

# Tarifs ING

Tarifs TTC applicables au 1<sup>er</sup> janvier 2019

## Sommaire

<b>Extrait standard des tarifs</b> .....	1	<b>Offres groupées de services</b> .....	3
<b>Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte</b> .....	2	Clients en situation de fragilité financière .....	3
Ouverture, transformation, clôture .....	2	<b>Irrégularités et incidents</b> .....	3
Relevés de compte.....	2	Commission d'intervention .....	3
Tenue de compte.....	2	Opérations particulières.....	3
Services (en agence).....	2	Incidents de paiement .....	3
<b>Banque à distance</b> .....	2	<b>Découverts et crédits</b> .....	4
Services.....	2	Découvert.....	4
Opérations spéciales .....	2	Crédits à la consommation .....	4
<b>Vos moyens et opérations de paiement</b> .....	2	Crédits immobiliers .....	4
Cartes.....	2	<b>Épargne et placements financiers</b> .....	4
Virement .....	3	Épargne bancaire .....	4
Prélèvement .....	3	Placements financiers.....	5
Chèques.....	3	<b>Assurances et prévoyance</b> .....	6
		<b>Résoudre un litige</b> .....	6

## Extrait standard des tarifs Compte de dépôt ING

Les tarifs ci-dessous sont hors offre groupée de services (package) et hors promotion ou tarif spécifique à une partie de la clientèle.

Liste des services	Prix en euros
Abonnement à des services de banque à distance (internet - hors du coût du fournisseur d'accès internet)	0€
Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	0€
Cotisation carte de paiement internationale à débit immédiat	0€
Cotisation carte de paiement internationale à débit différé	0€
Cotisation carte de paiement à autorisation systématique (proposé uniquement aux clients bénéficiant du droit au compte et à la clientèle fragile)	0€
Frais par retrait d'espèces à un DAB d'une autre banque (cas d'un retrait en euro dans la zone euro avec une carte de paiement internationale)	0€
Frais par virement occasionnel (cas d'un virement SEPA)	0€
Paiement d'un prélèvement SEPA	0€
Commission d'intervention	0€
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiements	0€
Frais de tenue de compte (sous réserve du respect des conditions d'usage du compte)	0€

# Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte

## Ouverture, transformation, clôture

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

## Relevés de compte

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

## Tenue de compte

Frais de tenue de compte (sous réserve du respect des conditions d'usage du compte) .....	<b>GRATUIT</b>
Frais de tenue de compte en cas de non-respect des conditions d'usage du compte* .....	5 €/mois (prélevés mensuellement)
Edition d'un relevé d'identité bancaire sur Internet ...	<b>GRATUIT</b>
Envoi de relevé d'identité bancaire au format papier.....	<b>GRATUIT</b>
Changement d'adresse, de civilité, des coordonnées personnelles.....	<b>GRATUIT</b>
Envoi d'un courrier au Service Clientèle.....	<b>GRATUIT</b>
Procuration (mise en place, modification, suppression) ..	<b>GRATUIT</b>
Règlement de succession.....	300 €

\* Est visé le non-respect des conditions de versement mensuel ou de détention 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...)	<b>GRATUIT</b>
Réédition du code secret d'accès au compte.....	<b>GRATUIT</b>
Accès au service clientèle (appel non surtaxé, coût selon opérateur) .....	<b>GRATUIT</b>
Abonnement à un produit offrant des alertes de la situation du compte par SMS ou par email paramétrables.....	<b>GRATUIT</b>
Outil de gestion de votre budget "Budgetizer" .....	<b>GRATUIT</b>

## Opérations spéciales

Duplicata de relevé de compte papier .....	<b>GRATUIT</b>
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 €

# Vos moyens et opérations de paiement

## Cartes

 Carte « Sans contact »	
Cotisation carte bancaire internationale à débit immédiat ou différé Gold Mastercard®	<b>GRATUIT</b>
Cotisation carte de paiement à autorisation systématique (réservée aux clients bénéficiant du droit au compte et clientèle fragile).	<b>GRATUIT</b>
Cotisation carte bancaire internationale à débit immédiat Standard Mastercard®	<b>GRATUIT</b>
Renouvellement à échéance de votre carte bancaire	<b>GRATUIT</b>
Assurance et Assistance Gold Mastercard®	<b>GRATUIT</b>
Assurance et Assistance Standard Mastercard®	<b>GRATUIT</b>
Recherche opération carte sur Internet	<b>GRATUIT</b>
Accès aux services de la plateforme Gold Mastercard® en direct	0,15 € TTC/min.
Achat et retraits au distributeur automatique de billets ou guichet automatique de billets dans la zone Euro	<b>GRATUIT</b>
Achats et retraits au distributeur automatique de billets, guichet automatique de billets 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)	<b>GRATUIT</b>
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	<b>GRATUIT</b>
Modification du code confidentiel de votre carte bancaire en urgence (sous 24h à 48h)	<b>GRATUIT</b>
Mise en opposition de votre carte bancaire (perte/vol/fraude/non parvenue)	<b>GRATUIT</b>
Contestation d'un achat par CB	<b>GRATUIT</b>
Contestation, à tort, d'un achat par CB	<b>GRATUIT</b>
Augmentation temporaire de dépassement des plafonds de carte bancaire (retrait/achat), mise en place instantanée (sous conditions)	<b>GRATUIT</b>

\* 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-fr/particuliers/support-conseil/convertisseur-devises.html>

## Virement

Création d'un nouveau bénéficiaire .....	<b>GRATUIT</b>
Frais par virement occasionnel .....	<b>GRATUIT</b>
Frais de mise en place d'un virement permanent .....	<b>GRATUIT</b>
Annulation/modification d'un virement avant son exécution .....	<b>GRATUIT</b>
Modification/suppression d'un virement permanent .....	<b>GRATUIT</b>
Virement entre vos comptes ING (Compte Courant, livret Épargne Orange, Livret A, LDD...) .....	<b>GRATUIT</b>

### En euros

Virement SEPA émis et reçu.....	<b>GRATUIT</b>
Virement non SEPA émis* .....	20€
Virement non SEPA reçu* .....	10€

### En devises

Virement émis en devises* .....	30€
Virement reçu en devises* .....	20€
+	
Commission de change.....	20€

#### 4 devises disponibles (Dollar, Livre Sterling, Franc Suisse, Yen)

Un virement SEPA est un virement en euro émis ou reçu d'une banque qui est déclarée banque atteignable SEPA. Le périmètre géographique regroupe les 28 états membres de l'Union Européenne, l'Islande, la Norvège, le Liechtenstein, la Suisse, Monaco et Saint-Marin.

\* 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

Frais de mise en place d'une autorisation de prélèvement.	<b>GRATUIT</b>
Opposition sur prélèvement non débité .....	<b>GRATUIT</b>
Révocation de mandat de prélèvement .....	<b>GRATUIT</b>
Contestation de prélèvement autorisé et débité .....	<b>GRATUIT</b>

## Chèques

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

## 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 :

- Ouverture, tenue et fermeture de compte
- Une carte de paiement à autorisation systématique
- Retraits en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro
- Virements et prélèvements SEPA illimités, dont virements permanents
- Émissions et envois de chèques de banque
- Abonnement permettant la gestion du compte à distance
- Service d'alertes par SMS ou par e-mail personnalisables (niveau du solde du compte, virement entrant, ...)
- Fourniture de Relevés d'Identité Bancaire
- Absence de commissions d'intervention
- Changement d'adresse
- Un relevé de compte par mois

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

## Irrégularités et incidents

Commission d'intervention .....

**GRATUIT**

### Opérations particulières

Lettre de précontentieux.....	<b>GRATUIT</b>
Frais par avis à tiers détenteur .....	100€
Frais par opposition à tiers détenteur .....	100€
Frais pour traitement d'une opposition administrative .....	10% du montant de l'opposition (maximum 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
- Frais d'ouverture de dossier et de déclaration à la Banque de France
- Frais par chèque impayé
- Lettre d'injonction
- Délivrance de certificats de non-paiement éventuels
- Constitution d'une provision bloquée affectée
- Frais postaux
- Frais de main levée.....

30€  
pour un chèque rejeté inférieur ou égal à 50€

50€  
pour un chèque rejeté supérieur à 50€

Paiement d'un chèque émis en violation d'une interdiction bancaire .....

30€

Forfait de frais de gestion d'une notification signalée par la Banque de France d'une interdiction bancaire....

30€

Frais de rejet de prélèvement ou de TIP pour défaut de provision.....	montant de l'ordre de paiement rejeté dans la limite de 20€
Frais de déclaration Banque de France pour usage abusif de la carte bancaire .....	20€
Frais de capture de la carte bancaire pour usage abusif.....	20€
Frais de capture de la carte bancaire après 3 codes erronés par le titulaire de la carte .....	40€
Passage en recouvrement .....	<b>GRATUIT</b>

## 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%.

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 .....	<b>GRATUIT</b>
Taux et Assurances.....	Nous consulter
Frais de dossier .....	750€
<b>Garanties</b>	0.50% du montant du prêt si montant du prêt < 98 000€ 490€ dans tous les autres cas
Commission de caution.....	
Participation au Fonds mutuel de garantie.....	230€ + 0.89% du montant du prêt

#### Frais de gestion

Edition d'attestations ou tableau d'amortissement ...	<b>GRATUIT</b>
Frais de recherche sur dossier de prêt archivé.....	<b>GRATUIT</b>
Changement de quantième .....	<b>GRATUIT</b>
Changement de RIB de prélèvement .....	<b>GRATUIT</b>

#### Modification du prêt

Différé initial partiel .....	<b>GRATUIT</b>
Modulation des échéances de ± 10% .....	<b>GRATUIT</b>
Modification des conditions financières, des emprunteurs ou de l'affectation du crédit .....	950€

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

#### Remboursement anticipé

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

## Épargne et placements financiers

### Épargne bancaire

#### Livret Épargne Orange

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

#### Livret A

Ouverture de votre Livret A.....	<b>GRATUIT</b>
Fermeture de votre Livret A .....	<b>GRATUIT</b>
Gestion de votre Livret A .....	<b>GRATUIT</b>
Versement par virement ou remise de chèque.....	<b>GRATUIT</b>
Retraits par virement sur les comptes de dépôt que vous avez désignés .....	<b>GRATUIT</b>
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) .....	<b>GRATUIT</b>
Relevé de compte annuel.....	<b>GRATUIT</b>
Avis d'opération.....	<b>GRATUIT</b>
Duplicata de relevé .....	<b>GRATUIT</b>

#### Livret Développement Durable

Ouverture de votre LDD.....	<b>GRATUIT</b>
Fermeture de votre LDD .....	<b>GRATUIT</b>
Gestion de votre LDD .....	<b>GRATUIT</b>
Versement par virement ou remise de chèque.....	<b>GRATUIT</b>

Retraits par virement sur les comptes de dépôt que vous avez désignés .....	<b>GRATUIT</b>
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) .....	<b>GRATUIT</b>
Relevé de compte annuel.....	<b>GRATUIT</b>
Avis d'opération .....	<b>GRATUIT</b>
Duplicata de relevé .....	<b>GRATUIT</b>

### Compte à terme

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

## Placements financiers

### Bourse et Fonds ING

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

Ouverture de votre Compte Titres/PEA .....	<b>GRATUIT</b>
Droits de garde sur les fonds de la sélection ING.....	<b>GRATUIT</b>
Droits de garde sur les espèces.....	<b>GRATUIT</b>
Droits de garde sur les actions, obligations, warrants, trackers, certificats et fonds hors sélection ING :	
• Pour un Compte Titres .....	<b>GRATUIT</b>
• Pour un PEA .....	<b>GRATUIT</b>

\*\* 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 à 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 : Londres, Madrid, Francfort, Zurich et Lisbonne. Ces nouveaux marchés seront disponibles en 2016.

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 .....	<b>GRATUIT</b>
Cours en différés d'au moins 15 mn sur (NYSE, Francfort, Londres, Zurich, Madrid).....	<b>GRATUIT</b>

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.

Frais supplémentaires pour les ordres passés par téléphone .....	10 €/ordre
Frais de courtage Service de Règlement Différé (SRD) ..	Tarif actions
Frais de courtage sur les OPCVM :	
Si ordre supérieur à 100 €.....	<b>GRATUIT</b>
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 .....	Consulter le prospectus/DICI de l'OPCVM
Droits d'entrée et de sortie aux fonds de la sélection ING .....	<b>GRATUIT</b>
Droits d'entrée/de sortie sur les autres fonds.....	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 et varie en fonction de la catégorie des fonds de 0,03% à 1,55%. Déjà incluses dans les frais de gestion prélevés par la société de gestion, ces rétrocessions n'entraînent aucune charge supplémentaire pour le souscripteur. Conformément à l'article 314-76 du règlement général de l'AMF 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.....).....

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

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

**GRATUIT**

15 €/ligne

50 €/transfert + 15 €/ligne

Frais de tenue de compte .....	<b>GRATUIT</b>
Relevé de compte/espèces par courrier .....	1€/envoi
Relevé de compte mensuel en ligne.....	<b>GRATUIT</b>
Relevé de liquidation mensuel par courrier .....	1€/envoi
Relevé de liquidation mensuel en ligne .....	<b>GRATUIT</b>
Avis d'opéré par courrier .....	1€/envoi
Avis d'opéré en ligne .....	<b>GRATUIT</b>
Avis d'OST par courrier .....	1€/envoi
Avis d'OST par e-mail .....	<b>GRATUIT</b>
Relevé fiscal annuel .....	<b>GRATUIT</b>
Participation aux introductions en Bourse .....	<b>GRATUIT</b>
Clôture de votre Compte Titres ou de votre PEA .....	<b>GRATUIT</b>
Ordres non exécutés/annulés.....	<b>GRATUIT</b>
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 .....	<b>GRATUIT</b>
Saisie en ligne d'une instruction OST.....	<b>GRATUIT</b>
Saisie par téléphone d'une instruction OST .....	10€

## Assurances et prévoyance

### Assurance moyens de paiement

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

**GRATUIT**

*Remboursement des opérations frauduleuses survenues sur la carte Gold Mastercard® ING sans franchise (après étude du dossier).*

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](mailto: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 BS - 20 Place de la Seine 92086 Paris La Défense Cedex ou par email : [clients@allianz.fr](mailto: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 ([protection-juridique@allianz.fr](mailto: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/>

