

Tarifs ING

Tarifs TTC applicables au 17 septembre 2019

Sommaire

Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte	2	Irrégularités et incidents	3
Ouverture, transformation, clôture	2	Commission d'intervention	3
Relevés de compte.....	2	Opérations particulières	3
Tenue de compte	2	Incidents de paiement.....	4
Services (en agence)	2	Découverts et crédits	4
Banque à distance	2	Découvert.....	4
Services.....	2	Crédits à la consommation.....	4
Opérations spéciales.....	2	Crédits immobiliers.....	4
Vos moyens et opérations de paiement	2	Épargne et placements financiers	4
Cartes	2	Épargne bancaire.....	4
Virement.....	3	Placements financiers.....	5
Prélèvements/TIP	3	Assurances et prévoyance	6
Chèques.....	3	Résoudre un litige	6
Offres groupées de services	3	Glossaire	7

Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte

Ouverture, transformation, clôture

Ouverture de compte simple/joint	GRATUIT
Service Bancaire de Base comprenant entre autres des moyens de consultation à distance du solde du compte et 2 chèques de banque par mois.....	GRATUIT
Service de changement de domiciliation bancaire ...	GRATUIT
Récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes exécutées sur le compte	GRATUIT
Clôture de compte simple/joint.....	GRATUIT
Désolidarisation du compte joint.....	GRATUIT

Relevés de compte

Edition d'un relevé mensuel de compte sur Internet....	GRATUIT
Envoi d'un relevé de compte mensuel au format papier (voir Conditions Générales)	GRATUIT
Récapitulatif annuel des frais.....	GRATUIT

Tenue de compte

Tenue de compte (sous réserve du respect des conditions d'usage du compte)	GRATUIT
Tenue de compte en cas de non-respect des conditions d'usage du compte* pour l'Offre Intégrale	5 €/mois (prélevés mensuellement)
Tenue de compte pour l'Offre Essentielle	GRATUIT
Edition d'un relevé d'identité bancaire sur Internet ...	GRATUIT
Envoi de relevé d'identité bancaire au format papier.....	GRATUIT
Changement d'adresse, de civilité, des coordonnées personnelles.....	GRATUIT
Envoi d'un courrier au Service Clientèle.....	GRATUIT
Procuration (mise en place, modification, suppression) ..	GRATUIT

* Est visé le non-respect des conditions de versement mensuel ou de déten-tion d'avoirs dans les livres d'ING indiquées dans les Conditions Générales du Compte de dépôt.

Services (en agence)

Service non fourni.

Banque à distance

Services

Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS...)	GRATUIT
Réédition du code secret d'accès au compte.....	GRATUIT
Accès au service clientèle (appel non surtaxé, coût selon opérateur)	GRATUIT
Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS.....	GRATUIT
Outil de gestion de votre budget "Budgetizer"	GRATUIT

Opérations spéciales

Duplicata de relevé de compte papier	GRATUIT
Frais de recherche de documents.....	10 €/doc.
Délivrance d'attestations diverses	12 €/doc.
Mise à disposition d'espèces de dépannage à l'étranger par Mastercard®	85 €
Frais de gestion de succession.	300 €

Vos moyens et opérations de paiement

Cartes

	 Carte « Sans contact »
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) Gold Mastercard®	GRATUIT
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) Gold Mastercard®	GRATUIT
Cotisation carte bancaire internationale à débit immédiat Standard Mastercard® (offre Essentielle)	GRATUIT
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) - offre réservée aux clients bénéficiant du droit au compte et à la clientèle fragile	GRATUIT
Renouvellement à échéance de votre carte bancaire	GRATUIT
Assurance et Assistance Gold Mastercard® - Offre Intégrale	GRATUIT
Assurance et Assistance Standard Mastercard® - Offre Essentielle	GRATUIT
Recherche opération carte sur Internet	GRATUIT
Accès aux services de la plateforme Gold Mastercard® en direct	0,15 € TTC/min.
Retrait d'espèce (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)	GRATUIT
Retraits aux distributeurs automatiques de billets dans la zone euro - Offre Essentielle	1 € par retrait (à compter du 6 ^{ème} retrait dans le mois)
Achat en euro dans la zone Euro	GRATUIT
Retrait d'espèce (cas de retrait en euro ou en devises hors de la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)	commission de 2% du montant. (min 0,5 €)*
Achats en euros ou en devises hors de la zone Euro	commission de 2% du montant. (min 0,5 €)*
Modification de l'offre bancaire : plafonds de retrait, d'achat, ainsi que votre autorisation de découvert (sous conditions)	GRATUIT
Changement de type de débit (entraînant l'émission d'une nouvelle carte) (sous conditions)	15 €
Renouvellement anticipé de votre carte bancaire	15 €
Renouvellement en urgence de votre carte bancaire (sous 48h à 72h)	70 €
Modification du code confidentiel de votre carte bancaire	GRATUIT
Modification du code confidentiel de votre carte bancaire en urgence (sous 24h à 48h)	GRATUIT
Mise en opposition de votre carte bancaire (perte/vol/fraude/non parvenue)	GRATUIT
Contestation d'un achat par carte	GRATUIT

Contestation, à tort, d'un achat par carte	GRATUIT
Augmentation temporaire de dépassement des plafonds de carte bancaire (retrait/achat), mise en place instantanée (sous conditions)	GRATUIT

* La conversion en euros des opérations en devises (retrait d'espèces ou achat) est effectuée aux conditions de change du réseau Mastercard® applicables au jour du traitement de l'opération par ce réseau. Pour plus d'information sur ces conditions, voir <https://www.mastercard.fr/fr/particuliers/support-conseil/convertisseur-devises.html>

Virement

Création d'un nouveau bénéficiaire	GRATUIT
Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel).....	GRATUIT
Frais par virement permanent.....	GRATUIT
Frais pour non exécution d'un virement permanent pour défaut de provision	GRATUIT
Modification/suppression d'un virement permanent....	GRATUIT
Virement entre vos comptes ING (Compte Courant, livret Épargne Orange, Livret A, LDD...)	GRATUIT

En euros

Emission et réception d'un virement SEPA.....	GRATUIT
Emission d'un virement non SEPA*	20€
Réception d'un virement non SEPA ?*	10€

En devises

Réception d'un virement en devise*	20€
Emission d'un virement en devises*	30€
+ Commission de change.....	20€

5 devises disponibles (Dollar, Livre Sterling, Franc Suisse, Yen, Dollar Canadien)

* Des frais du prestataire de services de paiement de l'autre partie (bénéficiaire ou payeur) et le cas échéant d'établissements intermédiaires sont susceptibles de s'ajouter aux frais ci-dessus et d'être prélevés sur les fonds transférés. Nous contacter pour plus de renseignements.

Prélèvements/TIP

Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)	GRATUIT
Opposition sur prélèvement non débité	GRATUIT
Révocation de mandat de prélèvement	GRATUIT
Contestation de prélèvement autorisé et débité	GRATUIT

Chèques

Remise de chèque(s).....	Coût d'un affranchissement postal
Chèque émis en euros	GRATUIT
Chèque revenu impayé.....	GRATUIT
Commande d'un chéquier (par Internet, au service clientèle)	GRATUIT
Renouvellement du chéquier (sur demande).....	GRATUIT
Frais d'envoi du chéquier.....	GRATUIT
Frais d'envoi d'un chéquier en recommandé.....	5€
Frais d'opposition sur chèque(s) ou chéquier par l'émetteur.....	GRATUIT
Photocopie d'un chèque émis	15€
Chèque de banque :	
- Frais d'émission d'un chèque de banque.....	GRATUIT
- Envoi en recommandé (obligatoire)	5€
Présentation d'un chèque irrégulier.....	GRATUIT
Certificat de non-paiement sur remise de chèque impayé.....	GRATUIT

Offres groupées de services

Cotisation à une offre groupée de services **GRATUIT**

L'offre spécifique proposée aux clients en situation de fragilité financière comprend les services indissociables suivants :

- Carte Mastercard® à autorisation systématique
- Ouverture, tenue et clôture de compte
- Changement d'adresse
- Fourniture de Relevés d'Identité Bancaire
- Domiciliation de virements bancaires
- Un relevé de compte par mois
- L'encaissement de chèques, virements et prélèvements SEPA dont virements permanents.
- Le paiement par virements et prélèvements SEPA dont virements permanents
- Abonnement permettant la gestion du compte à distance
- Retraits en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro
- Une carte de paiement à autorisation systématique
- Absence de commissions d'intervention
- Service d'alertes par SMS ou par e-mail personnalisables (niveau du solde du compte, virement entrant, ...)
- Émissions et envois de chèques de banque
- Service d'agregation bancaire
- Sans possibilité de découvert ou de commande de chéquier
- Plafond de frais d'incidents

limité à 20 €/mois et 200 €/an (applicable à partir de Juin 2019)

L'offre spécifique proposée aux clients ayant ouvert un compte dans le cadre du "Droit aux Compte", comprend les services indissociables suivants :

- Carte Mastercard à autorisation systématique
- Ouverture, tenue et clôture de compte
- Changement d'adresse
- Fourniture de Relevés d'Identité Bancaire
- Domiciliation de virements bancaires
- Un relevé de compte par mois
- L'encaissement de chèques, virements et prélèvements SEPA dont virements permanents.
- Le paiement par virements et prélèvements SEPA dont virements permanents
- Abonnement permettant la gestion du compte à distance
- Retraits en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro
- Une carte de paiement à autorisation systématique
- Absence de commissions d'intervention
- Service d'alertes par SMS ou par e-mail personnalisables (niveau du solde du compte, virement entrant, ...)
- Émissions et envois de chèques de banque
- Service d'agregation bancaire
- Sans possibilité de découvert ou de commande de chéquier
- Plafond de frais d'incidents

limité à 20 €/mois et 200 €/an (applicable à partir de Juin 2019)

Zone euro : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Chypre, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Lettonie, Le Vatican, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Portugal, Slovaquie, Slovénie.

Irrégularités et incidents

Commission d'intervention **GRATUIT**

Opérations particulières

Lettre de précontentieux..... **GRATUIT**

Frais par saisie administrative à tiers détenteur 10% du montant de la saisie dans la limite d'un plafond de 100 €

Frais par saisie-attribution ou saisie-conservatoire... 100 €

Incidents de paiement

Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision non rejeté..... **GRATUIT**

Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé **GRATUIT**

Forfait de frais pour chèque rejeté pour défaut de provision comprenant :

- Lettre avis préalable au rejet du chèque 30 €
- Frais d'ouverture de dossier et de déclaration à la Banque de France pour un chèque rejeté inférieur ou égal à 50 €
- Frais par chèque impayé
- Lettre d'injonction
- Délivrance de certificats de non-paiement éventuels 50 €
- Constitution d'une provision bloquée affectée pour un chèque rejeté supérieur à 50 €
- Frais postaux
- Frais de main levée.....

Paiement d'un chèque émis en violation d'une interdiction bancaire 30 €

Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques..... 30 €

Frais de déclaration Banque de France pour usage abusif de la carte bancaire non applicable

Frais de rejet de prélèvement ou de TIP pour défaut de provision..... l'ordre de paiement rejeté dans la limite de 20 €

Frais de capture de la carte bancaire après 3 codes erronés par le titulaire de la carte 40 €

Frais de capture de la carte bancaire pour usage abusif 20 €

Passage en recouvrement **GRATUIT**

Plafond de frais d'incidents, applicable à compter du 1^{er} février 2019, aux clients identifiés comme fragiles financièrement et donc éligibles à l'offre spécifique..... 25 €

Plafond de frais d'incidents, applicable à compter du 1^{er} juin 2019, pour les clients détenteurs de l'offre spécifique..... 20 € mois et 200 €/an

Intérêts débiteurs au taux nominal sur dépassement..... 16% par an

Exemple de TAEG (Taux annuel effectif global) : Utilisation de 100 euros de dépassement, dans la limite de 30 jours, au taux nominal de 16%. Le TAEG ressort à 17,35%.

Crédits à la consommation

Nous consulter.

Crédits immobiliers

Liste des services

Demande de financement et réponse immédiate en ligne **GRATUIT**

Taux et Assurances..... Nous consulter

Frais de dossier 750 €

Garanties

Commission de caution..... 0.50% du montant du prêt si montant du prêt < 98 000 €
490 € dans tous les autres cas

Participation au Fonds mutuel de garantie..... 230 € + 0,89% du montant du prêt

Frais de gestion

Edition d'attestations ou tableau d'amortissement ... **GRATUIT**

Frais de recherche sur dossier de prêt archivé..... **GRATUIT**

Changement de quantième **GRATUIT**

Changement de RIB de prélèvement **GRATUIT**

Modification du prêt

Différé initial partiel **GRATUIT**

Modulation des échéances de ± 10% **GRATUIT**

Modification des conditions financières, des emprunteurs ou de l'affectation du crédit 950 €

Résiliation de la garantie perte d'emploi **GRATUIT**

Remboursement anticipée du prêt

Décompte de remboursement anticipé **GRATUIT**

Indemnités de remboursement anticipé **GRATUIT**
Sauf rachat du Crédit Immobilier par un établissement financier ou bancaire concurrent.

Incidents de paiement

Indemnités de retard sur impayé Majoration du taux d'intérêt de 3% sur les échéances impayées

Indemnités de retard suite à exigibilité anticipée..... 7% du capital restant dû et des intérêts échus et non versés

Découverts et crédits

Découvert

Intérêts débiteurs au taux nominal sur découvert autorisé..... 8% par an

Exemple de TAEG (Taux annuel effectif global) : Utilisation de 100 euros de découvert autorisé, dans la limite de 30 jours, au taux nominal de 8%. Le TAEG ressort à 8,33%.

Épargne et placements financiers

Épargne bancaire

Livret Épargne Orange

Ouverture de votre livret **GRATUIT**

Fermeture de votre livret	GRATUIT
Gestion de votre livret.....	GRATUIT
Versement par virement ou remise de chèque	GRATUIT
Retraits par virement sur les comptes de dépôt que vous avez désignés	GRATUIT
Suivi et gestion du compte par téléphone (appel gratuit depuis un poste fixe) et par Internet (hors frais de connexion éventuels de l'opérateur)	GRATUIT
Relevé de compte annuel.....	GRATUIT
Avis d'opération	GRATUIT
Duplicata de relevé	GRATUIT

Livret A

Ouverture de votre Livret A.....	GRATUIT
Fermeture de votre Livret A	GRATUIT
Gestion de votre Livret A	GRATUIT
Versement par virement ou remise de chèque	GRATUIT
Retraits par virement sur les comptes de dépôt que vous avez désignés	GRATUIT
Suivi et gestion de votre compte par téléphone (appel gratuit depuis un poste fixe) et par Internet (hors frais de connexion éventuels de l'opérateur)	GRATUIT
Relevé de compte annuel.....	GRATUIT
Avis d'opération	GRATUIT
Duplicata de relevé	GRATUIT

Livret Développement Durable

Ouverture de votre LDD.....	GRATUIT
Fermeture de votre LDD	GRATUIT
Gestion de votre LDD	GRATUIT
Versement par virement ou remise de chèque.....	GRATUIT
Retraits par virement sur les comptes de dépôt que vous avez désignés	GRATUIT
Suivi et gestion de votre compte par téléphone (appel gratuit depuis un poste fixe) et par Internet (hors frais de connexion éventuels de l'opérateur)	GRATUIT
Relevé de compte annuel.....	GRATUIT
Avis d'opération	GRATUIT
Duplicata de relevé	GRATUIT

Compte à terme

Ouverture de votre compte	GRATUIT
Fermeture de votre compte.....	GRATUIT
Versement initial par virement ou remise de chèque	GRATUIT
Suivi de votre compte par téléphone (appel gratuit depuis un poste fixe) et par Internet (hors frais de connexion éventuels de l'opérateur)	GRATUIT
Avis d'opéré/de fermeture	GRATUIT

Placements financiers

Bourse et Fonds ING

Vos frais de transfert entrant remboursés jusqu'à 2 000 €**

Ouverture de votre Compte Titres/PEA	GRATUIT
Droits de garde sur les fonds de la sélection ING.....	GRATUIT

Droits de garde sur les espèces..... **GRATUIT**

Droits de garde sur les actions, obligations, warrants, trackers, certificats et fonds hors sélection ING :

- Pour un Compte Titres
- Pour un PEA

** Frais de transfert entrant remboursés dans la limite de 2000 euros par compte pour toute demande de transfert chez ING d'un Compte Titres ou d'un PEA d'un montant minimum de 1 000 euros, dans la limite d'un Compte Titres et d'un PEA par personne. Le remboursement sera uniquement effectué sur la base du relevé de compte sur lequel apparaissent les frais prélevés pour le transfert. Ce relevé sera à envoyer, accompagné d'un courrier précisant le N° de client, le numéro de compte ainsi que le montant global des frais à rembourser, à : Service Opérations ING - Libre réponse 70678 -75567 Paris cedex 12.

Le remboursement sera effectué au maximum 1 mois après réception de ces éléments, directement sur le compte concerné. Les opérations en SRD doivent obligatoirement être dénouées pour permettre le transfert. Le délai de transfert est de 5 semaines minimum et dépend également des délais imposés par votre banque.

Frais de courtage Euronext (Paris, Bruxelles, Amsterdam)

Ordre inférieur ou égal à 1 000 €	Ordre compris entre 1 000 et 3 000 €	Ordre compris entre 3 000 et 6 000 €	Ordre supérieur 6 000 €
4 € par transaction	6 € par transaction	8 € par transaction	0,25% du montant total de l'ordre avec un maximum de 150 €

Frais de courtage US (NYSE, Nasdaq et AMEX)

Ordre inférieur ou égal à 3 000 €	Ordre supérieur à 3 000 €
15 € par transaction	0,50% du montant total de l'ordre

Frais de courtage marchés européens sur les places suivantes : Madrid, Francfort et Lisbonne.

Ordre inférieur ou égal à 3 000 €	Ordre supérieur à 3 000 €
15 € par transaction	0,50% du montant total de l'ordre

Cours en temps réel sur Euronext (Paris, Bruxelles, Amsterdam, Lisbonne), Nasdaq.....

Cours en différés d'au moins 15 mn sur (NYSE, Francfort, Madrid).....

Frais de courtage autres marchés (vente uniquement)	Tarifs TTC
ordre <= 15 000 euros	1,25%
ordre compris entre 15 000 et 30 000 euros	1,10%
ordre >= 30 000 euros	1%
Minimum forfaitaire de 75 €	

Les tarifs indiqués n'incluent aucune taxe locale hormis la TVA.

Commission de change : Taux appliqué à ING = Taux Banque de France + 0,08% par opération. Voir modalités dans les conditions générales.

Frais supplémentaires pour les ordres passés par téléphone

Frais de courtage Service de Règlement Différé (SRD) ..

Frais de courtage sur les OPCVM :

Si ordre supérieur à 100 €..... **GRATUIT**
Si ordre inférieur ou égal à 100 €..... 8 €

Commission de règlement différé (CRD) 0,024% par jour sur position nette, valeur par valeur
Prorata temporis, gratuit si achat et vente dans la même journée.

Prorogation SRD 0,60% du montant prorogé

Contrôle et frais d'avertissement pour insuffisance de couverture ou solde espèces débiteur..... 10 €

Intervention pour insuffisance de couverture ou solde espèces débiteur..... 35 €

Frais de gestion des OPCVM

Droits d'entrée et de sortie aux fonds de la sélection ING

Droits d'entrée/de sortie sur les autres fonds.....

Consulter le prospectus/DICI
GRATUIT

Fixés par l'émetteur, selon DICI

ING peut percevoir des rétrocessions de la part des sociétés de gestion au titre de la distribution de leurs OPCVM. Le montant de ces commissions, lorsqu'elles existent, est calculé sur les encours. Déjà incluses dans les frais de gestion prélevés par la société de gestion, ces rétrocessions n'entraînent aucune charge supplémentaire pour le souscripteur. Vous pouvez recevoir, sur simple demande, des précisions supplémentaires relatives à la nature et au montant de ces rémunérations.

Catégorie AMF (ou groupement de catégories AMF)	TAUX MINI	TAUX MAXI
Actions de la zone Euro	0,16%	1,13%
Actions des pays de la Communauté européenne	0,16%	1,37%
Actions françaises	0,24%	1,00%
Actions internationales	0,13%	1,15%
Diversifiés	0,03%	1,40%
Fonds à formule	0,70%	0,70%
Fonds étrangers	0,04%	1,55%
Monétaires (tous types)	0,05%	0,46%
Obligations (tous types)	0,05%	0,65%
OPCVM de fonds alternatifs	0,20%	0,89%

Information sur les marchés (Dépêches, tendances, actus sociétés, rumeurs, agendas, graphiques...).....

GRATUIT

Transferts de Compte Titres vers un autre établissement.....

15 €/ligne

Transferts de PEA vers un autre établissement.....

50 €/transfert + 15 €/ligne

Frais de tenue de compte.....

GRATUIT

Relevé de compte/espèces par courrier.....

1 €/envoi

Relevé de compte mensuel en ligne.....

GRATUIT

Relevé de liquidation mensuel par courrier.....

1 €/envoi

Relevé de liquidation mensuel en ligne.....

GRATUIT

Avis d'opéré par courrier.....

1 €/envoi

Avis d'opéré en ligne.....

GRATUIT

Avis d'OST par courrier.....

1 €/envoi

Avis d'OST par e-mail.....

GRATUIT

Relevé fiscal annuel.....

GRATUIT

Participation aux introductions en Bourse.....

GRATUIT

Clôture de votre Compte Titres ou de votre PEA.....

GRATUIT

Ordres non exécutés/annulés.....

GRATUIT

Mise au nominatif.....

15 €/ligne

Duplicata (hors IFU).....

12 €/duplicata

Recherche et/ou réédition administrative exceptionnelle.....

12 €/recherche

Demande de participation à une assemblée générale par courrier.....

12 €/attestation

Réponse à une instruction OST via un bulletin-réponse papier ou courrier libre.....

GRATUIT

Saisie en ligne d'une instruction OST.....

GRATUIT

Saisie par téléphone d'une instruction OST.....

10 €

Assurance Moyens de Paiement Plus..... Compte Simple 30 € -
Compte joint 40 €

Assurance Vie ING

Frais d'entrée..... **GRATUIT**

Frais de dossier..... **GRATUIT**

Frais de versements..... **GRATUIT**

Arbitrages..... **GRATUIT**

Frais de sortie..... **GRATUIT**

Frais de gestion du contrat fonds en euros Eurossima... 0,75% par an
(0,60% pour tout contrat souscrit avant le 04/01/2017)

Frais de gestion du contrat fonds en euros Netissima... 0,75% par an

Frais de gestion du contrat fonds en unités de compte.. 0,85% par an

Frais de gestion du contrat Gestion sous mandat, unités de compte..... 0,95% par an

Résoudre un litige

Afin de résoudre toute difficulté relative aux services fournis par ING et à l'exécution de la Convention, le Client peut contacter le Service Clientèle d'ING, soit par téléphone au 01 57 22 54 00 (appel non surtaxé, coût selon opérateur. Pour plus de précisions : <http://www.ing.fr/ing/contact>), soit par email (via son Espace Client), soit par courrier postal non affranchi à l'adresse suivante : Service Clientèle - Libre Réponse 70678 - 75567 Paris cedex 12.

Dans un deuxième temps, le Client pourra contacter directement le Service Réclamation par courrier postal non affranchi à l'adresse suivante : Service Réclamation - Libre Réponse 70678 - 75567 Paris cedex 12.

Dans un troisième temps, en cas de désaccord persistant, le Client disposera de la faculté de saisir gratuitement le Médiateur de la Fédération Bancaire Française (FBF) :

Monsieur Le Médiateur de la FBF - CS 151 - 75422 Paris cedex 09

Fax : 01 48 00 52 89 / Courriel : mediateur@fbf.fr

En cas de désaccord concernant un placement financier (Compte Titres, PEA, fonds, ...), le Client saisira Mme le Médiateur de l'AMF :

Autorité des Marchés Financiers

17, place de la Bourse - 75082 Paris cedex 02

En cas de désaccord concernant un contrat d'Assurance vie : Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances (FFSA).

En cas de désaccord lié à une Assurance Moyens de Paiement Plus - hors protection juridique, le Client pourra, dans un premier temps, contacter la société de courtage en assurance CWI Corporate par téléphone (04 88 05 54 25 du lundi au vendredi de 9h à 19h) ou par courrier (CWI Corporate, Assurance Moyens de Paiement Plus ING - Service Réclamations - CS 20530, 13593 Aix-en-Provence Cedex 3). Ensuite, si la solution proposée par le courtier ne lui convient pas, il pourra contacter Allianz (par courrier : Allianz - Relations Clients - Case Courrier B5 - 20 Place de la Seine 92086 Paris la Défense Cedex ou par email : clients@allianz.fr). Enfin, en cas de désaccord persistant, le Client disposera de la faculté de saisir gratuitement le Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances par courrier :

Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances - BP 290 - 75425 Paris Cedex 09.

Si le désaccord est lié à une Assurance Moyens de Paiement Plus - protection juridique, le Client pourra, dans un temps, contacter Protexia (par téléphone 0 978 978 097 du lundi au vendredi de 9h à 20h). Si la solution proposée par Protexia ne lui convient pas, il pourra contacter Allianz Protection Juridique par courrier (Allianz Protection Juridique - Service Client, Case courrier 2508-20 place de Seine - la Défense 1 - 92086 Paris La Défense Cedex) ou par email (qualite.protection-juridique@allianz.fr). Enfin, cas de désaccord persistant, le Client disposera de la faculté de saisir gratuitement le Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances par courrier à l'adresse visée ci-dessus.

Pour plus d'informations :

<http://www.ing.fr/ing/contact/>

Assurances et prévoyance

Assurance moyens de paiement

Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement.....

GRATUIT

GLOSSAIRE DU DOCUMENT TARIFS ING

Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) : ensemble de services rendus par la banque disposant ou non d'agence ou de lieu d'accueil de la clientèle et utilisant les nouvelles technologies (internet, téléphone ...) pour réaliser à distance-tout ou partie-des opérations sur le compte bancaire ;

Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : le compte est débité des frais perçus au titre de l'abonnement au service des alertes ainsi que le cas échéant des frais perçus lors de chaque envoi de SMS ;

Commission d'intervention : somme perçue par l'établissement pour l'intervention en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexacts, absence ou insuffisance de provision ...);

Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement : le compte est débité des frais perçus par l'établissement au titre de la cotisation à l'offre d'assurance ;

Cotisation à une offre groupée de services : le compte est débité des frais perçus par la banque au titre de la cotisation d'une offre groupée de services ;

Cotisation carte : le compte est débité du montant de la cotisation de la carte ;

Droits de garde : le compte est débité des frais perçus par la banque pour la conservation d'un portefeuille de valeurs mobilières ;

Emission d'un chèque de banque : le compte est débité du montant d'un chèque émis à la demande du client par la banque ;

Emission d'un virement non SEPA : le compte est débité du montant d'un virement, permanent ou occasionnel, libellé en devises ou en euros hors zone SEPA (espace unique de paiements en euros) ;

Emission d'un virement SEPA (cas d'un virement SEPA permanent) : le compte est débité du montant d'un virement SEPA permanent libellé en euros au profit d'un bénéficiaire dont le compte est situé en France ou dans n'importe quel pays de la zone SEPA ;

Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision : le compte est débité des frais forfaitaires perçus par la banque pour un rejet de chèque pour défaut ou insuffisance de provision ;

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) : l'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, au jour le jour ;

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement international à débit différé) : l'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, à une date convenue. Elle permet également d'effectuer des retraits qui sont débités au jour le jour sur le compte ;

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) : l'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, après vérification automatique et systématique du solde (ou provision) disponible sur son compte ;

Frais d'utilisation des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS, etc.) : le compte est débité des frais perçus par la banque à chaque utilisation des services de banque à distance ;

Frais de location de coffre-fort : le compte est débité des frais de location d'un coffre-fort ;

Frais de mise en place d'un virement permanent : le compte est débité des frais perçus par la banque pour la mise en place d'un virement permanent ;

Frais d'émission d'un chèque de banque : le compte est débité des frais perçus par la banque pour l'émission d'un chèque de banque ;

Frais d'envoi de chéquiers : le compte est débité des frais d'envoi d'un ou plusieurs chéquiers

Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque : le compte est débité des frais perçus par la banque lorsque celle-ci bloque une carte et s'oppose à toute transaction en cas d'utilisation abusive de cette carte par le titulaire ;

Frais d'opposition chèque (s) par l'émetteur : le compte est débité des frais perçus par la banque pour opposition sur un ou plusieurs chèques ;

Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision : le compte est débité des frais perçus par la banque quand elle informe le client, par lettre, qu'il a émis un chèque sans provision ;

Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé : le compte est débité des frais perçus par la banque lorsqu'elle informe le client, par lettre, que le solde du compte est débiteur (négatif) sans autorisation ou a dépassé le montant ou la durée du découvert autorisé ;

Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision : le compte est débité des frais perçus par la banque quand le solde disponible du compte est insuffisant pour régler le montant du prélèvement présenté au paiement par le créancier et que l'opération est rejetée ;

Frais par saisie administrative à tiers détenteur : le compte est débité des frais bancaires liés à une procédure de l'administration fiscale pour l'obtention d'une somme qui lui est due ou qui est dû à l'Etat, à des collectivités territoriales, à des établissements publics ou à d'autres organismes pour l'obtention de ladite somme ;

Frais par saisie-attribution : le compte est débité des frais bancaires liés à une procédure judiciaire engagée par un créancier pour obtenir une somme qui lui est due ;

Frais par virement occasionnel incomplet : le compte est débité des frais perçus par la banque lors de l'émission d'un virement pour lequel les coordonnées bancaires du bénéficiaire sont absentes ou incorrectes ;

Frais par virement permanent : le compte est débité des frais perçus par la banque pour l'émission d'un virement permanent ;

Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision : le compte est débité des frais perçus par la banque quand l'ordre de virement permanent n'a pas pu être exécuté en raison d'un solde disponible insuffisant ;

Frais de recherche de documents : le compte est débité des frais perçus par la banque pour la recherche et l'édition, à la demande du client, de documents concernant le compte ;

Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques : le compte est débité des frais perçus par la banque pour mettre en œuvre l'interdiction pour le client d'émettre des chèques signalée par la Banque de France ;

Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire : le compte est débité des frais perçus par la banque qui déclare à la Banque de France une décision de retrait de carte bancaire dont son client fait l'objet ;

Intérêts débiteurs : le compte est débité des intérêts à raison d'un solde débiteur du compte pendant un ou plusieurs jours ;

Paiement d'un chèque : le compte est débité du montant d'un chèque émis et que le bénéficiaire a présenté au paiement ;

Paiement de titre interbancaire de paiement (TIP) : le compte est débité du montant d'un titre interbancaire de paiement (TIP) présenté au paiement par le créancier ;

Paiement par carte (la carte est émise par la banque) : le compte est débité, de façon immédiate ou différée, du montant d'un paiement par carte ;

Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA) : le client autorise un tiers (le bénéficiaire) à donner instruction à l'établissement qui tient le compte de ce client de virer une somme d'argent du compte du client vers celui du bénéficiaire. Cet établissement 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. Le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour le paiement d'un prélèvement SEPA présenté par le bénéficiaire ;

Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA) : le client autorise un tiers (le bénéficiaire) à donner instruction à l'établissement qui tient le compte de ce client de virer une somme d'argent du compte du client vers celui du bénéficiaire. Cet établissement 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. Le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour la mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA ;

