le conseil en investissement peut être occasionnel ou permanent. Il s'agit de donner des recommandations personnalisées à un Client sur une ou plusieurs transactions liées à des Instruments Financiers ;
- la réception et la transmission d'ordres sur des Instruments Financiers ;

- l'exécution des ordres pour le compte des Clients.

Services auxiliaires :

- Gérer et conserver des Instruments Financiers pour ses Clients. Cela inclut des services liés comme la gestion des liquidités ou des garanties. En revanche, cela ne comprend pas la fourniture ni la gestion de comptes de titres au niveau central, comme défini dans le point (1) de la section A.2 de l'annexe du règlement (UE) n° 909/2014 ;
- Accorder un crédit ou un prêt pour réaliser une opération sur un ou plusieurs Instruments Financiers quand l'entreprise qui accorde ce financement participe elle-même à cette opération ;
- Proposer des services de change lorsqu'ils sont liés à des services d'investissement ;
- Effectuer des recherches et analyses financières, ainsi que les autres recommandations générales concernant des Opérations sur des Instruments Financiers ;
- Proposer des services d'investissement et des services complémentaires mentionnés dans les sections A ou C de l'annexe II de la loi modifiée du 5 avril 1993. Ces services doivent être en lien avec les éléments de base (sous-jacent) sur lesquels reposent les instruments dérivés mentionnés aux points 5, 6, 7 et 10 de la section B de cette annexe.

Ils sont définis comme Service dans cette clause et détaillés à l'article F.1.4 de la présente section F.

E - Instruments financiers complexes et non complexes qui comprennent principalement :

- les actions négociées sur un marché réglementé ou un marché équivalent d'un pays tiers (y compris les Exchange Traded Funds ou "ETF") ;
- les instruments du marché monétaire ;
- les obligations et d'autres titres de créance ;

- les organismes de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM) ;
- les dépôts structurés ; et
- d'autres instruments financiers non complexes qui répondent aux critères fixés par les lois financières luxembourgeoises ou européennes.

Les "Instruments Financiers Complexes" sont tous les Instruments Financiers qui ne répondent pas à la définition légale des Instruments Financiers non Complexes.

Il s'agit, entre autres, de tout actif qui :

- permet au détenteur d'acquérir ou de vendre d'autres actifs ; ou
- donne lieu à un règlement en espèces déterminé par référence, comme :
 - les actifs mobiliers ;
 - une monnaie ;
 - un taux d'intérêt ;
 - un rendement ;
 - les matières premières ; et
 - d'autres indices ou mesures.

Voici quelques exemples d'Instruments Financiers Complexes :

- mandats ;
- notes structurées ;
- contrats d'option ;
- contrats à durée déterminée ;
- contrats d'échange ;
- accords de taux futurs ; et
- autres contrats dérivés liés à des actifs mobiliers, des devises, des taux d'intérêt, des rendements, des quotas d'émission, des matières premières, des variables climatiques, des taux 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 livraison physique ou en espèces.

Les Instruments Financiers suivants sont également considérés comme "Complexes" :

- des parts de fonds alternatifs tels que définis par la loi luxembourgeoise ;
- les instruments dérivés peuvent être utilisés pour remplacer des actions, des obligations et des instruments du marché monétaire par un instrument dérivé ;
- les obligations et les instruments du marché monétaire dont la structure rend difficile l'estimation du risque par le Client ;
- des OPC structurés ;
- les dépôts structurés dont la structure ne permet pas au Client de comprendre le risque lié au rendement ou au coût de sortie avant le terme ;
- "CFD" et quotas d'émission.

F.1.2.2. Règles générales

A - Modes de communication

Les Clients doivent suivre les règles relatives aux ordres sur Instruments Financiers détaillées dans ces conditions générales. Les Clients peuvent communiquer avec la Banque de différentes manières. Toutefois, l'utilisation de certains modes de communication (tels que le téléphone, le fax ou l'accès à Internet) nécessite un accord spécifique et/ou une confirmation par un autre mode si la Banque le juge nécessaire.

B - Obligations de couvrir les ordres liés aux Instruments Financiers.

1. Lorsque le Client souscrit ou achète des Instruments Financiers, il doit s'assurer qu'il y a suffisamment de fonds sur son compte bancaire pour couvrir l'ordre d'achat ou de souscription. La Banque peut bloquer et réduire le solde disponible sur le compte du Client pour cette transaction du montant estimé de l'ordre (hors frais et taxes), jusqu'à ce que l'ordre soit exécuté, annulé ou expiré.

Une fois l'ordre d'achat ou de souscription de titres exécuté, le montant bloqué peut redevenir disponible, en fonction de la

- différence entre le montant bloqué et le montant réel dû par le Client à la Banque (y compris les frais et taxes applicables).
2. Si l'ordre est annulé ou expire, le montant bloqué redevient entièrement disponible. Dans tous les cas, les intérêts sur les sommes bloquées seront crédités normalement sans aucune perte due à cette indisponibilité. Le montant estimé de l'ordre est le nombre de Titres demandés, multiplié par le dernier cours connu au moment de l'ordre ou le cours limite choisi pour ces Titres, hors frais et taxes. Lors de la vente ou du remboursement d'Instruments Financiers, le Client doit s'assurer que les Titres nécessaires sont disponibles sur son Compte-Titres. La vente à découvert est interdite, sauf si le Client a conclu un accord spécifique avec la Banque.
- C - Informations relatives aux Instruments Financiers ou aux services relatifs aux Instruments Financiers.**
1. Les services de la Banque comprennent de nombreux types d'Instruments Financiers. Chacun d'entre eux présente des caractéristiques et des risques qui lui sont propres. Certains Instruments Financiers peuvent ne pas convenir à un Client, en fonction de sa classification (Client Particulier ou Professionnel), de ses connaissances, de son expérience, de sa situation financière ou de ses objectifs d'investissement.
 2. La Banque, ainsi que d'autres sociétés du Groupe ING, peut fournir une liste sur demande, où des tiers fournissent des informations spécifiques ou générales sur les Instruments Financiers et les Services qui y sont liés. Cela inclut une description générale de leur nature et de leurs risques, en particulier la manière dont le prix est déterminé. Sauf indication contraire, ces informations sont réservées aux Clients de la Banque. Elles sont partagées pour faciliter l'exécution de Transactions ou la fourniture d'Instruments Financiers ou de Services par la Banque, d'autres entités du Groupe ING ou des tiers pour lesquels la Banque agit en tant qu'intermédiaire.
 3. Ces informations sont réservées à l'usage personnel du Client, qui doit les garder confidentielles. La communication de ces informations ne signifie pas que le Client doit effectuer les Transactions ou utiliser les Services liés aux Instruments Financiers concernés. La Banque apporte le plus grand soin à la qualité de l'information, tant dans son contenu que dans la manière dont elle est partagée.
 4. La Banque utilise des méthodes raisonnables pour communiquer des informations correctes et à jour sur les Instruments Financiers et les Services associés, conformément aux lois et règles en vigueur. Toutefois, sauf si une obligation légale ou contractuelle l'impose, elle peut décider de modifier ou d'arrêter la diffusion de certaines informations. Dans ce cas, elle informera le Client dans un délai raisonnable.
 5. Qu'une date ou une heure soit mentionnée ou non, les informations ne sont valables qu'au moment où elles sont fournies et peuvent changer ultérieurement, notamment en cas de modification de la législation ou de la réglementation.
 6. Les informations peuvent changer entre le moment où elles sont communiquées et le moment où la Transaction ou l'utilisation des Services liés aux Instruments Financiers a lieu. La Banque et les autres sociétés du Groupe ING fournissent des informations sur la base d'une analyse objective des données dont elles disposent.
- D - Informations provenant de sources extérieures à la Banque**
- Lorsque les informations sur les Instruments Financiers proviennent de sources extérieures à la Banque, la Banque s'assure de collecter ces informations auprès de sources de premier plan. La Banque communique ou met à disposition ces informations en mentionnant ces sources et les transmet fidèlement sans aucune appréciation ni garantie. La Banque ne peut garantir l'exactitude, l'absence d'erreur, l'exhaustivité ou la mise à jour des données provenant de tiers. La Banque ne peut pas

déetecter des données incomplètes, imprécises ou incorrectes à moins qu'elles ne soient évidentes.

La Banque n'est pas responsable des erreurs éventuelles dans les données. Les estimations et les prix fournis par la Banque reflètent ceux de titres bien négociés. Ils ne s'appliquent qu'au marché financier concerné. Ils sont soumis aux lois et réglementations de ce marché, y compris les différences possibles entre les prix publiés et les prix réels des transactions. Ils sont fournis à titre indicatif et ne constituent qu'un facteur à prendre en considération par le Client. Le Client est responsable des conséquences de l'utilisation de ces informations.

E - Communication et disponibilité de l'information

- 1.** La Banque fournit au Client des informations claires et appropriées sur les Services et les Instruments Financiers offerts et/ou fournis par la Banque ou via la Banque, y compris les stratégies d'investissement. Cela aide le Client à comprendre la nature et les risques du Service et des Instruments Financiers spécifiques, ce qui lui permet de prendre des décisions en toute connaissance de cause.
- 2.** La Banque fournit des informations en fonction du type d'instrument financier. Elle le fait par le biais de la fiche technique ou commerciale de l'instrument, du prospectus et/ou d'une brochure explicative. Pour les actions ou parts d'organismes de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM) et les produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance (PRIIPs), la Banque fournira le prospectus et le document d'informations clés, ainsi que les rapports périodiques le cas échéant. Avant d'investir dans des actions ou parts d'OPCVM ou de PRIIPs, le Client doit lire le Document d'Informations Clés qui contient des détails importants sur les caractéristiques et les risques de l'Instrument Financier. Ces documents sont mis à la disposition du Client conformément à l'article F1.2.2 - E.
- 3.** Le Client prend connaissance des informations spécifiques ou générales

fournies par la Banque sur les Instruments Financiers avant d'effectuer toute Transaction liée à ces Instruments Financiers. Il est de la responsabilité du Client de demander plus d'informations si nécessaire pour comprendre les caractéristiques et les risques des Instruments Financiers. Les informations de la Banque sont destinées à ses Clients et ne sont pas basées sur la situation personnelle du Client, à l'exception des recommandations personnalisées données dans le cadre du Service de conseil en investissement. A cette exception près, les informations de la Banque ne doivent pas être considérées comme des recommandations personnalisées d'effectuer des Transactions ou d'utiliser des Services liés à des Instruments Financiers, tels que définis à l'article F.1.4.2. **F - Valeur des informations communiquées.**

F – Valeur des informations communiquées

Les informations communiquées ne constituent qu'un ensemble d'éléments à prendre en considération par le Client. La Banque les fournit sans aucune garantie ni responsabilité, sauf en cas de négligence grave ou intentionnelle de la part de la Banque. Le Client est entièrement responsable de l'utilisation qu'il fait de ces informations et des résultats de ses décisions.

G - Informations sur les coûts et dépenses connexes

Le Client peut trouver des informations sur les coûts liés aux Instruments Financiers ou aux Services sur le site Internet de la Banque, dans la brochure tarifaire et dans le document "Aperçu des coûts et des frais relatifs aux instruments financiers". Le Client peut s'en assurer avant une transaction.

Si le prix est en devise étrangère, la devise, le taux de change et les frais sont indiqués. Pour les actions ou parts d'OPCVM et de PRIIPs, ces informations sont fournies par le biais du prospectus et du document d'informations clés.

En outre, la Banque (i) envoie aux Clients des rapports trimestriels contenant un relevé des coûts et des frais des Instruments Financiers et des services qui ont été facturés et supportés au cours de la période dans le portefeuille du Client, y compris les avantages, et (ii) fournit au Client un rapport annuel sur ces coûts et les frais connexes.

F.1.2.3 Acceptation des actifs

1. Le dépôt d'Actifs ou l'enregistrement d'Instruments Financiers sur le Compte-Titres aura lieu lorsque les Actifs sont acceptés conformément aux règles de l'article F.2 ci-dessous. Avant d'acheter ou de déposer des actifs ou des Instruments Financiers, le Client doit compléter le processus d'information. Après avoir reçu tous les documents et informations nécessaires, il peut y avoir une période d'attente pour les examiner.
2. Les avoirs peuvent être remboursés dans les bureaux de la Banque ou par Virement sur un compte auprès d'une autre Banque dans un délai raisonnable. Les Instruments Financiers sur un Compte-Titres ne peuvent être transférés que par Virement sur un autre Compte-Titres auprès de la Banque ou d'une autre institution financière.

F.1.2.4 Conflits d'intérêts

La Banque dispose d'une politique de gestion des conflits d'intérêts conforme aux règles juridiques en vigueur. Cette politique identifie les situations qui pourraient provoquer ou provoquent un conflit d'intérêts, en particulier s'il existe un risque élevé de porter préjudice à un ou plusieurs Clients. Elle vise à informer les Clients du conflit et des risques qui y sont liés sur un support durable. Conformément à la réglementation MiFID 2, une brève description de cette politique est disponible sur le site [ing.lu](#) (sous " Réglementation/ MiFID 2 "). De plus amples informations sont disponibles si le Client en fait la demande.

F.1.2.5 Bénéfices

Dans le cadre de la prestation de ses services, et dans la mesure où la réglementation luxembourgeoise en vigueur le permet, la Banque accorde ou reçoit des rémunérations, des commissions ou des avantages non monétaires de la part de tiers. Cela se produit souvent lors de la distribution de produits d'investissement tels que des actions ou des parts de fonds d'investissement. Le type et le montant de cette rémunération ou autre avantage non monétaire dépendent des services fournis aux Clients et de différents facteurs. Le Client peut trouver plus de détails dans le paragraphe G ci-dessous et dans la politique relative à la réception ou au paiement de commissions, disponible en ligne sur [ing.lu](#) (sous la rubrique "Réglementation/MiFID 2").

F.1.2.6 Communication aux autorités - Application des règles américaines

1. Interdiction de fournir des services d'investissement aux personnes s'identifiant comme « américaines ».

La Banque ne peut pas offrir de services liés à des Instruments Financiers, à d'autres titres ou la détention d'un Compte-titres à des Clients identifiés comme américains ou « assimilés » selon les règles en vigueur et les règles internes de la Banque. Il s'agit par exemple des Clients:

- ayant soit la nationalité américaine, soit une adresse postale, légale ou fiscale, aux États-Unis, soit un numéro de téléphone américain, soit une résidence permanente aux États-Unis (Green card) ou être identifié comme "américain" par les règles applicables ;
- dont un agent ou un représentant a soit la nationalité américaine, soit une adresse postale, légale ou fiscale, aux États-Unis, soit un numéro de téléphone américain, soit une résidence permanente aux États-Unis (Green card), ou être identifié comme « américain » par les règles applicables ; ou
- dont l'un des bénéficiaires économiques a soit la nationalité américaine, soit une adresse postale, légale ou fiscale, aux

États-Unis, soit un numéro de téléphone américain, soit une résidence permanente aux États-Unis (Green card), ou être identifié comme "américain" par les règles applicables.

La Banque est autorisée à interrompre ces services et/ou à vendre et/ou déplacer tous les Instruments Financiers ou autres Titres détenus par ces Clients vers une autre Banque qui ne fait pas partie du Groupe ING. Ceci se produit dès qu'ils sont identifiés comme américains ou « assimilés », ou si la Banque a connaissance de la citoyenneté américaine du Client (sur base des règles en vigueur et des règles internes de la Banque).

Si (i) ce service est toujours fourni et que des Instruments Financiers sont achetés ou transférés et déposés sur un Compte d'Instruments Financiers, ou (ii) si la Banque identifie ultérieurement le Client comme américain ou assimilé, la Banque peut, après en avoir informé le Client au moins 60 jours calendaires à l'avance, pour lui permettre de transférer ces Instruments Financiers à une autre institution financière, vendre les Instruments Financiers à leur valeur de marché et clôturer le Compte d'Instruments Financiers. Dans ce cas, la Banque ne paiera pas de frais.

2. Instruments financiers ou titres soumis aux règles américaines

Compte tenu de certaines règles américaines qui peuvent s'appliquer en dehors des Etats-Unis, la Banque peut refuser de détenir certains Instruments Financiers ou Titres, notamment si le Client investit dans des produits mentionnés à l'article F.2.1.15. De même, si le Client acquiert d'autres Instruments Financiers ou Titres qui tombent sous le coup des règles américaines, la Banque doit suivre les obligations de l'article F.9.4.

F.1.2.7 Communication aux autorités

1. La Banque doit, selon la loi, transmettre certaines informations sur le Client ou le bénéficiaire effectif (comme le nom, le numéro de l'instrument financier, la

quantité, la date, l'heure et le prix de la transaction) aux autorités de contrôles nationales, étrangères ou aux dépositaires, si le Client investit dans certains Instruments Financiers sous réserve de la clause F.12. En envoyant un ordre ou en réalisant une opération, le Client autorise la Banque à transmettre ces données sans devoir demander son accord à chaque fois. Cette autorisation est valable aussi pour le bénéficiaire effectif, si nécessaire. Cela signifie que le Client donne à la Banque l'autorisation officielle de faire toutes les démarches et déclarations nécessaires pour respecter les obligations légales liées à l'opération.

2. Pour les Transactions sur Instruments Financiers, la Banque fournira des informations sur la transaction et les données du Client aux autorités européennes, conformément aux lois sur la protection des données personnelles. Le Client fournira immédiatement à la Banque les données manquantes si la Banque en fait la demande.

F.1.3 Classification des Clients pour les services d'investissement et les services auxiliaires

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

Conformément à la réglementation en vigueur, avant de proposer des produits et services d'investissement, la Banque classe chaque Client dans l'une des trois catégories suivantes : Clients non professionnels, Clients professionnels ou Clients de contrepartie éligible.

Cette classification détermine le niveau de protection dont bénéficient les Clients.

- Un Client "Client non professionnel" est toute personne physique ou morale qui n'est pas un Client professionnel tel que défini ci-dessous ;
- Un "Client professionnel" est une personne physique ou morale qui possède l'expérience, les connaissances et les

- compétences nécessaires pour prendre ses propres décisions d'investissement et évaluer correctement les risques encourus. Il doit répondre à certains critères définis par la réglementation en vigueur ;
- Un "Client de contrepartie éligible" est un Client professionnel qui, pour des services spécifiques, répond à des critères supplémentaires définis par la réglementation en vigueur.

F.1.3.2 Information du Client sur sa catégorie

Le Client sera informé de sa catégorie dans son formulaire d'ouverture de compte ou, en cas de changement, par une lettre séparée.

F.1.3.3 Changement de catégorie

Les règles financières en vigueur permettent à un Client de demander un changement de catégorie et, dans certains cas, de l'obtenir. Le Client qui souhaite ce changement doit en faire la demande à la Banque. La Banque décidera, en fonction de ses conditions, des circonstances et de sa connaissance du Client, si elle peut accepter cette demande. Le changement ne prendra effet que si la Banque l'accepte formellement.

Toutefois, les Clients professionnels et les Clients contreparties éligibles doivent informer la Banque de tout changement susceptible d'impacter leur classification en tant que Client professionnel ou Client contrepartie éligible.

F.1.3.4 Communication avec les Clients non professionnels

En dépit de l'article A.3 des conditions générales, les Clients non professionnels peuvent à tout moment modifier le mode de réception de leur correspondance. Ils peuvent demander à recevoir leur correspondance sur papier, sans frais (à l'exception des demandes de duplicita de documents).

La Banque permet au Client de souscrire à certains produits et Instruments Financiers soit sur place, soit à distance, par voie électronique. En choisissant cette dernière option, le Client

accepte de recevoir les documents précontractuels et contractuels par voie électronique, sur un support durable autre que le papier. Ces documents sont conservés par la Banque dans son système informatique et restent accessibles au Client via son accès en ligne ou selon les modalités convenues avec la Banque.

F.1.3.5 Communication avec les Clients professionnels et les Clients de contreparties éligibles

Pour les Clients professionnels et les Clients de contrepartie éligible, le seul moyen autorisé de communiquer des documents relatifs aux investissements, conformément à la réglementation MiFID 2, est la communication électronique.

F.1.4 Services d'investissement relatifs aux Instruments Financiers

F.1.4.1 Services de gestion de portefeuille

1. Ce service consiste à gérer le portefeuille du Client sur la base d'une convention de gestion discrétionnaire et d'une stratégie convenue entre la Banque et le Client.
2. Le Client doit d'abord compléter un Profil d'Investisseur à l'aide d'un questionnaire d'investisseur. Si le Client ne remplit pas le questionnaire, la Banque ne peut pas fournir le service de gestion discrétionnaire, comme expliqué ci-dessous. Il est de la responsabilité du Client de fournir à la Banque des informations exactes et à jour. Le Client doit également informer immédiatement la Banque de toute modification des informations fournies.

F.1.4.2 Services de conseil en investissement non indépendants

1. Le conseil en investissement consiste à donner des recommandations personnalisées au Client, soit lorsque le Client le demande, soit lorsque la Banque décide de l'offrir, sur un ou plusieurs Instruments Financiers.

2. Le service de conseil en investissement de la Banque est non indépendant : il comprend une analyse limitée de différents types d'Instruments Financiers par rapport à ceux disponibles sur le marché. Il peut également porter sur des Instruments Financiers émis ou proposés par une entité du Groupe ING ou une entité étroitement liée (juridiquement ou économiquement) à la Banque ou au Groupe ING. Ce service débute lorsque le Client signe une convention de conseil en investissement. Le Client doit d'abord déterminer son profil d'investisseur en remplissant un Questionnaire d'Investisseur. Si le Client ne remplit pas ce questionnaire, la Banque ne peut pas lui fournir de conseils en investissement, comme expliqué ci-dessous. Quand la Banque donne des conseils en investissement qui ne sont pas indépendants au Client, elle peut recevoir des droits, des commissions ou d'autres avantages de la part de partenaires externes, à condition que cela respecte les règles en vigueur.

3. La Banque vérifie régulièrement si le portefeuille du Client correspond à son Profil d'Investisseur et lui adresse des rapports trimestriels.

4. Dans le cadre du Conseil en investissement, la Banque ne fournit que des rapports d'adéquations. Le Client décide, sous sa propre responsabilité, de suivre ou non les conseils de la Banque concernant une transaction.

F.1.4.3 Réception et transmission d'ordres sur des Instruments Financiers

1. La Banque offre le Service de réception et de transmission d'ordres sur Instruments Financiers sans donner au Client de recommandation personnalisée, sans préjudice de l'article F.1.4.2.2.

2. Avant d'offrir ce service à un Client non professionnel, la Banque lui demande de compléter un Profil d'investisseur (voir article F.1.5.). Quand le Client demande

uniquement l'exécution ou la transmission d'ordres sur des produits simples, avec ou sans services complémentaires, la Banque ne vérifie pas si ces produits ou ces services sont adaptés au Client. Elle ne demande pas non plus les informations nécessaires pour faire cette vérification. Le Client est informé que, dans ce cas, la Banque n'est pas tenue d'évaluer la pertinence des produits et qu'il ne bénéficie pas de la protection prévue par les règles de conduite habituelles. Avant d'investir dans un fonds, le Client doit vérifier les documents légaux, notamment le KID, qui explique les caractéristiques du produit et les conditions à respecter. Le Client doit aussi vérifier si le fonds est bien enregistré et s'il est autorisé à y investir.

3. Si le Client non professionnel choisit de ne pas fournir d'informations ou ne fournit pas suffisamment d'informations pour permettre à la Banque de déterminer son Profil d'Investisseur, la Banque ne peut pas exécuter l'ordre d'achat du Client tant qu'il n'a pas fourni les informations nécessaires.

4. Lorsqu'un Client envoie une instruction à la Banque, il assume l'entièvre responsabilité des conséquences négatives d'une fraude ou d'une erreur dans la transmission ou la compréhension de l'instruction. Avant d'investir, le Client doit vérifier si le fonds est bien enregistré et s'il est autorisé à y investir.

5. Le Client doit vérifier lui-même que son pays de résidence, actuel ou futur, lui permet légalement d'utiliser les services de réception et d'exécution d'ordres proposés par la Banque.

6. La Banque ne peut pas être tenue responsable si le Client ne respecte pas les lois de son pays de résidence, actuel ou futur. Le Client accepte qu'il agit de sa propre initiative et sous sa propre responsabilité lorsqu'il utilise les services de la Banque depuis un pays autre que le Luxembourg. Par conséquent, la Banque ne pourra pas être tenue responsable des conséquences liées à l'utilisation de ses

services dans un cadre légal étranger, comme des restrictions, interdictions ou obligations de déclaration imposées par les autorités locales.

7. La Banque n'exécutera l'ordre du Client qu'après avoir effectué ses contrôles internes. L'ordre suivra également les conditions du marché où il doit être traité.
8. Si la Banque estime, sur la base du profil de l'investisseur, que le service ou l'instrument financier ne convient pas au Client de détail, elle informera ce dernier avant d'exécuter l'ordre.
9. Le Client peut demander des informations supplémentaires, y compris, par exemple, plus de détails sur le total des commissions et des coûts, y compris une ventilation de chaque élément.
10. La Banque peut refuser ou suspendre un ordre si :
 - il s'agit d'opérations ou de produits que la Banque n'a pas l'habitude de traiter ;
 - va à l'encontre des politiques ou de l'éthique de la Banque ; ou
 - pourrait créer un risque pour la Banque.

F.1.4.4 Service d'ouverture de comptes de 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 conserver des Instruments Financiers sur un Compte-titres conformément aux règles énoncées à la section F.2. ci-dessous.
2. La Banque fera tout son possible pour ouvrir un Compte-titres dans les deux jours ouvrables suivant la réception du formulaire de demande, pour autant que :
 - la demande est faite un Jour Ouvrable Bancaire ;
 - le Client dispose d'un compte en espèces ;

3. La Banque peut clôturer un Compte-titres et le Compte espèces qui lui est lié 3 mois après le retrait des derniers Instruments Financiers.

F.1.5 Profil de l'investisseur et évaluations de l'adéquation et du caractère approprié

F.1.5.1 Profil de l'investisseur

Après l'ouverture d'un compte d'Instruments Financiers, le Profil d'Investisseur du Client est déterminé à l'aide d'un questionnaire.

Ce Profil d'Investisseur reste valable jusqu'à ce que le Client informe la Banque de tout changement. La Banque le révise également régulièrement.

Le Client doit informer la Banque de tout changement dans sa situation personnelle susceptible d'affecter son Profil d'Investisseur dès qu'il en a connaissance et avant toute nouvelle Transaction. Le Client est responsable de l'exactitude des informations fournies à la Banque pour le Profil d'Investisseur. La Banque peut se fier à ces informations, sauf si elle sait ou devrait raisonnablement savoir qu'elles sont manifestement périmées, incorrectes ou incomplètes. Dans ce cas, la Banque peut décider de ne pas fournir le Service et peut ne pas être légalement autorisée à le fournir.

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les informations fournies à la Banque sont correctes et à jour. Le Client est également responsable d'informer immédiatement la Banque de toute modification des informations fournies précédemment. Si les informations sont incomplètes ou incorrectes, la Banque peut fournir un service qui n'est pas adapté ou approprié, ce qui peut avoir des conséquences négatives pour le Client. Dans ce cas, la Banque ne sera pas responsable. Tout changement dans les informations fournies à la Banque peut affecter la classification du Client.

F.1.5.2 Évaluation de l'adéquation

Le Profil d'Investisseur est obligatoire pour tous les Clients qui concluent un contrat de gestion de portefeuille ou de conseil en investissement

et est utilisé pour les évaluations d'adéquation nécessaires.

La Banque demande aux Clients privés de remplir un questionnaire sur le Profil de l'Investisseur avant d'utiliser le service de réception, d'exécution et de transmission d'ordres sur des Instruments Financiers.

Ce Profil d'Investisseur est basé sur les types d'informations suivants :

- les connaissances et l'expérience du Client en matière d'investissements ;
- la situation financière du Client ;
- l'horizon et les objectifs d'investissement du Client ; et
- leurs préférences en matière environnementale, sociale et de gouvernance (ESG) dans le cadre d'un contrat de conseil en investissement uniquement.

Pour chaque accord ou compte, le Client peut fixer des objectifs et des objectifs d'investissement différents, qui définiront des profils d'investissement différents.

Lorsque le compte lié à la convention de gestion ou de conseil appartient à plusieurs titulaires, ceux-ci doivent convenir d'un calendrier et d'objectifs d'investissement communs et définir un Profil d'Investisseur pour ce compte. De même, lorsqu'un compte appartient à plusieurs titulaires, ceux-ci doivent décider ensemble du Profil d'Investisseur pour ce compte avant d'utiliser le service de réception, d'exécution et de transmission d'ordres sur des Instruments Financiers.

F.1.5.3 Évaluation des connaissances et d'expérience et évaluation du caractère approprié

1. Collecte des informations : pour établir le Profil d'Investisseur, la Banque demande au Client de partager ses connaissances et son expérience en matière d'investissements dans les différentes catégories d'Instruments Financiers proposés. Si le

compte est détenu par plusieurs personnes, c'est la personne la moins expérimentée qui doit remplir la partie « connaissances et expérience ». Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les informations qu'il fournit à la Banque pour cette évaluation sont exactes car elles servent à vérifier si les produits lui conviennent.

2. Évaluation du caractère approprié : sur base des connaissances et de l'expérience collectés dans le Profil d'Investisseur, la Banque procédera à une évaluation ponctuelle afin de déterminer si le Client comprend l'Instrument Financier .. Cette évaluation est réalisée quand le Client conclut une opération d'achat impliquant un Instrument Financier, dans le cadre des services de conseil ou lorsque la Banque transmet ou exécute un ordre à la demande du Client.

F.1.6 Rapports des Clients

F.1.6.1 Confirmation de l'exécution

La Banque adresse au Client un avis confirmant l'exécution de l'ordre sur un support durable, au plus tard le premier Jour Ouvrable Bancaire suivant l'exécution, sauf dans le cas d'un service de gestion discrétionnaire.

Pour bien comprendre cet article : quand le Client souscrit en ligne, dans une agence ou à distance, il accepte que les documents lui soient envoyés par voie électronique, sur un support durable autre que le papier. Ces documents sont conservés par la Banque sur ses systèmes informatiques. Le Client peut y accéder via son espace en ligne ou selon les modalités convenues avec la Banque.

F.1.6.2 État périodique des investissements

Au moins tous les trois mois, la Banque fournira au Client un relevé des Instruments Financiers et des fonds que le Client détient auprès de la Banque, sur un support durable.

La Banque adresse également au Client un rapport de gestion détaillé au moins tous les 3 mois. Ce rapport comprend par exemple :

- une description de la composition et de la valeur du portefeuille ;
- les transactions exécutées au cours du trimestre ;
- le total des commissions et des coûts encourus ; et
- les dividendes, intérêts et autres paiements reçus au cours de cette période.

F.1.6.3 Rapport d'adéquation

Si la Banque fournit des conseils en matière d'investissement, elle remettra un rapport d'adéquation au Client de détail avant d'exécuter la transaction. Ce rapport indiquera si, et dans quelle mesure, la recommandation faite convient au Client sur la base de son Profil d'Investisseur. Il incombe au Client de décider de suivre ou non les conseils de la Banque concernant une transaction.

F.1.6.4 Obligation pour les Clients personnes morales d'avoir un code LEI (Legal Entity Identifier) (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 s'ils souhaitent acheter, vendre ou exécuter certains transferts d'Instruments Financiers tels que des actions, des warrants, des obligations et des trackers (ETF, fonds négociés en bourse). Cette règle s'applique également si les Instruments Financiers sont négociés hors bourse ou s'ils constituent un produit sous-jacent d'un Instrument Financier non coté. Les institutions financières, comme la Banque, qui effectuent ce type de transaction pour leurs Clients, doivent le signaler aux autorités comme l'exige la réglementation MiFID 2, pour lequel le code LEI est requis.

Avant d'effectuer les transactions mentionnées ci-dessus, la personne morale Cliente doit demander un code LEI et le communiquer à la Banque. De plus toutes les informations sont disponibles sur le site Internet de la Banque ing.lu.

F.1.6.5 Exigences d'information supplémentaires pour les transactions de gestion de portefeuille ou les transactions impliquant des passifs éventuels

Lorsque la Banque tient le compte d'un Client non professionnel avec des Instruments Financiers à effet de levier ou des Transactions impliquant des passifs éventuels, la Banque informera le Client si la valeur de l'un de ces Instruments Financiers baisse de 10% par rapport à sa valeur initiale, et pour chaque multiple de 10% par la suite. La Banque informera le Client avant la fin du Jour Ouvrable Bancaire lorsque ce seuil est dépassé ou, dans le cas où ce seuil n'est pas dépassé au cours d'un Jour Ouvrable Bancaire, avant la fin du Jour Ouvrable Bancaire suivant.

Si la Banque fournit un service de gestion discrétionnaire, elle informera le Client si la valeur du portefeuille du Client diminue de 10 % par rapport à la dernière valorisation, et pour chaque multiple de 10 % par la suite. La Banque informera le Client avant la fin du Jour Ouvrable Bancaire lorsque ce seuil est dépassé ou, s'il n'est pas franchi un Jour Ouvrable Bancaire, avant la fin du Jour Ouvrable Bancaire suivant.

F.1.6.6 Marché cible

Lorsqu'elle distribue des Instruments Financiers, la Banque tient compte du marché cible défini par le producteur ou l'émetteur de l'instrument financier et du marché cible défini par la Banque.

Lorsque la Banque fournit un service de gestion discrétionnaire ou un conseil en investissement, le Client est informé que la Banque peut être amenée à exécuter ou suggérer une transaction pour un Client en dehors du marché cible (y compris le marché

cible négatif dans le cadre de la gestion discrétionnaire). Cela ne concerne que la couverture ou la diversification du portefeuille si le portefeuille global ou la combinaison d'un instrument financier avec sa couverture convient au Client.

Lorsque la Banque offre un service de réception et de transmission d'ordres sur Instruments Financiers, le Client est averti de toute transaction en dehors du marché cible (y compris le marché cible négatif). Si le Client valide une telle transaction malgré l'avertissement de la Banque, il en est seul responsable.

Dans l'intérêt et pour la protection du Client, la Banque peut refuser des transactions sur le marché cible négatif tel que défini par la réglementation MiFID 2, indépendamment du paragraphe précédent.

La Banque informe les Clients professionnels qui souhaitent effectuer des transactions par eux-mêmes et qui n'ont pas fourni de Profil d'Investisseur ou qui ne l'ont pas mis à jour, qu'elle ne sera pas nécessairement en mesure d'évaluer leur adéquation avec le marché cible.

F.2 Instruments Financiers en dépôt

F.2.1 Dépôt d'Instruments Financiers

F.2.1.1 Le Client peut confier à la Banque la garde de titres luxembourgeois ou étrangers s'ils sont suivis et acceptés par la Banque.

F.2.1.2 En tant que propriétaire des Titres, le Client désigne la Banque comme dépositaire des Titres qu'il détient ou ceux à détenir par lui. La Banque n'a pas d'autres obligations envers le Client que celles clairement énoncées par la loi luxembourgeoise et ces Conditions Générales.

F.2.1.3 Les Titres physiques ne seront acceptés et inscrits sur le Compte-Titres qu'après accord exprès de la Banque. Ces titres doivent passer les contrôles de conformité et de régularité de la Banque. Cela inclut les contrôles effectués

par ses correspondants tels qu'Euroclear, Clearstream ou un sous-dépositaire, et doivent satisfaire aux exigences légales luxembourgeoises et aux règles internes de la Banque en matière de détention de Titres physiques.

F.2.1.4 Le cas échéant, les titres déposés en dépôt doivent être livrés de manière satisfaisante. Cela implique, par exemple, qu'elles soient :

- authentiques ;
- en bon état;
- sans opposition ;
- ne peut faire l'objet d'une déchéance ou de séquestre en quelque lieu que ce soit ;
- accompagné de tous les coupons dus.

Si les titres ne sont pas livrés de manière satisfaisante :

- ceux faisant l'objet d'une opposition seront bloqués ;
- ceux mauvais état physique seront, si possible, remplacés aux frais du Client ou restitués d'une autre manière ; et
- les faux titres seront saisis.

F.2.1.5 La Banque n'est pas responsable des défauts des actifs déposés par le Client, y compris les défauts visibles avant le dépôt.

F.2.1.6 Les dépôts ne sont définitifs qu'après confirmation de leur enregistrement par un tiers dépositaire. Le cas échéant, les ordres de bourse sur ces dépôts ne peuvent être exécutés qu'après cette confirmation.

Si les titres sont conservés avec la réserve d'usage, le Client est responsable vis-à-vis de la Banque de tout dommage causé par des titres déposés résultant d'un défaut d'authenticité ou défectueux (cachés ou apparents). Tout titre qui n'est pas livré correctement, même après le dépôt, peut être retiré du portefeuille du Client et retourné ou bloqué jusqu'à ce que le problème soit résolu. Si le problème n'est pas résolu, le compte en espèces du Client sera

débité de la valeur des titres, majorée de tous les frais et commissions, au taux du jour.

Le Client est également responsable de toutes les conséquences résultant du dépôt ou de la négociation de Titres ayant fait l'objet d'une opposition. Le Client doit indemniser la Banque de toute perte subie. La Banque peut, à tout moment, débiter le(s) compte(s) concerné(s) de toute perte.

Si l'opposant assigne la Banque afin de révéler l'identité du remettant, ce dernier autorise la Banque à le faire et libère celle-ci de son obligation de secret professionnel.

F.2.1.7 Tous les portefeuilles de titres sont considérés comme fongibles, à moins que le Client et la Banque n'en conviennent autrement ou que la Banque n'en décide autrement. Le Client ne peut demander à la Banque que la restitution de titres de même nature, sans tenir compte des numéros de certificats.

Toutefois, lors du dépôt des Titres, leur numéro est enregistré si nécessaire. Le Client doit vérifier cet enregistrement. La Banque n'est pas responsable en cas d'erreur dans l'enregistrement des numéros de Titres. Par la suite, la Banque délivre un avis de crédit en dossier titres des Valeurs déposées.

F.2.1.8 Le Client doit informer immédiatement la Banque de tout litige relatif aux Titres qu'il détient et dont il a connaissance.

F.2.1.9 La Banque s'acquittera de ses fonctions de dépositaire d'Instruments Financiers pour le compte de ses Clients avec le même soin que celui qu'elle apporte à ses propres Instruments Financiers. Sauf demande spécifique du Client, la Banque peut détenir les Titres du Client en son nom propre mais pour le compte du Client, auprès de correspondants et/ou d'institutions de dépôt collectif sélectionnés par la Banque, soit au Luxembourg, soit à l'étranger.

La Banque choisira le lieu de dépôt des Titres en fonction de ce qu'elle estime être le meilleur dans intérêt du Client et, si nécessaire, sous la supervision d'un tiers dépositaire.

Lors de la sélection et de l'examen régulier des dépositaires tiers, la Banque agira avec prudence et diligence, en tenant compte de toutes les exigences légales, réglementaires et contractuelles, en particulier celles qui pourraient affecter les droits du Client.

La Banque n'est responsable qu'en cas de négligence grave de sa part. Pour autant que la loi le permette, la Banque n'est pas responsable de la solvabilité de ses correspondants et/ou institutions de dépôt collectif, ni des négligences commises par ceux-ci dans le cadre de leurs activités. Par conséquent, le Client partagera proportionnellement les conséquences financières et juridiques affectant les titres placés par la Banque. Ceci peut se produire pour les raisons suivantes

- (i) tout cas de force majeure ou événement extérieur indépendant de la volonté de la Banque qui n'aurait pu être évité même au prix d'efforts raisonnables ; ou
- (ii) les modifications des règles légales et réglementaires, y compris fiscales, applicables dans le pays du correspondant, de l'établissement dépositaire collectif ou de l'émetteur, notamment lorsque ces modifications entraînent la perte, l'endommagement, l'indisponibilité ou la perte de revenus - totale ou partielle - des actifs enregistrés au nom de la Banque pour le compte du Client.

F.2.1.10 Les obligations découlant des règles et des contrats entre la Banque et les tiers dépositaires s'appliquent au Client et affectent ses actifs. Différents systèmes juridiques peuvent s'appliquer. La supervision par les autorités et le droit applicable (notamment en ce qui concerne les systèmes de protection des investisseurs, par exemple le montant maximum remboursable en cas d'insolvabilité du tiers dépositaire) peuvent varier d'un pays à l'autre. Cela peut affecter les droits des Clients sur leurs Instruments Financiers.

La Banque n'est pas responsable des dommages, pertes ou coûts auxquels le Client

pourrait être confronté en raison d'une erreur commise par un dépositaire tiers ou si ce dépositaire fait l'objet d'une procédure d'insolvabilité. Ceci est vrai pour autant que la Banque ait soigneusement choisi le dépositaire. Toutefois, si le dépositaire est une filiale de la Banque, la Banque sera aussi responsable que si elle détenait elle-même les Instruments Financiers.

F.2.1.11 Pour les Titres de droit étranger, les droits du Client en tant qu'investisseur seront en partie régis par ce droit de l'état étranger. Ces droits peuvent être différents de ceux prévus par le droit luxembourgeois pour des Titres similaires. Le Client doit se tenir informé des pratiques et ressources étrangères pour établir ses droits de propriété sur les Titres. La Banque n'a aucune obligation d'assistance en la matière, à moins que le Client et la Banque n'en conviennent autrement.

F.2.1.12 En vertu des lois applicables, la Banque dispose d'un privilège (c'est-à-dire qu'elle bénéficier d'un droit de remboursement prioritaire par rapport aux autres créanciers) sur les Valeurs :

- que le Client envoie à la Banque pour couvrir et garantir l'exécution d'opérations sur titres, de souscription de titres et d'opérations à terme sur devises ;
- que la Banque détient, en raison de l'exécution d'opérations sur Titres ou d'opérations à terme sur devises, ou en raison de la liquidation dont elle est chargée, des avoirs relatifs à des opérations sur Titres, à des souscriptions de Titres ou à des opérations à terme sur devises effectuées directement par le Client.

Ce privilège garantit toute créance de la Banque née au titre des transactions ou liquidations mentionnées au premier paragraphe. Cela inclut les crédits provenant de prêts ou d'avances liés à des transactions sur ces titres. Outre ce privilège, la Banque peut également utiliser d'autres sûretés, priviléges ou droits octroyant une sûreté, conformément aux règles des Conditions générales et, le cas échéant, par le biais de contrats spéciaux conclus entre la Banque et le Client.

Les tiers dépositaires choisis par la Banque pour conserver les titres des Clients peuvent également utiliser des sûretés, des priviléges et des droits de compensation pour les titres qu'ils détiennent.

F.2.1.13 Si les Titres, qu'ils proviennent du Luxembourg ou d'un autre pays, ne sont pas détenus directement par le Client dans le registre de l'émetteur mais par l'intermédiaire d'un ou plusieurs dépositaires (y compris lorsque la Banque agit en tant que nomine), la Banque pourrait ne pas être en mesure de l'informer, ou de l'informer à temps, de certaines informations émanant de l'émetteur ou concernant les Titres. La Banque n'est responsable qu'en cas de négligence grave.

La Banque n'est pas responsable de l'exercice des droits liés aux Titres détenus indirectement par le Client (y compris lorsque la Banque agit en tant que nomine ou lorsque la forme des Titres ne permet pas l'exercice de ces droits), tels que les convocations aux assemblées générales, le droit d'assister et de voter aux assemblées générales, et le droit d'intenter une action en justice contre l'émetteur, tant dans les cas collectifs que dans les cas individuels.

La Banque ne doit pas agir en tant qu'agent du Client, commissaire (concept de nomine) ou dans un rôle similaire pour exercer les droits du Client, à moins que le Client et la Banque n'en aient convenu autrement. À la demande expresse du Client, la Banque fournira des relevés confirmant le nombre et le type de titres sur le compte du Client afin d'aider ce dernier à exercer les droits liés aux titres.

Malgré le paragraphe précédent, la Banque doit toujours respecter ses obligations légales d'information du Client lorsque ces obligations concernent des titres que le Client détient auprès de la Banque.

F.2.1.14 Le retrait des titres est possible après une certaine période, qui varie en fonction du lieu de dépôt et du type de titres. La Banque ne

peut donc pas garantir une date de livraison spécifique au Client.

Si la Banque doit transférer temporairement des Titres en utilisant les Titres du Client, elle en informera préalablement le Client.

F.2.1.15 La Banque peut refuser de détenir certains titres, notamment dans ces situations :

- lorsque la Banque cesse de suivre les Titres ou que le tiers dépositaire ne les accepte plus ;
- lorsque la Banque ne peut pas détenir ces titres en raison de règles juridiques ou fiscales strictes liées au pays où les titres sont émis ;
- les titres norvégiens pour les résidents fiscaux et les ressortissants norvégiens ;
- les titres finlandais pour les résidents fiscaux et les ressortissants finlandais ;
- les titres d'un pays autre que le Luxembourg, la Belgique ou les Pays-Bas pour les résidents fiscaux de cet autre pays d'émission ;
- s'il devient illégal pour la Banque de détenir ou de conserver ces titres ;
- si le lieu de résidence et/ou la nationalité du Client, de ses actionnaires, administrateurs et/ou dirigeants, de l'émetteur, ou d'autres critères prévus par la loi imposent des obligations ou des interdictions à la Banque en raison de lois étrangères ayant des effets extraterritoriaux ;
- le Client investit dans des produits relevant de la section 871(m) du Code fiscal américain (Internal Revenue Code) ou de lois similaires, qui peuvent nécessiter une déclaration spécifique ou une retenue à la source de la part de la Banque ;
- la détention de ces titres est contraire à la politique du groupe ING en matière de risques environnementaux et sociaux. Vous trouverez plus de détails sur cette politique à l'adresse ing.com/Sustainability/Sustainable-business/Environmental-and-social-risk-policies.htm;
- les titres n'ont pas de valeur ou ont une valeur faible (comme les US penny shares) qui est inférieure aux droits de garde annuels facturés par la Banque ;
- si le Client refuse ou omet de transmettre à la Banque les documents nécessaires aux autorités fiscales compétentes ou à tout autre tiers pour détenir les Titres en temps utile ;
- si le Client ne remplit pas les conditions légales ou celles fixées par l'émetteur pour détenir ces Titres ;
- si le Client ne fournit pas toutes les informations demandées ou ne prend pas les mesures nécessaires dans les délais impartis pour garantir (i) le respect en temps voulu de toute obligation fiscale, tant au Luxembourg qu'à l'étranger, ou (ii) le respect des obligations liées à l'échange d'informations avec les autorités fiscales luxembourgeoises ou étrangères (automatique ou sur demande) ; et
- si le sous-dépositaire utilisé par la Banque facture des frais de garde excessifs.

Dans ces cas, la Banque informera le Client par écrit et lui accordera un délai raisonnable (pas plus de 2 mois) pour vendre ou transférer les Titres à une autre institution financière. Si le Client refuse ou omet de vendre ou de transférer les titres dans un délai de deux mois, la Banque peut, à sa seule discrétion :

- (i) vendre les titres à leur valeur de marché, après déduction des commissions, frais et taxes ; ou
- (ii) les transférer à la Caisse de Dépôts et Consignations.

Si les titres sont vendus, le produit de la vente sera versé sur le compte espèces du Client.

F.2.1.16 Lorsque la Banque a une obligation légale et qu'elle a expressément accepté de le faire, elle peut soit restituer des titres de même nature, soit payer la contre-valeur des titres au moment de la demande de restitution, sans que sa responsabilité n'aile au-delà de cette action, sauf en cas de force majeure et compte

tenu du droit de la Banque de déposer des titres auprès de correspondants étrangers, comme indiqué plus haut.

F.2.1.17 Les titres nominatifs déposés à la Banque doivent faire l'objet d'un endossement par la personne au nom de laquelle ils sont inscrits.

A défaut d'endossement, la Banque n'est pas responsable des actions entreprises avec ces titres, telles que les opérations en capital, le paiement de dividendes ou les demandes de transfert, de cession et de vente.

F.2.1.18 La Banque conserve les Titres du Client séparément des siens. Elle veille également à ce que les dépositaires tiers fassent de même. Pour ce faire, la Banque peut utiliser des comptes globaux distincts. Sur ces comptes, les Instruments Financiers ne sont pas répertoriés au nom de chaque Client mais sont conservés ensemble pour tous les Clients. Avec les comptes globaux, les Clients n'ont pas de droits de propriété individuels mais des droits de copropriété partagés. Cela signifie que 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 Client. En cas de perte ou de pénurie de titres, par exemple en cas de faillite d'un dépositaire tiers, tous les copropriétaires partagent le risque proportionnellement.

Le Client peut demander à ce que ses Titres soient placés sur un compte séparé s'ils sont sous-dépôt auprès d'un troisième 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. (CSDR). Le Client peut également demander plus de détails sur cette option et ses coûts. Conformément aux règles du CSDR, la Banque peut débiter tous les frais sans préavis en cas de retard de paiement par les dépositaires centraux de titres.

Si les titres d'un Client sont détenus par un dépositaire tiers situé en dehors de l'Union européenne, la Banque informera le Client que, conformément à la législation locale, ce

dépositaire pourrait ne pas séparer les titres du Client des siens. Dans ce cas, la Banque conservera les Titres du Client sur un compte auprès de ce dépositaire, où les Titres de la Banque sont également enregistrés. La faillite de la Banque pourrait avoir un impact négatif sur les droits du Client sur ses titres.

F.2.1.19 Garantie des dépôts

Les Titres sont protégés par les règles de protection du déposant et de l'investisseur telles que décrites à l'article B.1. des Conditions générales.

F.2.2 Dépôts de métaux précieux

La Banque n'offre pas le service de dépôt en métaux précieux.

F.3 Opérations boursières

F.3.1 Règles générales

F.3.1.1 Le Client déclare, le cas échéant après avoir lu le "Guide de l'investisseur", qu'il comprend le fonctionnement des marchés boursiers et des autres marchés réglementés, y compris leur volatilité, le caractère incertain des transactions et les risques qui peuvent découler de l'exécution des ordres correspondants.

Le Client déclare également avoir reçu de la Banque les informations nécessaires pour prendre des décisions en connaissance de cause.

F.3.1.2 Le Client doit s'assurer qu'il n'émet pas de commandes qui pourraient dépasser sa capacité financière.

F.3.1.3 La valeur d'un investissement peut diminuer de manière significative et l'investisseur peut ne pas récupérer le montant initialement investi. Les performances passées ne garantissent pas les résultats futurs et les variations des taux de change peuvent également avoir un impact sur la valeur de l'investissement. La Banque ne garantit pas la performance de ses produits ou de tout autre

produit répertorié sur son site web, sauf accord contraire.

F.3.1.4 Avant d'investir, le Client est responsable de :

- s'assurer qu'ils remplissent les conditions pour souscrire ou acquérir le produit ou le service ; et
- vérifier s'ils sont autorisés par leur législation nationale ou la législation de leur résidence ou de leur domicile à investir dans un produit financier spécifique.

Le Client doit se familiariser avec l'ensemble de la législation et de la réglementation applicables à chaque investissement et avec les taxes en vigueur dans son pays de nationalité ou de résidence.

F.3.1.5 Les produits et services figurant dans la partie transactionnelle du site de la Banque ne constituent pas une offre dans les pays où telles offres ou sollicitations ne sont pas autorisées ou dans lesquels l'émetteur n'est pas accrédité pour les faire.

F.3.1.6 D'une manière générale, et sauf accord contraire, le Client sera personnellement responsable de(s) :

- toutes les décisions d'investissement et l'exécution des ordres y afférents qu'ils ont pris ;
- opérations effectuées pour leur compte et les pertes/bénéfices éventuels liés à l'utilisation du service.

F.3.1.7 Dans le cadre d'une émission publique, comme un premier appel public à l'épargne ou des transactions sur le marché primaire, si la Banque ne peut satisfaire tous les ordres de souscription de ses Clients, elle répartira équitablement les titres disponibles entre ceux qui les ont souscrits. Chaque Client ne peut placer qu'un seul ordre de souscription pour une émission publique spécifique. Le Client autorise la Banque à regrouper les différents ordres qu'il a passés pour faciliter cette

répartition, en suivant les règles de marché applicables.

F.3.1.8 Dans le cadre d'une offre publique d'achat, le Client autorise la Banque à grouper les différents ordres donnés par le Client qui ont le même prix.

F.3.1.9 Les warrants peuvent faire partie d'un ordre de vente dès lors que le Client donne des instructions expresses à ce sujet. Si l'ordre n'est pas exécuté à la dernière cotation officielle, ces warrants perdront toute leur valeur. Par conséquent, les ordres portant sur des warrants échus ne sont pas acceptés.

F.3.1.10 Les abonnements ou les droits d'attribution ne peuvent être vendus que si le Client donne des instructions expresses à ce sujet. Si l'ordre n'est pas exécuté à la dernière cotation officielle, ces droits perdront toute leur valeur. Par conséquent, les commandes de droits expirés ne sont pas acceptées.

F.3.1.11 La Banque ne convertira les obligations convertibles sur le Compte-titres du Client que sur instruction expresse de ce dernier, à moins qu'il n'ait signé un contrat de gestion de portefeuille discrétionnaire.

F.3.1.12 La Banque traitera les paiements de titres sur le compte-titres du Client qui ne sont pas entièrement payés en débitant le compte du Client, pour autant qu'il soit suffisamment approvisionné, sauf instruction contraire.

F.3.1.13. La Banque évalue les Instruments Financiers sur la base de la valeur et de l'activité du marché réglementé affichant le plus grand volume de transactions.

Cette disposition s'applique aussi longtemps que la Banque suit ces instruments conformément aux conditions générales et que les Clients les détiennent sur des comptes-titres.

F.3.1.14 La Banque retiendra une taxe sur les opérations boursières (TOB). En tant qu'intermédiaire professionnel étranger, la Banque déclarera et paiera les montants de la TOB à l'administration fiscale belge pour le

compte de ses Clients. La TOB s'applique aux personnes physiques ayant leur résidence habituelle en Belgique et aux personnes morales ayant un siège ou un établissement en Belgique. Elle couvre les transactions telles que l'achat et la vente d'Instruments Financiers (par exemple, des actions, des obligations, des warrants et des obligations structurées) et les rachats d'actions de capitalisation de certaines SICAV. Ces opérations doivent être conclues ou exécutées au nom et pour le compte du Client par un intermédiaire professionnel situé à l'étranger (par exemple, une Banque au Luxembourg).

Pour décider si un Client est assujetti à la TOB, la Banque prend en compte les informations du Client disponibles au moment de la transaction. Si la TOB est due mais n'est pas retenue par la Banque, le Client doit déclarer et payer la TOB à l'administration fiscale belge.

Pour plus d'informations, veuillez consulter le site web de l'administration fiscale belge à l'adresse suivante :
https://finances.belgium.be/fr/experts_partenaires/investisseurs/taxe-sur-les-operations-de-bourse

F.3.1.15 La Banque peut refuser toute instruction relative à des Titres dans les cas énumérés à l'article F.2.15. Si le Client utilise son propre courtier pour acheter ou transférer des Titres, la Banque peut également refuser d'exécuter les instructions dans les mêmes cas.

F.3.1.16 La Banque peut fixer une limite maximale pour les ordres passés via les Canaux ING. Elle informe le Client de ce plafond par tout moyen jugé approprié.

Un ordre d'achat avec une limite et dont la validité a expirée reste en statut « initié » pendant trois Jours Ouvrables Bancaires avant de passer en statut « échu ». Pendant cette période, les fonds prévus pour l'investissement restent bloqués et ne peuvent pas être utilisés pour un autre investissement. Si le Client souhaite passer un nouvel ordre pendant ce blocage, il doit contacter son conseiller en investissement.

F.3.2 Politique d'exécution des ordres de la Banque

F.3.2.1 Le Client reconnaît que la Banque dispose d'une politique d'exécution pour les ordres qu'il envoie. Cette politique s'applique aux Clients de détail et aux Clients professionnels. Elle ne s'applique pas aux transactions des Clients appartenant à la catégorie des contreparties éligibles.

F.3.2.2 En vertu de la présente politique d'exécution, la Banque prend toutes les mesures nécessaires pour obtenir le meilleur résultat possible (ou la meilleure exécution) pour ses Clients. Ceci s'applique lors de l'exécution des ordres ou lors de la réception et de l'envoi d'ordres à une autre partie pour exécution.

F.3.2.3 La Banque choisit les lieux d'exécution qui peuvent garantir la meilleure exécution dans la plupart des cas, sur la base des facteurs et des critères énoncés dans sa politique d'exécution. Les principaux critères sont le prix, le coût, la rapidité, la probabilité d'exécution et de règlement, la taille, la nature de l'ordre et toute autre considération liée à l'exécution de l'ordre. L'importance de ces critères varie en fonction du type de Client.

Selon le règlement délégué 2017/576, complétant la directive MiFID 2, les principaux facteurs pour les Clients de détail sont le prix et le coût.

F.3.2.4 Le Client reconnaît que la Banque peut exécuter un ordre en dehors d'un marché réglementé ou d'un système multilatéral de négociation (MTF), même si l'ordre porte sur un Instrument Financier admis à la négociation sur un marché réglementé ou un MTF.

F.3.2.5 L'engagement de la Banque à l'égard de sa politique d'exécution est une obligation de moyens. La Banque doit obtenir le meilleur résultat possible pour l'ensemble de ses Clients.

F.3.2.6 La Banque n'est pas responsable du non-respect de tout ou partie de sa Politique d'exécution ni des pertes ou dommages causés au Client en cas de force majeure. Il s'agit d'un événement qui peut interrompre, perturber ou déranger ses services, totalement ou

partiellement. La Banque n'est responsable que si elle fait preuve de négligence grave dans la mise en œuvre des moyens nécessaires à l'application de sa politique d'exécution.

F.3.2.7 La Banque revoit régulièrement sa politique d'exécution. Elle le fait en particulier en cas de changement important qui affecte sa capacité à continuer d'obtenir la meilleure exécution possible pour ses Clients.

F.3.2.8 Le Client peut obtenir de plus amples informations sur la politique d'exécution de la Banque sur le site Internet [ing.lu](#) (sous "Réglementation/ MiFID 2") ou dans les agences.

F.3.2.9 Lorsque le Client demande l'exécution d'un ordre, il accepte la politique d'exécution en vigueur de la Banque.

F.3.3 Opérations sur produits dérivés

F.3.3.1 Le Client qui signe les documents spécifiques aux produits dérivés et donne à la Banque des ordres d'achat ou de vente d'options, de contrats à terme ou d'autres produits dérivés est supposé comprendre les risques de ces transactions et en assume l'entièr responsabilité.

F.3.3.2 La Banque peut choisir d'exécuter un ordre en dehors d'un marché réglementé ou d'un MTF, même si l'ordre porte sur un instrument dérivé admis à la négociation sur un marché réglementé ou un MTF.

F.3.3.3 Dans les délais légaux ou d'usage, et en utilisant les méthodes de communication convenues avec le Client, la Banque fournira au Client une confirmation. Cette confirmation détaillera les principales conditions de chaque contrat relatif à des produits dérivés conclu avec la Banque.

F.3.3.4 Si la Banque et le Client ne conviennent pas à une règle plus stricte, le Client doit adresser par écrit à la Banque, dans les deux jours ouvrables suivant la réception de la confirmation, toute objection concernant les conditions de celle-ci. Si le Client ne s'y oppose pas, les conditions de la confirmation envoyée

par la Banque seront définitives et considérées comme approuvées par le Client.

F.4 Opérations de régularisation ("corporate actions")

F.4.1 Règles générales

F.4.1.1 La Banque effectuera des opérations de régularisation à la fois "obligatoires" et "facultatives". Cela comprend des opérations telles que les augmentations de capital liées aux titres en dépôt, les droits de souscription, les dividendes optionnels, l'échange de titres et le réinvestissement des dividendes, tant au Luxembourg qu'à l'étranger.

La Banque n'est pas responsable des transactions optionnelles. Celles-ci relèvent de la responsabilité du Client et sont initiées par ce dernier.

F.4.1.2 Dans la mesure du possible, la Banque suivra toutes les opérations susceptibles d'affecter les Titres qu'elle détient, en utilisant les publications et informations disponibles. La Banque informera le Client de ces opérations. Le Client est principalement responsable de ce suivi, la Banque n'ayant qu'un rôle secondaire. La responsabilité de la Banque se limite à une obligation de moyen.

F.4.1.3 Pour les opérations obligatoires, si la Banque dispose des informations nécessaires et d'un délai suffisant, elle effectuera automatiquement les opérations sur titres déposés et en informera le Client.

F.4.1.4 Pour les opérations facultatives, la Banque enverra au Client les informations les plus détaillées sur les modalités de l'opération, pour autant qu'elle dispose des informations nécessaires et d'un délai suffisant. La Banque effectuera ensuite l'opération sur la base des instructions qu'elle aura reçues.

Le Client doit fournir à la Banque les instructions nécessaires en temps utile pour les opérations relatives aux titres dont elle a la garde. Si le Client ne donne pas d'instructions

ou les envoie après la date limite mentionnée dans l'avis d'information, la Banque effectuera la transaction au mieux des intérêts du Client, à sa discrétion, en suivant sa politique d'exécution ou l'option par défaut dans l'avis envoyé au Client.

F.4.1.5 En outre, la Banque effectuera l'opération de régularisation à la demande spécifique du Client (telle que l'exercice de warrants, conversions, etc.) et selon les instructions du Client. La Banque ne représentera pas ses Clients lors d'assemblées générales ou de procédures judiciaires, à moins que la Banque n'en ait convenu autrement au préalable et que le Client ne lui rembourse ses honoraires (y compris en payant les honoraires adéquats à l'avance).

F.4.1.6 Outre le remboursement des frais encourus, la Banque peut percevoir une commission qui peut varier en fonction de la nature de l'opération.

F.4.1.7 La Banque n'est pas tenue de suivre les autres événements de la vie des sociétés dont elle détient des titres, à l'exception de celles qui sont impliquées dans des opérations de régularisation. Ceci inclut les avis de poursuites judiciaires, les annonces d'assemblées générales ou toute autre publication de ces sociétés dans les médias.

F.4.1.8 La responsabilité de la Banque concernant les opérations de régularisation au titre de la présente section F.4 est soumise aux règles de l'article F.4.2 ci-dessus.

F.4.1.9 La Banque veille à ce que ces Opérations soient effectuées pour les Titres inscrits auprès de ses correspondants ou tiers conservateurs pour le Client. Une fois la demande de retrait ou de transfert effectuée, ces Titres ne sont plus sous la surveillance de la Banque pour les Opérations qu'ils pourraient occasionner. Il en va de même pour les Titres qui lui ont été transmis dans l'attente de l'exécution d'un ordre de vente.

F.4.1.10. Si une Valeur achetée, souscrite ou retirée est livrée sans coupon en raison de son

échéance pendant le délai de livraison, la Banque paie le montant du coupon au Client après l'avoir reçu, déduction faite des frais et taxes éventuels. Si une Valeur à vendre ou à transférer est livrée sans coupon en raison de son échéance pendant la livraison, la Banque débite le Client du montant du coupon s'il a été crédité à tort à l'échéance du coupon.

F.4.1.11 Lors de la régularisation de la conversion de Titres au porteur, la Banque peut refuser si la conversion est impossible, nécessite des efforts disproportionnés ou résulte du refus ou de l'inaction de l'émetteur. La Banque peut restituer les anciens Titres aux Clients (selon les modalités de son choix) sous leur responsabilité et à leurs frais.

F.4.1.12. Malgré les règles énoncées aux articles F.4.1.1 à F.4.1.7, la Banque doit toujours fournir au Client des informations sur les titres détenus auprès d'elle, comme l'exige la loi.

F.4.2 Responsabilité

F.4.2.1 La Banque effectuera les opérations que le Client lui aura confié sous la seule responsabilité de ce dernier. Si la Banque effectue automatiquement des transactions, elle ne sera responsable qu'en cas de négligence grave.

F.4.2.2 Dans tous les cas, les opérations de régularisation sont effectuées sur la base d'informations provenant des dépositaires ou d'autres sources d'informations financières utilisées par la Banque. Par conséquent, la Banque n'est pas responsable des informations incorrectes ou des transactions erronées qui pourraient en résulter.

F.5 Coupons et titres remboursables

F.5.1 Dispositions générales

F.5.1.1 La Banque collectera les coupons et les titres remboursables si les titres sont

physiquement envoyés à l'une de ses succursales ou déposés en garde.

F.5.1.2 La Banque peut présenter les coupons et les Titres qui sont physiquement envoyés à l'encaissement à tout correspondant de son choix. La Banque n'est pas responsable des pertes ou dommages qui pourraient résulter de l'envoi de coupons ou de titres.

F.5.1.3 Les coupons et titres remboursables libellés dans une devise autre que l'euro, crédités au titre des réserves habituelles et qui sont retournés impayés pour quelque raison que ce soit, sont débités dans cette devise. Si cette devise n'est pas disponible ou a subi une dépréciation importante, la Banque peut choisir une autre devise au cours du jour de la restitution, sans délai particulier.

F.5.2 Conditions de paiement

F.5.2.1 Les coupons et titres remboursables seront payés après déduction des frais et avantages calculés selon les tarifs en vigueur de la Banque.

F.5.2.2 Les paiements sont généralement effectués dans la devise du coupon ou du titre. Si le Client ne dispose pas d'un compte dans cette devise, et sauf avis contraire préalable, les paiements seront versés sur un compte ouvert à cet effet dans cette devise. Si la devise de paiement du coupon perd de sa valeur ou n'est pas disponible, la Banque peut choisir de payer le coupon en euros. Le Client couvrira les éventuelles pertes de change ou autres.

F.5.2.3 Les coupons ne peuvent être crédités que sur des comptes courants ou des comptes d'épargne.

F.5.2.4 Si les Titres sont remboursés par anticipation, soit par tirage au sort, soit par décision de l'émetteur, les conditions de l'opération seront respectées. Le Client sera informé de l'opération. Si les Titres fongibles en dépôt sont remboursés par tirage au sort, une application informatique choisira automatiquement les bénéficiaires, en

donnant à tous les déposants des chances égales.

F.5.2.5 En règle générale, si la Banque dispose de suffisamment de temps et que le paiement de titres ou de coupons nécessite une instruction du Client (comme un règlement anticipé ou l'option d'échange choisie par le détenteur), le Client en sera informé. La Banque suivra les instructions du Client dans le délai imparti.

F.5.2.6 Toutes les transactions mentionnées dans ces dispositions sont considérées comme "sous réserve habituelle".

F.5.3 Responsabilité

La Banque apporte le plus grand soin aux Titres que les Clients lui confient, notamment en ce qui concerne la vérification de l'impression, le traitement des opérations sur titres, l'échange des Titres, l'encaissement des opérations et la gestion des droits de souscription et d'attribution. Toutefois, le Client doit surveiller lui-même ces opérations, la Banque n'étant responsable qu'en cas de négligence grave.

F.6 Obligations du Client

F.6.1 Couverture

F.6.1.1 Le Client doit fournir une couverture lorsqu'il donne des instructions d'achat de titres et doit livrer les titres lorsqu'il les vend.

F.6.1.2 En l'absence de couverture ou de livraison, ou si celle-ci est insuffisante, la Banque peut choisir de refuser les instructions d'achat ou de vente, ou de les exécuter partiellement ou totalement aux risques et périls du Client.

F.6.1.3 Si le Client ne fournit pas la couverture ou la livraison dans le délai requis après l'exécution, la Banque peut régler automatiquement les transactions aux frais et aux risques du Client. Le Client supportera toute perte ou tout dommage pour la Banque,

y compris les modifications de prix, les pénalités et les frais éventuels.

F.6.1.4 Si le Client ne donne pas d'instructions claires sur le compte à débiter pour la couverture ou la livraison, la Banque peut débiter n'importe quel compte du Client.

F.6.2 Transmission des instructions

F.6.2.1 Le Client doit signer toutes les instructions. La signature manuscrite doit correspondre à l'exemple de signature donné lors de l'ouverture du compte.

F.6.2.2 La Banque peut refuser d'exécuter toute instruction incomplète ou incorrecte. Si la Banque décide d'exécuter une telle instruction, elle n'est pas responsable des erreurs ou retards causés par l'instruction incomplète ou incorrecte.

F.6.2.3 Le Client est responsable de toute erreur commise lors de la préparation ou de l'envoi des instructions.

F.6.2.4 En règle générale, les instructions données à la Banque ne sont pas révocables. Toutefois, dans des cas particuliers, la Banque peut accepter des révocations sans en assumer la responsabilité.

F.6.2.5 La Banque n'est pas tenue de suivre une instruction si elle estime raisonnablement qu'elle va à l'encontre des lois et règlements en vigueur ou de sa façon de travailler en tant que dépositaire.

F.6.2.6 Le Client peut envoyer ses instructions par courrier ou, dans certains cas, par téléphone, télécopie ou tout autre moyen de communication approuvé par la Banque. Pour les opérations sur titres, le Client ne peut pas donner d'instructions par téléphone, sauf accord contraire.

F.6.3 Document d'informations clés (DIC)

F.6.3.1 Le Client a pris connaissance des derniers documents d'informations clés pour l'investisseur (DIC) relatifs aux organismes de placement collectif distribués par la Banque ou

à tout autre instrument financier nécessitant un tel document. Ces documents sont disponibles sur le site Internet www.ing.lu ou dans une agence sur demande, conformément à la législation applicable. Le Client prendra connaissance de ce document avant de donner toute instruction d'achat ou de souscription de ces investissements.

F.6.3.2 Si le Client accepte de donner des instructions d'achat ou de souscription par téléphone ou par tout autre moyen de communication que la Banque a accepté pour les organismes de placements collectifs (OPC) ou tout autre Instrument Financier nécessitant un KID, la Banque transmettra au Client le KID avant de traiter l'ordre, en utilisant le moyen de communication choisi par le Client.

F.6.3.3 Les KID des OPC distribués par la Banque (dernières versions) sont disponibles sur ing.lu/kid ou en agence sur simple demande. Si le Client utilise www.ing.lu/kid, il reconnaît que la Banque fournit ce service sous sa propre responsabilité. Le Client connaît et comprend le fonctionnement des moyens de télécommunication (comme Internet), y compris les limites techniques, les risques d'interruption, le temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations, ainsi que les risques de toute connexion et de tout transfert de données sur un réseau ouvert.

F.6.3.4 Si la Banque fait appel à un prestataire tiers pour offrir le KID par Internet, elle ne sera pas responsable des fautes ou des erreurs du prestataire, à moins que la Banque n'ait pas choisi le prestataire avec soin ou qu'elle ne se soit rendue coupable de négligence grave ou de faute intentionnelle.

F.6.3.5 En cas de doute, d'indisponibilité du service ou si le Client n'accepte pas les limites de responsabilité mentionnées ci-dessus, le Client doit contacter directement l'agence ou consulter le site officiel du promoteur de l'organisme de placement collectif ou de

l'émetteur/initiateur de l'Instrument Financier concerné.

F.6.3.6 Enfin, les informations contenues dans le KID sont fournies par des sources tierces, de sorte que la Banque n'en contrôle pas le contenu. Par conséquent, la Banque n'est pas responsable si un organisme de placement collectif, son émetteur, son initiateur ou leurs représentants ou agents ne fournissent pas le KID le plus récent. La Banque n'est pas non plus responsable des conséquences directes ou indirectes d'une information incomplète ou inexacte dans le KID, ou d'erreurs ou d'omissions, à moins que la Banque n'ait fait une fausse déclaration intentionnelle ou n'ait fait preuve d'une négligence grave.

F.6.3.7 Cette section F.6.3. s'applique aussi à la mise à disposition du document KID pour les produits d'investissement destinés aux particuliers et liés à une assurance.

F.7 Droits de garde, frais de transaction et autres

F.7.1 Le Client doit payer des droits de garde à la Banque pour la conservation de tout objet en dépôt, sauf convention contraire. Ces droits sont calculés annuellement sur la base des tarifs en vigueur. Les droits de garde et autres frais connexes seront débités périodiquement tout au long de l'année, en fonction des transactions effectuées, sans nécessiter d'instructions supplémentaires de la part du Client.

F.7.2 La Banque débitera les frais de transaction du compte en espèces du Client après chaque opération. En acceptant ces conditions générales, le Client autorise la

Banque à débiter le montant dû de son compte sans avoir besoin d'autres instructions.

F.8 Réclamations

F.8.1 Le Client doit adresser par écrit au Service Complaints de la Banque, dans ces délais, toute réclamation concernant les ordres de marché :

- a) pour l'exécution d'un ordre : à la réception de l'avis ou de l'Extrait de compte correspondant. Si le Client a demandé à la Banque de conserver sa correspondance, la réception est considérée comme ayant eu lieu 48 heures après l'exécution de la transaction par la Banque ;
- b) En cas de non-exécution de l'ordre : dans un délai de 5 Jours Ouvrables Bancaires à compter de la date à laquelle l'avis d'exécution ou la déclaration aurait dû parvenir au Client.

F.8.2 Si le Client ne se plaint pas dans ces délais, la méthode de travail de la Banque sera considérée comme approuvée et les relevés et/ou avis émis seront considérés comme reconnus et acceptés.

Toutes les réclamations suivent les conditions (prix, délai, forme, recours) décrites à l'article A.6 des conditions générales.

F.9 Règles fiscales

F.9.1 Obligation de transmettre les informations demandées par la Banque

Conformément aux réglementations fiscales de certains pays et applicables au Luxembourg, le Client doit fournir à la Banque, sur demande, les documents nécessaires aux opérations sur Titres. A défaut, la Banque peut suspendre ces services et/ou vendre les Titres concernés par ces réglementations conformément aux Conditions Générales.

F.9.2 Mandat de communication des informations fiscales

Si une loi, une convention préventive de double imposition ou toute autre réglementation applicable permet au bénéficiaire d'obtenir une réduction ou une exonération des retenues à la source, la Banque est autorisée - mais n'est pas obligée - à partager les informations nécessaires (y compris le nom et l'adresse du bénéficiaire) avec les autorités fiscales et/ou les dépositaires étrangers afin d'obtenir cette réduction ou exonération. La Banque n'est pas responsable si le Client se voit refuser les avantages fiscaux mentionnés par la loi, la 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 utiliser la Banque pour obtenir une réduction ou une exonération de la retenue d'impôt, ou obtenir la restitution de celle-ci. Pour ce faire, le Client doit donner à la Banque un mandat écrit pour tous les Titres de son Compte-Titres en signant une convention spéciale. La restitution se fait dans les conditions et pour tous les pays (avec lesquels le Luxembourg a conclu une convention préventive de double imposition) énumérés dans le mandat. Le Client ne peut retirer aucun pays de cette liste.

Si le Client a donné à la Banque le pouvoir d'obtenir une telle réduction ou exonération, le Client autorise la Banque à contacter directement en son nom toute autorité fiscale compétente pour obtenir tout certificat de résidence fiscale ou autre preuve nécessaire pour atteindre l'objectif.

Si le Client ne transmet pas à la Banque les documents nécessaires en temps voulu avant un paiement, la Banque n'est pas responsable de la non-application d'une réduction des retenues ou de la restitution de ces retenues.

F.9.4 Règles fiscales américaines

La Banque a conclu un accord avec l'Internal Revenue Service (IRS) américain pour bénéficier du statut d'intermédiaire qualifié (QI). Grâce à ce statut, la Banque peut appliquer le taux réduit de retenue à la source américaine sur la base d'une documentation appropriée fournie par le Client et conformément aux dispositions de la convention préventive de double imposition conclue entre le pays de résidence fiscale du Client et les États-Unis. En outre, la Banque doit respecter plusieurs obligations concernant l'identification par le Client de la retenue à la source américaine sur les sources de revenus et les déclarations fiscales de l'IRS.

Le Client coopérera avec la Banque et fournira, à la première demande de la Banque, toutes les informations et tous les documents, y compris le formulaire des autorités fiscales américaines (par exemple, le formulaire W-8BEN) avant de souscrire à des Instruments Financiers ou à des titres américains. Le Client doit prendre toutes les mesures requises par la Banque ou la loi applicable pour s'acquitter de ses obligations en matière de documentation et en matière fiscale, de retenue fiscale et de déclaration aux autorités fiscales américaines (IRS). Toutes les informations fournies à la Banque par le Client seront exactes, actuelles et complètes.

La Banque peut refuser de détenir pour son compte certains Instruments Financiers ou titres soumis aux règles américaines en raison de l'application de ces règles américaines ou des règles internes de la Banque.

Le Client doit immédiatement, et au plus tard dans les 30 jours calendaires, informer la Banque par écrit de tout changement dans les informations fournies, en joignant les documents valides prouvant le changement, sauf indication contraire dans ces conditions générales. La Banque peut se fier aux informations fournies par le Client jusqu'à ce qu'elle reçoive la notification d'un changement ou d'une mise à jour.

En outre, si, au cours de la procédure d'ouverture de compte ou de la relation bancaire, certains indices laissent supposer à la Banque que le Client peut avoir un statut différent de celui initialement déclaré, le Client doit répondre aux questions sur son statut sans délai, et au plus tard dans le délai fixé dans la demande de la Banque. Le Client doit fournir à la Banque toute preuve ou pièce justificative à la convenance de la Banque.

Si le Client ne respecte pas les conditions susmentionnées ou les règles applicables (à la discrédition de la Banque), la Banque peut

- signaler la relation aux autorités,
- retenir l'impôt (taux maximal de retenue sur les revenus de source américaine en fonction du statut déterminé par les règles de présomption),
- suspendre toute transaction ou tout service concerné, et
- vendre les Instruments Financiers ou autres titres et actifs concernés par ces obligations, le cas échéant.

La Banque peut le faire sans préavis et sans que le Client puisse demander une compensation.

Le statut déterminé par la Banque pour l'application des règles américaines n'est pas un conseil fiscal de la Banque.

La Banque n'est pas responsable des effets négatifs de l'absence de transmission d'informations, de déclarations fausses ou erronées, ou de la retenue à la source sur la base des informations dont elle dispose et des règles applicables.

Si le Client fournit ultérieurement les informations ou les documents demandés, la Banque n'ajustera pas par la suite la taxe prélevée pour la période pendant laquelle elle ne disposait pas des documents valides. Le Client peut contacter les autorités fiscales américaines pour tenter d'obtenir un remboursement de la taxe.

F.10 Indemnisation

F.10.1 Le Client doit toujours indemniser la Banque pour tout dommage, perte, coût ou dépense, y compris les frais de justice, auquel la Banque pourrait être confrontée en suivant une instruction qu'elle croit avoir été raisonnablement approuvée par le Client, envoyée au nom du Client, ou parce que le Client n'a pas respecté l'une des obligations prévues dans ces conditions générales.

F.10.2 Dans toute la mesure permise par la loi, si le Client choisit un courtier tiers pour une transaction et que la Banque accepte d'utiliser ce courtier pour la transaction du Client, la Banque n'est pas responsable des dommages, pertes ou coûts auxquels le Client peut être confronté en raison de cette transaction. Dans ce cas, le Client couvrira les dommages, pertes, coûts, frais ou dépenses (y compris juridiques) auxquels la Banque doit faire face lors de l'exécution de la transaction.

F.11 Fournir des informations

Le Client doit communiquer rapidement à la Banque toute information dont elle a besoin pour suivre ces conditions générales, répondre à la réglementation en vigueur ou pour toute autre raison. Le Client informera la Banque de toute modification importante de ces informations.

F.12 Divulgation d'informations par la Banque

F.12.1 Au cours des transactions sur Instruments Financiers et tout au long de la relation entre le Client et la Banque, cette dernière peut être amenée à partager des informations avec des tiers situés au Luxembourg ou dans d'autres pays. Ces informations peuvent inclure :

- les informations personnelles du Client (ou bénéficiaire effectif) ;
- les Instruments Financiers détenus par le Client ; et

- les opérations du Client impliquant des Instruments Financiers ;
- Ces divulgations peuvent être exigées par les lois locales ou européennes, y compris, mais sans s'y limiter : la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ou la loi applicable à cet Instrument Financier ;
- les statuts de l'émetteur des Instruments Financiers ; et
- les conditions d'émission de ces Instruments Financiers ou Transactions.

Aux fins du présent article F.12, le terme "information" désigne toute donnée concernant :

1. Un intermédiaire de la Banque
2. L'identité des détenteurs directs ou indirects d'Instruments Financiers, y compris (mais sans s'y limiter) les données suivantes du Client ou, le cas échéant, des bénéficiaires effectifs du Client :
 - prénom et nom de famille ;
 - date de naissance ;
 - Identifiant unique :
 - (i) pour un Client personne physique : l'identifiant national tel que défini à l'article 6 du règlement délégué (UE) 2017/590, tel que modifié,
 - (ii) pour un Client personne morale :
 - la dénomination sociale,
 - l'identifiant de l'entité légale (LEI), tel que défini à l'article F.1.6.4 des conditions générales, ou
 - Un numéro d'enregistrement national unique, un code d'identification bancaire (BIC) ou un code Client unique de toute entité ou structure juridique, dans n'importe quelle juridiction, précédé du code du pays d'enregistrement.

- nationalité ;
- adresse électronique ;
- adresse physique, y compris : rue, numéro, code postal, ville, pays, numéro de boîte postale et son code postal ;
- 3. Les droits du Client et/ou des bénéficiaires effectifs du Client liés aux Instruments Financiers, y compris le type de droits (par exemple la propriété, l'usufruit, le nombre) et les caractéristiques de ces droits ;
- 4. le type d'actionnariat pratiqué par la Banque;
- 5. la date d'entrée en vigueur, de dépôt de la participation;
- 6. la quantité ou le nombre d'Instruments Financiers détenus par la Banque pour le compte du Client ;
- 7. toutes les autres informations relatives aux transactions impliquant ces Instruments Financiers ;
- 8. le cas échéant, le nom et l'Identifiant unique de tout tiers autorisé par le Client à prendre des décisions d'investissement en son nom.

Ces informations peuvent comprendre des données à caractère personnel.

Cette clause s'applique aussi au bénéficiaire effectif si le Client n'est pas le propriétaire direct des Instruments Financiers concernés.

Aux fins du présent article, les "tiers" comprennent, mais ne sont pas limités à :

- tiers dépositaire ;
- toute autorité compétente luxembourgeoise ou étrangère (y compris l'autorité de marché et l'autorité contrôlant la plateforme de négociation) ;
- toute agence de compensation ;
- tout dépositaire central ;

- tous les organismes professionnels de surveillance ;
- les courtiers/intermédiaires impliqués dans l'acquisition, la détention, le transfert, la vente et/ou le transfert d'Instruments Financiers ;
- l'émetteur ou les tiers agissant pour le compte de l'émetteur des Instruments Financiers (y compris les agents de transfert) ;
- les cours, les tribunaux, les autorités de police judiciaire ;
- tout autre organisme public, autorité fiscale, administrative ou judiciaire dans le cadre d'une enquête ou d'un litige ;
- toute personne autorisée par la loi (luxembourgeoise ou étrangère) à demander des informations ; et
- les représentants officiellement désignés des personnes et autorités mentionnées précédemment.

F.12.2 Le Client est informé que le non-respect de ces obligations d'information peut entraîner le blocage et/ou la vente des Instruments Financiers concernés ou d'autres sanctions, qui comprennent par exemple :

- Le blocage ou la suspension des droits de vote ou des droits financiers liés aux Instruments Financiers (comme le blocage ou la suspension du versement des revenus issus d'Instrument Financier) ; ou
- l'incapacité temporaire ou définitive du Client à discuter ou réaliser des opérations liées à l'administration ou à l'utilisation de ces Instruments Financiers.

F.12.3 Par conséquent, le Client autorise la Banque à partager des informations avec des tiers au cours de leur relation. La Banque le fera si la loi l'exige ou si ces tiers le demandent. La Banque n'attendra pas et n'aura pas besoin de demander au préalable au Client et/ou le Client du Client. L'objectif de ce transfert d'informations est de permettre à la Banque et aux tiers de remplir leurs obligations légales, réglementaires ou contractuelles. Dans

certains cas, cela permet à la Banque et aux tiers d'effectuer correctement des opérations pour le Client. Le Client peut demander par écrit à la Banque de savoir quels sont les tiers qui ont reçu les informations.

F.12.4 Le Client fournira à la Banque toute information nécessaire à l'application du présent article F.12, dès que la Banque la lui demandera. Si le Client ne peut pas fournir les informations demandées ou s'assurer qu'elles sont fournies à la Banque, le Client s'engage à ne pas tenir la Banque responsable des conséquences, y compris des dommages directs ou indirects.

F.12.5 Le Client accepte que la Banque puisse, sans aucune obligation,

- (i) faire le nécessaire pour se conformer à toutes les règles d'information des actionnaires. Cela inclut le partage de l'identité du Client avec la société émettrice, les bourses et les autorités compétentes, conformément à la directive SRD 2 ; et
- (ii) gérer les intérêts du Client avec le sous-dépositaire ou l'organisme de compensation et de règlement afin de suivre les participations et les informations connexes concernant le Client, si nécessaire.

F.12.6 Le Client et/ou son Client doit/doivent respecter toutes les obligations de déclaration des actionnaires si elles s'appliquent à eux. Ils sont responsables de l'identification et de la déclaration de leurs avoirs, ainsi que du respect de toutes les exigences en matière de rapports, de notifications ou autres prévues par la réglementation luxembourgeoise ou étrangère, ou par toute autorité compétente, concernant leurs Instruments Financiers.

Sans préjudice de l'article F.10 ci-dessus, la Banque ne sera pas responsable si le Client ou sa société de gestion ne respecte pas les exigences de déclaration, de notification ou autres prévues par la législation luxembourgeoise ou étrangère, ou par toute

autorité compétente, concernant leurs Instruments Financiers. Cette disposition s'applique également si la Banque agit pour le Client (i) en tant que banque dépositaire de fonds d'investissement alternatifs ou de placements collectifs en valeurs mobilières, ou (ii) en tant que nominee.

F.12.7 Le Client prendra les mesures nécessaires, à la première demande de la Banque, pour réenregistrer les Instruments Financiers - soit au nom de la Banque, soit, si nécessaire, au nom du Client - pour lesquels la Banque agit en tant que nominee pour le compte du Client. Les frais de cette réinscription sont à la charge du Client.

F.12.8 Le Client fournira toutes les informations dont la Banque a besoin pour appliquer le présent article F.12, lorsque la Banque le demandera pour la première fois. Si le Client ne peut pas fournir les informations demandées ou s'assurer qu'elles sont communiquées à la Banque, malgré l'obligation de divulgation mentionnée ci-dessus, le Client protégera la Banque de toute responsabilité pour les conséquences éventuelles, y compris les dommages directs et indirects.

F.12.9 Le Client confirme que :

- (i) ils ont obtenu le consentement de tous les tiers dont les données à caractère personnel et autres informations peuvent être partagées conformément au présent article F.12 ;
- (ii) ils ont informé ces tiers du contenu du présent article F.12 et des transferts d'informations que la Banque peut effectuer.

Le Client prendra les mesures contractuelles nécessaires pour obtenir à tout moment :

- (i) les autorisations de divulgation et autres consentements nécessaires ; et
- (ii) les informations demandées conformément à l'article F. 12, y

compris celles de leurs bénéficiaires effectifs et/ou de leurs propres Clients.

F.12.10 Le Client accepte que cet article (F.12) concerne aussi les demandes d'information sur ses investissements dans des fonds luxembourgeois ou étrangers.

G. Politique de réception et de paiement des incitations

G.1. Définition : incitations sont des rémunérations, des commissions ou des incitations non monétaires payées ou reçues par la Banque en rapport avec un service d'investissement ou un service auxiliaire.

G.2. Lorsque la Banque paie ou reçoit des incitations, elle s'efforce de respecter sa politique en matière de conflits d'intérêts et son obligation d'agir de manière honnête, équitable et professionnelle dans le meilleur intérêt du Client.

G.3. Lorsque la Banque fournit des services de gestion discrétionnaire, elle ne reçoit généralement pas d'incitations monétaires liées à ce service.

Toutefois, si la Banque reçoit de telles incitations, elle doit les verser au Client (généralement en créditant son compte Client) dès que possible après les avoir reçues et en avoir informé le Client.

La Banque ne verse pas d'incitations pécuniaires à des tiers dans le cadre du service de gestion discrétionnaire.

Il est permis de recevoir des incitations non monétaires si elles sont mineures, dans les conditions décrites ci-dessous.

G.4. Lors de la fourniture de tout autre service d'investissement ou service auxiliaire, la

Banque ne recevra ou ne paiera des incitations monétaires ou non monétaires à un tiers (autre que le Client ou une personne agissant pour le compte du Client) que si elles améliorent la qualité du service fourni au Client (ou permettent un service supplémentaire au Client) et n'empêchent pas la Banque d'agir honnêtement, équitablement et professionnellement dans le meilleur intérêt de son Client.

Avant d'exécuter le service d'investissement, la Banque informera le Client de l'existence, de la nature et du montant de l'incitation ou, si le montant ne peut être déterminé, de la méthode de calcul. Le montant exact de l'incitation sera ensuite communiqué au Client après l'exécution du service d'investissement.

Toutes les incitations reçues par la Banque sont également communiquées au Client une fois par an dans le rapport de gestion.

Il s'agit notamment des rétrocessions récurrentes (ou trailer fees) que la Banque reçoit des sociétés de gestion d'OPCVM pour les OPCVM qu'elle distribue et propose à ses Clients, qu'il s'agisse d'OPCVM de tiers ou d'OPCVM intra-groupe.

La Banque peut également recevoir des rétrocessions récurrentes et des upfront fees de la part d'entités du Groupe émettant des produits structurés que la Banque distribue ou propose à ses Clients.

Ces incitations permettent à la Banque d'offrir une plus large gamme de produits financiers à ses Clients, répondant ainsi mieux à leurs besoins.

G.5. Quel que soit l'investissement ou le service auxiliaire, la Banque peut recevoir et payer de petites incitations non monétaires si elles sont raisonnables, équitables et pas assez importantes pour affecter les actions de la Banque d'une manière qui pourrait nuire aux intérêts du Client.

Par exemple, il peut s'agir :

- des informations ou des documents

concernant un instrument financier ou un service d'investissement ;

- les commentaires sur les statistiques économiques ou les résultats d'une entreprise;
- des résumés des déclarations publiques des émetteurs ;
- les documents marketing écrits d'un fournisseur tiers, payé par un émetteur d'Instruments Financiers, pour promouvoir les Instruments Financiers ;
- la participation à des tournées de présentation lors d'événements de collecte de fonds, ouverts aux analystes et aux investisseurs des sociétés d'investissement;
- des documents macroéconomiques, accessibles à l'ensemble d'une société d'investissement ou au public par le biais d'un site web ;
- la participation à des conférences, séminaires et formations sur un instrument financier ou un service d'investissement ;
- des gestes de bienvenue d'une valeur raisonnable (comme de la nourriture et des boissons) lors des événements mentionnés ci-dessus.

G.6. Les études et analyses d'investissement (autres que les incitations non monétaires mineures mentionnées ci-dessus) que la Banque obtient de fournisseurs ou d'entités du Groupe ne sont pas considérées comme des incitations, quel que soit l'investissement ou le service auxiliaire auquel elles se rapportent, pour autant que la Banque les paie directement.

G.7. La Banque paie un tiers lorsqu'elle est en relation avec un Client dans le cadre d'un service d'investissement. Ce paiement est toujours justifié par une meilleure qualité de service pour le Client, à moins qu'il ne s'agisse d'un paiement ad hoc en contrepartie d'un service d'introduction du Client et non lié à un service d'investissement ou à un service auxiliaire.

Le Client en est informé avant la fourniture du service d'investissement.

ANNEXE 1 - FORMULAIRE D'INFORMATION DU DÉPOSANT – FGDL

Informations de base sur la protection des dépôts

Conformément à la loi du 18 décembre 2015 sur le système de garantie des dépôts et l'indemnisation des investisseurs :

- **Établissement garantissant les dépôts :** Le Fonds de Garantie des Dépôts Luxembourg (FGDL) (1)
- **Limite de protection :** 100 000 EUR par déposant et par établissement de crédit (2)
- **Si vous avez plusieurs dépôts chez ING Luxembourg :** Tous vos dépôts sont agrégés (additionnés) et le total est soumis à la limite de 100 000 EUR (2)
- **Si vous avez un compte joint :** La limite de 100 000 EUR s'applique à chaque déposant séparément (3)
- **Délai de remboursement en cas de défaillance d'ING Luxembourg :** 7 jours ouvrables (4)
- **Monnaie de remboursement :** Euro

Contact du FGDL :

- **Adresse du siège:**
283, route d'Arlon
L-1150 Luxembourg
- **Adresse postale :**
L-2860 Luxembourg
- **Site web :** www.fgdl.lu

Autres informations importantes :

- En général, tous les déposants et investisseurs particuliers sont couverts par le *Fonds de Garantie des Dépôts Luxembourg*.
- Les exceptions pour certains dépôts sont mentionnées sur le site internet du FGDL dédié à l'information des déposants et investisseurs. ING Luxembourg vous informera également sur demande si certains produits sont couverts ou non. Si ces dépôts sont couverts, ING Luxembourg vous le confirmera dans vos extraits de compte.

Notes de bas de page :

(1) Organisme chargé de la protection de vos dépôts : Votre dépôt est couvert par le Fonds de Garantie des Dépôts Luxembourg.

(2) Limite générale de protection :

Si un dépôt est indisponible parce qu'ING Luxembourg ne peut pas faire face à ses obligations financières, les déposants sont remboursés par le FGDL. Ce remboursement est plafonné à 100 000 euros par établissement de crédit. Cela signifie que tous les dépôts auprès d'ING

Luxembourg sont additionnés pour déterminer le niveau de couverture. Si, par exemple, un déposant détient un compte d'épargne de 90 000 euros et un compte à vue de 20 000 euros, il ne sera remboursé qu'à concurrence de 100 000 euros.

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, vos dépôts seront protégés pour un montant supplémentaire qui ne dépassera pas 2.500.000 EUR.

Pour plus d'informations, consultez le site fgd.lu

(3) Limite de protection pour les comptes joints :

En cas de comptes joints, la limite de 100 000 euros s'applique à chaque déposant.

Toutefois, les dépôts sur un compte auquel deux ou plusieurs personnes ont droit en tant que membres d'une société commerciale, d'une association ou d'un groupement de nature similaire, sans personnalité juridique, sont agrégés et traités comme s'ils étaient effectués par un seul déposant pour le calcul de la limite de 100 000 euros.

(4) Remboursement :

Le système de garantie des dépôts responsable est le FGDL, à L-2860 Luxembourg, 283, route d'Arlon, info@fgdl.lu, téléphone : (+352) 26 25 1-1, www.fgdl.lu. Il remboursera vos dépôts (jusqu'à 100 000 euros) dans un délai de sept (7) jours ouvrables.

Si vous n'avez pas été remboursé dans ces délais, vous devez contacter le FGDL. Il se peut que vous ne puissiez plus demander de remboursement après un certain délai. Pour plus d'informations, consultez le site fgdl.lu.

ANNEXE 2 - EXTERNALISATION

"INFORMATIONS RECAPITULATIVES - Infrastructures communes aux tiers et au groupe ING⁴ "

(voir l'article A.9 bis des "Conditions générales de la Banque (Retail & Private Banking)")

Ces informations s'appliqueront aux Clients du segment de la Banque de détail et de la Banque privée à partir du 1^{er} juillet 2025. Toutefois, pour les Clients du segment de la Banque de détail et de la Banque privée qui ont établi et maintenu une relation bancaire avec la Banque avant cette date, ces informations entreront en vigueur à partir du 1^{er} septembre 2025.

Services d'accès aux Prestataires de Services de Paiement Tiers dans le cadre de la Directive révisée sur les Services de Paiement (PSD2) :

- **Description des services :**

Permettre à des Prestataires de Services de Paiement Tiers (PSP Tiers) de collecter les informations sur les comptes, d'initier les opérations de paiement et de confirmer la disponibilité des fonds, conformément aux obligations légales de la Banque et à la réglementation applicable aux services de paiement.

- **Type de données partagées :**

L'identité du Client, son pays de résidence, son IBAN et les moyens d'authentification associés (y compris le certificat LuxTrust), le lien associé entre le Client et ses comptes de paiement, les soldes des comptes, la disponibilité des fonds existants sur les comptes à un moment donné et les détails des opérations de paiement effectuées.

- **Accès aux données :**

Certaines informations peuvent être partagées de manière confidentielle avec (i) un Professionnel du Secteur Financier (PSF) situé au Luxembourg, actuellement LuxTrust (ii) ING Bank NV (Pays-Bas) et/ou (iii) ses sous-traitants aux Pays-Bas, en Allemagne, en Espagne, en Belgique, en Roumanie ou en Pologne.

Services de connaissance du Client (KYC – Know Your Customer)

4 Les sous-traitants désignés par la Banque sont des entités réglementées qui, en vertu de la loi, sont tenues de respecter une obligation de secret professionnel ou qui sont contractuellement obligées par la Banque de suivre des règles de confidentialité strictes.

* Toutefois, au regard des lois américaines applicables et des liens du fournisseur de la plateforme en nuage (cloud) avec les États-Unis, certaines données peuvent exceptionnellement être accessibles par les autorités américaines.

- **Description des services :**

- **Performance et examen du devoir de vigilance à l'égard de la Clientèle :**

Dans le cadre de la surveillance des transactions et de la lutte contre le blanchiment d'argent et du financement du terrorisme, la Banque prendra les mesures nécessaires - de manière centralisée - pour collecter, contrôler et vérifier les informations requises par les lois nationales et internationales applicables. Cela comprend l'identification des Clients, de leurs mandataires ou représentants légaux et des bénéficiaires effectifs, ou tout autre document relatif à ceux-ci ou aux transactions du Client avec la Banque.

Ce processus a lieu à la fois lors de l'ouverture d'un nouveau compte et pendant toute la durée d'activité du compte. Cette gestion centralisée permettra à la Banque de classer ses Clients en fonction de leur situation spécifique, conformément aux différentes lois et règlementations applicables, telles que la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, la réglementation FATCA, la réglementation CRS, la réglementation MiFID 2, la réglementation MAR (réglementation sur les abus de marché), etc.

- **Vérification par nom :**

Effectuer de manière centralisée au sein du Groupe ING, les vérifications nécessaires concernant l'identité des Clients, de leurs mandataires ou représentants (légaux) et des bénéficiaires effectifs. Cette vérification est effectuée conformément aux normes applicables et/ou aux lois nationales et internationales, notamment en ce qui concerne l'identification des Clients, des bénéficiaires effectifs et la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, tant lors de l'ouverture des comptes que pendant leur durée de vie.

Le filtrage des mêmes personnes dans les médias est également centralisé au sein du groupe ING.

- **L'examen préalable à la transaction :**

Effectuer de manière centralisée au sein du Groupe ING les présélections, contrôles et vérifications nécessaires sur les transactions et opérations effectuées sur les comptes des Clients. Ceci se fait dans le respect des lois nationales et internationales applicables, notamment en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

- **Le suivi post-transaction :**

Effectuer de manière centralisée au sein du Groupe ING, le contrôle a posteriori nécessaire des transactions et opérations sur les comptes des Clients. Il comprend également toutes les vérifications, contrôles et enquêtes nécessaires pour se conformer aux lois nationales et internationales applicables en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

- **Type de données partagées :**

- **Performance et examen du devoir de vigilance à l'égard de la Clientèle, l'examen préalable à la transaction et le suivi post-transaction :**

Toutes les données d'identification du Client, de la référence du Client et, le cas échéant, de ses mandataires ou représentants (légaux) et bénéficiaires effectifs, leurs données d'identification, profession, date et lieu de naissance, numéro de passeport, numéro d'identification national et/ou fiscal, adresse, lieu de résidence, numéro de téléphone, toutes les données publiques les concernant et toutes les données communiquées lors

de l'ouverture du compte ou ultérieurement en matière de " Know Your Customer " et de provenance des fonds. Il couvre également toutes les informations communiquées à la Banque lors de chaque transaction sur les comptes ouverts auprès de la Banque.

- **Vérification par nom :**

Les données transférées pour le filtrage comprennent : le prénom, le nom, la date de naissance et le pays de résidence, en plus de ce qui est mentionné ci-dessus dans la section "Performance et examen du devoir de vigilance à l'égard de la Clientèle".

Les données transférées pour la vérification du nom (ou toute autre entité du même groupe) comprennent : le prénom, le nom de famille, la date de naissance et le pays de résidence.

- **Accès aux données :**

- **Performance et examen du devoir de vigilance à l'égard de la Clientèle :**

ING Bank NV et/ou ses filiales, succursales et/ou sous-traitants aux Pays-Bas, en Pologne et en Slovaquie peuvent recevoir certaines informations de manière confidentielle. Ces informations peuvent être stockées sur l'infrastructure informatique en nuage* privé IPC (ING Private Cloud), gérée par ING Bank NV, avec des serveurs situés aux Pays-Bas.

- **Vérification par nom :**

ING Bank NV et/ou ses filiales, succursales et/ou sous-traitants aux Pays-Bas, en Roumanie, en Slovaquie et aux Philippines peuvent recevoir certaines informations de manière confidentielle. Ces informations peuvent être stockées sur l'infrastructure en nuage* (cloud) privé IPC, gérée par ING Bank NV, avec des serveurs situés aux Pays-Bas.

Le prestataire de services situé au Royaume-Uni (Regulatory Data Corp Ltd) ainsi que toute autre entité de son groupe peuvent recevoir certaines données relatives aux personnes soumises au filtrage dans les médias. Le filtrage des noms et ses résultats sont enregistrés dans une base de données stockée sur une plateforme en nuage* cloud gérée par Amazon Web Services (AWS)*, dont les serveurs sont situés en Allemagne et en Irlande.

- **L'examen préalable à la transaction :**

Les Professionnels du Secteur Financier (PSF) situés au Luxembourg, leurs filiales situées en Europe (y compris en Pologne et en Hongrie) ainsi qu'ING Belgique, ING Bank NV et/ou leurs sous-traitants aux Pays-Bas, en Roumanie, en Pologne, en Slovaquie et aux Philippines peuvent recevoir certaines informations de manière confidentielle.

Ces informations peuvent être stockées sur l'infrastructure en nuage* cloud privé IPC, gérée par ING Bank NV, avec des serveurs situés aux Pays-Bas.

- **Le suivi post-transaction :**

ING Bank NV et/ou ses filiales, succursales et/ou sous-traitants aux Pays-Bas, en Pologne et en Slovaquie peuvent recevoir certaines informations de manière confidentielle.

Ces informations peuvent être stockées sur l'infrastructure en nuage* privé IPC (ING Private Cloud), gérée par ING Bank NV, avec des serveurs situés aux Pays-Bas.

Services de remédiation des données

- **Description des services :**

Ce service a pour but de gérer les données dans les systèmes d'ING. Il s'agit de les créer, les mettre à jour pour garantir que les informations utilisées dans les processus internes soient correctes.

Cela doit répondre aux exigences métier et l'objectif est d'identifier les erreurs potentielles et de les corriger.

- **Type de données partagées :**

Voir "Performance et examen du devoir de vigilance à l'égard de la Clientèle " ci-dessus.

Les données (personnelles) suivantes de tout représentant légal et bénéficiaire effectif des Clients sont collectées : le prénom, le nom de famille et toutes les données figurant dans les documents qui démontrent les pouvoirs et la légitimité des bénéficiaires effectifs et des mandataires des Clients.

- **Accès aux données :**

ING Bank NV et sa société affiliée en Slovaquie peuvent recevoir certaines informations de manière confidentielle.

Services de support à la conformité en matière d'abus de marché, de conflits d'intérêts et de lutte contre la corruption et l'influence

- **Description des services :**

Permettre à la Banque d'identifier les problèmes (potentiels) (par exemple les conflits d'intérêts, les délits d'initiés, les manipulations de marché) et d'évaluer, de proposer et de prendre des mesures pour garantir le respect des politiques de la Banque en matière de lutte contre les abus de marché et les conflits d'intérêts.

Ces services aident la Banque à suivre les activités extérieures de ses employés, pour éviter les conflits entre leurs intérêts personnels et ceux des Clients.

Ces services aident la Banque à suivre les cadeaux et les invitations que les employés reçoivent ou offrent aux Clients. Cela permet de limiter les risques de corruption ou d'influence.

- **Type de données partagées :**

Nom et coordonnées des Clients et toute information fournie dans les conversations enregistrées et les courriels.

Nom du Client, de son/ses représentant(s) / bénéficiaire(s) effectif(s) et détails de leur relation avec le(s) employé(s) d'ING concerné(s).

Nom du Client, de son/ses représentant(s) / bénéficiaire(s) effectif(s) et cadeaux ou divertissements reçus ou offerts par le(s) employé(s) d'ING concerné(s).

- **Accès aux données :**

ING Bank NV (Pays-Bas) et ses filiales, y compris en Pologne, en Roumanie et aux Philippines et les prestataires de services Workday Ltd et Kainos qui traitent les données en Irlande, peuvent recevoir certaines informations de manière confidentielle.

Certaines informations peuvent être stockées sur une plateforme en nuage* (cloud) gérée par Amazon Web Services (AWS), avec des serveurs situés en Irlande.

Certaines informations peuvent également être stockées sur l'infrastructure en nuage*(cloud) IPC, gérée par ING Bank NV, avec des serveurs situés aux Pays-Bas.

SWIFT et les plateformes de services de paiement

- Description des services :

Traiter les transactions de paiement via SWIFT et envoyer des messages en utilisant le même service en général, en plus de stocker et d'archiver ces messages et de contrôler, filtrer et vérifier ces transactions de paiement ou ces messages.

Traiter et exécuter tous les processus liés aux transactions de paiement entrantes et sortantes des Clients et stocker et archiver ces transactions.

Faire certaines tâches pour vérifier l'identité du bénéficiaire, si nécessaire.

- Type de données partagées :

Les données partagées incluent toutes les informations présentes dans les messages ou systèmes de paiement (comme Swift), ou utilisées pour vérifier l'identité du bénéficiaire.

Cela comprend par exemple :

- La référence Client ;
- L'identité du Client (dont son nom, prénom, dénomination sociale ou nom commercial) ;
- L'identifiant juridique (LEI) ;
- Son numéro fiscal ou un autre identifiant unique européen ;
- Son adresse ;
- Son numéro IBAN ;
- Le solde des comptes ;
- Les mouvements sur ses comptes ;
- L'identité des personnes qui envoient ou reçoivent les paiements ;
- Le détail des paiements.

- Accès aux données :

SWIFT, ING Bank NV (Pays-Bas) et/ou ses sous-traitants en Belgique, en Roumanie, en Pologne, en Slovaquie, aux Philippines, en Inde et au Royaume-Uni peuvent recevoir certaines informations de manière confidentielle.

Pour vérifier l'identité du bénéficiaire, certaines données peuvent être partagées de manière confidentielle avec ING Bank N.V. aux Pays-Bas, sa société affiliée en Roumanie, et des prestataires de services comme Luxhub (Luxembourg), EBA Clearing (France) et SurePay (Pays-Bas). Ces données peuvent être stockées sur des serveurs en nuage* (cloud) sécurisés situés en Allemagne et en Irlande, gérés par AWS ou Oracle.

Portail utilisé pour faciliter la gestion des produits et services offerts aux Clients par la Banque

- **Description des services :**

Utilisation d'une infrastructure en nuage* (cloud) gérée par ING Bank NV (Pays-Bas) s'appuyant sur certaines données personnelles stockées de manière centralisée à des fins de KYC (voir ci-dessus). Les employés de vente ING peuvent accéder à différentes applications sécurisées de la Banque via ce portail pour gérer les relations avec les Clients. Cet accès ne stocke pas les données en dehors du Luxembourg une fois la recherche terminée.

- **Type de données partagées :**

Toutes les données permettant d'identifier le Client et les données nécessaires à la souscription et à la gestion des services et produits :

- Données personnelles et données de consentement : par exemple, la référence du Client, son nom, ses adresses postale et électronique, ses numéros de téléphone, son identifiant unique (TIN, LEI), sa date et son lieu de naissance, ainsi que toutes les données communiquées à la Banque lors de l'ouverture d'un compte et pendant toute la période de gestion de la relation avec le Client ;
- Services et produits souscrits (comptes courants, comptes d'épargne, comptes Visa, comptes de crédits, etc.)
- Paiements (SEPA, paiements instantanés, ordres permanents, gestion des bénéficiaires, opérations sur les comptes, etc.) ;
- Documents électroniques signés ou non ;
- Documents signés par le Client ;
- Proposition et souscription aux produits et/ou services.

- **Accès aux données :**

ING Bank NV (Pays-Bas), ses succursales et sous-traitants aux Pays-Bas et en Pologne peuvent recevoir certaines informations de manière confidentielle.

Service de support technique

- **Description des services :**

Assistance informatique de premier niveau aux utilisateurs de la Banque à Luxembourg.

- **Type de données partagées :**

Le prestataire de services peut occasionnellement accéder à toute donnée hébergée sur les infrastructures informatiques de la Banque dans le cadre de l'assistance informatique.

- **Accès aux données :**

Un professionnel du secteur financier (PSF) situé au Luxembourg peut recevoir certaines informations de manière confidentielle.

Services d'infrastructure technique

- **Description des services :**

Fourniture et gestion (y compris la maintenance) d'une infrastructure hébergeant les applications de la Banque à un Professionnel du Secteur Financier (PSF) et à ses sous-traitants, ainsi que d'une infrastructure de postes de travail gérée par ING Bank NV (Pays-Bas) permettant un environnement de travail sécurisé. Cette infrastructure comprend un service de courrier électronique, un service d'annuaire actif, un service de gestion des ordinateurs et téléphone portable, des serveurs de fichiers et un service d'assistance centralisé de deuxième niveau.

Mise à disposition, via une infrastructure en nuage* (cloud computing) gérée par ING Bank NV, d'éléments d'infrastructure technologique et d'applications permettant la gestion d'un magasin de données. Cela comprend également l'exécution de tâches informatiques opérationnelles ou de maintenance, y compris les systèmes informatiques qui reposent sur l'informatique en nuage* (cloud computing).

Utilisation de fournisseurs tiers pour soutenir le service d'infrastructure technique, la surveillance des travaux de production et la gestion des incidents.

- **Type de données partagées :**

Le service de courrier électronique, le service d'annuaire actif et la gestion des téléphones portables.

La référence du Client, son nom, son adresse électronique, son numéro de téléphone, le nom de son entreprise, le contenu de ses courriels et les pièces jointes.

Les données transférées dans l'infrastructure informatique en nuage* (cloud) privée comprennent les informations mentionnées dans les services de connaissance du Client (KYC - Know Your Customer), ainsi que dans les services de gestion des risques de crédit et de marché.

Les données accessibles concernent toutes les informations identifiant le Client et, le cas échéant, ses mandataires ou représentants (légaux) et ses bénéficiaires effectifs, ainsi que les données nécessaires et utilisées pour la gestion des services et des produits.

- **Accès aux données :**

Les prestataires de services au Luxembourg, en Belgique, en Pologne et en Hongrie, ING Bank NV (Pays-Bas) et/ou ses sous-traitants en Pologne, au Portugal et en Irlande peuvent recevoir certaines informations de manière confidentielle.

La plateforme d'infrastructure et les données sont hébergées et stockées sur une plateforme en nuage* (cloud) de Microsoft Azure avec des serveurs situés en Autriche, en Finlande, en Irlande et aux Pays-Bas.

Les informations sont stockées sur l'infrastructure en nuage* (cloud) IPC gérée par ING Bank NV, avec des serveurs situés aux Pays-Bas.

Une assistance sur les services d'infrastructure technique et la gestion des incidents est également fournie par la filiale d'ING Bank NV en Pologne, par les prestataires de services TATA Consultancy Services Netherlands B.V., HCL Technologies B.V. (Pays-Bas) et Cognizant Worldwide Limited (Royaume-Uni) et leurs sociétés affiliées en Inde, qui peuvent occasionnellement avoir accès aux données du Client.

Sécurité Informatique

- **Description des services :**

Fourniture de services de maintenance et d'assistance liés aux applications de la Banque hébergées dans les infrastructures.

Gestion du système de sécurité informatique, en mettant l'accent sur la détection et la gestion des incidents de sécurité.

- **Type de données partagées**

Le service de courrier électronique, le service d'annuaire actif et la gestion des téléphones portables du personnel d'ING.

Les données transférées peuvent potentiellement inclure tous les types de données et d'informations (personnelles), de documents et de contrats collectés et/ou traités par la Banque avec ses Clients dans le cadre de ses activités (par exemple, la référence du Client, son nom, son adresse électronique, son numéro de téléphone, le nom de sa société, le contenu de ses courriels et les pièces jointes).

Pour la gestion du système de sécurité informatique, les données concernées comprennent également les données techniques des journaux et des flux du système (contenant les adresses IP des utilisateurs) ainsi que les données des flux Internet entrants et sortants.

- **Accès aux données :**

Un Professionnel du Secteur Financier (PSF) situé au Luxembourg (y compris ses sous-traitants) avec des centres de données situés au Luxembourg, ING Bank NV (Pays-Bas) et/ou ses sous-traitants en Pologne peuvent recevoir certaines informations de manière confidentielle.

Services liés à l'impression et à la gestion des documents des Clients

- **Description des services :**

Service de formatage, d'impression et de numérisation des documents des Clients.

- **Type de données partagées :**

Toutes les informations relatives au Client figurant dans les documents, telles que la référence du Client, son nom et son prénom, son adresse, son numéro de compte, les mouvements de compte, le solde du compte, les produits et services souscrits.

- **Accès aux données :**

Certaines informations peuvent être partagées de manière confidentielle avec un Professionnel du Secteur Financier (PSF) situé au Luxembourg pour la numérisation et l'impression de documents. En outre, ING Belgique peut accéder à ces informations pour formater différents types de documents du Client.

Gestion des archives physiques

- **Description des services :**

Stockage des archives, collecte des archives en vue de leur transport sécurisé vers un entrepôt de stockage, restitution des archives à des fins de consultation et destruction des archives sur présentation d'un certificat de destruction.

- **Type de données partagées :**

La référence du Client, son nom et prénom, son adresse électronique, les correspondances, son numéro de téléphone ainsi que toutes les autres données et documents traités au cours de la relation du Client avec la Banque et figurant dans les archives physiques.

Données utilisées pour le suivi des archives (à des fins de consultation) et pour leur destruction.

- **Accès aux données :**

Certaines informations peuvent être partagées de manière confidentielle avec un Professionnel du Secteur Financier (PSF) situé au Luxembourg et avec un entrepôt situé au Luxembourg. Le PSF ne s'occupe que du contenant, pas du contenu.

Services de gestion du risque de crédit

- **Description des services :**

Orchestration et stockage centralisés des demandes de crédit et des décisions (que ce soit au moment de la demande ou pendant la durée de vie du crédit), détermination des limites de crédit et des expositions au risque de crédit par Client.

Suivi et modélisation des risques de crédit et de marché, ainsi que reporting interne et externe des risques de crédit de la Banque liés aux Clients dans différentes conditions de marché (scénarios).

- **Type de données partagées :**

Toutes les données du Client relatives à la demande initiale de prêt, à une modification ou à tout autre événement lié au cycle de vie du produit, ainsi que tout document justificatif.

Ces informations comprennent :

- La référence du Client ;
- Le numéro de compte ;
- Le solde du compte ;
- Les échéances de remboursement ;
- Le type et les caractéristiques des produits souscrits ;
- Les conditions de rémunération ;
- Les garanties ;
- Les sûretés ;
- Les noms des garants éventuels ;
- Les actifs ;
- Les défauts de paiement ;
- La notation du risque ;
- Le cas échéant, des informations détaillées sur le bien immobilier utilisé pour garantir la demande de prêt (y compris son adresse et sa géolocalisation) ;

- Et toute autre information financière détenue par la Banque en relation avec le Client, telle que le solde créditeur ou débiteur, les facilités de crédit existantes ou d'autres prêts accordés par la Banque et leurs montants impayés.

Pour les personnes morales uniquement, les données transférées comprennent également les données financières du Client (par exemple, le bilan, le chiffre d'affaires et le nombre d'employés). En outre, elles comprennent les données personnelles des bénéficiaires effectifs et des représentants légaux, telles que l'identité, l'adresse, la structure de propriété, le secteur d'activité, la ville et le pays de constitution.

Pour les personnes physiques, les données transférées comprennent également les données personnelles du Client, telles que son identité, sa profession, son état civil, son contrat de mariage et le nombre d'enfants à charge.

- **Accès aux données :**

Nexvia (prestataire de services situé au Luxembourg), ING Bank NV (Pays-Bas) et ses sous-traitants aux Pays-Bas, en Belgique, en Pologne et/ou en Slovaquie peuvent recevoir certaines informations de manière confidentielle.

La plateforme centrale et les données sont hébergées et stockées sur l'infrastructure en nuage* (cloud) IPC gérée par ING Bank NV, avec des serveurs situés aux Pays-Bas.

La plateforme d'infrastructure et les données transmises à Nexvia au Luxembourg sont hébergées et stockées sur une plateforme en nuage* (cloud) Amazon Web Services dont les serveurs sont situés en Irlande.

Service de gestion des risques de marché

- **Description des services :**

Suivi et modélisation des risques de marché, rapports internes et exportation des risques de taux d'intérêt et de liquidité de la Banque.

- **Type de données partagées :**

La référence du Client, le numéro de compte, le solde du compte, les échéances de remboursement, le type et les caractéristiques des produits souscrits, les conditions de rémunération, etc.

- **Accès aux données :**

ING Bank NV (Pays-Bas) ou ses filiales en Belgique, en Pologne ou aux Philippines peuvent recevoir certaines informations de manière confidentielle.

My ING - Web Banking

- **Descriptions des services :**

Offrir une plateforme de Web Banking sur des applications mobiles iOS/Android et Web.

- **Type de données partagées :**

L'identité du Client et les données nécessaires à la gestion des activités quotidiennes, par exemple :

- Authentification (certificat LuxTrust), sécurité et prévention de la fraude ;

- Données personnelles et consentements ;
- Aperçu des produits (comptes courants, comptes d'épargne, comptes Visa, comptes de prêt, etc.) ;
- Paiements (paiements SEPA, paiements instantanés, ordres permanents, gestion des bénéficiaires, etc.) ;
- Alertes (courriel et notifications push) ;
- Agrégation de comptes ;
- Messagerie sécurisée ;
- Documents électroniques ;
- Proposition et souscription de produits et/ou de services.

- **Accès aux données :**

Un Professionnel du Secteur Financier (PSF) situé au Luxembourg (actuellement LuxTrust), ING Bank NV et/ou ses sous-traitants aux Pays-Bas, en Belgique ou en Pologne peuvent recevoir certaines informations de manière confidentielle.

Services liés aux lettres d'audit (pour les entreprises uniquement)

- **Description des services :**

Harmoniser et automatiser la demande, la création et l'envoi des lettres d'audit.

Plateforme web permettant aux auditeurs de demander des lettres d'audit directement à ING.

- **Type de données partagées :**

- Les données relatives aux Clients, telles que la référence du Client, le nom de la société, le bénéficiaire effectif final, les noms des comptes et l'adresse électronique ;
- Les données relatives aux employés du Client, telles que le prénom et le nom, l'adresse électronique, le numéro de téléphone et l'adresse IP (données relatives à la signature électronique) ;
- Données relatives à l'auditeur du Client, telles que l'adresse électronique, le numéro de téléphone et l'adresse IP (données relatives à la signature électronique)

- **Accès aux données :**

ING Bank NV (Pays-Bas), et/ou ses filiales en Slovaquie et l'auditeur du Client autorisé peuvent recevoir certaines informations de manière confidentielle.

Certaines informations peuvent être stockées sur l'infrastructure en nuage* (cloud) d'IPC, gérée par ING Bank NV, avec des serveurs situés aux Pays-Bas.

Certaines informations peuvent être partagées avec le fournisseur de services Thomson Reuters et les données peuvent être hébergées sur l'infrastructure en nuage * (cloud) privée d'Equinix Hosting, située aux Pays-Bas.

Canaux de communication digitaux

- **Description des services :**

Mettre à disposition des canaux de communication digitaux sécurisés tels que les appels audios, le chat et la messagerie.

Ces canaux utilisent des services Internet en nuage* (cloud).

- Type de données partagées :

Les informations nécessaires à l'établissement de la communication et à la reconnaissance vocale :

- Adresse IP ;
- Numéro de téléphone ;
- Adresse électronique ;
- Photo ou vidéo ;
- Traitement automatique du langage naturel (NLP, reconnaissance vocale).

Les communications sont enregistrées et conservées par la Banque et peuvent être utilisées comme moyen de preuve conformément aux conditions générales applicables.

L'opérateur des services Cloud* n'a accès qu'aux données techniques en fonction du canal (et non au contenu décrypté des communications) :

- L'adresse IP ;
- Le contenu encrypté du message (dont seule la Banque possède les clés de déchiffrement) pendant la durée de la communication ; avant d'être supprimé à la fin de l'appel.

- Accès aux données :

La Banque ING NV et/ou ses sous-traitants aux Pays-Bas, en Belgique ou en Pologne peuvent recevoir certaines informations de manière confidentielle.

La plateforme d'infrastructure et les données sont hébergées et stockées sur les plateformes Amazon Web Services (AWS) et Google en nuage* (cloud), toutes deux situées en Irlande et en Allemagne.

MultiLine (pour les entreprises uniquement)

- Description des services :

Hébergement et gestion de la plateforme multibancaire MultiLine. Toute entreprise ayant souscrit à ce service peut consulter les données liées à ses comptes bancaires et initier des opérations de paiement.

- Type de données partagées :

L'identité du Client et les données nécessaires à la gestion quotidienne de ses comptes, telles que :

- Authentification (certificat LuxTrust, etc), sécurité et prévention de la fraude ;
- Données liées aux comptes : consultation du solde et liste des transactions ;
- Paiements (SEPA, paiements instantanés, ordres permanents, gestion des bénéficiaires).

- Accès aux données :

Les Professionnels du Secteur Financier (PSF) situés au Luxembourg, Worldline Financial Services et ses sociétés affiliées en France, en Belgique et en Allemagne peuvent recevoir certaines informations de manière confidentielle, sans que cela n'affecte la section Swift et Plateformes de services de paiement.

Services centraux pour les transactions d'instruments financiers de gré à gré (OTC – Over the Counter)

- **Description des services :**

Toutes les transactions conclus de gré à gré entre le Client et la Banque sont centralisées sur les plateformes d'ING Bank NV (Pays-Bas) afin d'améliorer le service au Client et de permettre un suivi central et des contrôles légaux. Ceci inclut la conformité avec le Règlement européen sur l'infrastructure des marchés (EMIR) et la règlementation MiFID 2 (y compris MiFIR).

- **Type de données partagées :**

La référence du Client, le nom de l'entité juridique, l'identifiant de l'entité juridique (LEI) (le cas échéant), l'adresse électronique et les détails de la transaction.

- **Accès aux données :**

ING Bank NV aux Pays-Bas et/ou ses filiales ou succursales en Belgique, en Slovaquie, au Royaume-Uni, à Singapour, en Inde et aux Philippines peuvent recevoir certaines informations de manière confidentielle.

Services centraux liés aux positions acquises en instruments financiers sur les marchés européens

- **Description des services :**

Identifier les actionnaires à la demande de l'émetteur concerné, transmettre les informations relatives aux assemblées générales, faciliter l'exercice des droits des actionnaires et répondre aux obligations réglementaires de la Banque en vertu de la SRD II (Shareholder Rights Directive II EU 2017/828, telle que modifiée).

- **Type de données partagées :**

La référence du Client, son nom, son adresse postale, son adresse électronique, son Identifiant unique (TIN, LEI), la position détenue sur le titre concerné ainsi que le choix du Client en cas de vote à l'assemblée générale.

- **Accès aux données :**

Outre les informations transmises à l'émetteur concerné conformément à la directive SRD II (y compris les services de vote par procuration), certaines informations peuvent être partagées de manière confidentielle avec Broadbridge Financial Solutions Ltd, un prestataire de services situé au Royaume-Uni, et avec une solution d'infrastructure en nuage* (IBM-Managed Private cloud) dont les serveurs sont situés en France et en Allemagne.

Gestion des cartes de crédit et de débit et authentification des transactions via Internet et des activités de lutte contre la fraude

- **Description des services :**

Gestion complète du traitement des cartes de crédit ou de débit (y compris 3D Secure):

- Au niveau des transactions effectuées au moyen de ces cartes et des opérations effectuées pendant la durée de vie de la carte (commande de la carte, blocage de la carte, fonction sans contact, etc.) ;

- La surveillance des transactions suspectes ou frauduleuses ;
- Gérer les plaintes au niveau du réseau Visa ;
- Gérer les transactions de commerce électronique grâce à l'authentification 3D sécurisée.

Gestion complète des activités anti-fraude :

- La surveillance et le blocage si nécessaire des transactions suspectes ou frauduleuses effectuées via VISA ChannelsCard, les virements de la Banque en ligne (paiements SEPA) et/ou via les applications mobiles My ING et My ING Web Banking ;
- La surveillance de l'accès aux comptes ;
- Le suivi des processus d'authentification comme LuxTrust ;
- La gestion des plaintes et des enquêtes liées à la fraude.

- **Type de données partagées :**

La Banque peut transférer certaines informations comme :

- La référence du Client ou du titulaire de la carte ;
- Le nom et le prénom du Client ou du titulaire de la carte ;
- Son adresse ;
- Son numéro IBAN ;
- La disponibilité des fonds existants sur les comptes liés à leurs cartes ;
- Les données personnelles comme l'adresse ou l'âge du Client et/ou du titulaire de la carte ;
- Les informations de connexion et les actions faites dans l'application My ING ou sur le Web Banking ;
- La localisation de l'appareil ;
- Les données de paiement.

Les prestataires peuvent aussi gérer :

- Les informations liées aux cartes ;
- Les moyens d'identification comme le certificat LuxTrust ;
- Les détails des opérations effectuées.

Pour les activités anti-fraude, les données transférées peuvent inclure :

- Le numéro de la carte bancaire (PAN) ;
- Les informations de connexion à l'application My ING ou au Web Banking (y compris le type d'appareil, le système d'exploitation utilisé, la localisation de l'appareil, l'adresse IP) ;
- Les actions effectuées dans l'application mobile My ING ou sur le site Web Banking ;
- Les informations sur les transactions (montant, bénéficiaire, date et heure et le type d'authentification – LuxTrust).

En plus de cela, des documents comme des rapports de police ou des notes liées à des plaintes ou enquêtes pour fraude (dont les résultats) peuvent aussi être transmis.

- **Accès aux données :**

Dans ce contexte, certaines informations peuvent être partagées de manière confidentielle avec ING Bank NV (Pays-Bas), ses sociétés affiliées en Pologne, y compris leur sous-traitant IT Card S.A., et avec des Professionnels du Secteur Financier (PSF) au Luxembourg, à savoir (i) LuxTrust et (ii) Worldline Financial Services et ses sociétés affiliées en France, en Belgique et en Allemagne.

Service de gestion des événements marketing

- **Description des services :**
Utilisation d'une plateforme externe pour collecter les inscriptions électroniques des invités, Clients et prospects aux événements marketing organisés par la Banque.
- **Type de données partagées :**
Les données d'identification suivantes, saisies directement par la personne qui s'inscrit en ligne à un événement marketing par internet en réponse à une invitation :
 - Nom de famille ;
 - Prénom ;
 - Nom de l'entreprise pour les personnes morales ;
 - Adresse électronique ;
 - Numéro de téléphone (facultatif).
- **Accès aux données :**
La Banque ING NV (Pays-Bas), sa filiale en Belgique et son partenaire Via Futura Bvba, situé en Belgique, peuvent recevoir certaines informations de manière confidentielle.

Les données sont enregistrées dans une base de données stockée sur une plateforme en nuage* (cloud) Amazon Web Services (AWS) dont les serveurs sont situés en Belgique, aux Pays-Bas et aux États-Unis pour l'adresse électronique.

Gestion de trésorerie

- **Description des services :**
Lorsque le Client souscrit à tout produit permettant la gestion de trésorerie par commutation automatique de liquidités entre les comptes principaux, les sous-comptes et les comptes de participation.
- **Type de données partagées :**
Les données relatives au Client (nom de l'entreprise, numéro de Client, etc.) et les données financières (solde des comptes, mouvements des comptes, etc.) au sein du groupe.
- **Accès aux données :**
ING Bank NV aux Pays-Bas, ING Belgique et/ou ses autres filiales mondiales participant au produit de gestion de trésorerie souscrit peuvent recevoir certaines informations de manière confidentielle.

Production de cartes de débit et de crédit

- **Description des services :**
Gestion de la production des cartes de crédit et de débit et de leur livraison aux Clients/détenteurs de cartes.
- **Type de données partagées :**
La référence du Client, le nom et le prénom du Client ou du titulaire de la carte, le numéro IBAN, l'adresse et les informations liées à la carte de débit ou de crédit.

- **Accès aux données :**

ING Bank NV (Pays-Bas), les sociétés affiliées d'ING en Pologne et/ou leur partenaire Thales (ou ses filiales) en France et/ou en Allemagne peuvent recevoir certaines informations de manière confidentielle.

La plateforme centrale et les données sont hébergées et stockées sur l'infrastructure en nuage* (cloud) privé IPC gérée par ING Bank NV, avec des serveurs situés aux Pays-Bas.

Service de plateforme de partage de signatures

- **Description des services :**

Utilisation d'une plateforme afin de collecter des signatures électroniques liées à la documentation légale entre la Banque et ses Clients.

- **Type de données partagées :**

Les documents à signer, ainsi que le nom et le prénom de chaque signataire, leur fonction, leur lien avec l'entité juridique qu'ils représentent, leur numéro de téléphone (pour l'envoi de SMS) et leur adresse électronique.

- **Accès aux données :**

Certaines informations peuvent être partagées de manière confidentielle avec un fournisseur d'infrastructure en nuage* (cloud) fourni par Adobe et hébergé par Amazon Web Services (AWS) avec des serveurs situés en Irlande et en Allemagne.

Rapports réglementaires consolidés de la Banque

- **Description des services :**

Consolidation des rapports réglementaires du COREP (Common Reporting Framework) et de l'ABE (Autorité bancaire européenne).

- **Type de données partagées :**

La référence du Client, le nom du Client, son LEI, le numéro d'identification national des entreprises représentant les 20 plus grandes expositions au risque de crédit de la Banque.

- **Accès aux données :**

La Banque ING NV et ses sous-traitants aux Pays-Bas, y compris PwC, peuvent recevoir certaines informations de manière confidentielle.

Certaines informations peuvent être partagées de manière confidentielle avec un fournisseur d'une infrastructure en nuage* (cloud) fournie par Solvinity et hébergée par Solvinity.

Les données resteront dans les bases de données de Solvinity aux Pays-Bas.

Services de traitement et d'enregistrement des transactions liées aux coûts et aux recettes

- **Description des services :**

Outils informatiques pour gérer les opérations financières comme les dépenses et les revenus. Ces outils permettent d'enregistrer ces opérations dans un registre comptable, même quand elles ne sont pas prises en charge par les systèmes de produits habituels. Cela inclut aussi le traitement des factures envoyées aux Clients.

- **Type de données partagées :**

Le nom du Client, son adresse, les données de facturation et les données financières (par exemple, le numéro de compte bancaire).

- **Accès aux données :**

La Banque ING NV (Pays-Bas) peut recevoir certaines informations de manière confidentielle. Son prestataire de services Infosys Ltd peut occasionnellement recevoir certaines informations à distance de manière confidentielle depuis l'Inde, le Canada, les Philippines et les Pays-Bas pour fournir du support.

Certaines informations peuvent être stockées sur la plateforme en nuage* (cloud) Oracle avec des serveurs aux Pays-Bas.

Système de traduction automatique

- **Description des services :**

Outil de traduction utilisant l'intelligence artificielle.

- **Type de données partagées :**

Tous les types de textes et de documents, y compris ceux collectés par la Banque ou communiqués par le Client au cours de la relation d'affaires, tels que les manuels, les contrats, les procédures, les rapports, les informations sur les produits et l'assistance, les sites web, etc.

- **Accès aux données :**

Certaines informations peuvent être stockées sur l'infrastructure privée en nuage* (cloud) IPC gérée par ING Bank NV, avec des serveurs situés aux Pays-Bas.

Infrastructure des courriels des employés d'ING Luxembourg et archivage

- **Description des services :**

Fourniture de l'infrastructure de messagerie Exchange Online O365 pour l'entité luxembourgeoise gérée par ING Bank NV.

Cette infrastructure dispose d'une archive gérée par ING Bank NV, de tous les courriels envoyés vers et depuis les boîtes aux lettres d'ING.

Exchange O365 est une infrastructure en nuage* (cloud computing) gérée par ING Bank NV (Pays-Bas).

- **Type de données partagées :**

Toutes les données relatives au traitement de tous les courriels envoyés et reçus dans les boîtes aux lettres d'ING (des employés ou non) internes et externes ainsi que leurs pièces jointes. Cela comprend également le calendrier des employés, les contacts et toutes les fonctionnalités liées aux courriels.

- **Accès aux données :**

Certaines informations peuvent être partagées de manière confidentielle avec ING Bank NV aux Pays-Bas sur une plateforme nuage* (cloud) Microsoft Azure, avec des serveurs situés aux Pays-Bas, en Pologne et en Irlande.

Certaines informations peuvent aussi être stockées sur une infrastructure en nuage* (cloud) privé IPC, gérée par ING Bank NV et dont les serveurs sont situés aux Pays-Bas.

L'archivage de cette messagerie peut également être accessible de manière confidentielle par ING Bank NV (Pays-Bas).

Infrastructure de stockage de données SharePoint

- **Description des services :**

Mise à disposition d'une infrastructure de partage de données de type Microsoft SharePoint pour la Banque gérée par ING Bank NV.

SharePoint est une infrastructure informatique en nuage* (cloud computing) gérée par ING Bank NV (Pays-Bas).

- **Type de données partagées :**

Tous les types de données et d'informations (personnelles), de documents et de contrats collectés et/ou traités par la Banque avec ses Clients dans le cadre de ses activités.

- **Accès aux données :**

Certaines informations peuvent être partagées de manière confidentielle avec ING Bank NV aux Pays-Bas et sont stockées sur une plateforme en nuage* (cloud) Microsoft Azure Cloud dont les serveurs sont situés aux Pays-Bas, en Pologne et en Irlande.

Centre d'appels (Contact Center)

- **Description des services :**

Transfert des appels vers le Contact Center d'ING Belgique ou de ses sous-traitants (notamment B-Connected, N-Allo et CXL) via la plate-forme téléphonique.

Fourniture d'éléments d'infrastructure technologique et applicative par le biais d'une infrastructure en nuage* (cloud) gérée par ING Bank NV pour la gestion d'un entrepôt de données.

- **Type de données partagées :**

Les données contenues dans l'appel transféré vers ING Belgique, le numéro de téléphone, le nom et le prénom du Client.

Les communications transmises sont enregistrées et conservées par ING Belgique et peuvent être utilisées comme preuve conformément aux conditions générales applicables.

- **Accès aux données :**

ING Belgique et ses sous-traitants (notamment B-Connected, N-Allo et CXL) situés en Belgique peuvent recevoir certaines informations de manière confidentielle.

En outre, certaines informations peuvent être stockées sur l'infrastructure en nuage* (cloud) IPC gérée par ING Bank NV, dont les serveurs sont situés aux Pays-Bas.

Départ (offboarding)

- **Description des services :**

Les outils logiciels et les technologies qui facilitent le processus par lequel la relation des Clients avec la Banque prend fin (ce que l'on appelle le "offboarding").

- **Type de données partagées :**

La référence du Client, son nom, ses adresses postales et électroniques, ses numéros de téléphone, son Identifiant unique (TIN, LEI), sa date et son lieu de naissance, le solde de son compte, son numéro de compte et toutes les données communiquées à la Banque lors de l'ouverture d'un compte et pendant toute la durée de la gestion de la relation avec le Client.

- **Accès aux données :**

Certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle par ING Bank NV aux Pays-Bas, par le prestataire de services Xlinq BV aux Pays-Bas et par le prestataire de services ABBYY Europe GmbH en Allemagne.

Les informations sont également stockées sur une plateforme en nuage* (cloud) Microsoft Azure Cloud, avec des serveurs situés aux Pays-Bas et en Irlande.

Service de déclaration conformément aux règlements du Système électronique central d'information sur les paiements (CESOP)

- **Description des services :**

Outil mis en place par ING Bank NV pour ses filiales, y compris la Banque, afin de générer des rapports sur les informations relatives aux paiements transfrontaliers provenant des États membres et des bénéficiaires de ces paiements, ceci pour se conformer à la réglementation CESOP. Cela inclut la directive (UE) 2020/284 modifiant la directive 2006/112/CE, telle que transposée en droit luxembourgeois, et le règlement (UE) 2020/283 modifiant le règlement (UE) n° 904/2010, tel qu'il peut être modifié.

- **Type de données partagées :**

Les données transférées concernent de manière non limitative :

- Le code BIC ou tout autre code d'identification de l'entreprise qui identifie le prestataire de services de paiement responsable de la déclaration ;
- Le nom ou la raison sociale du bénéficiaire ;
- Le numéro d'identification TVA ou tout autre numéro fiscal national du bénéficiaire ;
- Le numéro IBAN ou tout autre identifiant permettant d'identifier le bénéficiaire et sa localisation ;
- L'adresse du bénéficiaire ;
- S'il s'agit d'un paiement ou d'un remboursement ;
- La date et l'heure du paiement ou du remboursement du paiement ;
- Le montant et la devise du paiement ou du remboursement du paiement ;
- Le code du pays de l'État membre d'origine du paiement ;
- Le code du pays de l'État membre de destination du remboursement ;

- Les informations utilisées pour déterminer l'origine, la destination ou le remboursement du paiement ;
- Toute référence permettant d'identifier le paiement ;
- Si nécessaire, toutes les informations indiquant que le paiement est initié dans les locaux du commerçant.

Les informations transmises peuvent varier en fonction du mode de paiement utilisé. Les rapports générés sont envoyés à l'Administration des contributions directes pour être centralisés et agrégés dans une base de données européenne, le système électronique central concernant les informations sur les paiements (Central Electronic System of Payment Information - CESOP).

- Accès aux données :

ING Bank NV (Pays-Bas) peut recevoir certaines informations de manière confidentielle.

Les informations sont stockées sur l'infrastructure en nuage* (cloud) IPC gérée par ING Bank NV, avec des serveurs situés aux Pays-Bas.

Service de déclaration conformément à la loi sur la conformité fiscale des comptes étrangers (FATCA) et à la norme commune de déclaration (CRS)

- Description des services :

Service mis en place pour générer des rapports relatifs aux obligations FATCA/CRS et des lettres d'information afin de répondre aux exigences de la loi luxembourgeoise "FATCA" et de la loi "CRS".

- Type de données partagées :

Les données transférées concernent :

- Nom et prénom des personnes physiques ;
- Adresse postale ;
- Adresse légale ;
- Numéro de Client ;
- Date de naissance ;
- Compte bancaire ;
- Solde du compte ;
- Données financières ;
- Produits et services utilisés ;
- Numéro(s) d'identification fiscale ;
- Résidence(s) fiscale(s) ;
- Statuts FATCA et CRS.

- Accès aux données :

ING Bank NV (Pays-Bas) peut recevoir certaines informations de manière confidentielle. Les informations sont stockées sur l'infrastructure en nuage* (cloud) IPC, gérée par ING Bank NV, avec des serveurs situés aux Pays-Bas.

Processus de contrôle interne

- Description des services :

Identification, suivi et évaluation des contrôles afin de s'assurer que la Banque agit conformément aux politiques, procédures et contrôles internes d'ING, aux normes minimales et aux lois applicables.

- **Type de données partagées :**

Toutes les données identifiant le Client, et si nécessaire, ses mandataires ou représentants (légaux) et ses bénéficiaires effectifs. Cela comprend également toutes les données requises ou utilisées pour gérer les services et les produits, ainsi que toutes les données du Client qui sont traitées en relation avec le processus testé (par exemple KYC, paiement, fraude, abus de marché).

- **Accès aux données :**

ING Bank NV (Pays-Bas) et/ou ses filiales en Slovaquie, aux Philippines et en Roumanie peuvent recevoir certaines informations de manière confidentielle.

Services de recherche complémentaire en cas de compte dormant ou inactif et de coffre-fort inactif

- **Description des services :**

Recours à un prestataire tiers pour effectuer des recherches complémentaires afin d'obtenir et d'utiliser des informations sur les Clients inactifs ou dormants, pour lancer des opérations de recherche en vue de rétablir le contact et d'obtenir des instructions sur la volonté du Client (poursuivre ou mettre fin à la relation avec la Banque). Cette démarche est conforme aux obligations légales de la Banque et aux lois applicables en matière de comptes inactifs ou dormants et de coffres-forts inactifs.

- **Type de données partagées :**

Toutes les données d'identification du Client, de la référence du Client et, le cas échéant, de ses mandataires ou représentants (légaux) et de ses bénéficiaires effectifs. Ceci inclut également leurs données d'identification, profession, date et lieu de naissance, numéro de passeport, numéro d'identification national et/ou fiscal, adresse, lieu de résidence, numéro de téléphone, toute donnée publique concernant ces mêmes personnes, toutes les données communiquées lors de l'ouverture du compte ou par la suite en matière de "Know Your Customer", de provenance des fonds, et toutes les informations communiquées à la Banque lors de chaque transaction effectuée sur les comptes ouverts auprès de la Banque.

- **Accès aux données :**

Dynaslux, prestataire tiers agréé PSA (Professionnel du Secteur des Assurances) situé au Luxembourg et ses sous-traitants (notamment Finaca, ARCA CONSEIL, DETECNET, ARGENE) situés en France peuvent être amenés à recevoir certaines informations de manière confidentielle.

Procédure de dénonciation

- **Description des services :**

Afin de se conformer aux exigences réglementaires relatives à la protection des personnes qui signalent des infractions à la législation de l'Union européenne, la Banque encourage les employés ou d'autres personnes (par exemple les consultants)

à signaler de bonne foi tout comportement criminel, contraire à l'éthique ou d'autres fautes commises (soupçonnées ou avérées) de la part de la Banque ou en son sein, par l'intermédiaire de sa procédure interne de dénonciation.

Une plateforme externe sert de canal de signalement, de système de gestion des dossiers et de base de données pour tous les signalements reçus par d'autres canaux (par exemple par courrier électronique).

- **Type de données partagées :**

Toute donnée concernant le Client peut être incluse dans les rapports de dénonciation

- **Accès aux données :**

ING Belgique SA (Belgique), ING Bank NV (Pays-Bas) et le prestataire de services Vault Platform Ltd (situé au Royaume-Uni) et ses sous-traitants, y compris Amazon Web Services (AWS) - situés au Royaume-Uni, en Irlande, en Allemagne, en Suède et aux États-Unis - peuvent recevoir certaines informations de manière confidentielle.

Certaines informations peuvent être stockées sur l'infrastructure en nuage* (cloud) AWS, avec des serveurs situés au Royaume-Uni.