

# INFORMATIONS GENERALES RELATIVES AUX COMPTES ET AUX CARTES

janvier 2018



Le présent document est destiné à donner les informations prescrites par la loi belge à toute personne souhaitant éventuellement acquérir un compte et/ou une carte proposés par ING Belgique.

## Table des matières

1. Informations générales sur ING et ses agents indépendants
2. Principales caractéristiques des comptes et des cartes
3. Prix des comptes et des cartes et des services et opérations qui y sont liés
4. Risques liés à la perte, au vol ou à l'usage abusif d'instruments de paiement d'ING Belgique
5. Droit de rétractation ouvert uniquement aux consommateurs pour les contrats conclus hors des établissements d'ING ou à distance
6. Droit de résiliation ouvert à tous les clients
7. Langues utilisées dans vos relations avec ING
8. Réclamations et litiges
9. Droit applicable et tribunaux compétents
10. Autorités compétentes
11. Associations professionnelles et codes de conduite
12. Politique en matière de conflits d'intérêts
13. Modification des présentes informations générales
14. Fiche d'information sur la protection des dépôts

**Annexe :** formulaire d'exercice du droit de rétractation (uniquement pour les consommateurs)

## 1. Informations générales sur ING et ses agents indépendants

Les comptes/cartes tels que visés au point 2.A) des présentes informations générales vous sont proposés par :

**ING Belgique SA** - Banque - Siège social : avenue Marnix 24, 1000 Bruxelles, Belgique  
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 – IBAN: BE45 3109 1560 2789

Activités principales : contrats de comptes et cartes, contrats de placements financiers, contrats de crédits et contrats d'assurance vie ou non-vie. ci-après dénommée « ING Belgique » ainsi que, en cas de souscription via Phone'Bank :

## ING Contact Centre Belgium SA

Agent en services bancaires et d'investissement, inscrit à la FSMA sous le n° 038392 B pour ING Belgique SA. Siège social: avenue Marnix 24, 1000 Bruxelles, Belgique

Adresse postale:

Gaston Crommenlaan 8-14 blok C, 9050 Ledeborg

RPM Bruxelles – TVA BE 0452.936.946

Tél. + 32 2 464 60 02 – Fax + 32 2 464 66 73

info@ing.be

BIC: BBRUBEBB – IBAN : BE49 3101 1998 7571

ING Belgique collabore notamment avec des agents indépendants agissant en son nom et pour son compte, qui sont inscrits en Belgique au registre des "agents en services bancaires et d'investissement" auprès de l'Autorité des services et marchés financiers ("FSMA").

## 2. Principales caractéristiques des comptes et des cartes

A) Les comptes et les cartes visés par le présent document sont les suivants :

### 1) Comptes à vue

#### Compte ING go to 18 :

Compte à vue destiné aux jeunes jusqu'à 17 ans inclus. Un seul titulaire est possible sur ce compte. L'ouverture du Compte ING go to 18 à l'initiative du représentant légal du jeune est gratuite et peut se réaliser en agence ou via Home'Bank pour le jeunes de plus de 10 ans. A partir de 10 ans, le titulaire reçoit une carte de paiement ING et l'accès aux canaux électroniques (Home'Bank, Self'Bank, Smart Banking et Phone'Bank). Les extraits de compte sont disponibles gratuitement via Home'Bank ou aux Self'Bank. La tarification des opérations de paiements payantes et des services complémentaires est détaillée dans la brochure tarifaire des personnes physiques visée dans le point 3 du présent document.

#### ING Lion Account :

Compte à vue à usage privé destiné aux personnes physiques, majeures, juridiquement capables au moment de la demande et disposant d'une adresse e-mail. Ce compte exclusivement en euro peut avoir au maximum deux titulaires et aucun mandataire.

S'il y a deux titulaires, ceux-ci seront toujours considérés par ING Belgique comme constituant une indivision à parts égales. Un même titulaire ne peut posséder que deux ING Lion Account au

maximum. L'ouverture de l'ING Lion Account est gratuite et peut se réaliser sur ing.be, via Home'Bank ou en agence. Chaque titulaire reçoit une carte de paiement ING et l'accès aux canaux électroniques (Home'Bank, Self'Bank, Smart Banking et Phone'Bank). Un nombre illimité d'opérations électroniques est également inclus dans le forfait. Les extraits de compte sont disponibles gratuitement via Home'Bank. La tarification du forfait, des opérations manuelles éventuellement possibles et des services complémentaires est détaillée dans la brochure tarifaire des personnes physiques visée dans le point 3 du présent document.

#### **Compte Vert ING :**

Compte à vue privé destiné aux personnes physiques majeures. L'ouverture du Compte Vert ING est gratuite et peut se réaliser en agence ou via Home'Bank. Les deux premiers titulaires reçoivent une carte de paiement ING et l'accès aux canaux électroniques (Home'Bank, Self'Bank, Smart Banking et Phone'Bank). Un nombre illimité de paiements électroniques et 12 opérations de débit manuelles sont également inclus dans le forfait. Les extraits de compte sont disponibles gratuitement via Home'Bank ou aux Self'Bank. La tarification du forfait, des opérations de paiement au-delà du forfait et des services complémentaires est détaillée dans la brochure tarifaire des personnes physiques visée dans le point 3 du présent document.

#### **Compte service bancaire de base ING :**

Est un compte à vue destiné aux personnes physiques qui ne possèdent pas encore de compte à vue ni de crédit à la consommation. Ce compte ne peut avoir qu'un seul titulaire et aucun mandataire. L'ouverture du Compte service bancaire de base ING est gratuite et se réalise en agence. Le titulaire reçoit une carte de débit ING donnant accès au service de retrait et de paiement en Belgique et en Europe. Un nombre illimité de paiements électroniques et 36 opérations de débit manuelles sont également inclus dans le forfait, ainsi que l'accès à Self'Bank, Home'Bank, Smart'Banking et Phone'Bank. Les extraits de compte sont disponibles gratuitement via Self'Bank ou Home'Bank. La tarification du forfait, des opérations de paiements non incluses dans le forfait et des services complémentaires est détaillée dans la brochure tarifaire des personnes physiques visée dans le point 3 du présent document.

#### **Compte à vue Professionnel ING :**

Compte à vue à usage professionnel destiné aux personnes physiques majeures. L'ouverture du compte à vue Professionnel ING est gratuite et peut se réaliser sur ing.be, en agence ou via Business'Bank. Les deux premiers titulaires reçoivent une carte de paiement ING et l'accès aux canaux électroniques (Business'Bank, Self'Bank, Smart Banking et Phone'Bank). Un nombre illimité de paiements électroniques et 12 opérations de débit manuelles sont également inclus dans le forfait. Les extraits de compte sont disponibles gratuitement via Business'Bank ou aux Self'Bank. La tarification du forfait, des opérations de paiement au-delà du forfait et des services complémentaires est détaillée dans la brochure tarifaire des personnes physiques visée dans le point 3 du présent document.

#### **Compte sous administration :**

Est un compte à vue destiné aux personnes placées sous l'administration provisoire d'un professionnel. L'ouverture du Compte sous administration est gratuite et se réalise en agence.

L'administrateur provisoire détermine les moyens de paiements et les canaux électroniques dont le titulaire pourra disposer. Les extraits de compte sont disponibles gratuitement via Home'Bank ou aux Self'Bank. La tarification du forfait, des opérations de paiements non incluses dans le forfait et des services complémentaires est détaillée dans la brochure tarifaire des personnes physiques visée dans le point 3 du présent document.

#### **Compte Entreprise Plus ING :**

Est un compte à vue destiné aux personnes morales. L'ouverture du Compte Entreprise Plus ING est gratuite et peut se réaliser sur ing.be, en agence, via Business'Bank et TLL. Une carte de paiement ING, l'accès aux canaux électroniques (Business'Bank, Self'Bank, Smart Banking et Phone'Bank), la désignation de deux mandataires, un nombre illimité d'opérations électroniques et 12 opérations de débit manuelles sont inclus dans le forfait. Les extraits de compte sont disponibles gratuitement via Business'Bank ou aux Self'Bank. La tarification du forfait, des opérations de paiements non incluses dans le forfait et des services complémentaires est détaillée dans la brochure tarifaire des personnes morales visée dans le point 3 du présent document.

**Compte tiers Agent immobilier :**

Est un compte à vue destiné aux Agents immobiliers pour leur permettre de recueillir temporairement des fonds de clients ou de tiers. L'ouverture du Compte tiers Agent immobilier est gratuite et se réalise en agence moyennant la signature d'une convention spécifique. La tarification de la tenue de compte, des opérations de paiements et des services complémentaires est établie suivant le tarif du Compte Vert ING détaillé dans la brochure tarifaire des personnes physiques visée dans le point 3 du présent document, sauf les exceptions indiquées dans la demande de compte.

**2) Comptes Privalis****Compte faillite :**

Est un compte de qualité, au sens de la loi, destiné aux curateurs de faillite pour leur permettre de déposer temporairement des fonds de faillite. L'ouverture du Compte faillite est gratuite et peut se réaliser en agence ou via Business'Bank moyennant l'option Privalis. La tarification de la tenue de compte, des opérations de paiements et des services complémentaires est établie suivant le tarif du Compte Vert ING détaillé dans la brochure tarifaire des personnes physiques visée dans le point 3 du présent document, sauf les exceptions indiquées dans la demande de compte.

**Compte médiation :**

Est un compte de qualité, au sens de la loi, destiné aux médiateurs de dettes pour leur permettre d'encaisser les revenus d'une personnes sous médiation de dettes et de payer ses créanciers. L'ouverture du Compte médiation est gratuite et peut se réaliser en agence ou via Business'Bank moyennant l'option Privalis. La tarification de la tenue de compte, des opérations de paiements et des services complémentaires est établie suivant le tarif du Compte Vert ING détaillé dans la brochure tarifaire des personnes physiques visée dans le point 3 du présent document, sauf les exceptions indiquées dans la demande de compte.

**Compte consignation :**

Est un compte de qualité, au sens de la loi, destiné aux avocats qui doivent ou veulent consigner des fonds dans l'attente d'une décision de justice. L'ouverture du Compte consignation est gratuite et se réalise en agence.

La tarification de la tenue de compte, des opérations de paiements et des services complémentaires est établie suivant le tarif du Compte Vert ING détaillé dans la brochure tarifaire des personnes physiques visée dans le point 3 du présent document, sauf les exceptions indiquées dans la demande de compte

**Compte affaire :**

Est un compte de qualité, au sens de la loi, destiné aux avocats et aux huissiers de justice pour leur permettre de rubriquer des fonds de clients ou de tiers.

L'ouverture du Compte affaire est gratuite et peut se réaliser en agence ou via Business'Bank moyennant l'option Privalis. La tarification de la tenue de compte, des opérations de paiements et des services complémentaires est établie suivant le tarif du Compte Vert ING détaillé dans la brochure tarifaire des personnes physiques visée dans le point 3 du présent document, sauf les exceptions indiquées dans la demande de compte.

**Compte rubriqué Notaire :**

Est un compte de qualité, au sens de la loi, destiné aux Notaires pour leur permettre de rubriquer des fonds de clients ou de tiers. L'ouverture du rubriqué Notaire est gratuite et peut se réaliser en agence ou via Business'Bank moyennant l'option Privalis. La tarification de la tenue de compte, des opérations de paiements et des services complémentaires est établie suivant le tarif du Compte Vert ING détaillé dans la brochure tarifaire des personnes physiques visée dans le point 3 du présent document, sauf les exceptions indiquées dans la demande de compte.

**Compte tiers Notaire :**

Est un compte de qualité, au sens de la loi, destiné aux Notaires pour leur permettre de recueillir temporairement des fonds de clients ou de tiers. L'ouverture du Compte tiers Notaire est gratuite et se réalise en agence moyennant la signature d'une convention spécifique. La tarification de la tenue de compte, des opérations de paiements et des services complémentaires est établie suivant le tarif du Compte Vert ING détaillé dans la brochure tarifaire des personnes physiques visée dans le point 3 du présent document, sauf les exceptions indiquées dans la demande de compte.

**Compte tiers Huissier :**

Est un compte de qualité, au sens de la loi, destiné aux Huissiers de justice pour leur permettre de recueillir temporairement des fonds de clients ou de tiers. L'ouverture du Compte tiers Huissier est gratuite et se réalise en agence moyennant la signature d'une convention spécifique. La tarification de la tenue de compte, des opérations de paiements et des services complémentaires est établie suivant le tarif du Compte Vert ING détaillé dans la brochure tarifaire des personnes physiques visée dans le point 3 du présent document, sauf les exceptions indiquées dans la demande de compte.

**Compte tiers Avocat :**

Est un compte de qualité, au sens de la loi, destiné aux Avocats pour leur permettre de recueillir temporairement des fonds de clients ou de tiers. L'ouverture du Compte tiers Avocat est gratuite et se réalise en agence moyennant la signature d'une convention spécifique. La tarification de la tenue de compte, des opérations de paiements et des services complémentaires est établie suivant le tarif du Compte Vert ING détaillé dans la brochure tarifaire des personnes physiques visée dans le point 3 du présent document, sauf les exceptions indiquées dans la demande de compte.

**3) Comptes d'épargne****Comptes d'épargne réglementés :**

- a) Pour les personnes physiques : Livret Vert ING, Livret Orange ING, Livret ING Lion Premium, ING Lion Deposit, ING Epargne Tempo
- b) Pour les personnes morales: Livret Vert ING et Livret Orange ING

**Compte d'épargne non-réglémenté : ING FlexiBonus Account**

Les caractéristiques principales spécifiques à chacun de ces comptes d'épargne, réglementés ou non-réglémentés, font l'objet de fiches d'information spécifiques disponibles dans les agences ING et sur [www.ing.be](http://www.ing.be).

**4) Comptes à terme**

Compte à terme ING, ING Long Term Account, Prêt Citoyen Thématique ING (les dépôts à terme sont ouverts en application de la loi du 26/12/2013 relative aux prêts citoyens thématiques et les dispositions de cette loi y

sont applicables. Une clôture anticipée n'est légalement pas autorisée avant l'expiration d'un délai de 5 ans).

Les caractéristiques principales spécifiques à chacun de ces comptes à terme font l'objet de fiches d'information spécifiques disponibles dans les agences ING et sur [www.ing.be](http://www.ing.be).

**5) Autres comptes****ING Invest Account :**

Est un compte distinct destiné aux opérations de placement. Celui-ci permet de séparer strictement les placements des affaires bancaires quotidiennes. Différentes devises peuvent être liées à ce compte, lequel applique la date-valeur jour. Les intérêts sont soumis au précompte mobilier (de 27% à la date d'édition du présent document). L'ouverture et la tenue de compte de l'ING Invest Account sont gratuites.

**ING Managed Current Account :**

Est un compte spécifique pour les clients Private Banking en gestion de patrimoine. Celui-ci permet de séparer clairement les opérations de gestion de patrimoine des opérations journalières du client Private Banking. Différentes devises peuvent être liées à ce compte, lequel applique la date-valeur jour. Les intérêts sont soumis au précompte mobilier (de 27% à la date d'édition du présent document). L'ouverture et la tenue de compte de l'ING Managed Current Account sont gratuites.

**ING Business Account :**

Est un compte rubriqué spécifique à usage professionnel associé à un compte à vue traditionnel d'ING Belgique. Celui-ci permet au client de mieux gérer ses liquidités au quotidien. Les intérêts sont soumis au précompte mobilier (de 27% à la date d'édition du présent document). L'ouverture et la tenue de compte de l'ING Business Account sont gratuites.

**6) Cartes****Cartes de paiement (de débit)****La carte de paiement :**

Est associée à un compte à vue ING. Elle permet d'effectuer des paiements Bancontact et Maestro sur les terminaux compatibles en Belgique et à l'étranger. Elle permet également de faire des retraits en Belgique et dans le reste du monde ainsi que des achats sur Internet. Elle dispose de limites précisées dans les conditions générales de la carte de paiement ING.

Restrictions et cartes de paiement spécifiques :

- La Business Card réservée aux clients professionnels
- La carte go to 18 pour les jeunes jusqu'à 17 ans inclus.
- La LimiCard pour les clients sous administration. Les fonctions de la LimiCard se limitent à des retraits, à concurrence d'un montant limité aux SelfBank ING. La LimiCard ne peut être utilisée qu'en Belgique.
- La carte de dépôt est une carte donnant uniquement accès, sur les SelfBank ING, à la fonctionnalité de « dépôt » sur le compte à vue associé.
- La tarification de ces différentes cartes de paiement est détaillée dans la brochure tarifaire des personnes physiques visée dans le point 3 du présent document.

### Cartes de crédit

#### VISA Classic et Mastercard Gold :

Cartes de crédit permettant de retirer de l'argent et de payer chez un commerçant affilié au réseau de paiement Visa ou Mastercard, partout dans le monde. Le montant total des dépenses est débité une fois par mois du compte à vue. Plusieurs assurances gratuites sont liées à la carte.

#### ING Card (assortie d'une facilité de découvert) :

Carte de crédit flexible permettant de retirer de l'argent et de payer chez un commerçant affilié au réseau Mastercard, partout dans le monde. Le client choisit de rembourser le montant total des dépenses en une ou plusieurs fois. Plusieurs assurances gratuites sont liées à la carte.

L'ING Card ne peut être octroyée qu'à des personnes physiques agissant à des fins privées et résidant en Belgique.

Ces cartes de crédit sont émises moyennant une cotisation annuelle qui couvre l'utilisation de la carte comme moyen de paiement. Le montant de cette cotisation, de même que les frais liés à l'utilisation des services auxquels la carte donne accès, sont communiqués dans le dépliant « Tarif des principales opérations bancaires des personnes physiques » disponible sur [www.ing.be](http://www.ing.be).

B) Ces comptes et ces cartes peuvent être proposés par ING Belgique (sous réserve d'acceptation), selon les cas, dans ses locaux (p. ex. auprès des agences ING) ou hors de ceux-

ci (p. ex. à domicile) ou à distance, via le site Internet d'ING Belgique ([www.ing.be](http://www.ing.be)), le site internet mobile d'ING Belgique ([www.m.ing.be](http://www.m.ing.be)), les services Home'Bank/Business'Bank (opérations via ordinateur) / Phone'Bank (opérations par téléphone) / Smart Banking (opérations via un système informatique mobile du client) / ExtraBranch Mobility (opérations via un système informatique mobile d'ING) d'ING Belgique et/ou au SelfBank (terminaux électroniques d'ING).

Tous les comptes et cartes mentionnés ci-dessus ne sont toutefois pas nécessairement susceptibles d'être souscrits, gérés ou résiliés par tous les canaux électroniques d'ING Belgique (site Internet d'ING Belgique ([www.ing.be](http://www.ing.be)), site Internet mobile d'ING Belgique ([www.m.ing.be](http://www.m.ing.be)), Home'Bank/Business'Bank, Phone'Bank, Self'Bank, Smart Banking ou ExtraBranch Mobility).

C) Sans préjudice des dispositions contractuelles particulières convenues entre les parties, les comptes/cartes d'ING Belgique ainsi que toutes les relations en découlant et concernant les opérations qui seront effectuées dans ces comptes/avec ces cartes sont régis par les règlements ou conditions généraux ou particuliers suivants :

- les comptes à vue et les cartes sont régis par les règlements ou conditions généraux ou particuliers suivants : le Règlement Général des Opérations (RGO) (en ce compris ses annexes, en particulier les conditions générales des services Phone'Bank, Home'Bank/Business'Bank, Smart Banking et Extrabranche Mobility) et le Règlement Spécial des Opérations de Paiements d'ING Belgique (RSOP). Par ailleurs, les cartes de paiement (de débit) et les cartes de crédit sont également régies, selon les cartes concernées, par les Conditions générales de la carte de paiement ING, les Conditions générales de l'ING Card, les Conditions générales de la carte Visa Classic ING, les Conditions générales de la carte Visa ING Gold et MasterCard ING Gold, les Conditions générales de la carte ING Mastercard Business destinée aux personnes morales et les Conditions générales de la carte ING MasterCard Business destinée aux professionnels.

- les comptes d'épargne et les comptes à terme sont régis par le Règlement Général des Opérations (RGO) d'ING Belgique et le règlement particulier applicable au compte concerné (Règlement du Livret Vert ING et du Livret

Orange ING, Règlement du Livret ING Lion Premium et ING Lion Deposit, Règlement de l'ING Epargne Tempo, Règlement du Compte à terme ING, Règlement du Prêt Citoyen Thématique ING, Règlement d'ING FlexiBonus Account...). Une fiche d'information spécifique à chaque type de compte d'épargne, réglementé ou non-réglementé, et à chaque type de compte à terme concerné est disponible en agence et sur [www.ing.be](http://www.ing.be), sur la page du service concerné.

- l'ING Business Account est régi par le Règlement Général des Opérations (RGO), le Règlement Spécial des Opérations de Paiements d'ING Belgique (RSOP) et le règlement particulier applicable à ce compte.

- l'ING Invest Account et l'ING MC Account sont régis par le Règlement Général des Opérations d'ING Belgique (RGO).

D) Les règlements ou conditions, généraux ou particuliers, et leurs annexes sont disponibles sur [www.ing.be](http://www.ing.be) (voir en bas de page "Tarifs et règlements") ou auprès des agences d'ING Belgique.

Ces règlements ou conditions, généraux ou particuliers, et leurs annexes ainsi que les fiches d'information spécifiques sont par ailleurs disponibles avant la conclusion du contrat relatif au compte/à la carte, selon les cas via le site internet d'ING Belgique ([www.ing.be](http://www.ing.be)), le site internet mobile d'ING Belgique ([www.m.ing.be](http://www.m.ing.be)), Home'Bank/Business'Bank, Smart Banking ou Extrabranche Mobility.

En outre, vous pouvez notamment consulter, via les services Home'Bank/Business'Bank et Smart Banking, les données suivantes actualisées au moment de la consultation :

- le type de compte ou de carte ;
- les noms des titulaires.

Par ailleurs, tous les documents relatifs aux données particulières (type de compte ou carte, titulaires,...) du contrat que vous concluriez seront archivés électroniquement par ING Belgique pendant une période d'au moins 5 ans après la fin du contrat. Pendant cette période, vous aurez la possibilité de recevoir ces données en adressant une lettre à cet effet à ING Belgique, Cours Saint-Michel 60 à 1040 Bruxelles ou en vous adressant à votre agence d'ING Belgique.

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

A) Le tarif des comptes et des cartes d'ING Belgique ainsi que celui des services et opérations qui peuvent y être liés sont repris dans nos brochures « Tarif des principales opérations bancaires pour les personnes physiques » et « Tarif des principales opérations bancaires pour les personnes morales », disponibles dans les agences ING et sur [www.ing.be](http://www.ing.be) (voir en bas de page "Tarifs et règlements") et communiquées, avec les règlements et les conditions générales ou particulières qui leur sont applicables, avant la conclusion du contrat relatif au compte/à la carte. Le tarif des comptes d'épargne et des comptes à terme est également repris dans les fiches d'information qui leur sont spécifiques, et qui leur sont remises avant de conclure ce service financier.

B) Le prix du compte/carte est payé par anticipation, la première fois au moment de la souscription du contrat et, par la suite, au début de chaque année civile. Les frais dus pour les services et opérations effectués pendant l'année écoulée sont payés au début de l'année suivante. Ces paiements sont réalisés par le débit automatique du compte que vous désignez lors de l'opération relative au service financier concerné ou, le cas échéant, de la ligne de crédit ou de la facilité de découvert sur le compte précité. A cet effet, le compte doit présenter un solde créditeur suffisant ou la ligne de crédit ou la facilité de découvert, le cas échéant, doit présenter un montant disponible suffisant.

C) Si vous êtes un consommateur : en cas de contrats hors établissements d'ING Belgique (à l'exception des salons, foires et expositions), vous ne paierez aucun acompte ou paiement, avant l'écoulement d'un délai de sept jours ouvrables, à dater du lendemain du jour de la signature du contrat. Cette disposition ne s'applique qu'aux contrats pour lesquels un droit de rétractation est applicable.

D) Outre le prix total du service financier tel que défini ci-dessus et les frais habituels de votre communication Internet, qui dépendent de votre fournisseur d'accès à Internet, ou de la communication téléphonique ou via d'autres modes, vous ne devrez payer aucuns frais supplémentaires pour l'utilisation en tant que

telle du site Internet d'ING, du site internet mobile d'ING ou des services Home'Bank/Business'Bank, Phone'Bank ou Smart Banking ou du Self'Bank).

E) Quant à la fiscalité applicable, il est recommandé de faire examiner ce point par un conseiller fiscal en fonction des éléments concrets de votre situation personnelle. Vous devez notamment tenir compte des obligations légales en matière de déclaration de succession.

#### **4. Risques liés à la perte, au vol ou à l'usage abusif d'instruments de paiement d'ING Belgique**

A) En cas d'usage d'un instrument de paiement quelconque (carte de débit ou de crédit ING ou moyen d'accès et de signature des services Home'Bank / Business'Bank, Phone'Bank / Smart Banking), l'utilisateur de ce dernier s'engage, lorsqu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de l'instrument de paiement et/ou des moyens qui en permettent l'utilisation (tel le code secret ou le mot de passe), à avertir sans délai ING Belgique (durant les heures d'ouverture de son agence) ou, pour le blocage des cartes, Card Stop par téléphone (7 jours sur 7, 24 heures sur 24 au 070/344 344 ou 32 70 344 344 s'il téléphone de l'étranger) ou, pour le blocage uniquement des services Phone'Bank, Home'Bank/Business'Bank ou Smart Banking, l'ING Contact Centre (+32 2 464 60 01 NL / +32 2 464 60 02 FR / +32 2 464 60 03 DE / +32 2 464 60 04 EN).

L'appel téléphonique à Card Stop ou à l'ING HelpDesk sera enregistré par un système automatisé. Les données ainsi enregistrées ont valeur de preuve en cas de contestation, sans préjudice des articles VI.83 et VII.2, § 4 du Code de droit économique.

B) Par "perte" ou "vol", au sens des présentes Conditions générales, il y a lieu d'entendre toute dépossession involontaire de l'instrument de paiement et/ou des moyens qui en permettent l'utilisation. Par 'détournement' ou 'toute utilisation non autorisée', il y a lieu d'entendre toute utilisation illégitime ou non autorisée de l'instrument de paiement et/ou des moyens qui en permettent l'utilisation, même lorsque l'instrument de paiement et/ou les moyens qui en permettent l'utilisation sont encore en possession de l'utilisateur concerné.

C) L'utilisateur supporte, à concurrence de maximum 150 euros, les pertes liées à toute opération de paiement non autorisée consécutive à l'utilisation de l'instrument de paiement perdu, volé ou détourné, jusqu'au moment où l'avertissement visé au point 4.A) des présentes informations générales a été fait. L'utilisateur concerné supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées jusqu'au moment où l'avertissement visé au point 4.A) a été fait, si ces pertes résultent du fait que l'utilisateur concerné n'a pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, à une ou plusieurs des obligations qui lui incombent en vertu des dispositions des règlements et conditions générales particuliers applicables aux opérations de paiement effectuées au moyen d'instruments de paiement. Dans ce cas, le plafond de 150 euros visé ci-dessus n'est donc pas applicable.

Si l'utilisateur concerné a agi frauduleusement, l'utilisateur concerné supporte la totalité des pertes résultant d'opérations de paiement non autorisées effectuées tant avant qu'après que l'avertissement visé au point 4.A) des présentes informations générales a été fait (nonobstant l'obligation d'ING Belgique de prendre toute mesure nécessaire en vue d'empêcher l'utilisation de l'instrument de paiement).

D) Les dispositions qui précèdent s'entendent sans préjudice des règles (de responsabilité,...) particulières applicables aux opérations de paiement effectuées au moyen d'instruments de paiement, tels les cartes de débit ou de crédit ou les services électroniques mis à disposition de l'utilisateur par ING Belgique. Ces règles sont décrites dans les règlements et conditions générales particuliers qui leur sont applicables.

Le titulaire du compte se porte-fort du respect par ses mandataires des règles précitées.

#### **5. Droit de rétractation ouvert uniquement aux consommateurs pour les contrats conclus hors des établissements d'ING ou à distance**

A) En votre qualité de consommateur, vous avez le droit de vous rétracter d'un contrat de compte/carte dans un délai de quatorze (14) jours calendrier à compter de la date de la conclusion du contrat, sans devoir payer de frais ou d'indemnité ni donner de motif et avec effet immédiat au moment de la notification, pour



autant que le contrat soit souscrit hors établissements d'ING Belgique (p.ex. hors des agences ING, à domicile, ...) ou à distance (sans présence physique d'un collaborateur ING, p.ex. via Home'Bank/Business'Bank).

Tout contrat signé auprès d'un collaborateur ING en agence est considéré comme une vente dans un établissement d'ING (même si une demande a été formulée à distance), à moins que vous n'ayez été immédiatement auparavant sollicité par un collaborateur ING en dehors d'un établissement d'ING. Dans ce dernier cas, vous disposez du droit de rétractation.

Tout contrat à distance est conclu quand ING Belgique reçoit votre acceptation.

Pour que le délai de rétractation de 14 jours soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration de ces 14 jours.

Toutefois, si vous avez demandé que la prestation d'un service financier (compte/carte) commence pendant le délai de rétractation ou que le contrat relatif à un service financier soit exécuté avant la fin de ce délai de rétractation, vous devrez payer à ING un montant proportionnel au service presté jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

B) Vous ne pouvez toutefois pas exercer le droit de rétractation prévu ci-dessus 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 Belgique.

C) En cas de rétractation de votre part, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris, le cas échéant, les frais de livraison, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour l'opération initiale, sauf si vous convenez expressément avec ING d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

D) Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision explicite de rétractation :

- soit par lettre à:  
ING Belgique SA  
c/o ING Contact Centre SA  
Gaston Crommenlaan 8-14 blok C  
9050 Ledeborg
- soit par courrier électronique à :  
info@ing.be
- soit par fax à :  
+32 2 464 63 09

Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation que vous trouverez en annexe mais ce n'est pas obligatoire.

## 6. Droit de résiliation ouvert à tous les clients

A) Le contrat de compte/carte (à l'exception du contrat de compte à terme visé par le point 6.B) ci-après) est conclu, sauf disposition contraire convenue entre les parties, pour une durée indéterminée.

Chacune des parties (vous-même ou ING Belgique) peut, à tout moment (sans préjudice, si vous êtes un consommateur, du délai de renonciation de 14 jours calendrier mentionné par le point 5 ci-dessus), mettre fin – sans devoir justifier cette décision – à un contrat relatif à un service financier.

A cet effet, vous pouvez vous adresser à votre agence d'ING Belgique ou notifier votre résiliation, par simple lettre, aux adresses mentionnées ci-dessus à l'article 5.D).

Vous pouvez résilier le contrat relatif à un compte/carte sans frais ni indemnité et avec effet immédiat.

ING Belgique a le droit de résilier un contrat relatif à un compte/carte, moyennant respect d'un préavis de deux mois, notifié par écrit ou sur tout autre support durable et moyennant, s'il échet et à la demande de l'autre partie, indemnisation du préjudice éventuellement subi par celle-ci du fait de la résiliation, et établi par elle.

La présente disposition s'entend sans préjudice de dispositions légales d'ordre public imposant à ING Belgique de mettre fin au contrat et/ ou de prendre des mesures particulières dans des circonstances exceptionnelles, et sans préjudice des dispositions particulières (droit de bloquer

l'usage de la carte ou de la retenir pour des raisons objectivement motivées, restitution de la carte en cas de blocage ou de clôture définitive du compte auquel elle est liée,...) des Conditions générales de la carte de paiement ING d'ING Belgique ou des cartes de crédit.

Le titulaire du compte a droit au remboursement de la redevance annuelle de la carte concernée ou au forfait annuel du compte concerné au prorata de la période restant à courir, à compter du mois suivant celui au cours duquel le contrat concerné a été résilié.

En cas de résiliation, la carte doit être coupée en deux (la puce doit aussi être coupée en deux) ou restituée à la Banque. A défaut d'avoir détruit immédiatement la carte ou de l'avoir restituée à la Banque, le titulaire supporte le montant des opérations de paiement qui auraient encore pu être faites avec la carte jusqu'à sa destruction ou restitution. Il s'engage à mettre fin à toute domiciliation d'abonnement payée au moyen de sa carte.

B) Par dérogation au point 6.A) ci-dessus le contrat de compte à terme est conclu pour une durée déterminée et ne peut être résilié par l'une ou l'autre partie.

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

Le présent article ne porte par ailleurs pas préjudice aux conditions et modalités particulières applicables à la résiliation par une partie en cas de défaillance de l'autre partie, telles que précisées dans le contrat ou les règlements ou conditions, généraux ou particuliers, relatifs au service financier concerné.

## 7. Langues utilisées dans vos relations avec ING

Les présentes Informations générales, le Règlement Général des Opérations (RGO), le Règlement Spécial des Opérations de Paiements, les brochures tarifaires (« Tarif des principales opérations bancaires des personnes physiques », « Tarif des principales opérations bancaires des personnes morales ») d'ING Belgique et les autres documents mentionnés dans les présentes informations générales sont

disponibles dans les trois langues officielles en Belgique (français, néerlandais ou allemand) et en anglais.

ING Belgique s'engage à communiquer avec vous, pendant la durée du contrat, dans la langue (français, néerlandais, allemand ou anglais) que vous avez choisie lors de votre entrée en relation avec ING Belgique ou, le cas échéant, ultérieurement.

Toutefois, si vous vous adressez à une agence ING, ING Belgique ne s'engage à communiquer avec vous, pendant la durée du contrat, que dans la (les) langue(s) de la région dans laquelle se situe cette agence (français, néerlandais ou allemand).

## 8. Réclamations et litiges

Après que les informations y relatives ont été mises à votre disposition selon les modalités convenues, toutes les réclamations concernant des opérations de paiement soumises au Règlement Spécial des Opérations de Paiement, effectuées sur un compte à vue et/ou au moyen d'une carte visés par le présent document, doivent être notifiées à ING, sans tarder, et, au plus tard, dans les 13 mois (si vous êtes un consommateur) ou dans les 2 mois (si vous êtes un professionnel) suivant la date du débit ou du crédit de l'opération concernée.

Les autres 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.

Les réclamations peuvent être adressées à votre agence ING (avec mention d'« ING Belgique » et de l'adresse complète de l'agence) ou transmises par lettre à l'adresse suivante:

ING Complaint Management  
Cours Saint-Michel, 60  
B-1040 Bruxelles

ou par fax au : 02 547 83 20 (Tél. : 02 547 61 02)  
ou par courrier électronique à l'adresse suivante :  
plaintes@ing.be ou via le formulaire web sur  
www.ing.be.

Dans votre réclamation, veuillez à indiquer 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

réintroduire votre plainte chez ING, auprès de l'ING Complaint Manager, en complétant le formulaire disponible sur le site Internet d'ING Belgique ou par courrier à : ING Complaint Manager, Cours Saint-Michel 60, 1040 Bruxelles (fax : 02/ 547 83 20). Si vous ne souhaitez pas réintroduire votre plainte auprès de l'ING Complaint Manager, ou si celui-ci ne vous a pas donné satisfaction, vous pouvez encore introduire gratuitement une réclamation auprès de l'Ombudsman en conflits financiers – (Ombudsfin, North Gate II, Boulevard du Roi Albert II 8, 1000 Bruxelles - Ombudsman@Ombudsfin.be – cf. [www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be) pour plus d'informations).

Si vous avez une réclamation concernant une opération de paiement soumise au Règlement Spécial des Opérations de Paiement, effectuée sur un compte à vue et/ou au moyen d'une carte visée par le présent document, vous pouvez également vous adresser gratuitement à la Direction Générale Contrôle et Médiation auprès du Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes Moyennes et Energie, à l'adresse suivante :

North Gate III, Boulevard Albert II, 16  
1000 Bruxelles  
Tél. : 02/277.54.85  
Fax : 02/277.54.52  
e-mail : [eco.inspec.fo@economie.fgov.be](mailto:eco.inspec.fo@economie.fgov.be)

Enfin, vous avez aussi le droit d'engager une procédure judiciaire.

## 9. Droit applicable et tribunaux compétents

Le droit belge (en particulier, le Code de droit économique (livres I, VII, XII et XV) s'applique à tout litige concernant la conclusion, l'application, l'interprétation, l'exécution ou la dissolution du contrat de compte/carte et aux opérations effectuées dans un compte ou avec une carte.

Sous réserve des cas où les tribunaux compétents sont désignés par des dispositions légales ou réglementaires, impératives ou d'ordre public, les clauses contractuelles d'ING Belgique lui permettent, qu'elle soit 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 d'ING avec lequel/laquelle le client concerné est en relation d'affaires.

## 10. Autorités compétentes

ING Belgique est une banque agréée en qualité d'établissement de crédit auprès de la Banque nationale de Belgique ("BNB"), boulevard de Berlaimont 14 à 1000 Bruxelles (Tél. : +32 (0)2 221 21 11 - [www.bnb.be](http://www.bnb.be)) et placée sous la surveillance de celle-ci et 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](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 a par ailleurs fait des déclarations auprès de la Commission de la protection de la vie privée, rue de la Presse, 35, à 1000 Bruxelles (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 des traitements de données à caractère personnel (les informations figurant dans ces déclarations étant consultables en ligne auprès du registre public de la Commission précitée).

## 11. Associations professionnelles et codes de conduite

ING et ING Contact Centre Belgium SA ont adhéré aux différents codes de conduite mis en place par l'ASBL Febelfin (Fédération belge du secteur financier, rue d'Arlon 82, 1040 Bruxelles) et par l'Union Professionnelle du Crédit (UPC), dont elles sont membres.

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.

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

La politique de conflits d'intérêts d'ING Belgique 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 ou auprès d'ING Contact Centre (+32 2 464 60 01 NL / +32 2 464 60 02 FR / +32 2 464 60 03 DE / +32 2 464 60 04 EN).

### **13. Modification des présentes informations générales**

Les présentes informations générales de même que les fiches d'information spécifiques au service financier pour lequel un contrat est conclu entre vous et ING Belgique font partie

intégrante du contrat de compte/carte concerné conclu et ne peuvent être modifiées que conformément aux dispositions des règlements (Règlement Général des Opérations ou Règlement Spécial des Opérations de Paiement) ou des conditions générales ou particulières applicables au service financier concerné.

## 14. Fiche d'information sur la protection des Dépôts

La protection des dépôts effectués auprès de ING Belgique SA est assurée par :	Le Fonds de Garantie (BE)
Plafond de la protection :	100 000 EUR par déposant et par établissement de crédit <sup>(1)</sup>
Si vous avez plusieurs dépôts dans le même établissement de crédit :	Tous vos dépôts dans le même établissement de crédit sont additionnés et le total est plafonné à 100 000 EUR <sup>(1)</sup>
Si vous détenez un compte joint avec une ou plusieurs autres personnes :	Le plafond de 100 000 EUR s'applique à chaque déposant séparément <sup>(2)</sup>
Si vous détenez un compte joint avec une ou plusieurs autres personnes :	20 jours ouvrables <sup>(3)</sup>
Monnaie du remboursement :	Euro
Correspondant :	Fonds de garantie pour les services financiers Service Public Fédéral Finances Administration générale de la Trésorerie Avenue des Arts 30 BE – 1040 Bruxelles Tel.: 32.2.574.78.40 Fax 32.2.579.69.19 E-Mail : fondsdegarantie.tresorerie@minfin.fed.be
Pour en savoir plus [notamment sur les types de dépôts et de déposants couverts par la protection]	Site web : <a href="http://fondsdegarantie.belgium.be/fr">http://fondsdegarantie.belgium.be/fr</a>
Accusé de réception par le déposant <sup>(4)</sup>	Le : .../.../...

### Informations complémentaires

#### <sup>(1)</sup> Limite générale de la protection

Si un dépôt est indisponible parce qu'un établissement de crédit n'est pas en mesure d'honorer ses obligations financières, les déposants sont remboursés par un système de garantie des dépôts. Le remboursement est plafonné à 100 000 EUR par établissement de crédit. Cela signifie que tous les dépôts auprès d'un même établissement de crédit sont additionnés afin de déterminer le niveau de garantie. Si, par exemple, un déposant détient un compte d'épargne dont le solde s'élève à 90 000 EUR et un compte courant dont le solde s'élève à 20 000 EUR, son remboursement sera limité à 100 000 EUR.

À certaines conditions, les dépôts suivants sont garantis au-delà de 100 000 EUR :

Il s'agit des dépôts (i) résultant de transactions immobilières relatives à des biens privés d'habitation, (ii) des dépôts qui sont liés à des événements particuliers de la vie d'un déposant et qui remplissent certains objectifs sociaux et (iii) des dépôts qui résultent du paiement de prestations d'assurance ou d'indemnités accordées aux victimes d'infractions pénales ou d'erreurs judiciaires.

Pour en savoir plus : <http://fondsdegarantie.belgium.be/fr>

<sup>(2)</sup> Limite de protection pour les comptes joints

En cas de comptes joints, le plafond de 100 000 EUR s'applique à chaque déposant. Les dépôts détenus sur un compte joint sont remboursés selon les parts revenant aux personnes ayant droit sur ces avoirs. À défaut de dispositions particulières, le compte est réparti de façon égale entre les ayants droit. Cependant, les dépôts sur un compte sur lequel deux personnes au moins ont des droits en leur qualité de membre d'une association, d'un groupement, ou d'une indivision non dotés de la personnalité juridique, sont, pour le calcul du plafond de 100 000 EUR, regroupés et traités comme s'ils étaient effectués par un déposant unique, à moins que les membres puissent exercer individuellement des droits sur les avoirs en compte et que l'identité de chacun d'eux puisse être établie.

<sup>(3)</sup> Remboursement

Le système de garantie des dépôts compétent est le Fonds de garantie pour les services financiers Site web : <http://fondsdegarantie.belgium.be/fr>

Il remboursera vos dépôts jusqu'à 100 000 EUR dans un délai maximal de 20 jours ouvrables, qui sera progressivement ramené à un délai de 7 jours ouvrables au plus tard en 2024.

Tant que ce délai ne sera pas ramené à 7 jours ouvrables maximum, le Fonds de garantie veillera à ce que les déposants aient accès à un montant suffisant de leurs dépôts assurés pour couvrir le coût de la vie dans un délai de cinq jours ouvrables suivant une demande. Pour en savoir plus : <http://fondsdegarantie.belgium.be/fr>

Si vous n'avez pas été remboursé(e) dans ces délais, veuillez prendre contact avec le système de garantie des dépôts, car le délai de présentation d'une demande de remboursement peut être limité. Pour en savoir plus : <http://fondsdegarantie.belgium.be/fr>

<sup>(4)</sup> Accusé de réception

Il n'est pas accusé réception à l'occasion de l'envoi annuel de la fiche d'information.

### Autres informations importantes

En général, tous les déposants, qu'ils soient des particuliers ou des entreprises, sont couverts par le système de garantie des dépôts. Les exceptions applicables à certains types de dépôts ou de déposants sont indiquées sur le site internet du système de garantie des dépôts compétent. Votre établissement de crédit vous indiquera aussi sur demande si certains dépôts sont éligibles ou non. Si un dépôt est éligible, l'établissement de crédit le confirmera également sur vos extraits de compte.

## Annexe : MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION DESTINE AUX CONSOMMATEURS

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si, en tant que consommateur, vous souhaitez vous rétracter du contrat)

— A l'attention de  
ING Belgique SA, c/o ING Contact Centre SA  
Gaston Crommenlaan 8-14 blok C  
9050 Ledeborg  
Courrier électronique : info.fr@ing.be  
Fax : 02 464 66 76

— Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat pour la prestation de service (\*) ci-dessous  
— Commandé le (\*)/reçu 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.

Les présentes informations générales sont établies sur 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](http://www.ing.be)), sur le site mobile internet ([www.m.ing.be](http://www.m.ing.be)), les services Home'Bank/Business'Bank, Phone'Bank ou Smart Banking ou le 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.



ING Belgique S.A. – Banque/Prêteur – Siège social : avenue Marnix 24, B-1000 Bruxelles  
TVA BE 0403 200 393 – RPM Bruxelles – BIC : BBRUBEBB – IBAN : BE45 3109 1560 2789. Courtier en  
assurances inscrit à la FSMA sous le n° 12381A - [www.ing.be](http://www.ing.be) - Éditeur responsable : Marie-Noëlle De Greef,  
Cours Saint-Michel 60, B-1040 Bruxelles – 01/18.