

INFORMATIONS GÉNÉRALES RELATIVES AUX ASSURANCES

Version Mars 2021

Le présent document est destiné à donner les informations prescrites par la loi belge à toute personne souhaitant éventuellement acquérir une assurance vie et/ou non-vie (exceptées les assurances d'épargne et d'investissement) pour lesquelles ING Belgique agit en tant qu'intermédiaire d'assurances. Les informations relatives aux assurances d'épargne et d'investissement (branches 21 et 23) sont disponibles via le document 'Informations générales relatives aux investissements'.

Table des matières

1. Informations générales sur les prestataires d'ING
2. Principales caractéristiques des assurances
3. Prix et paiement des assurances
4. Droit de rétractation ouvert uniquement aux consommateurs pour les contrats conclus à distance
5. Droit de résiliation ouvert à tous les clients
6. Langues utilisées dans vos relations avec ING
7. Réclamations et litiges
8. Droit applicable et tribunaux compétents
9. Autorités compétentes
10. Associations professionnelles et codes de conduite
11. Politique en matière de gestion des conflits d'intérêts et des avantages auprès d'ING et des assureurs

Annexe

formulaire pour l'exercice de votre droit de rétractation

1. Informations générales sur les prestataires d'ING

Les assurances visées par le présent document vous sont généralement proposées par les entreprises d'assurances mentionnées ci-dessous. ING n'est pas soumis à l'obligation contractuelle de travailler exclusivement avec ces entreprises et ne fonde pas ses conseils sur une analyse impartiale et personnalisée de l'entière du marché des assurances.

A. Entreprises d'assurances

1. Les assurances-vie

Pour l'assurance solde restant dû en garantie d'un crédit hypothécaire souscrit auprès d'ING Belgique SA, l'assurance décès liée à un crédit ING, l'assurance temporaire décès ING, l'assurance décès à capital constant :

NN Insurance Belgium SA

Entreprise d'assurances agréée par la BNB sous le n° 2550. Siège social : Avenue Fonsny 38, B-1060 Bruxelles – RPM Bruxelles – TVA BE 0890.270.057 – Tél. +32 2 407 70 00 – Inte net : www.nn.be – E-mail: elecel@nn.be – BIC: BBRUBEBB – Compte IBAN : BE28 3100 7627 4220.

Pour l'assurance Patrimony Protect :

S.A. CARDIF ASSURANCE VIE

Entreprise d'assurances agréée sous le numéro n° FSMA 979. Siège social : chaussée de Mons 1424, B-1070 Bruxelles. RPM Bruxelles – BE 0435018274.

Pour les assurances du 2ème pilier (AXA Engagement Individuel de Pension, AXA Pension Libre Complémentaire pour Indépendants, Convention de pension pour travailleurs indépendants AXA (CPTI) à :

AXA Belgium, : S.A. d'assurances agréée sous le n° 0039 pour pratiquer les branches vie et non-vie (A.R. 04-07-1979, M.B. 14-07-1979) • Siège social : Place du Trône 1 – B-1000 Bruxelles (Belgique) – Internet : www.axa.be – Tél. : (02) 678 61 11 – Fax : 02 678 93 40 – N° BCE : TVA BE 0404.483.367 – RPM

2. Les assurances non-vie

Pour l'assurance ING Income P, Assurance-Compte Espèces ING, l'assurance Succession ING et l'ING Revenu Garanti:

NN Insurance Belgium SA

Entreprise d'assurances agréée par la BNB sous le n° 2550. Siège social : Avenue Fonsny 38, B-1060 Bruxelles – RPM Bruxelles – TVA BE 0890.270.057 – Tél. +32 2 407 70 00 – Inter net : www.nn.be – E-mail : elecel@nn.be – BIC: BBRUBEBB – Compte IBAN : BE28 3100 7627 4220.

Pour l'assurance ING Globale Habitation et Famille :

NN Non-Life Insurance nv, société de droit néerlandais, autorisée à assurer les risques en Belgique, entreprise d'assurances inscrite sous le numéro de code 1449. Siège social : Prinses Beatrixlaan 35, 2595 AK Den Haag, Pays-Bas - Numéro de registre de commerce 27127537, sous le contrôle de la Nederlandsche Bank.

Représentant en Belgique :

NN Insurance Services Belgium SA, compétent notamment pour régler les sinistres pour NN Non-Life Insurance nv en Belgique, agent d'assurance inscrit à la FSMA sous le numéro de code 0890270750. Siège social : Avenue Fonsny 38, B-1060 Bruxelles, Belgique – www.nn.be – RPM Bruxelles – TVA BE 0890.270.750 – BIC : BBRUBEBB – IBAN : BE95 3200 0812 7458.

Pour les assurances ING Lion Assistance et ING Global Assistance :

Inter Partner Assistance SA

Compagnie d'assurances agréée sous le numéro de code 0487. Siège social: avenue Louise 166, Boîte 1, B-1050 Bruxelles – RPM Bruxelles – TVA BE 0415.591.055. – BIC : BBRUBEBB – IBAN : BE66 3630 8057 8243. Tél. : + 32 2 550 04 00 – Fax : + 32 2 550 04 75 – www.ip-assistance.be – claims-ipa@ip-assistance.com.

Pour les assurances Auto ING, ING Home Insurance, ING Family Insurance, ING Assurance Habitation et ING Assurance Familiale :

Assureur :

NN Non-Life Insurance nv

Société de droit néerlandais, autorisée à assurer les risques en Belgique, entreprise d'assurances inscrite à la FSMA sous le numéro de code de carte verte 1449. Siège social: Prinses Beatrixlaan 35, 2595 AK Den Haag, Pays-Bas – Numéro de registre de commerce 27127537, sous le contrôle de la Nederlandsche Bank.

Représentant en Belgique :

NN Insurance Services Belgium SA, compétent notamment pour régler les sinistres pour NN Non-Life Insurance nv en Belgique, agent d'assurance inscrit à la FSMA sous le numéro de code 0890270750. Siège social : Avenue Fonsny 38, B-1060 Bruxelles, Belgique – www.nn.be – RPM Bruxelles – TVA BE 0890.270.750 – BIC : BBRUBEBB – IBAN : BE95 3200 0812 7458.

L'assureur de la garantie 'Assistance panne et étranger' dans l'assurance Auto ING est :

Inter Partner Assistance SA

Compagnie d'assurances agréée sous le numéro de code 0487. Siège social: avenue Louise 166, Boîte 1, B-1050 Bruxelles – RPM Bruxelles – TVA BE 0415.591.055. – BIC : BBRUBEBB – IBAN : BE66 3630 8057 8243 – Tél. : + 32 2 550 04 00 – Fax : + 32 2 550 04 75 – Internet : www.ip-assistance.be – E-mail : claims-ipa@ip-assistance.com.

Représentant en Belgique :

NN Insurance Services Belgium SA

Compétent notamment pour régler les sinistres pour NN Non-Life Insurance nv en Belgique, agent d'assurance inscrit à la FSMA sous le numéro de code 0890270750. Siège social : Avenue Fonsny 38, B-1060 Bruxelles, Belgique – RPM Bruxelles – TVA BE 0890.270.750 – BIC : BBRUBEBB – IBAN : BE95 3200 0812 7458 – Tél. : + 32 2 407 70 00 – Internet : www.nn.be – E-mail : telecel@nn.be.

Pour l'assurance Business Insurance Plan :

AXA Belgium, : S.A. d'assurances agréée sous le n° 0039 pour pratiquer les branches vie et non-vie (A.R. 04-07-1979, M.B. 14-07-1979) • Siège social : Place du Trône 1 – B-1000 Bruxelles (Belgique) – Internet : www.axa.be – Tél. : (02) 678 61 11 – Fax : 02 678 93 40 – N° BCE : TVA BE 0404.483.367 – RPM Bruxelles.

Pour les assurances AXA Confort Auto, AXA Talensia et AXA Confort Habitation :

AXA Belgium, S.A. d'assurances agréée sous le n° 0039 pour pratiquer les branches vie et non-vie (A.R. 04-07-1979, M.B. 14-07-1979) • Siège social : Place du Trône 1 – B-1000 Bruxelles (Belgique) – Internet : www.axa.be – Tél. : (02) 678 61 11 – Fax : 02 678 93 40 – N° BCE : TVA BE 0404.483.367 – RPM Bruxelles.

Pour l'assurance CyberCrime Insurance, sauf si mentionné autrement dans les conditions particulières ou générales :

Garanties Cyber : **AIG Europe Limited** – Pleinlaan 11, 1050 Brussel, Belgique.

Option protection juridique : **Euromex NV** – Prins Boudewijnlaan 45 – 2650 Edegem, Belgique.

B. Intermédiaires d'assurances

1. Pour toutes les assurances précitées :

ING Belgique SA

Courtier en assurances, représentant les clients, inscrit à la FSMA sous le numéro de code 0403200393. Siège social: avenue Marnix 24, B-1000 Bruxelles – RPM Bruxelles – TVA BE 0403.200.393. – Tél. + 32 2 547 21 11 – Fax : +32 2 547 38 44 – www.ing.be – info@ing.be – BIC : BBRUBEBB – Compte IBAN : BE45 3109 1560 2789 ci-après dénommée « ING Belgique ».

Le statut de courtier en assurances de ING Belgique SA peut être vérifié auprès du FSMA, rue du Congrès 12-14 à 1000 Bruxelles, www.fsma.be

2. ING Belgique SA collabore notamment avec :

- des **agents indépendants** agissant en son nom et pour son compte, inscrits en Belgique au registre des « sous-agents d'assurances » auprès de la FSMA ;
- pour l'**assurance AON Business Insurance Plan: Agenion SA**, Courtier en assurances, inscrit à la FSMA sous le numéro de code 0860.786.809. Siège social: Telecomlaan 5-7 1831 Diegem– RPM Bruxelles – TVA BE 0860.786.809 – BIC : BBRUBEBB – IBAN : BE14 3101 9588 1583;
- pour l'**assurance CyberCrime Insurance**: CyberContract SCRL. Siège social: Kempenlaan 29, 2300 Turnhout – RPM Turnhout – BTW n° BE 0557.948.651 – IBAN: BE 02 0017 4242 4740 – BIC: GEBABEBB , Courtier en assurances inscrit à la FSMA sous le numéro 0554.948.651 – info@cybercon-tract.eu.

2. Principales caractéristiques des assurances

A. Les assurances visées par le présent document

sont les suivantes:

Les assurances-vie couvrant le décès :

- assurance solde restant dû en garantie d'un crédit hypothécaire, souscrit auprès d'ING Belgique SA;
- assurance temporaire décès ING ;
- assurance décès à capital constant ;
- assurance Patrimony Protect.

Les assurances non-vie couvrant le décès accidentel :

- assurance ING Income P ;
- Assurance-Compte Espèces ING ;
- assurance Succession ING.

Les autres assurances non-vie :

- assurance ING Globale Habitation et Famille ;
- ING Home Insurance & ING Family Insurance ;
- ING Assurance Habitation et ING Assurance Familiale ;
- assurance Auto ING ;
- assurance ING Lion Assistance ;
- assurance ING Assistance ;
- assurance ING Global Assistance ;
- assurance ING Revenu Garanti ;
- Business Insurance Plan ;
- AXA Confort Auto ;
- AXA Talensia ;
- AXA Confort Habitation ;
- CyberCrime Insurance.

B. Informations sur les assurances et vos contrats d'assurance

Pour connaître les caractéristiques, les conditions et les exclusions relatives aux assurances, consultez les conditions générales et, le cas échéant, le document d'information sur le produit d'assurance, disponibles sur www.ing.be, www.ing.be/business ou dans toutes les agences ING. Il vous est possible d'obtenir des informations relatives aux assurances via les agences ING ou via Phone'Bank (tél. +32 2 464 60 01 NL / +32 2 464 60 02 FR / +32 2 464 60 03 DE / +32 2 464 60 04 GB du lundi au vendredi de 8h à 22h ; le samedi de 9h à 17h).

Les conditions générales et les conditions particulières qui vous sont communiquées constituent ensemble votre contrat d'assurance.

En fonction du type de contrat d'assurance souscrit, certaines informations sont également disponibles via Home'Bank/ Business'Bank.

C. Souscription aux assurances et gestion de vos contrats

En fonction du type d'assurance, la souscription, sous réserve d'acceptation et de commun accord, et la gestion de votre contrat peuvent se faire via : • www.ing.be ;

- et/ou www.mobile.ing.be ;
- et/ou Home'Bank (services par ordinateur) ;
- et/ou Phone'Bank (tél. +32 2 464 60 01 NL / +32 2 464 60 02 FR / +32 2 464 60 03 DE / +32 2 464 60 04 GB) ;
- et les agences ING.

D. Toutes les données particulières relatives aux assurances

Les assurances souscrites sont archivées électroniquement par ING Belgique ou, le cas échéant, l'assureur pendant une période d'au moins 10 ans après la fin du contrat. Pendant cette période, vous avez la possibilité d'obtenir ces données via votre agence ING ou en adressant un courrier au siège d'ING Belgique (ING Belgique SA - avenue Marnix, 24 - 1000 Bruxelles) ou à l'assureur (les coordonnées des assureurs sont disponibles au point 1. 'Informations générales sur ING et les prestataires').

3. Prix et paiement des assurances

A. Avant la conclusion d'un contrat d'assurance, ING Belgique vous informe de la prime d'assurance totale, coûts, impôts et frais liés compris, qui vous seront imputés en fonction des garanties souhaitées.

Dans le cadre de son rôle de courtier, ING travaille sur la base des commissions (qui sont incluses dans les primes d'assurance) et/ou des avantages non monétaire distribués soit à ING soit à ses employés..

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

B. Ces informations, les conditions et les modalités de paiement sont mentionnées dans au moins l'un des documents suivants :

- votre contrat (ou sa proposition) communiqué préalablement à sa signature ;
- les conditions générales ;
- la fiche d'information ;
- la brochure de tarification des principales opérations bancaires pour les personnes physiques ou morales.

C. En fonction du type d'assurance et du canal de souscription choisi, les primes d'assurances sont payées par domiciliation SEPA, par carte de crédit, par carte de paiement ou par virement en Euros.

4. Droit de rétractation ouvert uniquement aux consommateurs pour les contrats conclus à distance

A. Tout contrat d'assurance à distance, au sens du Livre VI du Code de droit économique, est conclu quand l'assureur reçoit votre acceptation.

B. Lors de la conclusion d'un contrat d'assurance à distance en tant que consommateur, à savoir toute personne physique agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, vous et l'assureur disposez d'un droit de résilier votre contrat sans pénalité et sans devoir communiquer de motif.

C. Pour les contrats d'assurance-vie, le délai pour résilier le contrat est de trente jours à compter du moment où vous êtes informé par l'assureur que le contrat d'assurance est conclu.

Pour les autres contrats d'assurance, ce délai est de quatorze jours à compter du jour de la conclusion du contrat d'assurance. Le délai de résiliation ne commence toutefois à courir qu'à compter du jour où vous recevez les conditions contractuelles et toutes les autres informations complémentaires, si ce jour est postérieur aux jours visés ci-avant. La communication relative à l'exercice de votre droit de résiliation doit impérativement être transmise avant l'expiration du délai.

D. Le droit de résiliation ci-avant ne s'applique pas :

a) aux polices d'assurance de voyage ou de bagages ou aux polices d'assurance similaires à court terme d'une durée inférieure à un mois ;

b) aux contrats exécutés intégralement par vous et par l'assureur, à votre demande expresse, avant que vous n'exerciez votre droit de rétractation.

E. Pour exercer votre droit de résiliation, vous devez notifier par envoi recommandé à l'assureur votre décision de résilier le contrat ou vous rendre dans une agence ING.

Vous trouverez l'adresse de l'assureur au point 1. 'Informations générales sur ING et les prestataires'. Vous pouvez, si vous le souhaitez, utiliser le modèle de formulaire de rétractation en annexe.

La résiliation émanant de vous prend effet au moment de la notification ; celle émanant de l'assureur prend effet huit jours après sa notification.

F. Lorsque le contrat d'assurance à distance est résilié et qu'avec votre accord l'exécution du contrat avait déjà commencé, vous êtes tenu au paiement, dans les meilleurs délais, des primes au prorata de la période précédant la prise d'effet de la résiliation au cours de laquelle une couverture a été octroyée.

Il vous appartient également de restituer à l'assureur, le plus rapidement possible et au plus tard dans les trente jours calendrier à compter de l'envoi de la notification de votre rétractation, toute somme reçue de celui-ci.

L'assureur, quant à lui, vous restituera, le plus rapidement possible et au plus tard dans un délai de trente jours calendrier à compter de la réception de votre avis de rétractation, tout montant reçu de votre part, déduction faite du montant précité.

5. Droit de résiliation ouvert à tous les clients

A. 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 de cours du contrat. La résiliation prend effet au moment de la notification.

En cas de contrat d'assurance formé via une police présignée ou une demande d'assurance, tout comme l'assureur, vous disposez d'un droit de résilier le contrat dans un délai de trente jours pour les assurances-vie et de quatorze jours pour les autres assurances. Le délai visé court, en cas de résiliation par vous, à compter de la prise de cours du contrat et, en cas de résiliation par l'assureur, à compter de la réception de la police présignée ou de la demande d'assurance.

La résiliation émanant de vous prend effet au moment de la notification ; la résiliation émanant de l'assureur prend effet huit jours après sa notification.

Une déduction pour la couverture du risque et éventuellement une indemnité peuvent être appliquées par l'assureur, selon le cas.

Ces facultés de résiliation ne valent pas pour les contrats d'une durée inférieure à trente jours.

B. En ce qui concerne la durée de votre contrat, la durée minimale éventuelle, les possibilités de résiliation, de réduction ou de rachat ainsi que les conditions, les modalités et les éventuelles indemnités dues, veuillez toujours vous référer :

- aux conditions générales et/ou au document d'information sur le produit d'assurance qui vous sont communiquées et qui sont disponibles sur www.ing.be ou dans toutes les agences ING ;
- et/ou aux conditions particulières de votre contrat.

C. Chaque année, vous pouvez résilier votre contrat d'assurance-vie, quelle qu'en soit la durée, à la date anniversaire de la prise de cours du contrat ou à la date de l'échéance annuelle de la prime.

Les autres contrats d'assurance sont reconduits tacitement pour des périodes consécutives d'un an, sauf dans le cas où vous ou l'assureur s'y oppose au moins trois mois avant l'arrivée du terme du contrat.

Vous, ainsi que l'assureur, pouvez également résilier le contrat lorsque, entre la date de sa conclusion et celle de sa prise d'effet, s'écoule un délai supérieur à un an. Cette résiliation doit être notifiée au plus tard trois mois avant la prise d'effet du contrat.

Les dispositions du présent paragraphe ne s'appliquent pas aux contrats d'assurance d'une durée inférieure à un an.

D. La résiliation d'un contrat d'assurance se fait par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé à l'adresse de l'assureur concerné mentionnée ci-avant. La résiliation suite au défaut de paiement se fait par l'acte de mise en demeure. Il vous est possible de demander la résiliation via les agences ING.

E. Exceptées les dérogations particulières et l'hypothèse d'une résiliation après sinistre, la résiliation n'a d'effet qu'à l'expiration d'un délai d'un mois minimum à compter du lendemain de la signification ou du lendemain de la date du récépissé ou, dans le cas d'une lettre recommandée, à compter du lendemain de son dépôt.

F. Lorsqu'une partie résilie, pour quelque cause que ce soit, un contrat d'assurance, les primes payées couvrant la période d'assurance postérieure à la date de prise d'effet de la résiliation sont remboursées dans un délai de trente jours à compter de la prise d'effet de la résiliation. Il est procédé au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent. Ce remboursement n'occasionne pas de frais pour vous.

G. La présente section ne porte pas préjudice aux conditions et aux modalités particulières applicables à la résiliation pour défaillance de l'autre partie ou à la suite d'un sinistre.

6. Langues utilisées dans vos relations avec ING

Les présentes Informations générales, les documents d'information sur le produit d'assurance, les conditions générales et les conditions particulières relatives aux assurances sont disponibles dans les trois langues officielles en Belgique (français, néerlandais ou allemand) et en anglais.

Les fiches d'information et les conditions générales sont, pour la plupart des assurances, également disponibles sur www.ing.be en français, en néerlandais et en anglais.

Toute communication écrite postérieure à la conclusion du contrat d'assurance se fera, à votre choix, en français ou en

néerlandais. Une traduction en allemand ou en anglais pourra être obtenue sur simple demande. Vous pouvez, bien entendu, toujours vous rendre dans une agence ING pour obtenir un exemplaire dans la langue (français, néerlandais ou allemand) de la région dans laquelle se trouve cette agence. Vous serez aidé en anglais dans la plupart des agences ING, via Phone'Bank (+32 2 464 60 01 NL / +32 2 464 60 02 FR / +32 2 464 60 03 DE / +32 2 464 60 04 GB) ou via info@ing.be.

7. Réclamations et litiges

Pour les réclamations relatives à des contrats d'assurances, vous pouvez vous adresser, dès que possible, à :

ING Complaint Management, Cours Saint Michel 60, B-1040 Bruxelles – Fax : +32 (2) 547 83 20 – Tél. : +32 (2) 547 61 02 E-mail: plaintes@ing.be.

Si la réponse proposée par la banque ou l'assureur ne vous satisfait pas, vous pouvez soumettre le différend :

- auprès de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA), rue du Congrès 12-14 à 1000 Bruxelles ;
- au Service Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles – Tél. : +32 (2) 547 58 71 – fax : +32 (2) 547 59 75 – info@ombudsman.as – www.ombudsman.as.

Les plaintes doivent être introduites par écrit.

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

8. Droit applicable et tribunaux compétents

A. Sous réserve des cas où le droit applicable est déterminé par des dispositions légales ou réglementaires, impératives ou d'ordre public, le droit belge s'applique à tout litige concernant vos relations avec ING Belgique ou l'assureur quant à la conclusion, l'application, l'interprétation, l'exécution ou la dissolution du contrat.

B. Sous réserve des cas où les tribunaux compétents sont désignés par des dispositions légales ou réglementaires, impératives ou d'ordre public, les clauses contractuelles de ING Belgique ou de l'entreprise d'assurances leur permettent, qu'elles soient demanderesse ou défenderesse, de porter ou de faire porter tout litige devant les tribunaux de Bruxelles ou devant les tribunaux du lieu où se trouve le siège régional ou l'agence de ING avec lequel vous êtes entré en relations d'affaires.

9. Autorités compétentes

ING Belgique est inscrite en qualité de courtier d'assurances ainsi que les agents indépendants agissant en nom et pour compte de ING Belgique en qualité de sous-agents d'assurances auprès de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA – rue du Congrès 12-14 à 1000 Bruxelles – tél. +32(0)2 220 52 11 – Fax +32(0)2 220 52 75 – www.fsma.be – consumenten@fsma.be) et sont placées sous la surveillance de celle-ci.

Les autorités de surveillance de ING et des entreprises d'assurances sont :

- la **Banque nationale de Belgique**, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles, Belgique – Tél. +32 2 221 21 11 – www.bnb.be – info@nbb.be ;
- l'**Autorité des services et marchés financiers (FSMA)**, précitée.

ING est également soumise au contrôle de la **Banque Centrale Européenne** (Kaiserstrasse 29, 60311 Francfort-sur-le-Main, Allemagne – www.ecb.europa.eu).

Concernant le traitement des données à caractère personnel, ING Belgique et les assureurs sont soumis au contrôle de l'Autorité de protection des données belge (Rue de la Presse/Drukpersstraat 35, B-1000 Brussels - Tel. +32 (0) 2 274 48 00 - www.privacycommission.be ; commission@privacycommission.be)

10. Associations professionnelles et codes de conduite

A. ING Belgique est membre de l'ASBL Febelfin (Fédération belge du secteur financier, rue d'Arlon 82, 1040 Bruxelles) et de l'Union Professionnelle du Crédit (UPC) et de la Belgian Asset Managers Association, qui font partie de Febelfin (à la même adresse).

ING Belgique a adhéré aux codes de conduites de la **Fédération belge du secteur financier (Febelfin)** ou de l'**Union Professionnelle du Crédit (UPC)**.

La liste de ces codes de conduite peut être consultée sur www.ing.be > Tarifs et règlements > Information et règlements. Une copie peut en être obtenue dans toute agence ING.

B. Les assureurs sont membres d'Assuralia, l'union professionnelle des entreprises d'assurances, et adhèrent à ses codes de conduite.

Les codes de conduite sont disponibles (en français et en néerlandais) sur le site internet d'**ASSURALIA** (www.assuralia.be).

C. Dans son activité d'intermédiation d'assurances, ING Belgique respecte les règles de conduite applicables aux entreprises d'assurances.

11. Politique en matière de gestion des conflits d'intérêts

ING et les assureurs ont mis des mesures en place pour prévenir et gérer les conflits d'intérêts potentiels en vue de toujours pouvoir agir dans l'intérêt de leurs clients.

Le résumé de la politique de gestion des conflits d'intérêts et des avantages reçus de tiers tels que les rémunérations, les commissions et les avantages non monétaires auprès d'**ING Belgique et des assureurs** peut être consultée sur www.ing.be > Tarifs et règlements > Information et règlements > Assurer. Le client peut également en demander une copie en agence.

Une copie peut en être obtenue dans toute **agence ING** ou via Phone'Bank (+32 2 464 60 01 NL / +32 2 464 60 02 FR / +32 2 464 60 03 DE / +32 2 464 60 04 GB). Vous pouvez obtenir des informations complémentaires sur nos procédures et sur les partenaires avec qui ING travaille sur simple demande.

12. Catégorisation des Clients

Vous êtes repris dans la catégorie des clients de détail (Retail) selon la définition de Directive sur la distribution d'assurances.

13. Disponibilité des informations échangées

Ce document, le résumé de la politique de conflits d'intérêts d'ING, la politique de conflits d'intérêts d'ING ainsi que vos différents documents précontractuels et contractuels peuvent à votre demande vous être fournis gratuitement sur support papier via votre agence ou via Phone'Bank (+32 2 464 60 01 NL / +32 2 464 60 02 FR / +32 2 464 60 03 DE / +32 2 464 60 04 GB).

Les présentes informations générales sont établies sur la base de la législation en vigueur au moment de leur communication et sont valables jusqu'à nouvel avis d'ING Belgique et sous réserve de modifications indépendantes de la volonté d'ING Belgique.

Les informations, offres et tarifs communiqués via le site Internet d'ING Belgique (www.ing.be ou www.mobile.ing.be) ou les services Home'Bank, Business'Bank, Phone'Bank, Smart Banking ou Self'Bank d'ING Belgique ne sont valables que pendant la durée de validité de l'offre à laquelle ils sont joints, sauf si une autre date est formellement stipulée et sous réserve de modifications indépendantes de la volonté d'ING Belgique.

Annexe : Modèle de formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat d'assurance)

A l'attention de :

- **NN Insurance Belgium SA** (Avenue Fonsny 38, B-1060 Bruxelles) pour les assurances solde restant dû en garantie d'un crédit hypothécaire souscrit auprès d'ING Belgique SA, l'assurance décès liée à un crédit ING, l'assurance temporaire décès ING, l'assurance décès à capital constant, l'assurance Income P, Assurance-Compte Espèces ING, l'assurance Succession ING et l'assurance ING Revenu Garanti ;
- **S.A. Cardif Assurance Vie** (chaussée de Mons 1424, B-1070 Bruxelles) pour l'assurance Patrimony Protect ;
- **NN Insurance Services Belgium SA** (Avenue Fonsny 38, B-1060 Bruxelles) pour l'assurance ING Globale Habitation et Famille, ING Home Insurance, ING Family Insurance, ING Assurance Habitation, ING Assurance Familiale et l'assurance Auto ING ;
- **Inter Partner Assistance SA** (avenue Louise 166, Boîte 1, B-1050 Bruxelles) pour les assurances ING Lion Assistance et ING Global Assistance ;

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat de prestation de service (*) ci-dessous

Souscrit le

Nom du (des) consommateur(s)

Adresse du (des) consommateur(s)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

Date

(*) Biffez la mention inutile.