

Conditions générales relatives aux Investissements

Table des matières

1. Que sont les Conditions générales relatives aux Investissements ?	3
2. Qui sommes-nous?	3
3. Quelles sont les définitions générales que nous utilisons ?	4
4. Restrictions pour les « US Persons » et les résidents suisses	5
5. Classification de la Clientèle	6
6. Nos services en matière d'Investissement	6
7. Que faisons-nous de vos données ?	11
8. Quels sont les risques liés à l'Investissement?	12
9. Dépôt	12
10. Protection des Instruments Financiers	15
11. Exécution d'un Ordre	16
12. Quand débite-t-on et crédite-t-on votre Compte d'investissement ?	18
13. Comment communiquons-nous ? Quelles informations vous fournissons-nous ?	18
14. Que devez-vous savoir sur la (notre) responsabilité ?	19
15. Quels frais pouvons-nous vous facturer?	20
16. Comment la Convention prend-elle fin ou est-elle modifiée ?	21
17. Que devez-vous savoir sur les Informations financières ?	21
18. Conflits d'intérêts	22
19. Droit applicable et attribution des compétences	23
20. Taxes internationales et remboursement de taxes belges spécifiques	23
Annexe 1 : Politique de Meilleure Exécution des Ordres (PMEO) concernant des Instruments Financiers	25
Annexe 2 : Résumé Politique des conflits d'intérêts – Instruments Financiers	29

1. Que sont les Conditions générales relatives aux Investissements ?

Les Conditions générales relatives aux Investissements définissent les accords conclus entre vous et ING quant à vos investissements en Instruments Financiers ("titres"). Les conditions générales sont souvent complexes., c'est pourquoi nous avons essayé de rédiger ces conditions-ci de la manière la plus claire possible. Si vous avez le moindre doute, n'hésitez pas à nous contacter et nous serons heureux de vous fournir de plus amples explications.

Nous vous encourageons à lire attentivement ces **Conditions**, car elles font partie de la Convention qui nous lie.

En cas de divergence entre une convention que vous signez avec ING (ci-après « la Convention ») et les présentes Conditions générales, les dispositions de la Convention prévaudront.

Quelles sont les autres conditions en vigueur ?

Outre la Convention et les présentes conditions générales relatives aux investissements, les autres règlements, qui sont mentionnés dans la convention concernée, s'appliquent également. Ainsi, le « Règlement Général des Opérations » s'applique toujours à nos relations. Lorsque vous passez un Ordre via l'un des Canaux d'ING, les règlements qui régissent ces Canaux s'appliquent également.

Comment modifions-nous ces Conditions ?

Nous pouvons modifier ces Conditions à tout moment. Toute modification est annoncée deux mois (60 jours calendrier) avant son entrée en vigueur.

Le chapitre 16 ci-après explique plus en détail la manière de procéder d'ING.

Veillez toutefois noter que nous ne sommes pas tenus de respecter le délai précité de deux mois dans les hypothèses où les modifications apportées aux Conditions résultent :

- a) d'une instruction émanant d'une autorité de surveillance, par exemple de l'Autorité des Services et Marchés Financiers en Belgique (FSMA) ;
- b) d'une décision du juge ;
- c) d'une disposition légale.

Si vous n'êtes pas d'accord avec les Nouvelles Conditions, vous pouvez résilier la Convention avant l'expiration du

délai de deux mois (60 jours civils) après sa publication, de la manière qui vous est alors indiquée. Le cas échéant, vous devez soit vendre vos Instruments Financiers, soit demander le transfert de ceux-ci et indiquer à quelle institution financière nous devons les transférer.

Vous pouvez consulter et/ou télécharger la version la plus récente des Conditions, y compris la Politique d'exécution des ordres, sur ing.be, sous la rubrique « Tarifs et règlements » ainsi que dans Home'Bank.

2. Qui sommes-nous ?

Nous sommes ING Belgique S.A., appelée ici "ING". Notre siège social est situé Avenue Marnix 24 à 1000 Bruxelles. La banque est inscrite au registre des personnes morales de Bruxelles sous le numéro d'entreprise 0403.200.393.

Afin de vous fournir des Services d'Investissement, nous sommes agréés par la Banque Nationale de Belgique (BNB). Nous sommes enregistrés auprès et soumis au contrôle de la BNB, de l'Autorité des Services et Marchés Financiers (FSMA) et de la Banque Centrale Européenne (BCE).

Plus d'informations sur ces contrôles sont disponibles sur les sites web de la BNB (www.nbb.be), de la FSMA (www.fsma.be) et de la BCE (www.ecb.europa.eu).

ING Belgique a également rempli une déclaration auprès de la Commission de la protection de la vie privée (www.privacycommission.be) concernant les traitements de données à caractère personnel. Nous appliquons également les codes de conduite de la Fédération belge du secteur financier (Febelfin) et de l'Union Professionnelle du Crédit (UPC).

Comment pouvez-vous nous joindre ?

Vous pouvez nous appeler au +32 2 464 60 02 (option « Investissements ») ou vous rendre dans l'une de nos agences ING. Vous disposez d'un conseiller personnel? Vous pouvez bien entendu également le ou la contacter.

Comment communiquons-nous avec vous ?

Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans le chapitre 13 « Comment communiquons-nous ? Quelles informations vous fournissons-nous ? » des présentes Conditions générales.

3. Quelles sont les définitions générales que nous utilisons ?

Les définitions sont classées par ordre alphabétique.

Avoirs : les Avoirs sont les liquidités, les comptes d'épargne, les Investissements, les Instruments Financiers et les assurances d'épargne et d'investissement détenus chez ING.

Canaux : les canaux sont les modes de communication que nous utilisons pour communiquer avec vous. Il peut s'agir entre autres d'un contact en face à face avec un collaborateur ING dans une agence, à votre domicile ou via des outils de communication à distance tels qu'un appel téléphonique ou vidéo. Nous mettons également à votre disposition nos canaux en ligne tels que Home'Bank ou l'app ING Investing.

Clients particuliers : le service dédié aux Clients particuliers englobe les personnes physiques qui négocient en leur nom propre et investissent pour leur patrimoine privé et qui disposent d'un maximum de 500 000 euros d'actifs investis chez ING.

Clients à titre professionnel : nous proposons nos services dédiés aux Clients à titre professionnel, c'est-à-dire aux personnes physiques ou morales qui investissent dans le cadre de leur activité professionnelle. Par exemple, un médecin généraliste peut avoir un Compte d'investissement dans le cadre de son activité professionnelle en tant que médecin généraliste et un autre Compte d'investissement pour ses investissements privés.

Compte d'investissement : un Compte d'investissement ING est un compte où sont déposés vos Instruments Financiers et les liquidités relatives à vos opérations d'investissement. Pour chaque achat ou vente, nous débitons ou créditerons votre Compte d'investissement ING du montant correspondant (prix x quantité, y compris les éventuels commissions, frais et taxes). Afin que votre Compte d'investissement soit toujours suffisamment provisionné, vous devez transférer l'argent nécessaire de votre compte ING lié à votre Compte d'investissement en temps utile. Vous pouvez alors transférer de l'argent de votre Compte d'investissement vers votre compte ING.

Compte ING : le compte ING est un compte-espèces ou un compte à vue, ouvert auprès de ING, appelé également « Compte de référence », auquel sont liés un ou plusieurs Comptes d'investissement ING. Le compte ING ne peut être clôturé tant qu'un Compte

d'investissement ING est actif.

Conditions : par « Conditions », nous entendons les « Conditions générales relatives aux Investissements », y compris toutes les annexes. Les présentes Conditions font partie de la Convention qui nous lie.

Convention : l'accord conclu avec vous, concernant le Service d'Investissement que vous avez choisi.
Force majeure : la force majeure est une impossibilité de se conformer à une obligation, non imputable à une faute de celui qui est tenu de cette obligation, et qui libère cette personne de cette obligation. La force majeure peut être causée, par exemple, par l'action de tiers (par exemple une autorité de contrôle) ou par le hasard (par exemple une catastrophe naturelle).

Home'Bank : Home'Bank est la partie sécurisée de nos canaux en ligne (site web/app), où vous pouvez effectuer vos opérations bancaires en ligne (par exemple, pour nous transmettre des Opérations).
Informations financières : les Informations financières sont les informations portant sur les Investissements, notamment les derniers cours en vigueur, les risques de l'Investissement, le rendement...

ING Client Services : le call center d'ING Belgique, 02 464 60 02 (numéro de téléphone au 18/11/2022)

Date d'enregistrement : la Date d'enregistrement est la date à laquelle il est défini à qui sont attribués les droits de participer aux assemblées et de vote attachés à une action. Cette date se situe quelque temps avant l'Assemblée des actionnaires à laquelle les personnes inscrites à la date d'enregistrement peuvent voter.

Exécution des Ordres : nous nous chargeons de recevoir, transmettre, exécuter ou faire exécuter les Ordres. Nous le faisons à vos propres risques et frais.

Instruments Financiers de nature complexe ou non-complexe :

1. **Les "Instruments Financiers Non Complexes"** comprennent, entre autres, les actions admises à la négociation sur un marché réglementé ou sur un marché équivalent dans un pays tiers (y compris les "Exchanged Trades Funds" (ETF)), certaines obligations ou autres titres de créance, les instruments du marché monétaire, les Organismes de Placement Collectif en Valeurs Mobilières (OPCVM), les dépôts structurés et autres Instruments Financiers Non Complexes qui répondent aux critères fixés par la législation financière belge ou européenne.
2. **Les "Instruments Financiers Complexes"** sont des

Instruments Financiers spécifiques définis par la législation financière belge ou européenne. Il s'agit, entre autres, de tous les Instruments Financiers donnant le droit d'acquérir ou de vendre d'autres titres ou donnant lieu à un règlement en espèces, dont le montant est déterminé par référence à des titres, des devises, des taux d'intérêt, des rendements, des prix de matières premières ou d'autres indices ou mesures tels que, entre autres les warrants, les "Structured Notes", les "options", les "futures", les "swaps", les contrats de garantie de taux et autres contrats dérivés relatifs à des titres, des devises, des taux d'intérêt, des rendements, des droits d'émission, des matières premières, des variables climatiques, des taux de fret, des taux d'inflation ou d'autres statistiques économiques officielles ou d'autres instruments, indices ou mesures dérivés et qui peuvent être réglés par une livraison physique ou en espèces. En outre, les parts d'organismes de placement collectif alternatifs (OPCA) sont également considérées comme des "Instruments Financiers Complexes" ; les actions, obligations et instruments du marché monétaire intégrant un dérivé ; les obligations et instruments du marché monétaire dont la structure rend difficile pour le client la compréhension du risque encouru ; les OPC structurés et les dépôts structurés dont la structure rend difficile pour le client l'évaluation du risque de rendement ou du coût d'un rachat anticipé ; les « Contracts for Differences » (CFD) et les droits d'émission.

Investissements : les termes « Investissements » et « Instruments Financiers » sont utilisés indifféremment dans le présent Règlement et désignent tout Instrument Financier appartenant à l'une des catégories énoncées à l'Art. 2, 1 de la Loi relative à la Surveillance du Secteur Financier (Loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers), et notamment les actions, les obligations, les parts d'Organismes de Placement Collectif (OPC) ou "SICAV", les « Exchanged Traded Funds » (ETF), les contrats à terme fixe (futures), les accords de taux futurs et tout autre contrat dérivé, etc.

Lieu d'Exécution : un Lieu d'Exécution est un lieu où sont négociés les Instruments Financiers. Par « Lieu d'Exécution », nous entendons tout marché réglementé ("bourse") (par exemple, Euronext Brussels) et tout marché non réglementé sur lequel vous pouvez négocier des Instruments Financiers par notre intermédiaire, y compris les systèmes de négociation nationaux et étrangers (par exemple, Equiduct), les systèmes multilatéraux de négociation (MTF) et les systèmes organisés de négociation (OTF).

Opération : une Opération est un Ordre que vous nous confiez pour acheter ou vendre des Investissements pour vous. Le terme « Achat » vise les achats et les souscriptions (par ex. de parts de sicav [Société d'Investissement à Capital Variable]). Le terme « Vente » vise les ventes et 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).

Ordre : toute instruction, qu'elle soit donnée via les services électroniques d'ING Belgique, en votre nom et pour votre compte, visant à exécuter une Opération sur Instrument Financier, donnée en votre nom et pour votre compte, et signée en votre nom et pour votre compte.

Politique des conflits d'intérêts : la Politique des conflits d'intérêts est notre politique interne visant à prévenir les conflits d'intérêts et à les traiter de manière appropriée. Vous trouverez un résumé de cette politique dans l'annexe 2 "Résumé Politique des conflits d'intérêts".

Politique d'exécution des ordres : la Politique d'exécution des ordres définit la manière dont nous assurons la meilleure exécution possible de vos Ordres. Vous trouverez toujours la dernière version de notre Politique d'exécution des ordres sur ing.be/tarifs et règlements.

Private Banking : les services de Private Banking peuvent être proposés aux personnes physiques et morales qui disposent d'un capital minimum de 500 000 euros investis chez ING.

Services d'Investissement : dans le cadre des Services d'Investissement de simple exécution et de conseil en matière d'investissement, ING vous propose les solutions suivantes pour investir : « ING Self Invest », « ING Easy Invest », « ING Invest Advice », et une solution d'épargne-pension en ligne ou avec conseil.

Transfert : transfert de vos Instruments Financiers d'une Institution financière vers une autre.

4. Restrictions pour les « US Persons » et les résidents suisses

4.1 Nous ne proposons pas de Services d'Investissement aux « US Persons » (citoyens américains ou assimilés).

Vous n'êtes **pas** une « US Person » si vous répondez « **non** » à toutes les questions ci-dessous :

- Avez-vous la nationalité américaine ?
- Vous trouvez-vous aux États-Unis lors de la conclusion du présent contrat ?

- Vivez-vous aux États-Unis ou y avez-vous une seconde résidence ?
- Êtes-vous titulaire d'un permis de séjour pour les États-Unis (par exemple, une carte de résident permanent (« Green Card »)) ?
- Donnez-vous des Ordres depuis les États-Unis ou recevez-vous/donnez-vous des informations sur les investissements pendant que vous vous trouvez sur ce territoire ?
- Avez-vous un conseiller en investissement, un mandataire, un représentant légal ou un autre représentant susceptible de répondre « oui » à une ou plusieurs des questions précitées ?

Vous vous trouvez aux États-Unis d'Amérique au moment où vous souhaitez clôturer ou modifier la Convention ?

Ce n'est pas autorisé.

Vous investissez chez ING et votre situation change, pouvant potentiellement faire de vous une «US Person» ?

Vous devez alors nous en informer immédiatement.

Si vous êtes en effet devenu une « US Person », nous disposons du droit de résilier immédiatement la Convention conclue portant sur un Service d'Investissement. Nous agissons conformément aux règles énoncées au chapitre 16 « Comment la Convention prend-elle fin ou est-elle modifiée ? » des présentes Conditions.

Si un Compte d'investissement venait à être ouvert par notre erreur et que des Instruments Financiers étaient achetés, nous supporterions les coûts résultant de la vente. Ce n'est pas le cas si vous nous avez fourni des informations incorrectes en répondant aux questions ci-dessus ou si vous avez négligé de prendre toutes les mesures adéquates en vue de limiter ces coûts.

4.2 Nous n'offrons plus de Services d'Investissement aux Clients résidents suisses, sauf pour les Clients Private Banking pour lesquels le service de gestion de portefeuille ou de Conseil en investissement contractualisé est délivré conformément au RSOI (Règlement Spécial des Opérations sur Instruments Financiers et Assurances épargne et investissement).

Le cas échéant, par analogie avec les dispositions qui précèdent pour les US persons, nous vous offrirons la possibilité de transférer vos Instruments Financiers dans un délai de 60 jours calendrier vers une autre institution financière ou de vendre vos Instruments Financiers et de clôturer votre Compte d'investissement.

5. Classification de la Clientèle

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 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 ; par exemple, les entités qui doivent être autorisées ou réglementées pour opérer sur les marchés financiers ou les grandes entreprises qui remplissent deux des conditions de taille sur une base individuelle : a. total du bilan : vingt millions d'euros, b. chiffre d'affaires net : quarante millions d'euros, c. fonds propres : deux millions d'euros.
- Les « Clients contreparties éligibles » : tout Client professionnel qui, concernant des services spécifiques, répond à des critères supplémentaires définis par la législation financière belge.

En tant que Client, vous serez avisé de la catégorie à laquelle vous appartenez, par exemple contractuellement ou par courrier ou par autre support papier ou PDF que vous pouvez sauvegarder. La législation financière belge prévoit la possibilité pour un Client de demander de changer de catégorie. Si vous souhaitez un tel changement, vous pouvez nous en adresser la demande et nous déciderons en fonction de nos Conditions, des circonstances et de notre connaissance de votre dossier si nous pouvons accepter cette demande.

6. Nos services en matière d'Investissement

6.1 Services dédiés aux Clients Particuliers

6.1.1 En tant que Client Particulier, de quoi avez-vous besoin pour investir chez nous ?

i) Un compte ING, c'est-à-dire un Compte à vue ou Compte-espèces.

Vous aurez d'abord besoin d'un Compte à vue ou d'un Compte-espèces pour ouvrir un Compte d'investissement. Le « Règlement Spécial des Opérations de Paiement » s'applique également au Compte à vue.

ii) Un Compte d'investissement

Si vous disposez d'un Compte à vue ou d'un Compte-espèces, vous pouvez facilement ouvrir un Compte d'investissement en ligne si vous souhaitez utiliser le Service d'Investissement « ING Self Invest » ou « ING Easy Invest » ou ouvrir un compte d'épargne-pension en ligne. Si vous souhaitez faire appel au Service d'Investissement « ING Invest Advice », votre Compte d'investissement ne peut être ouvert en ligne, mais doit être ouvert par exemple en agence ou auprès d'un conseiller par téléphone ou appel vidéo.

6.1.2 Qui peut ouvrir et gérer votre (vos) compte(s)?

Ouverture d'un Compte d'investissement ING : un Compte d'investissement peut être ouvert par tout titulaire d'un Compte à vue ou Compte-espèces ING ou par son représentant officiel (mineurs/personnes incapables), conformément aux modalités des mandats de gestion des Comptes-espèces ou Comptes à vue ING, via un conseiller ING ou autrement en fonction du type de service. Le mandataire de votre Compte-espèces ou Compte à vue ne peut toutefois pas le faire.

Gestion d'un Compte d'investissement ING : tout titulaire d'un Compte-espèces ou d'un Compte à vue ING, représentant officiel ou mandataire est autorisé à effectuer des Opérations et des Transferts vers et au départ du Compte d'investissement ING, conformément aux modalités des mandats de gestion des Comptes-espèces ou Comptes à vue ING via un conseiller ING ou autrement en fonction du type de service.

Impact des modalités des mandats de gestion : pour négocier seule, une personne doit disposer d'un « mandat illimité » pour tous les types d'Opérations sur le Compte à vue ou le Compte-espèces ING afin de pouvoir effectuer des Opérations et des Transferts vers et sur le Compte d'investissement ING. Dans ce cas, cette personne peut effectuer seule des opérations sur Instruments Financiers en ligne ou en agence, en fonction du Service d'Investissement.

Si une personne dispose d'un « **mandat limité** » pour l'ensemble des Opérations sur le Compte à vue ou Compte-espèces ING, cette personne n'est pas autorisée à effectuer seule une opération sur le Compte d'investissement. Toutes les personnes autorisées mentionnées dans les Mandats de gestion du Compte à vue ou Compte-espèces ING doivent signer l'Ordre (via Home'Bank) pour effectuer une Opération sur le Compte d'investissement ING Invest Advice, que le conseil soit donné en une agence ING ou par téléphone/appel vidéo.

Pour un Compte d'investissement ING Self Invest ou un Compte d'investissement ING Easy Invest, aucune opération n'est possible avec un mandat limité.

6.1.3 Quels services sont à votre disposition et quelles en sont les caractéristiques spécifiques ?

En tant que Client particulier, vous pouvez faire votre choix dans une gamme spécifique de Services d'Investissement. Nous vous les présentons ci-après, avec leurs principales caractéristiques :

(a) Définitions spécifiques aux services dédiés aux Clients particuliers

Clients particuliers : le service dédié aux Clients particuliers englobe les personnes physiques qui négocient en leur nom propre et investissent pour leur patrimoine privé et qui disposent d'un maximum de 500 000 euros d'actifs chez ING.

Profil d'investissement : un Profil d'investissement est un profil sur la base duquel nous fournissons des conseils d'investissement. Chaque Profil d'investissement est déterminé au départ des informations que vous nous fournissez sur votre horizon d'investissement et votre appétit au risque. Vous pouvez avoir plusieurs Profils d'investissement si vous avez plusieurs Comptes d'investissement. Vous avez donc un Profil d'investissement par Compte d'investissement. Parallèlement à la détermination et au choix de votre profil d'investissement, nous évaluerons votre situation financière, examinerons vos connaissances et votre expérience en matière d'Instruments Financiers et de Services d'investissement pertinents et questionnerons votre approche d'investissement sur la base de votre objectif d'investissement et de vos éventuelles préférences en matière de durabilité.

Votre **Marge financière** détermine la mesure dans laquelle vous pouvez acheter des Investissements. La Marge financière est déterminée par le solde de la ligne de liquidités de votre Compte d'investissement, moins les opérations en cours. Le but est de s'assurer qu'une couverture en espèces suffisante est disponible pour l'exécution des ordres d'achat.

(b) Services de simple exécution pour les Clients Particuliers

De quoi s'agit-il, concrètement ? Dans le cadre du service de simple exécution (ou « execution only »), vous déterminez vous-même dans quoi vous investissez. Nous ne vous donnons pas de Conseils en investissement : vous

prenez vos décisions d'investissement de votre propre initiative et à vos propres risques et frais. Cela signifie que nous ne faisons que recevoir, transmettre, exécuter ou faire exécuter des Ordres pour vous. Ce Service d'Investissement est uniquement disponible par le biais de nos canaux en ligne (Home'Bank/app ING Investing) : **ING Self Invest, ING Easy Invest et pour l'épargne pension.**

▪ **ING Self Invest**

Instruments Financiers disponibles : faites votre choix parmi une sélection d'Instruments Financiers disponibles: par exemple, des actions, obligations, ETF, Fonds d'investissement (sicav), ainsi que des turbos, des sprinters et des warrants quand ils sont disponibles.

Si vous choisissez d'ouvrir un Compte d'investissement ING Self Invest, vous pourrez uniquement transmettre vos Ordres et les faire exécuter ("simple exécution" ou « execution-only »). Ce Compte d'investissement ING Self Invest ne peut être ouvert et géré qu'en ligne.

Dans ce cas, ING ne tient pas compte de vos connaissances et de votre expérience **en matière d'Instruments Financiers Non Complexes**, ni de votre situation financière et de vos objectifs d'investissement. Par conséquent, vous ne bénéficierez pas de la protection des investisseurs qui s'applique aux Conseils en investissement.

Toutefois, ING effectuera un test de connaissance et d'expérience si vous souhaitez investir dans des **Instruments Financiers Complexes**. Ce test vise à évaluer vos connaissances et votre expérience sur les types d'Instruments Financiers proposés en ligne. Il vous incombe de fournir des informations exactes et complètes lors du Test de connaissances et d'expérience ING. Si vous n'avez pas une connaissance suffisante d'un Instrument Financier Complexe particulier, ING ne vous permettra pas d'investir dans cet instrument.

Vous souhaitez quand même des Conseils en investissement ? Ce n'est pas possible pour les Instruments Financiers déposés sur votre Compte d'investissement ING Self Invest. Si donc vous souhaitez bénéficier de Conseils en investissement, certains fonds d'investissement et Notes Structurées peuvent être transférés sur un Compte d'investissement ING Invest Advice, mais pas les autres Instruments Financiers. (Voir article 6.1.3 (c) plus bas).

Liquidation : les Opérations effectuées dans le cadre de ING Self Invest peuvent, à votre choix, être réglées (« settlement ») en euros ou dans la devise de l'Instrument Financier. Pour une liquidation dans la devise de l'Instrument Financier (autre que l'euro), vous devez contacter ING Client Services pour ouvrir ou modifier votre Compte d'investissement ING Self Invest. Les devises possibles sont : EUR, USD, GBP, JPY, CHF, CAD, NOK, SEK, AUD. Une fois que ce Compte d'investissement ING Self Invest est ouvert dans la devise sélectionnée, toute liquidation des Opérations sur Instruments Financiers aura lieu dans cette devise. Vous trouverez de plus amples informations sur les frais et commissions dans le « Tarif des principales opérations sur valeurs mobilières ».

Vous transférez des Instruments Financiers d'une autre banque vers ING ? Dans ce cas, ces Instruments Financiers seront d'abord déposés sur un Compte d'investissement ING Self Invest afin que vous puissiez ensuite décider si vous souhaitez ou non-recevoir des Conseils en investissement de la part d'ING. Voir également le Titre 9, sous « Acceptation et exclusion d'Instruments Financiers ».

▪ **ING Easy Invest**

Instruments Financiers disponibles : faites votre choix parmi une sélection de fonds d'investissement (sicav) d'ING ou d'une société du Groupe ING.

Si vous choisissez d'ouvrir un Compte d'investissement ING Easy Invest, vous pourrez uniquement transmettre vos Ordres et les faire exécuter ("simple exécution" ou « execution-only »). Vous déterminez vous-même le montant à investir et la périodicité de votre investissement (par exemple chaque mois). Ce Compte d'investissement ING Easy Invest ne peut être ouvert et géré qu'en ligne.

Avec ING Easy Invest, vous pouvez uniquement investir dans des Instruments Financiers Non Complexes (fonds d'investissement). En conséquence, ING ne tient pas compte de vos connaissances et de votre expérience en matière d'Instruments Financiers Non Complexes, ni de votre situation financière ou et de vos objectifs d'investissement. Cela implique que vous ne bénéficierez pas de la protection des investisseurs qui s'applique en cas de Conseil en investissement.

Vous souhaitez quand même des Conseils en investissement ? Ce n'est pas possible pour les Instruments Financiers déposés sur votre Compte d'investissement ING Easy Invest. Si donc vous souhaitez bénéficier de Conseils en investissement, voyez notre service de conseil en investissement structurel, via un Compte d'investissement ING Invest Advice, au point 6.1.3(c).

Les fonds d'investissement détenus sur un Compte d'investissement ING Easy Invest ne peuvent être transférés vers un autre type de Compte d'investissement.

Liquidation : les Opérations effectuées dans le cadre de ING Easy Invest ne peuvent être réglées (« settlement ») qu'en euros.

• Épargne-pension

Si vous choisissez d'ouvrir vous-même un compte d'épargne-pension chez ING, vous pouvez le faire via Home'Bank. Ce type de compte d'épargne-pension ne peut être ouvert et géré qu'en ligne. Après avoir ouvert le compte et défini les paramètres de votre plan périodique, vous pouvez gérer vous-même votre plan d'épargne-pension. Nos services sont limités à la réception, la transmission, l'exécution ou l'organisation de l'exécution des Ordres que vous donnez ou qui sont exécutés périodiquement en vertu du plan épargne-pension. (« execution-only »).

ING ne tient pas compte de vos connaissances et de votre expérience en matière d'Instruments Financiers Non Complexes, ni de votre situation financière, de votre appétence au risque et de vos objectifs d'investissement. Par conséquent, vous ne bénéficierez pas de la protection des investisseurs qui s'applique à la réception de Conseils en investissement. Vous agissez de votre propre initiative et à vos propres risques et frais lorsque vous ouvrez un compte d'épargne-pension et un plan périodique sans conseil.

Vous souhaitez des Conseils en investissement ? Si vous souhaitez recevoir des Conseils en investissement en vue de souscrire un plan d'épargne-pension, vous pouvez vous adresser notamment à nos conseillers dans nos agences. (Voir article 6.1.3 b.) Conseils en investissement ponctuels).

(c) Conseils en investissement pour les Clients Particuliers

De quoi s'agit-il, concrètement ? Lorsque nous vous donnons un **Conseil en investissement**, nous vous communiquons une recommandation personnalisée sur un ou plusieurs Instruments Financiers sur base de votre **Profil d'investissement**, qui tient compte de votre horizon d'investissement, de votre appétit au risque et ainsi que de votre **Approche d'investissement** sur la base du thème choisi, qui tient compte de votre objectif d'investissement et de vos éventuelles préférences en matière de durabilité. En outre, vos connaissances et votre expérience des Instruments Financiers et des Services d'Investissement, ainsi que votre situation financière, seront analysées.

Vous pouvez disposer de plusieurs Comptes d'investissement ING Invest Advice, chacun caractérisé par son profil d'investissement spécifique et par vos préférences en matière de durabilité. Chaque fois que vous recevrez des Conseils d'investissement, votre situation financière, votre objectif d'investissement et vos éventuelles préférences en matière de durabilité, votre Profil d'investissement et votre Approche d'investissement incluant votre choix de thème seront examinés et confirmés ou modifiés, le cas échéant.

Il existe 2 types de Conseils en investissement :

a) Conseil en investissement structurel et **b) Conseil en investissement ponctuel**.

i) Les caractéristiques d'un Conseil en investissement structurel

Canal : nos Conseillers en investissement vous fourniront des Conseils en investissement structurels après l'ouverture du Compte d'investissement ING Invest Advice et, par la suite, lors de chaque entretien consacré à vos investissements, en agence, à domicile, par téléphone ou appel vidéo.

Approche « portefeuille » : avec ce Service d'Investissement, vous ne recevrez que des Conseils d'investissement sur des Instruments Financiers qui vous conviennent et qui sont adaptés à votre situation, ainsi qu'entre autres, à la répartition des actifs dans votre portefeuille, à l'indicateur de risque de l'Instrument Financier, vos éventuelles préférences en matière de durabilité et à l'horizon d'investissement correspondant à votre Profil d'investissement (Conservative, Moderate, Balanced, Active ou Dynamic) pour le Compte d'investissement ING Invest Advice concerné.

Vous avez le dernier mot. Même si nous vous fournissons des Conseils en investissement, c'est vous qui décidez en dernier ressort de suivre ou non ces conseils. Si vous ne décidez pas de les suivre, aucun Ordre ne sera exécuté.

Évaluation trimestrielle : nous évaluons périodiquement entre autres si la répartition de vos Investissements est toujours conforme à votre Profil d'investissement et si vos investissements correspondent toujours aux préférences communiquées en matière de durabilité. Le résultat de cette évaluation est présenté dans le rapport trimestriel.

Le Conseil en investissement est non indépendant.

Nous fournissons des Conseils en investissement non indépendants sur les Fonds d'investissement et les Notes Structurées ("Structured Notes"). Cela signifie qu'ING fournit des Conseils en investissement basés sur une large analyse et sur une sélection de fonds de ses partenaires privilégiés ainsi qu'une sélection de Notes Structurées ("Structured notes"). Cela signifie également qu'ING recevra des « inducements » (avantages) de ces partenaires privilégiés pour ces services. (pour obtenir de plus amples informations, voir l'annexe « Politique des conflits d'intérêt »). Nous fondons nos Conseils en investissement sur des prévisions et des estimations raisonnables. Vous ne pouvez pas considérer que ces prévisions se réaliseront toujours ou que ces estimations s'avéreront toujours exactes. Un Conseil en investissement n'est jamais la garantie d'obtenir un résultat d'investissement précis.

Liquidation ("settlement") : toutes les Opérations effectuées dans le cadre de ce Service d'Investissement sont liquidées en euros. Vous trouverez de plus amples informations sur les frais et commissions dans le « Tarif des principales opérations sur valeurs mobilières ». Avant chaque Ordre d'Achat ou de Vente, vous recevrez un aperçu des frais et taxes estimés à payer.

ii) Les caractéristiques du Conseil en investissement ponctuel

Canal : nos Conseillers en investissement en agence fournissent des Conseils en investissement spécifique relatifs à l'épargne-pension.

À la différence du Conseil en investissement structurel, le Conseil en investissement spécifique n'inclut **pas d'approche « portefeuille »** et **ne tient** par conséquent **pas compte** de la répartition de vos actifs entre différents types d'Instruments Financiers. Les Conseils en investissement spécifiques ont pour

objet de recommander des Instruments Financiers correspondants à votre de profil d'investissement (Conservative, Moderate, Balanced, Active ou Dynamic) en tenant compte de votre appétit au risque et de votre horizon d'investissement indiqués dans votre Profil d'investissement à ce moment-là. Lors de l'établissement de votre profil d'investissement, le conseiller ING établira aussi un état des lieux de votre situation financière, évaluera vos connaissances et votre expérience en matière d'épargne-pension fiscale et sur l'Instrument Financier concernée et fixera votre objectif d'investissement et vos éventuelles préférences en matière de durabilité pour votre pension, dont il sera aussi tenu compte pour vous donner des Conseils en investissement spécifiques.

Vous avez le dernier mot. Même si nous vous fournissons des Conseils en investissement spécifiques, c'est vous qui décidez en dernier ressort de suivre ou non ces conseils. Si vous ne décidez pas de les suivre, aucun Ordre ne sera exécuté.

Relevé trimestriel: nous ne fournissons pas d'évaluation périodique de la répartition de vos Instruments Financiers dans le relevé trimestriel. Nous vous donnerons toutefois un aperçu de la durabilité de votre épargne-pension.

Le Conseil en investissement spécifique n'est pas indépendant. Ce Conseil en investissement ad hoc est fourni dans le cadre d'un Conseil en investissement dépendant (non-indépendant) en proposant un produit d'épargne-pension propre à ING.

Aucun Instrument Financier d'autres parties (développeurs de produits) n'est disponible pour le Client. Cela signifie également qu'ING peut et pourra recevoir des "Inducements" (commissions) pour cet Instrument Financier. (pour de plus amples informations, voir l'annexe 2 « Politique des conflits d'intérêt »)

6.2 Services pour les Clients Private Banking

Les services de Private Banking peuvent être proposés aux personnes physiques et morales qui disposent d'un capital minimum de 500 000 euros chez ING.

Pour une description des services destinés aux Clients Private Banking, veuillez-vous référer au RSOI - Règlement spécial des opérations sur Instruments Financiers et les assurances d'épargne et d'investissement disponible sur www.ing.be/tarifs-et-reglements.

Si un Client Private Banking ouvre un compte ING Self Invest, ING Easy Invest ou souhaite ouvrir un compte d'épargne-pension en ligne, l'article 6.1.3 (b) ci-dessus des présentes Conditions s'applique.

6.3 Services pour les Clients à titre professionnel

Nous proposons nos services dédiés aux Clients à titre professionnel aux personnes physiques ou morales qui investissent dans le cadre leur activité professionnelle.

Pour une description des services destinés aux Clients à titre professionnel, veuillez-vous référer au RSOI - Règlement spécial des opérations sur Instruments Financiers et les assurances d'épargne et d'investissement disponible sur www.ing.be/tarifs-et-reglements.

Si un Client à titre professionnel ouvre un compte ING Self Invest, l'article 6.1.3 b) ci-dessus des présentes Conditions s'applique.

7. Que faisons-nous de vos données ?

Pourquoi vous demandons-nous des informations ?

Nous vous demandons des informations afin d'évaluer si le Service d'Investissement ou l'Investissement envisagé est approprié ou adéquat pour vous. La législation financière belge prévoit que nous vous demandons des informations en fonction du type de Service d'Investissement. Par exemple, nous aurons besoin de plus d'informations pour vous donner des Conseils en investissement que pour effectuer une simple exécution (sans conseil). Lors d'un Conseil en investissement, nous vous conseillons sur les Investissements qui vous conviennent. Nous le faisons en utilisant, entre autres, votre Profil d'investissement, basé sur les informations que vous nous avez fournies et de vos préférences en matière de durabilité, le cas échéant.

Êtes-vous une personne physique ?

Dans ce cas, nous pouvons vous demander votre « identifiant client unique » pour la déclaration obligatoire à certaines autorités de contrôle étrangères (par exemple, votre numéro de registre national, votre numéro fiscal, etc.).

Vérifions-nous les informations que vous nous fournissez ?

Nous partons du principe que nous pouvons nous fier aux informations que vous nous donnez et que celles-ci sont véridiques. Cela signifie que nous n'avons pas à vérifier ces informations. S'il s'avère que si ces informations sont obsolètes, inexactes, incohérentes ou

incomplètes, nous prendrons alors contact avec vous.

Votre situation personnelle change ?

Dans ce cas, vous êtes tenu de nous en informer dans les plus brefs délais. Vous devez également nous fournir toute autre information qui pourrait nous être utile. Par exemple, des changements dans votre situation financière, une seconde nationalité, un déménagement ou un divorce.

Vous ne nous informez pas de ces changements à temps ? Dans ce cas, nous ne pouvons pas évaluer correctement si un Investissement particulier vous convient toujours, et, de plus, les taxes et les droits peuvent être appliqués ou exonérés de manière incorrecte et ne pas être corrigés.

Comment traitons-nous vos données ? Les informations relatives à votre situation personnelle sont-elles communiquées à des tiers ?

Nous traitons vos données, notamment vos données client, ainsi que des informations relatives à vos Ordres et à vos Investissements. Dans certains cas, nous transmettons vos données à des tiers sans vous en informer. Pour plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles, veuillez consulter la Déclaration de confidentialité d'ING et l'article 6 « Protection de la vie privée » du Règlement Général des opérations.

Lorsque la loi l'exige, seules les informations nécessaires vous concernant seront divulguées à d'autres parties qu'ING, y compris, mais sans s'y limiter, les informations que nous sommes tenus de communiquer aux autorités compétentes belges et étrangères conformément aux réglementations belges et étrangères, les informations sur les actions que vous détenez en dépôt chez nous aux émetteurs en vertu de la Directive sur les Droits des Actionnaires, les informations sur vos Investissements étrangers aux dépositaires tiers étrangers et aux autorités et organismes gouvernementaux de surveillance, les informations aux autorités fiscales et à leurs mandataires.

Si ING ne possède pas toutes les données demandées, vous vous engagez à communiquer à ING, sur première demande, toutes les données manquantes.

Vous autorisez irrévocablement ING à fournir aux autorités habilitées (ou à leurs agents dûment mandatés) toute information requise 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. Vous reconnaissez que, par le seul fait de passer un Ordre ou d'effectuer une Opération, vous confirmez l'autorisation donnée ci-dessus.

Lorsque vous confiez à ING un Instrument Financier (étranger) en dépôt et qu'ING est interrogée, sur la base de la réglementation applicable à cet Instrument Financier, vous donnez votre accord irrévocable à la communication des données relatives à votre identité (nom, adresse et nationalité), vos droits (propriété, usufruit, quantité), les caractéristiques de celles-ci, la date de dépôt (système de « Nominee »), etc. ainsi que les détails de la transaction :

- au tiers dépositaire étranger ;
- à l'instance ou l'autorité de contrôle compétente ;
- à l'entité émettrice de l'Instrument Financier (étranger) concerné ;
- à un organisme public, une autorité fiscale, administrative ou judiciaire dans le cadre d'une enquête (judiciaire) 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.

8. Quels sont les risques liés à l'investissement ?

Investir est une question de rendement prévisionnel et de risque. Ces facteurs sont étroitement liés.

De manière générale, les investissements dont vous pouvez attendre un rendement plus élevé comportent un risque plus important. Vous contentez-vous d'un rendement inférieur ? Les risques sont alors généralement plus faibles.

Il est également important de tenir compte de votre propre attitude face au risque. Êtes-vous prêt à prendre plus ou moins de risques ? Quels que soient vos choix : lorsque vous investissez, vous prenez des risques. La valeur de vos Investissements peut chuter brusquement ou même être compromise. Vous devez donc toujours garder à l'esprit les pertes possibles. Certains risques sont sous votre contrôle, mais certains facteurs affectent la valeur de vos Investissements sans que vous puissiez y faire quoi que ce soit.

Chaque Instrument Financier comporte ses propres risques. Les caractéristiques générales et les risques associés à chaque Instrument Financier sont décrits dans la documentation que nous vous fournissons (via nos différents canaux de communication) avant que

vous n'effectuiez une transaction. Cette documentation comprend entre autres le Prospectus, les Informations Clés pour l'Investisseur (ICI), les fiches produits, les rapports périodiques, etc., et ne constitue pas en soi un Conseil en investissement pour réaliser des transactions, sauf mention expresse contraire. Cette documentation est destinée à vous permettre de comprendre l'Instrument Financier et ses risques et de prendre votre décision d'investissement en connaissance de cause.

Vous trouverez un résumé des différents types de risques et des risques spécifiques liés à chaque Instrument Financier dans la Brochure simplifiée « Instruments Financiers » publiée dans le cadre de la « réglementation MiFID », disponible sur notre site internet. Pour bien comprendre les risques que vous prenez en investissant, nous vous recommandons de lire les caractéristiques générales telles que les risques associés à l'Instrument Financier que vous souhaitez acheter, avant toute transaction.

9. Dépôt

9.1 Acception et exclusion d'Instruments Financiers

Vous pouvez confier à ING le dépôt d'Instruments Financiers belges ou étrangers, pour autant que ceux-ci soient suivis et acceptés par ING. Par exemple, nous pourrions refuser le dépôt de certains Instruments Financiers étrangers parce que nous ne pouvons pas trouver de tiers dépositaire fiable.

Les Instruments Financiers que vous nous confiez sont, pour autant que leurs caractéristiques le permettent, soumis au régime de la fongibilité. Concrètement, ING vous restituera des Instruments Financiers équivalents et similaires, mais non identiques ou portants les mêmes numéros.

Nous n'acceptons plus le dépôt d'Instruments Financiers au porteur déclarés échus. Nous prévoyons une exception si vous nous demandez le remboursement de bons de caisse émis par ING Belgique et Record Bank ou dans le cas du remboursement/de la régularisation de Sociétés d'Investissement à Capital Variable (Sicav) émises par ING Luxembourg. Pour le remboursement, l'échange ou la fusion de Sicav émises par ING Luxembourg, nous enverrons vos documents à la Caisse de Consignation auprès de la Trésorerie de l'État du Grand-Duché de Luxembourg pour suivi. Nous acceptons généralement les Instruments Financiers émis en Belgique, en France, aux Pays-Bas, en Allemagne, au Royaume-Uni, au Grand-Duché de Luxembourg et en Suisse.

À titre indicatif, nous n'acceptons pas les Instruments Financiers suivants (parce que vous n'habitez pas en Belgique ou parce que le siège social est situé à l'étranger ou parce que vous n'avez pas la nationalité belge):

- Instruments Financiers norvégiens détenus par des résidents fiscaux norvégiens ou par les nationaux norvégiens
- Instruments Financiers finlandais détenus par des résidents fiscaux finlandais ou des nationaux finlandais
- Instruments Financiers malaisiens détenus par des résidents malaisiens ou des nationaux malaisiens
- Instruments Financiers provenant d'autres pays que la Belgique, la France, les Pays-Bas, l'Allemagne, le Royaume-Uni, le Grand-Duché de Luxembourg et la Suisse, détenus par les résidents fiscaux de ce pays d'émission. Ces listes peuvent être modifiées sur une base discrétionnaire et sur demande.

Si nous constatons que vous détenez des Instruments Financiers qui tombent dans la catégorie décrite précédemment, nous vous accorderons un délai raisonnable (deux mois au maximum) pour enlever ces Instruments Financiers de votre Compte d'investissement. Le transfert de ces Instruments Financiers vers une autre institution financière est dans ce cas effectué sans frais.

9.2 Tiers dépositaires

Nous déposons les Instruments Financiers que vous nous confiez dans le pays et auprès du dépositaire que nous estimons les plus opportuns, dans votre intérêt et, le cas échéant, sous la surveillance d'un tiers dépositaire. Nous agissons avec prudence, soin et diligence en ce qui concerne la sélection de ses tiers dépositaires. En outre, les tiers dépositaires sélectionnés font l'objet d'une évaluation périodique afin de nous assurer qu'ils sont et restent adaptés à tout moment.

Les Instruments Financiers que nous confions en dépôt à un tiers dépositaire étranger (en dehors de l'Union européenne) peuvent être soumis à la loi du pays dans lequel ce tiers dépositaire est situé. Avant de confier vos Instruments Financiers à un tiers dépositaire étranger, nous vérifierons si le droit du pays où se trouve ce tiers dépositaire est suffisamment réglementé et contrôlé en matière de dépôt d'Instruments Financiers et si les Instruments Financiers des Clients ING peuvent être distingués des Instruments Financiers des autres Clients des tiers dépositaires. Si ce n'est pas le cas, vous acceptez que

vos Instruments Financiers soient détenus sur un compte avec ceux d'ING. En cas de faillite d'ING, cela peut avoir des conséquences négatives pour vous. En nous confiant le dépôt, vous acceptez que l'exécution des obligations qui découlent des règlements et contrats entre ING et les tiers dépositaires vous soit opposable. Différents systèmes juridiques peuvent donc s'appliquer. Le droit applicable et le contrôle par les autorités de surveillance et la législation applicable peuvent diverger d'un pays à l'autre. Cela peut influencer les droits dont vous pouvez vous prévaloir.

Nominee

Les parts d'organismes de placement collectif (OPC) proposent souvent des actions nominatives. Si vous souhaitez souscrire à ces actions par notre intermédiaire, vous acceptez le système de « nominee » par lequel ING Belgique agit en tant qu'intermédiaire (« nominee »). ING agira alors en son nom propre, mais pour votre compte. Dans le registre des émetteurs, les OPC sont enregistrés à notre nom. Vous pouvez consulter votre position dans le Compte d'investissement que vous détenez chez nous.

En tant qu'actionnaire nominee, vous pouvez toujours demander à être inscrit directement dans le registre des parts de l'OPC. Dans ce cas, nos services en tant que nominee s'arrêtent.

Pour en savoir plus sur l'impact d'une éventuelle faillite du nominee, veuillez consulter la section Protection des Instruments Financiers.

Sommet de la Pyramide (Bons de caisse Record)

Depuis la fusion entre Record SA et ING Belgique SA en 2018, ING Belgique SA est devenu l'émetteur des bons de caisse Record. En plus de notre rôle d'émetteur, nous sommes également au « sommet de la pyramide » au sens de la réglementation. En tant que « sommet de la pyramide », nous gérons le registre des parts, suivons l'administration et la comptabilité des bons de caisse en circulation et assurons leur remboursement à l'échéance ou en cas de vente anticipée.

Valorisation des Instruments Financiers

Vous pouvez consulter la valorisation de vos Instruments Financiers via l'ensemble de nos différents canaux de communication et vous la retrouverez dans le Rapport de portefeuille trimestriel. Cette valorisation est basée sur les valeurs et la devise du marché réglementé où l'Instrument Financier est négocié avec le plus grand volume de transactions.

9.3 Opérations de sociétés (Corporate Actions) ou opérations affectant des Instruments Financiers

9.3.1 Généralités

Pendant la période où nous détenons vos Instruments Financiers, un certain nombre d'opérations peuvent avoir lieu sur l'Instrument Financier. Pensez notamment à une fusion ou à une scission, ou simplement au paiement d'un dividende. Toutes ces opérations sont également appelées « Opérations de sociétés (« Corporate Actions »).

Il existe trois types d'opérations de sociétés :

- i) les événements obligatoires, sans choix
- ii) les événements obligatoires, avec choix
- iii) les événements volontaires

i) Événements obligatoires

Pour les événements obligatoires sans choix, comme le versement d'un dividende en espèces, nous veillerons à ce que vous soyez crédité conformément aux instructions de l'émetteur. Vous recevrez alors un extrait contenant les détails de l'exécution imposée par l'émetteur.

Dans le cas d'événements obligatoires avec option, tels qu'une régularisation ou un encaissement obligatoire, nous appliquerons toujours le dernier choix connu pour votre Compte d'investissement.

ii) Définir votre choix pour un dividende avec choix

Dans le cas d'un dividende avec choix, vous pouvez choisir entre les espèces et les Instruments Financiers.

Lorsque vous ouvrez un Compte d'investissement ING, le choix relatif au dividende avec option est par défaut de recevoir des espèces. Vous pouvez modifier votre choix pour tous les événements futurs.

iii) Événements volontaires

En cas d'événements volontaires, nous nous efforcerons de vous en informer à temps et par écrit (ou message électronique).

9.3.2 Opérations sur titres spécifiques

i) Warrants non exercés et droits d'attribution et de souscription non exercés.

Si vous n'avez pas donné d'instructions concernant vos warrants, droits de souscription ou d'attribution

dans le délai spécifié dans la communication, vos warrants, droits de souscription ou d'attribution seront automatiquement vendus à la date spécifiée dans la même communication afin qu'ils ne perdent pas toute valeur.

ii) Offres publiques d'achat et Émissions publiques/offres publiques de vente

Qu'est-ce qu'une offre publique ? Lorsqu'une personne souhaite acheter une entreprise cotée en bourse, elle essaie généralement d'acquérir une partie ou l'ensemble des actions en faisant une offre publique. Elle partage alors, dans un communiqué de presse qu'elle fait, une offre d'achat pour les actions de cette entreprise. C'est ce que l'on appelle une offre publique. Il est important que vous soyez au courant de notre politique en matière d'offres publiques si vous avez des actions de l'entreprise concernée sur votre Compte d'investissement ING Self Invest.

Si, dans le cadre d'une émission publique, (par ex., introduction en bourse, opérations sur le marché primaire) ou d'une offre publique de vente, tous les Ordres de souscription donnés ne peuvent être exécutés, nous procéderons à une répartition équitable des Instruments Financiers disponibles entre les clients souscripteurs. Pour une émission publique donnée, un seul Ordre de souscription est autorisé par Client.

Vous nous autorisez, pour les besoins de cette répartition, à regrouper les différents Ordres que nous aurions donnés, tant pour une émission publique que pour une offre publique de vente.

iii) Obligations convertibles

Vos obligations convertibles seront converties en actions sur simple demande.

iv) Participation aux Assemblées Générales

Si vous souhaitez participer à l'Assemblée Générale d'une société belge dont vous détenez des actions émises dans l'EEE, vous devez détenir ces actions à la date d'enregistrement, pour vous faire délivrer une attestation de votre détention de ces Instruments Financiers à cette date. Les frais que nous facturons sont détaillés dans « Tarifs des principaux services et opérations d'investissement ».

9.4 Cessation de la garde des titres

Si nous cessons d'assurer la garde (conservation) de certains Instruments Financiers ou si des tiers dépositaires cessent d'accepter certains Instruments Financiers, nous vous en informerons par écrit (ou message électronique). Dans ces cas, vous disposerez de deux mois pour décider de vendre ou de transférer les Instruments Financiers à une autre institution de votre choix, ou de les céder à une œuvre caritative. Dans certains cas, vous avez la possibilité de conserver ces Instruments Financiers dans votre dossier, sans toutefois pouvoir les vendre. En cas de transfert vers une autre institution financière, ce transfert est effectué sans frais.

D'autres motifs peuvent justifier l'arrêt de la garde (d'un ou de plusieurs Instruments Financiers), notamment les suivants :

- si nous découvrons dans votre Compte d'investissement des Instruments Financiers que nous ne suivons pas/que le tiers dépositaire ne suit pas ;
- si votre lieu de résidence et/ou votre nationalité et/ou le lieu de résidence/la nationalité de l'émetteur a/ont pour conséquence de soumettre la conservation des Instruments Financiers à des contraintes, obligations ou interdictions additionnelles, en application de toute disposition prescrite par une législation étrangère susceptible de présenter des effets extraterritoriaux ;
- si vous refusez/omettez de nous transmettre les documents exigés par les autorités publiques ou tout autre tiers ;
- si vous ne satisfaites pas aux conditions, légalement requises ou fixées par l'émetteur pour détenir ces Instruments Financiers ;
- si le tiers dépositaire, auquel ING recourt, demande des frais de conservation excessivement élevés.

Vous disposez toujours d'un délai de deux mois pour transférer les Instruments Financiers de votre Compte d'investissement ING. En cas de transfert vers une autre institution financière, ce transfert est effectué sans frais.

10. Protection des Instruments Financiers

Les Instruments Financiers que vous détenez par l'intermédiaire d'ING seront enregistrés sur un Compte d'investissement à votre nom. Nous pouvons les placer en dépôt auprès d'un dépositaire central (DCT) ou d'un autre tiers dépositaire.

Nous avons ouvert des comptes auprès de plusieurs DCT européens et non européens qui reflètent vos positions en Instruments Financiers. Ces comptes peuvent être établis de deux manières: en tant que compte-titres omnibus, c'est-à-dire un compte auprès du DCT sur lequel nous déposons les titres qui appartiennent à plusieurs de nos Clients (désignés par le terme anglais Omnibus Segregated Account ou « OSA ») ; ou en tant que compte-titres individuel, c'est-à-dire un compte auprès du DCT sur lequel sont déposés uniquement les titres d'un seul client (désigné par le terme anglais Individual Segregated Account ou « ISA »).

Nous veillerons à ce que nos registres et nos fichiers indiquent clairement que tous les Instruments Financiers d'un Compte d'investissement vous appartiennent à vous ou à d'autres clients et non à nous. Nous vérifierons également auprès des tiers dépositaires ou DCT que tous les Instruments Financiers détenus dans leurs registres et fichiers vous appartiennent ou appartiennent à d'autres autres clients et non à ING ou aux tiers dépositaires/DCT. Pour clarifier cette séparation, des comptes omnibus séparés (dépôt collectif) sont utilisés lorsque les Instruments Financiers ne sont pas détenus au nom de chaque Client individuellement, mais pour tous les Clients ensemble. Ceci a un impact sur votre droit de propriété en tant que Client en cas de faillite d'ING ou d'un tiers dépositaire. (voir ci-dessous pour plus d'informations)

Faillite

Si ING BE fait faillite, la procédure de faillite est régie par le droit belge et vos Instruments Financiers sont protégés conformément à l'Arrêté royal coordonné n° 62 du 10 novembre 1967 relatif au dépôt d'Instruments Financiers fongibles et à la liquidation d'opérations sur ces instruments (AR n° 62). L'AR n° 62 est basé sur le concept de copropriété. Cela signifie que vous êtes copropriétaire avec d'autres personnes qui possèdent le même type d'Instruments Financiers. Chaque type d'Instrument Financier constitue un « dépôt collectif » dans l'administration du DCT ou du dépositaire tiers. Votre part dans le dépôt collectif et la part des autres détenteurs sont indiquées dans nos registres. Ce dépôt collectif ne fait pas partie de notre patrimoine, de sorte que vos Instruments Financiers sont protégés en cas de faillite d'ING.

En cas de faillite, un curateur sera nommé ; sur base de notre gestion administrative, il analysera qui possède quels Instruments Financiers et restituera les Instruments Financiers à leur propriétaire légitime. L'AR n° 62 régleme la situation dans laquelle nos

clients, qui détiennent des Instruments Financiers du même type, détiennent collectivement plus d'Instruments Financiers chez nous que le nombre d'Instruments Financiers que nous détenons chez un DCT ou un tiers dépositaire. En cas de déficit de ce type et dans la mesure où nous détenons des Instruments Financiers du même type auprès du même DCT ou tiers dépositaire, les Instruments Financiers de ce type seront utilisés en priorité pour rembourser nos clients. Si cela ne suffit pas pour combler le déficit, vous ne récupérerez pas la totalité de vos Instruments Financiers, mais seulement une partie, proportionnellement à votre part dans le dépôt collectif. Dans ce cas, vous pouvez faire appel à la garantie du Fonds de protection des dépôts et Instruments Financiers (le Fonds de protection). Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans le Règlement général des opérations et sur notre site internet ing.be, sous la rubrique « tarifs et règlements ».

Faillite et insolvabilité des tiers dépositaires

Malgré le soin apporté à la sélection et au suivi des tiers dépositaires, il peut arriver qu'un tiers dépositaire fasse faillite. S'il s'agit d'un tiers dépositaire en dehors de l'Europe, il se peut que la législation locale n'offre pas le même niveau de protection que la législation belge.

Garanties

Conformément à la législation en vigueur, ING bénéficie d'un privilège (c'est-à-dire d'un droit de remboursement prioritaire par rapport aux autres créanciers) sur les Instruments Financiers que vous nous avez remis en vue de constituer la couverture de transactions sur Instruments Financiers, ou pour la souscription d'Instruments Financiers et des Opérations à terme sur devises que nous détenons à la suite de l'exécution de transactions sur Instruments Financiers ou d'Opérations à terme sur devises, ou à la suite de la liquidation, par ING, de transactions sur Instruments Financiers, ou de la souscription à des Instruments Financiers ou d'Opérations à terme sur devises effectuées directement par vos soins.

Ce privilège garantit toute créance de ING Belgique née à l'occasion des 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 Instruments Financiers.

Outre ce privilège, nous pouvons bénéficier d'autres sûretés, privilèges ou droits de compensation conformément aux dispositions du Règlement Général des Opérations de ING, des présentes Conditions

générales ou, le cas échéant, en vertu de contrats particuliers conclus entre nous.

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 Instruments Financiers dont ils ont la garde.

11. Exécution d'un Ordre

11.1 Comment donner un Ordre ?

Vous pouvez donner un Ordre

- i. **Pour le Service d'investissement « ING Self Invest » ('simple exécution' ou 'execution only') :** via Home'Bank, l'app ING Investing ou par téléphone via ING Client Services ou tout autre moyen que nous pourrions mettre à votre disposition. Lorsque vous donnez un Ordre par téléphone, il se peut que nous ne soyons pas en mesure de vous fournir immédiatement (avant l'Ordre) les informations obligatoires, telles que le KID (Document d'informations essentielles) . Vous avez toujours la possibilité de reporter l'Opération afin de pouvoir d'abord recevoir et lire les informations. Si vous choisissez néanmoins de passer un Ordre à ce moment-là, vous recevrez les informations juste après l'exécution de la transaction, sauf indication contraire de votre part. Nous sommes tenus par la loi d'enregistrer la conversation téléphonique au cours de laquelle vous nous donnez un Ordre.
- ii. **Pour le Service d'investissement « ING Easy Invest » ('simple exécution' ou 'execution only') :** via Home'Bank, l'app ING Banking ou par téléphone via ING Client Services ou tout autre moyen que nous pourrions mettre à votre disposition. Si vous nous contactez par téléphone, il est uniquement possible d'adapter ou de réactiver votre plan périodique.
- iii. **Pour le Service d'investissement « ING Invest Advice » (« Conseil en investissement structurel ») :** via votre conseiller ING dans une agence ou via un appel téléphonique ou vidéo.

11.2 Comment et où exécutons-nous vos Ordres ?

Vous souhaitez passer un Ordre lors d'un entretien dans une agence ING ou via votre conseiller attribué ? Dans ce cas, vous recevrez les informations légales obligatoires (telles que le KI(I)D) dans votre boîte de

réception Home'Bank et/ou, si vous le souhaitez, sur papier. Veuillez bien prendre connaissance de ces informations.

11.3 Quand acceptez-vous la “Politique de meilleure exécution des Ordres” de ING ?

Lors de la conclusion d'un Service d'Investissement, vous êtes invité à adhérer à notre “Politique d'exécution des Ordres”. Nous vous la remettons en **annexe 1 des présentes Conditions**. Nous vous informerons à l'avance de toute modification de la Politique d'exécution des Ordres. Vous acceptez la Politique d'exécution des Ordres dès que vous passez un Ordre.

11.4 Que se passe-t-il si le solde disponible sur votre Compte d'investissement est insuffisant ?

Dans ce cas, nous n'acceptons pas votre Ordre. Si, après exécution de votre Ordre, il apparaît que votre solde disponible n'est pas suffisant, vous devez transférer vous-même des fonds de votre compte à vue ou d'espèces vers votre Compte d'investissement afin de permettre le règlement de la transaction.

11.5 Quels investissements puis-je acheter et quels Ordres puis-je passer ?

Vous pouvez prendre connaissance des Instruments Financiers que vous pouvez acquérir et du type d'Ordres que vous pouvez donner dans la Convention, dans la Politique d'exécution des Ordres, sur Home'Bank et sur ing.be dans la rubrique « Investissements » (l'offre d'Investissement). Nous pouvons modifier l'offre d'Investissement et les types d'Ordres à tout moment.

11.6 Pour quels Instruments Financiers et jusqu'à quel moment pouvez-vous annuler vos Ordres ?

Toute rétractation ou modification autorisée d'un Ordre doit se référer clairement, complètement et précisément à l'Ordre. Vous en informez ING en temps utile, en tenant compte des délais fixés par le marché concerné. Dans le cas contraire, nous ne pourrions pas en tenir compte et l'Ordre sera exécuté valablement ou transmis comme prévu initialement. Toute augmentation du volume de l'Ordre ou modification du cours limite entraîne une perte de priorité.

Pour les Ordres exécutables sur un marché réglementé où les annulations d'Ordres sont permises, et tant que votre Ordre – ou la partie concernée de votre Ordre - n'a

pas été exécuté sur le marché réglementé en cause, vous pouvez nous demander d'annuler votre Ordre ou une partie (non exécutée) de votre Ordre. Vous pouvez le faire via Home'bank, par téléphone via ING Client Services ou d'une autre manière si nous vous offrons cette possibilité. Vous ne pouvez plus retirer un Ordre dans un Fonds d'investissement 60 min avant l'heure limite (« cut-off »).

11.7 Quand pouvons-nous refuser vos Ordres ?

Nous pouvons refuser les Ordres qui sont incomplets, insuffisamment provisionnés et/ou ne correspondent pas à votre Service d'Investissement, à votre Profil d'investissement ou à votre Stratégie d'investissement.

11.8 Quand les Ordres en cours ou les Ordres exécutés peuvent-ils être annulés ?

Nous avons le droit de retirer des Ordres non encore exécutés, ou d'annuler des Ordres exécutés si nous estimons que ceux-ci sont contraires à une disposition légale. Ce droit s'applique également dans le cas d'un abus de droit ou d'une erreur manifeste de tarification, ou si les Ordres portent atteinte à l'intégrité du marché financier.

Si nous exécutons votre Ordre sur un marché réglementé, nous serons liés par les règles de ce marché réglementé. Cela peut nous obliger à annuler votre Ordre ou à revenir sur un Ordre exécuté. Nous vous en informerons. Le marché réglementé peut-il annuler **votre Ordre de sa propre initiative** ? Oui. Dans certaines circonstances, le marché réglementé peut annuler votre Ordre. Par exemple, si l'événement a un impact sur le cours de l'Investissement, comme la distribution de dividendes. Par conséquent, vous devrez à nouveau passer votre Ordre si vous le souhaitez.

11.9 Quand et comment recevrez-vous la confirmation de votre Ordre et un relevé de vos Investissements ?

Lorsque vous passez un Ordre, vous recevez une confirmation de la réception de l'Ordre dans Home'Bank ou dans l'app ING Investing pour tous vos Comptes d'investissement ING. Si l'Ordre a été exécuté, les informations relatives à son exécution, y compris les frais et taxes facturés, seront fournies dans les relevés de compte au plus tard le jour suivant l'exécution de la Transaction. Les extraits de compte sont disponibles dans Home'Bank et dans l'app ING Investing, sauf si vous avez indiqué que vous souhaitez les recevoir par écrit.

Le décompte de la Transaction est effectué à la suite de l'exécution d'un Ordre dans un Instrument Financier. Si

un Ordre est exécuté en plusieurs tranches (exécutions partielles) le même jour, le décompte de la Transaction indiquera le prix moyen basé sur le prix appliqué pour chaque exécution partielle. Le Client peut, sur demande écrite, obtenir les détails de chaque exécution partielle. Vous recevrez également des relevés trimestriels de vos Investissements chez ING pour chaque Compte d'investissement.

Ce rapport de portefeuille sera mis à la disposition des utilisateurs des canaux en ligne via Home'Bank. Sur demande, vous pouvez toujours en recevoir une version papier.

12. Quand débite-t-on et crédite-t-on votre Compte d'investissement ?

Nous pouvons débiter ou créditer votre Compte d'investissement pour diverses raisons. Par exemple, pour transférer de l'argent vers ou depuis votre compte à vue ou d'espèces, en raison d'Ordres ou de transferts exécutés.

12.1 Que signifie débiter et créditer ?

Débiter signifie que nous prélevons de l'argent ou des Investissements de votre Compte d'investissement. Créditer signifie que nous versons de l'argent ou des Investissements sur votre Compte d'investissement. Nous créditerons votre Compte d'investissement à condition que nous recevions la contrepartie de ce crédit, par exemple le prix de vente de l'Investissement, dans son intégralité à la date dite de liquidation ('settlement date'). S'il s'agit d'une transaction en devise étrangère, nous utiliserons le taux de change du jour du crédit pour effectuer la conversion.

12.2 Qu'est-ce que nous débitons ou créditons sur votre Compte d'investissement et qu'est-ce que nous ne débitons ou ne créditons pas ?

Tous les décomptes de transactions faites dans le cadre du service "ING Self Invest", du service "ING Easy Invest" ou du service "ING Invest Advice" sont directement débités du Compte d'investissement : vous devez donc toujours veiller à ce que ce compte soit suffisamment provisionné. Les décomptes au démarrage de ING Invest Advice et pour d'autres comptes s'effectuent directement via le Compte de référence (« Compte ING »).

12.3 Votre Compte d'investissement peut-il présenter un solde négatif (découvert) ?

Non : vous devez vous assurer qu'il y a suffisamment d'argent sur votre Compte d'investissement en transférant de l'argent depuis votre compte à vue ou d'espèces. Dans certains cas, nous débiterons nous-mêmes votre compte à vue ou d'espèces afin de transférer le montant vers votre Compte d'investissement pour permettre certaines transactions ou certains décomptes de frais.

12.4 Percevez-vous des intérêts sur le solde de votre Compte d'investissement ?

Non. Si nous devons décider de prélever des intérêts négatifs sur le solde espèces de votre Compte d'investissement, nous vous en aviserons deux mois à l'avance.

12.5 Solde insuffisant et transfert d'Instruments Financiers vers une autre banque.

Si vous nous demandez d'organiser un transfert de vos Instruments Financiers (y compris pour votre fonds d'épargne-pension, le cas échéant) vers une autre institution financière, vous devez vous assurer que le solde de la ligne de liquidités du Compte d'investissement ING concerné est suffisant pour couvrir les frais de transfert. Si ce n'est pas le cas, le transfert ne sera pas effectué en raison des coûts qu'il implique. Les frais à percevoir sont décrits dans le « Tarif des principales opérations sur valeurs mobilières ».

13. Comment communiquons-nous ? Quelles informations vous fournissez-vous ?

13.1 Comment pouvez-vous communiquer avec nous ? Comment nous transmettre un Ordre ?

Tout ordre sur Instruments Financiers doit être conforme aux articles 21 à 26 du Règlement Général des Opérations (« Dispositions relatives aux ordres donnés par le Client »). Nous pouvons nous fonder sur les informations que vous ou votre mandataire nous fournissez. Vérifiez donc soigneusement ces informations.

Nous ne sommes pas tenus de traiter vos Ordres ou informations si :

- vous ne les transmettez pas de la manière indiquée ;
- votre Ordre ou vos informations ne sont pas clairs pour nous ou sont contradictoires ;
- nous ne les avons pas reçus à temps ; ou
- votre Ordre ou vos informations ne sont pas conformes à nos conditions.

Si l'une des situations ci-dessus se produit, nous ne pourrions être tenus responsables de la non-exécution de votre Ordre (à temps).

Pour la communication d'Ordres, ING pourra vous contacter pour un entretien avec un collaborateur d'ING, par exemple en agence, par téléphone ou appel vidéo, par le service à la clientèle ING (qui peut vous contacter par téléphone) et par nos plateformes électroniques Home'bank et l'App ING Investing. Néanmoins, l'utilisation d'une méthode de communication spécifique (telle qu'un appel vidéo) peut nécessiter la conclusion d'un accord spécifique.

13.2 Comment communiquons-nous avec vous ? Comment pouvons-nous vous joindre ?

Si nous devons vous joindre ou vous envoyer des informations, nous pouvons par exemple vous appeler par téléphone, ou vous envoyer un e-mail ou un courrier en utilisant les coordonnées que vous nous avez transmises.

Avez-vous Home'Bank et/ou l'une de nos app ? Dans ce cas, nous pouvons vous envoyer des messages via la boîte de réception. Nous vous informerons par e-mail, par courrier - ou par tout autre moyen de communication - que vous avez reçu un nouveau message dans votre boîte de réception.

Vos coordonnées changent ? Veuillez nous en informer à temps par l'intermédiaire de votre agence ou par les canaux électroniques disponibles.

Quelles informations pouvons-nous fournir par voie électronique ?

Nous pouvons vous fournir toutes les informations relatives à vos opérations et vos Instruments Financiers par voie électronique. Si nous vous avons fourni des informations par voie électronique ou par le biais de notre site web, vous pouvez également demander gratuitement une copie papier de ces informations pendant la période de conservation légale.

Vos informations personnelles (telles que vos relevés trimestriels personnels) peuvent notamment vous être transmises via votre boîte de réception Home'Bank. Les informations non personnelles sont des informations générales telles que des informations sur la nature et les risques des Investissements, le KI(I)D (Informations clés d'un fonds d'investissement ou un document d'Informations clés d'un produit structuré),

notre politique d'exécution des ordres. Nous pouvons publier ces informations non personnelles sur le site web www.ing.be.

En adhérant aux présentes Conditions générales, vous choisissez et donnez explicitement votre accord pour que nous communiquions avec vous **de préférence uniquement par voie électronique**, et vous consentez à ce que nous publions des informations non personnelles sur notre site web, pour autant que cela s'inscrive dans le cadre de nos relations d'affaires relatives à vos opérations sur des Instruments Financiers. Par exemple, si vous utilisez Home'Bank et/ou si vous nous avez transmis votre adresse électronique. S'il n'est toujours pas possible de communiquer avec vous par voie électronique, nous vous enverrons par exemple un courrier et/ou nous vous contacterons en agence par téléphone, ou d'une autre manière.

Dans quelle langue communiquons-nous ?

Nous communiquons avec vous en français, en néerlandais ou en anglais, selon votre préférence.

14. Que devez-vous savoir sur la (notre) responsabilité ?

14.1 Dans quel cas sommes-nous responsables ?

Si nous ou les personnes que nous avons désignées (y compris des préposés) ne remplissons pas nos obligations, ou ne les remplissons pas correctement, et que vous subissez des dommages en conséquence, nous pouvons être tenus responsables et nous devons vous indemniser (en partie) pour le préjudice encouru. Nous sommes extrêmement prudents dans la prestation de nos services et la sélection des tiers avec lesquels nous coopérons. Nous tenons compte de vos intérêts au mieux de nos possibilités, conformément à notre devoir de diligence, dans le cadre duquel nous reconnaissons notre responsabilité pour toute faute grave ou intentionnelle, à l'exclusion des fautes légères (voir article 3 du RGO).

14.2 Nous ne sommes pas responsables en cas de force majeure.

Cet article décrit des situations dans lesquelles notre responsabilité n'est pas engagée, ou seulement dans une mesure limitée, sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle de notre part (y compris de nos préposés).

14.3 Sommes-nous responsables des prestations de services des tiers ?

Nous ne sommes pas responsables des dommages causés par des tiers. Par exemple, nous ne pourrions pas être tenus responsables en cas de dysfonctionnement, de volume élevé, d'annulation et/ou d'erreur au niveau d'une Bourse/Marché, d'un système de paiement et de règlement, d'un dépositaire international ou national.

14.4 Sommes-nous responsables si nous annulons un Ordre ?

Nous n'annulerons un Ordre que conformément aux présentes Conditions Générales. Nous ne sommes pas responsables des dommages que vous pourriez subir de ce fait. Nous ne sommes pas non plus responsables des dommages résultant des mesures que nous avons prises sur la base d'une réglementation ou d'une instruction d'une Bourse/Marché, d'une autorité de surveillance ou d'une agence gouvernementale. S'il existe des circonstances particulières et que vous subissez des dommages en conséquence, notre responsabilité dépend de chaque cas.

14.5 Quels sont les dommages que nous n'indemnisons pas ?

Nous ne sommes pas responsables des pertes que vous subissez ou de votre manque à gagner résultant d'une baisse ou d'une hausse de la valeur d'Investissements. Nous n'indemnisons pas les dommages indirects, tels que le manque à gagner.

14.6 Qu'en est-il des actions collectives ?

Sauf convention écrite contraire expresse et préalable, ING n'est en aucun cas tenue d'initier ou de participer à une action collective (class action) ou à toute action groupée similaire. Si nous venons à être informés de telles actions, nous pouvons vous en informer, sans que cela n'entraîne d'obligation et, par conséquent, sans que notre responsabilité soit engagée pour ne pas vous avoir informé, sauf en cas d'obligation légale ou de négligence grave.

15. Quels frais pouvons-nous vous facturer ?

Vous trouverez les frais liés aux Instruments Financiers dans le « Tarif des principales opérations sur valeurs mobilières », dont la dernière version est notamment disponible sur ing.be/charges ou auprès de votre agence. Avant chaque Ordre d'achat ou de vente, vous recevrez un aperçu de l'estimation des frais et taxes à payer. À la fin de l'année, vous recevrez un relevé pour chaque Compte d'investissement ING indiquant les frais et taxes effectivement facturés.

15.1 Pouvons-nous modifier nos frais ?

Oui, nous pouvons toujours modifier nos frais, sous réserve d'une publication et d'une communication à ce sujet deux mois avant la date de mise en service indiquée. Toute modification des frais sera publiée sur ing.be sous la rubrique « Tarifs et règlements » et vous sera communiquée par exemple par courrier ou par message électronique dans Home'Bank. Vous pouvez également vous renseigner sur la modification des frais en appelant le Service à la clientèle ING (numéro au 01/09/2021 : 02 464 60 02).

15.2 Pouvons-nous déduire des frais de votre Compte d'investissement ?

Oui. En concluant la Convention, vous nous autorisez à débiter des frais sur votre Compte d'investissement. Nous pouvons également débiter (une partie) des frais sur votre compte à vue ou d'espèces si le solde de votre Compte d'investissement est insuffisant.

15.3 Qu'en est-il des frais de conservation des Instruments Financiers ?

Pour la conservation de vos Instruments Financiers, des droits de garde sont dus, au tarif fixé dans le « Tarif des principales opérations sur Instruments Financiers mobiliers ». Pour connaître les frais associés à l'ouverture et à la tenue d'un compte-titres individuel auprès du Central Securities Depository ou Dépositaire central de titres, il est recommandé de se reporter au « Document d'informations relatif à la ségrégation des comptes-titres ».

15.4 Quels sont les frais en cas de transfert d'Instruments Financiers vers une autre banque ?

Si vous souhaitez transférer des Instruments Financiers vers une autre banque, des frais vous seront facturés. Les frais à percevoir sont décrits dans le « Tarif des principales opérations sur valeurs mobilières ».

16. Comment la Convention prend-elle fin ou est-elle modifiée ?

16.1 Quelle est la durée de validité de la Convention ?

Sauf s'il en est explicitement convenu autrement, les Conventions relatives aux Services d'Investissement sont conclues pour une durée indéterminée. La Convention s'applique tant que le Compte d'investissement est ouvert.

16.2 Pouvez-vous résilier la Convention ?

Vous pouvez résilier la Convention relative à un Service d'Investissement à tout moment. Comment faire pour résilier la Convention ? Pour résilier la Convention, il vous suffit de fermer votre Compte d'investissement pour un Service d'Investissement spécifique. Vous pouvez le faire par exemple via Home'Bank ou en agence.

16.3 Pouvons-nous annuler ou modifier une Convention ?

Nous pouvons résilier ou modifier la Convention à tout moment.

Par exemple, si :

- a) nous décidons d'arrêter un Service d'Investissement spécifique ;
- b) vous n'avez plus ni espèces ni Instruments Financiers sur votre Compte d'investissement depuis plus de douze mois ;
- c) vous êtes devenu(e) une « US Person » (voir chapitre 4 Restrictions pour les « US Person »)
- d) vous êtes devenu(e) résident(e) suisse et votre Compte d'investissement ne fait plus l'objet d'une gestion discrétionnaire
- e) nous sommes contraints par la loi ou une autre réglementation de résilier la Convention (le cas échéant, immédiatement) ;
- f) vous utilisez ou avez utilisé nos produits et services pour des activités ou à des fins qui enfreignent les lois ou les réglementations, notamment la fraude, ou si des indices le donnent raisonnablement à penser ;
- g) vous portez, risquez de porter ou avez porté atteinte à notre nom ou à notre réputation ; et/ou
- h) vous affectez, risquez d'affecter ou avez affecté l'intégrité du système financier.

Nous vous informerons avant de résilier ou modifier la Convention. Si nous résilions la Convention parce que vous n'avez pas d'espèces ni d'Instruments Financiers sur votre Compte d'investissement depuis plus de douze mois, vous pouvez vous y opposer dans les deux mois suivant l'envoi de notre notification en déposant

à nouveau des espèces et/ou des Instruments Financiers. Si vous ne vous y opposez pas, nous clôturerons le Compte d'investissement deux mois après l'envoi du message.

Si nous résilions ou modifions la Convention, nous ne vous indemniserons pas pour toute perte que vous pourriez subir de ce fait, sauf en cas de faute grave.

16.4 Que se passe-t-il si nous résilions ou modifions la Convention ?

Dans ce cas, nous vous demanderons de transférer vos Investissements vers une autre banque ou une autre entreprise d'investissement et/ou de les vendre à vos propres frais et risques dans un délai de deux mois (60 jours calendrier). Des frais et des taxes peuvent s'appliquer conformément aux tarifs en vigueur.

16.5 Que se passe-t-il si vous ne faites rien pendant ce délai de deux mois (60 jours calendrier) ?

Dans ce cas, une fois la période de deux mois (60 jours calendrier) écoulée, nous vendrons vos Investissements à vos propres risques et frais, au moment où nous estimerons pouvoir les vendre à leur juste valeur, quel que soit le produit de cette vente. Des frais et des taxes peuvent s'appliquer conformément aux tarifs en vigueur. Vous trouverez de plus amples informations sur la compensation au Chapitre VII (article 49) du Règlement Général des Opérations.

17. Que devez-vous savoir sur les Informations financières ?

Pour acquérir ou vendre des Instruments Financiers, vous avez besoin d'Informations Financières. Nous fournissons nos propres Informations Financières, mais nous recevons également des Informations Financières d'autres sociétés du Groupe ING ou de tiers professionnels (Fournisseurs de Données, marchés réglementés et non réglementés, sociétés de gestion...) que nous vous transmettons. Les dispositions du présent chapitre s'appliquent tant aux marchés réglementés (bourses) que non réglementés.

Qui détient les Informations Financières et quelles sont les conséquences pour vous ?

L'émetteur de l'Information Financière en est le propriétaire intellectuel exclusif. Les marchés réglementés (bourses) et non réglementés ont imposé certaines conditions à l'utilisation de ces Informations Financières sous réserve des lois et règlements qui leur sont applicables. Si vous utilisez leurs Informations

Financières, vous acceptez automatiquement ces conditions. Un exemple de ce type de condition est que vous ne pouvez pas les transférer, les vendre, les louer ou les fournir de toute autre manière à d'autres personnes. Toutes les Informations Financières sont dédiées à votre usage personnel uniquement et vous êtes tenu(e) d'en préserver la confidentialité. Elles vous sont fournies à titre informatif uniquement et ne constituent qu'un élément d'évaluation et d'estimation. Vous supportez toutes les conséquences de leur utilisation, sauf en cas de faute grave ou intentionnelle de notre part.

Les Informations Financières sont-elles toujours exactes, complètes et données en temps réel ?

Non. Toutes les Informations Financières ne sont pas données en « temps réel ». Les marchés réglementés (bourse) et non réglementés ne garantissent pas que les Informations Financières mises à disposition sont toujours en « temps réel », exactes et complètes. En outre, des changements peuvent toujours être apportés aux systèmes qu'ils utilisent pour diffuser les Informations Financières. Nous n'avons aucune influence sur ces systèmes. Lorsque les Informations Financières proviennent de tiers professionnels, nous nous assurons également qu'elles proviennent de sources de premier ordre. Les Informations Financières, avec mention de la source, sont fournies de la manière la plus fidèle possible, sans appréciation ou garantie de notre part. Plus spécifiquement, l'exactitude, l'absence d'erreur, l'exhaustivité et la mise à jour des données reçues de tiers professionnels ne peuvent être garanties. Nous ne pouvons déterminer le caractère incomplet, inexact ou incorrect des données en notre possession que lorsque cela est incontestable ; en outre, nous ne pouvons être tenus responsables des conséquences d'éventuelles erreurs dans ces données.

Nous apportons le plus grand soin à la qualité des Informations Financières, tant au niveau du contenu (en prenant des mesures raisonnables pour fournir des informations exactes et actualisées, sans toutefois garantir leur mise à jour) que de la manière dont elles sont communiquées ou mises à disposition. Les Informations Financières, qui peuvent ou non préciser une date ou une heure, ne sont valables qu'au moment où elles sont communiquées ou mises à disposition, sous réserve de toute modification de celles-ci et indépendamment de toute modification ultérieure de la législation ou de la réglementation applicable.

Vous êtes conscient que les Informations Financières peuvent changer entre le moment où elles sont communiquées ou mises à disposition et le moment de l'exécution de l'Opération ou de la souscription à un Service d'Investissement pour lequel les informations sont communiquées ou mises à disposition. Les Informations Financières que nous fournissons en notre nom, ainsi que celles fournies par d'autres sociétés du Groupe ING, sont fondées sur une analyse objective des données que nous détenons ou que d'autres sociétés du Groupe ING détiennent. Nous pouvons également décider de ne plus publier ou partager les Informations Financières concernées. Sous réserve de toute disposition légale ou contractuelle contraire, nous pouvons ainsi, à tout moment et sans préavis, modifier les Informations Financières disponibles et, sur cette base, interrompre tout ou partie des Services d'Investissement.

Sommes-nous responsables des Informations Financières incorrectes, incomplètes ou transmises trop tardivement ?

Non. Les Informations Financières communiquées et mises à disposition par nos soins sans garantie ni responsabilité ne sont pour vous qu'un élément d'appréciation. Vous restez seul et entièrement responsable de la libre utilisation de ces Informations Financières et des conséquences de vos décisions. Notre responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de négligence grave ou intentionnelle.

18. Conflits d'intérêts

Qu'est-ce qu'un conflit d'intérêts et comment le gérons-nous ?

Un conflit d'intérêts est une situation dans laquelle il peut y avoir des intérêts contradictoires qui pourraient influencer la motivation ou la décision d'un collaborateur d'ING d'agir dans le meilleur intérêt de son client ou d'ING. Un conflit d'intérêts peut se produire dans toute situation où un collaborateur du groupe ING utiliserait sa position pour un gain (personnel).

Cela peut être le cas principalement dans trois situations :

- si votre intérêt est en conflit avec notre intérêt ;
- si votre intérêt entre en conflit avec celui d'un autre client ;
- si nous avons un conflit d'intérêts interne, par exemple entre nos employés.

Des conflits d'intérêts peuvent survenir dans le cadre de nos Services d'Investissement. Afin de prévenir et de gérer les conflits d'intérêts, nous avons établi une « Politique en matière de conflits d'intérêts ». Cette politique veille à éviter les conflits d'intérêts et à les traiter de manière appropriée s'ils surviennent. Un résumé de notre « Politique en matière de conflits d'intérêts » en matière d'Instruments Financiers figure à l'annexe 2 des présentes Conditions générales et la [politique générale d'ING en matière de conflits d'intérêts](#) peut être notamment consultée sur le site Internet www.ing.be sous la rubrique « Tarifs et règlements ». Nous pouvons vous fournir des informations supplémentaires à votre demande. Nous disposons également d'un registre des conflits d'intérêts pour nos services en matière d'Instruments Financiers, afin de pouvoir identifier au mieux ces conflits d'intérêts et les atténuer le cas échéant.

Indemnités

Dans le cadre de la prestation de ses services, ING reçoit ou attribue des indemnités, des commissions ou des avantages non pécuniaires de ou à des tiers. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans l'art. 6 de l'Annexe 2 des présentes Conditions.

19. Droit applicable et attribution des compétences

La Convention et les présentes Conditions sont régies par le droit belge.

Sous réserve des cas où des dispositions légales impératives désignent les tribunaux compétents, et notamment dans le cadre de litiges avec des consommateurs (c'est-à-dire des personnes physiques n'agissant pas à des fins professionnelles), ING Belgique peut, en tant que demandeur ou défendeur, saisir de tout litige relatif à ses relations d'affaires avec le Client les cours et tribunaux de Bruxelles ou les cours et tribunaux compétents pour l'endroit où elle a son siège social qui, directement ou indirectement via une filiale ou une agence, entretient la relation d'affaires avec le Client.

20. Taxes internationales et remboursement de taxes belges spécifiques

20.1 Récupération du paiement de taxes

Si ING doit payer une taxe à l'État belge en raison d'une opération particulière que vous avez effectuée,

vous êtes tenu de dédommager ING du montant qu'elle a payé. Le cas échéant, l'article 55 du RGO s'applique.

20.2 Mandat à ING pour l'application d'une retenue à la source ou sa restitution, pour certains pays

Si vous êtes résident belge, vous pouvez faire appel à ING pour bénéficier d'une réduction de la retenue à la source ou obtenir la restitution de celle-ci pour certains pays. À cet effet, vous devez expressément donner à ING un mandat portant sur l'ensemble des Instruments Financiers de votre Compte d'investissement. 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 vous puissiez supprimer un ou plusieurs pays de la liste.

Pour connaître les pays éligibles et le tarif applicable à ce service, consultez la liste 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.

Si vous ne transmettez pas à ING les documents requis en temps utile et préalablement au paiement du dividende, 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.

20.3 Obligations d'ING relatives à un certain nombre de dispositions fiscales américaines

Depuis 2001, ING a signé une convention (« Internal Revenue Service » – IRS) avec le fisc américain 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 États-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 des « Indicateurs US »), de prélèvement de la taxe américaine sur les revenus de source américaine et de déclarations vers l'IRS.

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 États-Unis d'Amérique un accord intergouvernemental (« IGA » ou « Intergovernmental Agreement »), à compléter par des dispositions légales et réglementaires belges.

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.

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.

Si vous êtes identifié comme une personne ayant un « US indicia » et négligez ou refusez de fournir les informations requises par les réglementations FATCA et QI et/ou négligez ou refusez 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 ».

En outre, en cas de vente de titres d'origine américaine, nous devons communiquer cette opération aux autorités fiscales belges (qui la transmettront à l'IRS) à partir du jour de la vente des titres américains.

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 demander un éventuel remboursement de la taxe.

Annexe 1 : Politique de Meilleure Exécution des Ordres (PMEO) concernant des Instruments Financiers

Art. 1 | Domaine d'application et disponibilité

Cette Politique de Meilleure Exécution des Ordres vous fournit des informations sur la façon dont nous remplissons nos obligations en matière d'exécution des ordres sur Instruments Financiers, conformément à la directive européenne MiFID (Markets in Financial Instruments – 2014/65/EC) telle que transposée dans la législation belge.

Tout Ordre que vous nous transmettez implique votre consentement explicite à la Politique d'exécution des Ordres ci-après.

Vous pouvez toujours nous demander la preuve du fait que votre Ordre a été exécuté de manière conforme à cette politique.

Art. 2 | Définitions

§1. Lieu d'exécution : tout marché financier réglementé (bourse), « Multilateral Trading Facility » ou « 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. Plate-forme de négociation : un marché financier réglementé, un « Multilateral Trading Facility ou un système multilatéral de négociation » ou « Système organisé de négociation » ou « Organised Trading Facility ».

§3. Marché Réglementé : un marché financier défini par la législation financière belge (ou "bourse"). 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 (au 01.09.2021) les marchés suivants « Euronext Brussels » et le marché des instruments dérivés d'« Euronext Brussels ».

§4. MTF ou « système multilatéral de négociation » (« "Multilateral Trading Facility") : système de négociation multilatéral, utilisé pour des Instruments Financiers et qui ne constitue pas un Marché Réglementé conformément à la législation financière belge (ex. Alternext, Turquoise, BATS Chi- X, etc.).

§5. «Système organisé de négociation» ou « OTF » (« Organised trading facility ») : système multilatéral au sein duquel des acheteurs et vendeurs expriment leur intérêt à acquérir ou vendre des obligations, des produits financiers structurés, des quotas d'émission ou des instruments dérivés, et où ils peuvent interagir et conclure des opérations.

§6. Internalisateur Systématique: une entreprise d'investissement qui exécute les Ordres des Clients de 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.

§7. Market Maker: une personne/entreprise 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 ;

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

Art. 3 | Qualité d'ING

L'exécution par nos soins – en notre qualité de commissionnaire – d'ordres d'Opérations sur Instruments Financiers a lieu dans le respect de la présente Politique de Meilleure Exécution des Ordres. Nous recevons votre Ordre et le transmettons à des intermédiaires financiers par Instrument Financier. Ce faisant, nous agissons toujours dans votre intérêt et, sauf instruction spécifique de votre part (cf. art. 13), prendrons toutes les mesures raisonnables en vue d'obtenir le meilleur résultat possible. La Politique de Meilleure Exécution des Ordres d'ING détaillée comprend une liste des principaux intermédiaires financiers ("executing brokers") que nous avons sélectionnés pour chaque Instrument Financier. Ce n'est que dans le cas des Instruments Financiers non cotés que nous exécuterons nous-mêmes votre Ordre.

Art. 4

Nous nous chargeons, 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 Investissements, notamment les achats, ventes, souscriptions, transferts, encaissements de coupons, remboursements d'Investissements et Opérations de régularisation, telles qu'échanges, attributions gratuites, estampillages, recoupnements 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 conformément à la description de la Politique de Meilleure Exécution des Ordres reprise dans cette annexe.

Art. 5 | Durée de validité

La durée de validité des Ordres que vous donnez est déterminée par les lois, règlements et/ou usages en vigueur sur le Lieu d'exécution (Marché) où ils doivent être exécutés. Vous pouvez toutefois, lors de la passation de vos 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. Vous nous la notifiez en temps utile, compte tenu des délais prévus à l'article 8. À défaut, nous ne pourrions assurer sa prise en considération et exécuterions ou transmettrions 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 un Instrument Financier coté 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 cet Instrument Financier, 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 votre part, si vous le souhaitez, 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. Instruments Financiers passés par le Marché Réglementé ou MTF : Nous transmettons ou exécutons les Ordres à passer sur les marchés belges le jour où nous les recevons, pour autant qu'ils soient en notre possession au plus tard avant la dernière cotation dont

les Instruments Financiers en cause font l'objet ledit jour, et ce en tenant compte d'un délai raisonnable nécessaire en vue de la transmission électronique. Nous transmettons 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 (OPC) :

Nous transmettons 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 nos services d'une couverture suffisante en espèces ou en Instruments Financiers de bonne négociation. Sont considérés comme des Instruments Financiers de bonne négociation les Instruments Financiers qui sont libres de toute opposition et qui ne sont entachés d'aucun vice et d'aucune irrégularité.

Art. 10

Sauf instructions contraires de votre part, la contre-valeur en espèces des Opérations sur Instruments Financiers est inscrite à votre compte 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

Vous avez libre disposition des Instruments Financiers achetés ou souscrits après paiement par vous de toutes les sommes qui nous sont dues en raison de leur achat ou de leur souscription. Les Instruments Financiers en cause sont affectés de plein droit à la garantie du paiement desdites sommes.

Art. 2 | Meilleure exécution

§1. Exécution d'Ordres : Nous recevons et transmettons vos Ordres 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, avec lequel nous avons pris les dispositions nécessaires pour assurer la meilleure exécution des Ordres de nos Clients, remplissant ainsi son obligation en la matière.

Ce n'est que dans le cas des Instruments Financiers non cotés que nous exécuterons nous-mêmes votre Ordre.

§2. Modalités d'exécution :

a) Dans votre intérêt, nous garantissons avoir pris toutes les mesures suffisantes pour atteindre le meilleur résultat possible pour vos Ordres sur Instruments Financiers, en prenant en compte, comme les éléments/modalités les plus importants, le prix, les frais de transaction, mais le cas échéant aussi d'autres critères, tels que : la rapidité d'exécution, la probabilité de traitement et d'exécution (dépendant, par exemple, 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, les dispositions pour au règlement et/ou la livraison).

Pour obtenir la meilleure exécution pour nos Clients non professionnels, nous nous basons sur la contrepartie totale, c.-à-d. le prix et les frais de transaction (tous les frais directement afférents à l'exécution de vos Ordres).

b) Le cas échéant, nous pouvons, dans votre intérêt, exécuter vos Ordres en dehors d'un Marché Réglementé ou d'un MTF (« Multilateral Trading Facility » – voir plus haut). Pour ce faire, nous vous demandons votre autorisation explicite au moment où vous nous communiquez votre Ordre et lors de la conclusion d'une Convention.

§3. Critères d'exécution : Pour déterminer l'importance relative des éléments/modalités susmentionnés, nous considérons les critères d'exécution suivants :

- les caractéristiques du Client (par exemple, Client professionnel ou non professionnel, risque de crédit, etc.)
- les caractéristiques de l'Ordre (par exemple, Ordre à seuil de déclenchement, Ordre au cours du marché, Ordre à cours limité, volume de l'Ordre, etc.).
- 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 prévue (voir Politique de Meilleure Exécution des Ordres d'ING Belgique détaillée). Cette liste n'est pas exhaustive et nous pouvons l'adapter à tout moment. Nous pouvons exercer dès lors le droit d'exécuter un ordre par le biais d'un Lieu d'exécution non repris dans la liste.

§5. Instruction spécifique : Nous respecterons toute instruction spécifique de votre part se rapportant à l'exécution de votre Ordre, mais ne réaliserons alors pas nécessairement, en ce qui concerne cette instruction spécifique, la meilleure exécution en concordance avec les mesures prises dans cette politique. Vous assumez la responsabilité de vos instructions spécifiques, lesquelles peuvent nous empêcher d'appliquer les mesures que nous avons prévues dans notre Politique d'exécution des Ordres.

§6. Évaluation et révision : Nous veillons, de manière régulière, au suivi de cette Politique et des procédures d'exécution. Nous procéderons à la révision, au moins annuelle, des facteurs (voir ci-dessus) déterminant cette Politique de la Meilleure Exécution. Une réévaluation partielle similaire a également lieu en cas de modification substantielle concernant un Instrument Financier ou un Lieu d'exécution. Conformément à nos Conditions, vous serez tenu(e) informé(e) 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. 13 | 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 notre compte propre 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.

La Politique de Meilleure Exécution des Ordres ("PMEO") de 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. 14 | 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, nous traiterons cet Ordre en care-order et prendrons les mesures appropriées pour éviter que cet Ordre ne perturbe effectivement le marché. Nous pourrions par exemple décider d'introduire nous-mêmes l'Ordre en plusieurs tranches sur le marché et de le répartir 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.

Nous avons la possibilité d'exécuter une partie de l'Ordre en dehors d'un Lieu d'Exécution (vente de gré à gré ou "Over-the counter" "OTC").

Nous pouvons utiliser une éventuelle liquidité supplémentaire en dehors d'un Lieu d'Exécution pour exécuter l'ordre ou pourrions l'exécuter sur plusieurs Lieux d'exécution.

b) Ordres spécifiques

Nous nous efforçons d'obtenir, de façon cohérente, le meilleur résultat possible pour vous. Toutefois il est possible que nous ne puissions pas toujours effectuer toutes les démarches prévues dans notre Politique d'exécution des Ordres.

b.1. À propos du prix

b.1.1. Types d'Ordres

Stop-limit: un Ordre stop-limit ne peut être exécuté qu'une fois le cours stop atteint. Une fois que le prix stop est atteint, l'Ordre stop-limit devient un Ordre limite. La vente se fait à un prix identique ou supérieur à la limite, tandis que l'achat a lieu à un prix inférieur ou égal à la limite.

Stop-loss: avec un Ordre stop-loss, vous indiquez le prix auquel vous souhaitez prendre votre perte. Lorsque le prix limite que vous avez indiqué est atteint, vous achetez/vendez votre Ordre automatiquement au prix du marché en vigueur. Il faut toutefois tenir compte du fait que cet Ordre peut également être exécuté en dessous de votre prix stop.

Prix du marché : il n'y a pas de limite suggérée, « au cours » : cet Ordre est exécuté au cours en vigueur au moment où votre Ordre arrive sur le marché.

Ordre limite: vous placez un prix minimum sur un Ordre de vente et un prix maximum pour un Ordre d'achat. S'il n'est pas atteint, l'Ordre n'est pas exécuté.

b.2. À propos de la période de validité

La transmission d'une instruction spécifique concernant la période de validité n'a aucune incidence sur les étapes qui doivent être entreprises afin d'obtenir le meilleur résultat possible pour vous.

b.2.1. Ordres journaliers

Vous pouvez 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 la date que vous avez choisie.

Art. 15 | Difficultés techniques

Nous avons mis en place des procédures pour détecter et corriger les problèmes techniques lors du routage et de l'exécution de vos Ordres et nous mettrons tout en œuvre pour corriger ces anomalies dans les délais les plus brefs.

Art. 16 | Avantages et avantages non financiers

Nous ne recevons aucune rémunération ni ristourne 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 : Résumé Politique des conflits d'intérêts – 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 Group ;
- des filiales des deux entités précitées.

Des conflits d'intérêts peuvent survenir dans le cadre de la prestation de nos Services d'Investissement. Afin de prévenir et de gérer les conflits d'intérêts, nous avons établi une "Politique en matière de conflits d'intérêts". Cette politique garantit que les conflits d'intérêts sont évités et correctement gérés s'ils surviennent. En outre, nous avons également établi un registre des conflits d'intérêts pour notre Service d'Investissement afin de pouvoir identifier les conflits d'intérêts de la meilleure façon possible et les atténuer si nécessaire.

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. Divulgence 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 archivé.

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 conservera 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, et 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") - actuellement, les fournisseurs sont NN Investment Partners, Axa Investment Managers, BlackRock, Amundi Asset Management, ING Solutions Investments Management et Franklin Templeton Investments sont principalement les suivants :

- Pour la majorité des compartiments de type ouvert ("open ended") : 70 %. Une minorité de ces compartiments de type ouvert génère une rétrocession allant de 25 % à 72,5 %
- Pour le fonds d'épargne pension Star Fund : 65 %
- Pour les compartiments de type monétaire : entre 20% et 65% de la commission de gestion.

Exemple : en septembre 2021, le compartiment "“NN (L) European Sustainable Equity - P Cap EUR » de la sicav "“NN(L)“" a une commission de gestion de 1,50 % ; la commission récurrente perçue par ING pour la vente de ce compartiment s'élève à 70 % 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 le dit produit, telles que, par exemple :

- dans le cadre d'une architecture « guided open architecture » (aujourd'hui, les fonds NN Investment Partners, Axa Investment Managers, BlackRock, Amundi Asset Management, ING Solution Investment Management, Franklin Templeton Investments et Schroder Investment Management

sont proposés en « guided open architecture »), une analyse continue des OPC proposés par différents fournisseurs afin de pouvoir offrir à nos clients un « univers » d'OPC qui comprend chaque mois les meilleurs OPC en termes de performance, de communication et de qualité de gestion proposés par nos fournisseurs

- analyse des risques interne de l'OPC;
- des webinaires et des conférences, des bulletins d'information, des prévisions économiques et d'autres informations éducatives par le biais de brochures, du site web, etc.
- intégration d'une sélection de fonds durables dans notre univers,
- une approche de portefeuille par nos conseillers en investissement dans le cadre du Conseil en investissement,
- des rapports détaillés sur les dossiers et les portefeuilles de titres des clients,
- en mettant à disposition un large réseau d'experts en investissement par le biais de notre réseau d'agences et de nos centres d'appel

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

2. Commission de distribution perçue dans le cadre de Conseils en investissement non indépendants en matière de Notes Structurées

En cas de souscription d'un produit structuré, la pratique du marché est que l'intermédiaire financier (par exemple la Banque) perçoit une commission de distribution récurrente dans le cadre de Conseils en investissement non indépendants (« non-indépendent advice »). Cette commission de distribution récurrente constitue donc une commission que le développeur de produit paie au distributeur. Pour l'investisseur, il n'y a donc pas de frais supplémentaires puisque la commission de gestion reste toujours au même niveau. Celle-ci existe pour tous les produits structurés qui font partie de l'offre à propos de laquelle le conseil est fourni et la souscription est possible pour les Clients ING, mais le pourcentage de la rétrocession varie en fonction du type de produit structuré. Le pourcentage de la commission de distribution se situe dans une fourchette de 0 à 0,45 %.

L'investisseur peut prendre connaissance du pourcentage de la commission de distribution de chaque émission dans le prospectus du produit

structuré, dans le document des informations clés pour l'investisseur (ICI) ainsi que dans la communication promotionnelle. Ces documents sont disponibles dans chaque agence ING ainsi que sur notre site internet www.ing.be (Investir > Les différents types d'investissement > Produits structurés).

ING perçoit cette commission de distribution récurrente en raison du fait que le service proposé au Client se poursuit après la vente du produit structuré :

- Suivi et analyse des risques internes des produits existants ;
- Reporting détaillé sur les dossiers-titres et les portefeuilles des Clients ;
- Mise à disposition d'un vaste réseau d'experts en matière d'investissement via notre réseau d'agences et de call centers ;
- Offre en matière d'approche « portefeuille » par nos conseillers en investissement dans le cadre de Conseils en investissement ;
- Webinars et conférences, newsletters , perspectives économiques et autres informations promotionnelles par le biais de brochures, de sites web, etc., relatives à nos solutions d'investissement ;

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 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 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).