

Règlement Spécial des Opérations sur Instruments Financiers et Assurances d'Épargne et d'Investissement (en abrégé "RSOI")

Publié le 19 février 2020

Règlement en vigueur au 19 avril 2020



Chapitre 1 : Instruments Financiers	5
1. Définitions	5
2. Généralités	6
3. Classification de la Clientèle pour les services en instruments financiers	10
4. Services ING relatifs aux instruments financiers	10
5. Tests d'adéquation et du caractère approprié	15
6. Rapports aux Clients	17
7. Dépôts de valeurs	18
8. Actions collectives	22
9. Plans d'investissement ou de désinvestissement	22
10. Dispositions fiscales	22
Chapitre 2 : Assurances d'Épargne et d'Investissement	24
1. Définitions	24
2. Généralités	24
3. Classification de la Clientèle pour les services relatifs aux Assurances d'Épargne et d'Investissement	27
4. Services relatifs aux Assurances d'Épargne et d'Investissement	27
5. Tests d'adéquation et du caractère approprié	28
6. Rapports aux Clients	29
Annexe 1 : Politique de Meilleure Exécution des Ordres (PMEO) dans le cadre des Instruments Financiers	30
Annexe 2 : Politique des conflits d'intérêts	35
1. Instruments Financiers	35
2. Assurances d'Épargne et d'Investissement	39
Annexe 3 : Services, Instruments Financiers et Assurances d'Épargne et d'Investissement – détails	42
1. Par une agence ING et/ou par Phone'Bank	42
2. Via Home'Bank/Business'Bank/ING Smart Banking	44

Art. 90 – Introduction

§1. Le présent règlement, appelé Règlement Spécial des Opérations sur Instruments Financiers et Assurances d'Épargne et d'Investissement (ci-après dénommé "le Règlement Spécial" ou "RSOI"), concerne toutes les Opérations sur Instruments Financiers et Contrats d'Assurance d'Épargne et d'Investissement effectuées auprès ou par l'intermédiaire d'ING Belgique SA (ci-après dénommée "ING").

§2. Le chapitre 1 décrit les droits et les obligations du Client dans le domaine des **Instruments Financiers**. Il est indissociable de la "Politique de Meilleure Exécution des Ordres" en annexe (ci-après dénommée la "PMEO"). ING invite le Client à prendre connaissance de la PMEО. En cas de modification de la PMEО, le défaut d'exercice par le Client de son droit de mettre fin à ses relations d'affaires avec ING, conformément à l'article 58 du Règlement Général des Opérations, vaut adhésion du Client à la PMEО. Le présent RSOI ainsi que sa PMEО sont d'application pour tous les Clients, sauf convention particulière et/ou PMEО particulière.

§3. Le chapitre 2 décrit les droits et les obligations du Client dans le domaine des **Assurances d'Épargne et d'Investissement**.

§4. Les limitations à la responsabilité d'ING stipulées dans le présent RSOI et dans la PMEО ne portent pas préjudice à l'obligation générale de diligence, dans le cadre de laquelle elle reconnaît sa responsabilité pour les fautes lourdes ou intentionnelles – à l'exclusion des fautes légères – commises dans l'exercice de son activité professionnelle, par elle ou par ses préposés, conformément à l'article 3 du Règlement Général des Opérations.

§5. La version la plus récente du RSOI et de ses annexes est disponible dans les agences ING et via le site internet www.ing.be (rubrique "Tarifs et règlements").

Chapitre 1 : Instruments Financiers

1. Définitions

La terminologie suivante est utilisée dans le présent RSOI et dans les documents concernant les Opérations et les Services relatifs à des Instruments Financiers. Les termes peuvent être utilisés indifféremment au pluriel ou au singulier.

Art. 91 – Titres, Valeurs et Instruments Financiers

Pour l'application du présent RSOI, les termes "Titres", "Valeurs" et "Instruments Financiers" sont utilisés indistinctement et désignent tous les instruments de type financier tels que définis dans la législation financière belge (notamment les actions, obligations, parts d'organismes de placement collectif (OPC y compris les « *Exchanged Traded Funds* » (ETF's)), futures financiers, contrats à terme sur taux d'intérêt), à l'exclusion des Assurances d'Epargne (branche 21, 22 ou 26) et des Assurances d'Investissement (branche 23) repris sous le groupe d'activités "Vie" à l'annexe I de l'Arrêté Royal du 22 février 1991 portant sur le règlement général relatif au contrôle des entreprises d'assurances.

Art. 91 bis – Compte-titres et Compte-espèces

§1. Par "Compte-titres" il y a lieu d'entendre le compte spécifique dans lequel sont inscrits les instruments financiers.

§2. Par "Compte-espèces" il y a lieu d'entendre le compte de débit ou de crédit en espèces lié au Compte-titres concerné. Le Compte-espèces a en général le même numéro que le Compte-titres auquel il est associé.

Art. 92 – Opérations

Par "Opérations", il y a lieu d'entendre l'achat, la vente ou la souscription de Valeurs, à l'exception des cessions temporaires de titres. Le terme "Achat" vise les achats en tant que tels, mais également les souscriptions (par ex. de parts de sicav [Société d'Investissement à Capital Variable]). Le terme "Vente" vise les ventes en tant que telles, mais également les rachats (par ex. de parts de sicav, ainsi que les bons de caisse lorsque ceux-ci ne peuvent pas être vendus via la vente publique).

Art. 93 – Services relatifs aux Instruments Financiers

Les Services offerts sont :

- La gestion de portefeuille ("*suitability*") ;
- Le conseil d'investissement structurel ("*suitability*") tenant compte de la répartition du portefeuille ;
- Le conseil d'investissement ad hoc (ponctuel ou "*product suitability*") ;
- L'achat ou la vente d'Instruments Financiers ("*appropriateness*") ;
- La simple exécution ("*execution only*") ;
- L'ouverture d'un compte-titres et la conservation d'Instruments
- Le service de Conseils en investissement contractualisés

(ci-après dénommés "Services"). Ils sont définis dans la partie 4 du présent RSOI.

Art. 94 – Instruments Financiers Complexes et non Complexes

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

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

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

2. Généralités

Art. 95 – Modes de communication

Les Ordres sur Instruments Financiers introduits par les Clients doivent répondre aux articles 21 à 26 du Règlement Général des Opérations (règles relatives aux ordres donnés par le Client). Pour ces Ordres, le Client peut communiquer avec ING au moyen des modes de communication suivants : un contact face à face avec un collaborateur ING, le téléphone, auprès d’un call centre habilité à recevoir les Ordres, ou notre plateforme Home’Invest. L’usage de certains modes de communication (notamment le téléfax) peut toutefois être soumis à la conclusion d’une convention particulière et/ou à une confirmation au moyen d’un autre mode de communication, si ING le juge nécessaire.

Art. 96 – Obligations de couverture des ordres relatifs aux Instruments Financiers

§1. Lors de la souscription ou l’achat d’Instruments Financiers : Conformément à l’article 9 de la PME0, le Client constitue auprès d’ING une couverture en espèces suffisante pour l’exécution de son ordre d’achat ou de souscription d’un Instrument Financier. Si le titulaire du compte à débiter est une personne physique agissant dans un but étranger à ses activités commerciales ou professionnelles lors de l’acceptation de l’ordre, le disponible (le cas échéant, augmenté des crédits se réalisant en compte) du compte à débiter pour cette Opération sera diminué du montant indicatif de l’ordre (hors frais et taxes) à titre de provision de celui-ci, et ce jusqu’à l’exécution, l’annulation ou l’expiration de cet ordre. Lors de l’exécution de l’ordre d’achat ou de souscription des titres concernés, le montant ainsi rendu indisponible deviendra, le cas échéant, à nouveau disponible à concurrence de la différence entre le montant bloqué et le montant réellement dû à la suite de l’exécution de l’ordre (frais et taxes compris).

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

§2. Lors de la vente ou du rachat d’Instruments Financiers : Lorsqu’un Client donne un ordre de rachat ou de vente d’Instruments Financiers, il veille à disposer des titres nécessaires à la vente/rachat en compte-titres. Les ventes et rachats à découvert (“*short selling*”) sont interdits.

Art. 97 – Informations relatives à des Instruments Financiers ou à des Services relatifs à des Instruments Financiers

§1. Les informations spécifiques ou générales relatives à des Instruments Financiers et aux Services relatifs à des Instruments Financiers (notamment la fixation du prix de l’Instrument Financier concerné) communiquées ou mises à disposition par ING sont fournies par ING, par les autres sociétés du Groupe ING (liste sur simple demande adressée à ING) ou par des tiers. Ces informations ne sont destinées qu’aux Clients d’ING, sauf stipulation

contraire expresse. Les informations sont données dans la perspective de l'exécution d'Opérations ou de la fourniture des Instruments Financiers ou des Services par ING ou par d'autres sociétés du Groupe ING en Belgique, ou par des tiers pour le compte desquels ING intervient en qualité d'intermédiaire.

§2. Elles sont exclusivement destinées à l'usage personnel du Client, qui veille à en préserver la confidentialité. La communication ou la mise à disposition de ces informations ne comporte néanmoins pour le Client aucun engagement de réaliser les Opérations ou d'adhérer aux Services relatifs à des Instruments Financiers à propos desquels les informations sont communiquées ou mises à disposition. ING apporte le plus grand soin à la qualité des informations, aussi bien en ce qui concerne leur contenu que la manière dont elles sont communiquées ou mises à disposition.

§3. ING met en œuvre des moyens raisonnables pour communiquer des informations correctes et à jour, sans néanmoins garantir leur mise à jour. Elle ne s'engage par ailleurs pas à assurer une telle mise à jour si elle décide de ne plus reproduire ou diffuser les informations concernées. Sauf disposition légale ou contractuelle contraire, ING peut ainsi modifier, à tout moment et sans avertissement préalable du Client, les informations disponibles et, dans ce cadre, interrompre tout ou partie de ses Services relatifs à des Instruments Financiers.

§4. Les informations, qu'elles soient ou non assorties d'une date et/ou d'une heure, ne valent qu'au moment où elles sont communiquées ou mises à disposition, sous réserve de leur modification éventuelle et sans préjudice des éventuelles modifications ultérieures de la législation ou de la réglementation en vigueur.

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

Art. 98 – Informations provenant de sources extérieures à ING

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

Art. 99 – Communication et mise à disposition de l'information

§1. Sans préjudice de ce qui précède, ING communique ou met à disposition du Client des informations appropriées et compréhensibles concernant les Services et les Instruments Financiers offerts et/ou fournis par ING ou par l'intermédiaire d'ING, ainsi que sur les stratégies d'investissement suggérées, afin de permettre au Client de comprendre la nature et les risques du Service et du type spécifique d'Instrument Financier concerné, et de prendre une décision en connaissance de cause.

§2. Cette information est communiquée ou mise à disposition par ING, selon le type d'Instrument Financier concerné, notamment par la fiche technique ou commerciale de l'instrumentet/ou le «KID» (Key Information Document ou document d'informations clés), le prospectus et/ou une brochure explicative. En ce qui concerne les parts d'organismes de placement collectif (OPC) publics à nombre variable de parts, cette information appropriée sera notamment fournie par la communication ou la mise à disposition du prospectus et du document d'informations clés pour l'investisseur ("KIID" - "Key Investor Information Document"), ainsi que des rapports périodiques.

§3. Les informations communiquées ou mises à disposition par ING sont destinées à tout ou partie de la Clientèle et ne sont pas fondées sur l'examen de la situation propre du Client, à l'exception des recommandations personnalisées communiquées ou mises à disposition dans le cadre du Service relatif à des Instruments Financiers, appelé "conseil d'investissement"(cf. art. 112,112 bis et 112 ter). Sous cette réserve, les informations communiquées ou mises à disposition par ING ne peuvent ainsi être considérées comme une recommandation personnalisée de réaliser des Opérations ou d'adhérer aux Services relatifs à des Instruments Financiers au sens des articles 112, 112 bis et 112 ter.

Art. 100

Les informations communiquées ou mises à disposition ne constituent que des éléments d'appréciation pour le Client et sont, en tout état de cause, communiquées ou mises à disposition par ING sans garantie, ni responsabilité de celle-ci, sauf faute grave ou intentionnelle de sa part. Le Client reste exclusivement et entièrement responsable de l'usage qu'il fait librement de ces informations et des conséquences de ses décisions.

Art. 101 – Information sur les coûts et les frais liés

L'information sur les frais liés aux Instruments Financiers ou aux Services relatifs à des Instruments Financiers est contenue dans la brochure d'ING "Tarif des principales opérations sur valeurs mobilières" et dans le document « Aperçu des coûts et frais relatifs aux instruments financiers », que le Client peut consulter préalablement à une opération. Si tout ou partie du prix doit être payé ou est exprimé en une devise étrangère, cette devise, les taux et les frais de change applicables sont indiqués (cf. article 10 de la PME0). En ce qui concerne les parts d'organismes de placement collectif (OPC) publics à nombre variable de parts, cette information sera fournie par la communication ou la mise à disposition du prospectus et via le document d'informations clés pour l'investisseur ("KIID" - "Key Investor Information Document"). En outre, ING fournit annuellement dans les rapports aux Clients (voir art. 119) un relevé des frais et charges des instruments financiers qui ont été perçus durant l'année écoulée dans le portefeuille du Client.

Art. 102

§1. Le dépôt effectif de Valeurs ou l'inscription d'Instruments Financiers en Compte-titres a lieu sous réserve de l'acceptation des Valeurs conformément à et sans préjudice de l'application de l'article 122. En conséquence, ING place les Valeurs qui lui parviennent, à quelque titre que ce soit et pour autant que leur nature le permette, sur un Compte-titres, ouvert ou à ouvrir au nom du Client et soumis au tarif des droits de conservation en vigueur.

§2. La restitution de Valeurs s'effectue, selon le cas, aux guichets d'ING ou par le transfert sur un compte auprès d'une autre banque, et ce dans un délai raisonnable. Les instruments financiers sur un compte-titres peuvent exclusivement être transférés par virement sur un autre compte-titres chez ING ou auprès d'un autre établissement financier.

Art. 103 – Fongibilité

Toutes les Valeurs – belges et étrangères – remises par le Client à ING en vue d'une Opération ou inscrites dans un Compte-titres sont, pour autant que leurs caractéristiques le permettent, soumises au régime de la fongibilité. Le Client accepte la fongibilité et marque son accord pour qu'ING procède à la mise en compte de ces Valeurs auprès des organismes de liquidation ou de compensation. Cela signifie qu'ING n'est pas tenue de remettre au Client des Valeurs portant les mêmes numéros que celles qu'il avait déposées, mais bien des Valeurs de même nature et en mêmes quantités.

Art. 104

ING se charge – au nom et pour compte du Client – de l'encaissement de Valeurs ou de coupons remboursables. Les articles 32 et 33 du Règlement Général des Opérations sont applicables à ces Opérations, notamment au cas où le remboursement des Valeurs ou des coupons en cause serait refusé en raison d'une opposition pratiquée.

Art. 105 – Conflits d'intérêts

ING a établi et mis en œuvre une politique de conflits d'intérêts conformément aux dispositions légales. Cette politique identifie les situations qui donnent ou sont susceptibles de donner lieu à un conflit d'intérêts comportant un risque sensible d'atteinte aux intérêts d'un ou de plusieurs Clients. Une description succincte de cette politique se trouve à l'Annexe 2 au présent RSOI. Un complément d'information peut être fourni à la demande du Client.

Art. 106 – Avantages

Dans le cadre de la prestation de Services, ING octroie à ou reçoit de tiers des rémunérations, commissions ou avantages non pécuniaires, ces rémunérations varient selon les services fournis aux clients. Le Client trouvera plus de détails à l'article 6 de l'Annexe 2 au présent RSOI.

Art. 107

§1. Le Client autorise irrévocablement ING à fournir aux autorités habilitées (ou à leurs agents dûment mandatés) toutes informations requises par celles-ci en vertu des pouvoirs d'investigation que leur confère entre autres la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers ou que leur conférerait toute disposition légale ou réglementaire qui compléterait les dispositions précitées ou s'y substituerait. Le Client reconnaît que, par le seul fait de passer un Ordre ou d'effectuer une Opération, il confirmera l'autorisation donnée ci-dessus.

§1. bis Dans le cadre des opérations en instruments financiers, ING est obligée de rapporter aux autorités belges et européennes des opérations dans les instruments financiers. ING donnera dans ce contexte l'information sur l'opération et les données clients aux autorités européennes dans le respect de la législation de la vie privée. Le Client s'engage, si ING ne possède pas toutes les données demandées, à communiquer à ING sur première demande toutes les données manquantes.

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

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

ou à leurs agents dûment mandatés.

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

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

§3. Étant donné l'existence de certaines réglementations américaines susceptibles d'avoir une portée extra territoriale, ING n'accepte plus d'exécuter des Opérations sur Instruments Financiers, d'offrir des Services d'ouverture de Compte-titres:

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

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

§5. Le cas échéant, ING supportera les frais résultant de la vente, sauf dans les cas où le Client aurait fourni des informations erronées à ING ou se serait abstenu de communiquer à ING des informations concernant sa nationalité ou son adresse postale, légale ou fiscale, son numéro de téléphone aux États-Unis ou sa détention

d'une carte de résident permanent américain (« *Green Card* »), ou aurait négligé de prendre toutes les mesures adéquates en vue de limiter ces frais.

§6. Dans le cas où le Client acquiert à posteriori

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

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

Par le fait d'acquiescer un des liens mentionnés ci-dessus avec les États-Unis, il est possible que des informations relatives aux Instruments Financiers inscrits sur le Compte-titres soient communiquées aux autorités fiscales américaines (IRS) en conformité avec la législation FATCA. Ceci pourrait avoir des conséquences fiscales ou autres pour le Client. ING décline toute responsabilité à cet égard, sauf faute grave de sa part (cf. article 144 bis).

3. Classification de la Clientèle pour les services en instruments financiers

Art. 108 – Clients de détail, Clients professionnels et Clients contreparties éligibles

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

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

Art. 109 – L'information du Client quant à sa catégorie

Le Client sera avisé contractuellement, par lettre ou par un autre support durable de la catégorie à laquelle il appartient.

Art. 110 – Changement de catégorie

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

4. Services ING relatifs aux instruments financiers

Art. 111 – Service de gestion de portefeuille (*suitability*)

§1. Ce Service consiste en la gestion discrétionnaire du portefeuille du Client sur la base d'un contrat. Ce Service ne peut être offert que si le Client donne les informations nécessaires à l'établissement d'un profil d'investissement relatif aux avoirs dont il confie à ING la gestion (contrat de gestion de portefeuille). Ce profil d'investissement permettra la réalisation d'un test d'adéquation (cf. art. 116) de manière à ce que le Client reçoive le service de gestion de portefeuille adéquat.

§2. L'Annexe 3 du présent règlement précise les catégories de Clients et d'Instruments Financiers éligibles pour ce service.

§3. Si le Client ne fournit pas les informations nécessaires permettant de réaliser ce profil d'investissement, la réalisation du test d'adéquation (cf. art. 116) est impossible et en conséquence, ce Service de gestion de portefeuille ne peut lui être offert.

§4. Chaque exécution d'ordre faite conformément à ce service est référée brièvement dans l'extrait de compte confirmant l'ordre.

§5. Ce service est proposé en « architecture ouverte » (c'est-à-dire sans que ING soit liée par un partenaire privilégié), sans commission ou autre avantage pour ING, comme indiqué à l'art. 6 point 2 annexe 2.

Art. 111 bis – Service de Conseils en investissement contractualisés (*suitability*)

§1. Ce Service consiste en la procuration de conseils structurels donnés au Client sur la base d'un contrat. Le gestionnaire-conseil procédera à l'exécution de l'ordre à condition que le Client donne son accord sur le conseil fourni. Ce Service ne peut être offert que si le Client donne les informations nécessaires à l'établissement d'un profil d'investissement relatif aux avoirs dont il confie à ING le conseil en investissement (contrat de conseils en investissement). Ce profil d'investissement permettra la réalisation d'un test d'adéquation (cf. art. 116) de manière à ce que le Client reçoive les conseils structurels adéquats.

§2. L'Annexe 3 du présent règlement précise les catégories de Clients et d'Instruments Financiers éligibles pour ce service.

§3. Si le Client ne fournit pas les informations nécessaires permettant de réaliser ce profil d'investissement, la réalisation du test d'adéquation (cf. art. 116) est impossible et en conséquence, ce Service de conseils en investissement ne peut lui être offert.

§4. Chaque exécution d'ordre faite conformément à ce service est référée brièvement dans l'extrait de compte confirmant l'ordre.

§5. Ce Service est offert dans le cadre d'un conseil d'investissement indépendant dans une architecture ouverte avec accès aux différents types d'instruments financiers offerts par les entités d'ING Group et les parties externes indépendantes. Pour ce Service aucune commission ou autre avantage n'est reçu par ING, comme indiqué à l'art. 6 point 2 de l'annexe 2.

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

Art.112–Service de Conseil en investissement structurel (*modèle d'adéquation ou suitability model*) tenant compte de la répartition du portefeuille

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

ING fournit ce Service sur base d'une sélection de Fonds de ses partenaires préférentiels ainsi que sur une sélection d'Instruments Financiers du marché primaire soumis aux obligations de prospectus tels que les Notes Structurées (ci-après : la sélection ING).

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

ING ne fournira pas de conseil de manière proactive aux Clients sur des Instruments Financiers cotés sur le marché secondaire (voir annexe 3), sauf pour ce qui concerne les Clients Private Banking (voir annexe 3). Ces Instruments Financiers peuvent être achetés à la demande expresse du Client. Dans ce cas, le service en investissement fourni par ING sera moins extensif. ING vérifie le caractère adéquat de l'instrument financier par

rapport au profil d'investissement établi, mais n'offre pas de suivi proactif (cf. art. 112 ter) de ces Instruments Financiers.

Pour ce qui concerne les Fonds et Notes Structurées achetés auprès d'un autre organisme financier qui ne font pas partie de la sélection ING mais sont transférés vers ING, ING n'offre pas de suivi proactif (cf. art. 112 ter). Dans la plupart des cas, dans l'intérêt du Client, ING recommandera de remplacer ces Instruments Financiers par d'autres qui bénéficient d'un suivi proactif. Ce service est offert dans le cadre d'un conseil d'investissement non-indépendant sur base d'une sélection de Fonds et Structured Notes. Pour ce Service, ING recevra des "inducements" (avantages). Pour plus d'information, veuillez consulter l'annexe 2, art. 6, point 1.

§2. ING fournira du conseil en investissement structurel uniquement si le Client donne les informations nécessaires permettant l'établissement d'un profil d'investissement en vue de procéder à la réalisation d'un test d'adéquation (cf. art. 116). Ce Service est offert par les conseillers ING. Seuls les Instruments Financiers compatibles avec le test d'adéquation seront offerts au Client. Pour les services offerts par Phone'Bank, ING fournira du conseil en investissement structurel uniquement si le Client dispose d'un profil d'investissement. Le Client est toujours à l'initiative de la transaction quant au produit dans lequel il souhaite investir. Un test d'adéquation est également réalisé. ING procède à une évaluation périodique quant à la pertinence du portefeuille du Client par rapport à sa détermination de profil et informe le Client via des rapports périodiques trimestriels.

§3. L'Annexe 3 précise les catégories de Clients et Instruments Financiers éligibles pour ce Service.

§4. Si le Client ne fournit pas à ING les informations nécessaires à l'établissement de son Profil d'Investissement, le test d'adéquation (cf. art. 116) ne sera pas possible et en conséquence, ce Service de conseil en investissement structurel ne pourra lui être offert.

§5. Ce Service est décrit dans la « convention de base » signée par le Client lors de la réalisation de son profil d'investissement.

§6. Chaque exécution d'ordre faite conformément à ce service est référée brièvement dans l'extrait de compte confirmant l'ordre.

Art.112bis – Service de Conseil en investissement ad hoc, (modèle d'adéquation ponctuel ou product suitability model).

§1. Ce Service est offert dans le cadre d'un conseil d'investissement dépendant et comprend des recommandations personnalisées, soit à la demande du Client, soit à l'initiative d'ING, en ce qui concerne une ou plusieurs transactions portant sur ces Instruments Financiers et sans tenir compte de la répartition des avoirs dont dispose le Client dans le compte-titres concerné auprès d'ING.

ING fournit ce service uniquement pour les produits d'épargne-pension et pour les plans d'investissement récurrents (cf. art 142).

Pour les plans d'investissements récurrents, les instruments financiers souscrits seront inscrits au compte-titres indiqué par le client. Après l'inscription dans ce compte-titres, les instruments financiers seront pris en compte dans la répartition des actifs. Le client en sera informé par le rapport trimestriel (cf. §4 et art 119).

§2. ING fournira du conseil en investissement ad hoc (ponctuel) uniquement si le Client donne les informations nécessaires permettant l'établissement d'un profil d'investissement en vue de procéder à la réalisation d'un test d'adéquation (cf. art. 116). Seuls les Instruments Financiers compatibles avec le test d'adéquation seront offerts au Client.

§3. L'Annexe 3 précise les catégories de Clients et Instruments Financiers éligibles pour ce service.

§4. Si le Client ne fournit pas à ING les informations nécessaires à l'établissement de son profil d'investissement, le test d'adéquation (cf. art. 116) ne sera pas possible et en conséquence, ce Service de conseil d'investissement ad hoc (ponctuel) ne pourra lui être offert.

ING procède à une évaluation périodique quant à la pertinence du portefeuille du client par rapport à sa détermination de profil et informe le Client via des rapports périodiques trimestriels.

§5. Ce Service est décrit dans la convention de base signée par le Client lors de la réalisation de son Profil d'Investissement. Pour la période antérieure au 8 mai 2014, voir l'art. 113.

§6. Chaque exécution d'ordre faite conformément à ce Service est référée brièvement dans l'extrait de compte confirmant l'ordre. Des informations complémentaires au sujet, notamment du montant total des commissions et des frais facturés, en ce compris la ventilation par poste, peuvent être communiquées au client à sa demande.

Art. 112 ter – Suivi proactif de certains Instruments Financiers pour le conseil en agence

§1. Les Clients peuvent acquérir de nombreux Instruments Financiers auprès d'ING. Parmi ceux-ci, ING offre un suivi proactif pour un certain nombre d'entre eux, à savoir :

- Une sélection de Gestionnaires de Fonds éligibles pour l'architecture guidée. Pour être choisi comme Gestionnaire de Fonds au titre de partenaire privilégié, ING soumet les candidats à une analyse approfondie notamment sur la qualité du service, les prestations historiques atteintes par leurs fonds (sur base d'une analyse MorningStar) et la qualité des informations données. En conséquence, les partenaires privilégiés sélectionnés peuvent évoluer dans le temps.
Le suivi proactif pour ces fonds offerts par les partenaires privilégiés, est faite par une équipe de spécialistes qui suivent ces fonds de manière régulière sur base de critères quantitatifs et qualitatifs:
 - **Analyse quantitative** : contrôle régulier sur base de plus de 70 critères quantitatifs obtenus via les informations de *MorningStar* ;
 - **Analyse qualitative** : réunion régulière avec les gestionnaires auprès de nos partenaires privilégiés ; analyse des informations de un ou plusieurs fournisseurs externes d'informations financières sur les fonds, participation à des conférences organisées par nos partenaires privilégiés et suivi des contrats de service (« *Service level agreements* ») définis avec ces partenaires ;
 - **Analyse de test de résistance (« stress-test »)** en vue de prédire les chances de changement dans la notation *MorningStar* (le minimum requis de 3 étoiles *MorningStar*)
 - **Analyse des risques pris par les fonds** par rapport à leur propre suivi des risques, à la composition de leur portefeuille, à leur durée, au pays/ secteur/ style de gestion performances, au rating *Morningstar*, au rendement versus risques, à la qualité des informations fournies, aux pays à risques, etc.

Ces mêmes spécialistes organisent des exposés pour les conseillers ING et pour les Clients et participent à la rédaction des informations communiquées à nos conseillers ING.

- Une sélection de Notes Structurées ING. Une équipe de spécialistes sélectionne les Notes Structurées qui offrent la qualité requise pour être proposée à la clientèle.
 - **Pour les Notes Structurées ayant un panier d'actions comme sous-jacent**, nos spécialistes suivent l'évolution de ce panier pendant la durée de vie de la Note Structurée concernée et informent les conseillers ING de cette évolution.
 - **Pour les Notes Structurées ayant des taux d'intérêt comme sous-jacent**, nos spécialistes suivent l'évolution de ce dernier (Euribor, Swaps de rentes, ...) et informent les conseillers ING.
 - **En cas de clôture anticipée ou si une Note Structurée est considérée comme n'ayant plus de potentiel de rendement avant maturité**, cette équipe de spécialistes informe les conseillers ING afin qu'ils puissent proposer au Client de vendre si c'est approprié dans son cas.

§2. Au 1^{er} janvier 2018, ING distribue auprès de ses Clients recevant du conseil en agence les fonds de cinq partenaires privilégiés.

§3. Dans le cas d'Instruments Financiers pour lesquels ING n'assure pas de suivi proactif, aucun conseil en investissement structurel à l'initiative d'ING ne sera fourni. ING n'inclura pas de prise de position sur l'instrument en tant qu'etel.

§4. Chaque exécution d'ordre faite conformément à ce service est référée brièvement dans l'extrait de compte confirmant l'ordre. Des informations complémentaires au sujet, notamment, du montant total des commissions et des frais facturés, en ce compris la ventilation par poste, peuvent être communiquées au client à sa demande.

Art.113 – Service d'achat ou de vente d'Instruments Financiers (modèle approprié ou appropriateness model)

§1. Le Service d'achat ou de vente d'Instruments Financiers est offert ou fourni par ING sans qu'aucune recommandation personnalisée ne soit faite au Client.

§2. ING réalise, dans le cadre du Service d'achat d'un Instrument financier, un test de Connaissances et d'Expérience (cf. art. 117) du Client en matière d'Instruments Financiers, afin de pouvoir déterminer si le Service ou l'Instrument Financier envisagé présente un caractère approprié pour le Client.

§3. Si le Client choisit de ne fournir aucune information ou s'il ne fournit pas des informations suffisantes à ING pour le test de Connaissances et d'Expérience, ING ne peut pas déterminer si le Service ou l'Instrument Financier envisagé est approprié pour lui. Par conséquent, ING ne pourra pas fournir au Client le Service d'achat ou de vente d'Instruments Financiers.

§4. Dans le cadre du Service de vente d'un Instrument Financier détenu dans son Compte-titres, le Client est réputé avoir la connaissance et l'expérience nécessaires pour effectuer l'Opération de vente.

§5. Dans le cadre du Service aussi bien d'achat que de vente d'Instruments Financiers, ING communique ou met à disposition du Client des informations appropriées et compréhensibles relatives aux Opérations concernées, lui permettant de prendre une décision bien réfléchie et en connaissance de cause. Il appartient toutefois au Client d'apprécier si le Service ou l'Instrument Financier offert ou fourni par ING est adéquat eu égard à sa situation personnelle, et notamment à sa situation financière et à son horizon et ses objectifs d'investissement pour le Compte-titres considéré, ainsi qu'à la composition de son portefeuille global.

§6. L'Annexe 3 précise les catégories de Clients et Instruments Financiers éligibles pour ce service.

§7. Ce service a notamment été offert aux Clients résidents disposant d'avoirs moyens annuels inférieurs à 125.000 EUR du 1^{er} novembre 2007 au 7 mai 2014. Ce service était décrit dans la convention de base signée par le Client lors de la réalisation de son test de Connaissance et Expérience pendant cette période. Ce service était également décrit dans chaque pièce de caisse reçue par ces Clients pendant cette période pour tout achat, souscription, vente ou rachat d'Instruments Financiers opérés en agence ou via Phone'Bank entre le 1^{er} novembre 2007 et le 7 mai 2014.

§8. Chaque exécution d'ordre faite conformément à ce service est référée brièvement dans l'extrait de compte confirmant l'ordre. Des informations complémentaires au sujet, notamment, du montant total des commissions et des frais facturés, en ce compris la ventilation par poste, peuvent être communiquées au client à sa demande.

Art. 114 – Service de simple exécution (modèle de simple exécution ou execution only model)

§1. Le Service de simple exécution ("execution only") comprend uniquement l'exécution et/ou la réception et la transmission d'ordres de Clients concernant des Instruments Financiers non Complexes.

§2. Les opérations de type « corporate actions », sont également des Services de simple exécution. Ce Service est exécuté uniquement à l'initiative et sous la responsabilité du Client. Dans le cadre de ce Service, ING communique ou met à disposition du Client des informations appropriées et compréhensibles relatives aux Opérations concernées, lui permettant de prendre une décision bien réfléchie et en connaissance de cause. Dans le cadre de ce Service, ING n'est toutefois pas tenue d'évaluer si l'Instrument Financier ou le Service offert ou fourni par ING est approprié ou adéquat pour le Client.

§3. ING ne tient compte ni des connaissances, ni de l'expérience du Client, ni de sa situation financière et de ses objectifs d'investissement. En conséquence, le Client ne bénéficie pas de la protection prévue par les règles de conduite applicables aux autres types de Services relatifs aux Instruments Financiers.

§4. L'Annexe 3 précise les catégories de Clients et Instruments Financiers éligibles pour ce service.

§5. Chaque exécution d'ordre faite conformément à ce service est référée brièvement dans l'extrait de compte confirmant l'ordre. Des informations complémentaires, notamment au sujet du montant total des commissions et des frais facturés, en ce compris la ventilation par poste, peuvent être communiquées au client à sa demande.

Art. 115 – Service d'ouverture de Compte-titres et de conservation d'Instruments Financiers

§1. Le Service d'ouverture de Compte-titres et de conservation d'Instruments Financiers d'ING permet au Client de déposer et de faire conserver ses Instruments Financiers dans un Compte-titres conformément aux dispositions de la partie 7 du présent chapitre.

§2. ING met tout en œuvre afin d'ouvrir un Compte-titres le jour de la demande afin de fournir le Service de conservation des Instruments Financiers, à condition :

- que la demande soit introduite un jour ouvrable bancaire ;
- que le Client dispose déjà d'un compte-espèces ;
- que le Client soit éligible au sens de l'article 107 §3 et suivants du présent règlement.

§3. ING se réserve le droit de clôturer tout Compte-titres et le Compte-espèces qui y est lié trois mois après le retrait des dernières Valeurs qui étaient inscrites.

5. Tests d'adéquation et du caractère approprié

Art. 116 – Profil d'Investisseur/d'Investissement et test d'adéquation (*suitability*)

§1. **Profil d'Investisseur pour les Clients qui concluent un contrat de gestion de portefeuille (cf. art. 111) ou de conseils en investissement (cf. art. 111 bis).** ING organise l'établissement d'un Profil d'Investisseur qui servira de base aux tests d'adéquation nécessaires. Ce Profil d'Investisseur est dressé sur base des informations Client suivantes :

- les connaissances et l'expérience du Client en matière d'investissements ;
- sa situation financière y compris sa capacité à subir des pertes ;
- son horizon et ses objectifs d'investissement y compris sa tolérance au risque.

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

Ce Profil d'Investisseur a une durée de validité de cinq ans au maximum. Tout Client ayant fait l'objet de l'établissement d'un Profil d'Investisseur doit informer la banque de tout changement de sa situation personnelle pouvant avoir un impact sur son Profil d'Investisseur, et ce dès qu'il a connaissance de ce changement et avant toute nouvelle Opération. Le Client est responsable de la véracité des informations qu'il fournit à ING pour l'établissement de son profil. ING est habilitée à se fonder sur ces informations à moins qu'elle ne sache ou ne devrait savoir que les informations fournies par le client sont manifestement périmées, inexactes ou incomplètes.

§2. **Profil d'investissement pour les Clients auxquels le service de conseil en investissement structurel ou ad hoc est offert (cf. art. 112, 112 bis et 112 ter).** ING organise l'établissement d'un Profil d'Investissement qui servira de base aux tests d'adéquation nécessaires. Ce Profil est défini sur base informations Client suivantes :

- les connaissances générales et l'expérience du Client en matière d'investissements ;
- sa situation financière y compris sa capacité à subir des pertes ;
- son horizon et ses objectifs d'investissement relatifs au Compte-titres ou à l'instrument financier concerné y compris sa tolérance au risque.

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

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

Ce Profil d'Investissement a une durée de validité de cinq ans au maximum. Tout Client ayant fait l'objet de l'établissement d'un Profil d'Investissement doit informer la banque de tout changement de sa situation personnelle pouvant avoir un impact sur son Profil d'Investissement, et ce dès qu'il a connaissance de ce changement et avant toute nouvelle Opération. Le Client est responsable de la véracité des informations qu'il fournit à ING pour l'établissement de son ou ses Profils d'Investissement.

§3. Test d'adéquation ("suitability") : Un test d'adéquation est considéré comme positif au moment de l'ordre s'il répond aux caractéristiques suivantes :

- **Pour le conseil d'investissement structurel (art. 112) :** lorsque l'Instrument Financier envisagé cadre dans une répartition recommandée des actifs en deux classes d'actifs :
 - Actions et produits assimilés: Actions et produits ayant un risque assimilé, notamment les fonds d'actions et la partie action d'un fonds mixte, les certificats immobiliers, warrants, turbo's, sprinters, options, ainsi que la partie des Notes Structurées qui n'est pas couverte par la garantie de capital à l'échéance.
 - Obligations, liquidités et produits assimilés: obligations, liquidités et produits ayant un risque assimilé, notamment les fonds d'obligations et la partie obligation des fonds mixtes, les bons d'état et les bons de caisse, les fonds monétaires, ainsi que la partie des Notes Structurées couverte par la garantie de capital à l'échéance. Les comptes d'épargne et comptes courants ne sont pas inclus.

Et ce, selon un pourcentage spécifique au sein du Compte-titres concerné en fonction du Profil d'Investissement : "Conservative", "Moderated", "Balanced", "Dynamic". Pour plus d'information, voir www.ing.be > Investir > Infos pratiques > Profils d'investissement.

- **Pour le conseil d'investissement ad hoc (ponctuel) (art. 112bis) :** lorsque l'Instrument Financier envisagé est adapté à la fois à la situation financière, à la connaissance et l'expérience, et aux besoins exprimés par le Client. Il n'est pas tenu compte de la répartition des avoirs dont dispose le Client au sein du Compte-titres concerné auprès d'ING.

Le Profil d'Investissement et le Test d'adéquation pour les Assurances d'Épargne et d'Investissement sont décrits à l'article 159 du Chapitre 2 du présent RSOI.

Art. 117 – Test de Connaissances et d'Expérience et test du caractère approprié ("appropriateness")

§1. Test de Connaissances et d'Expérience : ING réalise le test de Connaissances et d'Expérience dans le but de recueillir des informations uniquement sur les connaissances et l'expérience du Client en matière d'investissements concernant les différentes catégories d'Instruments Financiers offerts par ING. Le Client est responsable de la véracité des informations qu'il fournit à ING pour la réalisation du test de Connaissances et d'Expérience.

§2. Test du caractère approprié ("appropriateness") : Sur base des résultats du Test de Connaissances et d'Expérience, un test du caractère approprié de l'Instrument Financier est opéré. Il s'agit d'un test ponctuel en vue de vérifier que l'Instrument Financier concerné est adapté au Client. Ce test est opéré au moment où le Client envisage une Opération pour un Instrument Financier spécifique sur la base, par exemple, de la fiche technique et/ou du document d'informations clés pour l'investisseur (KIID) mis à la disposition du Client pour les Organismes de Placement Collectif (sicav ou fonds communs de placement) et des produits structurés. Ce test n'est pas réalisé pour les Opérations de simple exécution d'ING (cf. art. 114). Le Test de Connaissances et d'Expérience et le Test du caractère approprié pour les Assurances d'Épargne et d'Investissement sont décrits à l'article 160 du Chapitre 2 du présent RSOI.

Art. 117 bis – Conséquence du refus ou incapacité d'établir un Profil d'Investissement

Lorsqu'un Client refuse ou est dans l'incapacité d'établir un Profil d'investissement tel que prévu par les articles 116 et 117 selon le cas, ING enregistre son refus ou son statut. Les conséquences du refus d'établir un Profil d'Investissement en vue de permettre un test d'adéquation (cf. art. 116) ou en vue de permettre un test du

caractère approprié (cf. art. 117) sont que seuls des ordres de souscription ou d'achat relatifs à des Instruments Financiers non Complexes via Home'Bank/Business'Bank à l'initiative du Client, seront autorisés. Les ordres de vente à la demande expresse du Client restent autorisés mais ne feront pas l'objet d'un Conseil d'ING.

Dans le cas d'une incapacité juridique, le représentant de l'incapable a la possibilité d'établir un Profil d'Investissement tenant compte :

- des connaissances générales et de l'expérience en matière d'investissements du représentant ;
- de la situation financière de l'incapable y compris sa capacité à subir les pertes;
- de l'horizon et des objectifs d'investissement de l'incapable y compris sa tolérance au risque.

6. Rapports aux Clients

Art. 118 – Informations sur les Opérations exécutées et sur les avoirs du Client – Confirmation de l'exécution

ING confirme l'exécution des Opérations en Instruments Financiers du Client au plus tard le jour qui suit l'exécution de l'Opération. Le décompte de l'Opération est ensuite porté à la connaissance du Client conformément aux articles 65 à 67 du Règlement Général des Opérations.

Art. 119 – Informations sur les Opérations exécutées et sur les investissements du Client – Relevé périodique des investissements

ING met trimestriellement à disposition du Client un relevé de tous les Titres que le Client détient alors auprès d'ING. Pour un Client utilisant les services Home'Bank/ Business'Bank, le relevé au 31 décembre sera mis à sa disposition pendant une période de trois mois via les services Home'Bank/ Business'Bank. Le Client peut, à sa demande, obtenir le relevé sur papier au 31 décembre auprès de son agence. Il peut également obtenir via Home'Bank/ Business'Bank, et les jours bancaires ouvrables via une agence ING, le relevé actuel de ses Titres à la valorisation du jour bancaire ouvrable précédant la demande.

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

$$\frac{\text{dernière valorisation connue-prix initial du titre au moment de l'achat}}{\text{prix initial du titre au moment de l'achat}}$$

Ce calcul est toujours effectué sur base de valorisation du titre telle qu'exprimée en euros sans tenir compte du paiement éventuel de dividendes ou de coupons, hors frais et taxes. Pour les titres achetés avant le 1^{er} janvier 2015, le prix initial est fixé par défaut au 1^{er} janvier 2015.

Ce calcul de plus-value/ moins-value est communiqué à titre informatif exclusivement et peut être différent des règles de calcul éventuelles utilisées pour l'application de certaines taxes.

Art. 120 – Contenu du décompte - Généralités

Le décompte de l'Opération est établi à la suite de l'exécution d'un ordre sur un Instrument Financier concerné par le présent RSOI. En cas d'exécution d'un ordre réalisée en différentes tranches (exécutions partielles), le décompte de l'Opération mentionnera le prix moyen sur la base du prix appliqué pour chaque exécution partielle. Sur simple demande écrite, le Client peut obtenir les détails de chaque exécution partielle. Le décompte mentionne notamment le statut de l'Opération ("contexte de l'Opération").

Art. 121 – Rapport d'adéquation

En cas de fourniture de service de Conseil en investissement, tel que décrit aux art. 111bis, 112 et 112bis de ce règlement, ING fournira un rapport d'adéquation à chaque client non-professionnel. Celui-ci mentionne si et dans quelle mesure les Instruments Financiers sont adaptés au Client compte tenu de son profil d'investissement pour le compte de titres concerné.

Art. 121 bis – Obligation, pour les clients-personnes morales, d'avoir un code LEI (communication aux autorités de contrôle)

Tous les clients – personnes morales s'engagent à demander un code LEI (Legal Entity Identifier) auprès d'une UOL (Unité Opérationnelle Locale) ou d'un Agent d'Enregistrement ("Registration Agent") s'ils souhaitent acquérir, vendre ou exécuter certains transferts d'Instruments Financiers tels que les actions, warrants, obligations et trackers (ETF, fonds traités en bourse). Cette obligation vaut également si les Instruments Financiers sont traités hors bourse ou s'ils représentent un produit sous-jacent d'un Instrument Financier non coté. Les institutions financières, telles que ING, qui exécutent ce type d'opérations pour compte de leurs clients, sont en effet soumises à des obligations de déclaration aux autorités, prévues par la réglementation "MiFID II", pour lesquelles le code LEI est exigé.

Avant d'effectuer des opérations mentionnées ci-dessus, le client – personne morale s'engage à demander un code LEI et à le communiquer à ING. Vous trouverez toutes les informations sur notre site Web

<https://www.ing.be/fr/business/my-business/lei>

7. Dépôts de valeurs

Art. 122

§1. Le Client peut confier à ING la garde ouverte de Valeurs belges ou étrangères, pour autant que celles-ci soient suivies et acceptées par ING.

§2. Si les Valeurs physiques sont acceptées selon les conditions et modalités usuelles, cela signifie qu'elles ne seront acceptées et inscrites en Compte-titres qu'à la condition expresse qu'elles satisfassent au contrôle de conformité et de régularité effectué par ING et, le cas échéant, par ses correspondants (e. a. Euroclear, la BNB ou un sous-dépositaire).

§3. Ces Valeurs sont inscrites au crédit d'un Compte-titres au nom du Client et soumises à un droit de garde selon le tarif en vigueur. Les Valeurs sont soumises à la protection des dépôts et Instruments Financiers, telle que décrite à l'article 7 du Règlement Général des Opérations.

Les Valeurs qu'ING ne suit plus ou que le tiers dépositaire concerné n'accepte plus sont restituées au Client dans un délai raisonnable, conformément aux conditions telles que convenues ou définies dans le règlement. Si le Client refuse ou omet de reprendre les Valeurs dans les trois mois, ING peut les transmettre à la Caisse de Dépôts et Consignations.

§4. ING n'est pas responsable des défauts affectant les Valeurs mises en dépôt par le Client, en ce compris les défauts visibles avant le dépôt.

§5. Le Client doit réparation à ING de tout dommage que celle-ci pourrait subir à la suite du dépôt auprès d'ING des Valeurs viciées ou irrégulières.

Art. 123

Les Valeurs confiées à ING sont déposées à l'endroit qu'ING estime le plus opportun, dans l'intérêt du Client et, le cas échéant, sous la surveillance d'un tiers dépositaire. ING agit avec prudence, soin et diligence en ce qui concerne la sélection, la désignation et l'examen périodique de ses tiers dépositaires, et tient compte des dispositions légales, réglementaires et contractuelles relatives à la conservation de titres, et plus précisément lorsque cela est susceptible d'affecter les droits des Clients.

Art. 124

§1. ING veille à ce que ses registres et fichiers indiquent clairement que toutes les Valeurs déposées appartiennent au Client ou à d'autres Clients d'ING, et non à ING. ING veille également à ce que, le cas échéant, les registres et fichiers des éventuels tiers dépositaires indiquent clairement que toutes les Valeurs déposées appartiennent au Client ou à d'autres Clients d'ING, et non à ING ou aux tiers dépositaires. Des comptes Omnibus distincts peuvent être utilisés à cet effet, sur lesquels les Instruments Financiers ne sont pas individualisés au nom de chaque Client, mais sont conservés ensemble pour tous les Clients. En cas d'utilisation de comptes Omnibus, les Clients ne peuvent pas se prévaloir d'un droit de propriété individuel, mais d'un droit de copropriété partagé. Par conséquent, chaque Client obtient un droit proportionnel sur l'indivision du compte commun en

proportion du nombre de Valeurs qu'il détient chez ING. Le risque de perte ou manque éventuel(le) de Valeurs, par exemple suite à la faillite du tiers dépositaire, est supporté proportionnellement par tous les copropriétaires.

§2. Si les Instruments Financiers d'un Client ont été confiés en dépôt à un tiers dépositaire établi en dehors de l'Union européenne, il se peut qu'en vertu du droit local, ce tiers dépositaire ne puisse pas distinguer les Instruments Financiers des Clients de ses propres Valeurs ou des Valeurs d'ING. Dans ce cas, le Client accepte qu'ING garde les Valeurs concernées du Client sur un compte auprès de ce tiers dépositaire, sur lequel les Valeurs d'ING sont également enregistrées. En cas de faillite d'ING, cela peut avoir des conséquences négatives sur les droits du Client à l'égard de ses Valeurs.

Art. 125

§1. ING remplira ses obligations en qualité de dépositaire d'Instruments Financiers pour compte de ses Clients avec le même soin que celui qu'elle apporte à la conservation de ses propres Instruments Financiers. Le Client accepte que l'exécution des obligations qui découlent des règlements et contrats entre ING et les tiers dépositaires lui soit opposable et soit poursuivie sur son patrimoine. Différents systèmes juridiques peuvent donc s'appliquer. Le droit applicable, le contrôle par les autorités de surveillance et la législation applicable (notamment relative à un système de protection des investisseurs, c'est-à-dire le montant maximal remboursable en cas d'insolvabilité du tiers dépositaire) peuvent diverger d'un pays à l'autre. Cela peut influencer les droits dont peuvent se prévaloir les Clients vis-à-vis des leurs Instruments Financiers.

ING ne sera pas responsable de tous dommages, pertes ou coûts que le Client subirait à la suite d'une faute d'un tiers dépositaire, ou en cas de procédure d'insolvabilité concernant un tiers dépositaire, à condition qu'ING ait apporté tout le soin que l'on peut attendre quant au choix du tiers dépositaire, excepté si ce tiers dépositaire est une filiale d'ING, auquel cas ING supportera le même niveau de responsabilité que lorsqu'elle garde elle-même les Instruments Financiers.

§2. Sans préjudice des articles 107 §4 et 145, ING donne un délai raisonnable (deux mois au maximum) au Client concerné pour retirer les valeurs déposées en Compte-titres, notamment dans les cas suivants :

- ING découvre dans le Compte-titres d'un Client des Valeurs qu'ING/ le tiers dépositaire n'esuit pas ;
- le lieu de résidence et/ou la nationalité du Client et/ou de l'émetteur a/ont pour conséquence de soumettre la conservation des Valeurs à des contraintes, obligations ou interdictions additionnelle, en application de toute disposition prescrite par une législation étrangère susceptible de présenter des effets extra-territoriaux ;
- le Client refuse/omet de transmettre à ING les documents exigés par les autorités publiques ou tout autre tiers permettant de détenir des Valeurs ;
- le Client ne satisfait pas aux conditions, légalement requises ou fixées par l'émetteur pour détenir ces Valeurs ;
- le tiers dépositaire, auquel ING recourt, demande des frais de conservation excessivement élevés.

Si ING cesse d'assurer la conservation de certaines Valeurs, elle en informera le Client par écrit, et lui rendra ces Valeurs dans un délai raisonnable selon les conditions convenues ou décrites dans le présent règlement. En cas de transfert des titres vers une autre institution financière, ce transfert est effectué sans frais. Pour ce faire, un courrier suivi un mois plus tard d'un courrier de rappel lui est envoyé. Au terme du délai raisonnable et sans réaction de la part du Client, les titres seront par défaut vendus à leur valeur de marché, après avoir déduit les commissions, frais et taxes éventuels. Le produit de la vente est versé sur le Compte-espèces du Client dès réalisation de la transaction.

Art. 126

Dans le cas d'une ouverture de procédure de faillite ou d'une procédure similaire affectant le tiers dépositaire, ING introduit, dans la mesure du possible, la créance du Client à temps et selon les formes requises par la législation locale. S'il n'y a pas de Valeurs suffisantes pour couvrir tous les Clients d'ING concernés, la répartition se fait proportionnellement aux Valeurs déposées.

Art. 127

Les Valeurs confiées à ING et déposées auprès d'un tiers dépositaire étranger peuvent être soumises au droit du pays où se trouve ce tiers dépositaire. Il se peut que le droit local ait une influence sur les droits du Client

applicables à ces Valeurs. ING vérifie la législation de l'état où ce dépositaire est établi, et en particulier si ce dépositaire est suffisamment soumis à une réglementation et à un contrôle des autorités, pour ce qui concerne la conservation de Valeurs.

Art. 128

Selon la législation applicable en la matière, ING a un privilège (c'est-à-dire qu'elle bénéficie d'un droit de remboursement prioritaire par rapport aux autres créanciers) sur les Valeurs

- qui lui ont été remises par le Client en vue de constituer la couverture destinée à garantir l'exécution des transactions sur Valeurs, la souscription de Valeurs et les Opérations à terme sur devises ;
- qu'elle détient à la suite de l'exécution de transactions sur Valeurs ou d'Opérations à terme sur devises, ou à la suite de la liquidation dont elle est chargée, et relatives aux transactions sur Valeurs, aux souscriptions de Valeurs ou aux Opérations à terme sur devises qui sont effectuées directement par le Client.

Ce privilège garantit toute créance d'ING née à l'occasion de ces transactions, Opérations ou liquidations visées à l'alinéa premier, y compris les créances nées de prêts ou d'avances relatives à des Opérations sur ces Valeurs.

En plus de ce privilège, ING peut bénéficier d'autres sûretés, privilèges ou droits de compensation conformément aux dispositions du Règlement Général des Opérations, le présent règlement (RSOI) et, le cas échéant, en vertu de contrats particuliers conclus entre ING et le Client.

Les tiers dépositaires désignés par ING pour la conservation des Valeurs de Clients peuvent également bénéficier de sûretés, privilèges et droits de compensation portant sur les Valeurs dont ils ont la garde.

Art. 129 – Opérations de régularisation ou d'encaissement (“corporate actions”)

§1. En ce qui concerne les Valeurs inscrites dans un Compte-titres, ING effectue – en sa qualité de commissionnaire à l'encaissement – toutes les Opérations de régularisation ou d'encaissement (“corporate actions”) des revenus échus et des capitaux remboursables, à la demande ou pour le compte du Client.

§2. Pour les deux types suivants d'opérations de régularisation, qui sont assez marginales : (1) les adjudications de titres “à la hollandaise” (“Dutch Auction”) et (2) certains droits de dissidence (“Dissenter’s Rights”), ING ne pourra toutefois procéder à ces Opérations que si elles ont été portées à sa connaissance.

§3. ING veille également à ce que ces Opérations soient effectuées pour les Valeurs inscrites auprès de ses correspondants étrangers pour compte du Client. Sans préjudice des pratiques du marché, les Valeurs qui ont fait l'objet d'une demande de retrait ou de transfert ne sont plus soumises à la surveillance d'ING quant aux Opérations auxquelles elles peuvent donner lieu. Il en va de même pour les Valeurs qui lui ont été remises dans l'attente de l'exécution d'un ordre de vente.

Art.130

Au cas où une Valeur faisant l'objet d'un achat, d'une souscription ou d'un retrait serait, en raison de l'échéance d'un coupon au cours du délai nécessaire à sa livraison, livrée sans ce coupon, ING paie le montant de ce dernier au Client, après encaissement par elle et sous déduction des frais et impôts éventuels. Si une Valeur faisant l'objet d'une vente ou d'une livraison (un transfert) est, en raison de l'échéance d'un coupon au cours du délai nécessaire à sa livraison, livrée sans ce coupon, ING débite le montant de ce coupon au Client, si ce montant a été indûment crédité au Client à l'échéance du coupon.

Art.131

§1. En cas d'Opérations de régularisation ou d'encaissement de type obligatoire avec choix du Client, ING avertit le Client par lettre ou par un autre moyen de communication en lui laissant, le cas échéant, le choix entre le paiement en espèces ou en actions. Le Client dispose d'un délai raisonnable pour faire connaître son choix, tel qu'indiqué dans le message. En l'absence d'une réponse du Client, le message mentionne le suivi par défaut qui sera appliqué (soit le paiement en espèces, soit le paiement en actions).

§2. En cas d'Opérations de régularisation ou d'encaissement de type obligatoire sans choix du Client, ce dernier n'est pas averti à l'avance et reçoit ultérieurement un extrait reprenant les détails de l'exécution, tels qu'édictés par l'émetteur.

§3. En cas de régularisation de la conversion des titres au porteur, ING peut refuser de procéder à la régularisation si celle-ci apparaît comme étant impossible, requiert des efforts disproportionnés, ou résulte du refus ou de l'inertie de l'émetteur. ING se réserve le droit de restituer les anciens titres aux Clients (selon les modalités de son choix) sous leur responsabilité et en supportant les frais.

Art. 132

Dans le cadre d'une émission publique (notamment introduction en Bourse, opérations sur le marché primaire), si l'ensemble des ordres de souscription donnés à ING par sa Clientèle ne peut être honoré, ING opère une répartition équitable des Valeurs disponibles entre ses Clients souscripteurs. Il n'est autorisé qu'un ordre de souscription pour une émission publique déterminée par Client. Le Client autorise ING à grouper, pour les besoins de cette répartition, les différents ordres qu'il aurait passés, dans le respect des règlements de marché applicables.

Art. 133

Dans le cadre d'une offre publique de vente (Offre Publique d'Achat ou d'échange), le Client autorise ING à grouper les différents ordres donnés par lui avec indication d'un prix identique.

Art. 134

Les warrants ne peuvent faire l'objet d'un ordre de vente que sur instruction expresse du Client. En l'absence d'une exécution de l'ordre au plus tard à la dernière cotation officielle, ces warrants perdront en principe toute valeur. Les ordres portant sur des warrants échus ne sont par conséquent pas acceptés.

Art. 135

Les droits de souscription ou d'attribution ne peuvent faire l'objet d'un ordre de vente que sur instruction expresse du Client. En l'absence d'une exécution de l'ordre au plus tard à la dernière cotation officielle, ces droits perdront en principe toute valeur. Les ordres portant sur des droits échus ne sont par conséquent pas acceptés.

Art. 136

ING ne procède à la conversion des obligations convertibles inscrites dans le Compte-titres du Client que sur instruction expresse de ce dernier excepté pour les Clients ayant signé un contrat de Gestion de portefeuille discrétionnaire.

Art. 137

Sauf instructions contraires, ING se charge d'effectuer – par le débit du compte du Client et pour autant qu'une provision suffisante y figure – les versements appelés sur les Valeurs non entièrement libérées inscrites dans le Compte-titres du Client.

Art. 138 – Valorisation des Instruments Financiers cotés

La valorisation des Instruments Financiers, pour autant que ceux-ci soient suivis par ING conformément à l'article 122 du présent Règlement Spécial et détenus en Compte-titres par les Clients, est basée sur la valeur et la devise du marché réglementé présentant le plus gros volume de transactions.

Art. 139 – Participation aux Assemblées Générales

§1. Sociétés de droit belge : les Clients qui souhaitent participer à l'Assemblée Générale d'une société belge dont ils détiennent des titres (actions, obligations, warrants ou certificats représentatifs), doivent détenir ces Valeurs (actions, obligation, warrants ou certificats représentatifs), doivent détenir ces Valeurs (actions, obligation, warrants ou certificats représentatifs) sur un Compte-titres à la date d'enregistrement, pour se faire délivrer une attestation de leur détention de ces titres à cette date.

§2. Sociétés de droit étranger : si les Clients souhaitent prendre part à l'Assemblée Générale d'une société étrangère, ING n'est pas tenue de délivrer cette attestation. Si elle accepte, ING s'efforce raisonnablement de faire le nécessaire, dans le cadre d'une obligation de moyens, et sous réserve de la réglementation qui est spécifique au pays concerné. Des frais spécifiques peuvent être préalablement demandés, le cas échéant.

§3. En cas de dépôt de titres au porteur, les vérifications nécessaires requièrent que les titres soient déposés au plus tard 48 heures avant les heure et date limites imposées par l'avis de convocation en vue de pouvoir décerner l'attestation requise par la société auprès de laquelle se tient l'assemblée générale en question. Durant ce délai, ING est uniquement tenue d'une obligation de moyens pour la délivrance de cette attestation.

§4. Lorsque des titres au porteur ont été déposés sur un Compte-titres, le Client ne peut plus les récupérer sous forme matérielle.

Art. 140 – (réservé)

8. Actions collectives

Art. 141

Sauf convention préalable, explicite et écrite contraire, ING n'est en aucun cas tenue d'introduire ou de participer à des actions collectives (class actions) ou à toute autre procédure collective similaire, visant au paiement d'une indemnité aux détenteurs d'Instruments Financiers. Dans la mesure où elle en aurait connaissance, ING a la faculté d'informer le Client de l'existence de telles actions ou procédures, sans toutefois contracter d'engagement à cet égard et sans, par conséquent, que sa responsabilité puisse être mise en cause, sauf faute grave de sa part. La circonstance que le Client aurait reçu une telle information à propos d'Instruments Financiers inscrits dans son Compte-titres n'implique aucun engagement d'ING à l'informer à nouveau d'actions ou de procédures similaires, qu'elles portent sur les mêmes Instruments Financiers ou sur d'autres Instruments Financiers inscrits dans son Compte-titres.

9. Plans d'investissement ou de désinvestissement

Art. 142 – Plans d'investissement

Les Plans d'investissement visent à permettre au Client d'opter pour un investissement récurrent (par ex. mensuel, bimensuel, trimestriel, semestriel ou annuel) dans un ou plusieurs Instrument(s) Financier(s) proposé(s) par ING. ING offre des Plans d'investissement non fiscaux et offre un plan d'investissement fiscal en Instrument Financier via le fonds d'épargne-pension "Star Fund". Voir Annexe 3 pour plus de détails.

Art. 143 – Plans de désinvestissement

Les Plans de désinvestissement visent à permettre au Client de bénéficier du paiement d'un montant récurrent (par ex. mensuel, trimestriel, semestriel ou annuel), sur la base de la vente récurrente d'un certain nombre de parts d'Instruments Financiers détenus par le Client dans le cadre du Plan de désinvestissement, conformément aux modalités convenues avec le Client. Voir Annexe 3 pour plus de détails.

10. Dispositions fiscales

Art. 144 – Impôts étrangers (retenue à la source)

§1. Pour certains pays, les Clients résidents peuvent faire appel à ING pour bénéficier d'une réduction de la retenue à la source ou obtenir la restitution de celle-ci. À cet effet, le Client doit expressément donner à ING un mandat portant sur l'ensemble des Valeurs de son Compte-titres. La restitution intervient dans les conditions et pour tous les pays (avec lesquels la Belgique a conclu une convention préventive de la double imposition) prévus dans le mandat, sans que le Client puisse supprimer un ou plusieurs pays de la liste.

§2. Une liste indicative des prélèvements à la source effectués à l'étranger sur des Valeurs est disponible sur le site www.ing.be sous la rubrique "Tarifs et règlements". Cette liste peut être adaptée et fait l'objet de révisions à intervalles réguliers.

§3. Si le Client ne transmet pas à ING les documents requis en temps utile et préalablement à un paiement, ING ne peut être tenue responsable de la non-application d'une éventuelle réduction de la retenue à la source ou de la restitution de cette retenue à la source.

Art. 144 bis – Dispositions fiscales américaines

§1. Depuis 2001, ING a signé un accord avec le fisc américain ("Internal Revenue Service" – IRS) afin de bénéficier du statut de "Qualified Intermediary" (QI). Grâce à ce statut, ING peut appliquer immédiatement le taux réduit de taxe américaine suivant la convention préventive de la double imposition signée entre le pays de résidence fiscale du Client et les Etats-Unis d'Amérique. D'autre part, ING doit respecter un certain nombre d'obligations en matière d'identification du Client (entre autres, l'identification et la documentation des personnes ayant

un “US indicia”), de prélèvement de la taxe américaine sur les revenus de source américaine et de déclarations vers l'IRS.

§2. En qualité d'organisme financier, ING a le statut de “Foreign Financial Institution” au sens de la réglementation américaine “FATCA” (*initiales de “Foreign Account Tax Compliance Act”*). Dans le cadre de cette réglementation, la Belgique a conclu avec les Etats-Unis d'Amérique un accord intergouvernemental (“IGA” ou “Intergovernmental Agreement”), à compléter par des dispositions légales et réglementaires belges.

§3. Suivant les dispositions relatives à FATCA, ING doit également respecter un certain nombre d'obligations parmi lesquelles l'identification du Client, personne physique ou personne morale, en vue de déterminer si le Client est ou non une “US Person” au sens de FATCA, ou si des “US indicia” s'appliquent au Client.

§4. Jusqu'au 1^{er} juillet 2014, différents critères d'identification du Client étaient d'application pour ces deux réglementations. Suite à la publication par l'IRS des règles de coordination (“*Coordination rules*”), les “US indicia” pour identifier les présumées “US persons” ont été alignés. Concrètement, cela signifie que tout Client identifié comme ayant un “US indicia” dans le cadre de la réglementation FATCA sera considéré comme ayant un “US indicia” dans le cadre de la réglementation QI, et inversement.

§5. Si le Client est identifié comme une personne ayant un “US indicia” et néglige ou refuse de fournir les informations requises par les réglementations FATCA et QI et/ou néglige ou refuse de remplir et signer les documents exigés le cas échéant, ING est notamment dans l'obligation d'appliquer les règles de présomption imposées par l'IRS (“*Presumption rules*”) et dès lors, d'appliquer le taux maximum de taxe américaine sur les revenus de source américaine (pour les autres obligations, se référer au Règlement Général des Opérations – RGO art. 5.6) et ce, dès le premier jour de la détection du ou des “US indicia”.

§6. En outre, en cas de vente de titres d'origine américaine, ING rapportera le Client aux autorités fiscales belges (qui transmettront les informations communiquées à l'IRS) à partir du jour de la vente des titres US.

§7. Si par la suite, le Client fournit les informations et/ou les documents demandés, ING ne procédera à aucune rectification de la taxe prélevée pour la période pendant laquelle aucun document n'était en sa possession. Il reviendra au Client, s'il le souhaite, de prendre contact avec le fisc américain pour obtenir un éventuel remboursement de la taxe.

Art. 145 – La détention de titres d'origine étrangère par certains non-résidents

§1. Les titres émis par la Belgique, la France, les Pays-Bas, l'Allemagne, le Royaume-Uni, le Grand-Duché de Luxembourg et la Suisse sont toujours acceptés par ING pour tous ses Clients.

§2. En dehors des titres décrits ci-dessus, ING n'accepte pas la détention de titres par certains non-résidents (personnes physiques ou personnes morales) ou nationaux non Belges, à savoir la détention de titres :

- norvégiens par les résidents fiscaux norvégiens et par les nationaux norvégiens ;
- finlandais par les résidents fiscaux finlandais et par les nationaux finlandais ;
- d'un autre pays que la Belgique, la France, les Pays-Bas, l'Allemagne, le Royaume-Uni, le Grand-Duché de Luxembourg et la Suisse par les résidents fiscaux de cet autre pays d'émission.

Quand ING découvre des titres visés à l'alinéa précédent dans le Compte-titres d'un Client, ING donne un délai raisonnable (deux mois au maximum) au Client concerné pour enlever ces titres de son Compte-titres.

§3. En cas de transfert des titres vers une autre institution financière, ce transfert est effectué sans frais. Pour ce faire, un courrier suivi un mois plus tard d'un courrier de rappel lui est envoyé. Au terme du délai raisonnable et sans réaction de la part du Client, les titres seront par défaut vendus à leur valeur de marché, selon les modalités décrites dans la lettre et après avoir déduit les commissions, frais et taxes éventuels. Le produit de la vente est versé sur le Compte-espèces du Client dès réalisation de la transaction.

§4. La détention de certains titres n'est pas acceptée par ING en raison d'obligations légales ou fiscales strictes qu'ING ne peut pas assurer vis-à-vis du pays d'émission des titres.

Chapitre 2 : Assurances d'Épargne et d'Investissement

1. Définitions

Art. 146

La terminologie suivante est utilisée dans le cadre du présent Chapitre 2. Les termes peuvent être utilisés indifféremment au pluriel ou au singulier.

§1. Assurance d'Épargne : un contrat d'assurance qui relève des branches 21, 22 ou 26 du groupe d'activités "vie" de l'annexe II de la loi du 13 mars 2016 relative au statut et au contrôle des entreprises d'assurance ou de réassurance.

§2. Assurance d'Investissement : un contrat d'assurance qui relève de la branche 23 sous le groupe d'activités "vie" à l'annexe II de la loi du 13 mars 2016 relative au statut et au contrôle des entreprises d'assurance ou de réassurance ou un contrat d'assurance qui constitue une combinaison d'un ou plusieurs contrat(s) d'assurance qui relève des branches 21, 22 ou 26 et un contrat d'assurance qui relève de la branche 23 ou une combinaison de plusieurs contrat(s) d'assurance qui relève de la branche 23.

§3. Produit d'Investissement fondé sur l'assurance : un produit d'assurance comportant une durée de vie ou une valeur de rachat qui est totalement ou partiellement exposée, de manière directe ou indirecte, aux fluctuations du marché, hormis: les produits d'assurance non-vie, les contrats d'assurance vie lorsque les prestations prévues par le contrat sont payables uniquement en cas de décès ou d'incapacité due à un accident, à une maladie ou à une infirmité, les produits de retraite qui sont reconnus par le droit national comme ayant pour objectif principal de fournir à l'investisseur un revenu lorsqu'il sera à la retraite, et qui lui donnent droit à certaines prestations, les régimes de retraite professionnelle officiellement reconnus, les produits de retraite individuels pour lesquels une contribution financière de l'employeur est requise en vertu du droit national et pour lesquels l'employeur ou le salarié ne peut choisir ni le produit de retraite ni le fournisseur du produit. Tous les autres produits d'assurance qui constituent des assurances d'épargne ou des assurances d'investissement sont assimilés à des produits d'investissement fondés sur l'assurance.

§4. Opérations : la souscription d'une Assurance d'Épargne ou d'Investissement et de produits d'Investissement fondés sur l'assurance et autres transactions (modification aux couvertures assurées, arbitrage entre les fonds sous-jacents d'un contrat d'assurance d'investissement, versement complémentaire dans un contrat d'assurance d'investissement pour lequel un choix doit être fait concernant les fonds sous-jacents, ...) pour des contrats d'Assurances d'Épargne ou d'Investissement ou produit d'Investissement fondé sur l'assurance existants qui sont effectuées par l'intermédiaire d'ING. Les Opérations effectuées via un contact direct du Client avec l'Assureur concerné n'entrent pas dans le champ d'application du présent RSOI.

§5. Services : les services proposés, et plus particulièrement :

- le conseil d'investissement ad hoc (ponctuel) ;
- la souscription d'un contrat d'Assurance d'Épargne et d'Investissement ("*appropriateness*") ;

sont définis dans la partie 3 du présent Chapitre 2 du RSOI.

§6. Assureur : la compagnie d'assurances pour laquelle ING intervient en qualité d'intermédiaire d'assurances pour des Opérations concernant des Assurances d'Épargne et d'Investissement.

2. Généralités

Art. 147 – Méthodes de communication

Une Opération dans le cadre d'un contrat d'Assurance d'Épargne ou d'Investissement via ING peut uniquement être effectuée de la manière proposée par ING, soit via un collaborateur ING soit via les services électroniques tels que définis à l'Annexe 1 du Règlement Général des Opérations.

Art. 148 – Informations sur les Assurances d'Épargne et d'Investissement et Services relatifs aux Assurances d'Épargne et d'Investissement

§1. Les informations spécifiques ou générales relatives aux Assurances d'Épargne et d'Investissement et aux Services relatifs à des Assurances d'Épargne et d'Investissement communiquées ou mises à disposition par ING, sont fournies par ING ou par des tiers. Ces informations sont destinées pour les Clients et non Clients d'ING, sauf stipulation contraire expresse. Ces informations sont données dans la perspective de l'exécution d'Opérations ou de la fourniture d'Assurances d'Épargne et d'Investissement, ou de Services relatifs à des Assurances d'Épargne et d'Investissement par ING. Les informations sont exclusivement destinées à usage personnel. La communication ou la mise à disposition de ces informations ne comporte néanmoins pour le Client aucun engagement de réaliser les Opérations ou d'adhérer aux Services relatifs à des Assurances d'Épargne et d'Investissement à propos desquels les informations sont communiquées ou mises à disposition. ING apporte le plus grand soin à la qualité des informations, aussi bien en ce qui concerne leur contenu que la manière dont elles sont communiquées ou mises à disposition.

§2. ING met en œuvre des moyens raisonnables pour communiquer des informations correctes et à jour, sans néanmoins garantir leur mise à jour. Elle ne s'engage par ailleurs pas à assurer une telle mise à jour si elle décide de ne plus reproduire ou diffuser les informations concernées. Sauf disposition légale ou contractuelle contraire, ING peut ainsi modifier, à tout moment et sans avertissement préalable du Client, les informations disponibles et, dans ce cadre, interrompre tout ou une partie de ses Services relatifs à des Assurances d'Épargne et d'Investissement.

§3. Les informations, qu'elles soient ou non assorties d'une date et/ou d'une heure, ne valent qu'au moment où elles sont communiquées ou mises à disposition, sous réserve de leur modification éventuelle et sans préjudice des éventuelles modifications ultérieures de la législation ou de la réglementation en vigueur, sauf disposition contraire sur la validité de ces informations.

§4. Le Client est conscient que les informations peuvent être modifiées entre le moment de leur communication ou mise à disposition et celui d'une éventuelle réalisation ultérieure de l'Opération ou de l'adhésion aux Services relatifs à des Assurances d'Épargne et d'Investissement à propos desquels les informations sont communiquées ou mises à disposition. Les informations qu'ING fournit sous son propre nom sont basées sur une analyse objective des données dont ING dispose.

Art. 149 – Informations provenant de sources extérieures à ING

Lorsque les informations relatives à des Assurances d'Épargne et d'Investissement proviennent de sources extérieures à ING, entre autres de l'assureur concerné, cette dernière veille à les recueillir auprès de sources de premier ordre. Les informations provenant de telles sources, qu'ING communique ou met à disposition avec mention de celles-ci, sont transmises de manière fidèle par ING, sans appréciation ni garantie de sa part. En particulier, l'exactitude, l'absence d'erreur, le caractère exhaustif et la mise à jour des données provenant de tiers ne peuvent être garantis. ING n'est en mesure de déceler le caractère incomplet, imprécis ou incorrect des données en sa possession que si celui-ci est manifeste ; les conséquences d'éventuelles erreurs qu'elles comporteraient ne pouvant, pour le surplus, lui être imputées.

Art. 150 – Communication et mise à disposition de l'information

§1. Sans préjudice de ce qui précède, ING communique ou met à disposition du Client des informations appropriées et compréhensibles concernant les Services et les Assurances d'Épargne et d'Investissement offerts et/ou fournis par ING ou par l'intermédiaire d'ING, ainsi que sur les stratégies d'investissement suggérées, afin de permettre au Client de comprendre la nature et les risques du Service et du type spécifique d'Assurance d'Épargne ou d'Investissement concerné, et de prendre une décision en connaissance de cause.

§2. Cette information est communiquée ou mise à disposition par ING, selon le type d'Assurance d'Épargne ou d'Investissement concerné, notamment par la fiche technique, informative ou commerciale et/ou une brochure explicative de l'Assurance d'Épargne et d'Investissement et produit d'Investissement fondé sur l'assurance, et le cas échéant le prospectus et autres documents légaux d'informations.

§3. Les informations communiquées ou mises à disposition par ING sont destinées à tout ou une partie de la Clientèle et ne sont pas fondées sur l'examen de la situation propre du Client, à l'exception des recommandations personnalisées communiquées ou mises à disposition dans le cadre du Service conseil d'investissement (cf. articles 156 et 157). Sous cette réserve, les informations communiquées ou mises à disposition par ING ne peuvent ainsi être considérées comme une recommandation personnalisée de réaliser des Opérations ou d'adhérer à des Services relatifs à des Assurances d'Épargne et d'Investissement au sens des articles 156 et 157.

§4. Le Client doit toujours évaluer les informations communiquées et fournies par ING à la lumière de sa propre situation. Le Client doit tenir compte de ses propres besoins, de sa situation financière y compris sa capacité à supporter les pertes, de son horizon et de ses objectifs d'investissement, de son appétit pour le risque ainsi que ses connaissances et son expérience, au regard de la composition de son portefeuille.

Art. 151

Les informations communiquées ou mises à disposition ne constituent que des éléments d'appréciation pour le Client et sont, en tout état de cause, communiquées ou mises à disposition par ING sans garantie, ni responsabilité de celle-ci, sauf faute grave ou intentionnelle de sa part. Le Client reste exclusivement et entièrement responsable de l'usage qu'il fait librement de ces informations et des conséquences de ses décisions.

Art. 152 – Conflits d'intérêts

ING a établi et mis en œuvre une politique de conflits d'intérêts conformément aux dispositions légales. Cette politique décrit les situations qui donnent ou sont susceptibles de donner lieu à un conflit d'intérêts comportant un risque sensible d'atteinte aux intérêts d'un ou de plusieurs Clients. Une description succincte de cette politique se trouve aux articles 7 à 11 inclus de l'Annexe 2 au présent RSOI. Un complément d'information peut être fourni à la demande du Client.

Art. 153 – Avantages

Dans le cadre de la prestation de Services aux Clients, ING reçoit de tiers des rémunérations, des commissions et/ou des avantages non pécuniaires. Le Client trouvera plus de détails à ce sujet à l'article 12 de l'Annexe 2 au présent RSOI.

Art. 154

Le Client autorise irrévocablement ING à fournir aux autorités habilitées (ou à leurs agents dûment mandatés) toutes informations requises par celles-ci en vertu entre autres des pouvoirs d'investigation que leur confère la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers ou que leur conférerait toute disposition légale ou réglementaire qui compléterait les dispositions précitées ou s'y substituerait.

Art. 155 – Politique d'acceptation

§1. ING autorisera la souscription d'un contrat d'assurance uniquement si toutes les conditions d'acceptation de l'Assureur concerné sont remplies. Celles-ci portent sur les aspects techniques des assurances, mais sont aussi liées au produit et au Client. ING informe le Client à ce sujet au moment de l'exécution des Opérations et des Services.

§2. Étant donné l'existence de certaines réglementations américaines susceptibles d'avoir une portée extraterritoriale, ING n'autorisera aucune souscription d'Assurances d'Épargne et d'Investissement :

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

§3. Dans le cas où le Client transmet a posteriori à ING

- la nationalité américaine, ou
- une nouvelle adresse postale, légale ou fiscale aux États-Unis ou

- un numéro de téléphone aux États-Unis, ou
- la possession d'une carte de résident permanent américain ("GreenCard"),

les Assurances d'Épargne et d'Investissement déjà souscrites peuvent être maintenues.

Par le fait d'acquérir un des liens mentionnés ci-dessus avec les États-Unis, il est possible que des informations relatives aux Assurances d'Épargne et d'Investissement soient communiquées aux autorités fiscales américaines (IRS) en conformité avec la législation FATCA. Ceci pourrait avoir des conséquences fiscales ou autres pour le Client. ING décline toute responsabilité à cet égard, sauf faute grave de sa part (cf. article 144 bis).

§4. Si, au moment de la souscription ou a posteriori, le Client fournit des informations erronées à ING ou s'abstient de communiquer à ING des informations sur sa nationalité ou adresse postale, légale ou fiscale, son numéro de téléphone aux États-Unis ou la possession d'une carte de résident permanent américain ("Green Card"), ING ne supportera pas les frais qui pourraient en résulter.

3. Classification de la Clientèle pour les services relatifs aux Assurances d'Épargne et d'Investissement

Art.156 – Clients de détail et Clients professionnels

La législation financière belge prévoit deux catégories de Clients :

- **Les "Clients de détail", clients non-professionnels** : toute personne physique ou morale qui n'est pas un Client professionnel au sens défini ci-après ;
- **Les "Clients professionnels"** : toute personne physique ou morale qui possède l'expérience, les connaissances et la compétence nécessaires pour prendre ses propres décisions d'investissement et évaluer correctement les risques encourus, et qui répond à certains critères définis par la législation financière belge ;

ING considère chaque Client comme un Client de détail (non-professionnel).

Art. 157 – L'information du Client quant à sa catégorie

Le Client sera avisé contractuellement, par lettre ou par un autre support durable de la catégorie à laquelle il appartient.

4. Services relatifs aux Assurances d'Épargne et d'Investissement

Art. 158 – Service de conseil en investissement ad hoc ponctuel (*modèle d'adéquation ou product suitability model*)

§1. Ce Service consiste en la fourniture de recommandations personnalisées, soit à la demande du Client, soit à l'initiative d'ING, en ce qui concerne une ou plusieurs Opérations portant sur des Assurances d'Épargne et d'Investissement, sans tenir compte de la répartition des avoirs dont dispose le Client auprès d'ING.

§2. ING fournira du conseil en investissement ad hoc (ponctuel) uniquement si le Client donne les informations nécessaires permettant l'établissement d'un Profil d'Investissement en vue de procéder à la réalisation d'un test d'adéquation (cf. art. 160). Seules les Assurances d'Épargne et d'Investissement pour lesquelles le résultat du test d'adéquation est positif, seront proposées au Client.

§3. L'Annexe 3 précise les catégories de Clients, d'Instruments Financiers et d'Assurance d'Épargne et d'Investissement et produit d'Investissement fondé sur l'assurance éligibles pour ce service.

§4. Si le Client ne fournit pas à ING les informations nécessaires à l'établissement de son Profil d'Investissement, le test d'adéquation (cf. art.160) ne sera pas possible et en conséquence, ce Service de conseil d'investissement ad hoc (ponctuel) ne pourra lui être offert.

Art.159 – Service de souscription d'Assurances d'Épargne et d'Investissement (modèle approprié ou appropriateness model)

§1. Le Service de souscription d'Assurances d'Épargne et d'Investissement offert par ING n'implique aucune recommandation personnalisée pour le Client. ING réalise, dans le cadre de la souscription d'une Assurance d'Épargne ou d'Investissement, un Test de Connaissances et d'Expérience (cf. art. 161) du Client en matière d'Assurance d'Épargne ou d'Investissement, afin de pouvoir déterminer si le Service ou l'Assurance d'Épargne ou d'Investissement envisagé(e) présente un caractère approprié pour le Client.

§2. Si le Client choisit de ne fournir aucune information ou s'il ne fournit pas des informations suffisantes à ING pour le Test de Connaissances et d'Expérience, ING ne peut pas déterminer si le Service ou l'Assurance d'Épargne et d'Investissement envisagé(e) est approprié(e) pour lui. Par conséquent, ING ne pourra pas fournir au Client le "Service de souscription d'Assurances d'Épargne et d'Investissement".

§3. Dans le cadre du Service de souscription d'une Assurance d'Épargne ou d'Investissement, ING communique ou met à disposition du Client des informations appropriées et compréhensibles lui permettant de prendre une décision bien réfléchie en connaissance de cause. Il appartient toutefois au Client d'apprécier si le Service ou l'Assurance d'Épargne ou d'Investissement proposé(e) par ING est adéquat(e) au regard de sa situation personnelle, et notamment de sa situation situation personnelle.

§4. L'Annexe 3 précise les catégories de Clients, d'Instruments Financiers et d'Assurance d'Épargne et d'Investissement éligibles pour ce service.

5. Tests d'adéquation et du caractère approprié

Art. 160 – Profil d'investissement et test d'adéquation ("suitability")

§1. **Profil d'Investissement** : Pour les Clients auxquels le service de conseil en investissement (art. 158) est offert, ING établit un Profil d'Investissement qui servira de base aux tests d'adéquation nécessaires. Ce Profil d'Investissement est dressé sur base des informations suivantes :

- ses connaissances générales et son expérience en matière d'investissements ;
- sa situation financière y compris sa capacité à subir des pertes ;
- son horizon et ses objectifs d'investissement relatifs à l'assurance d'épargne ou d'investissement concernée y compris sa tolérance au risque.

Le Client a la possibilité de définir des objectifs d'investissement et un horizon d'investissement différents en fonction de l'Assurance d'Épargne ou d'Investissement concernée. Concrètement, en fonction des différents types d'information mentionnés ci-dessus, le Client pourra avoir des Profils d'Investissement différents.

Ce Profil d'Investissement a une durée de validité de cinq ans au maximum. Tout Client ayant fait l'objet de l'établissement d'un Profil d'Investissement, doit informer la banque de tout changement de sa situation personnelle pouvant avoir un impact sur son Profil, et ce, dès qu'il a connaissance de ce changement et avant toute nouvelle Opération. Le Client est responsable de la véracité des informations qu'il fournit à ING pour l'établissement de son Profil d'Investissement.

§2. **Test d'adéquation ("suitability")** : Un test d'adéquation est considéré comme positif s'il répond aux caractéristiques suivantes : l'Assurance d'Épargne ou d'Investissement envisagée correspond à la situation financière y compris sa capacité à absorber les pertes, à la connaissance et l'expérience du Client, son horizon et à ses objectifs d'épargne et/ou d'investissement. Il s'agit d'un conseil d'investissement ad hoc (ponctuel) et il n'est donc pas tenu compte de la répartition des avoirs dont dispose le Client auprès d'ING.

Art. 161 – Connaissance et Expérience et Test du caractère approprié ("appropriateness")

§1. **Test de Connaissances et d'Expérience** : ING réalise le Test de Connaissances et d'Expérience dans le but de recueillir des informations uniquement sur les connaissances et l'expérience du Client en matière d'investissements concernant les différentes catégories d'Assurances d'Épargne et d'Investissement offertes par ING. Le Client est responsable de la véracité des informations qu'il fournit à ING pour la réalisation du test de

Connaissances et d'Expérience. ING est alors fondée à se baser sur cette information, sauf si elle sait, ou devrait savoir, que l'information fournie par le client est manifestement périmée, imprécise ou incomplète.

§2. Test du caractère approprié (“appropriateness”) : Sur base des résultats du Test de Connaissances et d'Expérience, un test du caractère approprié de l'Assurance d'Épargne ou d'Investissement est opéré. Il s'agit d'un test ponctuel effectué lorsque le Client souhaite effectuer une Opération en vue de vérifier que l'Assurance d'Épargne ou d'Investissement envisagée est adaptée au Client.

Art. 162 – Conséquence du refus ou incapacité d'établir un Profil d'Investissement

Lorsqu'un Client refuse ou est dans l'incapacité d'établir un Profil d'Investissement tel que prévu par les articles 158 et 159 selon le cas, ING enregistre son refus ou son statut spécifique. Le Client ne pourra alors pas souscrire d'Assurance d'Épargne ou d'Investissement via ING.

Dans le cas d'une incapacité légale et en particulier pour une assurance d'investissement dans laquelle l'assureur prévoit le paiement d'une rente garantie à vie, le représentant de l'incapable aura la possibilité de souscrire à un contrat d'assurance ayant pour preneur d'assurance, l'assuré et le bénéficiaire du versement de la rente l'incapable.

Lors de la création du profil d'investissement, on tiendra compte:

- des connaissances générales et de l'expérience en matière d'investissements du représentant ;
- de la situation financière de l'incapable y compris la capacité à subir des pertes ;
- de l'horizon de l'incapable et des objectifs d'investissement y compris sa tolérance au risque.

6. Rapports aux Clients

Art. 163 – Informations relatives au contrat d'assurance

En exécution du contrat d'Assurance d'Épargne ou d'Investissement souscrit par le Client, l'Assureur concerné transmet les informations relatives à la souscription et toutes les éventuelles modifications ultérieures apportées au contrat d'assurance, ainsi que toutes les informations imposées par la loi et/ou les dispositions contractuelles.

Art. 164 – Relevé annuel des avoirs

Le relevé annuel des Contrats d'Assurances d'Épargne et d'Investissement souscrits par le Client via ING lui est fourni par l'Assureur concerné.

Art. 165 – Rapport d'adéquation

En cas de fourniture de service de Conseil en investissement, ING fournira un rapport d'adéquation à chaque Client non-professionnel. Celui-ci mentionne si et dans quelle mesure les Assurances d'Épargne ou d'Investissement sont adaptés au Client compte tenu de son profil d'investissement en tenant compte de ses objectifs d'investissement y inclus sa tolérance au risque, sa situation financière y inclus sa capacité à absorber les pertes, sa connaissance et expérience.

Annexe 1 : Politique de Meilleure Exécution des Ordres (PMEO) dans le cadre des Instruments Financiers

Art. 1 – Domaine d'application et disponibilité

Cette Politique de Meilleure Exécution des Ordres fournit au Client des informations sur la façon dont ING Belgique SA (ci-après « ING ») remplira ses obligations en matière d'exécution des ordres, conforme à la directive européenne MiFID (Markets in Financial Instruments – 2014/65/EC) telle que transposée dans la législation belge.

La présente Politique de Meilleure Exécution des Ordres – en abrégé PME0 – est d'application :

- pour tous les Clients de détail (cf. art. 108 du RSOI) dans tous les cas ;
- pour tous les Clients professionnels (cf. art. 108 du RSOI) s'ils utilisent les canaux de distribution des Clients de détail (agence ou collaborateur ING, services Home'Bank/ Business'Bank et Phone'Bank et les services Smart'Banking), sauf accord écrit contraire.

Toute transmission d'ordre par le Client à ING implique un consentement explicite à la politique d'exécution des ordres ci-après.

Le Client peut toujours demander à ING une preuve de l'exécution de son ordre conforme à cette politique.

Art. 2 – Définitions

§1. Lieu d'exécution : tout marché financier réglementé, « *Multilateral Trading Facility* » « *Système organisé de négociation* » ou « *OTF* », Internalisateur Systématique, teneur de marché, agent de transfert, autre fournisseur de liquidités (comme d'autres sociétés de l'ING Group qui peuvent servir de contrepartie), ou toute entité analogue dans un pays tiers.

§2. Marché Réglementé : un marché financier défini par la législation financière belge. Il s'agit d'un système de négociation multilatéral, pour des Instruments Financiers admis à la négociation dans le cadre de ses règlements et/ou de ses systèmes, et qui est agréé. En Belgique, sont visés les marchés suivants « Euronext Bruxelles » et le marché des instruments dérivés d'« Euronext Brussels ».

§3. MTF ou système multilatéral de négociation (« *Multilateral Trading Facility* ») : il s'agit d'un système de négociation multilatéral, exploité pour des Instruments Financiers et qui ne constitue pas un Marché Réglementé conformément à la législation financière belge (ex. Alternext, Turquoise, Chi- X, Bats,..).

§4. « Système organisé de négociation » ou « OTF » (« *organised trading facility* ») : il s'agit d'un système multilatéral au sein duquel de multiples intérêts acheteurs et vendeurs exprimés par des tiers pour des obligations, des produits financiers structurés, des quotas d'émission ou des instruments dérivés peuvent interagir d'une manière qui aboutisse à la conclusion de contrats ;

§5. Internalisateur Systématique : une entreprise d'investissement qui exécute les ordres des Clients de d'une façon organisée, fréquente et systématique ; elle peut alors agir elle-même comme contrepartie, et ce en dehors d'un Marché Réglementé d'un MTF ou d'un OTF ;

§6. Market Maker : une personne qui est présente de manière continue sur les marchés financiers pour négocier pour son propre compte et qui se porte acheteuse et vendeuse d'instruments financiers en engageant ses propres capitaux, à des prix fixés par elle ;

§7. Agent de transfert : un administrateur de fonds désigné par le fonds et garant du règlement d'ordres de fonds.

Art. 3 – Qualité d'ING

L'exécution par ING – en sa qualité de commissionnaire – d'ordres d'Opérations sur Instruments Financiers a lieu dans le respect de la présente Politique de Meilleure Exécution des Ordres. ING recevra l'ordre du Client et le transmettra à des intermédiaires financiers par instrument financier. Ce faisant, ING agira toujours dans l'intérêt du Client et, sauf instruction spécifique de ce dernier (cf. art. 13), prendra toutes les mesures raisonnables en vue d'obtenir le meilleur résultat possible. La Politique de Meilleure Exécution des Ordres d'ING en détail comprend

une liste des principaux intermédiaires financiers tiers (executing brokers) qu'ING a sélectionnés pour chaque instrument financier. Ce n'est que dans le cas des Instruments Financiers non cotés qu'ING exécutera elle-même l'ordre du Client.

Art. 4

ING se charge, selon les tarifs en vigueur, de la réception et la transmission à des intermédiaires professionnels ou de l'exécution, en Belgique et à l'étranger, d'ordres et/ou d'Opérations relatives à des Valeurs, notamment les achats, ventes, souscriptions, transferts, encaissements de coupons, remboursements de Valeurs et Opérations de régularisation, telles qu'échanges, attributions gratuites, estampillages, recoupponnements et conversions. Ces ordres et Opérations sont exécutés conformément aux lois, règlements et usages applicables sur les différents Lieux d'exécution, le cas échéant, dans le respect des conditions édictées par l'émetteur et conforme à la description de la Politique de Meilleure Exécution des Ordres reprise dans cette annexe.

Art. 5

La durée de validité des ordres donnés par le Client est déterminée par les lois, règlements et/ou usages en vigueur sur le Lieu d'exécution (Marché) où ils doivent être exécutés. Le Client peut toutefois, lors de la passation de ses ordres, réduire cette durée par une stipulation expresse.

Art. 6

Toute révocation ou modification autorisée d'un ordre doit faire, de manière claire, complète et précise, référence à l'ordre en cause. Le Client veille à la notifier à ING en temps utile, compte tenu des délais prévus à l'article 8. À défaut, ING ne pourrait assurer sa prise en considération et exécuterait ou transmettrait valablement l'ordre tel que donné initialement. Une augmentation de quantité ou une modification de la limite de prix d'un ordre entraîne la perte de la priorité temporelle.

Art. 7

Les ordres en attente d'exécution sur une Valeur cotée sont annulés en cas d'annonce ou de survenance d'événements, identifiés par avis, affectant l'émetteur concerné et qui sont de nature à avoir une influence notable sur le cours de cette Valeur, tel que mentionné dans une ou plusieurs communications (par ex., division d'action, détachement de droits, fusion, absorption, mise en paiement d'un dividende, etc.). Les événements susvisés appellent de la part du Client, s'il le souhaite, un renouvellement exprès des ordres. Les ordres en attente d'exécution sont classés et exécutés selon une priorité stricte à savoir en fonction du moment où ils ont été introduits, ainsi pour deux ordres aux mêmes conditions de prix dans le carnet d'ordres, le plus ancien sera exécuté de manière prioritaire par rapport au plus récent.

Art. 8 – Transmission d'Ordres

§1. Titres passés par le Marché réglementé ou MTF : ING transmet ou exécute les ordres à passer sur les marchés belges le jour où elle les reçoit, pour autant qu'ils soient en sa possession au plus tard avant la dernière cotation dont les Valeurs en cause font l'objet ledit jour, et ce en tenant compte d'un délai raisonnable nécessaire en vue de la transmission électronique. Elle transmet les ordres à passer sur les marchés étrangers dans le meilleur délai possible, en fonction de l'heure de réception de l'ordre et compte tenu des jours et heures d'ouverture des marchés étrangers, et des décalages horaires.

§2. Organismes de placement collectif : ING transmet les ordres à passer relatifs à des Organismes de Placement Collectif, à l'agent de transfert (mondial) de l'OPC concerné au plus tard 60 minutes avant l'heure limite d'acceptation des ordres telle que mentionnée dans le prospectus du compartiment concerné.

Art. 9

L'exécution des ordres d'achat, de souscription ou de vente est subordonnée à la remise préalable à ING d'une couverture suffisante en espèces (cf. article 96 du RSOI) ou en Valeurs de bonne négociation. Sont considérées comme des Valeurs de bonne négociation : les Valeurs qui sont libres de toute opposition, en Belgique et à l'étranger, et qui ne sont entachées d'aucun vice et d'aucune irrégularité.

Art. 10

Sauf instructions contraires du Client, la contre-valeur en espèces des Opérations sur Valeurs est inscrite au compte du Client tenu en euros, après, le cas échéant, conversion des autres monnaies selon les taux légaux ou au cours du marché au jour du décompte de l'Opération.

Art. 11

Le Client a la libre disposition des Valeurs achetées ou souscrites après paiement par lui de toutes les sommes dues à ING en raison de leur achat ou de leur souscription. Les Valeurs en cause sont affectées de plein droit à la garantie du paiement desdites sommes.

Art. 12

Le produit d'une vente est mis à la disposition du Client – de la manière prévue à l'article 54 du Règlement Général des Opérations – après livraison de l'objet de la vente en Valeurs de bonne négociation. À défaut de pareille livraison, ING est autorisée :

- soit à annuler l'Opération ;
- soit à acheter, aux frais du Client, les Valeurs de bonne négociation nécessaires pour assurer la livraison, et ce tant dans l'hypothèse où le Client n'aurait pas livré les Valeurs à temps utile que dans celle où il aurait livré des Valeurs non négociables. Le produit de la vente est, dans ce dernier cas, affecté de plein droit au remboursement des frais qu'ING aurait exposés pour cet achat. S'il est insuffisant pour assurer le remboursement intégral des frais encourus par ING, le solde non couvert de ceux-ci pourra être porté d'office au débit du compte du Client.

Dans l'hypothèse où, nonobstant ce qui précède, le Client aurait reçu le produit d'une vente sans en avoir fourni la couverture en Valeurs de bonne négociation – soit qu'il n'ait pas livré les Valeurs vendues, soit qu'il ait livré des Valeurs non négociables – ING, qu'elle annule ou non l'Opération, est en droit de débiter à tout moment le compte du Client du montant reçu par celui-ci.

Art. 13 – Meilleure exécution

§1 Exécution d'ordres : ING reçoit et transmet les ordres de ses clients selon une des méthodes suivantes :

- a) transmission de l'ordre pour exécution à une entité d'ING Group afin de remplir son obligation de meilleure exécution.
- b) transmission de l'ordre à un intermédiaire financier tiers, avec lequel ING a pris les dispositions nécessaires pour assurer la meilleure exécution des ordres de ses clients, remplissant ainsi son obligation en la matière.

Ce n'est que dans le cas des Instruments Financiers non cotés qu'ING exécutera elle-même l'ordre du Client.

§2. Facteurs d'exécution :

a) Dans l'intérêt du Client, ING garantit avoir pris toutes les mesures suffisantes pour atteindre le meilleur résultat possible pour le Client – pour les ordres portant sur des Instruments Financiers –, en prenant en compte, comme les facteurs les plus importants :

- le prix
- les frais de transactions, mais le cas échéant aussi d'autres critères, tels que la rapidité d'exécution,
 - la probabilité de traitement et d'exécution, (par exemple dépendant de la liquidité d'un produit)
 - la taille (par exemple pour de grands volumes)
- la nature de l'ordre, (par exemple pour régler des ordres complexes) et d'autres données pertinentes. (par exemple des dispositions pour le règlement et le traitement)

Pour l'obtention de la meilleure exécution dans le cas des clients non professionnels, on se base sur la contrepartie totale, c.-à-d. le prix et les frais de transaction (tous les frais directement afférents à l'exécution des ordres. Il n'est cependant pas tenu compte du cours de change pour la détermination du prix et des frais. Cela n'exclut pas que, dans certaines circonstances, d'autres facteurs puissent prendre un poids plus important lors de l'exécution des ordres (voir §3), et ce, aussi bien pour les clients non professionnels que pour les clients professionnels.. Par conséquent, ING est habilitée à exécuter des ordres en tenant compte d'autres critères qu'elle estime pertinents (par exemple la probabilité ou rapidité d'exécution, et ce en vue d'agir dans le meilleur intérêt du Client.

b) Le cas échéant, ING peut, dans l'intérêt du Client, exécuter les ordres du Client en dehors d'un Marché Réglementé ou d'un MTF ("Multilateral Trading Facility" – cf. article 2). Pour ce faire, ING demande l'autorisation explicite du Client au moment où celui-ci communique son ordre.

§3. Les critères d'exécution : Pour déterminer le poids relatif des facteurs susmentionnés, nous considérons les critères d'exécution suivants :

- les caractéristiques du Client (Client professionnel ou non professionnel, risque de crédit...);
- les caractéristiques de l'ordre (par exemple ordre à seuil de déclenchement, ordreau marché, ordre au cours limité, ampleur de l'ordre);
- le type d'instrument financier auquel l'ordre se rapporte, par exemple:
 - actions
 - obligations
 - fonds
 - produits structurés
 - produits sur mesure, etc.;
- les caractéristiques des lieux d'exécution où l'ordre peut être passé;
- les pratiques de marché qui s'appliquent au type de transaction en question; et
- autres circonstances pertinentes à ce moment

§4. Lieu d'exécution : Les lieux principaux d'exécution figurent dans la liste (voir Politique de Meilleure Exécution des Ordres d'ING Belgique en détail). Ce relevé n'est pas exhaustif et ING peut l'adapter à tout moment.

ING a le droit d'exécuter un ordre par le biais d'un lieu d'exécution non repris dans la liste.

§5 Instruction spécifique du Client : ING respectera toute instruction spécifique d'un Client se rapportant à l'exécution de son ordre, mais ne réalisera alors pas forcément, en ce qui concerne l'aspect de cette instruction, la meilleure exécution en concordance avec les mesures prises dans cette politique. Le Client assume la responsabilité de ses instructions spécifiques, lesquelles peuvent empêcher ING d'appliquer les mesures qu'elle a prises sur le plan de la politique d'exécution des ordres.

§6 Évaluation et révision : ING veille, de manière régulière, au suivi de cette Politique et des procédures d'exécution. ING procédera à la révision, au moins annuelle, des facteurs (cf. §1) déterminant cette Politique de la Meilleure Exécution. Une évaluation partielle similaire a également lieu en cas de modifications substantielles concernant un Instrument Financier ou un Lieu d'exécution. Conformément à l'article 58 du Règlement Général des Opérations, le Client sera tenu informé des modifications éventuelles de la présente Politique, en conséquence d'une évaluation. En cas d'évaluation intermédiaire, les modifications concernées entrent en vigueur immédiatement après publication.

Art. 14 – Le traitement des ordres

§1. Le cas échéant, ING traite les ordres des Clients d'une façon rapide, équitable et efficace par rapport aux ordres similaires d'autres Clients ou des intérêts/positions de négociation propres à ING.

§2. Les ordres similaires de Clients sont exécutés en fonction de la date de leur réception, à moins :

- que la nature de l'ordre ou les conditions prévalant sur le Marché ne le permettent pas
- ou que les intérêts du Client nécessitent de procéder autrement.

§3. Les transactions pour compte propre d'ING ne sont pas groupées avec des ordres de Clients. Le groupement et la répartition des ordres de Clients sont permis par ING, et ce d'une manière non préjudiciable à un Client. Le cas échéant, la répartition se fait sur une base proportionnelle.

L'élaboration de la PMEO d'ING est décrite dans le document "Politique de Meilleure Exécution des Ordres d'ING Belgique en détail", disponible sur www.ing.be à la rubrique "Tarifs et Règlements" et dans les agences.

Art. 15 – Type d'ordres

a) Ordres volumineux - Un ordre volumineux est un ordre dont l'ampleur pourrait entraver le bon fonctionnement du marché. Dans pareil cas, ING traite cette ordre en care-order et prend les mesures appropriées pour éviter que cet ordre ne perturbe effectivement le marché. ING pourrait par exemple décider d'elle-même d'introduire l'ordre en plusieurs tranches sur le marché et délégué partir en plusieurs sous-ordres ou elle pourrait également veiller à ce qu'une partie seulement de l'ordre soit visible sur le Lieu d'Exécution.

ING a la possibilité d'exécuter une partie de l'ordre en dehors d'un Lieu d'Exécution (OTC). ING peut utiliser une éventuelle liquidité supplémentaire en dehors d'un Lieu d'Exécution pour exécuter l'ordre ou pourrait l'exécuter sur plusieurs Lieux d'Exécution.

b) Ordres spécifiques

ING ne peut pas entreprendre toutes les démarches qu'elle a déterminées dans sa politique d'exécution des ordres afin d'obtenir de façon cohérente le meilleur résultat possible.

b.1. A propos du prix

b.1.1. Ordres à cours limité

Le client a la possibilité de saisir un ordre à cours limité et de déterminer ainsi le prix d'achat maximal ou le prix de vente minimal. Les ordres à cours limité sont donc exécutés dans une limite spécifique ou à un meilleur cours.

b.2. A propos de la validité

La transmission d'une instruction spécifique concernant la validité n'a aucune incidence sur les étapes qui doivent être parcourues pour obtenir, pour le client, le meilleur résultat possible.

b.2.1. Ordres journaliers

Le client peut donner un ordre journalier. Cela signifie que l'ordre n'est valable que pour la durée du jour de transaction auquel il a été placé. Après la fermeture du Lieu d'Exécution, cet ordre disparaît automatiquement s'il n'a pas encore été exécuté.

b.2.2. Ordres « Good till date »

Un ordre « *good till date* » reste valable jusqu'à une date choisie par le client.

Art. 16 – Difficultés techniques

ING Belgique a mis en place des procédures pour détecter et corriger les problèmes techniques lors du routage et de l'exécution des ordres Clients et mettra tout en œuvre pour corriger ces anomalies dans les délais les plus brefs.

Le traitement des réclamations Clients liées à ces problèmes techniques seront traitées de manière transparente et équitable.

Art. 17 – Avantages et avantages non-financiers

ING Belgique ne reçoit aucune rémunération, discount ou avantage non financier pour router les ordres clients sur un Lieu d'Exécution particulier qui enfreindrait les exigences relatives aux conflits d'intérêts ou concernant les *inducements*(avantages).

Annexe 2 : Politique des conflits d'intérêts

1. Instruments Financiers

Points importants dans la gestion des conflits d'intérêts chez ING Retail Banking (ci-après dénommée "ING").

Art. 1 – But

La relation commerciale qu'ING entretient avec ses Clients doit se dérouler de façon correcte, honnête et au mieux de leurs intérêts. Un des moyens pour réaliser cet objectif consiste à accorder une attention permanente aux possibles conflits d'intérêts qui pourraient entraver les efforts d'ING en vue d'offrir à ses Clients un service optimal. Suivant la législation belge, basée sur la directive européenne ("*Markets in Financial Instruments Directive*" – 2014/65/EC), ING doit mettre en œuvre toutes les mesures administratives nécessaires pour identifier, prévenir et gérer les conflits d'intérêts. La Politique d'ING relative aux conflits d'intérêts est résumée ci-après. Celle-ci reprend les informations qui permettront au Client de comprendre les mesures qu'ING a développées afin de défendre au mieux les intérêts de ses Clients.

Art. 2 – Qu'est-ce qu'un conflit d'intérêts ?

Un conflit d'intérêts est un conflit qui surgit lorsque deux ou plusieurs personnes ou entités ont des intérêts contradictoires, qui pourraient déboucher sur une perte potentielle pour le Client. Ce type de conflit pourrait apparaître, par exemple, entre les différentes catégories de personnes ou d'entités suivantes :

- un Client ou groupe de Clients ;
- des conseillers financiers ING ;
- des collaborateurs de Private Banking ;
- des gestionnaires de portefeuilles-titres ;
- différents départements d'ING ;
- ING Groupe ;
- des filiales des deux entités précitées.

Art. 3 – Conflits d'intérêts possibles et quelques exemples

Sont identifiés ci-après un certain nombre de conflits d'intérêts pouvant survenir chez ING dans le cadre de son activité commerciale, dans le but de pouvoir prendre les mesures nécessaires pour les prévenir et les gérer efficacement. Des conflits d'intérêts peuvent éventuellement surgir à cause de l'interaction entre les différentes activités menées :

1. Intérêts d'ING

- Le rôle d'ING en tant que commerçant ;
- Le rôle d'ING dans son activité d'investisseur ;
- Le rôle d'ING en tant que garant ;
- Le rôle d'ING en tant que conseiller ;
- Le rôle d'ING en tant que prêteur ou fournisseur d'autres produits financiers ;
- Le rôle d'ING en tant qu'exécutant de transactions financières demandées par les Clients ;
- Le rôle d'ING dans l'exécution d'études financières indépendantes ("*Investment research*") ;
- L'intérêt d'ING d'obtenir de bonnes performances sur les transactions qu'elle a conseillées ;
- L'intérêt d'ING de réaliser de nouvelles affaires commerciales ;
- L'intérêt d'ING au maintien de bonnes relations avec la Clientèle existante.

2. L'intérêt des Clients

- L'intérêt du Client donnant des ordres de placement/d'investissement dans des produits financiers ;
- L'intérêt du Client lorsque ING établit de la recherche en investissement le concernant ;
- L'intérêt du Client bénéficiaire de conseils en investissement ;
- L'intérêt du Client en tant qu'utilisateur de services/facilités fournis par ING ;
- L'intérêt du Client en tant qu'emprunteur ou bénéficiaire de facilités financières.

3. Intérêts des employés concernés

- L'intérêt de l'employé dans l'exécution de sa tâche/fonction ;

- L'intérêt de l'employé à développer ses activités ;
- L'intérêt de l'employé dans la réalisation de ses objectifs ;
- L'intérêt de l'employé dans l'amélioration de son statut professionnel, de son salaire et de ses primes éventuelles ;
- L'intérêt de l'employé dans le résultat de ses propres placements/investissements ;
- L'intérêt de l'employé dans le développement d'affaires/activités extérieures.

4. Liste non exhaustive d'exemples où, à défaut de mesures de prévention adéquates, un conflit d'intérêts pourrait théoriquement surgir

- Les représentants d'ING pourraient utiliser des informations confidentielles obtenues d'un Client, au détriment d'un autre Client et/ou au profit de quelques Clients préférentiels ;
- Des gestionnaires de portefeuilles et des Private Bankers pourraient vendre, à la demande de leur employeur, des Instruments Financiers en provenance du portefeuille de la Banque, et ce dans l'intérêt de cette dernière ;
- Manipulation par un gestionnaire de portefeuilles d'ING de la cotation d'une Valeur, en donnant en masse le même ordre pour ses Clients, cherchant ainsi à réaliser, pour lui-même ou un de ses proches, un profit personnel ;
- L'acceptation de cadeaux (y compris non financiers) par des employés/managers d'ING, ce qui pourrait influencer leur comportement, par exemple en accordant un traitement préférentiel à un ou plusieurs Clients et/ou groupe(s) de Clients (par ex. l'ordre du Client X est exécuté avant celui du Client Y, avec comme résultat une perte financière pour ce dernier) ;
- Vente par ING de Valeurs de son propre portefeuille dont elle prévoit une évolution négative ;
- Opérations privées en Instruments Financiers menées par un employé d'ING, alors qu'un ou plusieurs Clients ont des intérêts opposés ;
- Non-respect du Profil d'Investissement/d'Investisseur d'un Client au profit de la politique commerciale de la Banque.

Art. 4 – Quelles mesures sont prises par ING pour prévenir les conflits d'intérêts ?

ING a pris des mesures pour gérer chaque type de conflit qui a été identifié et pour en éviter les éventuelles conséquences négatives pour son Client. Ces mesures ont été adaptées à la nature des problèmes possibles. Pour chaque conflit d'intérêts spécifique, il est proposé une, ou si nécessaire, plusieurs solutions, comme par exemple :

1. Politique d'indépendance

ING a opté pour une politique qui prévoit le fonctionnement autonome de ses différents services et entités, et de leur personnel, dans l'intérêt de leur propre Clientèle.

2. Refus d'exécuter une opération spécifique

Lorsqu'ING agit pour un Client, elle pourrait, dans certaines circonstances, se trouver dans l'impossibilité d'entrer en relation commerciale avec un ou plusieurs autres Clients. Ce serait notamment le cas s'il lui était impossible de gérer correctement le conflit d'intérêts qui pourrait découler de cette situation ou si elle était confrontée, dans le cas, à une interdiction légale ou imposée par le régulateur.

3. "Chinese Walls"

Afin de contrôler l'accès à l'information qui n'est pas destinée au public, ING a établi plusieurs "Chinese Walls" pour éviter tout usage abusif de telles informations (par "Chinese Wall", on entend les mesures prises – comme des espaces séparés avec, si nécessaire, des entrées sécurisées – et les procédures établies pour éviter les contacts entre les différents départements et entités).

4. Procédures relatives aux conflits d'intérêts

Diverses autres procédures permettant le traitement des conflits d'intérêts ont été mises en place (politique de cadeaux et divertissements, segmentations d'information, politique d'activités complémentaires, politique de rémunérations, etc.)

5. Divulgaration des conflits d'intérêts

Dès lors que la situation de conflit d'intérêts ne peut être résolue par les procédures mises en place, le Client concerné est avisé sur un support durable que les mesures en place ne sont pas suffisantes pour gérer le conflit d'intérêts. Une description du conflit d'intérêts, des risques pour le client et des mesures à mettre en place pour

mitiger le risque de conflit d'intérêts concerné est alors communiquée au Client afin que celui-ci puisse recevoir toute l'information requise et ainsi pouvoir prendre une décision en toute connaissance de cause. L'ensemble de cette procédure devra être archivée.

Si le conflit ne peut être résolu par des mesures de mitigation, le client est avisé que la banque est confrontée à un obstacle juridique ou réglementaire qui lui impose de décliner l'Opération. Dès que la possibilité d'un conflit d'intérêts a été constatée, le Client concerné en est prévenu avant l'exécution de la transaction. Le Client décide lui-même du suivi qui sera réservé à la transaction qui est à la base du conflit annoncé. La communication à ce sujet peut être verbale ou écrite.

6. Accord explicite du Client

Si ING obtient, de la part du Client, un accord verbal concernant le règlement d'un conflit d'intérêts éventuel, elle en conserve une trace écrite.

Art. 5 – Informations complémentaires

La Politique d'ING en matière de conflits d'intérêts sera revue une fois l'an au minimum, et les modifications éventuelles seront communiquées aux Clients. Tout Client qui désire de plus amples informations au sujet de la présente Politique en matière de conflits d'intérêts peut prendre contact avec son interlocuteur habituel au sein d'ING.

Art. 6 – Avantages

Conformément à l'article 106 du RSOI, ING octroie à ou reçoit de tiers des rémunérations, commissions et/ou avantages non monétaires dans le cadre de la prestation de Services, à savoir :

1. Commission de distribution dans le cadre de conseils de placement non-indépendants

Lors de l'achat d'organismes de placements collectifs ("OPC"), c'est-à-dire de sicav ou de fonds communs de placement, il est de pratique courante que l'intermédiaire financier, par exemple la banque, perçoive une commission de distribution récurrente dans le cadre de conseils de placements non- indépendants ('non-independent advice'). Cette commission consiste en une partie de la commission de gestion que l'OPC paie à la société qui le gère. Pour l'investisseur, il n'y a dès lors aucun coût supplémentaire, car la commission de gestion reste toujours au même niveau ; c'est par la suite qu'elle est répartie entre, d'une part, la société qui gère l'OPC, d'autre part, l'intermédiaire financier. Ceci n'est le cas que si un contrat de distribution existe entre ING et la société qui gère l'OPC. C'est le cas pour tous les OPC faisant partie de l'offre de fonds sur laquelle porte le conseil et qui sont disponibles à la souscription pour les Clients d'ING, mais le pourcentage de rétrocession varie en fonction du compartiment de l'OPC concerné. Le pourcentage de la commission de distribution se situe dans une fourchette de pourcentages de la commission de gestion des OPC.

Les taux et fourchettes des fonds offerts dans le cadre d'une architecture guidée ("*guided architecture*" ; au 02-01-2018, les fournisseurs sont NN Investment Partners, Axa Investment Managers, BlackRock, Amundi Asset Management et Franklin Templeton Investments) sont principalement les suivants :

- Pour la majorité des compartiments de type ouvert ("*open ended*") : 60 %. Une minorité de ces compartiments de type ouvert génère une rétrocession allant de 50 % à 70 %
- Pour les compartiments de type structuré avec protection de capital : 75 %
- Pour le fonds d'épargne pension Star Fund : 65 %
- Pour les compartiments de type monétaire : 100 % de la commission de gestion, diminuée d'un pourcentage de 0,055 % à 0,09 %.

Exemple : en janvier 2018, le compartiment "Global Allocation Fund" de la sicav "BlackRock Global Fund" a une commission de gestion de 1,50 % ; la commission récurrente perçue par ING pour la vente de ce compartiment s'élève à 60 % de cette commission de gestion.

L'investisseur trouvera le pourcentage de la commission de gestion pour chaque compartiment dans le dernier prospectus de l'OPC (prospectus complet ou simplifié) ainsi que dans le "*Key Investor Information Document*" (KIID). Ces documents sont disponibles dans toute agence ING, ainsi que sur notre site internet www.ing.be (Investir > Sélection de fonds).

La rémunération périodique perçue par ING correspond au pourcentage de rétrocession convenu avec le fournisseur, appliqué sur la commission de gestion du fonds, et multiplié par le total des actifs moyens détenus pour la période considérée dans cet OPC et identifiables comme étant détenus par des Clients d'ING.

Cette commission de distribution récurrente perçue sur les OPC détenus par des Clients en Compte-titres s'explique par le fait que le service offert au Client ne se limite pas au placement de l'OPC. Durant toute la durée de vie de l'OPC, ING continue de fournir au Client des informations sur ledit produit, telles que, par exemple :

- informations sur la Valeur Nette d'Inventaire, son évolution ;
- adaptations des fiches commerciales des fonds offerts à la vente ;
- formation des Chargés de Clientèle quant au contenu des différents OPC en vue de pouvoir répondre aux questions des Clients ;
- suivi des informations sur les “*corporate actions*” (paiement des dividendes, fusions, etc.) ;
- établissement d'un scénario économique et d'une stratégie d'investissement par profil d'investissement en vue d'informer nos Conseillers sur les meilleurs OPC à offrir à nos clients pour la période considérée et pour le Profil considéré, ainsi que l'opportunité ou non du maintien des OPC (ex : si l'OPC n'a plus d'opportunité de croissance, il sera conseillé de le vendre) ;
- dans le cadre d'une architecture guidée ou “*guided architecture*” (au 02-01-2018, les fournisseurs sont NN Investment Partners, Axa Investment Managers, BlackRock, Amundi Asset Management et Franklin Templeton Investments), analyse en continu des OPC offerts par ces différents fournisseurs, en vue de proposer à nos Clients hors gestion de portefeuille un panier d'OPC présélectionnés comprenant chaque mois les meilleurs fonds parmi ceux proposés par nos fournisseurs, en termes de performance, de communication et de qualité de gestion ;
- analyse de risque interne des OPC ;
- publication d'informations sur internet ;
- réponses aux questions posées par les Clients ;
- choix des classes d'actions à proposer à nos Clients en tenant compte du coût total) ;
- suivi de la viabilité d'un OPC en termes de gestion en relation avec le domaine concerné : certains OPC trop petits génèrent des coûts trop élevés et certains fonds trop grands en termes d'actifs rendent leur gestion impossible par rapport à certains types d'Instruments éligibles pour le portefeuille de l'OPC. En fonction de l'analyse, certains OPC seront conseillés à l'achat ou à la vente aussi sur ce critère.

Sur simple demande, tout Client peut obtenir plus d'informations à ce sujet via son agence, par e-mail (inducements.ingbelgium@ing.be).

2. Commissions perçues dans le cadre des Services offerts à la Clientèle Private Banking

Pour les Services de Conseils en investissement contractualisés et le Service de gestion de portefeuille ING offre à ces Clients Private Banking des fonds en architecture ouverte pour lequel ING ne recevra pas des avantages comme mentionnées dans le point 1 ci-dessus.

Dans le cadre du conseil en investissement indépendant contractualisé et de la gestion de portefeuille, ING perçoit des frais de gestion annuels sur les actifs du portefeuille du client. Cette commission de gestion annuelle, calculée sur les actifs détenus en portefeuille par le Client, qui a pour but de rémunérer le service presté par ses gestionnaires de portefeuille, à savoir le choix effectué parmi le panier de fonds présélectionnés des instruments financiers (dont les ICB's) paraissant les plus adéquats pour les différents portefeuilles de leurs Clients, en tenant compte (i) des spécificités liées à chaque portefeuille de Clients, et notamment de leur Profil d'Investissement (“*Defensive*”, “*Moderated*”, “*Balanced*”, “*Active*”, “*Dynamic*”), (ii) des restrictions éventuelles prévues par le contrat (par exemple, portefeuille uniquement investi en titres libellés en euros) et (iii) bien entendu, des choix stratégiques qu'ING Belgique revoit régulièrement afin de déterminer la politique d'investissement à adopter dans le but d'augmenter les chances que les portefeuilles des Clients atteignent la meilleure performance possible compte tenu de la conjoncture économique (par exemple, surexposer un portefeuille en euros, ou le sous-exposer en actions, etc.). C'est la raison pour laquelle ING a conclu des contrats avec des firmes spécialisées et indépendantes pour qu'elles procèdent à des analyses qualitative et quantitative des marchés (économiques), des actions, des obligations, et des fonds disponibles.

3. Commissions perçues sur les offres publiques relatives à des instruments financiers

Lors d'offres publiques relatives à des instruments financiers, ING peut également percevoir – à titre de membre du syndicat de banques participant à l'offre ou non – une rémunération payée par l'émetteur. Cette rémunération est mentionnée dans le prospectus ou dans les "final terms" (conditions définitives) relatives à l'offre concernée.

4. Avantages nonpécuniaires

Moyennant certaines conditions (notamment en termes de valeur et de fréquence) décrites dans la politique ING, les membres du personnel d'ING peuvent percevoir des avantages non pécuniaires dans le cadre de leur activité professionnelle, par exemple la participation à des séminaires/formations ou la réception de cadeaux.

Sur simple demande, tout Client peut obtenir plus d'informations à ce sujet via son agence, par e-mail (inducements.ingbelgium@ing.be) ou, pour les Clients d'ING Private Banking, via leur Private Banker (e-mail : inducements.ing-privatebanking@ing.be).

2. Assurances d'Épargne et d'Investissement

Aperçu des points principaux dans la politique de gestion des conflits d'intérêts dans le cadre des activités d'ING en tant qu'intermédiaire d'assurances en complément des art.146 à 162 inclus du présent RSOI.

Art. 7 – But

ING doit prendre les mesures nécessaires pour que sa relation commerciale se déroule de façon correcte, honnête et au mieux des intérêts de ses Clients. Un des moyens pour réaliser cet objectif consiste à accorder une attention permanente aux éventuels conflits d'intérêts qui pourraient entraver les efforts d'ING en vue d'offrir à ses Clients un service optimal. Conformément à la législation belge, ING est obligée en tant qu'intermédiaire en assurances d'établir par écrit, de mettre en œuvre et de garder opérationnelle toute sa politique de gestion des conflits d'intérêts. La politique d'ING sur les conflits d'intérêts relatifs aux Assurances d'Épargne et d'Investissement est résumée ci- après. Celle-ci reprend les informations qui permettront au Client de comprendre les mesures qu'ING a développées afin de défendre au mieux les intérêts de ses Clients.

Art. 8 – Qu'est-ce qu'un conflit d'intérêts ?

Un conflit d'intérêts est un conflit qui surgit à un moment donné lorsque deux ou plusieurs personnes ou entités ont des intérêts contradictoires, qui pourraient déboucher sur une perte potentielle pour le Client. Ce type de conflit pourrait, par exemple, apparaître entre les différentes parties reprises ci- dessous :

- entre ING et ses Clients ;
- entre ING et l'/les Assureur(s) ;
- entre des Clients ;
- entre des Assureurs ;
- entre différents collaborateurs ou agents délégués, départements, entités au sein d'ING, de l'ING Group et de ses diverses filiales.

Art. 9 – Conflits d'intérêts possibles et quelques exemples

Sont identifiés ci-après un certain nombre de conflits d'intérêts pouvant survenir chez ING dans le cadre de son activité commerciale en tant qu'intermédiaire d'assurance, dans le but de pouvoir prendre les mesures nécessaires pour les prévenir et les gérer efficacement. Des conflits d'intérêts peuvent éventuellement surgir à cause de l'interaction entre les différentes activités menées par ING :

1. Intérêts d'ING

- Le rôle d'ING en tant qu'institution de crédit en général ;
- Le rôle d'ING en tant que commerçant ;
- Le rôle d'ING dans son activité d'investisseur ;
- Le rôle d'ING en tant que garant ;
- Le rôle d'ING en tant que conseiller ;
- Le rôle d'ING en tant que prêteur ou fournisseur d'autres produits financiers ;
- Le rôle d'ING en tant qu'exécutant de transactions financières demandées par le Client ;

- Le rôle d'ING dans l'exécution d'études financières indépendantes ("*Investment research*") ;
- Le rôle d'ING en tant qu'intermédiaire d'assurance ;
- L'intérêt d'ING d'obtenir de bonnes performances sur les transactions qu'elle a conseillées ;
- L'intérêt d'ING de réaliser de nouvelles affaires commerciales ;
- L'intérêt d'ING au maintien de bonnes relations avec la Clientèle existante

2. Intérêts des Clients

- L'intérêt du Client comme preneur d'assurance ;
- L'intérêt du Client comme assuré ;
- L'intérêt du Client comme bénéficiaire d'un contrat d'assurance ;
- L'intérêt du Client bénéficiaire de conseils en investissement ;
- L'intérêt du Client en tant qu'utilisateur de services/facilités fournis par ING.

3. Intérêts des employés concernés

- L'intérêt de l'employé dans l'exécution de sa tâche/fonction ;
- L'intérêt de l'employé à développer ses activités ;
- L'intérêt de l'employé dans la réalisation de ses objectifs ;
- L'intérêt de l'employé dans l'amélioration de son statut professionnel, de son salaire et de ses primes éventuelles ;
- L'intérêt de l'employé dans le résultat de ses propres placements/investissements ;
- L'intérêt de l'employé dans le développement d'affaires/activités extérieures ;

4. Liste non exhaustive d'exemples où, à défaut de mesures de prévention adéquates, un conflit d'intérêts pourrait théoriquement surgir

- ING est susceptible de réaliser un gain financier ou d'éviter une perte financière aux dépens du Client ;
- ING a un intérêt dans le résultat d'un service d'intermédiation en assurances fourni au Client ou d'une transaction réalisée pour le compte de celui-ci qui est différent de l'intérêt du Client ;
- ING est incité, pour des raisons financières ou autres, à privilégier les intérêts d'un autre Client ou groupe de Clients par rapport à ceux du Client concerné ;
- ING exerce la même activité professionnelle que le Client ;
- ING reçoit ou recevra d'une personne autre que le Client un avantage en relation avec le service d'intermédiation en assurances fourni au Client, sous la forme d'argent, de biens ou de services, autre que la commission ou les frais normalement pratiqués pour ce service ;
- Le non-respect du Profil d'Investisseur/ d'Investissement du Client en faveur de la politique commerciale de la banque.

Art. 10 – Quelles mesures sont prises par ING pour prévenir les conflits d'intérêts ?

ING a pris des mesures pour gérer chaque type de conflit qui a été identifié et pour en éviter les éventuelles conséquences négatives pour son Client. Ces mesures ont été adaptées à la nature des problèmes possibles. Pour chaque conflit d'intérêts spécifique, il est proposé une, ou si nécessaire, plusieurs des solutions suivantes :

1. Politique d'indépendance

ING a opté pour une politique qui prévoit le fonctionnement autonome de ses différents services et entités, et de leur personnel, dans l'intérêt de leur propre Clientèle.

2. Procédures relatives aux conflits d'intérêts

Diverses procédures permettant le traitement des conflits d'intérêts ont été mises en place au sein d'ING.

3. Divulgarion des conflits d'intérêts

Les employés et agents autorisés de la Banque doivent être particulièrement attentifs à tous les conflits d'intérêts potentiels ou constatés dans lesquels ils pourraient être impliqués ou dont ils auraient connaissance. S'il ressort d'une certaine situation qu'ING a des intérêts dans une transaction donnée qui ne sont pas proportionnels à ceux d'un Client, il existe un risque de conflit d'intérêts établi ou potentiel. Si un conflit d'intérêts ne peut être résolu à l'aide des mesures mises en place, le Client concerné est informé par écrit du fait que les mesures prises ne sont pas suffisantes pour gérer le conflit d'intérêts. Une description du conflit d'intérêts, des risques et des mesures de gestion à prendre est ensuite communiquée au client afin que celui-ci dispose de toutes les informations nécessaires en vue de prendre une décision éclairée.

4. Accord explicite du Client

Si ING obtient, de la part du Client, un accord verbal concernant le règlement d'un conflit d'intérêts éventuel, elle en conserve une trace écrite.

Art. 11 – Informations complémentaires

La Politique d'ING en matière de conflits d'intérêts sera revue une fois par an au minimum, et les modifications éventuelles seront communiquées aux Clients. Tout Client qui désire de plus amples informations au sujet de la présente Politique en matière de conflits d'intérêts peut prendre contact avec son interlocuteur habituel au sein d'ING.

Art. 12 – Avantages

Conformément à l'article 153 du RSOI, ING reçoit de tiers des rémunérations, commissions et/ou avantages non pécuniaires dans le cadre de la prestation de Services, à savoir :

1. Commission de base

Lors de la souscription d'Assurances d'Épargne et d'Investissement, ING reçoit une commission de l'Assureur destinée à couvrir les frais liés aux Services et aux Opérations fournis par ses soins lors de la souscription.

La commission que reçoit ING est différente par produit et est comprise dans les frais d'entrée. Ces derniers sont indiqués et décrits plus précisément dans la documentation commerciale et/ou légale que le Client reçoit avant la souscription.

2. Commission de gestion

Après la souscription d'une Assurance d'Épargne et d'Investissement, l'intermédiaire d'assurances reçoit une commission de l'Assureur pour la gestion commerciale après la vente de l'Assurance d'Épargne et d'Investissement.

Cette commission sert à couvrir les services suivants fournis aux Clients:

- des informations continues et actualisées sur les produits dans la mesure où ils figurent dans l'offre ING
- des informations sur la réserve du contrat, son évolution,
- la formation des chargés de relation relative au contenu des différents produits dans le but d'être capable de répondre aux questions des clients,
- publication d'informations sur Internet,
- suivi de la "fair value" des produits: dans certaines circonstances de marché, il est possible que les coûts liés à l'épargne et/ou l'investissement dans certains types de produits ne soient plus couverts par le rendement. Les clients sont informés sur la base de cette analyse.

La commission est calculée sur la base du total des avoirs de tous les Clients placés via l'intermédiation d'ING chez l'Assureur concerné pour le produit en question. Pour les Assurances d'Épargne, l'indemnité est différente par produit et est comprise entre 0,15 % et 0,40 % du total des avoirs de tous les Clients. Pour les Assurances d'Investissement, l'indemnité est différente par produit et s'élève à maximum 1,20 % du total des avoirs de tous les Clients.

3. Avantages non pécuniaires

Moyennant certaines conditions (notamment en termes de valeur et de fréquence) décrites dans la politique ING, les membres du personnel d'ING peuvent percevoir de tiers des avantages non pécuniaires dans le cadre de leur activité professionnelle, par exemple la participation à des séminaires/formations ou la réception de cadeaux.

Sur simple demande, tout Client peut obtenir plus d'informations à ce sujet via son agence, par e-mail (inducements.ingbelgium@ing.be) ou, pour les Clients d'ING Private Banking, via leur Private Banker (e-mail : inducements.ing-privatebanking@ing.be).

Annexe 3 : Services, Instruments Financiers et Assurances d'Épargne et d'Investissement – détails

Les tableaux ci-dessous détaillent les Services, les Instruments Financiers et les Assurances d'Épargne et d'Investissement par type de Clientèle et par canal (oui/non/non-applicable (n.a.)).

1. Par une agence ING et/ou par Phone'Bank

§1 Services et Instruments Financiers/Assurance d'Épargne et d'Investissement offerts aux Clients sans contrat de gestion

a. Instruments Financiers :

Service de :	Fonds	Note structurée	Actions	Obligations	ING Focus Plan ¹	Star Fund ²	Warrants, turbo's, sprinters	Produits Dérivés
Gestion de portefeuille ("Suitability") – Art. 111	non	non	non	non	non	non	non	non
Conseils en investissement contractualisés – Art. 111 bis	non	non	non	non	non	non	non	non
Conseil d'investissement structurel ("Suitability") – Art. 112	oui	oui	oui	oui	non	non	oui	non
Conseil d'investissement ad hoc (ponctuel) ("Product Suitability") – Art. 112 bis	non	non	non	non	oui	oui	non	non
Achat ou Vente ("appropriateness") – Art. 113	non	non	non	non	non	non	non	non
Simple exécution ("execution only") – Art. 114	non	non	non	non	non	non	non	non
Ouverture de Compte-titres et conservation de valeurs	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	non

b. Contrats d'Assurances d'Épargne et d'Investissement :

Service	Assurances d'Épargne	Assurances d'Investissement
Conseil d'investissement ad hoc (ponctuel) ("Product suitability") – Art. 158	oui	oui
Souscription ("appropriateness") – Art. 159	non	non

Ces services sont offerts à cette Clientèle par un conseiller ING (en cas de conseil d'investissement : pour autant que le test d'adéquation soit positif par rapport au Profil d'Investissement du Client).

¹ Focus Plan est un plan d'investissement périodique (cf. art. 142)

² Star Fund est un fonds d'épargne-pension distribué par ING (cf. art. 142)

§2. Services et Instruments Financiers offerts à la Clientèle Private Banking

a. Instruments financiers

Service de :	Fonds	Note structurée	Actions	Obligations	ING Focus Plan ¹	Star Fund ²	Warrants, turbo's, sprinters	Produits Dérivés
Gestion de portefeuille (" <i>Suitability</i> ") – Art. 111	oui	oui	oui	oui	non	non	oui	oui
Conseils en investissement contractualisés – Art. 111 bis	oui	oui	oui	oui	non	non	oui	oui
Conseil d'investissement structurel (" <i>Suitability</i> ") – Art. 112	oui	oui	oui	oui	non	non	oui	oui
Conseil d'investissement ad hoc (ponctuel) (" <i>Product Suitability</i> ") – Art. 112 bis	oui	non	non	non	oui	oui	non	non
Achat ou Vente (" <i>appropriateness</i> ") – Art. 113	non	non	non	non	non	non	non	non
Simple exécution (" <i>execution only</i> ") – Art. 114	non	non	non	non	non	non	non	non
Ouverture de Compte-titres et conservation de valeurs	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui

b. Contrats d'Assurances d'Épargne et d'Investissement

Service de :	Assurances d'Épargne	Assurances d'Investissement
Conseil d'investissement ad hoc (ponctuel) (" <i>Product suitability</i> ") – Art. 158	oui	oui
Souscription (" <i>appropriateness</i> ") – Art. 159	non	non

Ces services sont offerts à cette Clientèle par un Private Banker ou un Gestionnaire de Portefeuille (en cas de conseil d'investissement : pour autant que le test d'adéquation soit positif par rapport au Profil d'Investissement du Client).

¹ Focus Plan est un plan d'investissement périodique (cf. art. 142)

² Star Fund est un fonds d'épargne-pension distribué par ING (cf. art. 142)

2. Via Home'Bank/Business'Bank/ING Smart Banking¹

Tous les Clients se voient proposer les mêmes services :

a. Instruments Financiers :

Service de :	Fonds	Note structurée	Actions	Obligations	ING Focus Plan ¹	Star Fund ²	Warrants, turbo's, sprinters	Produits Dérivés
Gestion de portefeuille ("Suitability") – Art. 111	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Conseils en investissement contractualisés – Art. 111 bis	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Conseil d'investissement structurel ("Suitability") – Art. 112	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Conseil d'investissement ad hoc (ponctuel) ("Product Suitability") – Art. 112 bis	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Achat ("appropriateness") – Art. 113	non	n.a.	non	n.a.	n.a.	oui	n.a.	n.a.
Vente ("appropriateness") – Art. 113	non	n.a.	non	n.a.	n.a.	non	n.a.	n.a.
Achat en simple exécution ("execution only") – Art. 114	oui	n.a.	oui	n.a.	oui	non	n.a.	non
Vente en simple exécution ("execution only") – Art. 114	oui	n.a.	oui	n.a.	n.a.	non	n.a.	n.a.
Ouverture de Compte-titres et conservation de valeurs	non	non	non	non	non	non	non	non

b. Contrats d'Assurances d'Épargne et d'Investissement :

Service de :	Assurances d'Épargne	Assurances d'Investissement
Conseil d'investissement structurel ("Product suitability") – Art. 158	non	n.a.
Souscription ("appropriateness") – Art. 159	oui	n.a.

¹ Le service ING Smart Banking suit la même logique que Home'Bank/ Business'Bank pour les Services disponibles via ce canal

² Focus Plan est un plan d'investissement périodique (art. 142)

³ Star Fund est un fonds d'épargne-pension distribué par ING (art. 142)

ING Belgique S.A. • Banque/Prêteur • Avenue Marnix 24, B-1000 Bruxelles • RPM Bruxelles • TVA BE 0403.200.393 •
BIC : BBRUBEBB • IBAN : BE45 3109 1560 2789. Courtier en assurances inscrit à la FSMA sous le n° 0403200393 •
www.ing.be • Éditeur responsable : Philippe Wallez • Cours Saint-Michel 60, B-1040 Bruxelles • 715877F • 03/20