

# Informations générales relatives aux investissements

Ce document est destiné à donner les informations prescrites par la loi belge à toute personne souhaitant éventuellement procéder à un investissement en instruments financiers (y compris l'acquisition d'un contrat d'assurance-vie des branches 21 ou 23) proposé par ING Belgique.

## 1. Informations générales sur ING et ses prestataires

### ING Belgique SA

Banque : « ING Belgique SA » (ci-après « ING »)  
Avenue Marnix 24, 1000 Bruxelles - RPM Bruxelles  
Tél. + 32 2 547 21 11 – Fax : +32 2 547 38 44  
Tél. + 32 2 464 60 02  
Internet : [www.ing.be](http://www.ing.be) – e-mail: [info@ing.be](mailto:info@ing.be)  
Code FSMA : 12381A – TVA BE 0403.200.393  
IBAN : BE45 3109 1560 2789 – BIC: BBRUBEBB

### Intermédiaire d'assurances

Courtier en assurances : « ING Belgique SA »  
Avenue Marnix 24, 1000 Bruxelles - RPM Bruxelles  
Tél. + 32 2 547 21 11 - Fax : +32 2 547 38 44  
Internet : [www.ing.be](http://www.ing.be) – e-mail: [info@ing.be](mailto:info@ing.be)  
Code FSMA : 12381A – TVA BE 0403.200.393  
IBAN : BE45 3109 1560 2789 – BIC: BBRUBEBB

### Assureurs

« NN Insurance Belgium SA »  
Avenue Fonsny 38,  
1060 Bruxelles  
Tél. +32 2 407 70 00  
Internet : [www.nn.be](http://www.nn.be) – e-mail: [telecel@nn.be](mailto:telecel@nn.be)  
Code FSMA : 2550 – TVA BE 0890.270.057  
IBAN : BE28 3100 7627 4220 – BIC: BBRUBEBB

« AXA Belgium SA »  
Place du Trône 1  
1000 Bruxelles – RPM Bruxelles  
Tel.: 02 678 61 11  
Internet: [www.axa.be](http://www.axa.be)  
FSMA-code: 0039 – TVA BE 0404.483.367  
IBAN: BE88 7020 2244 0041 - BIC: AXABE22

## 2. Principales caractéristiques des investissements

Les services **d'investissements** visés par le présent document sont les suivants :

1. le service de gestion de portefeuille (« *suitability* ») ;
2. le service de conseil en investissement contractualisé ;
3. le service de conseil en investissement structurel (modèle d'adéquation ou « *suitability model* »), tenant compte de la répartition du portefeuille ;
4. le service de conseil en investissement ad hoc (modèle d'adéquation ponctuel ou « *product suitability model* ») ;
5. le service d'achat ou de vente d'instruments financiers (modèle approprié ou « *appropriateness model* ») ; 6. le service de simple exécution (modèle de simple exécution ou « *execution only model* ») ;
7. le service d'ouverture de Compte-titres et de conservation d'instruments financiers.

Ces services d'investissement sont proposés par ING dans ses locaux (auprès des agences ING), hors de ceux-ci (par exemple à domicile, via Extrabranche Mobility) ou à distance ([www.ing.be](http://www.ing.be), Home'Bank, Phone'Bank, ING Smart Banking). Pour plus d'information sur ces services, veuillez consulter le « Règlement Spécial des Opérations sur Instruments Financiers et Assurances d'Épargne et d'Investissement » (ci-après « **RSOI** »).

Ces investissements portent sur **les instruments financiers** suivants :

1. les actions, les obligations et les reverse convertible notes, les notes structurées ;
2. les sicav, l'épargne-pension et les autres plans d'investissements ; 3. les options, les warrants, les plans d'options, les turbo's et les sprinters ;
4. Les assurances-vie de la branche 21 et de la branche 23.

Les caractéristiques principales spécifiques à chacun de ces produits d'investissement (durée du contrat, garanties contractuelles si applicable,...) ainsi que, le cas échéant, leurs risques respectifs sont communiqués sur la ou les fiche(s) d'informations spécifique(s) qui vous est (sont) communiquée(s) par ING avant l'achat ou la souscription du produit concerné et sont disponibles en agence, sur le site [www.ing.be](http://www.ing.be) et sur le site mobile [www.MyING.be](http://www.MyING.be).

D'autres informations sur les différents types d'instruments financiers et les risques qui y sont liés, sont disponibles sur [www.ing.be](http://www.ing.be) via les fiches produits le cas échéant et la brochure d'information ou sur le portail général d'information de la FSMA : [www.wikifin.be](http://www.wikifin.be) sous « **Épargner et Investir** ».

### 3. Prix et paiement des investissements et des services et opérations qui y sont liés

Le prix total ainsi que les conditions, modalités de paiement et les aspects fiscaux, le cas échéant, sont mentionnés soit sur la fiche d'information, soit dans le tarif applicable, soit sur le décompte, soit sur le contrat ou l'annexe au contrat.

Lorsque le prix exact ne peut être déterminé à l'avance, ING ou l'assureur vous communique la base de calcul du prix vous permettant de le vérifier.

Lorsque le prix des produits d'investissement dépend des fluctuations des marchés financiers sur lesquels ING n'a aucune influence, le prix qui vous est communiqué ne l'est qu'à titre purement indicatif.

Pour tous les contrats, opérations et services financiers à l'exception des assurances, le prix est payé par débit du compte que vous désignez, ledit compte devant présenter un solde créditeur suffisant à cet effet.

Pour les contrats d'assurance-vie branche 21, vous effectuerez vous-même le paiement de la première prime par virement sauf si convenu autrement. Le paiement des primes suivantes peut se faire via virement, ordre permanent ou SEPA Direct Debit. Pour les contrats d'assurance-vie branche 23, le débit de la première prime est automatique sauf si convenu autrement.

Par ailleurs, un risque existe que les gains sur certains produits financiers soient considérés par l'administration fiscale comme des revenus imposables dans la mesure où ils proviendraient de contrats ne s'inscrivant pas dans le cadre d'une gestion normale, en bon père de famille, d'un patrimoine privé. Il est recommandé de faire examiner votre situation financière sur ce point par un conseiller fiscal.

### 4. Droit de rétractation ouvert aux consommateurs

#### Pour les services financiers :

En cas de vente hors établissement d'ING ou à distance, vous disposez en tant que consommateur, d'un droit de rétractation pour les services financiers durant 14 jours. ING vous restituera au plus tard dans un délai de trente jours calendrier prenant cours le jour de l'envoi de votre avis de renonciation au contrat souscrit à distance en tant que consommateur ou prenant cours le jour de la prise d'effet de la résiliation dans tous les autres cas, tout montant reçu de votre part dans le cadre du contrat du service financier concerné.

Pour faire appliquer ce droit, vous pouvez envoyer une lettre recommandée à ING suivant le modèle ci-dessous ou vous rendre dans une agence ING :

A l'attention de ING Belgique SA, Avenue Marnix 24, 1000 Bruxelles.

*Je/nous vous notifie/notifions par la présente ma/notre rétractation/résiliation du contrat de (nom du contrat), commandé le/reçu le (date) au nom de (nom(s) consommateur(s), adresse).*

*Signature et date*

Vous ne pouvez cependant **pas** exercer le droit de rétractation prévu par la loi en cas de souscription hors établissements d'ING ou à distance pour :

1. les placements ou instruments financiers dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle d'ING et susceptibles de se produire durant les 14 jours à compter du jour de la conclusion du contrat ;
2. les autres contrats de services financiers, après que le service a été pleinement exécuté, si l'exécution a commencé moyennant votre accord préalable exprès et pour autant que vous ayez également reconnu que vous perdrez votre droit de rétractation une fois que le contrat aura été pleinement exécuté par ING. **Pour les assurances-vie :**

Vous disposez du droit de résilier un contrat d'assurance-vie dans un délai de trente jours calendrier à compter de la date de prise en cours du contrat et, en cas de contrat d'assurance souscrit à distance en tant que consommateur, du droit de vous rétracter dans un délai de trente jours calendrier à compter du moment où vous êtes informé par l'assureur que le contrat d'assurance est conclu ou du jour où vous recevez les conditions contractuelles et toutes les autres informations complémentaires si ce jour est postérieur. Une déduction et éventuellement une indemnité peuvent être appliquées par l'assureur, selon les cas.

Chaque année, vous pouvez résilier votre contrat d'assurance-vie à la date anniversaire de la prise de cours du contrat.

Lorsqu'un contrat d'assurance-vie de la branche 21 est résilié et que l'exécution du contrat avait déjà commencé, avant la résiliation du contrat, vous êtes tenu au paiement des primes au prorata de la période au cours de laquelle, le cas échéant, une couverture a été octroyée en vertu du contrat d'assurance. Ces sommes constituent une indemnité pour les services effectivement fournis par l'assureur, du jour de la souscription jusqu'à celui de la résiliation.

L'assureur vous restituera au plus tard dans un délai de trente jours calendrier prenant cours le jour de l'envoi de votre avis de renonciation au contrat souscrit à distance en tant que consommateur ou prenant cours le jour de la prise d'effet de la résiliation dans tous les autres cas, tout montant reçu de votre part dans le cadre du contrat d'assurance-vie concerné, déduction faite de l'indemnité mentionnée ci-avant pour les services déjà fournis, le cas échéant, par l'assureur.

Pour faire appliquer ce droit, vous pouvez envoyer une lettre recommandée à l'assureur suivant le modèle ci-dessous ou vous rendre dans une agence ING :

A l'attention de NN Insurance Belgium, Avenue Fonsny 38, 1060 Bruxelles ou AXA Belgium SA, place du Trône 1, 1000 Bruxelles.

Je/nous vous notifie/notifions par la présente ma/notre rétractation/résiliation du contrat de (nom du contrat), commandé le/reçu le (date) au nom de (nom(s) consommateur(s), adresse).

Signature et date

Pour plus d'informations sur les modalités, conditions et les indemnités éventuelles précises de résiliation d'un service financier, veuillez consulter le contrat ou les règlements ou conditions, généraux ou particuliers, relatifs au service financier concerné.

## 5. Langues utilisées dans vos relations avec ING

Les présentes informations générales, le [Règlement Général des Opérations \(RGO\)](#) y compris les conditions générales de Phone'Bank, Home'Bank/Business'Bank, ING Smart Banking et Extrabranche Mobility, le [Règlement Spécial des Opérations sur Instruments financiers et Contrats d'Assurances d'Épargne et d'investissement \(RSOI\)](#) y compris la [Politique de la Meilleure Exécution des Ordres](#) et un résumé de la politique des conflits d'intérêts de NN Insurance Belgium, le [Règlement Spécial des Opérations de Paiements \(RSOP\)](#), les [brochures tarifaires d'ING<sup>1</sup>](#) ou de [NN Insurance Belgium](#) ainsi que les autres conditions générales et autres règlements sont consultables sur [www.ing.be](http://www.ing.be) sous « [tarifs & règlements](#) » en français, néerlandais et anglais. Une copie peut en être obtenue en agence sur simple demande dans ces trois langues ainsi qu'en allemand. La politique en matière de conflit d'intérêts d'AXA est disponible sur [www.axa.be](http://www.axa.be) > AXA assurance > Informations juridiques > Protection du client.

ING s'engage à communiquer avec le Client dans la langue (français, néerlandais, allemand ou anglais) que le client a choisie lors de son entrée en relation avec ING ou, le cas échéant, ultérieurement. Toutefois, si vous vous adressez à une agence ING, ING s'engage à ne communiquer avec vous que dans la (les) langue(s) de la commune dans laquelle se situe cette agence (français, néerlandais ou allemand).

## 6. Réclamations et litiges

Toutes réclamations doivent être notifiées à ING dès que possible et, au plus tard, dans un délai de 60 jours à partir de la date de l'opération concernée. Celles-ci peuvent être :

- encodée via le formulaire web sur [www.ing.be](http://www.ing.be) sous « [Déposez plainte](#) »
- envoyée par courriel à [plaintes@ing.be](mailto:plaintes@ing.be)
- déposée en agence
- transmise par courrier à ING Complaint Management, Cours Saint-Michel 60, 1040 Bruxelles
- envoyée par fax au +32 2 547 83 20 (Tel +32 2 547 61 02)

Dans votre réclamation, veillez à introduire votre numéro de compte ou de contrat et, le cas échéant, les références attribuées par ING Belgique à ce qui fait l'objet de votre réclamation.

Si vous n'avez pas obtenu satisfaction d'ING Complaint Management, vous pouvez soumettre le différend :

- A Ombudsfm pour les plaintes relatives aux produits d'investissement bancaires – Ombudsman en conflits financiers :
- Via le formulaire web sur [www.ombudsfm.be](http://www.ombudsfm.be) sous « [Introduire une plainte](#) »
  - Par e-mail: [ombudsman@ombudsfm.be](mailto:ombudsman@ombudsfm.be)
- Par fax : +32 2 545 77 79
- Par la poste : North Gate II, Avenue Roi Albert II 8/bte 2, 1040 Bruxelles
- Au Service Ombudsman des Assurances ASBL, pour les plaintes relatives aux assurances d'épargne et d'investissement de type branche 21 ou 23 :
- Via le formulaire web sur [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as) sous « [Introduire une plainte](#) »
  - Par e-mail : [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as)
- Par fax : +32 2 547 59 75
- Par la poste : Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles

L'introduction d'une réclamation ne vous prive pas de votre faculté d'engager une procédure judiciaire.

## 7. Droit applicable et tribunaux compétents

Le droit belge est normalement applicable et les tribunaux belges sont normalement compétents à tout litige concernant des produits et services d'investissement ou les opérations effectuées dans ce cadre, sauf disposition contraire imposée par les lois ou règlements impératifs ou d'ordre public.

<sup>1</sup> Excepté la brochure tarifaire Private Banking que tout client Private Banking peut obtenir auprès de son Private Banker.

## 8. Autorités compétentes

En matière de protection des investisseurs et des consommateurs, ING et les assureurs sont soumises au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique (Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles – [www.bnb.be](http://www.bnb.be)), et au contrôle de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA), (rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles – [www.fsma.be](http://www.fsma.be)). ING est également soumise au contrôle de la Banque Centrale Européenne (Kaiserstrasse 29, 60311 Francfort-sur-le-Main, Allemagne – [www.ecb.europa.eu](http://www.ecb.europa.eu)).

ING Belgique et les assureurs ont par ailleurs fait des déclarations auprès de la Commission de la protection de la vie privée, (Tél. +32 (0)2 274 48 00 – Fax : +32 (0)2 274 48 35 – [www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be); [commission@privacycommission.be](mailto:commission@privacycommission.be)) pour le traitement de données à caractère personnel.

## 9. Associations professionnelles et codes de conduite

ING Belgique a adhéré aux différents codes de conduite mis en place par l'ASBL **Febelfin** (Fédération belge du secteur financier, rue d'Arlon 82, 1040 Bruxelles) dont elle est membre.

Les assureurs ont adhéré aux différents codes de conduite mis en place par **Assuralia** (l'Union Professionnelle des Entreprises d'Assurances).

La liste de ces codes de conduite peut être consultée sur [www.ing.be](http://www.ing.be) (voir en bas de page « **Tarifs et règlements** »). Une copie peut en être obtenue dans toute agence ING.

## 10. Politique en matière de conflits d'intérêts

ING a mis des mesures en place pour prévenir et gérer les conflits d'intérêts potentiels en vue de toujours pouvoir agir dans l'intérêt de ses clients. La politique de conflits d'intérêts peut être consultée sur [www.ing.be](http://www.ing.be) (voir en bas de page « **Tarifs et règlements** »), dans l'annexe 2 du **RSOI** : « Politique des conflits d'intérêts » (y compris les avantages reçus de tiers tels que les commissions de distribution ou de gestion, celles perçues sur les offres publiques et les avantages non pécuniaires) ou sur [www.axa.be](http://www.axa.be) > AXA assurance > Informations juridiques > Protection du client.

Tout client peut obtenir des informations complémentaires sur nos procédures et sur les partenaires avec qui ING travaille sur simple demande.