

Algemene informatie betreffende beleggingen

Dit document is bestemd om iedereen die eventueel een door ING België voorgestelde belegging in financiële instrumenten wil doen (inclusief de aankoop van levensverzekeringen van tak 21 of 23), de door de Belgische wetgeving voorgeschreven informatie te geven.

1. Algemene informatie over ING en haar dienstverleners

ING België nv

Bank: 'ING België nv' (hierna 'ING' genoemd)
Marnixlaan 24, 1000 Brussel - RPR Brussel
Tel.: + 32 2 547 21 11 – Fax: + 32 2 547 38 44
Tel. + 32 2 464 60 02

Internet: www.ing.be – E-mail: info@ing.be
FSMA-code: 12381A - BTW BE 0403.200.393
IBAN: BE45 3109 1560 2789 – BIC: BBRUBEBB

Verzekeringsbemiddelaar

Verzekeringsmakelaar: 'ING België nv'
Marnixlaan 24, 1000 Brussel - RPR Brussel
Tel.: + 32 2 547 21 11 – Fax: + 32 2 547 38 44
Internet: www.ing.be – E-mail: info@ing.be
FSMA-code: 12381A - BTW BE 0403.200.393
IBAN: BE45 3109 1560 2789 – BIC: BBRUBEBB

Verzekeraars

'NN Insurance Belgium nv'
Fonsnylaan, 38
1060 Brussel
Tel.: + 32 2 407 70 00
Internet: www.nn.be – E-mail: telecel@nn.be
FSMA-code: 2550 - BTW BE 0890.270.057
IBAN: BE28 3100 7627 4220 – BIC: BBRUBEBB

'AXA Belgium nv'
Troonplein 1, 1000 Brussel – RPR Brussel
Tel.: 02 678 61 11
Internet: www.axa.be
FSMA-code: 0039 – BTW BE 0404.483.367
IBAN: BE88 7020 2244 0041 - BIC: AXABBE22

2. Voornaamste kenmerken van de beleggingen

Dit document heeft betrekking op de volgende **beleggingsdiensten**:

1. de dienst vermogensbeheer (Suitability);
2. de dienst van contractueel beleggingsadvies;
3. de dienst structureel beleggingsadvies (geschiktheidsmodel of suitability model) op grond van de spreiding van de portefeuille;
4. de dienst ad hoc beleggingsadvies (punctueel geschiktheidsmodel of product suitability model);
5. de dienst aankoop/verkoop van Financiële Instrumenten (passendheidsmodel of appropriateness model);
6. de Dienst loutere uitvoering (louter uitvoeringsmodel of 'execution only' model); 7. de dienst opening Effectenrekening en Bewaargeving van Financiële Instrumenten.

ING stelt die beleggingsdiensten voor in haar vestigingen (in de ING-kantoren), erbuiten (bijvoorbeeld thuis, via Extrabranche Mobility) of op afstand (www.ing.be, Home'Bank, Phone'Bank, Smart Banking). Raadpleeg het **BRVI** voor meer informatie over deze diensten.

Deze beleggingsdiensten hebben betrekking op de volgende **financiële producten**:

1. aandelen, obligaties, reverse convertible notes, structured notes;
2. beveks, pensioensparen en andere beleggingsplannen;
3. opties, warrants, optieplannen, turbo's en sprinters;
4. tak 21-levensverzekeringen en tak 23-levensverzekeringen.

De voornaamste specifieke kenmerken van elk beleggingsproduct (looptijd van het contract, contractuele waarborgen indien van toepassing...) en in voorkomend geval de respectieve risico's ervan staan vermeld in de specifieke informatiefiche(s) die aan u door ING worden verstrekt vóór de aankoop van of de inschrijving op het betrokken product en die ook beschikbaar zijn in het kantoor, op de website www.ing.be en op de mobiele site www.MyING.be.

Andere informatie over de verschillende types financiële instrumenten en de eraan verbonden risico's is beschikbaar op www.ing.be via de **productfiches** en de **informatiebrochure** of op de algemene informatieve portaal van de FSMA: www.wikifin.be bij "sparen en beleggen".

3. Prijs en betaling van de beleggingen en de ermee verbonden diensten en verrichtingen

De totale prijs en de voorwaarden, betalingsvoorwaarden en eventueel de fiscale aspecten worden, naar gelang het geval, vermeld in de informatiefiche, het toepasselijke tarief, de afrekening, het contract of de bijlage bij het contract.

Wanneer de exacte prijs niet op voorhand kan worden bepaald, deelt ING of de verzekeraar u de berekeningsbasis van de prijs mee zodat u die kunt nazien.

Aangezien de prijs van de beleggingsproducten afhangt van schommelingen op de financiële markten waarop ING geen invloed heeft, wordt de prijs louter ter informatie meegedeeld.

Voor alle contracten, verrichtingen en financiële diensten, uitgezonderd de verzekeringen, wordt de prijs betaald via het debet van de rekening die u opgeeft. Het saldo van die rekening moet hiervoor toereikend zijn.

Voor de tak 21-levensverzekeringen betaalt u, tenzij anders overeengekomen, de eerste premie zelf per overschrijving. De volgende premies kunnen via een overschrijving, doorlopende opdracht of SEPA Direct Debit worden betaald. Voor de tak 23-levensverzekeringen wordt de eerste premie automatisch gedebiteerd, tenzij anders overeengekomen.

Bovendien, het risico bestaat dat de belastingadministratie de winsten uit bepaalde financiële producten als belastbare inkomsten beschouwt indien ze zouden verkregen zijn uit contracten buiten het kader van het normale beheer als een goede huisvader van een privévermogen. Het is raadzaam uw financiële situatie vanuit dat oogpunt door een belastingconsulent te laten onderzoeken.

4. Herroepingsrecht voor consumenten

Voor de financiële diensten:

Bij een verkoop buiten een ING-kantoor of op afstand beschikt u als consument gedurende veertien dagen over een herroepingsrecht voor de financiële diensten. ING zal u zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen dertig kalenderdagen vanaf de dag van verzending van uw kennisgeving van de herroeping van het contract dat u als consument op afstand bent aangegaan of vanaf de begindatum van de opzegging in alle andere gevallen, alle bedragen terugbetalen die zij voor de betrokken financiële dienst van u ontvangen heeft.

Om dit recht uit te oefenen, moet u aan ING een aangetekend schrijven richten volgens het onderstaande model of naar een ING-kantoor komen:

Ter attentie van ING België nv, Marnixlaan 24, 1000 Brussel.

Ik/wij () deel/delen (*) u hierbij mijn/onze (*) herroeping/opzegging van het contract mede (naam van het contract), besteld op / ontvangen op (datum) in naam van (naam consument(en), adres).*

Handtekening en datum

U kunt het wettelijk bepaalde herroepingsrecht echter **niet** uitoefenen bij inschrijving buiten de ING-kantoren of op afstand voor:

1. beleggingen of financiële instrumenten waarvan de prijs afhangt van schommelingen op de financiële markt waarop ING geen invloed heeft en die zich kunnen voordoen in de periode van veertien dagen vanaf de dag waarop het contract wordt aangegaan;
2. de andere contracten voor financiële diensten, nadat de dienst volledig werd uitgevoerd, als de uitvoering werd begonnen met uw uitdrukkelijke voorafgaande toestemming en op voorwaarde dat u ook hebt erkend dat u uw herroepingsrecht verliest zodra het contract volledig door ING is uitgevoerd. **Voor de levensverzekeringen:**

U hebt het recht om een levensverzekeringscontract op te zeggen binnen een termijn van dertig kalenderdagen vanaf de begindatum van het contract en voor een verzekeringcontract dat u als consument op afstand bent aangegaan, het recht om het contract te herroepen binnen een termijn van dertig kalenderdagen vanaf het moment waarop de verzekeraar u meedeelt dat het verzekeringcontract is aangegaan of vanaf de dag waarop u de contractuele voorwaarden en alle andere aanvullende gegevens ontvangt, als die dag later valt. De verzekeraar kan, naargelang het geval, een bedrag aftrekken en eventueel een vergoeding aanrekenen.

U kunt uw levensverzekeringcontract jaarlijks opzeggen op de dag van de inwerkingtreding van het contract.

Wanneer een tak 21-levensverzekeringcontract wordt opgezegd en de uitvoering van het contract reeds was begonnen vóór de opzegging van het contract, dient u de premies te betalen in overeenstemming met de periode waarvoor, indien van toepassing, krachtens het verzekeringcontract een dekking werd toegekend. Die bedragen vormen een vergoeding voor de diensten die de verzekeraar effectief heeft geleverd vanaf de dag van de inschrijving tot de dag van de opzegging.

De verzekeraar zal u zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen dertig kalenderdagen vanaf de dag van verzending van uw kennisgeving van de herroeping van het contract dat u als consument op afstand bent aangegaan of vanaf de begindatum van de opzegging in alle andere gevallen, alle bedragen terugbetalen die zij in het kader van het betrokken levensverzekeringcontract van u heeft ontvangen, na aftrek van de hierboven vermelde vergoeding voor de diensten die de verzekeraar eventueel reeds heeft verstrekt.

Om dit recht uit te oefenen, moet u aan de verzekeraar een aangetekend schrijven richten volgens het onderstaande model of naar een ING-kantoor komen:

Ter attentie van NN Insurance Belgium, Fonsnylaan 38, 1060 Brussel of AXA Belgium nv, Troonplein 1, 1000 Brussel.

Ik/wij () deel/delen (*) u hierbij mijn/onze (*) herroeping/opzegging van het contract mede (naam van het contract), besteld op / ontvangen op (datum) in naam van (naam consument(en), adres).*

Handtekening en datum

Meer informatie over de exacte bepalingen, voorwaarden en eventuele vergoedingen voor de opzegging van een financiële dienst vindt u in het contract of in de algemene of bijzondere reglementen of voorwaarden voor de betrokken financiële dienst.

5. Gebruikte talen in uw relatie met ING

Deze algemene informatie, het **Algemeen Reglement van de Verrichtingen** met inbegrip van de algemene voorwaarden van de Phone'Bank-, Home'Bank/Business'Bank-, Smart Banking- en Extrabranche Mobility-diensten, het **Bijzonder Reglement voor Verrichtingen in financiële Instrumenten en spaar- en beleggingsverzekeringen (BRVI)**, inclusief het **Optimaal orderuitvoeringsbeleid** en een korte beschrijving van het belangenconflictenbeleid van NN Insurance Belgium, het **Bijzonder Reglement voor Betalingstransacties (BRB)**, de **tariefbrochures van ING¹** of van **NN Insurance Belgium** en de andere algemene voorwaarden en reglementen zijn beschikbaar op www.ing.be bij **Tarieven en reglementen**, in het Nederlands, Frans en Engels. Op eenvoudig verzoek kan in het kantoor echter een exemplaar worden ontvangen in deze drie talen en in het Duits. Het belangenconflictenbeleid van **AXA** is beschikbaar op www.axa.be > AXA verzekeringen > Juridische info > MiFID.

ING verbindt zich ertoe om met de cliënt te communiceren in de taal (Frans, Nederlands, Duits of Engels) die de cliënt heeft gekozen bij het begin van de relatie met ING of eventueel later. Als u zich tot een ING-kantoor wendt, verbindt ING zich er echter enkel toe met u te communiceren in de taal (talen) van de gemeente waar het kantoor gelegen is (Nederlands, Frans of Duits).

6. Klachten en geschillen

Alle klachten moeten zo snel mogelijk aan ING worden gemeld, en ten laatste binnen een termijn van zestig dagen vanaf de datum van de betrokken verrichting.

Ze kunnen worden

- ingediend via het webformulier op www.ing.be bij "Klacht indienen"
- verzonden per e-mail naar klachten@ing.be
- ingediend in het kantoor
- per brief worden meegedeeld aan ING Complaint Management, Sint-Michielswarande 60, 1040 Brussel
- verzonden per fax op het nummer + 32 2 547 83 20 (tel. + 32 2 547 61 01)

In uw klacht dient u er op toe te zien om uw rekening- of contractnummer te vermelden en eventueel de referenties die ING België toekende met betrekking tot het voorwerp van uw klacht.

Als u bij ING Complaint Management geen genoegdoening hebt verkregen, kunt u het geschil voorleggen aan:

- Ombudsfin voor klachten over bancaire beleggingsproducten – Ombudsman in financiële geschillen:
 - ingediend via het webformulier op www.ombudsfin.be bij "Klacht indienen"
 - Per e-mail: ombudsman@ombudsfin.be
 - Per fax: + 32 2 545 77 79
 - Per post: North Gate II, Koning Albert II-laan 8 bus 2, 1040 Brussel
- Ombudsman voor de verzekeringen vzw, voor klachten over spaar- en beleggingsverzekeringen van tak 21 of 23
 - ingediend via het webformulier op www.ombudsman.as bij "Klacht indienen"
 - Per e-mail: info@ombudsman.as
 - Per fax: + 32 2 547 59 75
 - Per post: de Meeûs square 35, 1000 Brussel

De indiening van een klacht ontnemt u niet de mogelijkheid om gerechtelijke stappen te ondernemen.

7. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

Het Belgische recht is normalerwijze van toepassing en de Belgische rechtbanken zijn normalerwijze bevoegd voor elk geschil over de contracten voor financiële diensten of verrichtingen die in dat kader worden uitgevoerd, tenzij anders bepaald door wetten of reglementen van dwingend recht of van openbare orde.

¹ Uitgezonderd de tariefbrochure van Private Banking die elke Private Banking-client bij zijn Private Banker kan verkrijgen.

8. Bevoegde instanties

Voor de bescherming van de beleggers en consumenten staan ING en de verzekeraars onder het prudentiële toezicht van de Nationale Bank van België (de Berlaimontlaan 14 te 1000 Brussel – www.nbb.be) en onder het toezicht van de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA) (Congresstraat 12-14 te 1000 Brussel – www.fsma.be). ING staat ook onder het toezicht van de Europese Centrale Bank (Kaiserstrasse 29, 60311 Frankfurt-am-Main, Duitsland – www.ecb.europa.eu).

ING België en de verzekeraars deden trouwens aangifte bij de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer (Tel.: + 32 2 274 48 00 – Fax: + 32 2 274 48 35) – www.privacycommission.be; commission@privacycommission.be) voor de verwerking van persoonsgegevens.

9. Beroepsverenigingen en gedragscodes

ING België nv is toegetreden tot de verschillende gedragscodes van **Febelfin** vzw (Belgische federatie van de financiële sector, Aarlenstraat 82, 1040 Brussel), waarvan ze lid is.

De verzekeraars zijn toegetreden tot de verschillende gedragscodes van **Assuralia** (de beroepsvereniging van verzekeringsondernemingen).

De lijst van deze gedragscodes kan worden geraadpleegd op www.ing.be (zie onderaan op de pagina 'Tarieven en reglementen'). In elk ING-kantoor kan daarvan een exemplaar worden verkregen.

10. Belangenconflictenbeleid

ING heeft maatregelen genomen om potentiële belangenconflicten te voorkomen en aan te pakken om aldus altijd in het belang van haar cliënten te kunnen handelen. Het belangenconflictenbeleid kan worden geraadpleegd op www.ing.be (zie onderaan op de pagina 'Tarieven en reglementen'), in bijlage 2 van het **BRVI**: 'Belangenconflictenbeleid' (inclusief de van derden ontvangen voordelen zoals distributie- of beheersprovisies, provisie op openbare aanbiedingen en niet-geldelijke voordelen) of op www.axa.be > AXA verzekeringen > Juridische info > MiFID'.

Op eenvoudig verzoek kan elke cliënt meer informatie ontvangen over onze procedures en de partners waarmee ING samenwerkt.