



Communiqué de presse

Luxembourg, le 31 mai 2024

Les banques de détail luxembourgeoises prêtes à accueillir les clients particuliers de ING Luxembourg

Face aux préoccupations que suscitent la décision de ING d'arrêter ses services de banque de détail au Luxembourg, l'Association des Banques et Banquiers, Luxembourg (ABBL) et les banques de détail luxembourgeoises se sont concertées en vue de prendre toutes les mesures nécessaires pour accompagner les clients concernés dans le transfert de leurs avoirs vers une autre banque.

Les conséquences d'un retrait stratégique

L'annonce de la décision d'ING Luxembourg d'arrêter son offre de banque de détail pour les particuliers a déconcerté de nombreux clients de la banque et a amené des interrogations sur l'avenir de ce secteur au Luxembourg. « Cette décision démontre deux choses », explique Jerry Grbic, CEO de l'ABBL. « D'une part, qu'au Luxembourg, le marché de la banque de détail est très concurrentiel. D'autre part, que l'amplitude des contraintes réglementaires existantes peuvent mener certains acteurs à s'interroger sur la continuation de certaines offres de services ». En effet, l'approfondissement et l'élargissement de la réglementation depuis une dizaine d'années a pour conséquence une mobilisation accrue de moyens financiers et humains dans le chef des banques mettant à l'épreuve leur rentabilité.

Concertation des acteurs concernés pour aider au mieux le client

Consciente de la situation délicate dans laquelle se trouve les clients concernés, l'ABBL s'est concertée avec ING Luxembourg, les autres banques de détail et les autorités compétentes pour organiser le transfert de leurs avoirs vers un autre établissement de leur choix et ainsi garantir une continuation de services. « Dans ces discussions nous avons pu constater la ferme volonté de nos membres actifs dans le segment des clients personnes privées à continuer à maintenir et développer cette offre dans notre pays. Elles se sont également déclarées être en capacité d'accueillir un nombre important de clients tel qu'évoqué dans le cas d'ING Luxembourg », souligne Jerry Grbic. Certains de ces acteurs ont déjà mis en place sur leur site des informations et des processus pour on-boarder de manière fluide les clients intéressés.

La banque ING Luxembourg a pour sa part annoncé développer des mesures supplémentaires afin d'éviter toute interruption des services bancaires et s'engage à accompagner étroitement ses clients concernés. Parmi les mesures prises, il y a le renforcement du nombre d'employés dans ses agences, ainsi que de son Contact Center, la publication sur son site Internet d'une section spéciale contenant des informations clés, et des délais allongés pour que les clients puissent prendre leurs dispositions.

Droit à un compte de paiement de base

Dans ce contexte, il est par ailleurs utile de rappeler que la Loi du 13 juin 2017 relative aux comptes de paiement, prévoit, dans un souci de protection du consommateur, l'accès à un compte de paiement de base.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Davantage d'informations sur ce sujet peuvent être trouvées sous : <https://www.cssf.lu/fr/comptes-de-paiement/>



Association des Banques et Banquiers, Luxembourg  
The Luxembourg Bankers' Association  
Luxemburger Bankenvereinigung

## A propos de l'ABBL

La mission de l'ABBL est de promouvoir le développement durable de services bancaires réglementés, innovants et responsables. L'ABBL est la plus grande et la plus ancienne association professionnelle du secteur financier. Elle représente le secteur bancaire au sens large, à savoir la majorité des banques établies au Luxembourg, ainsi que les intermédiaires financiers réglementés et autres du secteur y compris les cabinets d'avocats, les cabinets de conseil, les auditeurs, les infrastructures de marché, la monnaie électronique et les établissements de paiement.

L'ABBL fournit à ses membres les informations, les ressources et les services dont ils ont besoin pour opérer sur un marché financier dynamique et dans un environnement réglementaire de plus en plus complexe. Elle est une plateforme ouverte pour discuter des problématiques clés de l'industrie et pour définir des positions communes à l'ensemble du secteur.

Le rapport d'activité de l'ABBL peut être téléchargé ici : <https://www.abbl.lu/en/abbl-annual-report-2023-regulated-innovative-responsible>