Index

Définitions 1
A. Dispositions générales 4
A.1. Ouverture de compte 4
A.2. Pouvoirs sur compte 5
A.3. Communication entre le Client et la Banque et transfert d'informations 6
A.4. Signature 8
A.5. Forme, exécution et preuve des ordres 9
A.6. Réclamations 11
A.7. Exclusion de responsabilité 11
A.8. Sûretés 12
A.9. Protection des Données 13
A.10. Frais, impôts et taxes 15
A.11. Successions 15
A.12. Droit applicable et juridiction compétente 16
A.13. Modifications des Conditions Générales de la Banque 16
A.14. Délai de rétractation 16
A.15. Primauté de la version française 16
A.16. Les contrats fiduciaires 16
A.17. Divers 16
B. Dispositions relatives aux comptes 16
B.1. Généralités 16
B.2. Découvert en compte 17
B.3. Comptes courants 17
B.4. Comptes en devises 17
B.5. Comptes à terme 18
B.6. Comptes d'épargne 18
B.7. Autre compte de placement 19
B.8. Extraits de comptes 19
B.9. Résiliation et liquidation de compte 19
C.1. Généralités 20
C.2. Virement 25
C.3. Domiciliation 26
C.4. Ordres permanents 27
C.5. Retrait d'espèces 27
C.6. Dépôt d'espèces 27
C.7. Cartes Visa Debit et Visa 28
C.8. Accès Internet de la Banque et Accès mobile au Site Internet 28
C.9. Accès par des prestataires de services de paiement tiers (« TPP » ou « PSP tiers ») 28
C.10. Dispense de protêt 29
D. Dispositions relatives aux effets de commerce 29
D.1. Généralités 29
D.2. Chèques 30
D.3. Décomptes - Impayés 30
D.4. Responsabilité 30
D.5. Encaissement documentaire 30
D.6. Domiciliation des effets de commerce 30
E. Dispositions relatives aux crédits 31
E.1. Généralités 31
E.2. Crédits documentaires 31
F. Dispositions relatives aux Instruments Financiers et aux services d'investissement 31
F.1. Généralités 31
F.2. Instruments Financiers en dépôt 37
F.3. Les Opérations de bourse 40
F.4. Opérations de régularisation (« corporate actions ») 41
F.5. Les coupons et Titres remboursables 42
F.6. Les obligations du Client 43
F.7. Droits de garde, frais de transaction et autres 43
F.8. Réclamation 43
F.9. Dispositions fiscales 44
F.10. Indemnisation 44
F.11. Fourniture de renseignements 45
F.12. Divulgation d'informations par la Banque 45
G. Politique en matière de réception et de versement d'avantages («Inducements») 46
H. Dispositions relatives aux opérations de leasing 46
ANNEXE 1 - FORMULAIRE D'INFORMATION DU DEPOSANT - FGDL 48
ANNEXE 2 – OUTSOURCING Error! Bookmark not defined.

****

Définitions

Les présentes Conditions Générales de la Banque sont applicables à compter du 1 décembre 2023. Néanmoins pour les Clients ayant noué et maintenu une relation bancaire préalablement à cette date, les présentes Conditions Générales n'entreront en vigueur qu'au 15 février 2024.

Dans le cadre des présentes Conditions Générales, les termes ci-après ont la signification suivante :

- Accès Internet : service de banque en ligne et de messagerie sécurisée via la partie transactionnelle du site Internet de la Banque permettant notamment au Client d'effectuer différentes opérations bancaires et boursières et régi par les Conditions Générales de la Banque applicables aux services Internet et de vente à distance ;
- Accès mobile au Site Internet : canal qui permet au Client notamment de consulter l'ensemble de ses comptes et de gérer ses virements depuis son smartphone ou sa tablette ; les règles d'usage d'Internet et mises en garde s'appliquant à l'accès mobile au site Internet ;
- Authentification forte du Client : une authentification reposant sur l'utilisation de deux éléments ou plus appartenant aux catégories « connaissance », c'est-à-dire quelque chose que seul l'utilisateur connaît, « possession », c'est-à-dire quelque chose que seul l'utilisateur possède, et « inhérence » c'est-à-dire quelque chose qui caractérise l'utilisateur, et indépendants en ce sens que la compromission de l'un ne remet pas en question la fiabilité des autres, et qui est conçue de manière à protéger la confidentialité des données d'authentification ;
- Banque : ING Luxembourg, Société Anonyme, ayant son siège social au 26, Place de la Gare, L-1616 Luxembourg (B.P. L-2965 Luxembourg), ou toute autre nouvelle adresse applicable dans le futur, R.C.S. numéro B.6041, numéro de matricule 1960 2200 151, numéro de TVA LU 11082217; autorisée par et soumise à la surveillance de la CSSF ;
- Client : toute personne, physique ou morale, qui entre en relation avec la Banque, à l'exclusion (i) de toute personne physique ou morale à laquelle la Banque aura notifié qu'elle relève du segment « Business Banking » et que ce sont les « Conditions Générales Business Banking » qui lui sont applicables et (ii) de toute personne

morale à laquelle la Banque aura notifié qu'elle relève du segment « Wholesale Banking » et que ce sont les « Conditions de Wholesale Banking » qui lui sont applicables;

- Canal ING : tout système (bancaire) en ligne sécurisé et/ou canal de communication électronique fourni par la Banque ou une interface de la Banque ou ses filiales via laquelle la Banque peut transmettre les ordres de paiement et des demandes d'information au regard des comptes en ligne ;
- Compte de paiement : un compte qui est détenu au nom d'un ou de plusieurs utilisateurs de services de paiement et qui est utilisé aux fins de l'exécution d'opérations de paiement.
- Consommateur : une personne physique qui, dans le cadre des contrats de services de paiement avec la Banque, agit dans un but autre que son activité commerciale ou professionnelle ;
- CSSF : Commission de Surveillance du Secteur Financier, 283 Route d'Arlon, L-2991 Luxembourg, direction@cssf.lu, Tél. +352.262511 ;
- Demande d'accès à l'information : une demande par un tiers Prestataire de Services de Paiement (PSP tiers) fournissant des services au Client et/ou à l'Utilisateur de services de paiement pour divulguer des informations au regard de l'initiation et de l'exécution d'ordres de paiement (envisagés) et de transactions de paiement et/ou de solde disponible du Client ;
- Directive PSD 2: Directive sur les Services de Paiement (2015/2366/UE) en date du 25 novembre 2015 telle que modifiée ;
- Directive SRD 2 : Directive UE 2017/828 du Parlement Européen et du Conseil du 17 mai 2017 modifiant la directive 2007/36/CE en vue de promouvoir l'engagement à long terme des actionnaires ;
- Données de paiement sensibles : des données, y compris les données de sécurité personnalisées, qui sont susceptibles d'être utilisées pour commettre une fraude. En ce qui concerne les activités des prestataires de services d'initiation de paiement et des prestataires de services d'information sur les comptes, le nom du titulaire du compte et le numéro de compte ne constituent pas des données de paiement sensibles ;
- Données de sécurité personnalisées : des données personnalisées fournies à un utilisateur de services de paiement par le prestataire de services de paiement à des fins d'authentification.
- EEE : Espace Économique Européen, composé au moment de l'entrée en vigueur des présentes Conditions Générales des 27 États membres de l'Union Européenne, du Liechtenstein, de la Norvège et de l'Islande ;
- Identifiant Unique : la combinaison de lettres, de chiffres ou de symboles indiquée au Client et/ou à l'Utilisateur de services de paiement par la Banque, que le Client et/ou Utilisateur de services de paiement doit fournir pour permettre l'identification certaine d'un autre utilisateur de services de paiement et/ou de son compte de paiement pour une opération de paiement ;
- Ing.lu (http://www.ing.lu) : adresse électronique permettant l'accès au site de la Banque sur le réseau international Internet ;
- Instrument d'Authentification : les procédures et instruments tels qu'indiqués par la Banque que le Client et/ou l'Utilisateur de services de paiement doit utiliser pour accéder et utiliser un Service, pour donner son consentement à une Instruction et/ou permettre à la Banque de vérifier l'identité du Client et/ou de l'Utilisateur ou la validité de l'utilisation d' un instrument de paiement de la Banque, y compris l'utilisation des données de sécurité personnalisées du Client, un Moyen de Connection tel que celui fourni par LuxTrust et permettant à LuxTrust de fournir les services d'authentification (tels que notamment le Token, la Smartcard, le Scan, le Mobile, ...), le service fourni par la Banque ou, si applicable, un tiers, pour l'émission et la maintenance des certificats numériques ou tout autre moyen d'accès et d'utilisation ;
- Jour ouvrable bancaire : jour ouvrable de la Banque tel que défini dans le tarif de la Banque en vigueur ;
- Key Information Document (« KID ») : KID ou Key Information Document au sens du Règlement n° 1286/2014 sur les documents d'informations clés relatifs aux produits d'investissements packagés de détail et fondés sur l'assurance ainsi que le KIID ou Key Investor Information Document au sens de la Directive n° 2009/65/CE portant coordination des dispositions législatives, réglementaires et administrative concernant certains organismes de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM) et sa transposition en droit luxembourgeois au moyen de la Loi du 17 décembre 2010 concernant les organismes de placement collectif ;
- Loi belge du 8 juillet 2018 : la loi belge du 8 juillet 2018 portant organisation d'un Point de Contact Central des comptes et contrats financiers et portant extension de l'accès au fichier central des avis de saisie, de délégation, de cession, de règlement collectif de dettes et de protêt.
- Loi du 30 mars 2022 : loi en date du 30 mars 2022 relative aux comptes inactifs, aux coffres-forts inactifs et aux contrats d'assurance en désherence ;
- Lois sur la Protection des données à caractère personnel : toute loi, réglementation et règles qui sont applicables en matière de protection de données à caractère personne au Luxembourg, y compris le règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD) et toute loi transcrivant ces réglementations ;
- LuxTrust : LuxTrust S.A., une société de droit luxembourgeois opérateur IT, fournissant notamment des services de certification, d'authentification et de signature électronique au public et régulée en tant que professionnel du secteur financier.
- LuxTrust Mobile : application à télécharger sur son Appareil mobile depuis les stores de téléchargements tels que Apple store ou Google Play et permettant, une fois enregistré dans l'application, de fournir les services d'authentification ou, selon le cas, de de générer un OTP (One Time Password).
- LuxTrust Scan : dispositif électronique avec un écran et une fonction caméra qui permet de scanner une mosaïque (QR code) contenant les données d'une opération et permettant de générer un OTP (One Time Password).
- Moyens de Connection : outils d'accès aux services internet tels que Luxtrust Token, Luxtrust Smartcard, LuxTrust Mobile, Luxtrust Scan, DigiPass ou tout autre moyen de connexion ou moyen électronique ou biométrique d'authentification autorisé par la Banque ;
- Opération de paiement à distance : une opération de paiement initiée par le Payeur ou pour son compte ou par le Bénéficiaire, par l'intermédiaire de l'internet ou au moyen d'un dispositif pouvant être utilisé pour la communication à distance, consistant à verser, transférer ou retirer des fonds, indépendamment de toute obligation sous-jacente entre le Payeur et le Bénéficiaire ;
- Payeur : une personne physique ou morale qui est titulaire d'un compte et autorise un ordre de paiement à partir de ce compte, ou, en l'absence de compte, une personne physique ou morale qui donne un ordre de paiement ;
- Prestataire de services de paiement gestionnaire du compte : terminologie issue de la Directive PSD 2, qui s'applique dans le cas présent à la Banque, agissant en tant que prestataire de services de paiement qui fournit et gère un compte de paiement pour un Payeur ;
- Prestataire de Services de Paiement Tiers (« PSP tiers ») ou Third-Party Provider (« TPP »), Il peut s'agir :
  - d'un Prestataire de Service d'Information sur les Comptes ou Account Information Service Provider (« AISP ») exerçant des activités visées à l'annexe I, point 8 de la Directive PSD 2.
  - ou d'un Prestataire de Service d'Initiation de Paiement ou Payment Initiation Service Provider (« PISP »), dûment autorisé par les autorités compétentes, qui exerce des activités telles que visées à l'annexe I, point 7 de la Directive PSD 2.
- Règlement BMR : règlement (UE) 2016/1011 du Parlement Européen et du Conseil du 8 juin 2016 concernant les indices utilisés comme indices de référence dans le cadre d'instruments et de contrats financiers (...) et modifiant les directives 2008/48/EC et le règlement (UE) n°596/2014 ;
- Réglementation CBPR 2 : le Règlement n° 2021/1230 du 14 juillet 2021

concernant les paiements transfrontaliers dans l'Union tel que modifié ;

- Réglementation CRS : loi datant du 18 Décembre 2015 publiée au Mémorial A- N° 244 le 24 Décembre 2015, telle que modifiée de temps à autre, concernant l'échange automatique de renseignements relatifs aux comptes financiers en matière fiscale et portant (1) transposition de la directive 2014/107/UE du Conseil du 9 décembre 2014 modifiant la directive 2011/16/UE en ce qui concerne l'échange automatique et obligatoire d'informations dans le domaine fiscal et (2) modification de la loi modifiée du 29 mars 2013 relative à la coopération administrative dans le domaine fiscal ;
- Règlement CSSF 16 – 07 : Règlement CSSF n°16-07 relatif à la resolution extrajudiciaire des reclamations, tel que modifié ;
- Réglementation DAC 6 : loi du 25 mars 2020 publiée au Mémorial A – N° 192 le 26 mars 2020, telle que modifiée de temps à autre, relative aux dispositifs transfrontières devant faire l'objet d'une déclaration et transposant la Directive 2018/822 du Conseil du 25 mai 2018 modifiant la Directive 2011/16/UE en ce qui concerne l'échange automatique et obligatoire d'informations dans le domaine fiscal en rapport avec les dispositifs transfrontières ;
- Réglementation FATCA : loi datant du 24 Juillet 2015 publiée au Mémorial A – N° 145 le 29 Juillet 2015, telle que modifiée de temps à autre, portant approbation (1) de l'Accord entre le Gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg et le Gouvernement des Etats-Unis d'Amérique en vue d'améliorer le respect des obligations fiscales à l'échelle internationale et relatif aux dispositions des Etats-Unis d'Amérique concernant l'échange d'informations communément appelées le « Foreign Account Tax Compliance Act », y compris ses deux annexes ainsi que le « Memorandum of Understanding » y relatif, signés à Luxembourg le 28 mars 2014 et (2) de l'échange des notes y relatives, signées le 31 mars et 1er avril 2015 ;
- Réglementation MiFID 2 : la Directive sur les marchés d'instruments financiers (2014/65/UE en date du 15 mai 2014 telle que modifiée), le Règlement européen 600/2014 (MiFIR) du 15 mai 2014, la Directive déléguée (UE) 2017/593 de la Commission du 7 avril 2016 et le Règlement Délégué (UE) 2017/565 de la Commission du 25 avril 2016, tels que modifiés de temps en temps ;
- Service de Confirmation de la Disponibilité des Fonds ou Confirmation Availability of Funds (« CAF ») : à la demande d'un prestataire de services de paiement qui émet des instruments de paiement liés à une carte, service fourni par un prestataire de services de paiement gestionnaire du compte et consistant à confirmer immédiatement si le montant nécessaire à l'exécution d'une opération de paiement liée à une carte est disponible sur le compte de paiement du Payeur,
- Service d'Information sur Comptes ou Account Information Service (« AIS ») : un service en ligne fourni par un AISP et consistant, à la demande de l'Utilisateur de services de paiement, à fournir des informations consolidées concernant un ou plusieurs comptes de paiement détenus par l'utilisateur de services de paiement soit auprès d'un autre Prestataire de Services de Paiement (PSP) soit auprès de plus d'un PSP ;
- Service d'Initiation de Paiement ou Payment Initiation Service (« PIS ») : un service en ligne fourni par un PISP et consistant, à la demande de l'Utilisateur de services de paiement, à initier un ordre de paiement concernant un compte de paiement détenu auprès d'un autre Prestataire de Services de Paiement (PSP) ;
- Service de paiement : la Banque fournit un service de paiement lorsqu'elle exécute un paiement effectué par le Payeur (par exemple un virement ou un ordre permanent), lorsqu'elle exécute un paiement initié par le Bénéficiaire (par exemple une domiciliation), lorsqu'elle met à disposition du Client des moyens de paiement qui permettent d'initier des paiements via les Bénéficiaires (par exemple des cartes de crédit ou cartes de paiement), ou encore lorsqu'elle met à disposition du Client d'autres moyens de paiement (tels que des chèques, chèques bancaires, cartes d'accès au guichet automatique ou tout autre moyen de paiement) ou tout autre Moyen de Connexion.
- SEPA : Single European Payment Area ;
- Utilisateur de services de paiement ou Payment Service User (« PSU ») : une personne physique ou morale qui utilise un service de paiement en qualité de Payeur, de Bénéficiaire ou des deux ;
- SWIFT : Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication ;
- Vente à distance : tout contrat de vente concernant des services et/ou produits financiers conclu entre la Banque et le Client dans le cadre du processus d'entrée en relation en ligne (ou demande d'ouverture de compte) et/ou de la souscription à un service et/ou produit en ligne proposé par la Banque qui, pour ce contrat, utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, et y compris la conclusion du contrat elle-même, notamment via son site Internet ;
- Worldline Financial Services : Worldline Financial Services (Europe) S.A., 10, rue Gabriel Lippmann à L-5365 Munsbach, ou toute autre entité la substituant ou la remplaçant ;

Les présentes Conditions Générales utilisent la liste des termes normalisée des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement, au sens de la loi du 13 juin 2017 relative aux comptes de paiement et de la Directive européenne 2014/92 du 23 juillet 2014 relative à la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, au changement de compte de paiement et à l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base. Conformément à l'article 7 de ladite loi, la Banque emploie également dans sa communication des noms commerciaux pour désigner certains de ces services et invite ainsi les Clients consommateurs à se référer aux définitions ci-contre afin d'identifier les termes correspondants.

- **Banque en ligne** : l'accès en ligne au compte de paiement mis à la disposition du Client par la Banque et désigné dans les présentes Conditions Générales par les termes « Accès Internet » et « Accès mobile au site Internet » ;

- **Découvert autorisé :** la Banque et le Client conviennent à l'avance que le Client peut emprunter de l'argent lorsqu'il n'y a plus d'argent sur le compte. Le contrat définit le montant maximal susceptible d'être emprunté et précise si des frais et des intérêts seront facturés au Client ;

- **Domiciliation** : le Client autorise un tiers (le Bénéficiaire) à donner instruction au prestataire de compte de virer une somme d'argent du compte du Client vers celui du Bénéficiaire. Le prestataire de compte vire ensuite le montant considéré au Bénéficiaire à la date ou aux dates convenues entre le Client et le Bénéficiaire. Le montant concerné peut varier. Elle est notamment désignée dans les présentes Conditions Générales par les termes « domiciliation SEPA » et « domiciliation B2B » ;

- **Extrait de compte** : la Banque met à disposition du Client un extrait de compte, désigné indifféremment aux présentes Conditions Générales par les termes « extrait » ou « extrait de compte ». Il comprend les extraits en ligne et les extraits par voie postale.

- **Fourniture d'une carte de crédit** : La Banque fournit une carte de paiement liée au compte de paiement du Client. Le montant total correspondant aux opérations effectuées à l'aide de cette carte au cours d'une période convenue est prélevé intégralement ou partiellement sur le compte de paiement du Client à une date convenue. Un contrat de crédit entre la Banque et le Client détermine si des intérêts seront facturés au Client au titre du montant emprunté. Elle peut être aussi désignée aux présentes Conditions Générales par les termes « carte VISA ».

- **Fourniture d'une carte de débit** : La Banque fournit une carte de paiement liée au compte du Client.

Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est prélevé directement et intégralement sur le compte du Client. Elle peut aussi être désignée aux présentes Conditions Générales par les termes « carte Visa Debit ».

- **Ordre permanent** : la Banque effectue, sur instruction du Client, des virements réguliers, d'un montant fixe, du compte du Client vers un autre compte ;

- **Retrait d'espèces** : le Client retire des espèces de son compte.

- **Tenue de compte** : la Banque gère le compte utilisé par le Client.

- **Virement** : la Banque vire, sur instruction du Client une somme d'argent du compte du Client vers un autre compte.

A. Dispositions générales

Sous réserve des conventions particulières et des règlements spéciaux applicables à certains types d'opérations, les présentes Conditions Générales et les modifications qui pourront y être apportées régissent toute la relation d'affaire entre le Client et la Banque.

A défaut de stipulations prévues dans les présentes, dans les conventions particulières et dans les règlements spéciaux, le Client et la Banque se conformeront aux usages bancaires.

Le Client adhère aux présentes Conditions Générales dès son entrée en relation avec la Banque.

A.1. Ouverture de compte

A.1.1. Durée du compte

Sauf convention contraire, les comptes sont ouverts pour une durée indéterminée.

A.1.2. Conformité fiscale et réglementaire du Client (notamment pour les besoins des règles AML anti-blanchiment et de lutte contre le financement du terrorisme, FATCA, CRS et DAC 6)

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des lois et règlements en vigueur, y compris à but fiscal, et à permettre à la Banque de se conformer à ses propres obligations en la matière, notamment aux fins de satisfaire aux exigences de coopération entre autorités compétentes locales et étrangères. Le Client ne peut utiliser les services fournis par la Banque pour des activités ou à des fins qui constituent une violation de la loi ou de la réglementation en vigueur ou qui peuvent nuire à la réputation de la Banque ou à l'intégrité du système financier.

Le Client accepte de coopérer pleinement avec la Banque et de fournir, sur première demande de la Banque, la totalité des informations et des documents requis par elle (i) en vertu de la loi, de la réglementation ou conformément aux politiques internes de la Banque dans le cadre de la fourniture de ses services (notamment pour les besoins des règles anti-blanchiment et de lutte contre le financement du terrorisme, des exigences en terme d'obligations de vigilance et de connaissance de ses clients, FATCA, CRS, DAC 6, ou en relation avec la dispositions relatives aux instruments financiers et aux services d'investissement conformément à la section F. ci-après), (ii) afin de se conformer dans les délais à des obligations d'information et de production de rapports conformément à la législation applicable ou de répondre dans les délais impartis aux requêtes ou exigences d'autorités (fiscales et réglementaires) locales et étrangères, (iii) pour contrôler l'identité, les activités et les objectifs du Client, (iv) pour expliquer les raisons de l'utilisation (envisagée) d'un service, l'origine des fonds utilisés pour un service ou une transaction et la nature économique (de l'utilisation) d'un service ou d'une transaction, et (v) pour se conformer à toutes autres lois et réglementations applicables ainsi qu'aux procédures internes de la Banque. Le Client confirme et s'engage à ce que toutes les informations (qui seront) fournies à la Banque soient exactes, actuelles et complètes.

Le Client doit immédiatement et au plus tard dans un délai de 30 jours calendaires, sauf délais plus courts indiqués par la Banque, informer cette dernière par écrit de toute modification relative aux informations fournies à la Banque, y compris, sans limitation, un changement de sa situation fiscale ou ayant trait aux informations précédemment fournies, le tout accompagné des documents prouvant ladite modification. La Banque pourra se prévaloir des informations fournies par le Client jusqu'à ce qu'elle reçoive une notification de modification ou une mise à jour des informations fournies.

Par ailleurs, au cas où, lors du processus d'ouverture de compte ou au cours de la relation bancaire, certains indices feraient présumer à la Banque que le Client pourrait avoir un statut fiscal (y compris « US Person », FATCA ou CRS) différent de celui déclaré par le Client, ce dernier est tenu de répondre promptement et au plus tard dans le délai imparti à la demande faite par la Banque, aux questions posées en relation avec son statut et de fournir à celle-ci toute pièce probante ou justificatif y relatifs à la convenance de la Banque.

Le Client déclare être informé qu'à défaut d'obtempérer et qu'en cas de non-respect (d'après la libre appréciation de la Banque) des termes ci-dessus et/ou des règles applicables en particulier en matière fiscale, la Banque sera en droit de signaler les relations aux autorités, de retenir les impôts applicables, de suspendre toute opération ou tout service concerné, et de vendre, le cas échéant, tous instruments financiers ou autres valeurs mobilières et avoirs concernés par ces obligations fiscales ou réglementaires, sans aucun avis ou préavis, et sans que le Client puisse exiger de compensation. Plus généralement, la Banque sera en droit de résilier la relation et tout autre contrat encore en cours avec le Client sans autre préavis et/ou de procéder à toute retenue à la source imposée par toute loi ou réglementation applicable. La Banque ne peut en aucun cas être tenue responsable des conséquences dommageables d'une omission de transmettre ces informations ou d'une déclaration fausse ou erronée.

Le Client s'engage vis-à-vis de la Banque à respecter ses obligations fiscales à l'égard des autorités du/des pays auprès desquelles il est redevable d'impôts notamment mais pas exclusivement en relation avec les avoirs déposés et/ou détenus auprès de la Banque et/ou gérés par cette dernière. Le Client est tenu de demander proactivement à la Banque tous les documents nécessaires au respect de l'ensemble de ses obligations fiscales. Dans le cas où le Client ne serait pas le bénéficiaire économique final des avoirs déposés auprès de la Banque, il s'engage à informer ce dernier de ladite obligation et il s'assurera que cette personne respecte le même engagement. Le Client est rendu attentif au fait que la détention de certains actifs peut avoir des incidences fiscales indépendamment du lieu de sa résidence fiscale. Le fait pour le Client de ne pas se conformer à ses obligations en matière fiscale peut être passible, selon la législation applicable du/des pays dans lequel/lesquels le Client doit payer/ déclarer des impôts, de pénalités financières et de sanctions pénales.

Le Client reconnaît que le statut fiscal (ce compris pour les besoins des régles américaines applicables le cas échéant), FATCA, CRS ou DAC 6 déterminé par la Banque ne constitue en aucun cas un conseil de sa part.

Le Client reconnaît expressément que dans le cadre de ses obligations la Banque est susceptible de communiquer certaines informations dont elle a connaissance, qu'elle possède ou qu'elle contrôle concernant les dispositifs transfrontières devant faire l'objet d'une déclaration, certaines données personnelles le concernant et/ou de(s) l'ayants droit économique(s) (dont toute information concernant le statut fiscal et/ou de sa résidence fiscal) ainsi que sur ses comptes. Dans ce cas, la Banque peut divulguer de telles informations de manière automatique, ou sur demande, en fonction de la situation, et pour autant que les conditions soient remplies, aux autorités locales ou étrangères, y compris aux autorités fiscales.

A défaut du respect de l'un quelconque des engagements repris au présent article A.1.2., la Banque sera en droit de résilier la relation et tout autre contrat en cours avec le Client sans autre préavis et/ou de procéder à toute retenue à la source imposée par toute loi ou réglementation applicable. La Banque ne peut en aucun cas être tenue responsable des conséquences dommageables d'une omission de transmettre ces informations ou d'une déclaration fausse ou erronée.

A.1.3. Obligations relatives à l'échange automatique en rapport avec les dispositifs transfrontières (Réglementation DAC 6)

Le Client est informé que dans la mesure où la Banque aurait à déclarer un dispositif transfrontière devant faire l'objet d'une déclaration le concernant, la Banque aura l'obligation de communiquer le numéro de référence unique (« Arrangement ID ») à toute personne dont elle a

connaissance, tenue aux obligations prévues par la Réglementation DAC6 ainsi qu'à toute autre personne dont elle a connaissance, susceptible d'être soumise à des obligations équivalentes dans un autre État membre de l'Union Européenne, qu'il s'agisse d'un autre intermédiaire, ou d'un contribuable concerné, résidents ou établis fiscalement au Luxembourg, ou relevant d'un autre État membre.

Dans l'hypothèse où (i) dans le cadre des relations entre la Banque et le Client, il aurait été identifié un dispositif transfrontière devant faire l'objet d'une déclaration concernant le Client et que celui-ci souhaite faire la déclaration ou qu'un autre intermédiaire effectue cette déclaration, ou (ii) dans le cadre d'une déclaration d'un dispositif transfrontière effectuée par le Client ou par un intermédiaire, la Banque aurait été, identifiée comme un Intermédiaire au sens de la Réglementation DAC 6, le Client s'engage à en informer la Banque dans les plus brefs délais (et au maximum dans les trentre jours du dépôt d'une telle déclaration), et à lui communiquer tout document approprié tel que notamment requis par la Règlementation DAC 6 et par les procédures internes de la Banque, de nature à prouver que le dispositif transfrontière a été déclaré aux autorités fiscales compétentes, notamment mais pas exclusivement le numéro de référence unique (« Arrangement ID ») délivré par les autorités fiscales compétentes suite à la réception de la déclaration du dispositif.

A.1.4. Entrée en vigueur de la demande d'entrée en relation.

Les comptes ne seront effectifs qu'à partir de l'acceptation de la demande d'entrée en relation par la Banque résultant de la communication du numéro client au Client et pour autant que la Banque soit en possession de toute la documentation, pièce justificative, renseignements requis par des dispositions légales ou réglementaires ou qu'elle juge nécessaire pour remplir ses obligations. Le Client s'engage à fournir des données exactes à la Banque à première demande, à informer la Banque dans les meilleurs délais de tout changement de ces données et à communiquer à la Banque sur simple demande tout renseignement complémentaire que celle-ci jugerait utile dans le cadre du maintien des relations bancaires.

La demande d'entrée en relation ne sera en outre acceptée qu'après le premier mouvement réalisé par le Client sur l'un quelconque des comptes attachés à son numéro client et ne sera définitive au plus tard quatorze jours calendriers après la signature de la demande d'entrée en relation par le Client.

A.1.5. Ouverture de compte/sous-compte par la Banque

La Banque est autorisée à procéder à l'ouverture de tous comptes ou sous-comptes en euro ou en devise(s) nécessaire(s) au traitement des transactions du Client. Sauf avis contraire, écrit du Client, les comptes ou sous-comptes ainsi ouverts suivront les règles définies en matière de pouvoir de gestion et de courrier lors de l'entrée en relation du Client et subsidiairement lors de l'ouverture du premier compte de ce type. La Banque se réserve toutefois le droit de demander au Client la signature de documents supplémentaires spécifiques à la nature du compte ainsi ouvert.

A.1.6. Changement d'état, de capacité, de personne, nom et d'adresse

Nonobstant toute publication ou inscription dans un registre, tout changement dans l'état civil, la dénomination, la forme sociale, l'adresse (en ce compris l'adresse électronique et l'adresse de la résidence principale), le pays de résidence fiscale, son statut d'américanité, FACTA, CRS ou DAC 6, le(s) numéro(s) de téléphone, la capacité, les pouvoirs ou la personne des titulaires, cotitulaires, mandataires ou représentants, ou des informations pertinentes relatives aux bénéficiaires économiques, devra, pour être opposable à la Banque, lui être notifié par écrit ou par l'Accès Internet dans les plus bref délais. A défaut de quoi, le Client sera seul responsable de toutes les conséquences généralement quelconques qui pourraient en résulter. La responsabilité de la Banque n'est cependant engagée qu'à l'expiration du cinquième jour ouvrable bancaire suivant réception de l'avis de changement. En particulier en cas de changement de résidence principale en dehors du Grand Duché du Luxembourg, les frais et coûts encourrus par la Banque pour effectuer les formalités, les notifications et / ou reporting nécéssaires auprès des autorités et administrations locales du nouveau pays de résidence (inclus notamment mais pas seulement les frais de consultance externe, notaire et avocats), seront refacturés entièrement au Client. Le Client accepte irrévocablement et sans réserve que l'intégralité des frais encourrus par la Banque seront refacturés au Client.

A.1.7. Transfert d'informations au Point de Contact Central belge

Tout Client résident belge donne son consentement expresse et irrévocable au transfert par la Banque au Point de Contact Central (PCC) de la Banque Nationale de Belgique des informations visées notamment à l'article 4, 3° de la Loi belge du 8 juillet 2018 telle que modifiée concernant tout contrat financier conclu entre la Banque et le Client (peu importe le lieu de négociation ou de signature du contrat).

Sont couverts les contrats financiers dont, entre autre, le contrat de crédit hypothécaire, le contrat de crédit à la consommation, le contrat de location de coffre-fort, le contrat portant sur des services d'investissement, le contrat d'assurance-vie et le contrat de leasing (independamment du lieu de négociation et/ou signature du contrat). Le Client est également informé que la base de données reprenant ces informations est gérée par la Banque Nationale de Belgique (BNB) dont le siège est situé Boulevard de Berlaimont 14, B-1000 Bruxelles et qu'il dispose d'un droit de consultation de ces données auprès de cette institution. La finalité de cette collecte de données et de leur traitement est de fournir rapidement, dans le respect des conditions imposées par la loi belge, les informations qui sont nécessaires aux autorités, personnes et organismes que le législateur a déjà habilités et pourrait habiliter dans le futur à demander ces informations dans le cadre de leurs missions, dont notamment la lutte contre la fraude et l'évasion fiscale, contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et autres infractions pénales, ainsi que les recherches notariales dans le cadre de l'établissement des déclarations de succession.

A.2. Pouvoirs sur compte

A.2.1. Les comptes ouverts au nom de deux ou de plusieurs titulaires seront soit des comptes indivis, soit des comptes joints solidaires, avec ou sans procuration(s).

A.2.1.1. Compte indivis

Sauf convention contraire et sans préjudice de l'article C.8. ci-après, les comptes et avoirs aux noms de plusieurs titulaires sont gérés sous leurs signatures conjointes.

Entre les cotitulaires d'un même compte, il y aura, dans tous les cas, solidarité passive pour toutes les obligations qui y sont attachées.

Toute correspondance ou toute information adressée à l'un des cotitulaires du compte indivis est considérée comme ayant été adressée à tous les cotitulaires.

A.2.1.2. Compte joint solidaire

Il est de stipulation expresse et essentielle que chacun des titulaires d'un compte joint solidaire aura à l'égard de la Banque le droit de disposer à son gré et sous sa seule signature de toutes les sommes ou valeurs portées au crédit dudit compte. Par conséquent, chaque cotitulaire a le droit de disposer, individuellement et indépendamment des autres cotitulaires, de tous fonds et toutes valeurs, en prescrire tel emploi que bon lui semble, donner l'ordre de vendre des anciens titres ou d'en acheter des nouveaux, exercer ses droits de souscription, émettre des chèques ou effectuer des remises, de constituer tous droits de gage c'est-à-dire en fait et en droit de disposer du compte comme s'il en était l'unique titulaire.

Chacun des titulaires pourra désigner ou révoquer seul tout mandataire ainsi que clôturer tout compte. Toutes les opérations généralement quelconques, tous paiements et règlements faits par la Banque sous la seule signature de l'un des déposants créanciers solidaires, seront libératoires pour elle à l'égard de l'autre ou des autres, comme du signataire lui-même, ainsi qu'à l'égard de celui ou de ceux qui serai(en)t décédé(s), des héritiers même mineurs, ou/et des représentants des uns ou des autres, comme de tout tiers quelconque.

De même, chaque cotitulaire pourra souscrire seul à tout produit ou service permettant de réaliser des services de paiement relatifs à ce compte (tels que, de manière non exclusive, une demande de carte de paiement Visa Debit et/ou Visa ou un Accès Internet, etc.) étant entendu que les opérations réalisées par ce biais ainsi que termes et conditions applicables à ces services seront opposables aux autres titulaires et à leurs ayants droit, chaque titulaire s'engageant à en informer les autres à la décharge de la Banque qui n'aura aucune obligation d'information à ce sujet.

Chaque cotitulaire a, en outre, la faculté de déléguer ses droits à un mandataire. Ce dernier pourra être révoqué individuellement par tout autre cotitulaire du compte.

Sous réserve de réglementations ou législations fiscales en vigueur, chaque cotitulaire conservera tous ses droits d'exploiter le compte, individuellement et indépendamment, des autres cotitulaires en cas de décès et d'incapacité de l'un ou des autres co-titulaires; cette disposition n'est toutefois pas applicable en cas de décès d'un ou de plusieurs cotitulaires, résidents luxembourgeois au sens du droit fiscal luxembourgeois. Dans ce cas, la Banque est tenue de bloquer le(s) compte(s) et d'informer l'Administration de l'Enregistrement et des Domaines du solde de ce (ces) compte(s).

En cas de décès d'un ou de plusieurs cotitulaires, tous fonds et toutes valeurs pourront être remis sur signature, soit d'un titulaire solidaire survivant, soit des ayants droit du titulaire décédé, sous réserve des prescriptions légales ou réglementaires en la matière.

Chaque cotitulaire peut solliciter le blocage du fonctionnement individuel du compte par tous moyens à confirmer par écrit. A compter de cette dénonciation, le compte ne pourra plus fonctionner que sur accord conjoint de tous les titulaires. La responsabilité de la Banque ne sera cependant engagée qu'à l'expiration du cinquième jour ouvrable bancaire suivant réception de l'écrit.

La clause de compte joint solidaire règle uniquement le droit de disposition des cotitulaires envers la Banque, sans égard à leurs rapports internes, notamment aux droits de propriété des cotitulaires et de leurs ayants droit juridiques.

Toute correspondance ou toute information adressée à l'un des cotitulaires du compte joint est considérée comme ayant été adressée à tous les cotitulaires.

A.2.1.3. Procuration

Sauf faute lourde, la Banque n'assume aucune responsabilité quant aux conséquences qui pourraient résulter du caractère falsifié, imprécis ou incomplet des procurations qui lui sont produites ou des avis de révocation de ces procurations.

Les procurations qu'une personne donne à une autre sont considérées comme valables à partir de leur dépôt à la Banque jusqu'à la révocation écrite, notifiée par lettre recommandée à la Banque ou remise à la Banque contre décharge. La responsabilité de la Banque n'est cependant engagée qu'à l'expiration du cinquième jour ouvrable bancaire suivant réception de la procuration ou de l'écrit de révocation.

La Banque peut refuser d'accepter une procuration si, pour quelque motif que ce soit, elle a des raisons de penser qu'elle n'est pas authentique, correcte ou autorisée de façon appropriée.

Les procurations cessent leur effet à l'égard de la Banque, par la survenance de l'une des causes prévues à l'article 2003 du Code civil ou des causes similaires pour des personnes morales (et notamment, sans être exhaustif, le décès, sauf convention contraire, interdiction, la dissolution ou la mise en liquidation, la faillite et toutes procédures analogues du mandant ou du mandataire), **le cinquième jour ouvrable** bancaire après que la Banque en aura eu connaissance, sans qu'elle soit tenue de la rechercher.

La Banque se réserve la possibilité, sans en avoir l'obligation, d'accepter toute substitution de mandataire qui lui serait également notifiée par écrit. Ce faisant, elle n'assume aucune responsabilité.

La Banque tient à la disposition de ses Clients des modèles de procuration sous seing privé, dont les procurations courrier et générale ci-après. Elle se réserve le droit de ne pas tenir compte des procurations qui seraient conférées sous toute autre forme. Il en va de même des procurations dont la définition des pouvoirs serait trop complexe à gérer par la Banque.

A.2.1.3.1 Procuration courrier

Par une procuration courrier, le Client autorise la Banque à délivrer sur support durable (papier ou électronique) tous extraits, relevés et avis relatifs à son (ses) numéro(s) Client qu'il précise ainsi que toute autre correspondance lui adressée à la (aux) personne(s) qu'il désigne en tant que son (ses) mandataire(s) courrier par tout moyen de communication autorisé au sein des présentes Conditions Générales. Si le (les) mandataire(s) courrier a (ont) souscrit à un Contrat Internet, ce(s) dernier(s) peut (peuvent) avoir un Accès consultatif via Internet sur ces extraits, relevés et avis relatifs au (aux) numéro(s) Client.

A.2.1.3.2. Procuration générale

Par une procuration générale, le Client autorise son (ses) mandataire(s) qu'il désigne à effectuer en son nom et pour son compte tous dépôts, virements, versements, retraits et toutes autres opérations sur son (ses) numéro(s) client ou compte(s) qu'il précise. Le Client autorise en outre son (ses) mandataire(s) à arrêter et/ou clôturer ses comptes, à en fixer les reliquats, à donner ou à se faire donner toutes quittances et décharges, à donner en nom et pour compte du Client tous ordres d'achat ou de vente de valeurs mobilières et à faire valablement toutes opérations bancaires quelconques, étant entendu que la Banque se réserve, à sa convenance, le droit d'exiger en ces matières-là(les) signature(s) du Client. Une procuration générale autorise également, sauf exclusion écrite et expresse du Client, la Banque à délivrer au(x) mandataire(s) tous extraits, relevés, avis et toute autre correspondance relatifs à tous les compte(s) concerné(s) par la procuration. Si le (les) mandataire(s) courrier a (ont) souscrit à un Contrat Internet, ce(s) dernier(s) peut (peuvent) avoir un Accès consultatif via Internet sur ces extraits, relevés et avis relatifs au (aux) numéro(s) Client.

A.3. Communication entre le Client et la Banque et transfert d'informations

A.3.1. Communication destinée au Client et choix de la langue applicable

La Banque s'engage, lorsqu'elle communique par écrit avec le Client, à utiliser la langue (français ou anglais) que le Client a choisie lors de son entrée en relation avec la Banque ou, le cas échéant, ultérieurement.

Sauf disposition contraire, les présentes Conditions Générales, les contrats, formulaires, tarifs et autres documents seront mis à disposition du Client ou conclus avec ce dernier dans la langue de communication choisie par le Client. A defaut de choix, la Banque appliquera le francais.

Le Client certifie qu'il comprend et maîtrise la langue en question. Sans préjudice des articles A.3.3, B.8.1, F.1.3.4 et F1.3.5. des présentes Conditions Générales, la correspondance destinée au Client est adressée, gratuitement, dans la messagerie sécurisée du Client, accessible via l'Accès Internet.

Pour le Client qui n'aurait pas d'Accès Internet ou dont l'Accès Internet serait refusé par la Banque, la correspondance destinée au Client est adressée selon les modalités convenues dans le document d'ouverture de compte ou ultérieurement. En cas de pluralité de titulaires sur le compte et quel que soit les pouvoirs de ces derniers sur le compte, chaque titulaire est autorisé à modifier seul la (les) adresse(s) de courrier du compte ainsi que l'(les) adresse(s) e-mail(s) comme indiqué à l'article A.3.3.

Toute communication est valablement faite au Client lorsqu'elle est adressée à la dernière adresse connue par la Banque.

Au cas où une communication serait retournée à la Banque avec l'indication que le destinataire est inconnu à l'adresse indiquée ou qu'il n'y habite plus (ou changement de siège social), la Banque aura le droit sous l'entière responsabilité du Client quant aux conséquences qui pourraient en résulter, de conserver cette communication dans ses

dossiers, ainsi que tout le courrier postérieur destiné à ce Client à la même adresse.

La preuve de l'envoi de la correspondance au Client et de sa date est suffisamment établie à l'égard dudit Client par la production par la Banque des informations contenues dans la copie ou le double de la correspondance, y compris sous format électronique.

Sur demande du Client, et moyennant rémunération au tarif de la Banque en vigueur, la Banque conserve par devers elle, pendant au maximum un an, la correspondance destinée au Client pour la tenir à sa disposition au guichet désigné. Passé ce délai, la Banque est en droit de détruire les documents non réclamés.

La correspondance domiciliée est réputée avoir été reçue par le Client au lendemain de la date renseignée sur le document, même si en l'espèce le Client n'en a pas eu connaissance et même si cela concerne des mises en demeure, des délais et toute autre communication ayant des répercussions négatives pour le Client.

Nonobstant toute clause contraire, la Banque se réserve le droit - sans y être tenue - de contacter le Client à tout endroit où elle pense pouvoir le joindre et par tout moyen qu'elle juge approprié, de faire parvenir directement à la dernière adresse postale ou électronique connue du Client les informations importantes concernant ses comptes ainsi que de lui expédier la correspondance domiciliée auprès d'elle chaque fois qu'elle le juge indiqué. Le Client renonce à toutes prétentions indemnitaires du chef des conséquences dommageables d'une telle prise de contact ou d'un tel envoi.

La Banque ne répond pas des dommages ou autres conséquences qui peuvent être causés par le défaut de réception de la correspondance de la Banque résultant de la prise en compte des instructions du Client concernant les modes de communication, l'envoi, la délivrance de la correspondance à une tierce personne ou l'octroi d'un droit de regard, ainsi que des conséquences pouvant résulter du mode de communication utilisé et du non-retrait éventuel de la correspondance tenue à sa disposition par la Banque.

Les évaluations reprises sur tous relevés, rapports et/ou valorisations de portefeuilles titres émis par la Banque sont fournies à titre purement indicatif, sauf erreur ou omission et dans un but d'information du Client exclusivement. Ces évaluations sont basées sur des données financières fournies par des fournisseurs externes choisis avec soin par la Banque, mais dont elle n'a pas la maîtrise. Sauf faute lourde de sa part, la Banque ne peut en aucun cas être tenue responsable quant à l'actualité, l'exhaustivité, la fiabilité ou la qualité des évaluations fournies, ni des conséquences directes ou indirectes résultant de l'utilisation de ces informations par le Client. Le Client dégage la banque de toute responsabilité si les fournisseurs externes ne fournissent pas les données financières à temps.

Le Client est tenu de consulter régulièrement et au moins tous les 30 (trente) jours ses extraits de compte et autres courriers lui adressés par la Banque, et ce quel que soit le mode de transmission ou de communication convenu entre la Banque et le Client.

La Banque informera le Client des transactions de paiement, y compris des coûts, rémunérations (fees) et solde de son compte.

Le Client accepte, lorsque la loi autorise la transmission d'informations par voie électronique (notamment par courrier électronique ou sur un site intranet), que la Banque puisse considérer que le client a accès à internet si le Client a communiqué à la Banque une adresse e-mail ou si le Client a demandé d'avoir un Accès Internet.

A.3.2. Communication destinée à la Banque

Sauf convention contraire, toute notification ou communication destinée à la Banque sera adressée à son siège social ou aux numéros de fax ou mail tels qu'indiqués par le chargé de relation du Client et à défaut, aux numéros de fax ou mail suivants : fax : +352 44 99 82 20 ; mail : contactcenter.lu@ing.com

En cas de remise de documents à la Banque, celle-ci n'assume, sauf faute lourde de sa part, aucune responsabilité quant à leur authenticité, leur validité, leur traduction ou leur interprétation. Le Client garantit l'authenticité et la conformité de toute pièce transmise par ses soins ou par son mandataire et s'engage à informer la Banque de toute modification significative de ces pièces, A défaut de quoi, le Client sera seul responsable de toutes les conséquences généralement quelconques qui pourraient en résulter.

En cas de remise de documents dans une autre langue que le français ou l'anglais, le client s'egange à faire accompagner d'une tradutction certifiées dans l'une des deux langues précitées.

A.3.3. Communication par e-mail

Le Client qui communique son adresse e-mail à la Banque consent expressément et spécifiquement par ce simple fait à communiquer avec la Banque par le biais de son adresse e-mail et partant également à recevoir par ce moyen des informations notamment confidentielles conformément à l'article A.5.2.1. et s'engage à informer l'(les) autre(s) cotitulaire(s) éventuel(s) du compte notamment de (des) l'adresse(s) emails avec lesquelles le Client souhaite communiquer.

Le Client déclare avoir été dûment informé par la Banque des conséquences liées à la communication par e-mail via le réseau non sécurisé et être dûment conscient des risques liés à ce moyen de communication, dont notamment :

- le risque d'intégrité et d'interception : la transmission d'e-mails ne peut être garantie puisque l'information transmise par l'internet non sécurisé peut être incomplète, altérée ou contenir des virus. De même, les informations ainsi transmises peuvent être interceptées ou copiées par des tiers. En conséquence, la Banque n'accepte aucune responsabilité pour toute divulgation qui pourrait résulter de la transmission d'e-mail(s) ;
- le risque d'interruption, de retard et de perte : les informations contenues dans un e-mail peuvent être perdues, détruites ou arriver trop tard. En conséquence, la Banque ne peut être tenue pour responsable pour tout retard ou perte dans la transmission des messages (envoyés ou reçus) et toutes leurs conséquences éventuelles.
- l'absence de confidentialité : l'information contenue dans les messages et/ou pièces jointes dans les e-mails transmis, bien qu'à l'attention et à l'usage exclusivement des personnes physiques ou entités destinataires via la ou les adresse(s) e-mail(s) communiquées, est transmise via l'internet sans procédés d'encryption spécifique. En cas d'envoi d'un e-mail par la Banque, celle-ci n'a, en outre, aucun contrôle sur les personnes qui ont ou auront accès à la boîte mail relative à (aux) e-mail(s) mentionné(s) par le Client.

La Banque est expressément autorisée à transmettre, sur demande du Client, via l'/les adresse(s) e-mail(s) communiquée(s), tout type d'informations ou de documents pouvant notamment contenir des données nominatives et/ou des informations relatives à l'ensemble des comptes dont il est ou sera titulaire ou cotitulaire auprès de la Banque, de même que des informations relatives aux avoirs détenus ou à détenir auprès de la Banque ou des transactions opérées ou à opérer avec ou en relation avec la Banque.

Ces documents ou informations incluent notamment tous contrats, demandes d'ouverture de compte, confirmation d'opérations, extraits de compte, rapports sur l'état de ses avoirs, demandes de cartes de crédit ou de débit ou de souscription à tous produits, services ou crédits auprès de ou par l'intermédiaire de la Banque ou autres fiches d'information sur de tels produits, services ou crédits.

La Banque reste toutefois libre de décider quels types de documents ou d'informations elle est prête à communiquer par e-mail, sans encourir de responsabilité quant à son choix.

Le Client déclare ainsi connaître et accepter tous les risques liés à l'absence de sécurité de ce moyen de communication qui ne permet pas de garantir la confidentialité des informations et d'éviter tout risque de fraude et qui pourrait avoir des impacts financiers directs. En conséquence, le Client décharge la Banque de toutes conséquences dommageables qui pourraient résulter de son utilisation.

Afin d'éviter ces risques, la Banque recommande l'utilisation de la messagerie sécurisée accessible via un Accès Internet visé au point C.8 ci-après.

De même, le Client autorise également dans ce cas, en pleine connaissance de cause, la communication par e-mail entre son (ses) représentants légaux et/ou mandataire(s) et la Banque, ainsi qu'entre la Banque et tout tiers professionnel prestant des services pour le Client tels que, sans toutefois être exhaustif, des agents Payeurs, domiciliataires, courtiers, administrateurs de fonds, gestionnaire en investissement (alternatif), conseillers en investissement, avocats, réviseurs ou notaires.

Le Client s'engage à informer immédiatement la Banque ainsi que tout cotitulaire du compte de tout changement de son (ses) adresse(s) e-mail(s) ou celle(s) de son représentant légal / ses représentants légaux, mandataire(s) et prestataire(s) de services communiquée(s) antérieurement à la Banque, par fax, courrier ou tout autre moyen de communication préalablement accepté par la Banque.

A.3.4. Communications commerciales non-sollicitées

Si le Client a manifesté soit par écrit soit par tout moyen autorisé par la Banque sa volonté de recevoir des communications commerciales, le Client consent expressément et spécifiquement à ce que la Banque lui envoie par tous moyens de communications convenus, en ce compris par e-mail, d'autres communications commerciales non sollicitées destinées ou non à promouvoir, directement ou indirectement les biens, services ou l'image de la Banque et qu'elle jugera utile ou nécessaire dans le cadre de sa relation avec le Client.

Les opérations et offres commerciales incluent notamment (1) l'envoi à l'attention du Client de lettres d'information, de communiqués de presse, d'annonces d'évènements et autres communications similaires concernant les produits que la Banque propose ; (2) la promotion de ses produits ou services ; (3) la sollicitation de l'avis du Client à propos de l'amélioration de ses produits ou services ; (4) la communication d'offres tierces liées à ses produits ou services qui sont susceptibles d'intéresser le Client.

A.3.5. Envoi et transport de valeurs

Les valeurs et documents, quelle que soit leur nature, expédiés à la Banque ou par celle-ci, voyagent aux frais, risques et périls du Client qui les envoie ou à qui ils sont envoyés ou pour le compte de qui ils sont envoyés. La prise ou remise à domicile de valeurs ou documents se fait également aux frais, risques et périls du Client.

La Banque peut souscrire, aux frais du Client, toute assurance qu'elle jugera nécessaire à l'occasion des envois qu'elle adresse au Client ou des prises ou remises de valeurs qu'elle effectue à son domicile, sans cependant avoir à cet égard aucune obligation.

Les envois peuvent aussi être assurés, sur demande expresse du Client et à ses frais. L'assurance est conclue par la Banque auprès de la compagnie de son choix. La Banque n'encourt de ce chef aucune responsabilité. En cas de perte, le Client n'aura droit qu'à l'indemnité qui sera versée à la Banque.

A.3.6. Service d'alerte

La Banque est autorisée à transmettre au Client des messages d'alertes importants à l'adresse e-mail communiquée à la Banque par le Client ou par voie de notification sur son smartphone.

Le Client pourra par ailleurs gérer ses alertes et les personnaliser via son application, lui permettant, par exemple, d'être informé de tout mouvement sur son compte, ou lorsque le solde du compte atteint une limite prédéfinie.

Ces informations fournies par voie d'alerte sont fournies à titre purement indicatif et n'ont pas valeur d'extrait de compte. Ces informations sont en outre fournies sans engagement ni responsabilité de la part de la Banque sur base d'éléments que le Client aura lui-même paramétrés dans l'espace sécurisé de son Accès via Internet. Ces informations n'ont aucune valeur contractuelle. Seuls les extraits de compte et les documents contractuels font foi vis-à-vis de la Banque.

Si l'adresse e-mail sur laquelle est activé le service d'alerte n'est plus active, le Client ne sera pas informé de la non-délivrance de l'e-mail et la Banque ne pourra être tenue responsable de quelque incident technique et préjudice pouvant en découler.

Le Client peut désactiver le service d'alerte à tout moment.

Le Client peut refuser de telles notifications sur son smartphone en modifiant les paramètres de réglages y relatifs du logiciel d'exploitation de son smartphone.

La Banque est autorisée à mettre fin à tout moment unilatéralement au service.

A.3.7. Fourniture de renseignements

Le Client fournira à la Banque sans délai tous renseignements que la Banque lui demandera afin d'établir les éléments visés aux présentes Conditions Générales ou de se conformer à la réglementation en vigueur ou pour toute autre raison, et le Client avertira la Banque de toute modification significative de ces renseignements.

A.3.8. Archivage.

La Banque conserve ces documents, correspondances, et les archives, sous forme originale ou sous forme de copies pendant une durée conforme aux dispositions légales.

A.4. Signature

A.4.1. Spécimen de signature

Les titulaires de tous comptes dans les livres de la Banque ainsi que leurs mandataires sont tenus de déposer, lors de leur entrée en relation avec la Banque, un spécimen de leur signature.

En ce qui concerne les personnes morales, les spécimens de signature à déposer sont ceux des personnes ayant pouvoir de traiter avec la Banque, conformément aux statuts ou aux délégations de pouvoirs valablement conférées.

En matière de conformité de signature avec le spécimen déposé, la Banque ne répond que de sa faute lourde.

Tout changement de type de signature par un titulaire ou son mandataire doit faire l'objet d'un dépôt d'un nouveau spécimen auprès de la Banque, à défaut de quoi cette dernière ne peut être tenue responsable d'un quelconque préjudice lié à la non-conformité du spécimen initialement remis à la Banque.

A.4.2. Signature électronique

Lorsque la signature manuscrite a été remplacée par un moyen d'accès électronique personnel et confidentiel tel que la signature électronique, la composition sur le clavier d'un numéro d'identification personnel et confidentiel (PIN) ou l'introduction d'éléments particuliers d'identification notamment dans la partie transactionnelle du site Internet de la Banque, la signature électronique ainsi que le procédé d'identification électronique sont opposables au titulaire avec la même valeur que la signature manuscrite. Le titulaire de ce PIN ou de ces éléments particuliers d'identification s'engage à les tenir secrets de manière à ce qu'ils soient inaccessibles à tout tiers en ce compris, afin d'éviter tout doute, tout mandataire et tiers prestataire de services du Client.

Le titulaire est responsable à l'égard de la Banque tant pour lui-même que pour les enfants mineurs pour lesquels il exerce l'autorité parentale des conséquences directes ou indirectes de la divulgation du numéro d'identification personnel ou de ces éléments particuliers d'identification. Il tiendra la Banque quitte et indemne de tout préjudice en résultant même en cas de transfert desdits éléments d'identification à tout tiers éventuel autorisé par lui.

Pour toutes instructions, contrats et communications émis ou acceptés par ces moyens électroniques, le Client accepte que son authentification électronique, ou celle d'un Utilisateur agissant pour le compte du Client, constitue la preuve de son consentement et de son identité et qu'elle ait la même valeur de preuve qu'un document signé de manière manuscrite par le Client ou Utilisateur.

A.4.3. Liste des signatures de la Banque

Tout document constatant un engagement de la Banque, tout reçu ou quittance, n'est opposable à la Banque que s'il est revêtu des signatures de personnes autorisées à l'engager. La liste des signataires, avec la mention de leurs pouvoirs et spécimen de leur signature, peut être obtenue sur demande auprès de la Banque, et est également consultable auprès du Registre de Commerce et des Sociétés.

A.5. Forme, exécution et preuve des ordres

A.5.1. La Banque peut soumettre la conclusion de toutes opérations avec ses Clients à la délivrance de tous renseignements qu'elle juge nécessaires, ainsi qu'à la remise par les Clients de tous documents ou pièces justificatives relatifs notamment à ses obligations légales en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme.

Toute modification à l'une quelconque de ces données doit être signalée sans retard à la Banque, par écrit signé par le Client et accompagnée des pièces justificatives.

A.5.2. Forme des ordres

La Banque met à la disposition de ses Clients des formules diverses à utiliser pour l'exécution des ordres à lui donner. Sans y être tenue, la Banque peut toutefois accepter d'exécuter des ordres qui lui seraient transmis sur papier libre. Dans ce cas, la Banque pourra percevoir une commission additionnelle suivant son tarif en vigueur.

La Banque peut admettre, selon accord bilatéral particulier, de recevoir les ordres de ses Clients sur un support informatique ou, moyennant signature du document « acceptation de communiquer par voies électroniques » (anciennement « décharge électronique par téléphone, fax, ou tout autre moyen de communication »).

A des fins de précision et sous réserve d'absence de refus de la part du Client de communiquer avec la Banque par voies électroniques conformément à l'article A.5.2.1, la Banque est expressément autorisée, sans en avoir l'obligation, d'exécuter une instruction écrite du Client ou de ses mandataires autorisés transmise sous forme d'une copie scannée en pièce jointe à un e-mail.

A.5.2.1. Acceptation de communication par voies électroniques

En acceptant de communiquer par voies électroniques, le Client autorise la Banque à exécuter tous ordres qu'il ou le(s) mandataire(s) dûment désigné(s) par ses soins, transmettra (transmettront) à la Banque par écrit, mais également et sauf convention contraire expresse, par fax, téléphone, Swift, sous la forme d'une copie scannée en pièce jointe à un e-mail ou par tout autre moyen de communication préalablement accepté par la Banque (ci-après défini dans le présent article par les «moyens de communication»).

La transmission d'ordres par simple e-mail est toutefois expressément exclue. La Banque se réserve cependant le droit, sans en avoir aucunement l'obligation, d'accepter exceptionnellement d'exécuter de telles instructions en pleine connaissance des risques par le Client, notamment ceux exposés ci-après dans le présent article.

Le Client déclare vouloir sauf exclusion écrite et expresse du Client, communiquer avec la Banque et recevoir des informations notamment confidentielles de cette dernière par le biais de son adresse e-mail mentionnée dans la demande d'entrée en relation ou dans toute correspondance ultérieure adressée à la Banque. Il autorise son (ses) mandataire(s) éventuels à faire de même.

Le Client déclare avoir été dûment informé par la Banque des conséquences liées à la communication par e-mail via le réseau non sécurisé, et être dûment conscient des risques liés à ce moyen de communication, dont notamment les risques repris à l'article A.3.3. des présentes.

Le Client autorise par ailleurs, en pleine connaissance de cause, la communication par e-mail entre la Banque et des tiers professionnels prestant des services pour le Client tels que, sans toutefois être exhaustif, des agents payeurs, domiciliataires, courtiers, administrateurs de fonds, gestionnaire en investissement (alternatif), conseillers en investissement, avocats, réviseurs ou notaires. La Banque attire l'attention du Client sur l'absence de garantie d'intégrité et de sécurité de ces moyens de communication qui ne permettent pas de garantir le secret bancaire.

Le Client s'engage à informer immédiatement la Banque ainsi que tout cotitulaire éventuel sur le compte de tout changement de son (ses) adresse(s) e-mail(s) ou celle(s) de son représentant légal / ses représentants légaux, mandataire(s) et prestataire(s) de services communiqués antérieurement à la Banque, par fax, courrier ou tout autre moyen de communication préalablement accepté par la Banque.

Le Client déclare connaître et accepter tous les risques liés à l'utilisation de ces moyens de communication et assumer en toutes circonstances l'entière responsabilité de toute conséquence dommageable qui pourrait résulter de la transmission d'informations confidentielles par ces moyens de communication ainsi que de l'acceptation et de l'exécution, par la Banque, des ordres ainsi donnés, notamment quant aux erreurs, omissions ou retards survenus lors de l'exécution de tels ordres. Il renonce dès lors à élever quelque contestation que ce soit de manière à ce que la Banque ne subisse aucun préjudice du chef de l'exécution de ces ordres ou de l'utilisation de ces moyens de communication.

Le Client considère comme valable l'exécution de ces ordres par la Banque et accepte que ces ordres ainsi donnés lui soient opposables et que les écritures de la Banque prouvent à elles seules que de tels ordres ont été donnés tels qu'ils ont été exécutés.

Pour autant que de besoin et par dérogation à l'article 1341 du Code civil, la Banque sera admise à apporter la preuve de tels ordres par toutes voies de droit, et notamment par témoignage.

Le Client déclare être conscient que pour tout ordre transmis par ces moyens de communication, il pourrait ne pas disposer ou seulement partiellement des informations que la Banque aurait été en mesure de lui fournir quant à l'opération envisagée, et de ce fait, dégage la Banque de toute responsabilité quant aux conséquences liées à la réalisation de son ordre sans information, le tout sans préjudice d'obligations légales à la charge de la Banque applicables pour certaines transactions à distance.

En particulier, le Client confirme sa volonté de pouvoir passer des instructions d'achats ou de souscriptions concernant des organismes de placement collectifs (OPC) ou des produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance, par téléphone, fax, ou tout autre moyen de communication préalablement accepté par la Banque et être expressément informé par la Banque qu'il ne lui sera pas possible dans ce cas de communiquer au Client en temps utile et préalablement à de telles instructions le dernier document disponible reprenant les Informations Clés (pour Investisseurs) (Key Information Document « KID ») relatif à son investissement dans un tel produit pour lequel un tel document est obligatoire, en vertu de la réglementation applicable. En conséquence, le Client s'engage expressément vis-à-vis de la Banque à obtenir et à prendre connaissance par lui-même dudit KID correspondant à son investissement pour lequel un KID est obligatoire, en temps utile avant de faire de tels investissements par l'intermédiaire de la Banque. Il déclare être informé notamment que les KID relatifs aux OPC et autres produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance distribués par l'intermédiaire de la Banque (dernières versions disponibles) sont notamment mis à sa

disposition via le site internet www.ing.lu/kid ou en agence sur demande.

Le Client décharge expressément la Banque de toute responsabilité à cet égard et s'engage à la tenir quitte et indemne de tout recours de la part de qui que ce soit dans ce contexte.

La Banque a la faculté, sans y être cependant obligée en aucune manière, d'exiger du donneur d'ordre tous renseignements propres à confirmer son identité. La Banque est autorisée à refuser l'exécution d'ordres donnés par ces moyens de communication si elle a des doutes quant à leur auteur ou leur authenticité. La Banque n'encourt aucune responsabilité en pareilles circonstances.

Le Client reconnaît et accepte que tout document signé, reçu par la Banque par fax ou tout autre moyen de communication préalablement accepté par la Banque, ait la même valeur légale qu'un original et la même force probante.

Il déclare être informé que la Banque est susceptible d'enregistrer les ordres passés par téléphone conformément à ses Conditions Générales et s'engage à en informer ses mandataires.

La présente décharge restera valable jusqu'à sa révocation écrite, notifiée par lettre recommandée à la Banque ou remise à la Banque contre décharge. La responsabilité de la Banque ne sera toutefois engagée qu'à l'expiration du cinquième jour ouvrable bancaire suivant réception de l'écrit de révocation.

A.5.3. Exécution des ordres

La Banque est autorisée à agir sur instruction donnée par ou au nom du Client et à exécuter les ordres conformément aux informations contenues dans l'instruction. Le Client accepte la pleine responsabilité de toute erreur, omission ou ambiguïté dans ces informations, lesquelles peuvent mener au rejet ou à l'exécution incorrecte ou retardée de l'ordre. La Banque refuse toute instruction donnée/transmise par video ou video call ou media similaire.

En cas de doute, la Banque se réserve le droit d'exiger une confirmation écrite des ordres qui lui sont transmis. Elle peut tenir ces ordres en suspens jusqu'à la réception d'une telle confirmation.

La Banque peut refuser tout ordre qui ne serait pas autorisé par le service de paiement proposé par la Banque et/ou autorisé sur le compte en question, ainsi que tout ordre dans une devise non autorisée par la Banque dans son tarif en vigueur au moment de l'opération de paiement.

La Banque peut suspendre ou refuser d'exécuter un ordre si, pour quelque motif que ce soit, elle a des raisons de penser qu'il n'est pas authentique, correct ou autorisé de façon appropriée.

Elle peut également refuser d'exécuter un ordre en cas de saisie sur le compte à débiter, de doute sur la légalité de la transaction, de personne et/ou de banque de contre notoriété impliquée(s) dans la transaction, de transaction concernant un pays de contre notoriété, de force majeure, de risque d'opposition, d'escroquerie, de blanchiment d'argent et plus généralement tous risques de fraude. Dans ces cas, le Client supportera toutes les conséquences quelconques pouvant résulter du retard ou du défaut d'exécution de l'ordre.

La Banque a la possibilité, sans y être obligée, d'exiger du donneur d'ordre toutes informations propres à confirmer son identité et à justifier économiquement l'opération.

Sauf faute lourde de sa part, la Banque n'assume aucune responsabilité quant aux conséquences qui pourraient résulter de l'initiation ou de l'exécution d'ordres / d'opérations de paiement falsifiés qui lui seraient produits. Sans préjudice des dispositions des articles A.3.3. et A.5.2., le Client supporte seul toutes les conséquences dommageables d'une éventuelle usurpation de son identité, plus généralement d'une utilisation abusive par un tiers des moyens de **communication qu'il** souhaite utiliser pour transmettre ses ordres, à l'exception de l'utilisation de son Accès Internet.

Toute inscription au crédit d'un compte d'une opération dont le dénouement n'est pas connu ou définitif au moment de l'inscription est, sauf convention contraire, effectuée "sauf bonne fin", même si la clause "sauf bonne fin" n'est pas expressément mentionnée. A défaut de réalisation effective de l'opération, la Banque est expressément autorisée à débiter d'office et sans préavis l'inscription en compte.

Les ordres ne sont exécutés que dans la mesure où la provision est suffisante et que la signature s'avère conforme au spécimen déposé.

La Banque se réserve le droit de créditer le compte du Bénéficiaire dans ses propres livres de tous montants à transférer au profit de ce même Bénéficiaire et ce nonobstant le fait qu'ils lui auraient été remis, à charge pour elle de les mettre à la disposition du Bénéficiaire ou de les transférer à un compte ouvert au Bénéficiaire auprès d'un autre organisme ou d'un autre compte chez elle que celui indiqué dans l'ordre.

La Banque se réserve le droit de déterminer le mode d'exécution de tous ordres de paiement dont elle est chargée par ses Clients (paiements en espèces, envois de fonds, virements, chèques ou tout autre mode de paiement rentrant dans la technique bancaire normale). Au cas où le Client n'utiliserait pas le mode d'exécution proposé par la Banque, la Banque pourra soit refuser d'exécuter l'ordre, soit percevoir une commission additionnelle suivant le tarif en vigueur.

A.5.4. Preuve des ordres

La preuve de l'exécution des ordres est suffisamment établie par l'inscription de l'opération à l'extrait de compte, décomptes et/ou toutes correspondances établis par quelque moyen que ce soit – y compris électronique – et fournis par la Banque au Client. A défaut d'un tel document, cette preuve résultera de l'inscription de l'opération dans les livres de la Banque.

Sauf preuve contraire, les écritures de la Banque prouvent à elles seules que les ordres donnés par tous moyens de télécommunication et notamment ceux qui ont été donnés verbalement ou par téléphone ont été donnés tels qu'ils ont été exécutés.

Pour autant que de besoin et par dérogation à l'article 1341 du Code civil, la Banque sera admise à apporter la preuve de tels ordres par toutes voies de droit, et notamment par témoignage.

En outre, conformément à la réglementation en vigueur, la Banque enregistre les ordres passés par téléphone aux fins de permettre le traitement des ordres, de se réserver la preuve de toute transaction commerciale ou de toute autre communication commerciale ainsi que d'assurer le suivi des services prestés en sa faveur et/ou à la demande du Client et le contrôle de la régularité des opérations. Le Client donne dès à présent son accord sur cette pratique et accepte que les enregistrements de ses conversations téléphoniques aient force probante, valable et irréfutable, concernant leur contenu.

Ces enregistrements téléphoniques seront conservés en fonction des délais de prescriptions légaux.

Le défaut d'enregistrement ou de conservation ne pourra en aucun cas être invoqué à l'encontre de la Banque.

La Banque est en droit de procéder à l'archivage informatique sans que pour autant il puisse lui être reproché de ne pas conserver les originaux. Aussi, la preuve contre les reproductions micrographiques et les enregistrements informatiques effectués par la Banque à partir de documents originaux ne pourra être rapportée par le Client que par écrit.

A.5.5 Blocage ou Refus d'une transaction ou d'une Demande d'Information

La Banque peut refuser d'exécuter toute opération et/ou suspendre ou bloquer tous comptes ou opérations ou effectuer auprès du Client toute Demande d'Information, dans tous les cas où elle estime qu'il existe un risque qu'elle pourrait contrevenir à la loi ou à toute obligation ou réglementation à laquelle la Banque est tenue ou s'est engagée à respecter. Il en ira ainsi notamment dans les cas suivants :

- en vertu de toute législation européenne ou nationale, telle que la législation en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et contre le financement du terrorisme, notamment et plus particulièrement quant à son obligation de connaissance du Client, ainsi, si la Banque considère qu'un ordre ou une opération sont inhabituels quant à leur forme, leur montant, leur libellé ou toute autre caractéristique appréciée souverainement par la Banque ;
- en cas d'injonction ou d'un ordre émanant de toute autorité compétente visant au gel de fonds ou toute mesure particulière liée à la prévention de crimes ou aux enquêtes concernant ceux-ci ;
- au cas où la Banque constate que le Client a fait de fausses déclarations ou des déclarations incomplètes, ou que les opérations ne sont pas conformes au profil, aux déclarations faites lors de l'entrée en relation ou lors de toute visite ultérieure, ou encore qui ne cadrent pas avec les opérations habituelles ;
- si le Client contrevient à une quelconque obligation souscrite envers la Banque que ce soit en vertu des présentes ou de toute autre convention ou déclaration ; et/ou
- au cas où des circonstances inhabituelles quant à la forme d'une opération ou d'un ordre, son montant, son libellé ou toute autre caractéristique de l'ordre ou de l'opération font craindre que ce dernier ne vient pas du Client, est un faux ou a été modifié. Dans ce cas, la Banque est autorisée à mettre l'ordre en suspens et/ou à bloquer ses comptes sans responsabilité de sa part jusqu'à ce qu'elle ait réussi à contacter le Client aux coordonnées remises par celui-ci à l'occasion de la relation.

Bien qu'elle n'entende pas se faire juge des différends qui peuvent opposer le Client à un tiers, il est des circonstances où la Banque accepte néanmoins de tenir compte d'une opposition extrajudiciaire qui lui paraît légitime. Dans un tel cas, elle tient tout ou partie des avoirs du Client indisponible, pour une durée qui ne saurait excéder le temps nécessaire à l'opposant pour introduire les procédures légales qui s'imposent.

En cas de blocage du compte, la Banque informe le Client du blocage par courrier (postal ou électronique), à moins que le fait de donner cette information ne soit pas acceptable pour des raisons de sécurité ou soit interdite en vertu de toute législation communautaire ou nationale.

Le Client ne pourra prétendre à aucune indemnisation du fait du blocage du compte ou suspension de telles opérations dans les conditions du présent article.

La Banque sera autorisée à refuser toute demande de déblocage formulée par le Client, aussi longtemps que, à son entière appréciation, elle estime que les raisons du blocage existent toujours.

En tout état de cause, sa responsabilité sera limitée conformément aux termes de l'article A.7 ci-après.

A.5.6. Opération en cryptomonnaies

La Banque se réserve le droit de refuser d'exécuter et/ou de suspendre toute transaction réalisée ou initiée par le Client en cryptomonnaies si elle estime souverainement et à sa seule discrétion que son intervention dans le cadre de telles opérations ne lui permette pas de lui garantir le respect de ses obligations légales et règlementaires, notamment en matière de monitoring des transactions et de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

A.6. Réclamations

A.6.1. Toute réclamation du Client doit être adressée par écrit à ING Luxembourg, à l'attention du service Complaints, 26. Place de la Gare

L-2965 Luxembourg ou en suivant la procédure prévue à cet effet sur le site www.ing.lu.

Le délai de traitement normal d'une réclamation est fixé à trente jours sous réserve d'un délai plus long justifié par la complexité de la demande et des investigations requises. Dans un tel cas, le Client en sera informé dans les plus brefs délais.

Si cela concerne une réclamation relative à un service de paiement, et pour autant que le dossier soit complet, le délai de traitement normal sera de quinze jours ouvrables suivant la réclamation.

En l'absence de réponse ou de réponse suffisante, le Client peut soumettre une nouvelle réclamation par écrit au Responsable des réclamations du Comité de direction.

Dans l'hypothèse où le Client n'a pas obtenu de réponse dans le délai prévu ou lorsque les parties n'ont pu s'entendre sur l'issue de la réclamation, le Client peut s'adresser à la CSSF, ceci dans les conditions et selon les modalités prévues par le Règlement CSSF 16 – 07, disponible sur le site internet www.cssf.lu ou toute autre Règlement qui s'y substituerait.

A.6.2. Le Client n'obtient la correction d'une opération non autorisée ou mal exécutée que s'il signale immédiatement et par écrit au Service «Complaints/Réclamations» de la Banque les erreurs qu'il constate dans les documents et extraits de compte qui lui sont délivrés par la Banque.

A défaut de réclamation dans le délai imparti ci-dessous, les extraits et arrêtés de comptes seront considérés comme exacts et approuvés par le Client.

Sans préjudice des règles relatives au courrier domicilié prévues à l'article A.3.1 ci-avant, de l'article C.1.21 relatif aux réclamations en matière de paiements, ou de dispositions légales impératives contraires, le Client sera présumé de manière irréfragable avoir constaté l'opération non autorisée ou mal exécutée dans les 30 (trente) jours suivant la date d'envoi de l'extrait ou de l'arrêté concernant l'opération contestée.

A défaut de telle notification dans ce délai et compte tenu de la nature de l'opération concernée, l'opération est réputée correcte, exacte, et approuvée par le Client.

La Banque se réserve le droit dans tous les cas et même après les prédits délais de débiter, sans avis préalable, un compte ouvert en ses livres de tout versement ou de toute opération qui aurait été indûment ou par erreur portée à son actif. Les extraits de compte sont ainsi toujours délivrés sous réserve d'une erreur ou omission de calcul ou d'écriture.

A.7. Exclusion de responsabilité

A.7.1. La Banque n'encourt aucune responsabilité en cas de dommage, perte ou frais que le Client pourrait encourir ou supporter du fait de l'exécution par la Banque de ses obligations contractuelles, sauf faute lourde de la Banque.

A.7.2. La Banque ne sera responsable de la non-exécution de l'une quelconque de ses obligations qu'en cas de faute lourde de sa part.

A.7.3. La Banque n'assume aucune responsabilité du chef du préjudice que le Client pourrait subir en raison d'événements de force majeure ou de tout événement échappant au contrôle de la Banque en ce compris, notamment, toute panne ou indisponibilité des transmissions ou des communications ou des réseaux informatiques, grèves des services postaux ou autres grèves ou actions collectives professionnelles similaires, les attaques à main armée, les erreurs ou retards imputables à d'autres organismes financiers ou à tout tiers, l'interruption des communications téléphoniques ou télématiques et l'inexécution, par les marchés, les chambres de compensation et/ou les courtiers concernés, de leurs obligations pour quelque raison que ce soit.

A.7.4. La Banque n'est pas non plus responsable du préjudice qui pourrait résulter pour le Client de toutes obligations légales ou réglementaires ou décisions prises par les autorités luxembourgeoises ou étrangères, notamment en matière de contrôle des changes, d'encadrement des crédits, de retenue à la source, de l'irrégularité des procédures d'opposition judiciaire ou extrajudiciaire, etc.

A.7.5. La Banque n'encourt pas de responsabilité en cas de mise hors service, même temporaire, pour quelque cause que ce soit, de ses

ordinateurs, de même qu'en cas de destruction ou d'effacement des données qu'ils contiennent ou d'usage frauduleux qui en serait fait par des tiers.

A.7.6. Pour l'exécution de toute opération, la Banque peut décider, chaque fois qu'elle l'estime utile ou nécessaire, de faire appel à l'intervention de tiers. Si, en désignant le tiers, elle suit les instructions de son Client, elle n'assume de ce chef aucune responsabilité. Si, au contraire, elle choisit le tiers à son gré, elle est tenue de le faire soigneusement, sa responsabilité n'étant cependant engagée qu'en cas de faute lourde de sa part.

A.7.7. En tout état de cause, la Banque ne sera responsable de la non-exécution de l'une quelconque de ses obligations qu'en cas de faute lourde de sa part.

Sa responsabilité sera, en toutes hypothèses, limitée aux seuls dommages directs.

Ni la Banque ni aucun tiers intervenant en son nom ne sauraient encourir une quelconque responsabilité que ce soit à l'égard du Client (sauf en cas de fraude) pour tout dommage, perte ou coût indirect, spécial, par ricochet, accessoire ou disciplinaire que le Client pourrait encourir ou supporter de quelque manière qu'il ait été provoqué et qu'il soit prévisible ou pas. Pour les besoins du présent article, l'expression «dommage, perte ou coût indirect» inclut notamment tout dommage, perte ou coût qui serait lié à l'impossibilité pour le Client de céder des instruments financiers en cas de chute des cours, d'acquérir des instruments financiers en cas de hausse des cours, de conclure ou de mener à bien toute autre transaction (telle qu'une opération de couverture, un contrat de swap ou un contrat sur dérivés) aux termes de laquelle le Client serait tenu de céder ou d'acquérir des instruments financiers, ainsi que tout autre dommage résultant d'une perte d'activités, de bénéfices, de clientèle ou de données.

A.8. Sûretés

A.8.1. Unicité de compte

Sans préjudice des lois, règlements et conventions régissant les comptes spécialement affectés, tous les comptes d'un même Client, de quelque nature que ce soit et quelles que soient les conditions qui leur sont applicables, créditeurs ou débiteurs, exigibles ou non exigibles, qu'un Client entretiendrait dans une ou plusieurs agences de la Banque forment les sous-comptes d'un compte unique et indivisible.

La Banque est en droit de fusionner à tout moment ces sous-comptes et peut de même, à tout moment et sur simple avis, opérer des transferts d'un sous-compte à l'autre, de solde débiteur à solde créditeur et inversement, et même de solde débiteur à solde débiteur, solde étant entendu ici dans le sens de situation débitrice ou créditrice. Le solde du compte unique est garanti par toutes les sûretés réelles et personnelles attachées à l'un quelconque des sous-comptes.

Si certains compartiments sont tenus en monnaies étrangères, ceux-ci sont convertis en euro au cours du jour de l'arrêté des comptes ou du transfert. Le droit de conversion immédiate est réservé, en outre, à la Banque dans le cas où un avoir exprimé en monnaie autre que celle dans laquelle est exprimé le débit d'un autre compte, n'offre plus une marge suffisante. La Banque est seule juge pour décider si la couverture est suffisante.

A.8.2. Compensation

Toutes les opérations qu'un Client traite avec la Banque, dans le cadre de ses relations d'affaires sont connexes entre elles.

La Banque peut opérer à tout moment, sans préavis et même après faillite du Client, la compensation générale des soldes débiteurs et créditeurs respectifs, exigibles ou non, éventuellement en procédant à cet effet à des conversions de monnaies étrangères en euro et vice-versa, et en effectuant tout virement de compte à compte. La Banque détermine à son gré sur quelles créances respectives la compensation portera.

Les soldes exigibles de comptes ouverts au nom d'un Client pourront être transférés, sans mise en demeure ou autres formalités, sur des comptes ouverts solidairement et/ou indivisiblement au nom de ce Client et de tiers.

Sauf convention contraire, le Client renonce à invoquer l'article 1253 du Code civil et accepte que la Banque puisse imputer, à son gré, toutes les sommes qu'elle reçoit du Client sur la dette ou partie de la dette qu'elle entend éteindre.

A.8.3. Transfert entre compte d'obligés solidaires et/ou indivisibles

Les comptes au nom d'un Client présentant un solde débiteur exigible pourront être crédités, sans mise en demeure ou autres formalités, moyennant transfert des soldes créditeurs inscrits au nom de personnes qui sont obligées, solidairement et/ou indivisiblement avec le Client envers la Banque, soit en ordre principal, soit en ordre subsidiaire, tel qu'en vertu de cautionnement, d'aval ou de toutes autres garanties. À cet effet, la Banque a le droit, à tout moment, d'exécuter tous virements qui seraient nécessaires pour apurer le solde débiteur d'un compte par l'avoir d'un autre compte.

A.8.4. Exception d'inexécution – droit de rétention

La Banque est autorisée à ne pas exécuter ses obligations si le Client n'exécute pas l'une quelconque de celles existant à sa charge, de quelque chef que ce soit.

Toutes sommes et valeurs, de quelque nature que ce soit, détenues par la Banque pour compte du Client, peuvent être retenues par la Banque en cas d'inexécution ou de retard d'exécution des engagements du Client.

A.8.5. Gage indivisible et privilégié

A.8.5.1. Tous les documents, titres au porteur fongibles ou non fongibles, avoirs, créances de sommes d'argent, valeurs mobilières, effets de commerce ainsi que les métaux précieux confiés et/ou à confier par le Client ou pour son compte à la Banque constituent de plein droit, au profit de la Banque, un gage indivisible et privilégié en garantie de l'exécution complète en principal, intérêts, commissions, frais et accessoires de tous les engagements ou obligations présents et futurs, y inclus les dettes conditionnelles ou à terme que le Client a contractés ou pourra contracter envers la Banque pour quelle que cause que ce soit, soit seul, soit avec des tiers solidairement ou non. La Banque ne peut être contrainte de se dessaisir de ces valeurs.

En outre et sauf convention contraire, l'ensemble des garanties constituées ou à constituer par ou pour le Client en faveur de la Banque, peu importe leur date de constitution, garantit le paiement ou le remboursement de toutes sommes dues ou à devoir par le Client vis-à-vis de la Banque.

La Banque pourra exercer ses droits et privilèges de la manière la plus favorable autorisée par la loi deux jours francs après notification par lettre recommandée au Client de son intention de réaliser tout ou partie du gage, ce délai commençant à courir le jour de la remise de la lettre recommandée à la poste. La Banque désigne le lieu et le cas échéant, le mode de vente, l'officier public ou l'agent qualifié qui procédera à la réalisation de tout ou partie du gage.

A.8.5.2. Si le gage est constitué d'instruments financiers au sens de la loi modifiée du 5 août 2005 sur les contrats de garanties financières et que ceux-ci sont admis à la cote officielle d'une bourse située au Luxembourg ou à l'étranger ou négociés sur un marché réglementé, la Banque peut, à défaut de paiement à l'échéance, même sans mise en demeure préalable, soit faire vendre les instruments financiers à la bourse ou au marché où ils sont négociés, soit s'approprier les instruments financiers au prix en cours ou au prix de la dernière valeur nette d'inventaire publiée, s'il s'agit de parts ou d'actions d'un organisme de placement collectif calculant et publiant régulièrement une valeur nette d'inventaire. La Banque peut aussi, même sans mise en demeure préalable, en cas de défaut de paiement à l'échéance, s'approprier les

avoirs gagés en sa faveur conformément à la loi modifiée du 5 août 2005 à leur valeur de marché.

S'agissant des avoirs gagés au sens de la loi modifiée du 5 août 2005 sur les contrats de garanties financières, la Banque pourra procéder à compensation à due concurrence entre les obligations du Client envers elle et celles de la Banque envers le Client et ce, sans préjudice de la convention d'unicité de compte et/ou de la compensation prévue dans les présentes Conditions Générales. A cette fin, la Banque est autorisée à procéder à toutes opérations de change ou de liquidation anticipée d'opérations à terme.

En application de ce gage général, à toutes fins utiles :
- les titres au porteur, sous forme dématérialisée ou autres, fongibles ou non fongibles, les métaux précieux en général, et toutes valeurs et instruments financiers déposés par le Client à la Banque sont remis à titre de gage entre les mains de la Banque ;
- la Banque est autorisée à inscrire à son nom, dans les registres de l'émetteur, tous titres nominatifs à détenir par le Client en ses comptes auprès de la Banque ;
- tous autres titres négociables peuvent être munis par la Banque au nom et pour le compte du Client, d'un endossement régulier indiquant que les titres ont été remis en garantie ;
- tous titres et tous métaux précieux fongibles sont considérés comme inscrits à un compte spécial et, à cet effet, le compte ouvert au nom du Client est déclaré d'un commun accord être un compte spécial constitué à cet effet.

Pour toutes créances du Client envers la Banque, la Banque accepte, par les présentes, leur affectation en gage en sa faveur.

A.8.5.3. Sans préjudice des garanties spéciales qu'elle a pu se faire accorder et de celles résultant de ce qui précède, la Banque est en droit de réclamer, à tout moment, la constitution de nouvelles sûretés ou l'augmentation de celles qui lui ont été accordées, pour se couvrir de tous les risques qu'elle court en raison des opérations traitées avec le Client, que celles-ci soient échues ou à terme, pures et simples ou affectées d'une condition suspensive ou résolutoire.

A.8.5.4. Le Client convient expressément que pour autant que la Banque accepte une renonciation écrite expresse au présent gage général dans le cadre du nantissement par le Client au profit d'un tiers de tout ou partie de ses actifs déposés auprès de la Banque, cette renonciation reste sous réserve :

- de l'acceptation dudit nantissement par la Banque ; et

- de la création en faveur de la Banque d'un nouveau gage de 1er rang identique au présent gage général qui prendra effet au plus tôt de l'une des deux dates suivantes : la date à laquelle le tiers Bénéficiaire du nantissement notifiera la Banque que le contrat le régissant a (i) pris fin ou (ii) fait l'objet d'une mainlevée. Pour autant que de besoin, le Client accepte d'ores et déjà irrévocablement et inconditionnellement la création automatique de ce nouveau gage dans un tel cas.

A.8.5.5. Le Client autorise expressément la Banque à octroyer, dans le cadre de ses relations contractuelles avec ses sous-dépositaires, un droit de gage ou toute autre sûreté similaire en faveur de ces derniers sur les actifs déposés par le Client auprès de la Banque et sous-déposés auprès d'un ou plusieurs de ses sous-dépositaires.

A.8.6. Solidarité et indivision

Toutes les personnes qui, en quelle que qualité que ce soit, sont co-titulaires d'un compte ou d'avoirs, cobénéficiaires d'une facilité, ou concernées ensemble par une même opération, sont solidairement et indivisiblement tenues de toutes les obligations y relatives.

Les héritiers et ayants droit universels ou à titre universel du Client sont tenus solidairement et indivisiblement et toutes obligations quelconques de celui-ci envers la Banque.

A.8.7. Droit de résiliation unilatérale de la Banque du gage sur compte bancaire

Nonobstant toute disposition contraire dans le contrat de gage établis (y compris les avis y afférents) accordé par le Client à un tiers créancier gagiste (ou agent des sûretés), la Banque est en droit (à son entière discrétion) de mettre un terme à tout moment à sa relation contractuelle en tant que Banque sous ledit gage en relation avec le(s) compte(s) nanti(s) détenu(s) sur celui-ci, sous réserve du respect d'un préavis écrit de 2 (deux) mois adressé au Client, agissant en qualité de constituant du gage, et au créancier gagiste (ou agent des sûretés). La Banque n'est pas tenue de justifier sa décision à cet égard. Dans ce délai, les parties peuvent procéder, le cas échéant, au remplacement de la Banque comme teneur de compte et sont tenues de fournir à la Banque l'(es) instruction (s) de virement correspondant(s), ainsi que les règles de signature applicables au(x) compte(s) nanti(s) conformément à l'accord de nantissement.

Passé ce délai de deux mois, la Banque est en droit (sans notification ou formlité particuilière) de bloquer le(s) compte(s) nanti(s), de supprimer toute référence au gage dans ses livres et le cas échéant, de clôturer le(s) compte(s) nanti(s). La Banque ne pourra être tenue responsable de quelque dommage que ce soit subi par le Client, le créancier gagiste ou tout tiers partie et créancier/garant, à ce titre (y compris, sans limitation, à défaut de réception des instructions de virement dans ledit délai).

A.9. Protection des Données

La Banque collecte et traite chaque donnée à caractère personnel de ses Clients conformément aux Lois sur la Protection des données à caractère personnel et à sa Déclaration de Confidentialité. Les finalités des traitements réalisés par la Banque sont notamment de lui permettre d'assurer :

- l'octroi et la gestion des comptes, crédits ou dépôts ;
- la gestion et l'exécution des opérations de paiements ;
- la gestion globale de services bancaires, de leasing et/ou d'intermédiaire en assurances, ainsi que la gestion des contentieux y relatifs ;
- le respect de ses obligations légales (par exemple en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ou de protection des investisseurs) ;
- le suivi de la clientèle via une vue globale du Client ainsi que la détermination de son profil de risque ;
- la gestion des souscriptions de parts de fonds commun de placement, d'OPC et de SICAV ainsi que plus généralement, la gestion et l'exécution des opérations sur instruments financiers (en ce compris toute demande y liée d'un tiers relative à un transfert de données à caractère personnel du Client) ;
- le contrôle de la régularité des opérations et de prévention des irrégularités.

La Banque est expressément autorisée à traiter les données à caractère personnel lorsque cela est nécessaire pour garantir la prévention, la recherche et la détection des fraudes en matière de paiements.

En outre, les prestataires de services de paiement tiers n'ont accès qu'à des données à caractère personnel nécessaires à l'exécution de leurs services de paiement, ne les traitent et ne les conservent qu'avec le consentement explicite de l'utilisateur de services de paiement. Selon le cas, les données à caractère personnel des actionnaires et/ou mandataires du Client, ainsi que des ayants droit économiques peuvent être récoltées et traitées par la Banque pour les mêmes finalités et selon les mêmes modalités que celles exposées dans le présent article ainsi que dans la Déclaration de Confidentialité. Sous réserve de prescriptions légales ou réglementaires en vigueur, les données à caractère personnel ainsi recueillies ne sont pas destinées à être communiquées à des tiers autres que les personnes désignées par le Client et les sociétés dont l'intervention est nécessaire pour réaliser l'une des prédites finalités, comprenant notamment les sous-traitants de la Banque et les sociétés du groupe ING.

Dans les limites et pour les finalités prévues à l'article 41 de la loi du 5 avril 1993 sur le secteur financier, certaines données du Client, en ce

compris ses données à caractère personnel, sont également susceptibles d'être communiquées à la maison-mère de la Banque ou, chaque fois que la Banque y est légalement tenue ou autorisée, à des tiers tels que les autorités de surveillance, les autorités judiciaires ou les autorités fiscales.

Le Client, ses mandataires et actionnaires sont libres de s'opposer au traitement de leurs données à caractère personnel, auquel cas la Banque pourra refuser d'entrer en relation avec le Client, rompre toute relation existante ou refuser d'exécuter une opération demandée par le Client ou en faveur du Client. Conformément aux Lois sur la Protection des données à caractère personnel, le Client, ses mandataires et actionnaires ont (i) un droit d'accès, (ii) un droit d'opposition, (iii) un droit de rectification et (iv) un droit à l'effacement à l'égard des informations qui les concernent. Les locaux, parkings et guichets automatiques de la Banque, accessibles ou non au public, sont équipés de systèmes de vidéosurveillance. Les données ainsi récoltées sont traitées par la Banque à des fins de sécurité et de protection de la Banque, de ses biens et matériels, de son personnel et de ses Clients. Sous réserve des exceptions prévues par la législation luxembourgeoise, ces données ne sont pas susceptibles d'être communiquées à des tiers.

Les données à caractère personnel sont traitées conformément à la Déclaration de Confidentialité en vigueur et disponible sur le site Internet de la Banque www.ing.lu ou en agence.

Le Client s'engage à informer tous ses mandataires, actionnaires, ayants droit économique et autres personnes physiques agissant pour le compte du Client avec la Banque du contenu de la présente clause et de la Déclaration de Confidentialité en vigueur. Le Client garantit à la Banque avoir obtenu leur consentement dans ce cadre pour le traitement de leurs données par la Banque, pour autant que de besoin.

Si le Client a une réclamation relative au traitement de ses données à caractère personnel, ou s'il suspecte une potentielle violation de la sécurité de ses données à caractère personnel, il peut consulter la procédure de réclamation sur le site Internet de la Banque www.ing.lu et/ou contacter la Banque en s'adressant au :

Service Complaints, 26, Place de la Gare, L-2965 Luxembourg, e-mail : complaints@ing.lu

En outre, et à toutes fins utiles, le Client reconnait que la Banque se réserve la possibilité d'enregistrer les conversations téléphoniques et les ordres passés par téléphone afin d'en assurer leur traitement et de respecter ses obligations légales. Ainsi, la Banque se réserve la preuve de toute transaction commerciale ou de toute autre communication commerciale, s'assure du suivi des services prestés en faveur du Client (à sa demande ou non) et contrôle la régularité des opérations. Ces enregistrements appartiennent à la Banque, et à ce titre la Banque peut également utiliser ces enregistrements et/ou leurs transcriptions pour toute autre finalité qu'elle jugera légitime.

A cet effet, le Client accepte que les enregistrements de ses conversations téléphoniques aient force probante, valable et irréfutable, quant à leur contenu.

En aucun cas le défaut d'enregistrement ou de conservation ne pourra être invoqué à l'encontre de la Banque.

A.9 bis Outsourcing

A.9bis.1. La Banque est tenue par une obligation de secret professionnel et ne peut communiquer les données à caractère personnel, bancaires, financières et informations relatives aux relations d'affaires avec le Client (les « Informations ») à des tiers, sauf lorsque la divulgation des Informations est effectuée conformément à (ou requise par) la loi applicable, sur instruction ou avec le consentement du Client.

A.9bis.2. Afin de fournir des services au Client de manière optimale et selon des normes de qualité élevées, de se conformer à la réglementation et de bénéficier des ressources techniques de spécialistes qualifiés, la Banque peut sous-traiter en tout ou en partie certaines tâches ou activités à des tiers au Luxembourg, à l'étranger ou auprès d'une autre entité ING dans le monde (ci-après le « Fournisseur de Service »).

La Banque peut notamment sous-traiter une partie ou la totalité des tâches et activités suivantes (ensemble les « Sous-Traitances ») :

- les tâches informatiques opérationnelles, de maintenance et de support des infrastructures et applications informatiques ;
- les plateformes de messageries et de paiements (en ce compris l'encodage manuel de données, ainsi que le traitement, la surveillance et le stockage / archivage des messages de paiements), de filtrage et de vérification des messages afin d'assurer que les transactions que la Banque exécute respectent dans tous leurs aspects les règlementations internationales et lois applicables ;
- la centralisation et le traitement de tous documents,
- les activités d'identification du Client et de gestion de ses données (à savoir par exemple la collecte de documents, la prise de décision, l'appétit au risque, la classification en matière fiscale ainsi que les obligations en matière de reporting (dont notamment QI, FATCA, CRS, DAC 6, EMIR)) ;
- les procédures d'enregistrement, de surveillance, d'archivage d'instructions et d'ordres sur des transactions en matière bancaire et financière (en ce compris par téléphone),
- le traitement des activités liées aux services de paiement et instruments financiers en matière commerciale ou en cas de litige, de l'origine jusqu'à la prise de décision ;
- l'exécution de toute opération en matière de crédit ainsi que la gestion des flux financiers y liés, les contrôles et la vérification de certaines transactions et de certains dossiers en matière de crédits.

Pour plus d'informations relatives à l'ensemble des activités sous-traitées, la localisation de la sous-traitance ainsi que les données échangées, le Client peut consulter l'annexe 2 aux présentes intitulée « TABLEAU RECAPITULATIF – Infrastructures communes de tiers et/ou du Groupe ING » et également publiée sur le site internet de la Banque www.ing.lu et également disponible en agence sur demande.

Dans chaque cas de Sous-Traitance et/ou le cas échéant de sous-délégation (i.e. délégation d'un sous-traitant vers un tiers), la Banque s'assure du respect de toutes ses obligations réglementaires en la matière.

Les Fournisseurs de Services désignés par la Banque peuvent être des entités régulées ou non régulées qui sont soumises par la loi à une obligation de secret professionnel ou contractuellement tenues par la Banque à se conformer à des règles strictes de confidentialité.
Le Client reconnaît et accepte par les présentes que les Fournisseurs de Services ne soient pas assujettis aux règles luxembourgeoises relatives au secret professionnel et que le secret professionnel qui pourrait leur être applicable pourrait être moins rigoureux que la législation luxembourgeoise relative au secret professionnel. Dans certaines circonstances et malgré leurs engagements de confidentialité, ils pourraient être tenus légalement de fournir les Informations à des tiers ou à des autorités.

A.9bis.3. Par les présentes, le Client reconnait et autorise expressément la Banque à recourir à ces Fournisseurs de Services dans le cadre des Sous-Traitances susmentionnées ainsi qu'au transfert et à la divulgation des Informations y rapportant, et ce en conformité avec les exigences réglementaires auxquelles la Banque est tenue.

A.9bis.4. Dans la mesure autorisée par la réglementation applicable, le Client confirme accepter de supporter toutes les conséquences résultant du transfert et/ou de la divulgation des Informations aux Fournisseurs de Services et accepte que la Banque ne puisse être tenue responsable de quelque manière que ce soit de toute perte, dommages ou coûts causés ou engagés en lien avec les transferts ou divulgations des Informations susmentionnées.

A.9bis.5. Les Informations seront transférées et/ou disponibles pour les Fournisseurs de Services aussi longtemps que le Client maintient une relation bancaire avec la Banque. Une révocation par le Client de son consentement, qui doit être envoyée à la Banque par écrit, constitue un avis de résiliation de la relation bancaire prenant effet le jour où elle est reçue par la Banque, sans préjudice du droit pour la Banque de maintenir les Informations transmises aux Sous-Traitants concernés pour les buts mentionnés ci-avant pendant la durée de conservation imposée par les procédures de la Banque et/ou les lois applicables.

A.9bis.6. Tout changement dans le cadre d'une Sous-Traitance, d'un nouvel outsouring et/ou d'une sous-délégation sera notifié au Client conformément à la procédure décrite à l'article A.13.1.

A.10. Frais, impôts et taxes

A.10.1. Les frais, taux d'intérêts, rémunérations et commissions perçus par la Banque sont fixés par cette dernière dans un tarif, mis à disposition des Clients selon les modalités prévues par la loi et sont mis à sa disposition sous forme d'extrait dans chaque agence de la Banque et/ou sur le site Internet de la Banque.

Pour le cas où ledit extrait ne renseignerait pas le Client sur le tarif de l'opération ou de l'ordre qu'il souhaite exécuter, le Client veillera à prendre connaissance du tarif applicable auprès de son agence ou de son chargé de relation habituel et ce, préalablement à la passation de son ordre ou à la conclusion de son opération.

Le Client sera en toutes hypothèses réputé avoir pris connaissance et accepté le tarif de la Banque en cas d'exécution par cette dernière de son ordre et/ou opération.

Le tarif des services offerts par la Banque peut être modifié par la Banque en cours de contrat conformément à l'article A.13. 1.

A.10.2. Les frais de recherche ainsi que les frais occasionnés à la Banque à la suite de toute procédure légale intentée contre le Client sont portés au débit de son et/ou ses comptes. Tel est notamment le cas des frais d'huissiers ou légaux dans le cadre de procédures de saisies. Il en va de même des frais exposés à la suite de mesures prises contre le Client par les autorités et des frais exposés par la Banque dans l'intérêt du Client ou de ses ayants droit.

A.10.3. Tous droits de timbre ou d'enregistrement, tous droits dus sur la transmission des biens, toutes taxes et impôts, toutes retenues à la source, tous droits ou rétributions exigibles du chef de, ou à l'occasion de n'importe quelle opération avec la Banque, sont à la charge du Client, qu'ils soient imposés par le droit luxembourgeois ou un droit étranger. La Banque est expressément autorisée de plein droit et sans formalité préalable, à pratiquer les ajustements consécutifs et corrélatifs à toute variation de telles taxes, impôts, retenues à la source, ou autres droits ou rétributions exigibles.

Le Client reconnaît que la Banque puisse être tenue de retenir lors de tout paiement toute taxe, charge fiscale ou autre obligation similaire pour la Banque ou le Client, en ce inclus tous intérêts et pénalités y liées, dans le cadre ou en vertu de toute opération effectuée par le Client ou pour le compte de ce dernier.

A.10.4. Lorsqu'une saisie (ou procédure équivalente) luxembourgeoise ou étrangère, portant sur des actifs détenus auprès de la Banque, est validée par les cours et tribunaux, le Client autorise expressément et irrévocablement la Banque à divulguer le montant des actifs saisis au saisissant, indépendamment de toute procédure en déclaration affirmative.

A.10.5. Le Client autorise la Banque à, et lui donne pour autant que de besoin mandat de, (i) procéder à tout paiement requis par les autorités luxembourgeoises ou étrangères par le biais d'une saisie exécutoire (en ce compris la sommation à tiers détenteur) ou de tout autre document produisant des effets juridiques similaires et (ii) de débiter son(ses) compte(s) en conséquence à concurrence du solde disponible, et ce même si le(s) compte(s) du Client fait(font) l'objet d'un nantissement ou d'une sûreté similaire en faveur d'un tiers sans perte pour le Client ou ses représentants des pouvoirs de mouvementer les comptes nantis. Il est toutefois entendu que l'octroi du présent mandat constitue uniquement un droit, et non une obligation, en faveur de la Banque.

En outre, le Client décharge expressément la Banque de toute responsabilité pour s'être conformée à la présente clause.

A.10.6. Tous les impôts et taxes sur les revenus de capitaux que la Banque paye en qualité de débitrice, d'intermédiaire, d'agent payeur ou qu'elle subit suite à l'utilisation de sous-dépositaire sont à charge du Bénéficiaire des revenus.

A.10.7. La Banque ne peut en aucun cas être tenue responsable des coûts et dommages directs ou indirects résultant de la collecte ou de la retenue de telles taxes, charges ou autres frais. Ces coûts et/ou dommages resteront à la charge exclusive du Client.

La Banque ne pourra être tenue responsable qu'en cas de faute lourde ou intentionnelle de sa part.

La Banque ne répond pas des dommages qui peuvent être causés par l'omission de procéder, ou de procéder correctement, aux retenues fiscales applicables, sauf faute lourde ou intentionnelle.

A.10.8. Tous frais judiciaires et extrajudiciaires que la Banque doit supporter pour la récupération d'un solde débiteur ou la réalisation de sûretés, sont à charge du Client.

A.10.9. Tous frais prélevés par des intermédiaires ou correspondants peuvent être répercutés par la Banque à ses Clients, sauf convention contraire écrite.

A.10.10. La Banque se réserve par les présentes le bénéfice de l'article 12 de la loi du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard, telle que modifiée, en cas de retard de paiement du Client de toutes factures émises par la Banque dans le cadre de leur relation contractuelle. Les créances résultant de ces factures sont de plein droit productives d'intérêts au taux légal conformément à l'article 12 de ladite loi.

A.11. Successions

A.11.1. En cas de décès d'un Client ou de son conjoint, la Banque doit en être avisée sans retard, sur base de la communication d'un acte de décès.

A.11.2. Sauf disposition contraire, la survenance du décès d'un Client entraînera automatiquement blocage du (des) compte(s), dépôt titres et coffre(s) de celui-ci ainsi que révocation, conformément à l'article A.2.1.3 des présentes Conditions Générales, des procurations que le défunt avait délivrées en faveur de tiers.

A.11.3. A défaut d'avoir reçu communication de l'avis de décès, la Banque n'assume aucune responsabilité quant aux opérations qui seraient effectuées après le décès par les cotitulaires ou les mandataires du défunt. En aucun cas, la Banque ne sera tenue de s'informer du décès de ses Clients, ainsi il ne pourra lui être reproché de ne pas avoir pris en considération la publication du décès du Client dans la rubrique nécrologique de quel que journal ou autre média que ce soit.

A.11.4. Pour que les héritiers et ayants droit puissent obtenir le déblocage du (des) compte(s), dépôts titres et coffre(s) du défunt et s'approprier personnellement les avoirs y logés, la Banque doit avoir été préalablement mise en possession des pièces établissant la dévolution de la succession et de l'accord écrit des ayants droit.

A.11.5. La Banque adresse la correspondance relative à la succession à la dernière adresse connue du défunt, ou à un des ayants droit ou encore, s'il échet, au notaire chargé de la succession ou à toute autre personne dûment mandatée. La correspondance ainsi adressée est, en toutes hypothèses, censée l'avoir été à l'égard de tous les héritiers et ayants droit du défunt.

A.11.6. La Banque donnera suite à toute recherche d'un ayant droit sur les avoirs du Client décédé, dans la mesure où cet ayant droit prouve

préalablement sa qualité d'héritier (en fournissant les pièces établissant la dévolution de la succession) et démontre son intérêt à effectuer cette recherche. La Banque sera indemnisée par ledit ayant droit des frais occasionnés par ladite recherche, selon le tarif en vigueur de la Banque.

A.11.7. Sauf faute lourde, la Banque ne pourra pas être tenue responsable d'erreurs quant à la dévolution successorale du Client décédé si elle s'est fondée sur des documents apparemment probants pour procéder à la remise des avoirs du défunt.

A.11.8. Si le défunt avait d'autres engagements envers la Banque au moment du décès, le transfert par la Banque des avoirs aux héritiers et/ou le changement de l'intitulé du compte au profit des héritiers ou de certains d'entre eux n'entraînera en aucun cas une renonciation par la Banque à ses droits relatifs à ces engagements, ou une décharge par la Banque; sauf si cela a été expressément stipulé par écrit par la Banque, les héritiers du défunt restant tenus indivisément et solidairement des engagements de leur auteur.

A.12. Droit applicable et juridiction compétente

A.12.1. Tous les droits et obligations du Client envers la Banque, y compris en matière non contractuelle, sont soumis au droit luxembourgeois, sauf stipulation contraire expresse.

Sauf stipulation contraire, le siège de la Banque est le lieu d'exécution des obligations de la Banque envers le Client et du Client envers la Banque. Aussi, toutes les contestations seront soumises aux tribunaux de l'arrondissement de et à Luxembourg, sauf convention contraire et sans préjudice du droit pour le Client de porter réclamation auprès de la CSSF.

La Banque peut néanmoins, si elle le préfère, porter le litige devant le tribunal du domicile du défendeur.

A.12.2. La soumission à la compétence des juridictions visées au présent article ne limite pas le droit de la Banque de saisir tout autre tribunal dans le ressort d'une juridiction compétente ou, à sa discrétion, tout collège arbitral approprié. Le Client accepte de se soumettre à la compétence de ces tribunaux ou aux règles de ces collèges arbitraux, quels qu'ils soient.

A.13. Modifications des Conditions Générales de la Banque

A.13.1. Sauf disposition contraire, la Banque peut à tout moment et sans préavis modifier les présentes Conditions Générales, son tarif ainsi que tout contrat ou conditions spécifiques applicables à ses produits ou services.
Toutefois pour le Client consommateur, sauf disposition contraire et sans préjudice du droit pour la Banque d'ajouter à tout moment un nouveau service ou de mettre en conformité les conditions de la Banque à toute nouvelle législation ou réglementation, les clauses des présentes Conditions Générales relatives aux services de paiement, ainsi que les taux, rémunérations et frais applicables à ces services ne seront modifiables par la Banque que moyennant notification au Client consommateur des modifications au moins deux mois avant leur entrée en vigueur.
L'existence des modifications est portée à la connaissance du Client par le site Internet de la Banque (sécurisé ou non), par des avis joints aux extraits de compte ou par toutes autres correspondances (postales et/ou électroniques) adressées par la Banque au Client.
Les Conditions Générales et l'extrait des principaux tarifs de la Banque en vigueur sont en outre toujours consultables sur le site Internet de la Banque.
Si le Client ne souhaite pas adhérer à ces modifications, il doit avant leur date d'entrée en vigueur, mettre fin par écrit à ses relations d'affaires avec la Banque ou au produit ou service impacté par les modifications. Cette résiliation s'effectue, sauf disposition contraire, sans frais et avec effet immédiat.
Le défaut d'usage de ce droit par le Client vaudra de plein droit adhésion de celui-ci aux modifications réalisées.
Les nouvelles dispositions s'appliqueront tant aux opérations futures qu'aux opérations initiées avant la prise d'effet des modifications.

A.13.2. L'annulation ou l'inefficacité de certaines clauses ou d'une partie des présentes Conditions Générales, du tarif ou des contrats ou conditions de la Banque n'affectera pas pour autant la validité ni l'efficacité des autres dispositions.

A.14. Délai de rétractation

A.14.1. Pour tout contrat à distance portant sur des services financiers hors assurances ou contrat de crédit à la consommation au sens du Code de la Consommation introduit par la loi du 8 avril 2011 telle que modifiée, le Client a le droit de se rétracter par écrit sur tout support durable, sans indication de motif et sans pénalité, dans un délai de quatorze jours (14) calendrier ; ce délai prenant cours le jour de la conclusion du contrat.

A.15. Primauté de la version française

A.15.1. Sauf convention contraire, en cas de divergence entre la version française et les versions des présentes Conditions Générales, des contrats et/ou autres conditions de la Banque traduites dans une autre langue, seule la version française sera à prendre en considération.

A.16. Les contrats fiduciaires

A.16.1. Les contrats fiduciaires que la Banque conclut le cas échéant avec le Client sont, sauf convention contraire et selon le cas, régis par par la loi du 27 juillet 2003 relative au trust et aux contrats fiduciaires.

A.17. Divers

A.17.1. L'annulation ou l'inefficacité de certaines clauses ou d'une partie des présentes Conditions Générales, du tarif ou des contrats ou conditions de la Banque n'affectera pas pour autant la validité ni l'efficacité des autres dispositions.

B. Dispositions relatives aux comptes

B.1. Généralités

B.1.1. La Banque ouvre des comptes courants ou à terme, en euro ou en monnaies étrangères, aux personnes physique ou morale agréées par elle.

B.1.2. Protection des déposants et investisseurs

B.1.2.1. La Banque est membre du Fonds de garantie des dépôts Luxembourg (FGDL).

En cas d'insolvabilité de la Banque, le FGDL protège les déposants en leur garantissant le remboursement de leurs dépôts, et cela jusqu'à 100.000 euros.

La garantie des dépôts est mise en œuvre dans les limites et sous les conditions fixées par la législation en vigueur et par les statuts du FGDL.

L'étendue de la garantie, les conditions d'indemnisation ainsi que les formalités à remplir pour être indemnisé sont détaillées à l'Annexe 2 des présentes Conditions Générales, sur le site www.fgdl.lu et sont également fournies au Client par la Banque, sur simple demande.

B.1.2.2. L'indemnisation des investisseurs, détenteurs d'instruments financiers est prise en charge par le Système d'indemnisation des investisseurs Luxembourg (SIIL).

En cas de défaillance de la Banque et lorsque cette dernière est incapable de retourner les instruments financiers au Client, ces derniers disposent d'une protection leur permettant d'être indemnisé jusqu'à concurrence d'un montant de 20.000 euros.

L'étendue de la garantie, les conditions d'indemnisation et les formalités à remplir sont fournies au Client par la Banque, sur simple demande.

B.1.2.3. Pour pouvoir faire bénéficier les ayants droit des actifs figurant sur un compte de la garantie des dépôts et d'indemnisation des investisseurs, telle que décrite au sein des présentes, le Client doit

informer chaque année la Banque en temps utile (selon les règles édictées par le Fonds de Garantie des Dépôts Luxembourg), du nombre d'ayants droit concernés par les actifs figurant sur ce compte et être à même de pouvoir fournir à la Banque à première demande leur identité et la répartition entre ayants droit.

B.1.3.

Sauf convention contraire expresse, ces comptes sont productifs d'intérêts créditeurs ou débiteurs calculés «*prorata temporis*» sur le solde du compte suivant le tarif en vigueur de la Banque. En cas de circonstances exceptionnelles des marchés relatifs à la devise de référence, l'application de taux d'intérêt négatifs sur les dépôts de toute nature des clients peut être décidée par la Banque moyennant le respect des dispositions du présent article en matière de changement de taux d'intérêt.

Sauf convention contraire, les intérêts appliqués sur les comptes sont déterminés conformément au(x) taux, (à la) (aux) méthode(s) de calcul ou au(x) taux de référence tel(s) que spécifié(s) dans le tarif de la Banque en vigueur et, pour le surplus, selon les pratiques et usages en vigueur à Luxembourg.

En cas de référence à un taux de marché pour déterminer le taux d'intérêt créditeur applicable à un compte et si ce taux venait à être négatif, ce taux pourra être répercuté en tout ou en partie par la Banque au Client, même en cas de solde positif, via l'application d'un taux d'intérêt négatif appliqué sur ledit compte.

La Banque peut en tout temps changer les taux d'intérêt et autres conditions des comptes courant avec effet immédiat et sans préavis.

Toutefois, pour le Client consommateur, les taux d'intérêt et conditions des comptes courant et comptes carte ne pourront être changés avec effet immédiat et sans préavis que si les modifications se fondent sur la méthode de calcul ou le(s) taux d'intérêt de référence fixés dans le tarif de la Banque. Les modifications des taux d'intérêt qui sont plus favorables au Client peuvent également être appliquées sans préavis par la Banque. Le changement des taux d'intérêt qui ne se fondent pas sur une méthode de calcul ou une référence ou le changement des conditions ne pourront se faire à l'initiative de la Banque, vis-à-vis du Client consommateur, que moyennant un préavis de deux mois.

En cas de changement par la Banque d'un taux d'intérêt ou d'autres conditions, la Banque notifiera le changement du taux d'intérêt via extrait de compte, courrier (électronique ou postal), à travers la partie transactionnelle de son site Internet, et/ou par communication sur son site Internet.

Les mêmes règles seront applicables en cas de taux de change. En cas de modification des taux de change se fondant sur un taux de change de référence, les modifications des taux de change peuvent s'appliquer immédiatement et sans préavis.

B.1.4. Conformément au Règlement BMR, la Banque dispose d'une procédure de suivi des indices de références utilisés, lorsque la Banque applique un taux d'intérêt qui est fonction d'un indice de référence, décrivant les mesures à mettre en œuvre en cas de modifications substantielles apportées à un indice de référence ou de disparition de cet indice.

En cas de (I) changement affectant la composition et/ou la définition de l'indice de référence, (II) de substitution d'un indice de même nature ou de nature équivalente, (iii) de changement affectant l'organisme de publication ou les méthodes de publication, (iv) ainsi qu'en cas de disparition ou d'absence d'indice de référence, la Banque appliquera :

· l'indice de substitution tel qu'indiqué par l'administrateur de l'indice concerné, ou

· l'indice tel qu'indiqué par la banque centrale ou l'autorité de régulation en charge de la supervision de l'indice concerné, ou

· l'indice tel que fixé par la loi, le cas échéant, ou

· un indice qu'elle déterminera de bonne foi, compte tenu des pratiques de marché et des circonstances.

L'indice alternatif tel que désigné précédemment s'appliquera de plein droit, après notification écrite préalable de la Banque par tout moyen.

B.1.5. Le Client qui veut être assuré de pouvoir retirer en espèces un montant supérieur à dix mille euros (EUR 10.000.-) de son compte courant ou de son compte d'épargne à une date déterminée doit en aviser les services de la Banque au moins trois jours ouvrables bancaires avant cette date. En fonction de la devise à retirer, le préavis peut être supérieur au préavis visé ci-avant. Le non retrait des fonds ainsi réservés par le Client est soumis à une commission en faveur de la Banque suivant son tarif en vigueur.

B.1.6. Dans la mesure autorisée par la règlementation applicable, le Client non Consommateur renonce expressément à recevoir les informations et conditions applicables au compte, sur support papier ou sur tout autre support durable, préalablement à l'ouverture du compte.

B.2. Découvert en compte

B.2.1. Sauf convention particulière, tout compte doit présenter à tout moment un solde créditeur.

B.2.2. Toute tolérance par la Banque d'un débit en compte ou d'un dépassement de crédit ne pourra jamais être invoquée comme constitutive d'un droit quelconque au maintien du débit ou du dépassement ou à la répétition de la tolérance.

Lorsque le solde disponible sur le compte est insuffisant ou lorsque la ligne de crédit autorisée est insuffisante, la Banque peut exécuter un ordre de paiement avec une date d'exécution différée sur les trois jours ouvrables consécutifs à compter de la date d'exécution initiale dès que le (solde) disponible est suffisant.

Le moment de réception d'un tel ordre de paiement est considéré comme le moment où le (solde) disponible est suffisant pour exécuter un tel ordre de paiement.

La Banque refusera l'exécution de l'ordre de paiement si le (solde) disponible est toujours insuffisant à la fin du troisième jour ouvrable.

B.2.3. Sauf dérogation expresse, tout compte sans ligne de crédit, est passible de plein droit et sans mise en demeure d'intérêts calculés « prorata temporis » selon le tarif en vigueur de la Banque, lorsqu'il devient débiteur.

B.2.4. La Banque pourra, à tout moment, exiger le remboursement immédiat du débit en compte ou du dépassement.

B.3. Comptes courants

B.3.1. Sauf convention contraire, les dates "valeur" sont déterminées dans le tarif de la Banque en vigueur.

B.3.2. Tout crédit, qu'il porte ou non la mention "sauf bonne fin", sera donné sous la condition suspensive de la rentrée effective des fonds.

B.3.3. Sauf avis contraire, les comptes courants sont arrêtés tous les ans et les comptes courants pourvus d'une ligne de crédit sont arrêtés chaque trimestre.

B.3.4. Le Teen Account est un compte courant pour les mineurs d'âge fonctionnant comme un compte courant. Des limites d'utilisation ou de retrait périodiques sont fixées lors de l'ouverture du Teen Account.

Ces limites peuvent être modifiées avec l'accord (du) (des) représentant(s) lég(al)(aux).

B.4. Comptes en devises

B.4.1. Le Client se soumet sans réserve à toute réglementation en vigueur de la Banque Centrale Européenne ou de la Banque Centrale de Luxembourg ainsi qu'à toutes les dispositions légales ou réglementaires, de même qu'aux mesures prises ou à prendre par les autorités compétentes.

B.4.2. Les dépôts en monnaies étrangères effectués par le Client sont placés au nom de la Banque, mais pour le compte et aux risques du Client, auprès de correspondants, choisis par la Banque et établis soit dans le pays d'origine de la devise en question, soit dans un autre pays. Dans ce cas, la Banque est tenue de choisir et d'instruire soigneusement le correspondant ; sa responsabilité n'étant cependant engagée qu'en cas de faute lourde de sa part.

B.4.3. En conséquence, le Client supportera proportionnellement à sa part toutes les conséquences économiques et juridiques qui pourraient affecter les actifs ainsi placés au nom de la Banque par suite de tous cas de force majeure qui pourraient survenir, de modification de cours ou de dispositions légales et réglementaires, qu'elles soient fiscales ou autres, applicables dans le pays de la monnaie en cause et/ou dans le pays des correspondants et notamment au cas où la situation ainsi créée entraînerait la suppression, la dépréciation, l'indisponibilité ou l'improductivité – totales ou partielles – des avoirs inscrits au nom de la Banque.

B.4.4. Le Client ne peut pas exiger la restitution des avoirs dans une monnaie autre que celle dans laquelle ces avoirs sont libellés. En cas d'indisponibilité ou de dépréciation significative de la monnaie concernée, la Banque peut, mais n'y sera jamais obligée, remettre les fonds dans le montant correspondant en euro, toutes pertes de change ou autres étant à la charge du Client.

B.5. Comptes à terme

B.5.1. La Banque accepte des dépôts aux conditions et modalités qu'elle détermine et qui sont communiquées au Client lors de l'ouverture de compte à terme ou du renouvellement du terme. Toute contestation quant à ces conditions et modalités doivent parvenir à la Banque au plus tard dans un délai de 2 jours ouvrables après envoi de l'avis ou du décompte y relatif.

B.5.2. La Banque est en droit de refuser le remboursement anticipé des dépôts à terme, à moins d'un accord spécial entre les deux parties.

B.5.3. Sauf avis contraire du Client avant l'échéance, la Banque se réserve le droit, sans y être obligée, de renouveler d'office les dépôts à terme pour une même durée et aux conditions en vigueur à l'époque du renouvellement.

B.6. Comptes d'épargne

B.6.1. Généralités s'appliquant à tout compte d'épargne

B.6.1.1. Sauf disposition contraire, le compte d'épargne peut être alimenté par versements aux guichets de n'importe quelle agence de la Banque. Il peut également être crédité de virements ou d'ordres permanents ordonnés par toute personne physique ou morale, ainsi que par des remises de chèques. La Banque se réserve le droit de limiter le montant des fonds placés en compte d'épargne.

Les retraits sont limités aux prélèvements en espèces aux guichets de n'importe quelle agence de la Banque ainsi qu'aux transferts en faveur de tout compte ouvert sous le même numéro client dans les livres de la Banque au nom du titulaire du compte d'épargne.

B.6.1.2. Sous réserve des dispositions relatives aux comptes pour mineurs d'âge, les retraits peuvent être effectués à tout moment, à concurrence du solde disponible et sous réserve du droit pour la Banque de limiter le montant des retraits par semaine ; toutefois, si le titulaire veut être assuré de pouvoir retirer un montant important en espèces à une date déterminée, il doit en aviser la Banque au moins trois jours ouvrables bancaires avant cette date.

B.6.1.3. Les sommes déposées, y compris celles provenant des intérêts d'un dépôt à terme venu à échéance, produisent des intérêts créditeurs ou débiteurs calculés « prorata temporis » sur le solde du compte suivant le tarif de la Banque en vigueur.

L'encaissement de chèques, le payement de coupons et le remboursement de titres à leur échéance sont crédités selon les usances en ces matières.

Les sommes retirées ou transférées du compte d'épargne cessent de produire intérêt suivant le tarif en vigueur de la Banque.

B.6.1.4. Les taux d'intérêt, primes et dates valeurs des différents comptes d'épargne sont fixés dans le tarif de la Banque en vigueur. En cas de circonstances exceptionnelles des marchés relatifs à la devise de référence, l'application de taux d'intérêt négatifs sur les dépôts d'épargne des clients peut être décidée par la Banque moyennant le respect des dispositions du présent article B.6. en matière de changement de taux d'intérêt.

La Banque se réserve le droit de modifier à tout moment les taux d'intérêt, dates de valeurs et conditions des comptes d'épargne en fonction des conditions du marché. Tout changement est porté à la connaissance du titulaire, soit par avis affichés dans les locaux de la Banque et/ou sur son site Internet (sécurisé ou non), soit par avis joints aux extraits de compte ou autres correspondances adressées par la Banque au titulaire.

En cas de référence à un taux de marché pour déterminer le taux d'intérêt créditeur applicable à un compte épargne et si ce taux venait à être négatif, ce taux pourra être répercuté en tout ou en partie par la Banque au Client, même en cas de solde positif, via l'application d'un taux d'intérêt négatif appliqué sur ledit compte.

B.6.1.5. Le montant des intérêts est calculé une fois par an, le 31 décembre. Les intérêts échus à la fin de chaque année, et non prélevés, sont capitalisés et deviennent eux-mêmes productifs d'intérêts au taux en vigueur.

B.6.1.6. La Banque peut à tout moment mettre fin, avec effet immédiat, à tout compte d'épargne ou catégories de comptes d'épargne. Le titulaire en sera avisé de la manière prévue à l'article B.6.1.4 ci-dessus.

B.6.2. Compte vert

Le Compte Vert peut être libellé dans toute devise indiquée dans le tarif en vigueur de la Banque.

Le compte épargne intitulé « Compte Vert », de même que les comptes « Vert Junior » et « Vert Jeunes Adultes », ne disposent pas de caractéristiques environnementales ou sociales particulières et de ce fait, il n'est pas considéré comme un produit d'« investissement durable » au sens de l'article 2 17) du Règlement (UE) 2019/2088 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers.

B.6.3. Compte Vert Junior (0-18 ans)

B.6.3.1. Le Compte Vert Junior est ouvert par le mineur et/ou au nom du mineur d'âge par et/ou avec l'accord de son ou de ses représentant(s) légal(aux). Le titulaire du Compte Vert Junior est le mineur.

B.6.3.2. Le fonctionnement du Compte Vert Junior appartenant à un mineur d'âge de moins de 12 ans accomplis est le suivant :

A concurrence du solde disponible, le mineur ne peut disposer de son compte que sur accord exprès et écrit de son ou ses représentant(s) légal(aux) et ce pour chaque retrait.

B.6.3.3. Le fonctionnement du Compte Vert Junior appartenant à un mineur d'âge de plus de 12 ans accomplis et jusqu'à 18 ans accomplis est le suivant :

A concurrence du solde disponible, et quelle que soit la monnaie de référence du compte, le mineur peut, avec l'accord exprès du (des) représentant(s) légal(aux) à titre de consentement unique quant aux opérations futures qui seront effectuées par le mineur, disposer de son compte selon les options ci-dessous :

1) sur accord exprès et écrit de son ou ses représentant(s) légal(aux) et ce pour chaque retrait ;
2) seul jusqu'à 15,- € par semaine (du lundi au dimanche inclus)
3) seul jusqu'à 25,- € par semaine (du lundi au dimanche inclus)
4) seul jusqu'à 50,- € par semaine (du lundi au dimanche inclus)

5) seul jusqu'à 75,- € par semaine (du lundi au dimanche inclus)
6) seul jusqu'à 100,- € par semaine (du lundi au dimanche inclus)
7) seul jusqu'à 125,- € par semaine (du lundi au dimanche inclus)
8) seul jusqu'à 175,- € par semaine (du lundi au dimanche inclus)
9) seul jusqu'à 250,- € par semaine (du lundi au dimanche inclus)
10) seul sans limite de montant.

Pour les options 2 à 10 le(s) représentant(s) légal(aux) garde(nt) la possibilité de demander par écrit le blocage du fonctionnement du compte.

Sur demande expresse et écrite du (des) représentant(s) légal(aux), le choix de l'option de pouvoir de disposition peut être modifié à tout moment.

B.6.3.4. Lorsque le titulaire aura 18 ans accompli, le solde du Compte Vert Junior sera automatiquement transféré sur un Compte Vert Jeunes Adultes, à moins que le titulaire n'ait donné instruction à la Banque de le transférer sur un autre type d'épargne ou n'en dispose autrement.

B.6.4. Compte Vert Jeunes Adultes (18-25 ans)

B.6.4.1. Lorsque le titulaire aura 26 ans accomplis, le capital et les intérêts du Compte Vert Jeunes Adultes sont automatiquement transférés sur un Compte Vert, à moins que le titulaire n'ait donné instruction à la Banque de les transférer sur un autre type d'épargne ou n'en dispose autrement.

B.6.5. Junior Savings (0-18 ans)

B.6.5.1. Sauf convention contraire, le compte d'épargne Junior Savings est ouvert par le mineur et/ou au nom d'un mineur d'âge par son ou ses représentant(s) légal(aux). Le titulaire du Junior Savings est le mineur.

B.6.5.2. Le fonctionnement du Junior Savings appartenant à un mineur âgé de moins de 12 ans accomplis est le suivant :
- le capital et les intérêts demeurent bloqués jusqu'à l'âge de 12 ans accomplis. A ce moment et endéans les 2 mois, le mineur, en accord avec son ou ses représentant(s) légal(aux), peut prélever le solde du compte en tout ou en partie. A défaut, le Junior Savings continue à fonctionner sous le régime prévu ci-après à l'article B.6.5.3 ci dessous
- la Banque se réserve le droit de fixer un montant plafond en capital.

B.6.5.3. Le fonctionnement du Junior Savings appartenant au mineur âgé de plus de 12 ans et jusqu'à 18 ans accomplis est le suivant :
- le capital reste bloqué jusqu'à l'âge de 18 ans, mais les intérêts échus peuvent être prélevés annuellement par le titulaire du compte, en accord avec son (ses) représentant(s) légal(aux).
- toutefois, la Direction de la Banque peut autoriser, sur demande écrite du titulaire du compte, en accord avec son ou ses représentant(s) légal(aux), et pour des motifs valables, le prélèvement total ou partiel du Junior Savings. Aucune commission de remboursement anticipé ne sera décomptée dans ce cas.

B.6.5.4. Lorsque le titulaire aura 18 ans accomplis, le capital et les intérêts du Junior Savings sont automatiquement transférés sur un Compte Vert Jeunes Adultes, à moins que le titulaire n'ait donné instruction à la Banque de les transférer sur un autre type d'épargne ou n'en dispose autrement.

B.6.6. Compte d'Épargne à vue

B.6.6.1 La rémunération du Compte d'Épargne à vue se compose du taux de base, auquel s'ajoute, le cas échéant, la prime d'accroissement ou la prime de fidélité. La prime d'accroissement est calculée sur le montant de l'accroissement réalisé pendant le mois et par rapport au 31 décembre de l'année précédente, à condition que cet accroissement reste en compte de manière permanente jusqu'au 31 décembre courant. Cette prime est calculée prorata temporis et est bonifiée le 31 décembre courant. La prime est modifiable chaque mois pour les nouveaux versements dans les conditions de l'article B.6.1.4 ci dessus. Toutefois la prime d'accroissement appliquée à l'accroissement du mois en question reste valable jusqu'au 31 décembre courant sur l'accroissement réalisé pendant ce mois.

La prime de fidélité est calculée sur le solde le plus bas entre le 31 décembre de l'année précédente et le 31 décembre courant. La prime de fidélité est modifiable dans les conditions de l'article B.6.1.4 ci dessus. La prime d'accroissement et de fidélité ne sont pas cumulables.

B.6.7. Teen Savings

B.6.7.1. Le Compte Teen Savings est un compte épargne libellé en euro ouvert par le mineur et/ou au nom du mineur d'âge par et/ou avec l'accord de son ou de ses représentant(s) légal(aux). Le titulaire du Compte Teen Savings est le mineur.

B.7. Autre compte de placement

B.7.1. Tout autre compte de placement rémunéré est ouvert pour le Client non-Consommateur aux conditions reprises dans le document de confirmation d'ouverture de compte adressé au Client par la Banque, ou dans tout autre document ultérieurement adressé par la Banque au Client.

B.8. Extraits de comptes

B.8.1. La Banque délivre à ses Clients des extraits de compte, reprenant notamment le solde du compte, toutes les opérations effectuées sur le compte pendant la période couverte, les éventuels intérêts créditeurs ou débiteurs, ainsi que les frais intervenus au cours de cette période.

Les services d'information sur les comptes fournissent au PSU des informations agrégées en ligne concernant un ou plusieurs comptes de paiement qu'il détient auprès d'un ou de plusieurs autres PSP et sont accessibles via des interfaces en ligne du PSP gestionnaire du compte. Le PSU est donc en mesure d'avoir immédiatement une vue d'ensemble de sa situation financière à un moment donné.

Sauf disposition contraire dans le présent article, les extraits de compte sont mis à disposition par la Banque aux Clients qui ont un Accès Internet avec elle, une fois par mois et gratuitement, par le biais de la partie transactionnelle du site Internet de la Banque.

Le Client qui choisit de recevoir les extraits de compte par un autre moyen de communication préalablement accepté par la Banque et/ou selon une fréquence plus rapide, peut être facturé selon le tarif de la Banque en vigueur.

Pour le Client Consommateur dont l'Accès Internet est refusé par la Banque, les extraits sont fournis au Client par courrier postal, une fois par mois et gratuitement, sauf en cas de courrier domicilié ou de fréquence plus rapide choisie par le Client. Dans ces cas, les extraits sont fournis ou mis à la disposition du Client selon le mode de communication ou la fréquence choisie par ce dernier, suivant le tarif de la Banque en vigueur.

Pour le Client dont l'Accès Internet est refusé par la Banque, les extraits sont fournis ou mis à leur disposition de la manière convenue avec la Banque et suivant le tarif de la Banque en vigueur.

B.8.2. Au cas où le Client n'aurait pas reçu les documents, extraits de compte ou autres avis se rapportant à une opération déterminée, dans les délais postaux d'usage ou convenus, il est tenu d'en aviser immédiatement la Banque.

B.9. Résiliation et liquidation de compte

B.9.1. Chaque partie peut à tout moment mettre fin à ses relations d'affaires et/ou à tous comptes, sans devoir en justifier les motifs auprès de l'autre partie, sous réserve des dispositions particulières en matière de crédit et moyennant un préavis :

- d'1 (un) mois si l'initiative vient du Client, ou si l'initiative vient de la Banque et que le Client n'est pas un Consommateur,
- de 2 (deux) mois si l'initiative vient de la Banque et que le Client est un Consommateur.

La Banque peut mettre fin à la relation d'affaires avec effet immédiat, sans préavis, notamment :

- si le Client est en défaut de respecter ses obligations légales et contractuelles,
- si la Banque estime que la solvabilité du Client est compromise et/ou que les sûretés obtenues ou demandées sont insuffisantes ou n'ont pas été obtenues,
- si la Banque risque d'engager sa responsabilité en continuant la relation d'affaires, ou si les opérations du Client lui paraissent contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ou aux présentes Conditions Générales de la Banque ou risquent de porter atteinte à la réputation de la Banque,
- si la Banque est liée par des obligations légales (notamment prévues par des législations européennes ou nationales) et qu'elle estime qu'il existe un risque qu'elle pourrait contrevenir à ces obligations en maintenant la relation d'affaires avec le Client. Il en ira ainsi notamment dans le cadre de la réglementation en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et contre le financement du terrorisme ainsi qu'en matière de sanctions internationales.

Il en va de même, sauf convention contraire, pour tout compte à terme et/ou d'épargne.

Le Client en sera avisé par toute correspondance (postale ou électronique) lui adressée par la Banque.

La Banque se réserve le droit de facturer toute résiliation de compte suivant son tarif en vigueur, sauf en cas de résiliation par un Consommateur douze mois au moins après l'ouverture du compte en question.

La Banque se réserve le droit de soumettre la clôture des comptes Junior Savings et Teen Savings du Client à l'existence préalable d'un compte ouvert au nom de ce même Client au sein des livres d'une autre banque.

B.9.2. En cas de résiliation de la relation avec le Client, tous les engagements éventuels du Client, même ceux qui sont affectés d'un terme, deviennent immédiatement exigibles de plein droit et sans mise en demeure, sauf disposition légale ou conventionnelle contraire.

B.9.3. Après la dénonciation de la relation avec le Client, la Banque peut mettre tous les avoirs en compte à la disposition du Client, de la manière qu'elle estime indiquée, et aux risques de celui-ci. En particulier, la Banque se réserve la possibilité de procéder selon les modalités précisées à l'article C.5. des présentes Conditions Générales. Le Client est tenu de retirer ses avoirs, ou, le cas échéant de donner à la Banque les instructions appropriées de transfert, dans le délai indiqué par la Banque. A défaut, à l'expiration de ce délai, la Banque se réserve le droit de vendre à tout moment les Instruments Financiers déposés sur le Compte et de mettre le produit de la vente à la disposition du Client.

En outre, et sous réserve de conventions particulières ou de règlements spéciaux prévoyant un délai plus long, la Banque se réserve la possibilité de conserver des fonds durant soixante (60) jours à compter de la résiliation en vue notamment du paiement éventuel de toutes opérations généralement quelconques effectuées par le Client ou pour le Client. Ces avoirs ne produisent plus d'intérêts.

B.9.4. La Banque se réserve également la possibilité de geler et/ou de clôturer tout compte, débiteur ou non, ne faisant plus état de mouvements. Les fonds sont tenus à la disposition du Client sans produire d'intérêts. Les frais et coûts bancaires resteront cependant applicables dans un tel cas.

B.9.5. Les parties liquideront les opérations en cours et solderont leurs comptes réciproques dans les meilleurs délais, sous réserve des termes ou échéances conventionnellement, légalement ou réglementairement prévus et qui ne pourraient pas être rompus ou modifiés, ainsi que du respect des engagements qui auraient été pris envers des tiers.

Les dispositions des présentes Conditions Générales et toutes les autres conventions entre parties restent, pour le surplus, applicables, jusqu'à la complète liquidation de toutes les opérations de tous les engagements.

B.9.6. Au cas où le Client ne communiquerait pas d'instruction quant au transfert des avoirs détenus suite à une telle résiliation de relation, la Banque se réserve le droit de transférer ses avoirs auprès de la Caisse de Consignation.

B.10. Sanctions financières européennes et internationales et embargos

B.10.1 Le Client, ainsi que le bénéficiare économique et toute partie liée, doivent être conscients que la Banque peut bloquer tous comptes, transactions et cartes de paiement, refuser d'exécuter toutes transactions et prendre toute mesure conservatoire (telle que par exemple le gel des avoirs) relative à toute obligation ou réglementation applicable à la Banque à l'égard de ses clients, notamment, en vertu de toute législation ou réglementation émanant du gouvernement luxembourgeois ou de l'Union européenne ou de tout autre pays membre de l'Union européenne ou d'un pays tiers ou de toute autorité internationale compétente comme le Bureau de contrôle des avoirs étrangers du département du Trésor des États-Unis ou par une organisation non gouvernementale (comme par exemple le Groupe d'Action Financière ou le Conseil de sécurité des Nations unies), notamment en ce qui concerne les sanctions, les embargos et/ou certaines mesures restricitves à l'égard de certaines personnes ou entités prescrites par la réglementation applicable.

B.10.2. Le Client, ainsi que le bénéficiaire effectif et toute partie liée, s'engagent spécifiquement et garantissent qu'ils n'utiliseront pas directement ou indirectement le produit de tout paiement ou recouvrement, ni ne prêteront, contribueront ou mettront autrement à la disposition de toute contrepartie des fonds pour financer toutes activités qui entraîneraient une violation des sanctions ou des embargos.

B.11 Comptes inactifs

Dans le cadre de ses obligations d'information et de recherche du ou des titulaire(s) (ou le cas échéant, du ou des ayants droits) telles qu'imposées par la Loi du 30 mars 2022, le Client accepte expressement et irrévocablement que la Banque transmette les informations relatives au Client, aux institutions, administrations, notaires et avocats situés à Luxembourg, et le cas échéant, à l'étranger qu'elle juge nécessaire ou utile aux fins prévues par cette loi.Les frais de recherches encourrus seront prélevés sur les avoirs détenus par le Client auprès de la Banque dans le respect des dispositions de la Loi du 30 mars 2022.

C. Dispositions relatives aux services de paiement

C.1. Généralités

Les dispositions de la présente partie C. sont applicables, sauf dispositions contraires prévues dans le cadre du produit et ou du service de paiement souscrit par le Client avec la Banque.

Les dispositions de la présente partie C. s'appliquent exclusivement aux Services de Paiement que la Banque fournit aux Clients. Sauf dispositions

contraires, la présente partie C. s'applique aux opérations de paiement effectuées en euros ou dans la devise d'un Etat de l'Espace Economique Européen (ci-après « EEE ») (à la date de publication de cette version des Conditions Générales, l'EEE comprend, outre les Etats membres de l'Union européenne, la Norvège, l'Islande et le Liechtenstein) et au sein de l'EEE (c'est-à-dire lorsque tant le prestataire de services de paiement du Payeur que le prestataire de services de paiement du Bénéficiaire sont situés dans l'Esapce Economique Européen. Lorsqu'un seul prestataire de services de paiement intervient dans l'Opération de paiement, ce dernier doit être établi dans l'Espace Economique Européen).

Sauf dispositions contraires, la présente partie C. s'applique également aux opérations de paiement effectuées au sein de l'EEE dans la devise des Etats qui ne font pas partie de l'EEE, ainsi qu'aux opérations de paiement- quelle qu'en soit la devise- provenant de ou à destination d'un Etat situé hors de l'EEE, mais uniquement pour ce qui concerne les parties de l'opération de paiement qui sont effectuées dans l'EEE.

La présente section s'applique aux opérations de paiement et aux services de paiement décrits dans l'annexe à la loi régissant les services de paiement, transposant la Directive PSD 2.

C.1.1. Langue de conclusion du contrat et de communication

Nonobstant l'article A.3.1., la Banque s'engage, lorsqu'elle communique par écrit avec le Client, à utiliser la langue (français ou anglais) que le Client a choisie lors de son entrée en relation avec la Banque ou, le cas échéant, ultérieurement.

Sauf disposition contraire, les présentes Conditions Générales, les contrats, formulaires, tarifs et autres documents seront mis à disposition du Client ou conclus avec ce dernier dans la langue de communication choisie par le Client.

Le Client certifie qu'il comprend et maîtrise la langue en question.

C.1.2. Informations et conditions préalables à la conclusion d'un service de paiement

Le Client non Consommateur renonce expressément à recevoir les informations et conditions applicables au service de paiement, sur support papier ou sur tout autre support durable, avant qu'il ne soit lié par le contrat ou l'offre de service de paiement.

Si la Banque agit en tant que prestataire de services d'initiation, elle fournit au Payeur et, le cas échéant, au Bénéficiaire, ou met à disposition du Payeur et du Bénéficiaire, immédiatement après avoir initié l'ordre de paiement :

A) une confirmation de la réussite de l'initiation de l'ordre de paiement auprès du prestataire de services de paiement gestionnaire du compte du Payeur ;
B) une référence permettant au Payeur et au Bénéficiaire d'identifier l'opération de paiement et, le cas échéant, permettant au Bénéficiaire d'identifier le Payeur, ainsi que toute information communiquée lors de l'opération de paiement ;
C) le montant de l'opération de paiement ;
D) s'il y a lieu, le montant des frais payables au prestataire de services d'intitiation de paiement pour l'opération de paiement et, le cas échéant la ventilation des montants de ces frais.

C.1.3. Informations préalables sur une opération de paiement spécifique

Avant l'exécution d'une opération de paiement, le Client peut obtenir, par téléphone ou en agence, le délai d'exécution maximal, ainsi que les frais et la ventilation des frais applicables à l'opération de paiement spécifique.

La Banque n'impute pas de frais au Client et/ou à l'utilisateur de services de paiement pour l'accomplissement de ses obligations d'information ni pour l'exécution des mesures correctives et préventives, sauf en cas de refus d'un ordre de paiement objectivement justifié, en cas de révocation d'un ordre de paiement ou en cas d'inexactitude d'un identifiant unique.

C.1.4. Consentement à l'initiation d'un ordre de paiement et à l'exécution d'une opération de paiement

La Banque est autorisée à agir sur instruction donnée par le Client ou en son nom et pour son compte, par écrit, Accès Internet, Accès par des PSP tiers, téléphone, fax, télex, SWIFT ou toute autre forme de communication préalablement acceptée par la Banque.

Tout ordre de paiement ne sera exécuté par la Banque que s'il est dûment autorisé par le Client ou tout tiers autorisé agissant en son nom.

En cas de retrait du consentement par le Client et/ou de l'Utilisateur du service de paiement, la Banque est autorisée à suspendre ou bloquer l'opération de paiement.

Un ordre de paiement peut être autorisé avant ou après son exécution.

Des ordres de paiement peuvent également être initiés par l'intermédiaire d'un mandataire dûment habilité y compris, pour éviter tout doute, un PISP.

C.1.5. Information à fournir aux fins de l'exécution correcte d'une opération de paiement autorisée

Aux fins de l'exécution correcte d'une opération de paiement autorisée, le Client est tenu de fournir au moins les informations suivantes à la Banque :

a) le nom du bénéficiaire ;
b) le numéro de compte de paiement (ou, pour certains systèmes de paiement, le code IBAN) du bénéficiaire et du Payeur ;
c) si nécessaire et notamment pour les opérations de paiement transfrontalières, un identifiant de transaction unique (ou, pour certains systèmes de paiement, le code BIC) de la banque ou de l'institution auprès de laquelle le compte du Bénéficiaire est tenu ;
d) si nécessaire, l'adresse, le numéro du document d'identité officiel, le numéro d'identification du client ou la date et le lieu de naissance du Payeur ;
e) le montant et la devise de l'opération de paiement (seules les devises autorisées dans le tarif en vigueur de la Banque sont exécutées par la Banque) ; et
f) le cas échéant, la date d'exécution de l'opération de paiement, en cas d'exécution programmée.

C.1.6. Informations à fournir par le prestataire de services de paiement au client en cas de soupçon de fraude ou de fraude

La Banque, lorsqu'elle agit en tant que prestataire de services de paiement, met à disposition du client la procédure sécurisée qu'il applique pour lui notifier un soupçon de fraude, une fraude avérée, ou des menaces pour la sécurité.
Cette procédure est disponible sur le site internet www.ing.lu.

C.1.7. Moment de réception

Tout ordre de paiement ne pourra être réputé reçu par la Banque que s'il est dûment autorisé et s'il contient toutes les informations nécessaires pour son exécution correcte.

Le moment de réception d'un ordre de paiement sans date d'exécution programmée est le moment où l'ordre de paiement est reçu par la Banque.

Si le moment de réception n'est pas un jour ouvrable bancaire, l'ordre de paiement est réputé avoir été reçu le jour ouvrable bancaire suivant pendant lequel la Banque exerce une activité permettant d'exécuter l'opération de paiement.

La Banque est en outre autorisée à fixer, dans son tarif, une heure limite (cut-off-time) (proche de la fin d'un jour ouvrable) au-delà de laquelle tout ordre de paiement ou paiement entrant sera présumé avoir été reçu le jour ouvrable bancaire suivant.

Sous réserve que la requête soit adressée de la manière convenue et qu'elle soit compatible avec le type d'ordre de paiement concerné, le Client peut convenir avec la Banque que l'ordre de paiement commencera un jour donné ou à l'issue d'une période déterminée ou le jour où le Payeur a mis les fonds à disposition de sa banque, le moment de réception sera alors réputé être le jour convenu.

Si le jour convenu n'est pas un jour ouvrable bancaire, l'ordre de paiement sera réputé avoir été reçu le jour ouvrable bancaire suivant.

Si le Client qui initie l'ordre de paiement et la Banque conviennent que l'exécution de l'ordre de paiement commencera un jour donné, ou à l'issue d'une période déterminée, ou le jour où le Payeur a mis les fonds à la disposition du prestataire de services de paiement, le moment de réception aux fins des opérations de paiement effectuées vers un compte de paiement est réputé être le jour convenu.

C.1.8. Refus d'exécution

Lorsque la Banque refuse d'exécuter un ordre de paiement, le refus et si possible, les motifs de ce refus ainsi que la procédure pour corriger toute erreur factuelle l'ayant entraîné sont notifiés au Client, à moins que le fait de donner cette information ne soit interdite en vertu de la réglementation en vigueur.

Sans préjudice des règles relatives à la correspondance domiciliée, la notification de refus d'exécution est mise à disposition du Client par le biais d'extraits de compte ou de courrier (postal ou électronique) lui adressé et/ou d'avis affiché dans l'Accès Internet, sur le guichet automatique de banque (GAB) ou terminal point de vente (TPV), au plus tard le jour ouvrable bancaire suivant le refus ou, en cas d'opération de paiement initiée sur support papier, le deuxième jour ouvrable bancaire suivant le refus. Le refus d'exécution peut encore être communiqué au Client directement par téléphone et sans que la Banque n'y soit tenue.

En cas de refus de paiement objectivement justifié, la Banque peut imputer des frais au Client sur base du tarif de la Banque en vigueur.

Pour le Client non-Consommateur la Banque est autorisée à imputer des frais pour tout refus de paiement suivant le tarif de la Banque en vigueur.

Un ordre de paiement dont l'exécution a été refusée est réputé non reçu.

C.1.9. Révocation

Sauf disposition contraire dans le présent article, un ordre de paiement est irrévocable à partir du moment où il est reçu par la Banque.

Un ordre de paiement avec une date d'exécution programmée est révocable par le Client, sous réserve que la révocation de l'ordre de paiement soit reçue par la Banque au plus tard à la fin du jour ouvrable bancaire précédant le jour convenu pour le débit des fonds.

Lorsque l'opération de paiement est initiée par ou via le Bénéficiaire, le Payeur ne peut pas révoquer l'ordre de paiement après avoir transmis l'ordre de paiement ou donné son consentement à l'exécution de l'opération de paiement au Bénéficiaire.

En cas de prélèvement et sans préjudice du droit au remboursement, le Client et/ou Utilisateur de services de paiement peut révoquer l'ordre de paiement au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour le débit des fonds.

Après expiration des délais visés au présent article, l'ordre de paiement ne pourra être révoqué qu'avec l'accord de la Banque.

Les ordres de paiement peuvent seulement être révoqués en agence, par écrit, par le biais de l'Accès Internet de la Banque ainsi que, moyennant décharge électronique, par téléphone ou fax.

Le retrait du consentement à l'exécution d'une série d'opérations de paiement a pour effet que toute opération de paiement postérieure doit être réputée non autorisée.

En cas de révocation, la Banque sera autorisée à imputer des frais au Client selon le tarif de la Banque en vigueur.

Les procédures de révocation s'appliquent à toute opération de paiement indépendamment de la devise ou de la destination.

C.1.10. Conversion monétaire

Les paiements sont effectués dans la devise convenue par le Payeur.

Dans le cadre d'une réception de fonds, le montant de l'opération de paiement sera crédité sur le compte Bénéficiaire indiqué dans l'instruction de paiement, même si l'opération de paiement implique une conversion monétaire, sauf avis contraire du Client au moment de l'instruction de paiement et sous réserve du droit pour la Banque d'ouvrir, à son entière discrétion, un compte au nom du Client dans la devise de l'opération et de le créditer du montant de l'opération de paiement. En cas de conversion monétaire, la Banque perçoit des frais de conversion monétaire. Sauf instruction contraire du Client, ces frais sont perçus sur le compte et dans la devise du compte à créditer.

Dans le cadre d'une sortie de fonds, lorsque le compte indiqué dans l'instruction est dans une devise autre que celle de l'opération de paiement, la Banque perçoit des frais de conversion monétaire. Sauf instruction contraire du Client, ces frais sont perçus sur le compte et dans la devise du compte à débiter.

Sauf convention contraire, le taux de change utilisé pour les conversions monétaires est déterminé conformément au(x) tau(x), à la (aux) méthode(s) de calcul ou à la (aux) référence(s) telle(s) que spécifié(e)(s) dans le tarif de la Banque en vigueur.

La Banque peut, à tout moment et sans préavis, changer le taux de change.

Toutefois, pour le Client Consommateur, le taux de change ne pourra être changé avec effet immédiat et sans préavis que si les modifications se fondent sur la méthode de calcul ou le(s) taux de change de référence fixé(s) dans le tarif de la Banque.
Les modifications des taux de change qui sont plus favorables au Client peuvent également être appliquées sans préavis par la Banque.

Les taux de change qui ne se fondent pas sur une méthode de calcul ou une référence ne pourront être modifiés par la Banque, vis-à-vis du Client Consommateur, que moyennant un préavis de deux mois.

Le Client reconnaît et accepte que des différences sont possibles entre le taux de change communiqué préalablement à l'opération et le taux de change réellement appliqué, en raison notamment des fluctuations du cours du taux de change en cours de journée.

C.1.11. Déduction des frais de la Banque du montant transféré

Le Client autorise la Banque à déduire ses frais de tout montant à être crédité sur le compte du Client.

La Banque est également autorisée à déduire ses frais de tout montant à être débité sur le compte du Client, sous réserve que la sortie de fonds soit exécutée dans une devise autre qu'une devise d'un état relevant de l'EEE et/ou que le transfert soit effectué au profit d'un compte de paiement situé en dehors de l'EEE.

C.1.12. Responsabilité

C.1.12.1. Opération de paiement non autorisée exécutée

La responsabilité de la Banque est limitée à l'exécution correcte de l'opération de paiement, conformément à l'ordre de paiement donné par le Client.

Sans préjudice des articles A.6.2 et A.7.1 et C.1.21. des présentes Conditions Générales, la Banque rembourse le Client, au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, de toute opération de paiement non autorisée que si ce dernier en informe sans retard injustifié la Banque prestataire de service de paiement gestionnaire du compte au moment où il constate une telle opération donnant lieu à une réclamation dès qu'elle a vérifié et constaté que l'opération de paiement n'était pas autorisée. La Banque prestataire de services de paiement gestionnaire du compte peut ne pas rembourser dans ces délais si elle a de bonnes raisons de soupçonner une fraude et si elle communique ces raisons par écrit à la CSSF. Le cas échéant, la Banque rétablit le compte du Client dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. La date de valeur d'un tel remboursement sera la date à laquelle le montant de la transaction de paiement non autorisée a été débitée.

La Banque en tant que prestataire de services de paiement du donneur d'ordre peut demander la compensation d'un remboursement payé par la Banque au donneur d'ordre du prestataire de services de paiement du Bénéficiaire.

Lorsque la responsabilité de la Banque est due à un autre prestataire de services de paiement ou intermédiaire (ex : type TPP ou PSP tiers), la Banque sera indemnisée par ce prestataire de services de paiement pour toutes pertes encourues ou sommes payées, y compris la compensation dans le cas où un tel autre prestataire de services de paiement (prestataire de services de paiement du Bénéficiaire) n'utilise pas ou ne demande pas une authentification forte.

Le Client supporte, sans aucune limite de montant, toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées et notamment si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de leur part ou du fait qu'il n'a pas satisfait intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, aux conditions régissant le service de paiement. Tel sera également le cas si le Client tarde d'informer, dès qu'il en a eu connaissance, la Banque ou l'entité désignée par cette dernière.

Si le Client est un client Consommateur, ce dernier supporte, dans les limites prévues par la loi, toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées. Aucune limitation ne sera cependant acceptée dans les cas repris au paragraphe précédent en cas de fraude ou de négligence grave dans le cadre de l'utilisation du service de paiement ou de la divulgation des ses éléments d'identification strictement personnels à un tiers.

C.1.12.2. Opération de paiement exécutée avec un identifiant unique (ou code IBAN) inexact

La Banque sera considérée comme ayant exécuté correctement un ordre de paiement si la Banque l'exécute sur base de l'Identifiant Unique repris dans l'instruction transmise par le Client.

La Banque n'a pas l'obligation de contrôler toute discordance entre l'Identifiant Unique fourni et le nom ou l'adresse du Bénéficiaire reprise dans l'instruction de paiement.

Sauf convention contraire, un ordre de paiement est exécuté par la Banque conformément au numéro de compte du Bénéficiaire (ou code IBAN) fourni par le Client.

Un ordre de paiement exécuté conformément au compte du Bénéficiaire (ou code IBAN) est réputé dûment exécuté pour ce qui concerne le Bénéficiaire indiqué par le compte du Bénéficiaire (ou code IBAN).

Nonobstant le fait que le Client fournisse des informations additionnelles au compte du Bénéficiaire (ou code IBAN), tel que le nom du bénéficiaire et/ou son adresse, la Banque sera seulement responsable pour l'exécution de l'opération de paiement en conformité avec le numéro de compte du Bénéficiaire (ou code IBAN) fourni par le Client.

Si le compte du Bénéficiaire (ou code IBAN) fourni par le Client est inexact, la Banque ne sera pas responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de l'ordre de paiement. La Banque veillera toutefois, dans la mesure du raisonnable et à la demande du Client, à récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement.

Dans ce cas, la Banque sera autorisée à imputer des frais de recouvrement au Client selon le tarif en vigueur.

C.1.12.3. Opération de paiement non exécutée ou mal exécutée

(i) Lorsque l'ordre de paiement est initié par le Payeur, la Banque est, sans préjudice des articles C.1.11.2, A.6.2 et A.7.1 des présentes Conditions Générales, responsable de la bonne exécution de l'opération de paiement à l'égard du Client, que si le Client/l'Utilisateur de services de paiement en informe sans retard injustifié la Banque au moment où il constate une telle opération donnant lieu à une réclamation, et au plus tard dans un délai de treize mois suivant la date de débit. Au regard des éléments ci-après exposés, cet alinéa ne s'applique pas si la Banque peut démontrer au Bénéficiaire, et le cas échéant, à la banque du Bénéficiaire que la banque du Bénéficiaire a reçu le montant de l'opération de paiement dans les délais d'exécution. Si la Banque est responsable au titre de l'alinéa (i) en tant que banque du Payeur, elle restitue sans tarder au Payeur le montant de l'opération de paiement non exécutée ou mal exécutée et, si besoin, rétablit le compte du Payeur dans la situation qui aurait prévalu si la mauvaise opération de paiement n'avait pas eu lieu.

Si la Banque est responsable au titre de l'alinéa (i) en tant que banque du Bénéficiaire, elle met immédiatement le montant de l'opération de paiement à la disposition du Bénéficiaire et, si besoin est, crédite le compte de paiement du Bénéficiaire du montant correspondant.

La Banque ne sera redevable des frais du Client dont elle est responsable et des intérêts supportés par ce dernier du fait de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de l'opération de paiement, que si le Client est un Consommateur.

(ii) Lorsque l'ordre de paiement est initié par ou via le Bénéficiaire, la banque du Bénéficiaire est, sans préjudice des articles C.1.11.2, A.6.2 et A.7.1 des présentes Conditions Générales, responsable de la bonne transmission de l'ordre de paiement à la banque du Payeur, dans les délais convenus entre le Bénéficiaire et sa banque.

Si la Banque est responsable au titre de l'alinéa (ii), elle retransmet immédiatement l'ordre de paiement en question à la banque du Payeur.

(iii) Lorsque l'ordre de paiement est initié par ou via le Bénéficiaire, la banque du Bénéficiaire est, sans préjudice des articles C.1.11.2, A.6.2 et A.7.1 des présentes Conditions Générales, également responsable de la mise à disposition immédiate des fonds et de la date valeur appliquée à l'opération de paiement.

Si la Banque est responsable au titre de l'alinéa (iii), elle veille à ce que le montant soit mis à la disposition du Bénéficiaire immédiatement après que le montant ait été crédité sur le compte de la banque du Bénéficiaire.

Dans le cas d'une opération de paiement non exécutée ou mal exécutée pour laquelle la banque du Bénéficiaire n'est pas responsable au titre des alinéas (ii) et (iii), c'est la banque du Payeur qui est responsable à l'égard de ce dernier. Si besoin et sans tarder, la banque du Payeur restitue le montant de l'opération de paiement non exécutée ou mal exécutée et rétablit le compte de paiement débité dans la situation qui aurait prévalu si la mauvaise opération de paiement n'avait pas eu lieu.

Sur demande du Client et quelle que soit la responsabilité de la Banque, celle-ci s'efforce de retrouver la trace de l'opération de paiement et notifie le résultat de sa recherche au Client, sous réserve des délais de prescription légaux.

C.1.13. Remboursement d'opérations de paiement initiées par ou via le Bénéficiaire

C.1.13.1. Remboursement de domiciliation SEPA

Le Client, débiteur d'une domiciliation SEPA, est autorisé, pendant une période de 8 (huit) semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités, à obtenir, sans justification de motifs, le remboursement de toute domiciliation SEPA qu'il a autorisé.

Dans un délai de 10 (dix) jours ouvrables suivant la réception de la demande de remboursement, la Banque soit rembourse le montant total de l'opération de paiement, soit justifie son refus de remboursement, en indiquant les organismes que le Payeur peut alors saisir si le Payeur n'est pas d'accord avec les raisons données.

Le droit de remboursement prévu au présent article est toutefois expressément exclu en cas de domiciliation SEPA dans le cadre du SEPA B2B Direct Debit Scheme réservé aux clients non-Consommateurs.

Toute demande de remboursement doit être adressée par écrit à ING Luxembourg SA, à l'attention du Service Complaints, à L-2965 Luxembourg.

C.1.13.2. Vérification des pouvoirs liés à un mandat de domiciliation B2B

En cas de remise à la Banque d'un mandat de domiciliation B2B par un Client non Consommateur en vue d'autoriser le débit de son compte par un créancier, la Banque n'est tenue qu'à la vérification de ce que les personnes ayant signé ce mandat pour compte du Client correspondent à celles qui sont autorisées dans ses livres au moment de la remise du mandat à mouvementer ce compte, peu importe les pouvoirs de représentation du Client en tant que tel vis-à-vis des tiers, tels que publiés ou déposés au registre de commerce compétent. Le Client décharge expressément la Banque de toute vérification supplémentaire à cet égard.

C.1.14. Limites de dépenses

La Banque peut prévoir des limites de dépense pour l'utilisation des instruments de paiement. Ces limites sont indiquées dans les conditions contractuelles applicables à l'instrument de paiement en question.

La Banque peut modifier ces limites à tout moment et sans préavis pour le Client non-Consommateur.

C.1.15. Droit de recevoir les conditions contractuelles

La Banque fournit au Client, à sa demande, sur support papier ou autre support durable, copie des Conditions Générales de la Banque en vigueur et de toutes les autres conditions applicables au service de paiement demandé.

C.1.16. Frais

La Banque peut imputer des frais pour l'utilisation des services de paiement, ainsi que, dans les limites légales, pour la communication d'informations relatives à ces services.

La Banque se réserve en outre le droit d'imputer des frais pour la résiliation de tout contrat de service de paiement par un Client non-Consommateur, ainsi que pour la résiliation de tout contrat de service de paiement avant l'expiration d'un délai de douze mois par un Client Consommateur.

Sauf convention contraire, ces frais sont indiqués dans le tarif en vigueur de la Banque.

Le Client non-Consommateur renonce expressément à recevoir les informations et conditions applicables au compte, sur support papier ou sur tout autre support durable, préalablement à l'ouverture du compte.

C.1.17. Durée du contrat

Sauf convention contraire, tout contrat de service de paiement est conclu pour une durée indéterminée.

C.1.18. Résiliation

Sans préjudice de l'article B.9.1 des présentes Conditions Générales, la Banque est autorisée à résilier tout contrat de service de paiement conclu pour une durée indéterminée, moyennant un préavis de deux mois adressé au Client par correspondance postale ou électronique.

Sauf convention contraire, le Client peut résilier à tout moment et sans préavis un contrat de service de paiement conclu pour une durée indéterminée.

La résiliation du contrat par un Client Consommateur n'entraîne aucun frais, sauf si le contrat est en vigueur depuis moins de six mois au moment de la résiliation.

Les frais et rémunérations régulièrement imputés pour la prestation d'un service de paiement ne sont dus par le Client Consommateur qu'au prorata de la période échue à la date de résiliation du contrat de service de paiement. S'ils ont été payés en avance, ces frais lui sont remboursés par la Banque au prorata.

Les frais et rémunérations régulièrement imputés pour la prestation d'un service de paiement à un Client non-Consommateur sont dus à la Banque et ne sont pas remboursés en cas de résiliation du contrat de service de paiement.

C.1.19. Communication dans l'ordre de paiement

Les informations mentionnées dans le champ « communication » de l'ordre de paiement sont susceptibles de ne pas être reproduites totalement ou partiellement par la Banque ; la Banque n'encourt de ce fait aucune responsabilité.

C.1.20. Transfert de données

En donnant instruction à la Banque d'exécuter un paiement domestique ou international, le Client autorise la Banque, ses banques correspondantes et toute autre société spécialisée intervenant pour la transmission ou l'exécution de l'instruction de paiement, telle que SWIFT, à traiter toutes les données nécessaires à la bonne exécution de l'instruction de paiement et/ou requises par la législation/réglementation en vigueur. De tels traitements peuvent notamment être opérés à partir de centres localisés dans d'autres pays européens et/ou non européens, conformément à la législation locale. En conséquence, les autorités de ces autres pays sont susceptibles d'avoir accès aux données traitées et/ou stockées dans ces centres opérationnels.

C.1.21. Réclamations

Le Client n'obtient la correction d'une opération de paiement non autorisée ou mal exécutée que s'il signale immédiatement et par écrit au Service «Complaints/Réclamations» de la Banque les erreurs qu'il constate dans les documents et extraits de compte qui lui sont délivrés par la Banque et au plus tard dans les treize (13) mois qui suivent la date de débit de l'opération contestée.

A défaut de réclamation dans le délai ci-dessus, les extraits et arrêtés de comptes seront considérés comme exacts et approuvés par le Client.

Sans préjudice des règles relatives au courrier domicilié prévues à l'article A.3.1 ci-avant, le Client sera présumé de manière irréfragable avoir constaté l'opération dans les 60 (soixante) jours suivant la date d'envoi de l'extrait ou de l'arrêté concernant l'opération de paiement contestée.

A défaut de telle notification dans ce délai, compte tenu de la nature de l'opération concernée, l'opération est réputée correcte et exacte, et approuvée par le Client.

Le Client signalera de la même manière et dans les mêmes délais toutes erreurs ou discordances qu'il relèverait notamment dans les extraits de compte- ou dans tous autres messages, délivrés sous quelque forme que ce soit ; communiqués ou remis par la Banque, ainsi que toutes observations que ces documents ou messages susciteraient de sa part, le délai précité de 60 (soixante) jours prenant cours à la date d'émission du document ou du message en cause.

En cas d'opération de paiement non autorisée, la Banque remboursera immédiatement le Client après vérification et constatation par la Banque du montant de l'opération de paiement non autorisée. Le cas échéant, la Banque rétablira le compte débité du Client dans l'état dans lequel il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu.

C.1.22. Procédure sécurisée en cas de soupçon de fraude et de menace de sécurité

La Banque met à disposition/fournit du (au) Client/Utilisateur de services de paiement la procédure sécurisée qu'elle applique pour permettre au Client/Utilisateur de services de paiement de lui notifier un soupçon de fraude, une fraude avérée, ou des menaces pour la sécurité.

Cette procédure est disponible sur le site internet www.ing.lu
Si la Banque a une suspicion de fraude, de fraude avérée ou de menace de sécurité, la Banque prendra contact avec le Client/Utilisateur de services de paiement. Pour ce faire elle utilisera l'un ou l'autre des moyens de communication à sa disposition (ex : messagerie sécurisée, contact téléphonique du chargé de relation, ou encore courrier postal).

C.1.23. Mesure de Call-Back

C.1.23.1 Généralités

A des fins de lutte contre la fraude et/ou si la Banque a un doute quant à l'authenticité d'un ordre de paiement, la Banque pourrait être amenée à vouloir vérifier certains ordres de paiements (sans pour autant en avoir l'obligation). Cette procédure est appelée ci-après « Procédure de Call-Back » et l'application de la Procédure de Call-Back à un ordre est appelée un « Call-Back ».

Les ordres de paiement soumis à la Procédure de Call-Back ne seront exécutés par la Banque qu'après réalisation concluante de la vérification décrite ci-dessous, la Banque ne peut garantir, dans ce contexte, l'exécution de l'ordre de paiement le jour même de sa réception.

L'exécution de tout ordre de paiement restera ainsi suspendue aussi longtemps qu'un Call-Back n'aura pu être réalisé de façon concluante. Néanmoins, si les tentatives de Call-Back restent infructueuses pendant trois jours ouvrables bancaires, l'ordre de paiement sera rejeté. Le retard d'exécution (notamment si un Call-Back positif n'est possible qu'après l'heure limite (cut-off time) applicable) ou le rejet de l'ordre de paiement concerné ne saurait être imputé à la Banque.

C.1.23.2. Concernant le Client personne morale :

La ou les personnes physique(s) de contact désignée(s) par le Client dans le cadre de la Procédure de Call-Back seront contactées par téléphone ou e-mail. La Banque vérifiera avec la personne de contact certaines données de l'ordre de paiement afin de lui permettre de s'assurer de manière raisonnable de l'exactitude et de l'authenticité de l'opération avant d'exécuter l'ordre de paiement.

L'ordre dans lequel les personnes de contact sont désignées par le Client ne préjugera pas de l'ordre dans lequel ces personnes seront effectivement contactées par la Banque, chacune de ces personnes pouvant être indifféremment contactée en vue d'effectuer un Call-Back.

Si aucune personne de contact n'a été désignée par le Client ou qu'aucune des personnes de contact n'était joignable, la Banque pourrait être amenée, en ultime recours, à contacter le(s) représentant(s) légal(aux) du Client (pour autant que la Banque dispose de ses/leurs coordonnées téléphoniques ou e-mail) afin d'effectuer le Call-Back, sans que l'absence de recours à cette solution ne puisse lui être reprochée.

Le Client tiendra la Banque informée via un document ad hoc dûment signé, disponible sur demande auprès du chargé de relation du Client, dans les plus brefs délais de toutes modifications à la liste des personnes de contact afin d'assurer la bonne exécution des ordres de paiement du Client. Les modifications requises ne seront effectives qu'à compter du moment où la Banque aura été notifiée de la désignation par le Client d'une personne de contact ou d'un changement dans cette liste, sans préjudice de l'article A.1.6 des Conditions Générales.

C.1.23.3. Concernant le Client personne physique :

La personne de contact dans le cadre de la Procédure de Call-Back sera :

- par défaut, le titulaire du compte concerné ;
- en cas de compte ouvert au nom de deux ou de plusieurs titulaires (compte indivis ou compte joint solidaire), l'un quelconque des titulaires du compte ;
- en cas de compte ouvert au nom d'un mineur ou d'une personne faisant l'objet de mesures de protection, le(s) représentant(s) légal(aux).

La personne de contact sera contactée par téléphone ou e-mail. Tout numéro de téléphone et toute adresse e-mail communiquée à quelque titre que ce soit à la Banque concernant une personne de contact sera susceptible d'être utilisée en vue d'un Call-Back.

La Banque vérifiera avec la personne de contact certaines données de l'ordre de paiement afin de lui permettre de s'assurer de manière raisonnable de l'exactitude et de l'authenticité de l'opération avant d'exécuter l'ordre de paiement.

En cas de pluralité de personnes de contact pour un même compte, la Banque pourra indifféremment contacter l'une des personnes de contact afin d'effectuer un Call-Back, sans ordre de préférence.

C.2. Virement

C.2.1. Description

Le virement est un service de paiement qui permet de réaliser un transfert de fonds par inscription d'un débit au compte du Payeur et du crédit correspondant au compte du Bénéficiaire.

Un virement peut être exécuté par écrit (au moyen de la formule mise à disposition par la Banque ou selon une formule libre), par le biais de l'Accès Internet ou moyennant décharge électronique, par fax, téléphone, télex, SWIFT ou tout autre moyen préalablement accepté par la Banque.

Le virement est le Service de paiement fourni par le prestataire de services de paiement qui détient le Compte de paiement du Payeur, et consistant à créditer, sur la base d'une instruction du Payeur, le Compte de paiement d'un Bénéficiaire par une Opération ou une série d'Opérations de paiement.

C.2.2. Informations à fournir aux fins de l'exécution correcte d'un virement

Outre les informations requises à l'article C.1.5 des présentes Conditions Générales, tout virement doit comporter, aux fins de son exécution correcte, le principe de répartition des frais à appliquer par la Banque, à savoir **SHA** (le Bénéficiaire paie les frais prélevés par son prestataire de services de paiement et le Payeur paie les frais prélevés par le sien), **BEN** (le Bénéficiaire supporte les frais) ou **OUR** (le Payeur supporte les frais).

Le Client reconnaît et accepte que toutes les opérations de paiement sortantes dans une devise d'un pays de l'EEE où tant le prestataire de service de paiement du Payeur que celui du Bénéficiaire sont situés dans un pays EEE, seront exécutés avec le principe SHA, sauf demande expresse contraire et sous réserve de l'accord de la Banque.

Par conséquent, pour les opérations de paiement effectuées à l'intérieur de l'Union Européenne, lorsque le prestataire de services de paiement du Payeur et celui du Bénéficiaire sont deux situés dans un pays EEE ou lorsque l'unique prestataire de services intervenant dans l'opération de paiement est situé dans un pays EEE, le Bénéficiaire paie les frais prélevés par son prestataire de services de paiement et le payeur paie les frais prélevés par le sien, sauf dérogation acceptée par la Banque.

Pour les opérations de paiements entrantes, le Client donne ordre à la Banque d'exécuter le principe de répartition des frais choisi par le Payeur.

Le Client renonce à élever quelle que contestation que ce soit du chef du présent article.

C.2.3. Consentement à l'exécution d'un virement

Un virement est autorisé par la signature manuscrite ou électronique du Client, ou moyennant décharge électronique, par accord téléphonique du Client ou toute autre procédé accepté par la Banque.

Le consentement à l'exécution d'une opération de paiement peut aussi être donné par l'intermédiaire du Bénéficiaire ou d'un prestataire de services d'initiation de paiement.

C.2.4. Consentement aux services des PSP Tiers

Un accès aux comptes par des prestataires de services de paiements tiers n'est possible qu'à partir du moment où le Client fournit un consentement explicite en ce sens.

Concernant le Service d'information sur Comptes (AIS), ce consentement est donné pour une durée de 180 (cent quatre vingt) jours et s'effectue également par le biais des Moyens de connexion habituels du Client (principalement les produits Luxtrust).

Le Client consent ainsi à ce que les PSP tiers puissent accéder à ses comptes, initier des paiements et/ou obtenir confirmation de la disponibilité des fonds.

Les PSP tiers pourront ainsi accéder aux données suivantes : numéro de compte, solde comptabilisé, solde disponible, historique des mouvements, et détails des transactions.

C.2.5. Moment de réception du virement

Sans préjudice de l'article C.1.6 des présentes Conditions Générales :

- les virements transmis par fax à la Banque sont présumés reçus par la Banque à l'heure et à la date indiqués sur le fax reçu par la Banque ;
- les virements remis à la caisse ou à la réception de l'agence sont présumés reçus par la Banque au moment de leur remise à la caisse ou à la réception, le cachet de la Banque faisant foi de la date de réception ;
- les virements déposés dans les boîtes aux lettres de la Banque destinées à cet effet, sont levés tous les jours ouvrables bancaires à l'heure limite (cut-off-time) fixée dans le tarif en vigueur de la Banque; seuls les virements présents dans la boîte aux lettres au moment de la levée sont présumés reçus par la Banque le jour de la levée ;
- les virements exécutés par le biais de l'Accès Internet sont présumés reçus par la Banque à l'heure et à la date indiquées sur la notification du récapitulatif de l'opération.

C.2.6. Délai d'exécution maximal des opérations de paiement

Les opérations de paiement effectuées en euros à l'intérieur ou à l'extérieur de l'EEE, les opérations effectuées à Luxembourg dans une devise de l'EEE, autre que l'euro sans opération de change, ainsi que les opérations avec une seule conversion entre l'euro et une autre devise de l'EEE, lorsque la conversion est effectuée dans l'état membre de cette autre devise et que le virement s'effectue en euro sont exécutées au plus tard à la fin du premier jour ouvrable bancaire à compter de leur réception (tel que défini à l'article C.2.5 des présentes Conditions Générales) à condition que la réglementation n'impose pas de délais plus courts.

Ce délai peut être prolongé d'un jour ouvrable bancaire supplémentaire en cas d'ordre de paiement sous format papier.

Les autres ordres de paiement effectués à l'intérieur de l'EEE sont exécutés au plus tard dans les 4 (quatre) jours ouvrables bancaires à compter de leur réception (tel que défini à l'article C.2.5 des présentes Conditions Générales).

Pour tous les autres ordres de paiement en dehors de l'EEE, quelle que soit la devise (autre que l'euro) ou à l'intérieur de l'EEE dans des devises autres que l'euro et les devises des pays de l'EEE peuvent être exécutés dans un délai supérieur à 4 (quatre) jours ouvrables bancaires à compter de leur réception (tel que défini à l'article C.2.5 des présentes Conditions Générales).

Pour autant que le compte donneur d'ordre et le compte du bénéficiaire soient éligibles au service de paiement instantané et soient détenus auprès de prestataires de services de paiement situés dans un des pays de la zone SEPA, les paiements instantanés en euros initiés selon les schémas SEPA sont exécutés, conformément aux règles y relatives, dans un délai de 10 secondes quels que soient le jour et l'heure de réception de l'ordre. L'exécution de ce service est toutefois sous réserve de sa suspension pour des raisons de sécurité ou de maintenance, pour cause de force majeure ou pour motif réglementaire. Si ces paiements ne peuvent pas être exécutés selon le mode instantané dans le délai maximum d'exécution applicable, la Banque se réserve le droit de les exécuter par défaut suivant les délais définis au sein de cet article C.2.6.

C.2.7. Mise à disposition des fonds

Pour toute entrée de fonds, indépendamment de la devise de paiement, de la devise du compte du Bénéficiaire ou encore de toute conversion de devise, le montant des opérations de paiement sera crédité sur le compte du client le jour même de la disponibilité des fonds sur le compte du prestataire de service de paiement.

C.3. Domiciliation

C.3.1. Description du service

La domiciliation est un service de paiement visant à débiter le compte de paiement d'un Payeur, lorsqu'une opération de paiement est initiée par le Bénéficiaire sur base d'un consentement donné par le Payeur au Bénéficiaire, au prestataire de services de paiement du Bénéficiaire ou au propre prestataire de services de paiement du Payeur.

C.3.2. Consentement à l'exécution d'une opération de domiciliation

Une opération de domiciliation est réputée autorisée par le Client Payeur par la signature manuscrite ou électronique de ce dernier apposée sur le mandat de domiciliation y relatif.

C.3.3. Révocation

Par dérogation à l'article C.1.8 des présentes Conditions Générales et sans préjudice du droit au remboursement, le Payeur peut révoquer l'ordre de paiement au plus tard le jour ouvrable bancaire précédant le jour convenu et avant l'heure limite (cut-off-time) indiquée dans le tarif en vigueur de la Banque.

Passé ce délai, le Payeur ne pourra révoquer l'ordre de paiement qu'avec l'accord de la Banque.

Les opérations de domiciliation peuvent être révoquées par le Client Payeur en agence, par écrit ainsi que, moyennant décharge électronique, par téléphone ou fax.

Le retrait du consentement à l'exécution d'une série d'opérations de paiement a pour effet que toute opération de paiement postérieure doit être réputée non autorisée.

En cas de révocation, la Banque sera autorisée à imputer des frais au Client selon le tarif de la Banque en vigueur.

C.3.4. Délai d'exécution

L'opération de domiciliation sera exécutée à la date d'exécution prévue par le Bénéficiaire, sous réserve que la date prévue soit un jour ouvrable bancaire. A défaut, l'exécution de la domiciliation aura lieu le jour ouvrable bancaire suivant.

C.3.5. Clôture du compte

En cas de clôture de compte, la Banque annulera toute instruction de domiciliation sur le compte. Le Client Payeur sera seul responsable de la communication de ses nouvelles coordonnées bancaires à ses créanciers.

Dès réception d'une demande de la part du prestataire de services de paiement destinataire, la Banque (en tant que Banque transmettrice) accomplit les tâches indiquées dans le Guide de la mobilité bancaire disponible sur le site www.ing.lu et notamment clôture le compte de paiement à la date indiquée dans l'autorisation si le Client n'a pas d'obligations de paiement en suspens liées à ce compte de paiement et facture au Client les frais correspondants aux services prestés repris dans l'extrait des tarifs.

C.3.6. Remise d'encaissement

Tout Client remettant pour encaissement une domiciliation auprès de Worldline Financial Services, de la Banque ou de n'importe quel autre prestataire de service de paiement (ci-après le «Client bénéficiaire»), s'engage inconditionnellement et à première demande, à rembourser la Banque de tout montant, en capital et intérêt, dont la Banque serait tenue de rembourser, directement ou indirectement, au Payeur d'une domiciliation contestée conformément aux articles 62 et 63 de la Directive PSD2 ou aux règles SEPA.

Le présent engagement restera valable jusque treize mois après la fin des relations du Client bénéficiaire avec la Banque.

La Banque est expressément autorisée par le Client bénéficiaire de la domiciliation contestée à débiter l'un quelconque de ses comptes ouverts dans les livres de la Banque de tout montant dû en vertu du premier alinéa du présent article.

La Banque peut par ailleurs, sans y être tenue et sans encourir de responsabilité de ce fait, refuser toute remise d'encaissement en cas de défaut de remboursement ou de risque d'insolvabilité du Client bénéficiaire.

C.3.7. Domiciliation SEPA

Sauf indication contraire écrite et expresse adressée à la Banque, le Client autorise la Banque à débiter le(s) compte(s) de son (ses) numéro(s) Client conformément à toute domiciliation SEPA présentée pour encaissement.

En acceptant l'exécution d'une domiciliation SEPA sur l'un quelconque de ses numéros Client, le Client reconnaît et accepte que son anonymat ne puisse être garanti du fait d'une part, que le créancier peut choisir une banque qui procède au recouvrement de la domiciliation en-dehors du Grand-duché de Luxembourg et d'autre part, de la localisation des systèmes de traitement de ces ordres à l'étranger. Les détails de la transaction, ainsi que l'identité et le numéro de compte du débiteur transitent et sont donc traités et conservés en dehors du Grand duché de Luxembourg.

C.4. Ordres permanents

C.4.1. Description du service

Un ordre permanent est une opération de paiement initiée par le Payeur visant à débiter son compte de paiement sur une base régulière et un montant fixé en avance.

C.4.2. Consentement à l'exécution d'un ordre permanent

Un ordre permanent est réputé autorisé par le Client par la signature manuscrite ou électronique du Client apposée sur l'instruction y relative.

C.4.3. Délai d'exécution

L'ordre permanent sera exécuté à la date d'exécution prévue par le Client, sous réserve que la date prévue soit un jour ouvrable bancaire. A défaut, l'exécution de l'ordre permanent aura lieu le jour ouvrable bancaire suivant.

C.4.4. Clôture du compte

En cas de clôture du compte, la Banque annulera tout ordre permanent sur le compte.

C.5. Retrait d'espèces

C.5.1. Description du service

Le retrait d'espèces est un service de paiement initié par le Payeur, consistant à débiter son compte de paiement contre la remise d'espèces.

Le retrait d'espèces peut être réalisé en agence ou moyennant l'utilisation d'un instrument de paiement, à un guichet automatique de banque ou à un terminal point de vente.

Le Client qui veut être assuré de pouvoir retirer en espèces à une date déterminée un montant supérieur à dix mille euros (EUR 10.000.-) doit en aviser les services de la Banque au moins 3 (trois) jour ouvrables bancaires avant cette date. En fonction de la devise à retirer, le préavis peut être supérieur au préavis visé ci-dessus. Le non retrait des fonds ainsi réservés par le Client est soumis à une commission en faveur de la Banque conformément à son tarif en vigueur.

Il est convenu entre le Client et la Banque qu'en cas de demande de retrait en espèces d'un montant supérieur à dix mille euros (EUR 10.000.-), la Banque a le droit de se libérer de son obligation de restitution uniquement par virement vers un pays dont la réglementation en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et contre le financement du terrorisme est équivalente à celle du Grand-Duché de Luxembourg. Le Client accepte que le retrait souhaité par le Client ne soit exécuté que conformément aux prédites modalités.

C.5.2. Consentement à l'exécution d'une opération de retrait d'espèces

Le retrait d'espèces est réputé autorisé par le Client par la signature manuscrite ou électronique du Client apposée sur l'instruction y relative.

C.5.3. Révocation

Une opération de retrait d'espèces est irrévocable dès lors qu'elle a été consentie par le Client.

C.5.4. Délai d'exécution

Sous réserve des dispositions ci-dessus, les espèces sont mises à disposition du Payeur après le moment de la réception de l'instruction de retrait d'espèces tel que défini à l'article C.5.1. des présentes Conditions Générales.

C.6. Dépôt d'espèces

C.6.1. Description du service

Le dépôt d'espèces est un service de paiement initié par le Payeur, consistant au versement d'espèces sur un compte de paiement contre le crédit correspondant du compte de paiement désigné par le Payeur sans préjudice des clauses A.5.3 alinéa 8 et B.3.2. des présentes Conditions Générales.

Le dépôt d'espèces peut être réalisé en agence ou au guichet automatique de la Banque installé dans certaines agences de la Banque, moyennant accord bilatéral particulier, par le biais du trésor de nuit ou une société de surveillance et de gardiennage.

A l'aide du code secret et de la carte, le titulaire principal et/ou le porteur de la carte peut effectuer des versements de billets en euros sur le(s) compte(s) lié(s) à la carte. Les billets ne peuvent pas être pliés, ni agrafés, ni attachés par un trombone : ils ne doivent pas être froissés.

Un nombre maximum de billets peut être déposé par transaction mais il est possible d'effectuer plusieurs dépôts.

La Banque a le droit de s'opposer aux dépôts d'espèces de montants significatifs en raison des risques opérationnels qui y sont liés et/ou de ses obligations légales en matière de lutte contre le blanchiment

d'argent. Ces limites seront affichées sur les guichets automatiques et/ou dans les extraits des tarifs en vigueur.

Lors du processus de dépôt dans un guichet automatique, le Client sera invité à confirmer la somme versée comptée par le guichet automatique. En cas de contestation par le Client, seul le montant validé par le Client dans le cadre du processus de dépôt au guichet automatique fera foi entre parties.

C.6.2. Consentement à l'exécution d'une opération de dépôt cash

Une opération de dépôt cash est réputée autorisée par le Client par la signature manuscrite ou électronique du Client apposée sur l'instruction y relative.

C.6.3. Révocation

Une opération de dépôt d'espèces est irrévocable dès la remise des espèces par le Client.

C.6.4. Moment de réception

Les remises faites par le biais du trésor de nuit sont levées tous les jours ouvrables bancaires à l'heure limite (cut-off-time) fixée dans le tarif en vigueur de la Banque ; les remises présentes dans le trésor de nuit au moment de la levée sont présumées reçues par la Banque le jour de la levée.

Les remises faites par le biais d'une société de surveillance et de gardiennage agissant pour le compte de la Banque sont présumées reçues par la Banque le jour de la levée des remises par cette société de surveillance et de gardiennage.

Le présent article est sans préjudice de l'article C.1.7. des présentes Conditions générales.

C.6.5. Délai d'exécution

Sans préjudice de l'article C.1.9 des présentes Conditions Générales, les remises reçues ou présumées reçues par la Banque sont versées et mises à disposition sur le compte de paiement désigné par le Payeur :

a) Le jour de la réception des fonds **(J)**
   - en cas de devise de versement et devise du compte identiques, pour un Client consommateur ;

b) Au plus tard le jour ouvrable bancaire suivant **(J+1)**
   - en cas de devise de versement et devise du compte identiques, pour un Client non-consommateur ;
   - en cas de devise de versement et devise du compte différentes, pour des versements d'espèces en EUR sur un compte en devise EEE ;

c) Au plus tard le deuxième jour ouvrable bancaire suivant **(J+2)**
   - en cas de devise de versement et devise du compte différentes, pour des versements d'espèces en EUR sur un compte en devise non EEE.

C.7. Cartes Visa Debit et Visa

C.7.1. La Banque peut délivrer aux Clients, ou à leurs mandataires, qui en font la demande et à leurs frais, des cartes dites cartes « Visa Debit» ou cartes «Visa» qui sont régies par les dispositions détaillées dans la demande d'obtention de la carte, par les règlements établis dans le cadre du système Visa International ainsi que par les Conditions Générales relatives à Visa Debit ou Visa ; le formulaire « Informations européennes normalisées en matière de crédit aux Consommateurs relatives aux découverts (« Formulaire Européen ») sera remis en temps utile.

C.7.2. Lorsque le Client utilise sa carte dans l'Espace Economique Européen, la devise qu'il choisira d'utiliser pour réaliser ses opérations déterminera le montant des frais de conversion monétaire qui lui seront facturés.

Conformément à la réglementation CBPR 2, si le Client dispose d'un Accès Internet, la Banque communiquera au client le coût de sa conversion monétaire sous forme d'une marge exprimée en pourcentage soit par le biais de notifications envoyées à l'adresse e-mail communiquée à la Banque par le Client soit par voie de notifications sur son smartphone, une fois par mois calendrier et par devise.

Le choix de l'un de ces deux canaux et la communicaion de l'adresse mail du Client à la Banque pourront être réalisés par le Client lui-même dans son espace « Mes alertes » via son Accès Internet ou via son Accès mobile visés au point C.8. des présentes Conditions Générales (espace « Mes alertes »).

Le Client recevra ces notifications par défaut mais garde la possibilité de se désinscrire de l'envoi de ces noitifications à tout moment via son Accès Internet ou via son Accès mobile mentionnés ci-essus (espace Mes alertes »).

Si le Client ne dispose pas d'un Accès Internet, aucune notification ne pourra lui être envoyée dans le cadre de la réglementation CBPR2. Dans ce cas, la responsabilité de la Banque ne pourra être mise en cause.

C.8. Accès Internet de la Banque et Accès mobile au Site Internet

C.8.1. La Banque met à disposition de ses Clients, moyennant convention particulière, un service de banque en ligne accessible via la partie transactionnelle de son site, qui est régi par les Conditions Générales Internet de la Banque et de vente à distance ou par les Conditions Générales relatives aux Services Pro E-Banking visant à décrire les services électroniques destinés aux clients professionnels de services bancaires en ligne offerts par la Banque.

C.8.2. L'Accès mobile au Site Internet est fourni par la Banque par le biais de ses systèmes informatiques (notamment ses logiciels et ses serveurs) et destiné au Client qui dispose d'un système informatique compatible Apple, Androïd, ou tout autre système qui sera sélectionné par la Banque par la suite et lui permettant d'accéder à la partie transactionnelle du site Internet de la Banque.

C.8.3. En cas de souscription à ce service par un des cotitulaires d'un compte indivis avec le consentement écrit de tous les autres co-titulaires, il est expressément convenu que ce consentement emporte également l'accord des autres co-titulaires pour que ce co-titulaire puisse, individuellement et indépendamment des autres cotitulaires, disposer de tous fonds et toutes valeurs, d'accomplir tous actes de gestion, convention de prêt ou crédit, de constituer tous droits de gage et de retirer tous fonds et valeurs au moyen d'instructions transmises via son Accès Internet ou souscrire à tous les produits et/ou services offerts via ce canal. Ce cotitulaire a l'obligation d'en informer le (les) autre(s) cotitulaire(s). Chaque cotitulaire s'engage à tenir la Banque quitte et indemne de tout dommage à résulter d'une mise en cause de sa responsabilité pour défaut d'information du (des) autre(s) cotitulaire(s) ou d'autorisation. Pour les opérations effectuées via l'Accès Internet, toute correspondance ou toute information adressée à l'un des cotitulaires du compte indivis est considérée comme ayant été adressée à tous les cotitulaires.

C.9. Accès par des prestataires de services de paiement tiers (« TPP » ou « PSP tiers »)

C.9.1. La Banque est tenue, moyennant consentement explicite formulé par le Client et/ou son représentant légal, de rendre les Comptes de Paiement en ligne de ce dernier accessibles à des PSP tiers lorsqu'un Client souhaite recourir aux services de ces derniers. Dans ce cas, il appartient au Client et/ou son représentant légal de conclure des contrats appropriés avec ces PSP tiers.

C.9.2. Deux catégories de PSP tiers existent : les PSP tiers de type AISP, qui proposent un service d'information sur compte, et les PSP tiers de type PISP, qui permettent d'initier des paiements.

C.9.3. La Banque est intégrée dans une plateforme d'ING Groupe offrant une bibliothèque commune de API aux TPP pour permettre aux clients de la Banque de récupérer l'Information sur Compte, d'Initier des

Paiements et de Confirmer la disponibilité des Fonds (ci-après les « Services PSD2 »). Les TPPs se connecteront à la Solution PSD2 ING Group, à partir de laquelle les Clients de la Banque ont accès aux Services PSD2.

C.9.4. Le PSP tiers transmet des ordres de paiement à la Banque et/ou rend l'information disponible de PSP tiers pourvu que :

- l'utilisation du canal ING pour ces services ait été acceptée par elle ;
- un ordre de paiement ait été donné conformément aux exigences et instructions de la Banque ;
- le titulaire de compte ait autorisé le Client et/ou Utilisateur à ajouter le(s) compte(s) des titulaires de comptes détenus auprès d'un PSP tiers au canal ING, dispose de tel(s) compte(s), transfert les ordres de paiement et/ou reçoive l'information sur de tel(s) comptes ; et
- le titulaire de compte ait autorisé le PSP tiers où le compte est détenu pour exécuter les ordres de paiement transmis par la Banque et envoyé l'information au regard du compte à la Banque.

Le Client reconnaît expressément par la présente et accepte que la Banque puisse compter sur le fait que toutes les autorisations telles que stipulées dans la présente clause sont en vigueur et effectives jusqu'à ce que la Banque ait reçu un avis écrit contraire.

Le Client autorise la Banque à transmettre un ordre de paiement en saisissant sa signature électronique et/ou tout autre moyen d'autorisation et en le soumettant ou en complétant l'initiation de l'ordre de paiement.

Sauf indication contraire dans les documents relatifs aux Services, la Banque transmettra un ordre de paiement au PSP tiers dès réception. Dans l'éventualité où l'ordre de paiement n'est pas reçu un jour ouvrable ou est reçu après l'heure limite (le cut-off time), l'ordre de paiement est considéré avoir été reçu le jour ouvrable suivant.

La Banque sera seulement responsable pour la transmission de l'ordre de paiement au PSP tiers. La Banque n'est pas responsable pour la conformité de l'ordre de paiement transmis avec les formats standards tels que spécifiés par le PSP tiers. L'exécution d'ordres de paiement transmis sera soumise aux conditions du PSP tiers et la Banque ne sera pas responsable de l'exécution de ces instructions ou pour les actions ou inactions d'un tel PSP tiers.

Sauf indication contraire dans les documents relatifs aux Services, un ordre de paiement qui doit être transmis par la Banque ne peut pas être révoqué auprès de la Banque. La révocation d'un ordre de paiement est seulement possible directement avec le PSP tiers responsable de l'exécution d'un ordre de paiement et soumis à ses conditions.

Les Clients ont le droit de recourir à des services proposés par des TPP ou PSP tiers pour initier des paiements et ce pour autant que ces TPP ou PSP tiers disposent d'un agrément accordé par les autorités compétentes désignées pour accorder l'agrément (sans que la Banque n'ait l'obligation de le vérifier).

Sauf disposition légale impérative, la Banque se réserve notamment le droit de refuser toute demande d'accès et/ou toute opération de paiement initiée par le Client et/ou tout Utilisateur qui recourt à des services d'information sur les comptes (AISP) et/ou d'initiation de paiement (PISP) proposés par des TPP ou PSP tiers, dans les cas suivants :

- si le Client et/ou son représentant légal n'a pas donné un consentement explicite sur l'accès à ses données à caractère personnel ;
- si le Client et/ou son représentant légal n'a pas donné son consentement à l'exécution d'une opération de paiement ou d'une série d'opérations de paiement (donné sous la forme convenue entre le Payeur et le prestataire de services de paiement) ; ou
- pour des motifs raisonnables de sécurité.

Les éléments d'identification / authentification du Client pour son Accès Internet ont un caractère strictement personnel et intransmissible.

Le Client est donc tenu de prendre toutes mesures nécessaires en vue de préserver la sécurité et la confidentialité de ses éléments d'identification et supporte tous les risques et pertes liés à un transfert desdits éléments d'identification à tout tiers éventuel autorisé par lui.

La Banque se réserve le droit de bloquer ou de restreindre l'accès aux services internet de la Banque en cas (de présomption) d'accès non autorisé ou frauduleux au(x) compte(s) de paiement du Client par un AISP ou un PISP ou en cas d'initiation frauduleuse d'un ordre de paiement par un PISP. La Banque peut bloquer une opération spécifique initiée par le Client à l'aide d'un outil de connexion ou l'outil de connexion lui-même. La Banque notifiera le blocage des services internet ou de l'outil de connexion au Client par tout moyen qu'elle jugera adéquat, si possible avant le blocage et au plus tard immédiatement après, à moins que pour une quelconque raison (en particulier les raisons de sécurité) le fait de donner cette information ne soit pas acceptable ou soit interdit en vertu de la législation. Afin d'obtenir le déblocage de l'opération, des services Internet ou des identifiants personnels ou des outils de connexion bloqués, le Client soumettra sa demande de déblocage à la Banque conformément au droit luxembourgeois. En cas de blocage justifié par des raisons ayant trait à un AISP ou à un PISP, l'accès au(x) compte(s) de paiement du Client sera débloqué par la Banque elle-même lorsque les raisons justifiant le refus d'accès auront disparu. La Banque ne sera pas responsable des préjudices pouvant découler d'un blocage et/ou d'un éventuel défaut d'information ayant trait à ce blocage, sauf en cas d'agissement fautif intentionnel ou de négligence grave de la part de la Banque.

C.10. Dispense de protêt

C.10.1. Sauf demande expresse du Client, la Banque et ses correspondants ne sont pas tenus de procéder au protêt faute d'acceptation ou de paiement, ni d'en donner avis, ni de respecter à cet effet les délais légaux en rapport avec les valeurs mobilières qu'elle détient, en qualité de propriétaire, Bénéficiaire, porteur ou mandataire à l'encaissement. Si néanmoins la Banque accomplit ces formalités, elle le fait sans assumer de responsabilité.

D. Dispositions relatives aux effets de commerce

D.1. Généralités

D.1.1. Dans le cadre de la présente section, le terme d'« effet de commerce » couvre les lettres de change, les billets à ordre, les warrants, les remises documentaires ; cette énumération n'est pas limitative.

D.1.2. Dans certains cas, le papier peut être régularisé par les soins de la Banque sans que cette opération entraîne pour elle une responsabilité quelconque, notamment quant à l'authenticité des signatures et la validité des mentions diverses.

D.1.3. La Banque ne répond pas des conséquences de l'exécution de l'ordre lorsque les instructions du remettant sont imprécises, incomplètes ou fausses.

D.1.4. La Banque apporte tous ses soins aux effets qui lui sont remis accompagnés d'instructions, mais n'assume aucune responsabilité quant à leur inobservation par les cessionnaires.

D.1.5. La Banque et ses correspondants ne sont tenus d'observer les formalités et délais prescrits par la loi pour conserver les droits attachés au papier remis à l'encaissement que dans le cadre de leurs possibilités matérielles. Dès lors elle décline toute responsabilité quant à la présentation dans les délais requis des effets de commerce et elle ne garantit pas la levée des protêts dans les délais légaux.

D.2. Chèques

D.2.1. La Banque ne délivre plus de formules chèques depuis le 1er janvier 2023Depuis cette date, la Banque n'emet plus de chèques et n'acceptera plus de chèques émis par d'autres banques au Luxembourg ou à l'étranger, en EUR ou dans une autre devise et ce, peu importe la date d'émission du chèque.

Les chèques de la Banque émis et non présentés au paiement avant cette date seront cependant traités sur présentation physique du document.

Les dispositions ci-dessous sont uniquement applicables aux chèques émis et non-débités avant cette date et aux chèques dits certifiés.

D.2.2. Il est loisible à la Banque, sauf convention expresse, de payer les chèques non avisés, aux risques et périls des titulaires.

D.2.3. Sauf faute lourde, la Banque décline toute responsabilité au sujet des conséquences dommageables généralement quelconques qui pourraient résulter de l'emploi abusif, de la perte, de la soustraction, de la falsification ou du détournement des formules de chèques.

D.2.4. En cas de perte, de soustraction ou de détournement de formules de chèques, le Client est tenu d'en informer immédiatement la Banque par lettre recommandée.

D.2.5. La Banque se réserve le droit de refuser le paiement de chèques non provisionnés.

D.2.6. La Banque a le droit de mettre fin, sur-le-champ et par lettre recommandée, au droit du Client d'émettre les chèques qu'il a en sa possession, sans devoir motiver cette décision. En pareil cas, le Client est tenu de restituer immédiatement les formules de chèques inutilisées. Si la Banque rompt en même temps ses relations avec le Client, le solde créditeur éventuel du compte ne sera mis à la disposition de celui-ci qu'après restitution des formules de chèques inutilisées et/ou après un délai de 60 (soixante) jours aux conditions indiquées à l'article B.9 des présentes conditions.

D.2.7. Le Client qui rompt ses relations avec la Banque est également tenu de restituer les formules de chèques en sa possession.

D.2.8. Si le Client déclare s'opposer au paiement d'un chèque qu'il a émis, la Banque se réserve le droit d'en tenir compte ou non, et, dans le premier cas, de rendre indisponible, sur le compte du Client, une somme égale au montant du chèque, jusqu'à réception soit d'un accord amiable signé par le Bénéficiaire du chèque et par le Client, soit d'une décision judiciaire coulée en force de chose jugée statuant sur les droits du Client et/ou du Bénéficiaire du chèque.

D.3. Décomptes - Impayés

D.3.1. Sous réserve de l'article D.3.6 des présentes Conditions Générales, le montant de la remise n'est payé au remettant ou porté au crédit de son compte qu'après encaissement effectif. La Banque peut néanmoins créditer le remettant "sauf bonne fin". Le produit net de l'encaissement n'est alors acquis au remettant que sous réserve qu'il le soit réellement pour la Banque.

D.3.2. S'il s'agit d'un effet en devises à créditer en euro, il est décompté au cours applicable au Grand Duché du Luxembourg ou au cours convenu avec le Client.

D.3.3. En ce qui concerne les effets crédités "sauf bonne fin" et non-payés à l'échéance (protestés faute d'acceptation ou de paiement, ou non protestés), la Banque peut en débiter le compte du Client sans préjudice de son droit de recours par toutes voies de droit contre le tireur, le tiré, les endosseurs ou tous autres obligés desdits effets dont elle conservera la propriété jusqu'à apurement définitif de tout solde débiteur ; il en est de même des effets non échus.

D.3.4. Ce droit de contre-passer et de conserver la propriété de tous les effets, échus ou non, subsiste même en cas de faillite du Client quelle que soit, avant contre-passation, la situation créditrice ou débitrice du Client vis-à-vis de la Banque ; les recouvrements partiels opérés sur les effets contre-passés ne s'imputent pas sur le solde débiteur obtenu après contre-passation pour lequel la Banque a le droit de produire dans la faillite ou toute procédure de liquidation collective.

D.3.5. Tout effet sur lequel le cédant n'a pas indiqué la mention "sans frais" ou "sans protêt" ou toute autre indication analogue, est considéré comme étant protestable en cas de non-paiement. L'absence de protêt ne peut toutefois jamais empêcher la Banque de contre-passer les effets dans les circonstances et conditions sus indiquées.

D.3.6. Dans le cas où les tirés ou Bénéficiaires d'effets ont le droit d'exiger des cédants, après paiement, le remboursement des effets, les cédants sont tenus de rembourser sans délai à la Banque, sur simple demande écrite, le produit du paiement de tout effet dont le remboursement serait réclamé à la Banque et ce, quel que soit le délai écoulé depuis le paiement. La Banque se réserve le droit de débiter le compte du cédant du montant qui serait ainsi à restituer, sans avoir à recueillir son accord préalable.

D.4. Responsabilité

D.4.1. La Banque n'assume aucune responsabilité pour tous dommages pouvant résulter :

a) de la perte des effets par suite d'événements considérés comme cas de force majeure (guerre, incendie, etc.) ainsi que par suite d'erreurs de la poste, perte ou vol de plis, ou grève, etc. ;
b) de la non-présentation pour les mêmes causes des effets remis à la Banque soit, à l'escompte, soit aux fins de recouvrement ;
c) de la présentation irrégulière des effets par suite d'indications incomplètes dans l'adresse des tirés;
d) de l'irrégularité, sauf faute lourde de la Banque, des effets quant à la forme de leur création ou pour tout autre motif;
e) du chef des effets présentés à l'acceptation quant à la validité de la signature de l'accepteur, ni surtout quant à l'authenticité ou la régularité de l'acceptation;
f) du chef des demandes de retour sans frais des effets qui sont sortis de son portefeuille.

D.5. Encaissement documentaire

D.5.1. Le Client atteste la validité et la régularité des documents qu'il remet à l'encaissement, notamment en ce qui concerne les mentions qu'ils doivent obligatoirement porter ; il atteste pareillement l'authenticité des signatures figurant, à quelque titre que ce soit, sur ces documents. Le Client reconnaît en conséquence que la Banque ne devra procéder à aucune vérification à cet égard et déclare assumer toutes les conséquences éventuelles du défaut de validité des documents remis par lui à l'encaissement, de leur irrégularité ou du défaut d'authenticité des signatures y figurant.

La Banque, en présentant des effets documentaires à l'encaissement, n'assume par ailleurs aucune responsabilité en ce qui concerne l'exactitude des calculs, la quantité, qualité ou valeur des marchandises représentées par les documents, les conditions de la police d'assurance et la solvabilité des assureurs.

Si néanmoins, et sans préjudice de ce qui précède, la Banque vient à déceler le caractère incomplet, imprécis, incorrect ou irrégulier d'un document qu'elle est chargée d'encaisser, elle peut – sans y être obligée – soit le retourner au Client, soit le régulariser si elle est en mesure d'en rectifier les données, cette opération n'impliquant pour le surplus aucune garantie de sa part quant à la perfection du document.

D.5.2. La Banque refuse d'être destinataire ou consignataire de marchandises, sauf convention particulière.

D.5.3. Elle n'assume pas de responsabilité quant au défaut ou à l'imprécision des instructions relatives à la délivrance des documents, de l'assurance, de l'expédition, de l'entreposage des marchandises, etc...

D.6. Domiciliation des effets de commerce

D.6.1. Tout titulaire d'un compte à la Banque peut, par accord général de domiciliation, domicilier aux guichets de celle-ci les effets de

commerce tirés sur lui et libellés tant en euro qu'en monnaies étrangères. Par cet accord général de domiciliation, le titulaire donne l'autorisation à la Banque de payer, par le débit de son compte, le papier domicilié et accepté par lui.

D.6.2. La Banque considérera toute domiciliation en ses guichets comme valablement établie pour autant que celle-ci mentionne le numéro de compte courant à débiter.

D.6.3. La Banque décline toute responsabilité quant à l'authenticité et la validité du papier domicilié qu'elle a payé sur instructions du Client.

E. Dispositions relatives aux crédits

E.1. Généralités

Tous les crédits, sous quelque forme que ce soit, sont régis par les clauses et conditions figurant :

- dans les présentes Conditions Générales ;
- dans le Règlement Général des Crédits ;
- dans les lettres de confirmation des crédits ;
- dans les actes authentiques et privés et autres documents relatifs à l'octroi et à l'utilisation des crédits.

La Banque se réserve le droit de communiquer aux clients qui disposent de lignes de crédit toute modification par quelle que voie que ce soit et notamment par lettre recommandée, par lettre ordinaire avec ou sans copie "accord", par message inséré dans l'enveloppe de l'extrait de compte périodique ou imprimé sur l'extrait de compte lui-même.

La Banque peut toujours refuser une demande de crédit sans avoir à se justifier, sauf disposition légale impérative.

Sauf disposition expresse contraire dans la documentation crédit applicable, pour tous les prêts, crédits, lignes de crédit, facilités de caisse et autres avances, il est entendu que lorsque le taux d'intérêt appliqué est fonction d'un taux de référence externe auquel s'ajoute la marge de la Banque, ledit taux d'intérêt ne peut jamais être inférieur à cette marge.

E.2. Crédits documentaires

E.2.1. Sans préjudice des termes de toute convention particulière entre les parties, les ouvertures de crédits documentaires effectuées par l'entremise de la Banque sont régies par les "Règles et Usances uniformes relatives aux crédits documentaires", codifiées par la Chambre de Commerce Internationale, à Paris, et dont le texte est fourni sur demande aux intéressés, ainsi que par les clauses des présentes conditions pour tous les cas non prévus auxdites "Règles et Usances".

E.2.2. Les diverses commissions portées au débit du compte du donneur d'ordre ainsi que tous les autres frais de la Banque et de ses correspondants, ne sont pas restitués en cas d'annulation, de révocation ou de non utilisation des crédits.

E.2.3. Avant de lever les documents, la Banque examine s'ils sont apparemment conformes aux conditions du crédit documentaire. Le règlement des documents effectué dans ces conditions engage le donneur d'ordre à désintéresser la Banque et à prendre livraison des documents.

E.2.4. En cas de transit, le donneur d'ordre est tenu de désigner lui-même les agents transitaires. Faute d'indication à cet égard, la Banque est autorisée à utiliser les services d'un transitaire de son choix. Dans les deux cas, la Banque décline toute responsabilité quant aux dommages pouvant résulter du transit, même par le fait ou la faute du transitaire. Le donneur d'ordre s'engage à rembourser à la Banque les frais de manutention, de réexpédition, etc. qui lui seraient réclamés par le transitaire.

E.2.5. Si la Banque utilise les services d'une autre banque pour donner suite aux instructions du donneur d'ordre, elle se considère comme autorisée à faire dans tous les cas, pour compte et aux risques de celui-ci, et sans aucune responsabilité, la provision auprès de la Banque dont elle utilise le concours.

E.2.6. Aucune responsabilité n'incombera à la Banque si l'ouverture ou l'utilisation effective du crédit ne peut avoir lieu en vertu de lois ou réglementations étrangères. La Banque décline également toute responsabilité relative aux conditions générales imprimées sur les documents qui lui sont remis.

E.2.7. Pour l'interprétation des termes commerciaux, la Banque se réfère aux "Règles internationales pour l'interprétation des termes commerciaux" (INCOTERMS) de la Chambre de Commerce Internationale en vigueur.

F. Dispositions relatives aux Instruments Financiers et aux services d'investissement

F.1. Généralités

F.1.1. Introduction

F.1.1.1. Le présent chapitre F. concerne toutes les opérations sur Instruments Financiers effectuées auprès ou par l'intermédiaire de la Banque. Il décrit également les droits et les obligations du Client dans le domaine des Instruments Financiers. Il est indissociable de la politique de meilleure exécution des ordres (ci-après dénommée la "Politique d'Exécution"). La Banque invite le Client à prendre connaissance de la Politique d'Exécution. En cas de modification de la Politique d'Exécution, le défaut d'exercice par le Client de son droit de mettre fin à ses relations d'affaires avec la Banque, conformément à l'article A.13. des présentes Conditions Générales, vaut adhésion du Client à la Politique d'Exécution en vigueur. Les dispositions stipulées dans le présent chapitre F ainsi que dans la Politique d'Exécution sont d'application pour tous les Clients, sauf convention particulière et/ou Politique d'Exécution particulière convenue entre la Banque et le Client.

F.1.1.2. Les limitations de la responsabilité de la Banque stipulées dans le présent chapitre F ainsi que dans la Politique d'Exécution ne portent pas préjudice à l'obligation générale de diligence, dans le cadre de laquelle elle reconnaît sa responsabilité pour les fautes lourdes ou intentionnelles – à l'exclusion des fautes légères – commises dans l'exercice de son activité professionnelle, par elle ou par ses préposés, conformément à l'article A.7. des présentes Conditions Générales.

F.1.1.3. Les dispositions du présent chapitre F s'appliquent que les Instruments Financiers soient tenus physiquement en dépôt auprès de la Banque, ou sur un compte d'Instruments Financiers.

F.1.1.4. La version la plus récente, de la Politique d'Exécution en vigueur est disponible dans les agences de la Banque et via le site internet www.ing.lu (sous la rubrique Réglementation/ MiFID 2).

Le Client est également invité à se référer au « Guide de l'investisseur », qui a pour objet de présenter les principaux Instruments Financiers et les risques qui y sont liés, et qui est remis à chaque Client lors de l'ouverture d'un compte d'Instruments Financiers.

F.1.2. Les Instruments Financiers

F.1.2.1. Définitions

La terminologie suivante est utilisée dans le présent chapitre F et dans les autres documents concernant les opérations et les services relatifs à des Instruments Financiers. Les termes peuvent être utilisés indifféremment au pluriel ou au singulier.

A – Titres, Valeurs et Instruments Financiers

Pour l'application des présentes Conditions Générales, les termes "Titres", "Valeurs" et "Instruments Financiers" sont utilisés indistinctement et désignent tous les instruments de type financier, appartenant ou non à ING, tels que définis dans la législation financière luxembourgeoise (notamment les actions, obligations, parts d'organismes de placement collectif (OPC, y compris les « Exchanged Traded Funds » (ETFs)), futures financiers, contrats à terme sur taux d'intérêt, à l'exclusion des assurances d'épargne et des assurances d'investissement.

B – Compte-titres et Compte-espèces

1. Par "Compte-titres" il y a lieu d'entendre le compte spécifique dans lequel sont inscrits les Instruments Financiers.
2. Par "Compte-espèces" il y a lieu d'entendre le compte de débit ou de crédit en espèces lié au Compte-titres concerné. Le Compte-espèces a en général le même numéro IBAN que le Compte-titres auquel il est associé.

C – Opérations

Par "Opérations", il y a lieu d'entendre l'achat, la vente ou la souscription de Valeurs, à l'exception des cessions temporaires de Titres. Le terme "Achat" vise les achats en tant que tels, mais également les souscriptions (par ex. de parts d'OPC ou de SICAV (Société d'Investissement à Capital Variable). Le terme "Vente" vise les ventes en tant que telles, mais également les rachats (par ex. de parts de sicav, ainsi que les bons de caisse lorsque ceux-ci ne peuvent pas être vendus via la vente publique).

D – Services d'investissement et services auxiliaires

Les Services d'investissement et services auxiliaires offerts par la Banque sont :

Services d'Investissement :

- La gestion de portefeuille, à savoir la gestion discrétionnaire et individualisé de portefeuilles pouvant porter sur un ou plusieurs Instruments Financiers, dans le cadre d'un mandat donné par le Client ;
- Le conseil en investissement (de manière ponctuelle ou permanente) consistant en la fourniture de recommandations personnalisées à un Client en ce qui concerne une ou plusieurs Opérations portant sur des Instruments Financiers ;
- La réception et transmission d'ordres sur Instruments Financiers ;
- L'exécution d'ordres au nom du Client ;

Services auxiliaires :

- La conservation et l'administration d'Instruments Financiers pour compte de Clients ;
- Recherche en investissement et analyse financières ou tout autre forme de recommandation générales concernant les Opérations sur Instruments Financiers.

(ci-après dénommés "Services"). Ils sont définis dans la section F.1.4. du présent chapitre F.

E – Instruments Financiers Complexes et non Complexes

Les "Instruments Financiers non Complexes" comprennent notamment les actions admises à la négociation sur un marché réglementé ou sur un marché équivalent d'un pays tiers (y compris les « Exchanged Traded Funds » (ETF's)), des instruments du marché monétaire, des obligations et autres titres de créances, des organismes de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM), les dépôts structurés et d'autres Instruments Financiers non Complexes qui répondent aux critères déterminés par la législation financière luxembourgeoise ou européenne.

Les "Instruments Financiers Complexes" sont tous les Instruments Financiers n'entrant pas dans la définition légale des Instruments Financiers non complexes. Il s'agit, entre autres, de toute valeur donnant le droit d'acquérir ou de vendre d'autres Valeurs, ou donnant lieu à un règlement en espèces, fixé par référence à des valeurs mobilières, à une monnaie, à un taux d'intérêt, à un rendement, aux matières premières ou à d'autres indices ou mesures (par ex. les warrants, les notes structurées ("Structured Notes"), contrats d'option, contrats à terme, contrats d'échange, accords de taux futurs et autres contrats dérivés relatifs à des valeurs mobilières, des monnaies, des taux d'intérêt, des rendements, des quotas d'émission, des matières premières, des variables climatiques, des tarifs de fret, des taux d'inflation ou d'autres statistiques économiques officielles ou d'autres instruments dérivés, indices ou mesures, qui peuvent être réglés par une livraison physique ou en espèces.

Les Instruments Financiers suivants sont aussi considérés comme "Complexes" : des parts de fonds alternatifs tel que définis par la législation Luxembourgeoise en vigueur; les actions, obligations et instruments du marché monétaire incorporant un instrument dérivé; les obligations et instruments du marché monétaire présentant une structure qui rend la compréhension du risque encouru difficile à estimer pour le Client; les OPC structurés ; des dépôts structurés incorporant une structure qui rend la compréhension du risque encouru concernant le rendement ou le coût de sortie du produit avant terme difficile à estimer pour le Client, les "CFD" et les quotas d'émission.

F.1.2.2. Généralités

A – Modes de communication

Les ordres sur Instruments Financiers introduits par les Clients doivent répondre aux règles relatives aux ordres donnés par le Client dans les présentes Conditions Générales. Pour ces ordres, le Client peut communiquer avec la Banque au moyen de différents modes de communication. L'usage de certains modes de communication (notamment le téléphone et/ou téléfax ou Accès Internet) est toutefois soumis à la conclusion d'une convention particulière et/ou à une confirmation au moyen d'un autre mode de communication, si la Banque le juge nécessaire.

B - Obligations de couverture des ordres relatifs aux Instruments Financiers

1. Lors de la souscription ou l'achat d'Instruments Financiers : le Client veille à constituer auprès de la Banque une couverture en espèces suffisante pour l'exécution de son ordre d'achat ou de souscription d'un Instrument Financier. La Banque est autorisée à bloquer et à diminuer du solde disponible le montant (le cas échéant, augmenté des crédits se réalisant en compte) du compte à débiter pour cette Opération le montant indicatif de l'ordre (hors frais et taxes) à titre de provision de celui-ci, et ce jusqu'à l'exécution, l'annulation ou l'expiration de cet ordre. Lors de l'exécution de l'ordre d'achat ou de souscription des Titres concernés, le montant ainsi rendu indisponible deviendra, le cas échéant, à nouveau disponible à concurrence de la différence entre le montant bloqué et le montant réellement dû à la Banque suite à l'exécution de l'ordre (frais et taxes compris).

   En cas d'annulation ou d'expiration de l'ordre, le montant ainsi rendu indisponible deviendra à nouveau entièrement disponible. En tout état de cause, les intérêts créditeurs sur les sommes concernées seront normalement comptabilisés, sans la moindre perte découlant de cette indisponibilité.

   Le montant indicatif de l'ordre correspond au nombre de Titres souhaités, multiplié par le dernier cours connu au moment de l'Ordre ou, le cas échéant, le cours limite choisi pour ces Titres, hors frais et taxes.

2. Lors de la vente ou du rachat d'Instruments Financiers : lorsqu'un Client donne un ordre de rachat ou de vente d'Instruments Financiers, il veille à disposer des Titres nécessaires à la vente/rachat en compte-titres. Les ventes et rachats à découvert ("short selling") sont interdits, sauf convention contraire expresse entre la Banque et le Client.

C – Informations et risques relatifs à des Instruments Financiers ou à des Services relatifs à des Instruments Financiers

1. Les Services de la Banque couvrent une large gamme d'Instruments Financiers. Chaque Instrument Financier possède ses propres caractéristiques et s'accompagne de risques particuliers. Certains Instruments Financiers peuvent ne pas être appropriés pour un Client, compte tenu de sa classification (Client de détail ou Client professionnel) et/ou en fonction de ses connaissances et de son expérience, de sa situation financières et/ou de ses objectifs d'investissements.

2. Les informations spécifiques ou générales, ou contenant une description générale de la nature et des risques relatives à des Instruments Financiers et aux Services relatifs à des Instruments Financiers (notamment la fixation du prix de l'Instrument Financier concerné) communiquées ou mises à disposition par la Banque sont fournies par la Banque, par les autres sociétés du groupe ING (liste sur simple demande adressée à la Banque) ou par des tiers. Ces informations ne sont destinées qu'aux Clients de la Banque, sauf stipulation contraire expresse. Les informations sont données dans la perspective de l'exécution d'Opérations ou de la fourniture des Instruments Financiers ou des Services par la Banque ou par d'autres sociétés du Groupe ING, ou par des tiers pour le compte desquels la Banque intervient en qualité d'intermédiaire.

3. Elles sont exclusivement destinées à l'usage personnel du Client, qui veille à en préserver la confidentialité. La communication ou la mise à disposition de ces informations ne comporte néanmoins pour le Client aucun engagement de réaliser les Opérations ou d'adhérer aux Services relatifs à des Instruments Financiers à propos desquels les informations sont communiquées ou mises à disposition. La Banque apporte le plus grand soin à la qualité des informations, aussi bien en ce qui concerne leur contenu que la manière dont elles sont communiquées ou mises à disposition.

4. La Banque met en œuvre des moyens raisonnables pour communiquer des informations correctes et à jour, sans néanmoins garantir leur mise à jour. Elle ne s'engage par ailleurs pas à assurer une telle mise à jour si elle décide de ne plus reproduire ou diffuser les informations concernées. Sauf disposition légale ou contractuelle contraire, la Banque peut ainsi modifier, à tout moment et sans avertissement préalable du Client, les informations disponibles et, dans ce cadre, interrompre tout ou partie de ses Services relatifs à des Instruments Financiers.

5. Les informations, qu'elles soient ou non assorties d'une date et/ou d'une heure, ne valent qu'au moment où elles sont communiquées ou mises à disposition, sous réserve de leur modification éventuelle et sans préjudice des éventuelles modifications ultérieures de la législation ou de la réglementation en vigueur.

6. Le Client est conscient que les informations peuvent être modifiées entre le moment de leur communication ou mise à disposition et celui de la réalisation de l'Opération ou de l'adhésion aux Services relatifs à des Instruments Financiers à propos desquels les informations sont communiquées ou mises à disposition. Les informations que la Banque fournit sous son propre nom, ainsi que celles fournies par les autres sociétés du Groupe ING, sont basées sur une analyse objective des données dont la Banque ou ces autres sociétés disposent.

D – Informations provenant de sources extérieures à la Banque

Lorsque les informations relatives à des Instruments Financiers proviennent de sources extérieures à la Banque, cette dernière veille à les recueillir auprès de sources de premier ordre. Les informations provenant de telles sources, que la Banque communique ou met à disposition avec mention de celles-ci, sont transmises de manière fidèle par la Banque, sans appréciation ni garantie de sa part. En particulier, l'exactitude, l'absence d'erreur, le caractère exhaustif et la mise à jour des données provenant de tiers ne peuvent être garantis. La Banque n'est en mesure de déceler le caractère incomplet, imprécis ou incorrect des données en sa possession que si celui-ci est manifeste ; les conséquences d'éventuelles erreurs qu'elles comporteraient ne pouvant, pour le surplus, lui être imputées. Les estimations et les cours ainsi communiqués ou mis à disposition par la Banque correspondent à ceux de Valeurs de bonne négociation ; ils valent uniquement pour le marché financier auquel ils sont relatifs. Ils sont fournis sous réserve des lois et règlements qui sont d'application sur ce marché financier, entre autres en ce qui concerne les possibilités de différences entre les cours publiés et les cours auxquels les Opérations sont effectivement réalisées. Ils sont fournis à titre indicatif et ne constituent qu'un élément d'appréciation et d'estimation pour le Client, lequel assume toutes les conséquences de l'usage qu'il en fait.

E – Communication et mise à disposition de l'information

1. Sans préjudice de ce qui précède, la Banque communique ou met à disposition du Client des informations appropriées et compréhensibles concernant les Services et les Instruments Financiers offerts et/ou fournis par la Banque ou par l'intermédiaire de la Banque, ainsi que sur les stratégies d'investissement suggérées, afin de permettre au Client de comprendre la nature et les risques du Service et du type spécifique d'Instrument Financier concerné, et de prendre une décision en connaissance de cause.

2. Cette information est communiquée ou mise à disposition par la Banque, selon le type d'Instrument Financier concerné, notamment par la fiche technique ou commerciale de l'instrument, le prospectus et/ou une brochure explicative. En ce qui concerne les parts d'organismes de placement en valeurs mobilières (OPCVM) et les produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance (« PRIIPS »), cette information appropriée sera notamment fournie par la communication ou la mise à disposition du prospectus et du document d'informations clés ("KID" - "Key Information Document"), ainsi que des rapports périodiques, le cas échéant. Avant d'investir dans des parts d'OPCVM et dans des PRIIPS, le Client s'engage à consulter le « document d'informations clés » concerné qui contient des informations importantes sur les caractéristiques et les risques inhérents à l'Instrument Financier. Ces documents sont mis à disposition du Client conformément à la section F1.2.2 – E.

Le Client reconnaît expressément l'importance de prendre connaissance des informations spécifiques ou générales fournies par la Banque concernant les Instruments Financiers, avant de passer toute Opération dans les dits Instruments Financiers. Il appartient au Client de demander des informations complémentaires, le cas échéant, afin de comprendre les caractéristiques et les risques liés aux Instruments Financiers.

3. Les informations communiquées ou mises à disposition par la Banque sont destinées à tout ou partie de la clientèle et ne sont pas fondées sur l'examen de la situation propre du Client, à l'exception des recommandations personnalisées communiquées ou mises à disposition dans le cadre du Service de conseil en investissement. Sous cette réserve, les informations communiquées ou mises à disposition par la Banque ne peuvent ainsi être considérées comme une recommandation personnalisée de réaliser des Opérations ou d'adhérer aux Services relatifs à des Instruments Financiers au sens de l'article F.1.4.2.

F - Valeur des informations communiquées

Les informations communiquées ou mises à disposition ne constituent que des éléments d'appréciation pour le Client et sont, en tout état de cause, communiquées ou mises à disposition par la Banque sans

garantie, ni responsabilité de celle-ci, sauf faute grave ou intentionnelle de sa part. Le Client reste exclusivement et entièrement responsable de l'usage qu'il fait librement de ces informations et des conséquences de ses décisions.

G - L'information sur les coûts et les frais liés

L'information sur les frais liés aux Instruments Financiers ou aux Services relatifs à des Instruments Financiers est contenue sur le site dans la brochure tarifaire et dans le document « Aperçu des coûts et frais relatifs aux instruments financiers », que le Client peut consulter préalablement à une Opération. Si tout ou partie du prix doit être payé ou est exprimé en une devise étrangère, cette devise, les taux et les frais de change applicables sont indiqués. En ce qui concerne les parts d'organismes de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM) et les produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance (« PRIIPS »), cette information sera fournie par la communication ou la mise à disposition du prospectus et via le document d'informations clés ("KID" - "Key Information Document" ou « DIC »).

En outre, la Banque (i) fournit trimestriellement dans les rapports aux Clients un relevé des frais et charges des Instruments Financiers et Services qui ont été perçus et supportés durant la période écoulée dans le portefeuille du Client, y compris les avantages et (ii) fournit également au Client un rapport annuel relatif à ces coûts et charges liés.

F.1.2.3. Acceptation de Valeurs

1. Le dépôt effectif de Valeurs ou l'inscription d'Instruments Financiers en Compte-titres a lieu sous réserve de l'acceptation des Valeurs conformément à et sans préjudice de l'application des dispositions de la section F.2 ci-après. Avant l'achat ou le dépôt de toute Valeur ou Instrument Financier, il est nécessaire que le Client ait rempli tout le processus de renseignements. Après réception de tous les documents et informations requis, il est possible qu'un délai de latence soit applicable pour l'analyse des documents et informations obtenus.

2. La restitution de Valeurs s'effectue, selon le cas, aux guichets de la Banque ou par le transfert sur un compte auprès d'une autre banque, et ce dans un délai raisonnable. Les Instruments Financiers sur un Compte-titres peuvent exclusivement être transférés par virement sur un autre Compte-titres auprès de la Banque ou auprès d'un autre établissement financier.

F.1.2.4. Conflits d'intérêts

La Banque a établi et mis en œuvre une politique de gestion des conflits d'intérêts conformément aux dispositions légales en vigueur. Cette politique identifie les situations qui donnent ou sont susceptibles de donner lieu à un conflit d'intérêts comportant un risque sensible d'atteinte aux intérêts d'un ou de plusieurs Clients et vise à l'information des clients sur support durable de l'existence du conflit et des risques liés. En conformité avec la Réglementation MiFID 2, une description succincte de cette politique est disponible sur le site www.ing.lu (sous la rubrique Réglementation/MiFID 2). Un complément d'information peut être fourni à la demande du Client.

F.1.2.5. Avantages

Dans le cadre de la prestation de ses Services, et dans la mesure autorisée par la réglementation luxembourgeoise en vigueur, la Banque octroie ou reçoit de tiers des rémunérations, commissions ou avantages non pécuniaires, notamment en cas de distribution de produits d'investissement tels que des parts de fonds d'investissement. La nature et le montant de ces rémunérations ou de tout autre avantage non pécuniers varient selon les services fournis aux Clients et de différents facteurs. Le Client trouvera plus de détails au point G ci-après ainsi que dans la Politique en matière de réception ou versement de commissions, disponible sur le site www.ing.lu (sous la rubrique « Réglementation/MIFID 2 »).

F.1.2.6. Communication aux autorités - Application des règles américaines

1. Interdiction de fournir des services d'investissement à des personnes identifiées comme « américaines ».

Le Client déclare être informé que la Banque ne peut offrir des services en relation avec des Instruments Financiers ou tout autres valeurs mobilières, notamment l'achat, le conseil, la détention et/ou la vente d'instruments financiers ou autres valeurs mobilières, à des Clients identifiés comme américains ou « assimilés » (conformément aux règles en vigueur et aux règles internes de la Banque), en ce compris (mais non limitativement) en cas de Client :

- ayant soit la nationalité américaine, soit une adresse postale, légale ou fiscale aux États-Unis, soit un numéro de téléphone aux États-Unis, soit une carte de résident permanent américain (« Green Card »), ou identifié comme « américain » selon les règles applicables ;
- dont un mandataire ou représentant a soit la nationalité américaine, soit une adresse postale, légale ou fiscale aux États-Unis, soit un numéro de téléphone aux États-Unis, soit une carte de résident permanent américain (« Green Card »), ou identifié comme « américain » selon les règles applicables ; ou
- dont l'un des bénéficiaires économiques a soit la nationalité américaine, soit une adresse postale, légale ou fiscale aux États-Unis, soit un numéro de téléphone aux États-Unis, soit une carte de résident permanent américain (« Green Card »), ou identifié comme « américain » selon les règles applicables.

La Banque est dès lors expressément autorisée à suspendre de tels services et/ou vendre et/ou transférer auprès d'une autre banque n'appartenant pas au Groupe ING tous instruments financiers ou autres valeurs mobilières détenus par de tels Clients auprès de la Banque dès qu'elle l'aurait identifié comme américain ou « assimilé », ou qu'elle aurait eu connaissance du statut d'américanité du Client (établi conformément aux règles en vigueur et aux règles internes de la Banque).

Dans le cas où (i) ce service serait néanmoins presté et où des Instruments Financiers seraient acquis ou transférés et déposés sur un Compte d'Instruments Financiers, ou (ii) le Client est identifié a posteriori comme américain ou assimilé par la Banque, celle-ci conserve le droit, après en avoir averti le Client au moins 60 jours calendrier à l'avance en vue de lui laisser la possibilité de transférer ces Instruments Financiers vers une autre institution financière, de vendre les Instruments Financiers concernés à leur valeur de marché et de clôturer le Compte d'Instruments Financiers. Dans ce cas, la Banque ne supportera pas les coûts et frais éventuels.

Dans le cas où le Client acquiert à posteriori un statut d'américanité (établi conformément aux règles en vigueur et aux règles internes de la Banque), la Banque est en droit, dès qu'elle en aura connaissance, de mettre fin à la possibilité pour le Client d'exécuter des Opérations sur Instruments Financiers. De plus, après avoir communiqué cette décision au Client et lui avoir donné un délai de 60 jours calendrier pour transférer ces Instruments Financiers vers une autre institution financière ou vendre ceux-ci de son propre chef, les Instruments Financiers restant sur le Compte-titres seront vendus à leur valeur de marché et le Compte-titres et le Compte-espèces qui y est lié seront clôturés. Dans ce cas, la Banque ne supportera pas les coûts et frais éventuels.

2. Instruments financiers ou valeurs mobilières soumis aux règles américaines

Étant donné l'existence de certaines réglementations américaines susceptibles d'avoir une portée extraterritoriale, le Client déclare être informé que la Banque peut refuser la détention de certains instruments financiers ou valeurs mobilières, notamment si le Client investit dans des produits listés à l'article F.2.1.15.

Par ailleurs, en cas d'acquisition d'autres instruments financiers ou valeurs mobilières entrant dans le champ d'application de règles américaines, le Client déclare être informé que la Banque est soumise à des obligations détaillées à l'article F.9.4.

F.1.2.7. Communication aux autorités

1. Le Client autorise irrévocablement la Banque à fournir aux autorités habilitées (ou à leurs agents dûment mandatés) toutes informations requises par celles-ci en vertu des pouvoirs d'investigation que leur confère entre autres la loi modifiée du 5 avril 1993 sur le secteur financier ou que leur conférerait toute disposition légale ou réglementaire qui compléterait les dispositions précitées ou s'y substituerait. Le Client reconnaît que, par le seul fait de transmettre un Ordre ou d'effectuer une Opération, il confirme l'autorisation donnée ci-dessus.

2. Dans le cadre des Opérations sur Instruments Financiers, la Banque est obligée de rapporter aux autorités Luxembourgeoises et Européennes certaines opérations sur Instruments Financiers. Dans ce contexte, la Banque donnera les informations sur l'opération et les données du Client aux autorités Européennes dans le respect de la législation relative à la protection des données personnelles en vigueur. Le Client s'engage si la Banque ne possède pas toutes les données demandées, à communiquer à la Banque sur première demande de celle-ci toutes données manquantes.

3. Lorsqu'un Client confie à la Banque un Instrument Financier émis par une entité située hors de Luxembourg en dépôt et que la Banque est interrogée, sur la base de la réglementation applicable pour cet Instrument Financier, le Client donne son accord irrévocable à la communication des données relatives à son identité (nom, adresse et nationalité), ses droits sur les Instruments Financiers (propriété, usufruit, nombre), les caractéristiques de ceux-ci, la date de dépôt (système de « Nominee », etc) ainsi que sur les détails de la transaction :

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

   Les dispositions précitées sont également d'application concernant l'identité, l'adresse et la nationalité du Bénéficiaire si celui-ci n'est pas le propriétaire.

   Si la Banque ne dispose pas de tous les renseignements demandés, le Client s'engage à fournir à la Banque toutes les données pertinentes manquantes à la première demande.

F.1.3. Classification de la Clientèle pour les Services d'investissement et services auxiliaires

F.1.3.1. Clients de détail, Clients professionnels et Clients contreparties éligibles

Conformément à la réglementation en vigueur, la Banque classe chaque Client dans l'une des 3 catégories suivantes : client de détail (ou client non-professionnel), client professionnel ou client contrepartie éligible, avant de lui offrir des produits ou des services d'investissement.

Cette classification détermine le niveau de protection dont bénéficient les Clients.

- Est un « Client de détail » ou « Client non professionnel », toute personne physique ou morale qui n'est pas un Client professionnel au sens défini ci-après ;
- Est un « Client professionnel » : toute personne physique ou morale qui possède l'expérience, les connaissances et la compétence nécessaires pour prendre ses propres décisions d'investissement et évaluer correctement les risques encourus, et qui répond à certains critères définis par la réglementation en vigueur ;
- Est un « Client contrepartie éligible » : tout Client professionnel qui, concernant des services spécifiques, répond à des critères supplémentaires définis par la règlementation en vigueur.

F.1.3.2 L'information du Client quant à sa catégorie

Le Client sera avisé, de la catégorie à laquelle il appartient, dans son formulaire d'ouverture de compte ou, en cas de changement, par le biais d'une lettre séparée.

F.1.3.3 Changement de catégorie

La réglementation financière en vigueur prévoit la possibilité pour un Client de demander de changer de catégorie et dans certains cas, d'obtenir un changement de catégorie. Le Client qui souhaite un tel changement en adresse la demande à la Banque, qui décide en fonction de ses conditions, des circonstances et de sa connaissance du Client si elle peut accepter cette demande. La demande ne prendra effet que si elle est formellement acceptée par la Banque

Néanmoins, il appartient aux Clients professionnels et aux contreparties éligibles de tenir ING informée de tout changement suceptible d'impacter leur classification en tant que Client Professionnel ou Client contrepartie éligible.

F.1.3.4. Communication avec les Clients de détail

Nonobstant l'article A.3 des présentes Conditions Générales, les Clients de détail pourront, à tout moment, modifier le mode de réception de la correspondance et demander à la recevoir sous format papier, gratuitement (excepté pour les demandes de duplicata de documents).

F.1.3.5. Communication avec les Clients professionnels et Client contreparties éligibles.

Le seul mode de communication autorisé pour les documents liés aux investissements, au sens de la Règlementation MiFID 2, est le mode de communication par voie électronique pour les Clients professionnels et Clients contreparties éligibles.

F.1.4. Services d'investissement relatifs aux Instruments Financiers

F.1.4.1. Service de gestion de portefeuille

1. Ce Service est un service de gestion discrétionnaire du portefeuille du Client sur la base d'un contrat de gestion discrétionnaire et conformément à une stratégie de gestion convenue entre la Banque et le Client.

2. Il requiert la détermination préalable du Profil d'Investisseur du Client, établie au moyen d'un questionnaire investisseur. A défaut pour le Client de répondre à ce questionnaire, la Banque ne sera pas en mesure de prester le service de gestion discrétionnaire, tel que plus amplement décrit ci-après. Il appartient au Client de s'assurer que les informations fournies à la Banque sont exactes et à jour et d'informer la Banque sans délai de toute modifications des informations fournies par le Client.

F.1.4.2. Service de Conseil en investissement non indépendant

1. Le conseil en investissement consiste en la fourniture de recommandations personnalisées au Client, soit à sa demande, soit sur l'initiative de la Banque concernant un ou plusieurs Instruments Financiers.

2. La Banque se réserve le droit de fournir ponctuellement au Client, utilisant le Service de réception et transmission d'ordres sur Instruments Financiers, des recommandations personnalisées sur un périmètre restreint de produits de la Banque.

3. Le Service de conseil en investissement fourni par la Banque est un service de conseil non indépendant : il porte sur une analyse restreinte de différents types d'Instruments Financiers par rapport aux Instruments Financiers disponibles sur le marché ; il peut de plus porter sur des Instruments Financiers émis ou proposés par une entité du groupe ING, ou une entité ayant des liens étroits (notamment juridique ou économique) avec la Banque ou le groupe ING.

3. Ce Service est fourni et décrit via la signature d'un contrat de conseil en investissement. Il requiert la détermination préalable du Profil d'Investisseur du Client, établie au moyen d'un Questionnaire

Investisseur. A défaut pour le Client de répondre à ce questionnaire, la Banque ne sera pas en mesure de prester le service de conseil en investissement au Client, tel que plus amplement décrit ci-après.

4. La Banque procède à une évaluation périodique de l'adéquation du portefeuille du Client par rapport à son Profil Investisseur et en informe le Client via les rapports périodiques trimestriels.

5. Dans le cadre du Conseil en Investissment, la Banque ne fournit que des rapports d'adéquations. La décision de suivre ou non le conseil de la Banque concernant l'Opération demeure exclusivement de la responsabilité du Client.

F.1.4.3. Service de réception et transmission d'ordres sur Instruments Financiers.

1. Sans préjudice de l'article F.1.4.2.2., le Service de réception et transmission d'ordres sur Instruments Financiers est offert ou fourni par la Banque sans qu'aucune recommandation personnalisée ne soit faite au Client.

2. Préalablement à ce service, lorsqu'il est fourni à un Client non professionnel, la Banque requiert que le Client complète un Profil Investisseur (cf. art. F.1.5.).

3. Si le Client non professionnel choisit de ne fournir aucune information ou s'il ne fournit pas des informations suffisantes à la Banque aux fins de déterminer son Profil Investisseur, la Banque ne sera pas en mesure d'exécuter un ordre d'achat du Client tant que les informations nécessaires n'ont pas été fournies par le Client. La Banque n'encourt aucune responsabilité dans une telle situation en cas de retard d'exécution.

4. Lorsqu'un Client envoie à la Banque une instruction, le Client déclare assumer seul, toutes les conséquences préjudiciables de fraude ou d'erreurs inhérentes à la transmission, compréhension de l'instruction.

5. Il est entendu que l'ordre du Client ne sera exécuté uniquement après que la Banque ait eu le temps nécessaire pour accomplir ses procédures internes de vérification. L'ordre est également executé en accord avec les conditions du marché sur lequel l'ordre doit être traités.

6. Si la Banque considère, sur base du Profil Investisseur, que le service ou l'Instrument Financier envisagé n'est pas approprié pour le Client non professionnel, elle l'en avertit avant d'exécuter l'ordre.

7. Des informations complémentaires sur notamment le montant total des commissions et des frais facturés et, la ventilation par poste y compris, peuvent être communiquées au Client à sa demande.

8. La Banque peut refuser d'exécuter un ordre ou suspendre son exécution lorsque cet ordre se réfère à des transactions ou des produits que la Banque ne traite pas habituellement ou que l'ordre est contraire aux principes ou à la déontologie de la Banque ou susceptible de lui faire courir un risque.

F.1.4.4. Service d'ouverture de Compte-titres et de conservation d'Instruments Financiers

1. Le Service d'ouverture de Compte-titres et de conservation d'Instruments Financiers de la Banque permet au Client de déposer et de faire conserver ses Instruments Financiers dans un Compte-titres conformément aux dispositions de la partie F.2. ci-après.

2. La Banque met tout en œuvre afin d'ouvrir un Compte-Titres endéans deux Jours Ouvrables Bancaires suivant le jour de la réception effective du formulaire de demande d'ouverture d'un Compte-titres afin de fournir le Service de conservation des Instruments Financiers, à condition :

   - que la demande soit introduite un Jour Ouvrable Bancaire ;
   - que le Client dispose déjà d'un Compte-espèces ;

3. La Banque se réserve le droit de clôturer tout Compte-titres et le Compte-espèces qui y est lié trois mois après le retrait des derniers Instruments Financiers qui étaient inscrits.

F.1.5. Profil Investisseur et tests d'adéquation et du caractère approprié

F.1.5.1. Profil Investisseur

Dès l'ouverture d'un compte d'Instruments Financiers, le Profil investisseur du Client sera déterminé sur base d'un questionnaire.

Ce Profil Investisseur reste valide jusqu'à ce que le Client informe la Banque de tout changement y relatif. Le Profil Investisseur sera également revu périodiquement.

Le Client doit informer la Banque de tout changement de sa situation personnelle pouvant avoir un impact sur son Profil Investisseur, et ce dès qu'il a connaissance de ce changement et avant toute nouvelle Opération. Le Client est responsable de la véracité des informations qu'il fournit à la Banque pour l'établissement de son Profil Investisseur. La Banque est habilitée à se fonder sur ces informations à moins qu'elle ne sache ou devrait savoir que les informations fournies par le Client sont manifestement périmées, inexactes ou incomplètes. Dans ce cas, la Banque se réserve le droit de ne pas fournir le service concerné et peut même ne pas être autorisée par la loi à le fournir.

Il appartient au Client de s'assurer que les informations fournies à la Banque sont exactes et à jour et d'informer la Banque sans délai de toute modification des informations fournies par le Client. Des informations incomplètes ou erronées peuvent conduire la Banque à fournir au Client un Service qui n'est pas adéquat ou approprié pour le Client et pouvant entrainer des conséquences préjudiciables pour le Client. La Banque ne saurait être tenue pour responsable dans ce type de cas. Il est entendu que toute modification relative aux informations transmises à la Banque peut affecter la classification du Client.

F.1.5.2 Test d'adéquation

Le Profil investisseur pour les Clients qui concluent un contrat de gestion de portefeuille ou de conseil en investissement sert de base aux tests d'adéquation nécessaires (ci-après « le Profil Investisseur »).

Un Profil Investisseur est également requis par la Banque pour les Clients avant de pouvoir utiliser le service de réception et transmission d'ordres sur Instruments Financiers.

Ce Profil Investisseur est dressé sur base des types d'informations suivantes :

- les connaissances et l'expérience du Client en matière d'investissements ;
- sa situation financière ;
- son horizon et ses objectifs d'investissement, et
- ses préférences « ESG ou Environnementales, Sociales et de Gouvernance ».

Pour chaque contrat ou chaque compte, le Client a la possibilité de définir des objectifs d'investissement et un horizon d'investissement différents ce qui permettra de définir des Profils d'Investissement différents.

Lorsque le compte lié au contrat de gestion ou de conseil appartient à plusieurs titulaires, ceux-ci se mettent d'accord sur un objectif et un horizon d'investissement communs et déterminent ensemble un Profil Investisseur pour ce compte. De même, en cas de compte détenu par plusieurs titulaires, ces derniers déterminent ensemble le Profil Investisseur pour ce compte avant de recourir au service de réception et transmsision d'ordres sur Instruments Financiers.

F.1.5.3. Test de connaissances et d'expérience et test du caractère approprié ("appropriateness")

1. Test de Connaissances et d'Expérience : La Banque réalise le test de Connaissances et d'Expérience (ci-après le « Test de connaissances et d'expérience ») dans le but de recueillir des informations uniquement sur les connaissances et l'expérience du Client en matière d'investissements concernant les différentes catégories d'Instruments Financiers offerts par la Banque. Le Client est responsable de la véracité des informations qu'il fournit à la Banque pour la réalisation du test de connaissances et d'expérience.
2. Test du caractère approprié ("appropriateness") : Sur base des résultats du Test de Connaissances et d'Expérience, un test du caractère approprié de l'Instrument Financier est opéré. Il s'agit d'un test ponctuel en vue de vérifier que l'Instrument Financier concerné est adapté au Client. Ce test est opéré au moment où le Client envisage une Opération d'achat sur un Instrument Financier.

F.1.6. Rapports aux Clients

F.1.6.1. Confirmation d'exécution

Sauf lorsqu'elle preste un service de gestion discrétionnaire, la Banque adresse au Client sur un support durable un avis confirmant l'exécution de l'ordre, au plus tard au cours du premier Jour Ouvrable suivant son exécution.

F.1.6.2. Relevé périodique des investissements

La Banque met au moins trimestriellement à disposition du Client, sur support durable, un relevé des Instruments Financiers et des fonds que le Client détient auprès de la Banque.

La Banque communique également au Client, au moins trimestriellement, un rapport de gestion détaillé comprenant notamment une description de la composition et de la valeur du portefeuille, des opérations exécutées au cours du trimestre, du montant total des commissions et frais supportés sur la période couverte et des dividendes, intérêts et autres paiements reçus durant la période couverte.

F.1.6.3. Rapport d'adéquation

6. En cas de service de conseil en investissement, la Banque fournit au Client non professionnel uniquement un rapport d'adéquation, avant l'exécution de l'Opération. Ce rapport indique si et dans quelle mesure la recommandation formulée est adaptée au Client compte tenu de son Profil investisseur. La décision de suivre ou non le conseil de la Banque concernant l'Opération demeure exclusivement de la responsabilité du Client.

F.1.6.4. Obligation, pour les clients-personnes morales, d'avoir un code LEI (communication aux autorités de contrôle)

Tous les Clients – personnes morales s'engagent à demander un code LEI (« Legal Entity Identifier ») auprès d'une UOL (« Unité Opérationnelle Locale ») ou d'un Agent d'Enregistrement (« Registration Agent ») s'ils souhaitent acquérir, vendre ou exécuter certains transferts d'Instruments Financiers tels que les actions, warrants, obligations et trackers (ETF, fonds traités en bourse). Cette obligation vaut également si les Instruments Financiers sont traités hors bourse ou s'ils représentent un produit sous-jacent d'un Instrument Financier non coté. Les institutions financières, telles que la Banque, qui exécutent ce type d'Opérations pour compte de leurs clients, sont en effet soumises à des obligations de déclaration aux autorités, prévues par la Réglementation MiFID 2, pour lesquelles le code LEI est exigé.

Avant d'effectuer des Opérations mentionnées ci-dessus, le Client – personne morale s'engage à demander un code LEI et à le communiquer à la Banque. Le Client peut trouver toutes les informations sur notre site Web www.ing.lu.

F.1.6.5. Obligations d'informations supplémentaires pour les transactions de gestion de portefeuille ou impliquant des passifs éventuels

Lorsque la Banque détient le compte d'un Client non professionnel comprenant des positions sur instruments financiers à effet de levier ou des transactions impliquant des passifs éventuels, elle informe le Client lorsque la valeur de chacun de ces instruments financiers a baissé de 10% par rapport à sa valeur initiale, et pour chaque multiple de 10% par la suite. La Banque informe le Client au plus tard à la fin du Jour Ouvrable au cours duquel ce seuil a été dépassé ou, dans le cas où ce seuil n'a pas été franchi au cours d'un Jour Ouvrable Bancaire, à la fin du premier Jour Ouvrable Bancaire suivant.

En cas de service de gestion discrétionnaire, la Banque informe le Client lorsque la valeur de son portefeuille a diminué de 10% par rapport à la dernière valorisation, et par la suite pour chaque multiple de 10%. La Banque informe le Client au plus tard à la fin du Jour Ouvrable Bancaire au cours duquel le seuil a été franchi ou, dans le cas où ce seuil n'a pas été franchi au cours d'un Jour Ouvrable Bancaire, à la fin du premier Jour Ouvrable Bancaire qui suit.

F.1.6.6. Marché cible

Lorsqu'elle distribue des Instruments Financiers, la Banque tient compte du marché cible définit par le producteur ou l'émetteur de l'Instrument Financier considéré ainsi que du marché cible défini par la Banque.

Lorsqu'elle fournit un service de gestion discrétionnaire ou un service de conseil en investissement, le Client est informé que la Banque peut toutefois être amenée à exécuter ou recommander une transaction pour un Client situé en dehors du marché cible (y inclus dans le marché cible négatif dans le cadre de la gestion discrétionnaire), uniquement à des fins de couverture ou de diversification du portefeuille, si le portefeuille dans son ensemble ou la combinaison d'un Instrument Financier avec sa couverture est adéquat pour le Client.

Lorsque la Banque fournit un service de réception et transmission d'ordres sur Instruments Financiers, le Client est averti en cas de transaction en dehors du marché cible (y compris le marché cible négatif) ; la validation d'une telle transaction par le Client, malgré l'avertissement fourni par la Banque, relève de sa seule et unique responsabilité.

Dans l'intérêt et pour la protection du Client, et nonobstant le paragraphe précédent, la Banque se réserve le droit de refuser des transactions dans le marché cible négatif tel que défini par la Réglementation MiFID 2.

La Banque informe les Clients professionnels qui souhaitent passer des transactions à leur propre initiative et qui n'auraient pas fourni de Profil Investisseur, qu'elle ne sera pas nécessairement en mesure d'évaluer leur adéquation avec le marché cible.

F.2. Instruments Financiers en dépôt

F.2.1. Dépôt d'Instruments Financiers

F.2.1.1. Le Client peut confier à la Banque la garde de Titres luxembourgeois ou étrangers, pour autant qu'ils soient suivis et acceptés par la Banque.

F.2.1.2. En sa qualité de propriétaire des Titres, le Client désigne la Banque comme dépositaire des Titres détenus ou à détenir par lui. La Banque n'assume envers le Client d'autres obligations que celles expressément prévues par la loi luxembourgeoise et par les présentes Conditions Générales.

F.2.1.3. Les Titres physiques ne seront acceptés et inscrits en Compte-Titres que sous réserve de l'accord expresse de la Banque et qu'ils satisfassent au contrôle de conformité et de régularité effectué par la Banque et, le cas échéant, par ses correspondants (e.a. Euroclear, Clearstream ou un sous-dépositaire) ainsi qu'aux exigences légales luxembourgeoises et procédures internes de la Banque relatives à la détention de tels Titres physiques.

F.2.1.4. Pour autant que cela soit applicable, les Titres déposés en compte doivent être de bonne livraison, c'est-à-dire authentiques, en bon état matériel, non frappés d'opposition, de déchéance, de

séquestre, en quelque lieu que ce soit et munis de tous les coupons à échoir.

Dans l'hypothèse où les Titres seraient de mauvaise livraison, il convient de noter que les Titres frappés d'opposition seraient bloqués, que les Titres en mauvais état physique feraient l'objet soit d'un remplacement dans la mesure du possible et aux frais du Client, soit d'un renvoi, et enfin, que les Titres falsifiés seraient saisis.

F.2.1.5. La Banque n'est pas responsable des défauts affectant les Valeurs mises en dépôt par le Client, en ce compris les défauts visibles avant le dépôt.

F.2.1.6. Ces dépôts ne sont considérés comme définitifs qu'après confirmation de leur enregistrement par le tiers dépositaire. Le cas échéant, les ordres de bourse portant sur ces dépôts ne seront exécutables qu'après cette confirmation.

Dans la mesure où les Titres sont portés en dépôt titres sauf bonne fin, le Client est responsable envers la Banque de tout dommage résultant d'un défaut d'authenticité ou de vices apparents ou cachés de Titres déposés par lui. Tout Titre reconnu comme étant de mauvaise livraison, même après sa mise en dépôt, et dès lors qu'il est établi que ce Titre appartient au Client, pourra être retiré du dossier titres du Client et restitué ou bloqué dans l'attente du règlement de la situation. A défaut, le Compte-espèces du Client est débité de la valeur du Titre augmenté de tous frais et commissions, au cours du jour.

En outre, le Client supporte toutes les conséquences résultant du dépôt ou de la négociation de Titres frappés d'opposition. Il est tenu d'indemniser la Banque du préjudice éventuellement subi par elle. Pour ce faire, la Banque se réserve le droit de débiter à tout moment et de plein droit le ou les comptes du montant du préjudice subi.

Par ailleurs, si l'opposant entendait assigner la Banque afin de connaître l'identité du remettant, celui-ci autorise et mandate irrévocablement la Banque, à révéler son identité à l'opposant ; le remettant libère ainsi la Banque de son obligation de secret professionnel à cet égard.

F.2.1.7. Sauf stipulation contraire du Client et dûment acceptée par la Banque ou stipulation contraire de la Banque elle-même, tous les dossiers Titres sont réputés fongibles. En conséquence, la Banque ne sera tenue envers le Client que de lui restituer des Titres de même nature sans concordance de numéro.

Pour autant, les Titres déposés font l'objet de relevés numériques lors de leur remise par le Client qui doit les vérifier ; la Banque n'assume aucune responsabilité en cas d'erreur dans l'inscription des numéros des Valeurs. Par la suite, la Banque délivre un avis de crédit en dossier titres des Valeurs déposées.

F.2.1.8. Le Client est tenu de notifier immédiatement à la Banque toute contestation relative aux Titres qu'il détient et dont il a connaissance.

F.2.1.9. La Banque remplira ses obligations en qualité de dépositaire d'Instruments Financiers pour compte de ses Clients avec le même soin que celui qu'elle apporte à la conservation de ses propres Instruments Financiers. Sauf demande expresse contraire du Client, la Banque est autorisée à déposer en son nom mais pour le compte de ses clients, auprès de correspondants et/ou de centres de dépôts collectifs choisis par elle, au Grand-Duché de Luxembourg ou à l'étranger, les Titres qui lui sont confiés par le Client. Dans ce cas, les Valeurs confiées à la Banque sont déposées à l'endroit qu'elle estime le plus opportun, dans l'intérêt du Client et, le cas échéant, sous la surveillance d'un tiers dépositaire. La Banque agit avec prudence, soin et diligence en ce qui concerne la sélection, la désignation et l'examen périodique de ses tiers dépositaires, et tient compte des dispositions légales, réglementaires et contractuelles relatives à la conservation de Titres, et plus précisément lorsque cela est susceptible d'affecter les droits des Clients.

La responsabilité de la Banque ne sera cependant engagée qu'en cas de faute lourde de sa part. Dans la mesure la plus large autorisée par la loi, la Banque ne répond ni de la solvabilité des correspondants et/ou centres de dépôts collectifs, ni des fautes commises par ceux-ci dans l'exercice de leurs activités. En conséquence, le Client supportera proportionnellement à sa part toutes les conséquences économiques et juridiques qui pourraient affecter les Titres ainsi placés par la Banque par suite de (i) tout cas de force majeure et plus généralement de tout événement extérieur échappant au contrôle de la Banque et dont les conséquences auraient été inévitables malgré tous les efforts raisonnables déployés par la Banque pour l'éviter ou de (ii) modification de dispositions légales et réglementaires, qu'elles soient fiscales ou autres, applicables dans le pays des correspondants, du centre de dépôt collectif ou de l'émetteur et notamment au cas où la situation ainsi créée entraînerait la suppression, la dépréciation, l'indisponibilité ou l'improductivité – totales ou partielles – des avoirs inscrits au nom de la Banque pour le compte du Client.

F.2.1.10. Le Client accepte que l'exécution des obligations qui découlent des règlements et contrats entre la Banque et les tiers dépositaires lui soit opposable et soit poursuivie sur son patrimoine. Différents systèmes juridiques peuvent donc s'appliquer. Le droit applicable, le contrôle par les autorités de surveillance et la législation applicable (notamment relative à un système de protection des investisseurs, c'est-à-dire le montant maximal remboursable en cas d'insolvabilité du tiers dépositaire) peuvent diverger d'un pays à l'autre.

Cela peut influencer les droits dont peuvent se prévaloir les Clients vis-à-vis des leurs Instruments Financiers.

La Banque ne sera pas responsable de tous dommages, pertes ou coûts que le Client subirait à la suite d'une faute d'un tiers dépositaire, ou en cas de procédure d'insolvabilité concernant un tiers dépositaire, à condition que la Banque ait apporté tout le soin que l'on peut attendre quant au choix du tiers dépositaire, excepté si ce tiers dépositaire est une filiale de la Banque, auquel cas la Banque supportera le même niveau de responsabilité que lorsqu'elle garde elle-même les Instruments Financiers.

F.2.1.11. Le Client accepte que pour les Titres soumis à une loi étrangère, ses droits d'investisseur sont régis, du moins en partie, par la loi étrangère applicable et que les droits que la loi étrangère lui reconnaît ne sont pas forcément identiques à ceux qui existent sous la loi luxembourgeoise pour des Titres similaires. Dans un tel cas, il appartient au Client de s'informer et de se tenir informé sur les pratiques applicables à l'étranger et les moyens qui y sont à sa disposition pour faire valoir directement ses droits de propriétaire des Titres. Sauf convention expresse contraire entre le Client et la Banque, la Banque n'assume à cet égard aucune obligation.

F.2.1.12. Selon la législation applicable en la matière, la Banque a un privilège (c'est-à-dire qu'elle bénéficie d'un droit de remboursement prioritaire par rapport aux autres créanciers) sur les Valeurs :

• qui lui ont été remises par le Client en vue de constituer la couverture destinée à garantir l'exécution des transactions sur Valeurs, la souscription de Valeurs et les Opérations à terme sur devises ;

• qu'elle détient à la suite de l'exécution de transactions sur Valeurs ou d'Opérations à terme sur devises, ou à la suite de la liquidation dont elle est chargée, et relatives aux transactions sur Valeurs, aux souscriptions de Valeurs ou aux Opérations à terme sur devises qui sont effectuées directement par le Client.

Ce privilège garantit toute créance de la Banque née à l'occasion de ces transactions, Opérations ou liquidations visées à l'alinéa premier, y compris les créances nées de prêts ou d'avances relatives à des Opérations sur ces Valeurs.

En plus de ce privilège, la Banque peut bénéficier d'autres sûretés, privilèges ou droits de compensation conformément aux dispositions des présentes Conditions Générales et, le cas échéant, en vertu de contrats particuliers conclus entre la Banque et le Client.

Les tiers dépositaires désignés par la Banque pour la conservation des Valeurs de Clients peuvent également bénéficier de sûretés, privilèges et droits de compensation portant sur les Valeurs dont ils ont la garde.

F.2.1.13. Le Client se déclare informé que dans les cas où les Titres, luxembourgeois ou étrangers, ne sont pas tenus directement par le Client dans le registre de l'émetteur mais de façon indirecte à travers un ou plusieurs dépositaires (y compris si la Banque agit à titre de nominee), certaines informations sur/de la part de l'émetteur ou les Titres risquent de ne pas pouvoir lui être communiquées par la Banque, ou de ne pas pouvoir lui être communiquées en temps utile. La responsabilité de la Banque ne pourra être engagée qu'en cas de faute lourde de sa part. Notamment, la Banque n'assume aucune obligation pour l'exercice des droits attachés aux Titres détenus indirectement par le Client (y compris si la Banque agit à titre de nominee), ou lorsque la forme des Titres ne le permet pas, notamment les convocations aux assemblées générales, le droit d'assister et de voter aux assemblées générales ou le droit d'agir en justice contre l'émetteur, aussi bien dans le cadre de procédures collectives qu'individuelles. Sauf convention expresse contraire entre le Client et la Banque, la Banque n'est pas obligée d'agir en tant que mandataire du Client, commissionnaire (concept de nominee), ou autre qualité similaire, pour exercer les droits de celui-ci.

A la demande expresse du Client, la Banque s'engage à émettre des attestations certifiant la nature et le nombre des Titres inscrits sur le compte du Client afin de faciliter l'exercice par le Client des droits attachés aux Titres.

Par dérogation au paragraphe précédent, la Banque reste tenue de ses obligations légales d'information envers le Client lorsque celles-ci portent sur des Titres détenus par le Client auprès de la Banque.

F.2.1.14. Le retrait des Titres ne peut avoir lieu que moyennant un délai susceptible de varier suivant le lieu du dépôt et suivant la nature des Titres en question. La Banque n'est dès lors pas en mesure de garantir au Client une date de livraison déterminée.

Si la Banque devait s'engager dans des cessions temporaires de titres en utilisant ceux du Client, elle en informerait préalablement celui-ci.

F.2.1.15. La Banque peut refuser la détention de certains Titres, notamment dans les cas suivants : lorsque la Banque ne suit plus les Titres ou que le tiers dépositaire concerné ne les accepte plus ;

- lorsque la détention de ces Titres n'est pas acceptée par la Banque en raison d'obligations légales ou fiscales strictes que la Banque ne peut pas assurer vis-à-vis du pays d'émission des Titres ;
- pour des Titres norvégiens par les résidents fiscaux norvégiens et par les nationaux norvégiens ;
- pour des Titres finlandais par les résidents fiscaux finlandais et par les nationaux finlandais ;
- pour des Titres d'un autre pays que le Luxembourg ou la Belgique et les Pays-Bas par les résidents fiscaux de cet autre pays d'émission ;
- s'il devient illégal pour la Banque de détenir ou de garder ces Titres en détention ;
- si le lieu de résidence et/ou la nationalité du Client, ses actionnaires, directeurs et/ou gérants, l'émetteur ou tout autre critère en vertu de la loi applicable soumet la Banque à des obligations, interdictions, ou à toute autre disposition stipulée par une législation étrangère susceptible d'avoir des effets extraterritoriaux sur la Banque ;
- si le Client investit dans des produits entrant dans le champ d'application de la section 871 (m) du Code fiscal américain (Internal Revenue Code) ou d'une législation similaire, ainsi que des produits pouvant déclencher des obligations spécifiques de déclaration ou de retenue à la source pour la Banque ;
- si la détention de ces Titres est, ou devient, à la discrétion de la Banque, incompatible avec la politique « *Environmental and Social Risk Framework* » fixée par le Groupe ING. De plus amples informations sur cette politique sont disponibles sur le site https://www.ing.com/Sustainability/Sustainable-business/Environmental-and-social-risk-policies.htm
- pour des Titres sans valeur ou ayant une faible valeur (tels que des penny shares US) inférieur aux droits de gardes annuels prélevés par la Banque pour leur détention auprès de la Banque ;
- si le Client refuse ou omet d'envoyer en temps utile à la Banque les documents requis par les autorités fiscales compétentes ou toute autre tierce partie pour permettre la détention des Titres ;
- si le Client ne remplit pas les conditions légalement requises ou fixées par l'émetteur pour détenir ces Titres ;
- si le Client ne fournit pas toutes les informations demandées et/ou ne prend pas les mesures nécessaires dans les délais imposés par les circonstances ou demandés par la Banque afin de permettre : (i) de se conformer à toute obligation fiscale en temps utile, tant au Luxembourg qu'à l'étranger, ou (ii) d'exécuter ses obligations relatives à l'échange d'informations avec les autorités fiscales luxembourgeoises ou étrangères (automatique ou sur demande) ; et
- si le sous-dépositaire utilisé par la Banque facture des frais de garde excessifs.

Dans de tels cas, la Banque en informe le Client par écrit et lui donne un délai raisonnable (de deux mois au maximum) pour vendre ou transférer vers une autre institution financière les Titres concernés. Si le Client refuse ou omet de vendre ou transférer les Titres vers une autre institution financière dans les deux mois, les Titres seront, à l'entière discrétion de la Banque, (i) soit vendus à leur valeur de marché, après déduction des commissions, frais et taxes éventuels ; soit (ii) transférés à la Caisse de Dépôts et Consignations. En cas de vente des Titres, le produit de la vente sera versé sur le compte-espèces du Client.

F.2.1.16. Dans tous les cas où la Banque y serait légalement tenue et les cas pour lesquels la Banque s'y serait expressément engagée, et sauf cas de force majeure et sous réserve de la possibilité pour la Banque de déposer les Titres chez des correspondants à l'étranger, tel que mentionné ci-dessus, la Banque pourra soit restituer des Titres de même nature, soit payer la contre-valeur desdits Titres, au moment de la demande de restitution, sans que sa responsabilité puisse s'étendre au-delà.

F.2.1.17. Les certificats nominatifs déposés auprès de la Banque doivent faire l'objet d'un endossement ad hoc par la personne au nom de laquelle ils sont enregistrés.

A défaut d'endossement, la Banque est exonérée de toute responsabilité quant aux conséquences pouvant en résulter et ce pour toutes les Opérations effectuées sur les Titres en question, notamment les Opérations de capital, de paiement de dividendes, de demandes de transfert, de cession, de vente, etc...

F.2.1.18. La Banque veille à maintenir une ségrégation entre les Valeurs appartenant à ses Clients et les Valeurs lui appartenant. Elle veille également à ce que, le cas échéant, les tiers dépositaires assurent également une ségrégation entre les Valeurs des Clients de la Banque et ses propres Valeurs. Des comptes globaux distincts peuvent être utilisés à cet effet, sur lesquels les Instruments Financiers ne sont pas individualisés au nom de chaque Client, mais sont conservés ensemble pour tous les Clients. En cas d'utilisation de comptes globaux, les Clients ne peuvent pas se prévaloir d'un droit de propriété individuel, mais d'un droit de copropriété partagé. Par conséquent, chaque Client obtient un droit proportionnel sur l'indivision du compte commun en proportion du nombre de Valeurs qu'il détient auprès de la Banque. Le risque de perte ou manque éventuel(le) de Valeurs, par exemple suite à la faillite du tiers dépositaire, est supporté proportionnellement par tous les copropriétaires.

Sur demande et moyennant le paiement du tarif correspondant, le Client peut demander que les avoirs déposés auprès de la Banque soient

ségrégués sur un compte distinct en cas de sous-dépôt par elle auprès d'un tiers dépositaire central de titres conformément à l'article 38 du Règlement 909/2014 concernant l'amélioration du règlement de titres dans l'Union Européenne et les dépositaires centraux de titres, tel que modifié (CSDR). Le Client peut obtenir sur demande plus d'information sur les conséquences liées à cette option et les coûts y relatifs. Conformément aux dispositions CSDR, la Banque se réserve le droit, sans préavis, de débiter les éventuels frais consécutifs lors de retard dans le règlement des titres par les dépositaires centraux de titres.

Si les Instruments Financiers d'un Client ont été confiés en dépôt à un tiers dépositaire établi en dehors de l'Union européenne, la Banque informe le Client qu'il se peut qu'en vertu du droit local, ce tiers dépositaire ne puisse pas assurer la ségrégation entre les Instruments Financiers des Clients et ses propres Valeurs. Dans ce cas, le Client accepte que la Banque garde les Valeurs concernées du Client sur un compte auprès de ce tiers dépositaire, sur lequel les Valeurs de la Banque sont également enregistrées. En cas de faillite de la Banque, cela peut avoir des conséquences négatives sur les droits du Client à l'égard de ses Valeurs.

F.2.1.19. Garantie des dépôts

Les Valeurs sont soumises à la protection des déposants et des investisseurs telle que décrite à l'article B.1. des présentes Conditions Générales.

F.2.2. Les dépôts en métaux précieux

F.2.2.1. La Banque peut accepter les dépôts de métaux précieux. Sauf convention contraire, les métaux de même nature et forme, et de qualité commerciale usuelle, sont considérés après expertise comme fongibles. En conséquence, la Banque ne sera tenue envers le Client que de lui restituer des métaux précieux de même nature et forme, et de qualité commerciale usuelle.

F.2.2.2. Sauf convention contraire, les dépôts de métaux précieux seront constatés sous forme de remise en dossier Titres, ouvert au nom du Client.

F.2.2.3. Sauf demande expresse contraire du Client, la Banque a la possibilité de déposer certaines catégories de Valeurs dans son propre dépôt collectif ou d'en confier la garde en son nom mais pour le compte et aux risques du Client à un centre de dépôt collectif au Grand Duché de Luxembourg ou à l'étranger.

La Banque se réserve également la faculté de confier les métaux précieux fongibles à des sous-dépositaires au Grand Duché du Luxembourg ou à l'étranger.

Dans ces cas, la Banque est tenue de choisir et d'instruire soigneusement le tiers dépositaire; sa responsabilité notamment en cas de perte ou de non-restitution des métaux précieux n'est cependant engagée qu'en cas de faute lourde de sa part.

Pour le cas où le Client aurait désigné le correspondant où placer ses métaux précieux, le Client supportera également le risque d'insolvabilité de ce correspondant.

F.2.2.4. En cas de perte de métaux précieux, faisant l'objet d'un dépôt, par la faute de la Banque, en dehors des cas de force majeure et des cas de transport tels que mentionnés à l'article A.3.5 des présentes Conditions Générales, et sous réserve de la possibilité pour la Banque de déposer les Valeurs chez des correspondants au Luxembourg ou à l'étranger comme mentionnée ci-dessus, la Banque sera libérée par le paiement de la contre-valeur suivant le cours du jour de la constitution du dépôt ou de la Valeur déclarée à l'issue de l'expertise. En aucun cas sa responsabilité ne peut s'étendre au-delà de la moindre de ces deux sommes. Dans la mesure la plus large autorisée par la loi, la Banque ne répond ni de la solvabilité de ses correspondants, ni des fautes commises par ceux-ci dans l'exercice de leurs activités.

F.3. Les Opérations de bourse

F.3.1. Généralités

F.3.1.1. Le Client déclare, le cas échéant après lecture du Guide de l'investisseur, avoir une bonne connaissance du fonctionnement des marchés boursiers et autres marchés réglementés et notamment de leur volatilité, du caractère aléatoire des Opérations y effectuées et de l'étendue des risques pouvant découler de l'exécution des ordres.

Il déclare avoir reçu de la Banque l'information lui permettant de prendre des décisions réfléchies et en pleine connaissance de cause.

F.3.1.2. Le Client veille à ne pas transmettre des ordres qui pourraient excéder sa capacité financière.

F.3.1.3. Il est rappelé que la Valeur de chaque investissement peut chuter fortement et que l'investisseur peut ne pas retrouver les capitaux qu'il y a investis. Toute performance passée d'un produit ne constitue en aucun cas une garantie de performances futures et les fluctuations des cours de change peuvent également avoir des effets sur la Valeur d'un investissement. A ce titre et sauf convention contraire, la Banque n'offre aucune garantie de performance sur ses produits et ceux éventuellement mentionnés sur son site.

F.3.1.4. Il appartient au Client de contrôler, préalablement à chaque investissement, s'il entre dans les conditions de souscription ou d'acquisition du produit ou service et de vérifier s'il est autorisé, en vertu de sa loi nationale ou de son pays de résidence et/ou de domicile, à investir dans un produit financier particulier. Il incombe donc au Client de prendre connaissance, par lui-même, de toutes les lois et réglementations applicables à chaque investissement ainsi qu'à la taxation dans le pays dont il est ressortissant et/ou résident.

F.3.1.5. Les produits et services mentionnés sur la partie transactionnelle du site de la Banque ne constituent en aucun cas une offre dans un pays dans lequel une telle offre ou sollicitation n'est pas autorisée ou dans lequel l'émetteur d'une telle offre ou sollicitation n'est pas habilité à le faire.

F.3.1.6. D'une manière générale, et sauf convention contraire, le Client est personnellement responsable :
- de toute décision d'investissement et de l'exécution des ordres tels que lui-même les a encodés ;
- des Opérations effectuées sur son compte et des pertes et/ou gains réalisés suite à l'utilisation par lui du service.

F.3.1.7. Dans le cadre d'une émission publique (notamment introduction en Bourse, Opérations sur le marché primaire), si l'ensemble des ordres de souscription donnés à la Banque par sa Clientèle ne peut être honoré, la Banque opère une répartition équitable des Valeurs disponibles entre ses Clients souscripteurs. Il n'est autorisé qu'un ordre de souscription pour une émission publique déterminée par Client. Le Client autorise ING à grouper, pour les besoins de cette répartition, les différents ordres qu'il aurait passés, dans le respect des règlements de marché applicables.

F.3.1.8. Dans le cadre d'une offre publique de vente (Offre Publique d'Achat ou d'échange), le Client autorise ING à grouper les différents ordres donnés par lui avec indication d'un prix identique

F.3.1.9. Les warrants ne peuvent faire l'objet d'un ordre de vente que sur instruction expresse du Client. En l'absence d'une exécution de l'ordre au plus tard à la dernière cotation officielle, ces warrants perdront en principe toute Valeur. Les ordres portant sur des warrants échus ne sont par conséquent pas acceptés.

F.3.1.10. Les droits de souscription ou d'attribution ne peuvent faire l'objet d'un ordre de vente que sur instruction expresse du Client. En l'absence d'une exécution de l'ordre au plus tard à la dernière cotation officielle, ces droits perdront en principe toute valeur. Les ordres portant sur des droits échus ne sont par conséquent pas acceptés.

F.3.1.11. La Banque ne procède à la conversion des obligations convertibles inscrites dans le Compte-titres du Client que sur instruction expresse de ce dernier excepté pour les Clients ayant signé un contrat de Gestion de portefeuille discrétionnaire.

F.3.1.12. Sauf instructions contraires, la Banque se charge d'effectuer – par le débit du compte du Client et pour autant qu'une provision suffisante y figure – les versements appelés sur les Valeurs non entièrement libérées inscrites dans le Compte-titres du Client.

F.3.1.13. La valorisation des Instruments Financiers, pour autant que ceux-ci soient suivis par la Banque conformément aux présentes Conditions Générales et détenus en Compte-titres par les Clients, est basée sur la valeur et la devise du marché réglementé présentant le plus gros volume de transactions.

F.3.1.14. La Banque prélèvera la taxe sur les opérations de bourse (« TOB ») et effectuera en sa qualité d'intermédiaire professionnel étranger, la déclaration et le versement des montants de TOB prélevés auprès de l'administration fiscale belge. Sont redevables de la TOB, les personnes physiques ayant leur résidence habituelle en Belgique et les personnes morales pour le compte d'un siège ou d'un établissement de celle-ci en Belgique, pour les opérations imposables à la TOB (il s'agit principalement des achats et des ventes d'instruments financiers – actions,obligations, warrants, structured notes, etc – mais aussi des rachats ayant pour objet les actions de capitalisation de certaines sicavs) conclues ou exécutées en leur nom et pour leur compte par un intermédiaire professionnel établi à l'étranger (une banque située à Luxembourg par exemple). Pour déterminer si un Client entre ou non dans le champ d'application *ratione personae* de la TOB, la Banque prend en compte les informations relatives au Client dont elle a connaissance au moment de la réalisation de l'Opération. Dans l'hypothèse où la TOB est due mais qu'elle n'est pas prélevée par la Banque, celui-ci doit, en sa qualité de redevable de la TOB, effectuer lui-même et en son nom la déclaration et le paiement de la TOB à l'administration fiscale belge.

Pour toute information utile à ce sujet, veuillez consulter le site Internet de l'administration fiscale belge https://finances.belgium.be/fr/experts_partenaires/investisseurs/taxe-sur-les-opérations-de-bourse.

F.3.1.15. La Banque peut rejeter toute instruction portant sur des Titres dans les cas énumérés à l'article F.2.15 des présentes. Si le Client utilise son propre courtier pour acheter ou transférer des Titres, la Banque peut également refuser d'exécuter les instructions dans les mêmes circonstances.

F.3.2. Politique d'exécution des ordres de la Banque

F.3.2.1. Le Client est informé que la Banque s'est dotée d'une Politique d'Exécution pour les ordres qu'il lui transmet. Cette Politique d'Exécution est applicable tant aux «Clients non professionnels» qu'aux «Clients professionnels». Elle ne s'applique cependant pas aux transactions transmises par des Clients appartenant à la catégorie des «Contreparties éligibles».

F.3.2.2. Dans le cadre de cette Politique d'Exécution, la Banque prend toutes les mesures suffisantes afin d'obtenir le meilleur résultat possible (ou meilleure exécution) pour ses Clients tant lorsqu'elle exécute leurs ordres que lorsqu'elle en assure simplement la réception et la transmission auprès d'une autre partie pour exécution de l'ordre.

F.3.2.3. La Banque sélectionne les lieux d'exécution permettant de garantir, dans la plupart des cas, la meilleure exécution par rapport aux facteurs et critères d'exécution définis dans sa Politique d'Exécution. Les principaux critères sont : le prix, le coût, la rapidité, la probabilité de l'exécution et du règlement, la taille, la nature de l'ordre ou toute autre considération relative à l'exécution de l'ordre. L'importance de ces critères varie selon le type de Client.

Conformément au règlement délégué 2017/576 complétant la Directive MIFID 2, les principaux facteurs de sélection pour les Clients de détail sont le prix et le coût.

F.3.2.4. Le Client est informé et accepte que la Banque puisse choisir d'exécuter un ordre en dehors d'un marché réglementé ou d'un système multilateral de négociation ou *multi-trading facility* (« MTF ») quand bien même l'ordre porte sur un instrument financier admis à la négociation sur un marché réglementé ou un MTF.

F.3.2.5. Le respect par la Banque de sa Politique d'Exécution constitue une obligation de moyens ; cette dernière étant tenue d'obtenir le meilleur résultat possible pour ses Clients pris dans leur ensemble.

F.3.2.6. La Banque ne pourra être tenue responsable du non-respect de tout ou partie de sa Politique d'Exécution et, en conséquence du préjudice pouvant en résulter pour le Client en cas d'événement présentant le caractère de force majeure, c'est-à-dire tout événement de nature à interrompre, désorganiser ou troubler, ne fût-ce que partiellement, ses services. Sa responsabilité est limitée aux seuls cas de faute lourde dans la mise en œuvre des moyens nécessaires à l'application de sa Politique d'Exécution.

F.3.2.7. La Banque réexamine sa Politique d'Exécution régulièrement ainsi que lors de chaque changement important qui affecte la capacité de la Banque à continuer d'obtenir la meilleure exécution possible pour ses Clients.

F.3.2.8. De plus amples informations sur la Politique d'Exécution se trouve sur le site www.ing.lu (sous la rubrique Réglementation/MiFID 2) ou peuvent également être obtenues en agence.

F.3.2.9. Toute demande d'exécution d'un ordre de la part du Client emporte l'acceptation du Client de la Politique d'Exécution de la Banque en vigueur.

F.3.3. Opération sur produits dérivés

F.3.3.1. Le Client qui, après avoir signé la documentation spécifique relative aux produits dérivés, donne à la Banque des ordres d'achat ou de vente d'options, de futures ou qui contracte avec la Banque d'autres produits dérivés, est présumé connaître les risques inhérents à ces Opérations ; par conséquent, il en assume l'entière responsabilité.

F.3.3.2. Le Client est informé et accepte que la Banque puisse choisir d'exécuter un ordre en dehors d'un marché réglementé ou d'un MTF quand bien même l'ordre porte sur un produit dérivé admis à la négociation sur un marché réglementé ou un MTF.

F.3.3.3. La Banque transmettra au Client, dans les délais prévus par la loi ou par les usages et selon le mode de communication convenu avec le Client, une confirmation reprenant les principaux termes et conditions de chaque contrat sur produits dérivés conclu avec elle.

F.3.3.4. Sauf disposition plus contraignante convenue entre la Banque et le Client, toute contestation quant aux termes et conditions contenus dans cette confirmation doivent parvenir par écrit à la Banque au plus tard dans un délai de 2 (deux) jours calendriers après l'envoi de la confirmation ou de l'avis y relatif. A défaut, les termes et conditions repris dans la confirmation transmise par la Banque au Client seront définitifs et considérés comme ayant été approuvés et reconnus comme exacts par le Client.

F.4. Opérations de régularisation (« corporate actions »)

F.4.1. Généralités

F.4.1.1. La Banque se charge d'opérations de régularisation dites obligatoires ainsi que des opérations de régularisation dites optionnelles, et notamment des opérations relatives aux augmentations de capital liées à des Titres déposés, droits de souscription, dividendes optionnels, échanges de Titres, réinvestissement des dividendes, ... tant au Grand Duché de Luxembourg qu'à l'étranger.

La Banque n'assume aucune obligation par rapport aux opérations dites optionnelles, qui relèvent de la responsabilité exclusive du Client, ce dernier étant par ailleurs à l'origine de leur initiation.

F.4.1.2. Ainsi, dans la mesure du possible, elle se charge de surveiller, d'après les publications et moyens d'information dont elle dispose, toutes les Opérations qui pourraient avoir lieu sur les Titres en dépôt et d'informer le Client sur les détails de l'opération. La Banque n'assume cette obligation de surveillance qu'à titre subsidiaire, cette obligation de

surveillance incombant principalement au Client. En tout état de cause, la responsabilité de la Banque sera limitée à une obligation de moyen.

F.4.1.3. Pour toute opération obligatoire, la Banque procède d'office pour autant qu'elle dispose des informations nécessaires et du temps imparti, à la régularisation des Titres déposés sous dossier et enverra un avis d'exécution au Client pour l'informer.

F.4.1.4. Pour les opérations optionnelles, la Banque enverra pour autant qu'elle dispose des informations nécessaires et du temps imparti, une information la plus complète possible au Client avec les modalités de l'opération et exécutera celle-ci en fonction des instructions reçues.

Le Client donne à la Banque en temps utile les instructions nécessaires pour les opérations en relation avec les Titres déposés.

En cas d'absence d'instruction de la part du Client ou en cas d'instructions reçues après la date limite mentionnée sur l'avis d'information, la Banque exécutera l'opération au mieux de ce qu'elle estimera, à sa discrétion, être de l'intérêt du Client, tout en respectant sa Politique d'Exécution, ou suivant l'option par défaut, également spécifiée sur l'avis qui est envoyé au Client.

F.4.1.5. En outre, la Banque se charge, dans la mesure du possible, d'opérations de régularisation à la demande expresse du Client (entre autres : exercice de warrant, conversion, ...) et s'exécute alors conformément aux instructions du Client. Cependant, sauf accord préalable de la Banque et remboursement de ses frais (y compris le paiement d'avances sur frais adéquates), celle-ci ne représente pas ses Clients aux assemblées générales ou en justice.

F.4.1.6. Outre le remboursement des frais encourus, la Banque sera en droit de demander pour ce service une commission variant selon la nature de l'opération.

F.4.1.7. La Banque n'est pas tenue de surveiller les autres événements de la vie sociale des sociétés dont les Titres sont en dépôt auprès d'elle et n'impliquant pas d'opération de régularisation de Titres. Tel sera notamment le cas pour les avis de procès, de convocations aux assemblées générales ou toutes autres publications émises dans les médias par ces sociétés.

F.4.1.8. Toutes les obligations assumées par la Banque au regard des opérations de régularisation en vertu de la présente section F.4 s'entendent sous réserve des stipulations de l'article F.4.2. ci-dessous.

F.4.1.9. La Banque veille également à ce que ces Opérations soient effectuées pour les Valeurs inscrites auprès de ses correspondants ou tiers Dépositaires pour compte du Client. Sans préjudice des pratiques du marché, les Valeurs qui ont fait l'objet d'une demande de retrait ou de transfert ne sont plus soumises à la surveillance de la Banque quant aux Opérations auxquelles elles peuvent donner lieu. Il en va de même pour les Valeurs qui lui ont été remises dans l'attente de l'exécution d'un ordre de vente.

F.4.1.10. Au cas où une Valeur faisant l'objet d'un achat, d'une souscription ou d'un retrait serait, en raison de l'échéance d'un coupon au cours du délai nécessaire à sa livraison, livrée sans ce coupon, la Banque paie le montant de ce dernier au Client, après encaissement par elle et sous déduction des frais et impôts éventuels. Si une Valeur faisant l'objet d'une vente ou d'une livraison (un transfert) est, en raison de l'échéance d'un coupon au cours du délai nécessaire à sa livraison, livrée sans ce coupon, la Banque débite le montant de ce coupon au Client, si ce montant a été indûment crédité au Client à l'échéance du coupon.

F.4.1.11. En cas de régularisation de la conversion des Titres au porteur, la Banque peut refuser de procéder à la régularisation si celle-ci apparaît comme étant impossible, requiert des efforts disproportionnés, ou résulte du refus ou de l'inertie de l'émetteur.

La Banque se réserve le droit de restituer les anciens Titres aux Clients (selon les modalités de son choix) sous leur responsabilité et en supportant les frais y afférents.

F.4.1.12. Par dérogation aux dispositions des articles F.4.1.1. à F.4.1.7., la Banque reste tenue de ses obligations légales d'information envers le Client lorsque celles-ci portent sur des Titres détenus par le Client auprès de la Banque.

F.4.2. Responsabilité

F.4.2.1. Dans le cadre des Opérations effectuées sur instruction du Client, celles-ci sont effectuées par la Banque sous la seule responsabilité du Client. Dans le cadre des Opérations effectuées d'office, la Banque ne répond que de sa faute lourde.

F.4.2.2. Dans tous les cas, les opérations de régularisation sont effectuées d'après les informations transmises par les dépositaires et/ou des autres sources d'informations financières utilisées par la Banque. Aussi, la Banque ne peut être tenue responsable de l'inexactitude de ces informations et des Opérations erronées qui en résulteraient.

F.5. Les coupons et Titres remboursables

F.5.1. Généralités

F.5.1.1. La Banque se charge de l'encaissement de coupons et de Titres remboursables pour des Titres ou des coupons remis physiquement à l'une de ses agences ou reposant sur un dossier titres.

F.5.1.2. La remise physique de coupons ou Titres pour encaissement implique l'autorisation pour la Banque de présenter ceux-ci à l'encaissement auprès du correspondant de son choix.

La Banque ne pourra pas être rendue responsable des conséquences dommageables pouvant découler de cet envoi de coupons ou Titres.

F.5.1.3. Les coupons ou Titres remboursables, libellés en monnaies n'ayant pas cours au Grand Duché de Luxembourg et crédités sauf bonne fin, revenant impayés pour quelque cause que ce soit, seront décomptés soit dans cette monnaie, soit en cas d'indisponibilité ou de dépréciation significative de cette monnaie et sans que la Banque ne soit tenue de le faire, dans une autre monnaie, à la meilleure convenance de la Banque, au cours du jour de retour, et sans limite de délai.

F.5.2. Modalités de paiement

F.5.2.1. Le paiement de coupons et Titres remboursables se fait sous déduction des frais et commissions calculés conformément au tarif en vigueur à la Banque.

F.5.2.2. Les paiements se font par défaut dans la devise de paiement du coupon ou du Titre. En l'absence d'un compte ouvert au nom du Client dans cette devise et sous réserve d'instructions contraires transmises préalablement à la Banque, les paiements seront effectués sur un compte créé à cet effet dans la devise concernée. En cas de dépréciation significative ou d'indisponibilité de la devise de paiement du coupon, la Banque se réserve le droit – sans être tenue de le faire – de procéder au paiement du coupon en euro, toutes pertes de change ou autres étant à charge du Client.

F.5.2.3. Le crédit des coupons peut être effectué uniquement sur les comptes courants et les comptes épargne.

F.5.2.4. Le remboursement anticipé total ou partiel des Titres par tirage au sort ou selon la décision de l'émetteur, s'effectue selon les conditions de cette opération. Le Client en est avisé et il reçoit un avis d'exécution.

En cas de remboursement par tirage au sort de Titres en dépôts bénéficiant de la fongibilité, les bénéficiaires du remboursement sont déterminés automatiquement par application informatique garantissant une chance égale à tous les déposants.

F.5.2.5. Plus généralement et sous réserve que la Banque dispose du temps nécessaire pour ce faire, le paiement des Titres ou des coupons nécessitant une instruction de la part du Client (règlement anticipé ou option de change au gré du porteur) est préavisé au Client et est exécuté selon les instructions données par le Client dans le délai indiqué sur le préavis.

F.5.2.6. Toutes les opérations visées dans les présentes dispositions s'entendent "sauf bonne fin".

F.5.3. Responsabilité

Il est entendu que la Banque apporte le maximum de soins aux dépôts titres qui lui sont confiés par ses Clients, notamment en ce qui concerne la vérification des tirages, l'exécution des opérations de régularisation et d'échange de Titres, les opérations d'encaissement ainsi que l'exercice et la négociation des droits de souscription et d'attribution.

Néanmoins, le Client est tenu de contrôler et surveiller lui-même les opérations visées dans les dispositions du présent article, la Banque ne répondant que de sa faute lourde.

F.6. Les obligations du Client

F.6.1. Couverture

F.6.1.1. Le Client est tenu, au moment de la remise de ses ordres, de faire la couverture des Titres à acheter et de livrer les Titres à vendre.

F.6.1.2. En cas d'absence ou d'insuffisance de couverture ou de livraison, la Banque a le choix soit de refuser les ordres d'achat ou de vente, soit de les exécuter partiellement ou totalement aux risques exclusifs du Client.

F.6.1.3. Lorsque, dans ce cas les couvertures ou livraisons ne sont pas fournies dans le délai nécessaire après cette exécution, la Banque est en droit, sans y être obligée, de liquider d'office les Opérations aux risques et périls du Client qui doit tenir quitte et indemne la Banque tout dommage en résultant (entre autres : variation de cours, pénalités et tous frais généralement quelconques).

F.6.1.4. En cas d'absence d'instructions précises du Client concernant le compte à débiter et/ou l'approvisionnement de ce dernier, la Banque se réserve le droit de débiter n'importe quel compte au nom du Client.

F.6.2. Transmission des instructions

F.6.2.1. Toute instruction devra être valablement signée par le Client. La signature apposée sur l'instruction devra être conforme au spécimen déposé par le Client lors de l'ouverture de compte.

F.6.2.2. La Banque peut refuser d'exécuter toute instruction qui s'avèrerait incomplète ou incorrecte. Cependant, dans l'hypothèse où elle accepte tout de même d'exécuter une telle instruction, elle n'encourt aucune responsabilité du chef d'erreurs ou de retards résultant du caractère incomplet ou incorrect de l'instruction.

F.6.2.3. Le Client est responsable de toute erreur qu'il commet en rédigeant ou en transmettant ses instructions.

F.6.2.4. En principe, les instructions données à la Banque ne peuvent faire l'objet d'une révocation. Cependant, dans des cas exceptionnels, la Banque peut accepter de telles révocations sans pour autant assumer une quelconque responsabilité.

F.6.2.5. La Banque n'a pas l'obligation d'exécuter une instruction qu'elle croit raisonnablement contraire à une quelconque législation ou réglementation en vigueur, voire à sa manière de travailler en sa qualité de dépositaire.

F.6.2.6. La transmission des instructions pourra se faire par courrier ou, sous certaines conditions, par tout autre moyen agréé par la Banque tel que le fax. Sauf convention contraire expresse, le Client n'est pas autorisé à communiquer des instructions pour des Opérations sur titres par téléphone.

F.6.3. Key Information Document ("KID")

F.6.3.1. Le Client déclare être informé que les derniers documents disponibles relatifs aux Informations Clés pour l'Investisseur (Key Information Document « KID ») concernant les organismes de placement collectifs distribués par la Banque (dernières versions disponibles) ou tous autres Instruments Financiers pour lesquels un tel document est obligatoire, sont mis à sa disposition par la Banque sur le site Internet www.ing.lu ou en agence sur demande, conformément à la réglementation applicable. La Banque veille à ce que le Client l'obtienne et en prenne connaissance, en temps utile, avant toute instruction concernant toute acquisition ou souscription dans de tels organismes de placement collectifs.

F.6.3.2. Si le Client confirme sa volonté de pouvoir passer des instructions d'achats ou de souscriptions concernant des organismes de placement collectifs (OPC) ou tous les autres Instruments Financiers pour lesquels un KID est obligatoire par téléphone ou tout autre moyen de communication préalablement accepté par la Banque, la Banque envoie le KID au Client, avant la transmission de l'ordre, via le canal de communication choisi par le Client.

F.6.3.3. Le Client est informé notamment que les KID relatifs aux OPC distribués par l'intermédiaire de la Banque (dernières versions disponibles) sont notamment mis à sa disposition via le site internet www.ing.lu/kid ou en agence sur demande. En cas d'utilisation du site internet www.ing.lu/kid le Client reconnaît que la Banque lui met ce service à disposition. Le Client déclare à ce titre connaître et comprendre les caractéristiques fonctionnelles des moyens de télécommunication (Internet, etc.) et les limites techniques, les risques d'interruption, le temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations, les risques, quels qu'ils soient, inhérents à toute connexion et tout transfert de données notamment sur réseau ouvert.

F.6.3.4. De plus, au cas où la Banque a recours totalement ou partiellement aux services d'un prestataire tiers pour assurer la mise a disposition des KID par internet, le Client reconnaît et accepte par l'utilisation dudit service que la responsabilité de la Banque ne peut être engagée par rapport aux fautes ou erreurs dudit prestataire, sauf le cas où la Banque serait en défaut d'avoir sélectionné avec soin ledit prestataire tiers ou de faute lourde ou intentionnelle de sa part.

F.6.3.5. En cas de doute, d'indisponibilité du service ou de refus des limitations de responsabilité prévues ci-avant, le Client est invité à s'adresser directement en agence ou de consulter directement le site internet officiel du promoteur de l'organisme de placement collectif ou de l'émetteur ou du fabriquant de l'Instrument Financier concerné.

F.6.3.6. Enfin, le Client reconnaît que les informations contenues dans les KID émanent de tiers, ce qui implique que la Banque n'a aucun contrôle sur leur contenu. Elle ne peut dès lors en aucun cas être tenue responsable pour l'absence de transmission par un organisme de placement collectif, par l'émetteur ou le fabriquant de l'Instrument Financier cConcerné ou par leurs représentants ou agents, du dernier KID à jour, ni pour toute conséquence directe ou indirecte liée au caractère incomplet, inexact ou de tout autre erreur ou omission contenus dans les KID, sauf en cas de représentation trompeuse volontaire de la part de la Banque ou de faute lourde de sa part.

F.7. Droits de garde, frais de transaction et autres

F.7.1. Pour la conservation de tout ce qui est remis en dépôt et sauf convention contraire entre le Client et la Banque, le Client est redevable envers la Banque de droits de garde calculés sur une base mensuelle selon ses tarifs en vigueur. Ce droit de garde et les autres frais relatifs au dépôt sont débités périodiquement en cours d'année en tenant compte des Opérations effectuées, sans autre instruction de la part du Client.

F.7.2. Les frais de transaction sont débités du compte espèces du Client après chaque opération, sans autre instruction de la part du Client qui en acceptant les présentes Conditions Générales autorise la Banque à débiter son compte du montant dû.

F.8. Réclamation

F.8.1. Toutes les réclamations se rapportant aux ordres de bourse sont à adresser sous forme écrite au Service Complaints de la Banque dans les délais suivants :

a) en ce qui concerne l'exécution de l'ordre : à la réception de l'avis ou du décompte y relatif ; si le Client a domicilié son courrier à la Banque, cette réception est considérée avoir eu lieu 48 (quarante huit) heures

après l'exécution de la transaction par la Banque ;

b) en ce qui concerne la non-exécution de l'ordre : dans un délai de 5 (cinq) jours ouvrables bancaires à compter du jour où l'avis d'exécution ou le décompte aurait dû parvenir au Client.

F.8.2. A défaut de réclamation dans les délais sus indiqués, la façon d'opérer de la Banque est censée avoir été approuvée par le Client et les relevés et/ou avis seront considérés comme reconnus exacts et approuvés.

Toutes les réclamations se font dans les conditions (prix, délai, forme, recours...) décrites à l'article A.6. des présentes Conditions Générales.

F.9. Dispositions fiscales

F.9.1. Devoir de transmission des informations requises par la Banque

Conformément aux réglementations fiscales émises par certains pays et applicables au Luxembourg, le Client est tenu de fournir à la Banque sur simple demande la documentation requise pour procéder à des transactions sur Titres ou autres valeurs mobilières. A défaut, le Client déclare être informé que la Banque est dès lors expressément autorisée à suspendre de tels Services et/ou vendre les Titres ou autres valeurs mobilières concernés par ces réglementations conformément aux présentes Conditions Générales.

F.9.2. Mandat aux fins de communiquer les informations fiscales

Au cas où une loi, une convention préventive de double imposition ou toute autre réglementation applicable permettrait au Bénéficiaire effectif de disposer d'une réduction ou d'une exemption de retenue à la source, la Banque est autorisée – sans être tenue de le faire - à dévoiler aux autorités fiscales compétentes et/ou aux dépositaires étrangers les informations requises (en ce compris les nom et adresse du Bénéficiaire effectif) pour obtenir cette réduction ou exemption. La Banque ne pourra être tenue responsable au cas où le Client se verrait refuser l'un quelconque des avantages fiscaux prévus par ladite loi, convention préventive de double imposition ou toute autre réglementation applicable.

F.9.3. Impôts étrangers (retenue à la source)

Pour certains pays, les Clients résidents peuvent faire appel à la Banque pour bénéficier d'une réduction ou exemption de la retenue à la source ou obtenir la restitution de celle-ci. À cet effet, le Client doit expressément donner un mandat écrit à la Banque portant sur l'ensemble des Valeurs de son Compte-titres via la signature d'une convention ad hoc. La restitution intervient dans les conditions et pour tous les pays (avec lesquels le Luxembourg a conclu une convention préventive de double imposition) prévus dans le mandat, sans que le Client puisse supprimer un ou plusieurs pays de la liste.

Si le Client a mandaté la Banque pour obtenir une telle réduction ou exemption, le Client consent et autorise expressément par la même à ce que la Banque puisse contacter directement en son nom toute autorité fiscale compétente pour obtenir tout certificat de résidence fiscale ou tout autre justificatif similaire nécessaire pour réaliser l'objectif recherché.

Si le Client ne transmet pas à la Banque les documents requis en temps utile et préalablement à un paiement, la Banque ne peut être tenue responsable de la non-application d'une éventuelle réduction de la retenue à la source ou de la restitution de cette retenue à la source.

F.9.4. Dispositions fiscales américaines

La Banque a signé un accord avec les autorités fiscales américaines ("Internal Revenue Service" – IRS) afin de bénéficier du statut de "Qualified Intermediary" (QI). Grâce à ce statut, la Banque peut appliquer le taux réduit de taxe américaine suivant une bonne documentation du Client et suivant la convention préventive de double imposition signée entre le pays de résidence fiscale du Client et les Etats-Unis d'Amérique. D'autre part, la Banque doit respecter un certain nombre d'obligations en matière d'identification du Client, de prélèvement de la taxe américaine sur les revenus de source américaine et de déclarations vers l'IRS.

Dans ce cadre, le Client accepte de coopérer avec la Banque et de fournir, sur première demande de la Banque, la totalité des informations et des documents, ce-compris le formulaire émis par les autorités fiscales américaines (par exemple un formulaire W-8BEN) avant de souscrire à des instruments financiers ou valeurs mobilières américains, et de mener toutes les actions que la Banque exige en vertu de ses obligations documentaires, de retenue d'impôt à la source et de déclaration aux autorités fiscales américaines (IRS). Le Client confirme et s'assure que toutes les informations (qui seront) fournies à la Banque soient exactes, actuelles et complètes.

Le Client déclare être informé que la Banque peut refuser la détention de certains instruments financiers ou valeurs mobilières soumis aux règles américaines en raison de l'application desdites règles américaines ou des règles internes de la Banque y relatives.

Le Client doit immédiatement, et, sauf indication contraire dans les présentes Conditions, au plus tard dans un délai de 30 (trente) jours calendaires, informer la Banque par écrit de toute modification relative aux informations fournies à la Banque, le tout accompagné des documents prouvant ladite modification. La Banque pourra se prévaloir des informations fournies par le Client jusqu'à ce qu'elle reçoive une notification de modification ou une mise à jour des informations fournies.

Par ailleurs, au cas où, lors du processus d'ouverture de compte ou au cours de la relation bancaire, certains indices feraient présumer à la Banque que le Client pourrait r un statut différent de celui déclaré par le Client, ce dernier est tenu de répondre promptement et au plus tard dans le délai imparti dans la demande faite par la Banque, aux questions posées en relation avec son statut et de fournir à celle-ci toute pièce probante ou justificatif y relatifs à la convenance de la Banque.

Le Client déclare être informé qu'à défaut d'obtempérer et qu'en cas de non-respect (d'après la libre appréciation de la Banque) des termes ci-dessus et/ou des règles applicables, la Banque sera en droit de signaler les relations aux autorités, de retenir les impôts applicables (taux maximum de taxe américaine sur les revenus de source américaine selon le statut déterminé en fonction des règles de présomption), de suspendre toute opération ou tout service concerné et même de vendre, le cas échéant, tous instruments financiers ou autres valeurs mobilières et avoirs concernés par ces obligations, sans aucun avis ou préavis, et sans que le Client puisse exiger de compensation.

Le Client reconnaît que le statut déterminé par la Banque pour les besoins d'application desdites règles américaines ne constitue en aucun cas un conseil de sa part.

La Banque ne peut en aucun cas être tenue responsable des conséquences dommageables d'une omission de transmettre d'information ou d'une déclaration fausse ou erronée ou de retenues à la source prélevées par la Banque en fonction des informations à sa disposition et des règles applicables.

Si par la suite, le Client fournit les informations et/ou les documents demandés, la Banque ne procédera à aucune rectification de la taxe prélevée pour la période pendant laquelle aucun document n'était en sa possession. Il reviendra au Client, s'il le souhaite, de prendre contact avec les autorités fiscales américaines pour obtenir un éventuel remboursement de la taxe.

F.10. Indemnisation

F.10.1. Le Client est tenu, en permanence, d'indemniser la Banque de tout dommage, perte, coût, frais ou dépens (en ce compris tous frais juridiques) qu'elle pourrait supporter ou encourir en mettant en œuvre toute instruction qu'elle pense raisonnablement avoir été approuvée par le Client ou transmise au nom du Client, ou du fait de l'inexécution par le Client de l'une des obligations énoncées au sein des présentes Conditions Générales.

F.10.2. Dans la mesure la plus large permise par la loi, lorsque le Client désigne un courtier tiers par lequel une opération est à exécuter et que la Banque accepte de passer cette opération via ce courtier tiers pour le compte du Client, la Banque ne saurait encourir une quelconque responsabilité que ce soit en cas de dommage, perte ou frais que le Client pourrait encourir ou supporter du fait de l'exécution de cette opération par la Banque. Dans un tel cas, le Client s'engage à indemniser la Banque de tout dommage, perte, coût, frais ou dépens (en ce compris tous frais juridiques) qu'elle pourrait supporter ou encourir en mettant en œuvre une telle opération.

F.11. Fourniture de renseignements

Le Client fournira à la Banque sans délai tous renseignements que la Banque lui demandera afin d'établir les éléments visés aux présentes Conditions Générales ou de se conformer à la réglementation en vigueur ou pour toute autre raison, et le Client avertira la Banque de toute modification significative de ces renseignements.

F.12. Divulgation d'informations par la Banque

F.12.1. Dans le cadre d'opérations sur instruments financiers, et de manière plus générale, pendant toute la durée de la relation entre le Client et la Banque, cette dernière peut se voir demander de divulguer à certains Tiers, établis au Grand-Duché de Luxembourg ou dans d'autres pays, des Informations relatives au Client, aux instruments financiers détenus par celui-ci et à ses opérations sur instruments financiers, sur la base des dispositions légales ou réglementaires locales ou européennes applicables (notamment, sans être toutefois limitatif, en matière de lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme), des statuts de l'émetteur des instruments financiers ou des conditions d'émission applicables auxdits instruments financiers ou aux opérations sur ceux-ci.

Aux fins du présent article F.12., il y a lieu d'entendre par « Informations », sans être toutefois limitatif : la qualité d'intermédiaire de la Banque, l'identité des détenteurs directs ou indirects d'instruments financiers (en ce compris, sans être limitatif, le nom, le prénom, la date de naissance, l'identifiant unique ((i) en cas de Client personne physique, l'identifiant national au sens de l'article 6 du règlement délégué (UE) 2017/590, tel qu'amendé ou remplacé le cas échéant, et (ii) en cas de Client personne morale, le LEI (tel que défini à l'article F 1.6.4 des présentes) ou le numéro d'enregistrement national unique/ code d'identification des entreprises (BIC)/ ou code client identifiant de manière unique toute entité ou structure juridique, dans toute juridiction, précédés du code pays correspondant au pays d'enregistrement), le numéro d'identification fiscal, la nationalité, l'adresse électronique, et l'adresse (rue, numéro, code postal, ville, pays, code postal et numéro de la boite postale), du Client ou le cas échéant, de ses ayants droit économiques), toutes autres informations (personnelles ou non) ou documents relatifs à l'identité du Client ou de ses ayants droits économiques (en ce compris, la copie d'une pièce d'identité) demandés par un Tiers dans le cadre de l'identification des détenteurs d'instruments financiers, les droits du Client et/ou de ses ayants droit économiques (propriété, usufruit, nombre), leurs caractéristiques, le type de détention opérée par la Banque, la date du début de détention et la quantité des instruments financiers concernés détenus par la Banque pour le compte du Client, toutes autres informations liées à la transaction portant sur ces instruments financiers, et le cas échéant, le nom du tiers autorisé par le Client à prendre des décisions d'investissement en son nom ainsi que l'identifiant unique de ce tiers. Ces Informations peuvent contenir des données à caractère personnel.

Aux fins du présent article F.12., il y a lieu d'entendre par « Tiers », sans être toutefois limitatif : toute autorité compétente luxembourgeoise ou étrangère (en ce compris, l'autorité de marché et l'autorité compétente pour le contrôle de la plate-forme de négociation), tout organisme de compensation, tout dépositaire central, tous les organismes professionnels de contrôle, les courtiers/intermédiaires agissant dans le cadre de l'acquisition, la détention, le transfert, la vente et/ou la cession d'instruments financiers, l'émetteur ou les tiers agissant pour le compte de l'émetteur des instruments financiers concernés (en ce compris, les agents de transfert), les cours et tribunaux et autorités de police judiciaire et de manière générale, tout personne habilitée de par la loi (luxembourgeoise ou étrangère) à procéder à des demandes d'Informations.

F.12.2. Le Client est avisé par la présente que la non-conformité à ces obligations de divulgation d'Informations peut entraîner le blocage des instruments financiers concernés (ex. : la suspension de l'exercice du droit de vote ou des droits financiers liés aux instruments financiers, ou encore, l'impossibilité pour le Client de vendre ou céder lesdits instruments financiers) ou d'autres sanctions.

F.12.3. Par conséquent, le Client autorise et mandate irrévocablement la Banque, pendant toute la durée de leur relation, à fournir aux Tiers, lorsque la Banque y est contrainte de par la loi ou sur simple demande de ces Tiers, sans retard et sans devoir consulter préalablement le Client et/ou le client du Client, toutes Informations demandées par ces Tiers ou dont le transfert est requis de par la loi. Le Client est avisé que la finalité d'un tel transfert d'Informations est notamment de permettre à la Banque et/ou aux Tiers de se conformer à leurs obligations légales, réglementaires, ou contractuelles respectives et dans certains cas, de permettre à la Banque et ces Tiers d'assurer la bonne exécution des opérations instruites par la Banque via ces Tiers pour le compte du Client. L'identité des Tiers auxquels les Informations ont été transmises peut être fournie au Client sur demande écrite adressée à la Banque.

F.12.4. Pour autant que de besoin, le Client s'engage irrévocablement à fournir, à première demande de la Banque, toutes les Informations jugées nécessaire par la Banque aux fins de se conformer au présent article F.12. Le Client s'engage également, s'il est incapable de fournir les Informations demandées ou de s'assurer que lesdites Informations soient fournies à la Banque, nonobstant l'obligation de communication mentionnée ci-dessus, à tenir quitte et indemne la Banque de toute responsabilité concernant toute conséquence qui en résulterait, notamment les dommages directs et indirects.

F.12.5. Le Client accepte que la Banque puisse, sans toutefois être tenue à aucune obligation, (i) faire tout ce qui est nécessaire pour se conformer à l'ensemble des règles de déclaration des actionnaires, notamment la divulgation de l'identité du Client à la société émettrice, aux bourses respectives et aux autorités compétentes conformément entre autre à la Directive SRD 2et (ii) gérer les participations du Client, avec le sous-dépositaire ou l'organisme de compensation/règlement, de manière à pouvoir suivre les participations à signaler et les informations relatives au Client, s'il y a lieu.

F.12.6. Le Client et / ou son client est/sont tenu(s) de remplir eux-mêmes toutes les obligations de déclaration des actionnaires applicables si de telles obligations leur sont applicables. Le Client et / ou son client est/sont responsable(s) de l'identification et de la déclaration éventuelles liées à leurs participations et de manière générale de se conformer à toutes obligations de déclaration, de notification ou toutes autres exigences imposées par la législation et réglementation luxembourgeoise ou étrangère, ou par toute autorité compétente, relatives à, ou affectant, la détention par le Client d'Instruments Financiers.

Sans préjudice de l'article F.10. des présentes, la Banque n'assume aucune responsabilité en cas de non-respect par le Client (ou le cas échéant, de sa société de gestion) de toutes obligations de déclaration, de notification ou toutes autres exigences imposées par la législation et réglementation luxembourgeoise ou étrangère, ou par toute autorité compétente, relatives à, ou affectant, la détention par le Client d'instruments financiers, en ce compris, sans toutefois être limitatif, lorsque la Banque agit pour le compte du Client (i) en qualité de banque dépositaire du Client au sens de la réglementation applicable aux fonds d'investissements alternatifs ou aux organismes de placement collectif en valeurs mobilières ou (ii) en qualité de *nominee*.

F.12.7. Le Client s'engage à première demande de la Banque à procéder aux formalités nécessaires pour assurer le réenregistrement en son nom (ou le cas échéant, au nom du client du Client) des instruments

financiers pour lesquels la Banque agit en qualité de *nominee* pour le compte du Client. Tous frais et coûts relatifs à ce réenregistrement seront supportés par le Client.

F.12.8. Pour autant que de besoin, le Client s'engage irrévocablement à fournir, à première demande de la Banque, toutes les Informations jugées nécessaire par la Banque aux fins de se conformer au présent article F.12. Le Client s'engage également, s'il est incapable de fournir les Informations demandées ou de s'assurer que lesdites Informations soient fournies à la Banque, nonobstant l'obligation de communication mentionnée ci-dessus, à tenir quitte et indemne la Banque de toute responsabilité concernant toute conséquence qui en résulterait, notamment les dommages directs et indirects.

F.12.9. Le Client confirme (i) avoir obtenu le consentement de tous les tiers dont les données à caractère personnel et autres informations sont susceptibles d'être transférées en vertu du présent article F.12., et (ii) avoir informé lesdits tiers du contenu du présent article F.12. et des transferts d'Informations susceptibles d'être opérés par la Banque en vertu de ce dernier. Le Client s'engage par ailleurs à adopter les mesures contractuelles nécessaires pour obtenir à tout moment (i) les autorisations de divulgation et autres consentements nécessaires et (ii) les Informations demandées en vertu du présent article F. 12., y compris, à l'égard de ces ayants droit économiques et/ou de ses propres clients.

G. Politique en matière de réception et de versement d'avantages («Inducements»)

G.1. Définition : les avantages sont des rémunérations, commissions ou avantages non-monétaires versés ou perçus par la Banque en rapport avec un service d'investissement ou un service auxiliaire.

G.2. Lorsqu'elle verse ou reçoit des avantages, la Banque veille au respect de sa politique en matière de conflits d'intérêts ainsi qu'à son obligation d'agir de manière honnête, équitable et professionnelle au mieux des intérêts du Client.

G.3.Lorsqu'elle fournit des services de gestion discrétionnaire, la Banque ne reçoit en principe pas d'avantages monétaires en relation avec le service de gestion discrétionnaire.

Toutefois, si elle est amenée à en recevoir, elle doit les verser au Client (en principe, par crédit sur son compte) aussi rapidement que possible après les avoir reçus et elle en informe le Client.

La Banque ne verse pas d'avantages monétaires à des tiers, en rapport avec le service de gestion discrétionnaire.

Elle est autorisée à recevoir des avantages non monétaires s'ils sont qualifiés de mineurs, dans les conditions décrites ci-après.

G.4. Lorsqu'elle fournit tout autre service d'investissement ou service auxiliaire, la Banque ne reçoit ou ne verse d'avantages monétaires ou non monétaires à un tiers (autre que le Client ou une personne agissant pour le compte du Client) qu'à la condition qu'ils améliorent la qualité du service fourni au Client (ou permettent la fourniture d'un service additionnel au Client) et qu'ils n'aient pas pour effet de l'empêcher d'agir de manière honnête, équitable et professionnelle conformément au meilleur intérêt de son Client.

Avant l'exécution du service d'investissement, la Banque communique au Client l'existence, la nature et le montant de l'avantage, ou, lorsque son montant ne peut être déterminé, sa méthode de calcul. Le montant exact de l'avantage sera alors communiqué au Client après l'exécution du service d'investissement concerné.

L'ensemble des avantages reçus par la Banque sont en tout état de cause communiqués également une fois par an au Client, dans le rapport de gestion.

Il s'agit notamment de rétrocessions récurrentes (ou *trailer fees*) que la Banque reçoit de la part de sociétés de gestion d'OPCVM pour les OPCVM qu'elle distribue et propose à sa clientèle, qu'il s'agisse d'OPCVM tiers ou intra-groupe.

La Banque peut également recevoir des rétrocessions récurrentes et des *up-front* fees de la part d'entités du Groupe émettrices de produits structurés que la Banque distribue ou propose à sa clientèle.

Ces avantages sont notamment justifiés par le fait qu'ils permettent à la Banque d'offrir une gamme de produits financiers plus large à sa clientèle et ainsi de répondre au mieux aux besoins de sa clientèle.

G.5 Quel que soit le service d'investissement ou service auxiliaire, la Banque peut également recevoir et verser des avantages non monétaires mineurs, s'ils sont raisonnables, proportionnés et d'une ampleur telle qu'il est peu probable qu'ils influencent le comportement de la Banque d'une manière qui porte ou pourrait porter préjudice aux intérêts du Client.

A titre d'exemple, il peut s'agir :

(i) d'informations ou documentations relatives à un instrument financier ou à un service d'investissement
(ii) de commentaires portant sur des statistiques économiques ou les résultats d'une société ;
(iii) de résumés de déclarations publiques d'émetteurs ;
(iv) de supports marketing écrits rédigés par un fournisseur tiers, rémunéré par un émetteur d'instruments financiers, en vue de la promotion d'émissions d'instruments financiers ;
(v) de la participation à des *road-shows* organisés dans le cadre d'un évènement de levée de fonds, ouvert aux analystes de sociétés d'investissements et aux investisseurs ;
(vi) de supports macro-économiques, accessibles sans conditions et en même temps pour toute société d'investissement ou par le public au moyen d'un site internet ;
(vii) de la participation à des conférences, séminaires et formations portant sur un instrument financier ou d'un service d'investissement ;
(viii) des gestes d'accueil d'une valeur raisonnable (de type nourriture et boissons) dans le cadre des événements ci-dessus mentionnés.

G.6 Les travaux et analyses de recherche en investissement (autres que ceux qualifiés d'avantages mineurs non monétaires visés ci-dessus) que la Banque reçoit de fournisseurs, ou d'entités du Groupe auxquels elle appartient, ne sont pas considérés comme des avantages, quel que soit le service d'investissement ou le service auxiliaire auquel ils se rapportent, dans la mesure où ils sont payés directement et supportés par la Banque.

G.7. En outre, la rémunération le cas échéant versée par la Banque à un tiers par l'intermédiaire duquel elle est entrée en relation avec un Client, lorsqu'elle est en lien avec un service d'investissement, est toujours justifiée par une amélioration de la qualité du service fourni au Client, à moins qu'il ne s'agisse d'une rémunération versée ponctuellement, en contrepartie d'un service d'introduction du Client et sans relation avec un service d'investissement ou un service auxiliaire.
Elle est communiquée à ce dernier avant la fourniture du service d'investissement.

H. Dispositions relatives aux opérations de leasing

Toute conclusion d'opération de leasing avec la Banque, ou l'une de ses sociétés affiliées implique l'adhésion aux Conditions Générales applicables en matière de leasing disponible en agence ou sur demande.

Nonobstant toute clause contraire, en cas de non-respect de l'un quelconque des engagements du Client envers la Banque, la Banque sera autorisée à dénoncer toutes ses relations avec le Client, en ce inclus opérer la résiliation anticipée de tous contrats de leasing en cours conclus avec la Banque ou ses sociétés affiliées.

Sans préjudice des dispositions de l'article A.8 ci-avant, l'ensemble des garanties constituées ou à constituer par ou pour le Client en faveur de la Banque, peu importe leur date de constitution, garantit toujours le paiement ou le remboursement de toutes les sommes dont le Client peut être ou devenir débiteur, du chef de n'importe laquelle des relations d'affaires que le Client pourrait avoir ou avoir eu avec la Banque ou ses sociétés affiliées, soit seul, soit avec des tiers solidairement ou non, que ces relations soient antérieures à toute opération de leasing ou de crédit, simultanées ou futures, sauf stipulation contraire expresse.

La constitution de nouvelles garanties ne supprime pas les garanties antérieures en date, sauf accord exprès de la Banque et/ou de la société affiliée concernée donné par écrit.**********

Annexes aux Conditions Générales :

ANNEXE 1 - FORMULAIRE D'INFORMATION DU DEPOSANT - FGDL

Information de base sur la protection des dépôts conformément à la loi 18 décembre 2015 relative aux systèmes de garantie des dépôts et d'indemnisation des investisseurs	
La protection des dépôts effectués auprès d' ING Luxembourg S.A. est assurée par:	Le Fonds de Garantie des Dépôts Luxembourg (FGDL)(1)
Plafond de la protection:	EUR 100.000 par déposant et par établissement de crédit (2)
Si vous avez plusieurs dépôts auprès d'ING Luxembourg :	Tous vos dépôts auprès d'ING Luxembourg sont "agrégés" et le total est plafonné à EUR 100. 000 (2)
Si vous détenez un compte joint avec une ou plusieurs autres personnes:	Le plafond de EUR 100.000 s'applique à chaque déposant séparément (3)
Délai de remboursement en cas de défaillance de ING Luxembourg :	Sept (7) jours ouvrables (4)
Monnaie du remboursement:	Euro
Correspondant:	FGDL 283, route d'Arlon L-1150 Luxembourg Adresse postale : L-2860 Luxembourg Téléphone : 00.352. 26.25.1-1 Fax : 26.25.1-2601 e-mail : info@fgdl.lu
Plus d'information:	http://www.fgdl.lu
INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES:	
Autre information importante : En général, tous déposants et investisseurs sont couverts par le Fonds de Garantie des Dépôts Luxembourg. Des exceptions pour certains dépôts sont indiquées sur le Site Internet du FGDL dédié à l'information des déposants et des investisseurs. ING Luxembourg vous informera aussi sur demande si certains produits sont couverts ou non. Si des dépôts sont couverts, ING Luxembourg vous le confirmera également dans vos extraits de compte.	

NOTES DE BAS DE PAGE:

(1) Système responsable de la protection des dépôts : Fonds de Garantie des Dépôts Luxembourg

(2) Limite générale de la protection :

Si un dépôt est indisponible parce qu'ING Luxembourg n'est pas en mesure d'honorer ses obligations financières, les déposants sont remboursés par un système de garantie des dépôts (le FGDL). Le remboursement est plafonné à EUR 100.000.- par établissement de crédit. Cela signifie que tous les dépôts auprès d'ING Luxembourg 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 EUR 90.000.- et un compte courant dont le solde s'élève à EUR 20.000.-, son remboursement sera limité à EUR 100.000.-.

Dans les cas visés à l'article 171, paragraphe 2 de la loi du 18 décembre 2015 relative à la défaillance des établissements de crédit et de certaines entreprises d'investissement, les dépôts sont garantis au-delà de EUR 100.000.- , auquel cas ils sont garantis jusqu'à un plafond de EUR 2.500.000.-.

Pour en savoir plus : http://www.fgdl.lu

(3) Limite de protection des comptes joints :

En cas de comptes joints, la limite de EUR 100 000 s'applique à chaque déposant.

Cependant, les dépôts sur un compte sur lequel deux personnes au moins ont des droits en leur qualité d'associé d'une société, de membre d'une association ou de tout groupement de nature similaire, non dotés de la personnalité juridique, sont, pour le calcul du plafond de EUR 100.000.-, regroupés et traités comme s'ils étaient effectués par un déposant unique.

(4) Remboursement :

Le Système de Garantie des Dépôts Luxembourg est le Fond de Garantie des Dépôts Luxembourg, à L-2860 Luxembourg, 283, route d'Arlon, info@fgdl.lu, Tél. (+352) 26 25 1-1, www.fgdl.lu. Il remboursera vos dépôts jusqu'à EUR 100.000.- dans un délai maximal de sept (7) jours ouvrables.

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 : www.fgdl.lu

ANNEXE 2 – OUTSOURCING

« TABLEAU RÉCAPITULATIF - Infrastructures de tiers et communes au Groupe ING[1] »

(cf. **article A.9 bis** des « Conditions Générales de la Banque (Retail & Private Banking) »)

Le présent tableau est applicable à compter du 1er juillet 2025 aux clients du segment Retail & Private Banking. Néanmoins pour les Clients Retail & Private Banking ayant noué et maintenu une relation bancaire avec ING Luxembourg préalablement à cette date, le présent tableau n'entrera en vigueur qu'au 1er septembre 2025.

	Description du service	Type de données partagées	Accès aux données
Services d'accès aux Prestataires de Services de Paiement Tiers dans le cadre de la Directive révisée sur les Services de Paiement (PSD2)	Permettre aux Prestataires de Services de Paiement Tiers (PSP Tiers) de collecter les informations sur les comptes, initier des opérations de paiement et confirmer la disponibilité de fonds conformément aux obligations légales de la Banque et à la réglementation applicable en matière de services de paiement.	Les données transférées incluent notamment l'identité du Client, son pays de résidence, son numéro IBAN, ses moyens d'authentification associés (dont le certificat LuxTrust), le lien associé entre le Client et ses comptes de paiement, le solde de ses comptes, la disponibilité de fonds existants sur les comptes à un moment donné, ainsi que le détail des opérations de paiement effectuées.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à (i) un Professionnel du Secteur Financier (PSF) situé au Luxembourg, à savoir LuxTrust, (ii) à ING Bank NV (Pays-Bas) et/ou (iii) à ses sous-traitants aux Pays-Bas, en Allemagne, Espagne, Belgique, Roumanie et en Pologne.
Services *Know Your Customer* (KYC)	**PERFORMANCE ET EXAMEN DU DEVOIR DE VIGILANCE À L'ÉGARD DE LA CLIENTÈLE** Dans le cadre de la surveillance des transactions et de la lutte contre le blanchiment d'argent et du financement du terrorisme, effectuer de manière centralisée la collecte, les contrôles et vérifications nécessaires sur base des lois nationales et internationales applicables et notamment en matière d'identification des Clients, de leurs mandataires ou représentants légaux et bénéficiaires effectifs, ou toute autre documentation liée à ceux-ci ou aux transactions du Client avec la Banque, tant lors de l'ouverture des comptes que durant toute la durée de vie de ceux-ci. Cette gestion centralisée permettra aussi à la Banque de classifier ses Clients sur base de	Les données transférées concernent toutes les données d'identification du Client, la référence Client, et le cas échéant de ses mandataires ou représentants (légaux) et bénéficiaires effectifs, dont leurs éléments d'identité, profession, date et lieu de naissance, numéro de passeport, numéro d'identification national et ou fiscal, adresse, lieu de résidence, numéro de téléphone, toute donnée publique concernant les mêmes personnes et de manière plus générale toutes les données communiquées lors de l'ouverture du compte ou par la suite en matière de connaissance du Client et d'origine des fonds et tous les éléments communiqués à la Banque lors de chaque transaction effectuée sur les comptes ouverts auprès de la Banque.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à ING Bank NV et/ou à ses filiales, succursales et/ou sous-traitants aux Pays-Bas, en Pologne et en Slovaquie. Ces informations peuvent être stockées sur l'infrastructure informatique en nuage privé IPC (*ING Private Cloud*), gérée par ING Bank NV, dont les serveurs sont situés dans l'Union européenne aux Pays-Bas.

[1] *Les sous-traitants ainsi désignés par la Banque sont des entités régulées qui sont soumises par la loi à une obligation de secret professionnel ou contractuellement tenues par la Banque à se conformer à des règles strictes de confidentialité*

* Cependant, au regard des lois américaines applicables en la matière et des liens du fournisseur de la plateforme en nuage (*cloud*) avec les Etats-Unis, il ne peut être exclu que certaines données puissent exceptionnellement être accessibles par les autorités américaines.

	leur situation propre au regard des diverses lois et réglementations applicables comme les celles applicables en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, de réglementation FATCA, de réglementation CRS, de réglementation MiFID 2, de réglementation sur les abus de marché, etc.		
	VERIFICATION PAR NOM (SCREENING) Effectuer de manière centralisée au sein du Groupe ING le screening par nom nécessaire pour identifier les Clients, leurs mandataires ou représentants (légaux) et bénéficiaires effectifs sur base des normes et/ou lois nationales et internationales applicables et notamment en matière d'identification des Clients et bénéficiaires effectifs, de blanchiment et de financement du terrorisme, tant lors de l'ouverture des comptes que durant toute la durée de vie de ceux-ci. Par ailleurs, un screening des mêmes personnes dans les médias est également centralisé au sein du Groupe ING.	Outre ce qui est mentionné ci-dessus à la rubrique « Performance et examen du devoir de vigilance à l'égard de la Clientèle », les données transférées pour réaliser le screening sont le prénom, le nom, la date de naissance et le pays de résidence. Pour réaliser le screening, les données transférées sont le prénom, le nom, la date de naissance et le pays de résidence.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à ING Bank NV et/ou à ses filiales, succursales, et/ou sous-traitants aux Pays-Bas, en Roumanie, en Slovaquie et aux Philippines. Ces informations peuvent être stockées sur l'infrastructure en nuage (*cloud*) privé IPC, gérée par ING Bank NV et dont les serveurs sont situés dans l'Union européenne aux Pays-Bas. Certaines données relatives aux personnes soumises au screening dans les médias peuvent être rendues accessibles au fournisseur Regulatory Data Corp Ltd basé au Royaume-Uni, ainsi qu'à toute autre entité de son groupe. Dans ce contexte, le screening par nom et ses résultats sont enregistrés dans une base de données logée sur une plateforme en nuage (*cloud*) d'Amazon Web Services (AWS)* située dans l'Union européenne, dont les serveurs se trouvent en Allemagne et en Irlande.
	VERIFICATION PRÉALABLE DES TRANSACTIONS **(PRE-TRANSACTION SCREENING)** Effectuer de manière centralisée au sein du Groupe ING le screening préalable, les contrôles et vérifications nécessaires sur les transactions et opérations des comptes du Client sur base des lois nationales et internationales applicables et notamment en matière de blanchiment et de financement du terrorisme.	Cf. « Performance et examen du devoir de vigilance à l'égard de la Clientèle » ci- avant.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à un Professionnel du Secteur Financier (PSF) situé au Luxembourg et à ses filiales localisées en Europe (y compris en Pologne et en Hongrie) ainsi qu'à ING Belgique, ING Bank NV et/ou leurs sous-traitants aux Pays-Bas, en Roumanie, en Pologne, en Slovaquie et aux Philippines.

.

			Ces informations peuvent être stockées sur l'infrastructure en nuage (*cloud)* privé IPC, gérée par ING Bank NV et dont les serveurs sont situés dans l'Union européenne aux Pays-Bas.
	SURVEILLANCE POSTÉRIEURE DES TRANSACTIONS (POST TRANSACTION MONITORING) Effectuer de manière centralisée au sein du Groupe ING la surveillance postérieure des transactions et opérations des comptes du Client et les contrôles, vérifications et investigations nécessaires sur base des lois nationales et internationales applicables en matière de blanchiment et de financement du terrorisme.	Cf. « Performance et examen du devoir de vigilance à l'égard de la Clientèle » ci- avant.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à ING Bank NV, et/ou à ses filiales, succursales et/ou ses sous-traitants aux Pays-Bas, en Pologne et en Slovaquie. Ces informations peuvent être stockées sur l'infrastructure en nuage (*cloud)* privé IPC, gérée par ING Bank NV et dont les serveurs sont situés dans l'Union européenne aux Pays-Bas.
Services de remédiation de données	L'objectif de ce service est de créer, maintenir et modifier les données dans les systèmes d'ING afin de garantir l'exactitude des entrées et sorties de données pour les systèmes et processus internes, conformément aux exigences métier (par exemple, en mettant à jour les données suite à différents rapports d'exception sur la qualité des données).	Cf. « Performance et examen du devoir de vigilance à l'égard de la Clientèle » ci-avant. En particulier, les données (à caractère personnel) suivantes des représentants légaux et des bénéficiaires effectifs des Clients sont collectées : le prénom, le nom de famille et toute donnée figurant dans la documentation servant à prouver les pouvoirs et la légitimité des bénéficiaires effectifs et des mandataires des Clients.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à ING Bank NV et à sa société affiliée en Slovaquie.
Services de support à la conformité en matière d'abus de marché, de conflits d'intérêts et de lutte contre la corruption et la subornation	L'objectif de ces services est notamment de permettre à la Banque d'identifier les problèmes (potentiels) (tels que les conflits d'intérêts, les délits d'initiés et les manipulations de marché) et d'évaluer, de proposer et de prendre des mesures pour assurer la conformité avec les politiques de la Banque en matière de lutte contre les abus de marché et les conflits d'intérêts. En outre, ces services permettent à la Banque d'enregistrer, d'évaluer et de contrôler les intérêts externes des employés d'ING, afin de gérer de manière adéquate le risque de conflits d'intérêts personnels avec les clients.	Le nom et les coordonnées du Client et tout type d'informations fournies dans les conversations enregistrées et les e-mails. Nom du Client, de son/ses représentant(s) / bénéficiaire(s) effectif(s) et détails de leur relation avec le(s) employé(s) d'ING concerné(s).	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à ING Bank NV (Pays-Bas) et ses filiales, y compris en Pologne, en Roumanie et aux Philippines, ainsi qu'aux prestataires de services Workday Ltd et Kainos qui traitent les données en Irlande. Certaines informations peuvent être stockées sur une plateforme en nuage gérée par Amazon Web Services (AWS) et dont les serveurs sont situés en Irlande. Certaines informations peuvent également être stockées sur l'infrastructure en nuage (*cloud*) IPC, gérée par ING Bank NV, dont les serveurs sont situés dans l'Union européenne, aux Pays-Bas.

	Enfin, ces services permettent à la Banque d'enregistrer et de contrôler les cadeaux et les divertissements offerts ou reçus par les employés d'ING de la part de clients ou à leur intention, afin de gérer de manière adéquate le risque de subornation et de corruption.	Nom du Client, de son/ses représentant(s) / bénéficiaire(s) effectif(s) et cadeaux ou divertissements reçus ou offerts par le(s) employé(s) d'ING concerné(s).	
Swift et Plateformes de Services de Paiement	Traiter des opérations de paiement via Swift et l'envoi des messages via le même service en général ainsi que le stockage et l'archivage de tels messages ainsi que la surveillance, le filtrage et la vérification des dites opérations de paiements ou messages. Traiter et exécuter l'ensemble des processus liés aux opérations de paiement entrantes ou sortantes des Clients ainsi que leur stockage et leur archivage. Effectuer des tâches dans le cadre de la vérification du bénéficiaire, le cas échéant.	Les données transférées concernent toutes les données reprises dans les différents champs figurant dans les messages ou systèmes de paiement (Swift ou non), ou dans le cadre du processus de vérification du bénéficiaire, en ce compris, de manière non limitative : la référence Client, l'identité du Client (notamment, nom, prénom, dénomination sociale ou nom commercial), l'identifiant d'entité juridique (LEI), le numéro fiscal ou un autre identifiant unique européen, son adresse, son numéro IBAN, le solde des comptes, les mouvements sur les comptes, l'identité des donneurs d'ordre ou des bénéficiaires d'opérations de paiement ainsi que tous les détails de telles opérations en général.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à Swift, ING Bank N.V. (Pays-Bas) et/ou à ses sous-traitants en Belgique, en Roumanie, en Pologne et en Slovaquie, aux Philippines, en Inde et au Royaume-Uni. En ce qui concerne la vérification du bénéficiaire en particulier, certaines informations peuvent également être mises à disposition de manière confidentielle à ING Bank N.V. (Pays-Bas), sa société affiliée en Roumanie, ainsi qu'aux prestataires de services Luxhub (basé au Luxembourg), EBA Clearing (basé en France), et SurePay (basé aux Pays-Bas) qui peuvent stocker ces informations sur les plateformes *cloud* AWS ou Oracle* dont les serveurs sont situés en Allemagne et en Irlande.

Portail utilisé pour faciliter la gestion des produits et services offerts aux Clients par la Banque	Utilisation d'une infrastructure en nuage (*cloud*) gérée par ING Bank NV (Pays-Bas) reposant sur certaines données personnelles stockées centralement à des fins de KYC (voir ci-dessus) et permettant aux employés de vente ING de la Banque d'accéder centralement via ce portail aux différentes applications sécurisées de la Banque et de faciliter la gestion de la relation Client sans avoir à stocker les données hors du Luxembourg une fois la recherche terminée.	Les données transférées incluent, entre autres, toutes les données d'identification du Client et les données requises pour extraire et gérer des services et produits : • Données personnelles et consentements ; en particulier : la référence Client, nom du Client, adresses postales, adresses électroniques, numéros de téléphone, identifiant unique (TIN, LEI), date et lieu de naissance et, en général, toutes les données communiquées à la Banque lors de l'ouverture d'un compte et durant toute la période de gestion de la relation Client ; • Services et produits souscrits (comptes courants, comptes épargne, comptes Visa, comptes de crédit...) ; • Paiements (paiements SEPA, paiements instantanés, ordres permanents, gestion des bénéficiaires, opérations sur comptes...) ; • Documents électroniques signés ou non ; • Documents signés par le Client ; • Proposition et souscription aux produits et/ou services.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à ING Bank NV (Pays-Bas) et/ou à ses sous-traitants / succursales aux Pays-Bas et en Pologne.
Services de support technique	Assistance informatique de premier niveau aux utilisateurs de la Banque à Luxembourg.	Le prestataire peut avoir accès, de manière occasionnelle et dans le cadre de l'assistance informatique, à toute donnée hébergée sur les infrastructures informatiques de la Banque.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à un Professionnel du Secteur Financier (PSF) basé à Luxembourg.
Services d'infrastructure technique	Mise à disposition et gestion (y compris la maintenance) d'une infrastructure hébergeant les applications de la banque à un Professionnel du Secteur Financier (PSF) et à ses sous-traitants ainsi qu'une infrastructure de stations de travail gérée par ING Bank NV (Pays-Bas) permettant un environnement de travail sécurisé incluant les mails, l'annuaire de services d'exploitation, la gestion des ordinateurs et téléphone portable, les serveurs de fichier et helpdesk centralisé de seconde ligne. Mise à disposition à travers une infrastructure en nuage (*cloud computing*) gérée par ING Bank NV d'éléments d'infrastructures technologiques et applicatifs permettant de gérer un entrepôt de données. Exécution de tâches informatiques opérationnelles ou de maintenance, y compris sur des systèmes informatiques	Les données transférées concernent les mails, l'annuaire de service d'exploitation et la gestion des téléphones portables. Les données personnelles de Clients pouvant être transférées comprennent (sans limitation) : référence Client, nom, adresse mail, contenu de l'email, numéro de téléphone, nom de sociétés et pièces jointes. Les données transférées dans l'infrastructure privée de *cloud computing* sont les mêmes que celles mentionnées dans les services KYC (*Know Your Customer*) et de gestion des risques de crédit et de marché.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle aux prestataires de services situés au Luxembourg, en Belgique, en Pologne et en Hongrie, ainsi qu'à ING Bank NV (Pays-Bas) et/ou à ses sous-traitants en Pologne, au Portugal et en Irlande. La plateforme d'infrastructure et les données sont logées sur une plateforme en nuage (*cloud*)* de Microsoft Azure dont les serveurs sont localisés dans l'Union européenne, en Autriche, Finlande, Irlande et Pays-Bas. Dans ce contexte, certaines informations sont stockées sur l'infrastructure en nuage (*cloud*) IPC, gérée par ING Bank NV, dont les serveurs sont situés dans l'Union européenne, aux Pays-Bas.

	reposant sur l'informatique en nuage (*cloud computing*). Utilisation de prestataires de service tiers pour soutenir les services d'infrastructure technique, le suivi des travaux de production et la gestion des incidents.	Les données accessibles concernent toutes les données identifiant le Client et, le cas échéant, ses mandataires, représentants (légaux) et bénéficiaires effectifs, ainsi que les données requises ou utilisées pour gérer les services et produits.	Le support sur les services d'infrastructure technique et sur la gestion des incidents est également fourni par la filiale d'ING Bank NV en Pologne, les prestataires de services TATA Consultancy Services Netherlands B.V., HCL Technologies B.V. (basé aux Pays-Bas) et Cognizant Worldwide Limited (basé au Royaume-Uni) ainsi que leurs sociétés affiliées en Inde, qui peuvent occasionnellement avoir accès aux données du client.
Sécurité informatique (IT)	Mise à disposition de service de maintenance et de support des applications de la Banque hébergés dans les infrastructures. Gestion du système de sécurité informatique, en particulier la détection et la gestion des incidents de sécurité.	Les données transférées concernent les mails, l'annuaire de service d'exploitation et la gestion des téléphones portables du personnel ING. Les données transférées peuvent ainsi contenir potentiellement tous types de données et informations (personnelles), documents et contrats collectés et/ou traitées par la Banque avec ses Clients dans le cadre de ses activités (par exemple, la référence Client, le nom, adresse mail, contenu de l'email, numéro de téléphone, nom de sociétés et pièces jointes). Pour la gestion du système de sécurité informatique, les données concernées comprennent également les données techniques contenues dans les logs et flux du système (contenant les adresses IP des utilisateurs) ainsi que les données contenues dans les flux internet entrants et sortants.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à un Professionnel du Secteur Financier (PSF) localisé à Luxembourg (en ce compris ses sous-traitants), dont le centres de données sont localisés dans l'Union Européenne au Luxembourg, et à ING Bank NV (Pays-Bas) et/ou ses sous-traitants en Pologne.
Services relatifs à l'impression et à la gestion documents Clients	Service de mise en page et d'impression et de numérisation des documents Clients.	Les données transférées concernent toutes les données Clients présentes dans les documents Clients, notamment la référence Client, le nom et le prénom, l'adresse, le numéro de compte, les mouvements, le solde des comptes ainsi que les produits et services souscrits.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à un Professionnel du Secteur Financier (PSF) localisé à Luxembourg dans le cas de la dématérialisation des documents et de leur impression, ainsi qu'à ING Belgique pour la mise en page de différents types de documents Clients.
Gestion des archives physiques	Stockage des archives, collecte des archives en vue de leur transport sécurisé vers l'entrepôt de stockage, retour des archives à des fins de consultation et destruction des archives avec remise d'un certificat de destruction.	Les données transférées concernent toutes les données Clients, notamment la référence Client, le nom et le prénom, l'adresse email, les correspondances, le numéro de téléphone et toutes les autres données et documents traités lors de la relation client et contenus dans les archives physiques. Les données utilisées pour le suivi des archives (à des fins de consultation) et pour leur destruction.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à un Professionnel du Secteur Financier (PSF) localisé à Luxembourg et avec un entrepôt localisé au Luxembourg. Le PSF ne gère que le contenant et non le contenu.

Service de gestion du risque crédit	Orchestration et stockage de manière centrale des demandes et décisions de crédits (que ce soit lors de la demande de crédit ou pendant leur durée de vie), détermination des limites de crédit et des expositions de crédit par Client. Suivi et modélisation des risques de crédit et de marché, reporting interne et externe des risques de crédit de la banque liés aux Clients dans différentes conditions de marchés (scénarios).	Les données transférées concernent toutes les données du Client relatives à la demande de crédit initiale, une modification ou toute autre évènement lié au cycle de vie du produit ainsi que tout document justificatif. Ces informations incluent notamment : la référence Client, le numéro de compte, le solde du compte, les échéanciers, la typologie et les caractéristiques des produits souscrits, les conditions de rémunérations, les garanties, les sûretés, les noms des éventuels garants, les actifs, les défauts, la notation du risque, le cas échéant les informations détaillées sur le bien immobilier utilisé pour garantir la demande de crédit (y compris son adresse et sa géolocalisation) et toutes autres informations financières détenues par la Banque relatives au Client (telle que le solde créditeur ou débiteur, les facilités de crédit en place ou autres prêts octroyés par la Banque et leurs montants). Pour les entités juridiques uniquement, les données transférées comprennent les données financières du Client, telles que le bilan, chiffre d'affaires et nombre d'employés ainsi que les données des bénéficiaires effectifs et représentants légaux, notamment leur identité, leur adresse, leur structure propriétaire, leur secteur d'activité, leur ville et leur pays de constitution. Pour les particuliers, les données transférées incluent également les données personnelles du Client, notamment son identité, sa profession, son statut matrimonial, son contrat de mariage et le nombre de ses enfants à charge.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à Nexvia (un prestataire de services basé au Luxembourg), à ING Bank NV (Pays-Bas) et à ses sous-traitants aux Pays-Bas, en Belgique, en Pologne et/ou en Slovaquie. La plateforme centrale et les données sont hébergées et stockées sur l'infrastructure en nuage (*cloud*) privé IPC, gérée par ING Bank NV et dont les serveurs sont situés dans l'Union européenne aux Pays-Bas. La plateforme d'infrastructure et les données transmises à Nexvia au Luxembourg sont hébergées et stockées sur une plateforme de nuage (*cloud*)* Amazon Web Services, dont les serveurs sont situés dans l'Union européenne en Irlande.
Services de gestion des risques de marché	Suivi et modélisation des risques de marché en général, reporting internes et exportation des risques de taux et de liquidité de la Banque.	Les données transférées sont principalement des données financières : la référence Client, numéro de compte, solde de compte, échéanciers, typologie et caractéristiques des produits souscrits, conditions de rémunérations, etc.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à ING Bank NV (Pays-Bas) ou auprès de ses filiales en Belgique, en Pologne et aux Philippines.

My ING – Web Banking	My ING, afin d'offrir une plateforme de Web-Banking sur les applications internet et mobiles iOS/Android.	Les données transférées incluent entre autres, l'identité du Client et les données nécessaires pour gérer son activité journalière notamment : • Authentification (certificat LuxTrust), sécurité et prévention contre la fraude ; • Données personnelles et consentements ; • Présentation des produits (comptes courant, comptes épargne, comptes visa, comptes crédit...) ; • Paiements (paiements SEPA, paiements instantanés, ordre permanent, gestion des bénéficiaires) ; • Système d'alertes (email et notifications) ; • Agrégation des comptes ; • Messagerie sécurisée ; • Documents électroniques ; • Proposition et souscription à des produits et/ou services.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à un Professionnel du Secteur Financier (PSF) localisé à Luxembourg (à savoir LuxTrust) et à ING Bank NV et/ou à ses sous-traitants aux Pays-Bas, en Belgique, ou en Pologne.
Services liés aux lettres d'audit (pour les entreprises uniquement)	Harmoniser et automatiser la demande, la création et l'envoi des lettres d'audit. Plateforme basée sur le Web permettant aux auditeurs de demander des lettres d'audit directement à ING.	Les données transférées comprennent entre autres : • Les données relatives au Client, telles que la référence du client, le nom de la société, le bénéficiaire effectif final, le nom des comptes, l'adresse e-mail • Les données relatives aux employés du Client, telles que le prénom et le nom de famille, l'adresse e-mail, le numéro de téléphone et l'adresse IP (données de signature électronique) • Les données relatives à l'auditeur du Client, telles que l'adresse e-mail, le numéro de téléphone et l'adresse IP (données de signature électronique).	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à ING Bank NV (Pays-Bas) et/ou à ses filiales en Slovaquie et à l'auditeur autorisé du Client. Certaines informations peuvent être stockées sur l'infrastructure en nuage (*cloud*) IPC, gérée par ING Bank NV, dont les serveurs sont situés dans l'Union européenne, aux Pays-Bas. Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à Thomson Reuters et les données peuvent être hébergées sur l'infrastructure en nuage (*cloud*) privée d'Equinix Hosting, située dans l'Union européenne, aux Pays-Bas.

Canaux de Communication digitaux	Mise à disposition de canaux de communication digitaux sécurisés tels que (appel audio, chat, et messaging). Ces canaux utilisent des services dans le *cloud* Internet*.	Les données transférées concernent les informations nécessaires à l'établissement de la communication et à la reconnaissance vocale : • Adresse IP • N° de téléphone • Adresse email • Photo ou vidéo • Traitement automatique du langage naturel (NLP, reconnaissance vocale) Les communications sont enregistrées et conservées par ING et peuvent servir en tant que moyen de preuve conformément aux Conditions Générales applicables. L'exploitant des services *cloud** n'a accès qu'aux données techniques selon le canal (et non au contenu décrypté des communications) : • Adresse IP • Le contenu encrypté du message (dont seul ING possède les clés de décryptage) pendant la durée de la communication, avant d'être supprimé à la fin de l'appel.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à ING Bank NV et/ou à ses sous-traitants aux Pays-Bas, en Belgique ou en Pologne. La plateforme d'infrastructure et les données sont hébergées dans une plateforme de nuage (*cloud*)* d'Amazon Web Services (AWS) et Google toutes deux situées dans l'Union européenne en Irlande et en Allemagne.
Multiline (pour les entreprises uniquement)	Hébergement et gestion de la plateforme multi-bancaire Multiline par laquelle toute société ayant souscrit à ce service peut notamment consulter ses données liées à ses comptes bancaires et initier des opérations de paiements.	Les données transférées incluent entre autres, l'identité du Client et les données nécessaires pour gérer ses comptes de manière journalière et notamment : • Authentification (certificat LuxTrust...), sécurité et prévention contre la fraude ; • Données liées à ses comptes : consultation de solde et de liste de transactions ; • Paiements (paiements SEPA, paiements instantanés, ordre permanent, gestion des bénéficiaires).	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à un Professionnel du Secteur Financier (PSF) localisé à Luxembourg, à savoir Worldline Financial Services et ses sociétés affiliées en France, Belgique et Allemagne, sans préjudice de la rubrique «Swift et Plateformes de services de paiement » ci-dessus.
Services centraux liés aux transactions sur instruments financiers conclues de gré-à-gré	Toutes les transactions sur instruments financiers conclues de gré-à-gré entre le Client et la Banque sont centralisées sur les plateformes d'ING Bank NV (Pays-Bas), afin d'améliorer le service Client et de permettre d'effectuer la surveillance et les contrôles légaux de manière centrale, y compris sans limites pour la réglementation EMIR (*European Market Infrastructure Regulation*), pour la	Les données transférées incluent les données du Client, à savoir notamment la référence Client, le nom de l'entité légale, l'Identifiant d'Entité Juridique (le cas échéant), l'adresse email et les détails de la transaction.	Dans ce contexte certaines informations peuvent être accessibles de manière confidentielle à ING Bank NV (Pays-Bas) et/ou à ses filiales ou ses succursales localisée en Belgique, en Slovaquie, au Royaume-Uni, à Singapour, en Inde et aux Philippines.

	réglementation MIFID 2 (y inclus MIFIR).		
Services centraux liés aux positions acquises en instruments financiers sur les marchés européens	Afin d'identifier les actionnaires, à la demande de l'émetteur concerné, transmettre les informations relatives aux assemblées générales, faciliter l'exercice des droits des actionnaires et répondre aux obligations réglementaires de la Banque liées à SRD II (*Shareholder Rights Directive UE 2017/828*, telle que modifiée).	Les données transférées incluent notamment : la référence Client, le nom du Client, l'adresse postale, l'adresse e- mail, l'identifiant unique (TIN, LEI), la position détenue de la valeur concernée ainsi que le choix du Client en cas de vote à l'assemblée générale.	Outre les informations transmises à l'émetteur concerné conformément à SRDII (y compris pour les services de vote par procuration) certaines informations peuvent être accessibles de manière confidentielle à un fournisseur de service Broadbridge Financial Solutions Ltd localisé au Royaume-Uni ainsi qu'à une solution d'infrastructure *cloud* (IBM-*Managed Private cloud*)* dont les serveurs sont situés dans l'Union européenne, en France et en Allemagne.
Gestion des cartes de crédit ou de débit, de l'authentification des transactions par internet, et des activités de lutte contre la fraude	Gestion complète du traitement des cartes de crédit ou de débit (y compris 3D Secure) : • à la fois au niveau des transactions opérées au moyen desdites cartes, mais aussi du cycle de vie des cartes (commande, blocage, fonction sans contact, etc.) ; • la surveillance des transactions suspectes ou frauduleuses ; • la gestion des réclamations au niveau du réseau Visa ; • la gestion des transactions de commerce électronique par authentification 3D Secure. Gestion complète des activités anti-fraude : • la surveillance (et, le cas échéant, blocage) des transactions suspectes ou frauduleuses effectuées via VISA ChannelsCard, les virements de la Banque en ligne (paiements SEPA) et/ou via les applications mobiles MyING de MyING Web Banking ; • la surveillance de l'accès aux comptes ; • le suivi des processus d'authentification (tels que Luxtrust) • les activités de gestion des dossiers pour suivre, gérer	Les données transférées incluent, entre autres, la référence Client, le nom et prénom du Client ou du porteur de la carte, son adresse, son numéro IBAN, la disponibilité de fonds existants sur les comptes liés à ses cartes à un moment donné ainsi que des données démographiques (telles que le lieu, l'adresse, l'âge du Client ou du titulaire de la carte), les informations de connexion et les actions effectuées dans le cadre de l'application mobile MyING ou de la session WebBanking, l'emplacement de l'appareil et les données de paiement. Les données gérées par les prestataires incluent les informations cartes, les moyens d'authentification associés (dont le certificat LuxTrust) et le détail des opérations. En ce qui concerne les activités anti-fraude, en plus de ce qui précède, les données transférées peuvent également inclure le numéro PAN de la carte, les informations de connexion à MyING, y compris le type d'appareil, le système d'exploitation utilisé, la localisation de l'appareil, l'adresse IP, les actions effectuées dans l'application mobile MyING ou la session WebBanking ainsi que les informations sur les transactions, y compris les montants, les détails du bénéficiaire, l'heure et la date, le type d'authentification (Luxtrust). Enfin, les données peuvent inclure des rapports de police et des notes relatives à des plaintes pour fraude ou à des enquêtes sur des fraudes (y compris les résultats).	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à ING Bank NV (Pays-Bas), à ses sociétés affiliées en Pologne y inclus leur sous-contractant IT Card S.A. et à des Professionnels du Secteur Financier (PSF) au Luxembourg, à savoir (i) LuxTrust et (ii) Worldline Financial Services et ses sociétés affiliées en France, Belgique et Allemagne.

	et évaluer les réclamations et les enquêtes liées à la fraude.		
Service de gestion des évènements marketing	Utilisation d'une plateforme externe afin de collecter l'enregistrement électronique des invités, Clients et prospects aux évènements marketings organisés par ING Luxembourg.	Les données transmises concernent les données d'identification suivantes (encodées directement) par la personne s'enregistrant à un tel événement marketing par internet en réponse à son invitation : • Nom • Prénom • Nom de la société pour les personnes morales • Adresse E-mail • Numéro de téléphone (optionnel)	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à ING Bank NV (Pays-Bas) ou à sa filiale en Belgique ainsi qu'à son partenaire Via Futura Bvba établi en Belgique. Les données sont enregistrées dans une base de données logée sur une plateforme en nuage (*cloud*)* d'Amazon Web Services (AWS) dont les serveurs sont localisés dans l'Union européenne, en Belgique et aux Pays-Bas et aux Etats-Unis concernant l'adresse email.
Gestion de la trésorerie	Lors de la souscription par le Client à tout produit permettant la gestion de trésorerie par bascule automatique de liquidité entre les comptes principaux, sous comptes et comptes participants.	Les données transférées concernent les données relatives du Client (nom de l'entreprise, numéro de client, etc.) et les données financières (soldes de comptes, mouvements de comptes, etc.) au sein du groupe.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à ING Bank NV (Pays-Bas), ING Belgique ou d'autres filiales dans le monde qui participent au produit de gestion de trésorerie souscrit.
Production des cartes de crédit ou de débit	Gestion de la production des cartes de crédit ou de débit et de leur livraison aux Clients/porteurs de cartes.	Les données transférées comprennent notamment la référence Client, le nom et prénom du client ou du porteur de la carte, son IBAN, l'adresse et les informations liées à la carte de débit ou de crédit.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à ING Bank NV (Pays-Bas) ou ses sociétés affiliées en Pologne et/ou ou à leur partenaire Thales (ou ses filiales) en France et/ou en Allemagne. La plateforme centrale et les données sont hébergées et stockées sur l'infrastructure en nuage (*cloud*) privé IPC, gérée par ING Bank NV et dont les serveurs sont situés dans l'Union européenne aux Pays-Bas.
Service de Plateforme de partage de signature	Utilisation d'une plateforme afin de collecter des signatures électroniques relatives à la documentation légale entre la Banque et ses Clients.	Les données transférées sont, entre autres, les documents à signer, le nom et prénom de chaque signataire, sa fonction, son lien avec l'entité juridique pour qui il agit, son numéro de téléphone (afin de permettre l'envoi de sms) et de son adresse email.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à un fournisseur d'infrastructure en nuage (*cloud*)* fourni par Adobe et hébergé par Amazon Web Services (AWS)* dont les serveurs sont situés dans l'Union européenne, en Irlande et en Allemagne.

Rapports réglementaires consolidés de la Banque	Consolidation des rapports réglementaires COREP (*Common Reporting Framework)* et EBA (*European Banking Authority*).	Les données transférées sont, en particulier, la référence Client, le nom du Client, son LEI, son numéro d'identification national pour les 20 expositions de risque de crédit les plus importantes.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à ING Bank NV et à ses sous-traitants au Pays-Bas, dont PwC. Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à un fournisseur d'une infrastructure en nuage (*cloud*)* fournie par Solvinity et hébergée par Solvinity. Les données demeureront en Union européenne, dans les bases de données de Solvinity aux Pays-Bas.
Services de traitement et d'enregistrement des transactions liées aux coûts et aux recettes	Outils informatiques offrant des fonctionnalités de grand livre des comptes et permettant à la Banque de traiter et d'enregistrer des opérations liées aux coûts et aux recettes non couvertes par les systèmes de produits (y compris le traitement des factures émises à l'intention des Clients).	Les données transférées comprennent le nom du Client, son adresse, les données de facturation et les données financières (par exemple, le numéro de compte bancaire).	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être mises à disposition de manière confidentielle à ING Bank NV aux Pays-Bas et au prestataire de services Infosys Ltd. qui peut occasionnellement accéder aux données à distance depuis l'Inde, le Canada, les Philippines et les Pays-Bas afin de fournir un service de support. Dans ce contexte, certaines informations peuvent être stockées sur la plateforme Oracle *cloud** dont les serveurs sont situés dans l'Union européenne, aux Pays-Bas.
Système de traduction automatisé	Outil d'aide à la traduction via de l'intelligence artificielle.	Tous types de textes et de documents, en ce compris ceux collectés par la Banque ou communiqués par le Client au cours de la relation d'affaires, tels que les manuels, les contrats, les procédures, les rapports, les informations sur les produits et le support, les sites Web, etc.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être stockées sur l'infrastructure en nuage (*cloud*) privé IPC, gérée par ING Bank NV et dont les serveurs sont situés dans l'Union européenne aux Pays-Bas.

Infrastructure des mails des employés ING Luxembourg et archivage	Mise à disposition de l'infrastructure de messagerie exchange Online O365 pour l'entité Luxembourgeoise gérée par ING Bank NV (Pays-Bas). Cette infrastructure dispose d'un archivage géré par ING Bank NV (Pays-Bas) de tous les emails envoyés vers et depuis les boîtes aux lettres (mailbox) ING. Exchange O365 est une infrastructure de type *cloud computing* gérée par ING Bank NV (Pays-Bas).	Les données transférées concernent toutes les données qui sont liées aux traitements de tous les mails tous les emails envoyés vers et depuis les boîtes aux lettres (mailbox) ING (des employés ou non) (internes et externes) ainsi que leurs pièces jointes. Cela concerne aussi le calendrier des employés, les contacts et toutes les fonctionnalités liées à la messagerie.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à ING Bank NV aux Pays-Bas sur une plateforme nuage (*cloud**) Microsoft Azure dont les serveurs sont situés dans l'Union européenne aux Pays-Bas, en Pologne et en Irlande. Certaines informations peuvent aussi être stockées sur une l'infrastructure en nuage (*cloud*) privé IPC, gérée par ING Bank NV et dont les serveurs sont situés dans l'Union Européenne aux Pays-Bas. L'archivage de cette messagerie sera aussi accessible de manière confidentielle par ING Bank NV (Pays-Bas).
Infrastructure de stockage de données SharePoint	Mise à disposition d'une infrastructure de partage de données type Microsoft SharePoint pour ING Luxembourg gérée par ING Bank NV. SharePoint est une infrastructure de type *cloud computing* gérée par ING Bank NV (Pays-Bas).	Les données transférées peuvent contenir potentiellement tous types de données et informations (personnelles), documents et contrats collectés et/ou traités par la Banque avec ses Clients dans le cadre de ses activités.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à ING Bank NV aux Pays-Bas et sont stockées sur une plateforme nuage (*cloud**) Microsoft Azure dont les serveurs sont logés dans l'Union européenne aux Pays-Bas, en Pologne et en Irlande.
Contact Center (Centre d'appels)	Transfert d'appels vers le Contact Center d'ING Belgique ou ses sous-traitants (y compris B-Connected, N-Allo et CXL) via l'utilisation de la plateforme de téléphonie appelée. Mise à disposition à travers une infrastructure en nuage (*cloud)* gérée par ING Bank NV d'éléments d'infrastructures technologiques et applicatifs permettant de gérer un entrepôt de données.	Les données transférées sont celles qui sont contenues dans l'appel transféré vers ING Belgique, le numéro de téléphone, le nom et le prénom du Client. Les communications transférées vers ING Belgique sont enregistrées et conservées par ING Belgique et peuvent servir en tant que moyen de preuve conformément aux Conditions Générales applicables.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à ING Belgique et à ses sous-traitants (y compris B-Connected, N-Allo et CXL) situés dans l'Union Européenne, en Belgique. Dans ce contexte, certaines informations peuvent être stockées l'infrastructure en nuage (*cloud*) IPC, gérée par ING Bank NV et dont les serveurs sont situés dans l'Union européenne aux Pays-Bas.
Services d'offboarding	Les outils et les technologies facilitant le processus par lequel la relation des clients avec la Banque prend fin (aussi appelé le "*offboarding*").	Les données transférées comprennent la référence du Client, son nom, ses adresses postale et électronique, ses numéros de téléphone, son identifiant unique (TIN, LEI), sa date et son lieu de naissance, le solde de son compte, son numéro de compte, et en général toutes les données communiquées à la Banque lors de l'ouverture d'un compte et pendant toute la durée de la gestion de la relation avec le Client.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à ING Bank NV aux Pays-Bas, au prestataire de services Xlinq BV basé aux Pays-Bas, et au prestataire de services ABBYY Europe GmbH basé en Allemagne. Les informations sont aussi stockées sur une plateforme en nuage (*cloud*)* Microsoft Azure dont les serveurs sont situés dans l'Union européenne aux Pays-Bas et en Irlande.

Service de création de rapports conformément à la réglementation relative au système électronique central concernant les informations sur les paiements (CESOP)	Outil mis en place par ING Bank N.V. pour ses filiales, dont ING Luxembourg, aux fins de générer les rapports relatifs aux informations sur les paiements transfrontaliers provenant des Etats Membres et sur les bénéficiaires de ces paiements transfrontaliers, afin de répondre aux exigences de la réglementation CESOP, à savoir la Directive (UE) 2020/284 modifiant la directive 2006/112/CE, telle que transposée en droit luxembourgeois, et le Règlement (UE) 2020/283 modifiant le règlement (UE) no 904/2010, tels que le cas échéant amendés.	Les données transférées concernent de manière non limitative : • Le code BIC ou tout autre code d'identification d'entreprise qui identifie le prestataire de service de paiement en charge du reporting, • le nom ou la raison sociale du bénéficiaire, • le numéro d'identification TVA ou tout autre numéro fiscal national du bénéficiaire, • le numéro IBAN ou tout autre identifiant qui identifie le bénéficiaire et le lieu où il se trouve, • l'adresse du bénéficiaire, • s'il agit d'un paiement ou d'un remboursement, • la date et heure du paiement ou remboursement de paiement, • le montant et monnaie du paiement ou du remboursement de paiement, • le code pays de l'Etat Membre d'origine du paiement, • le code pays de l'Etat Membre de destination du remboursement, • les informations utilisées pour déterminer l'origine ou la destination du paiement ou du remboursement de paiement, • toute référence qui identifie le paiement, et • le cas échéant, toutes les informations indiquant que le paiement est initié dans les locaux du commerçant. Les informations transmises varient en fonction de la méthode de paiement utilisée. Les rapports générés sont communiqués à l'Administration des Contributions Directes, aux fins de leur centralisation et agrégation dans une banque de données européenne, le système électronique central concernant les informations sur les paiements (CESOP).	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à ING Bank N.V. (Pays-Bas). Les informations sont logées sur une infrastructure en nuage (*cloud*) IPC, gérée par ING Bank NV, dont les serveurs sont situés dans l'Union européenne aux Pays-Bas.
Service de création de rapports conformément à la réglementation FATCA et CRS	Outil mis en place aux fins de générer les rapports relatifs aux obligations FATCA/CRS et lettres d'information afin de se conformer à la réglementation afférente.	Les données transférées concernent : • Nom et prénom des personnes physiques • Adresse postale • Adresse légale • Numéro Client • Date de naissance • Compte bancaire • Solde du compte • Données financières • Produits et services utilisés • Numéro(s) d'identification fiscale • Résidence(s) fiscale(s) • Statuts FATCA et CRS	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à ING Bank N.V. (Pays-Bas). Les informations sont logées sur l'infrastructure en nuage (*cloud*) privé IPC, gérée par ING Bank NV et dont les serveurs sont situés dans l'Union européenne aux Pays-Bas.

Processus de contrôle interne	Identifier, suivre et évaluer les contrôles afin de s'assurer qu'ING Luxembourg agit en conformité avec les politiques, procédures, contrôles et normales minimales internes d'ING, et aux lois applicables.	Les données transférées concernent toutes les données identifiant le Client et, le cas échéant, ses mandataires, représentants (légaux) et bénéficiaires effectifs, ainsi que les données requises ou utilisées pour gérer les services et produits et, plus généralement, toutes les données du Client qui sont traitées en lien avec le processus testé (par exemple KYC, Paiement, Fraude, Abus de marché).	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à ING Bank N.V. (Pays-Bas) et/ou à ses sociétés affiliées en Slovaquie, aux Philippines et en Roumanie.
Services de recherche complémentaire en cas de compte dormant ou inactif et de coffre-fort inactif	Utilisation d'un prestataire tiers pour effectuer des recherches complémentaires afin d'obtenir et d'utiliser des informations sur les Clients dormants/inactifs, d'initier des opérations de recherche dans le but de rétablir le contact et d'obtenir des instructions sur la volonté du Client (poursuivre ou mettre fin à la relation avec la Banque). Ceci est conforme aux obligations légales de la Banque et à la réglementation applicable en matière de comptes inactifs ou dormants et de coffres de dépôt inactifs.	Les données transférées concernent toutes les données d'identification du Client, la référence du Client et, le cas échéant, ses mandataires, représentants (légaux) et bénéficiaires effectifs, y compris, entre autres, leurs données d'identification, profession, date et lieu de naissance, numéro de passeport, numéro d'identification national et/ou fiscal, adresse, lieu de résidence, numéro de téléphone, toute donnée publique concernant ces personnes et, de manière générale, toutes les données communiquées lors de l'ouverture du compte ou par la suite en ce qui concerne le processus « Know Your Customer » et la provenance des fonds, ainsi que toutes les informations communiquées à la Banque lors de chaque transaction effectuée sur les comptes ouverts auprès de la Banque à tout moment.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à Dynaslux, un prestataire de services tiers agréé en tant que PSA (Professionnel du Secteur des Assurances), situé au Luxembourg et à ses sous-traitants (y compris Finaca, Arca Conseil, Detectnet, Argene) situés dans l'Union européenne, en France.
Procédure de dénonciation	Afin de se conformer aux exigences réglementaires relatives à la protection des personnes qui signalent des violations du droit européen, la Banque encourage les employés ou d'autres personnes (par exemple les consultants) à signaler de bonne foi un comportement criminel, un comportement contraire à l'éthique ou d'autres fautes commises par la Banque ou en son sein, qu'ils soient soupçonnés ou avérés, en ayant recours à la procédure interne de dénonciation. Une plateforme externe sert de canal de signalement, ainsi que de système de gestion des dossiers et de base de données de stockage de tous les signalements reçus par d'autres canaux (par exemple, par e-mail).	Toute donnée concernant le Client peut être incluse dans les rapports de dénonciation.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à ING Belgium SA (Belgique), ING Bank NV (Pays-Bas) et au prestataire de services Vault Platform Ltd (basé au Royaume-Uni) et ses sous-traitants, y compris Amazon Web Services (AWS), qui sont situés au Royaume-Uni, en Irlande, en Allemagne, en Suède et aux États-Unis. Certaines informations peuvent être stockées sur l'infrastructure en nuage (*cloud*) AWS*, dont les serveurs sont situés au Royaume-Uni.