



## 16ème législature

|  |   |   |
|--|---|---|
| <b>Question N° :</b><br><b>3492</b>  | <b>De Mme Cécile Rilhac ( Renaissance - Val-d'Oise )</b>                            | <b>Question écrite</b>  |
| <b>Ministère interrogé &gt; Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique</b>   |   | <b>Ministère attributaire &gt; Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique</b> |
| <b>Rubrique &gt;banques et établissements financiers</b>   | <b>Tête d'analyse &gt;Conséquences du retrait de la banque ING pour ses clients</b> | <b>Analyse &gt; Conséquences du retrait de la banque ING pour ses clients.</b>                |
| Question publiée au JO le : <b>29/11/2022</b><br>Date de changement d'attribution : <b>12/01/2024</b><br>Question retirée le : <b>11/06/2024</b> (fin de mandat) |   |   |

### Texte de la question

Mme Cécile Rilhac attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur les conséquences du retrait de la banque néerlandaise en ligne ING. En effet, le mardi 21 décembre 2021, la banque ING a annoncé le retrait de son activité de banque en ligne sur le territoire français suite à une revue stratégique tout en maintenant son activité de banque de financement et d'investissement. En janvier 2022, la banque ING a annoncé à ses clients la mise en place d'une procédure de transfert simplifiée, qui s'est traduite par un protocole d'accord avec la banque Boursorama le 31 janvier 2022. Cette solution devait permettre d'accélérer les transferts tout en maintenant la continuité des contrats en cours des clients. Pour les clients souhaitant se tourner vers une autre banque que Boursorama, une procédure classique devait être engagée. Depuis cette annonce, la banque ING a annoncé, à plusieurs reprises, avoir tenu informés ses clients des suites relatives à leurs comptes et leurs produits. Cependant, dans les faits, de nombreux clients ont reçu ces informations de manière tardive et souvent partielle. En effet, certains clients ne se sont pas vu communiquer la date de clôture de leur compte, les empêchant ainsi d'anticiper ces clôtures. De plus, une partie non négligeable de ces informations a été communiqué sur les mois de juillet et août, peu propices à la réalisation de démarches administratives. Suite à ces différentes failles de communication et d'organisation, de nombreux clients se sont vu clôturer leurs comptes courants, sans pouvoir accéder à leurs fonds. Ces défaillances concernent également les produits liés à l'épargne et aux investissements. Aujourd'hui encore et malgré certaines avancées, un nombre important de clients se retrouve toujours démuné face au manque d'informations et aux clôtures brutales de comptes. Aussi, Mme la députée lui demande si un suivi est mis en place par les services du ministère de l'Économie afin d'informer les clients et de les accompagner dans la restitution de l'ensemble des fonds suspendus.