

Conditions Générales du Compte de dépôt

(1^{er} Octobre 2016)

Sommaire

INTRODUCTION

Présentation d'ing direct	2
---------------------------------	---

TITRE 1

Dispositions communes

Article 1 Relations entre ing direct et le client	3
Article 2 Définitions	3
Article 3 Application de la convention	3
Article 4 Modifications de la convention	3

TITRE 2

Ouverture du compte de dépôt

Article 5 Conditions de souscription	3
Article 6 Capacité juridique	3
Article 7 Délai de rétractation	4
Article 8 Durée	4
Article 9 Preuve et signature électronique	4
Article 10 Exigences techniques applicables à l'équipement du client	4
Article 11 Conditions d'usage du compte	4
Article 12 Compte joint	4
Article 13 Droit au compte	5

TITRE 3

Fonctionnement du compte de dépôt

CHAPITRE 1

Dispositions générales et communes aux services de paiement

Article 14 Dispositions générales	5
Article 15 Dispositions communes aux services de paiement	5

CHAPITRE 2

Dispositions particulières relatives aux services de paiement

Article 16 Dispositions relatives au chèque	5
Article 17 Dispositions relatives aux opérations de paiement effectuées par carte, virement, prélèvement	6
Article 18 Découvert	9
Article 19 Procuration	9
Article 20 Droit de rétention / compensation	9
Article 21 Informations relatives à la tenue du compte de dépôt	9
Article 22 Incidents de fonctionnement	10

TITRE 4

clôture du compte de dépôt

Article 23 Clôture à l'initiative du client	10
Article 24 Clôture à l'initiative d'ing direct	10
Article 25 Décès du client	10
Article 26 Effets de la clôture du compte de dépôt	11

TITRE 5

dispositions diverses

Article 27 Réclamation / médiateur bancaire	11
Article 28 Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme	11
Article 29 Loi informatique et liberté	11
Article 30 Garantie des dépôts	11
Article 31 Loi applicable – juridiction compétente	11
Annexe Informations générales sur la protection des dépôts	12

INTRODUCTION

Présentation d'ING Direct

ING BANK N.V., est une société de droit néerlandais, dont le siège social est situé Bijlmerplein 888, 1102 MG Amsterdam Zuidooost (Pays-Bas), immatriculée au Registre de la Chambre du Commerce d'Amsterdam sous le numéro 33031431 ; sa succursale en France est située Immeuble Lumière, 40 Avenue des Terroirs de France – 75616 Paris Cedex 12 et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 791 866 890. Elle exerce en France son activité de banque de détail en ligne auprès des particuliers sous le nom commercial ING Direct. Les services d'accès à distance d'ING Direct comprennent le site internet accessible via www.ingdirect.fr et les applications mobiles (ci-après le « Site d'ING Direct »)

Le Client peut contacter le Service Clientèle d'ING Direct par téléphone au 01 57 22 54 00 (appel non surtaxé, coût selon opérateur. Pour plus de précisions : <http://www.ingdirect.fr/ing-direct/contact/>).

ING Bank N.V. est un établissement de crédit soumis au contrôle de la Banque Centrale Européenne (BCE – Postfach 16 03 19 – D-60066 Frankfurt am Main - Allemagne) et de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR – 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09). Elle est immatriculée en tant qu'intermédiaire en assurance auprès de l'Autoriteit Financiële Markten néerlandaise et enregistrée à l'ORIAS sous le numéro 120000059.

GLOSSAIRE

Bénéficiaire : personne physique ou morale destinataire des fonds dans le cadre d'une opération de paiement.

BIC/IBAN : Le virement et le prélèvement SEPA nécessitent l'utilisation de nouvelles coordonnées bancaires harmonisées à l'échelle européenne :

- l'IBAN (International Bank Account Number) constitué de 34 caractères maximum (27 caractères pour les comptes tenus en France) et comprend le code du pays (pour la France : FR), une clé de contrôle et l'identifiant de compte national ;

- le BIC (Business Identifier Code) jusqu'en 2016 pour les opérations transfrontalières. Le BIC est l'identifiant de la banque. Il est constitué de 8 ou 11 caractères.

Compte de dépôt : le compte ouvert par le Client dans les livres d'ING Direct qui lui permet notamment d'initier des opérations de paiement.

Date de valeur : date de référence utilisée par ING Direct pour calculer les intérêts applicables aux fonds débités ou crédités sur un compte de paiement.

Dispositif de sécurité personnalisé : tout moyen technique affecté par un prestataire de services de paiement à un utilisateur donné pour l'utilisation d'un instrument de paiement. Ce dispositif, propre à l'utilisateur de services de paiement et placé sous sa garde, vise à l'authentifier.

Espace Economique Européen : accord d'association entre les États membres de la Communauté européenne et les États membres de l'Association européenne de libre-échange. Il comprend les 28 États membres de l'Union Européenne ainsi que l'Islande, la Norvège et le Liechtenstein.

Instruments de paiement : un instrument de paiement s'entend, alternativement ou cumulativement, de tout dispositif personnalisé et de l'ensemble de procédures convenu entre l'utilisateur de services de paiement et le prestataire de services et auquel l'utilisateur de services de paiement a recours pour donner un ordre de paiement, à l'exclusion du chèque bancaire et postal ainsi que des instruments énumérés au III de l'article L314-1 du Code Monétaire et Financier.

Jour ouvrable : un jour au cours duquel le prestataire de services de paiement du payeur ou le prestataire de services de paiement du bénéficiaire exerce une activité permettant d'exécuter des opérations de paiement. Les jours ouvrables d'ING Direct sont déterminés en fonction du calendrier de fermeture du système CORE et du système de règlement TARGET, qui pourra être communiqué par ING Direct à la demande du Client.

Jour ouvré : jour effectivement travaillé. Chez ING Direct, du lundi au vendredi.

Moyen de paiement : tous les instruments qui permettent au Client de transférer des fonds, quel que soit le support ou le procédé technique utilisé.

Opération de paiement : opération initiée par le Client ou le bénéficiaire, consistant à verser, transférer ou retirer des fonds, à partir du Compte de dépôt, quels que soient les motifs, indépendamment de toute obligation sous-jacente entre le Client et le bénéficiaire.

Elle peut être initiée :

a) par le Client, qui donne un ordre de paiement à ING Direct ;

b) par le Client, par l'intermédiaire du bénéficiaire qui, après avoir recueilli l'ordre de paiement du Client, le transmet à ING Direct, le cas échéant, par l'intermédiaire de son propre prestataire de services de paiement ;

c) par le bénéficiaire, qui donne un ordre de paiement à ING Direct, fondé sur le consentement donné par le Client au bénéficiaire et, le cas échéant, par l'intermédiaire de son propre prestataire de services de paiement.

Ordre de paiement : toute instruction du Client donnée à ING Direct demandant l'exécution d'une opération de paiement.

Prélèvement SEPA : opération de paiement en euros sans limite de montant initiée par le créancier et exécutée dans la zone SEPA.

Prestataire de service de paiement du bénéficiaire : une banque ou tout autre établissement de paiement du bénéficiaire ayant obtenu un agrément l'autorisant à fournir et à exécuter des services de paiement.

RIB (Relevé d'identité Bancaire) : code permettant en France d'identifier les coordonnées bancaires du Client. Le RIB comporte le nom du titulaire du compte, le nom de la banque, le code IBAN et le BIC. Il peut être communiqué par le Client à tous ses débiteurs ou créanciers pour permettre l'enregistrement automatique des opérations (virements, prélèvements) sur son Compte de dépôt.

Virement SEPA : ordre de paiement en euros donné par le Client à ING Direct de débiter son Compte de dépôt et de transférer les fonds concernés sur le compte d'un bénéficiaire, exécuté dans la zone SEPA.

Zone SEPA : 32 pays (28 pays de l'Union Européenne y compris l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège, la Suisse, Monaco et San Marin).

TITRE 1

Dispositions communes

Article 1 - Relations entre ING Direct et le client

Il est convenu que les présentes conditions générales et leurs annexes (ci-après les « Conditions Générales »), ainsi que la convention d'ouverture de compte de dépôt (ci-après la « Convention d'ouverture ») et ensemble avec les Conditions Générales, la « Convention » régissent le cadre de la relation entre le client (ci-après le « Client ») et ING Direct applicable au compte de dépôt (ci-après le « Compte de dépôt »).

La langue applicable aux relations précontractuelles et contractuelles ainsi qu'à toute communication et information entre ING Direct et ses futurs clients ou ses Clients, est le français. Le Client peut demander à tout moment copie des Conditions Générales dans leur version en vigueur au moment de cette demande.

ING Direct et le Client conviennent de communiquer par courrier postal, courrier électronique, message hermès (message posté à la connexion du Client sur son espace) ou téléphone aux coordonnées indiquées par le Client dans la Convention d'ouverture et par ING Direct dans les Conditions Générales. Toute référence dans la Convention à une communication au moyen d'un courrier postal, d'un courrier électronique ou par téléphone devra être effectuée aux coordonnées ainsi précisées. ING Direct et le Client utiliseront le support requis selon les cas précisés dans les Conditions Générales. En cas d'indisponibilité des services à distance de ING Direct ou de cas particuliers (en raison notamment d'un cas de force majeure, de faits naturels - tremblement de terre, tempête - ou techniques - incident industriel ou nucléaire, d'une guerre, d'une attaque terroriste, d'un incendie, d'une panne électrique, d'actes de sabotage, d'inondations, d'une grève des réseaux de transports publics ou du personnel d'ING Direct, d'une pandémie ou de la défaillance d'un sous-traitant ou fournisseur d'ING Direct ou encore en raison d'opérations de maintenance, d'évolutions ou mises en production importantes ou de l'indisponibilité quotidienne d'une heure vers minuit), le Client pourra contacter ING Direct pour déterminer le moyen le plus approprié pour transmettre son ordre d'opération. A défaut, la responsabilité d'ING Direct ne pourra être engagée pour non exécution de l'ordre.

Article 2 - Définitions

Les termes employés avec une majuscule dans la Convention auront la signification qui leur est donnée dans le glossaire ci-dessus ou dans le texte des Conditions Générales ci-après.

Article 3 - Application de la convention

Si l'une des dispositions de la Convention venait à être considérée comme nulle, elle serait réputée non écrite, mais cette nullité n'affecterait pas les autres dispositions.

Le fait qu'ING Direct ne se prévale pas, à un moment donné, de l'une quelconque des dispositions de la Convention, ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Article 4 - Modifications de la convention

4.1. Modification des Conditions Générales

Toute modification relative aux produits et/ou services qui serait imposée par une disposition législative ou réglementaire, sera applicable de plein droit dès son entrée en vigueur, sans qu'aucun préavis ne soit nécessaire.

Par ailleurs, ING Direct est susceptible, en cas d'évolution de ses services, d'apporter aux Conditions Générales et leurs annexes, des modifications. Le Client sera informé de ces modifications par un message électronique l'invitant à prendre connaissance de la nouvelle version des Conditions Générales mise à sa disposition sur le Site d'ING Direct dans un format électronique structuré couramment utilisé. Cette notification sera effectuée dans un délai de deux (2) mois avant la date d'application des modifications projetées.

L'absence de contestation des modifications auprès d'ING Direct par le Client avant la date de leur entrée en vigueur vaut acceptation de celles-ci par le Client. En cas de refus des modifications envisagées par ING Direct, le Client devra adresser une lettre recommandée avec accusé de réception à ING Direct, dans ce sens, avant la date d'entrée en vigueur des dites modifications, et pourra clôturer son Compte de dépôt sans frais, avant la date d'entrée en vigueur desdites modifications.

4.2. Modifications des Conditions Tarifaires

Les cotisations, frais, charges, taux d'intérêt, commissions de change et commissions relatifs aux produits et services fournis par ING Direct sont contenus dans les conditions tarifaires figurant en annexe 3 des Conditions Générales (ci-après les « Conditions Tarifaires »). L'acceptation de la Convention vaut acceptation des Conditions Tarifaires. Les frais afférents aux services de paiement ne seront pas prélevés sur les fonds à transférer.

Des modifications tarifaires peuvent être imposées par des mesures législatives ou réglementaires. Dans ce cas, ces modifications seront applicables de plein droit dès leur entrée en vigueur, sans qu'aucun préavis ne soit nécessaire.

Le Client sera informé de ces modifications par un message électronique l'invitant à prendre connaissance de la nouvelle version des Conditions Tarifaires mise à sa disposition sur le Site d'ING Direct dans un format électronique structuré couramment utilisé. Cette notification sera effectuée dans un délai de deux (2) mois avant la date d'application du changement projeté.

Le Client pourra contester la modification tarifaire auprès d'ING Direct avant la date d'entrée en vigueur de cette modification, par lettre recommandée avec accusé de réception. L'absence de contestation notifiée à ING Direct dans ce délai vaut acceptation du nouveau tarif par le Client. En cas de refus des modifications envisagées par ING Direct, le Client devra adresser une lettre recommandée avec accusé de réception à ING Direct, dans ce sens, avant leur entrée en vigueur et pourra clôturer son Compte de dépôt sans frais, avant cette même date.

TITRE 2

Ouverture du compte de dépôt

Article 5 - Conditions de souscription

L'ouverture d'un Compte de dépôt auprès d'ING Direct peut être demandée par une (1) ou, au plus, deux (2) personnes physiques intervenant ensemble dans le cadre d'un compte-joint, capables et majeures, ayant chacune le statut de résident français au regard de la réglementation fiscale française ainsi qu'une domiciliation physique en France (excepté les adresses comportant une mention BP, CEDEX ou CIDEX) et pour des besoins autres que professionnels.

Il ne pourra être ouvert au maximum qu'un seul Compte de dépôt simple et qu'un seul Compte de dépôt joint (ci-après le « Compte joint ») par Client.

Le Compte de dépôt est un compte en euros. Aucun compte en devises ne sera ouvert dans les livres d'ING Direct.

Toute ouverture d'un Compte de dépôt suppose la possession par le Client (et par chacun des Clients en cas de Compte joint) d'une adresse e-mail personnelle et individuelle et d'un numéro de téléphone mobile personnel et individuel d'un opérateur français ainsi que la réception par ING Direct d'une Convention d'ouverture de Compte de dépôt complétée, signée et accompagnée des pièces justificatives requises par ING Direct.

Le Client devra informer ING Direct sans délai de toute modification de son adresse e-mail ou de son numéro de téléphone mobile. Par ailleurs, le Client s'engage à tout mettre en œuvre pour que sa boîte de courrier électronique personnelle ne soit accessible que par lui.

Pendant toute la durée des relations contractuelles, le Client devra informer ING Direct de tout changement

tel qu'indiqué à l'article 21.6 des présentes Conditions Générales.

Par ailleurs, le Client est informé de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Après réception par ING Direct du dossier d'ouverture complet, le Compte de dépôt n'est réputé ouvert et ne peut fonctionner qu'après vérifications usuelles effectuées par ING Direct et activation du Compte de dépôt par le Client. L'activation du Compte de dépôt résulte du versement effectif sur celui-ci du montant minimum figurant sur la convention d'ouverture. Lorsque l'activation est faite par virement, celle-ci résulte alors de la réception effective des fonds sur le Compte de dépôt. Lorsqu'elle est effectuée par remise d'un chèque, celle-ci ne sera effective qu'après encaissement du chèque. Le premier dépôt ne peut provenir que d'un compte ouvert au nom du Client auprès d'un établissement de crédit ou de paiement implanté en France. Le défaut d'activation par le Client, dans les six (6) mois à compter de l'ouverture de son Compte de dépôt, pourra entraîner la facturation de frais tels que figurant dans les Conditions Tarifaires, la résiliation du Contrat Porteur, ainsi que la clôture du Compte de dépôt.

La transmission par courrier postal par le Client, à ING Direct, de son dossier d'ouverture de Compte de dépôt (comprenant la Convention d'ouverture ainsi que les pièces et documents requis), la signature en ligne par celui-ci via le Site d'ING Direct de sa Convention d'ouverture ou l'ouverture du Compte de dépôt 100% en ligne, vaut acceptation et opposabilité des stipulations des Conditions Générales et leurs annexes, ainsi que des stipulations figurant dans la Convention d'ouverture.

ING Direct demeure libre de refuser l'ouverture d'un Compte de dépôt sans être tenue de motiver sa décision.

Suite à un accord intergouvernemental signé entre le gouvernement français et l'Etat américain dont les dispositions sont entrées en vigueur le 1^{er} juillet 2014, le gouvernement français s'est engagé à transmettre les renseignements liés au statut d'« US person » (au sens de la réglementation FATCA) à l'IRS (fisc américain). Il sera ainsi demandé au Client, lors d'une ouverture de Compte de dépôt, des informations sur sa situation fiscale et personnelle permettant de déterminer s'il remplit ou non les critères d'US person. Pour les Clients identifiés comme tels, ces renseignements seront alors transmis au Fisc français qui les transmettra ensuite à l'IRS.

Par ailleurs, en cas de modification de son statut, le Client s'engage à transmettre à ING Direct toute information susceptible de le désigner comme US Person.

Si en raison d'un changement de circonstances concernant le Client (ex modification de l'adresse fiscale qui serait désormais aux Etats-Unis d'Amérique) ING Direct considère que les informations en sa possession relatives à son statut ne sont plus valables, ING Direct ne pourra plus en tenir compte et devra lui appliquer le statut d'US Person. Ce dernier fera alors l'objet d'un rapport en tant que tel au Fisc français qui remontera cette information au Fisc américain. Certains changements de circonstances pourront faire l'objet d'un échange entre ING Direct et le Client, afin que le Client lui transmette la preuve que celui-ci n'est pas une « US person » au sens de FATCA. Le Client s'engage à faire diligence auprès d'ING Direct, à défaut de quoi, celle-ci sera contrainte de maintenir le Client dans la catégorie des « US person ».

ING Direct met gratuitement à disposition du Client les outils lui permettant d'effectuer ses changements de domiciliation bancaire. ING Direct propose également au Client de la mandater pour qu'elle effectue ces diligences, pour le compte du Client.

Article 6 - Capacité juridique

Le Client déclare qu'il est majeur au jour de la signature de la Convention, qu'il possède la pleine capacité juridique et que les renseignements qu'il a fournis à ING Direct sont exacts et sincères. Il déclare également qu'il dispose de la propriété pleine et entière des avoirs déposés sur le ou les Compte(s) de dépôt(s).

Le Client reconnaît qu'il lui appartient de satisfaire aux obligations légales et réglementaires lui incombant à propos de son (ses) Compte(s) de dépôt; notamment au regard de sa nationalité et/ou de la réglementation applicable dans son pays ou en matière de fiscalité, de réglementation douanière ou financière avec l'étranger. ING Direct ne peut être tenue responsable de l'éventuelle commission d'une infraction concernant le Client à cet égard.

Article 7 - Délai de rétractation

Le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de la date de réception du dossier d'ouverture complet chez ING Direct pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités.

Sauf accord exprès du Client, le contrat ne peut commencer à être exécuté qu'à l'expiration du délai de rétractation. Au moment de la souscription du Compte de dépôt, le Client effectue donc son choix quant à la date de commencement d'exécution de son contrat. Ainsi, il peut décider que son Compte de dépôt ne soit ouvert qu'à l'expiration du délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires révolus - ce délai décale d'autant la réception de ses moyens de paiements et l'utilisation de son Compte de dépôt ; ou que son Compte de dépôt soit ouvert sans attendre l'expiration du délai de rétractation de quatorze (14) jours.

Quel que soit le choix du Client quant à la date de commencement d'exécution de son Contrat, il a la possibilité d'exercer son droit de rétractation jusqu'à l'expiration du délai de rétractation.

Pour cela, il suffit au Client d'adresser sa rétraction par lettre recommandée avec accusé de réception, avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours, en précisant ses coordonnées, à l'adresse suivante : ING Direct - Service des Opérations - Immeuble Lumière 40 Avenue des Terroirs de France 75611 PARIS Cedex 12. Un bordereau de rétractation se trouve sur le Site d'ING Direct et dans l'espace client (ci-après l'« Espace Client ») c'est-à-dire l'espace sécurisé du Site d'ING Direct et des applications, sur lequel le Client peut consulter et gérer ses comptes.

Si le Client décide que son contrat soit exécuté immédiatement, sa rétractation devra être accompagnée d'une attestation de destruction de ses moyens de paiement, dont le modèle se trouve sur le Site d'ING Direct dans l'Espace Client sur la page « chéquier » ou sur la page « clôture », dûment signée et complétée. Dans cette hypothèse, le Client ne pourra être tenu qu'au paiement proportionnel des services effectivement fournis par ING Direct pendant la période considérée, à l'exclusion de toute pénalité. ING Direct procédera à la clôture du Compte de dépôt, sous réserve du dénouement des opérations en cours, et restituera au Client, toute somme qu'elle aurait perçue, déduction faite du montant correspondant aux services fournis par ING Direct.

Article 8 - Durée

La Convention de Compte de dépôt est conclue pour une durée indéterminée et peut être résiliée à tout moment à l'initiative du Client ou d'ING Direct, en application des articles 23 et 24 ci-après.

Article 9 - Accès au site d'ING Direct - validation des opérations

9.1. Accès au Site ING Direct

Le Client peut accéder à son Espace Client, via la composition de son numéro de Client et de son code secret (ensemble le « Code d'Accès »). Il est convenu entre ING Direct et le Client que la saisie par le Client de Code d'Accès vaut signature électronique du Client, permettant ainsi son identification et prouvant son consentement aux opérations effectuées et l'imputation de ces dernières au Client.

L'accès à l'application ING Direct peut également être réalisé en utilisant une fonction de reconnaissance d'empreinte digitale (par exemple la fonction Touch ID fournie par Apple). Cette fonction permet l'identification du Client au sein de l'application ING Direct par reconnaissance de l'empreinte digitale du Client et implique que le téléphone mobile soit équipé d'un lecteur d'empreinte digitale. L'utilisation de la fonction de reconnaissance de l'empreinte digitale remplace celle du Code d'Accès et permet, comme l'utilisation de celui-ci, de garantir la sécurité de l'accès à l'application ING Direct. Le Client aura la possibilité de choisir entre les deux modes d'authentification. Il pourra également choisir d'activer ou de désactiver la fonction de reconnaissance de l'empreinte digitale. Pour des raisons de sécurité, la saisie du Code d'Accès pourra être demandée au lieu de l'empreinte digitale selon une fréquence définie par ING Direct. Le Client s'engage à n'enregistrer que sa propre empreinte digitale et uniquement sur un téléphone mobile dont il est le seul utilisateur. Lorsque le Client utilise la fonction

de reconnaissance d'empreinte digitale, son empreinte est scannée par le lecteur d'empreinte digitale du téléphone mobile et seule une confirmation ou non de la validation de l'empreinte du Client est communiquée à ING Direct. ING Direct n'a donc pas connaissance de l'empreinte digitale en tant que telle du Client, ni de la représentation de celle-ci enregistrée sur le téléphone du Client. Par ailleurs, seule une demande de confirmation de la validation de l'empreinte digitale du Client, sans donnée à caractère personnel le concernant, est formulée par ING Direct à l'attention du téléphone mobile du Client. ING Direct ne communique donc aucune donnée à caractère personnel du Client au système d'exploitation du téléphone mobile.

9.2. Validation des opérations effectuées sur l'Espace Client

A la suite de cette identification, chaque opération sera validée par la saisie du code secret du Client. Le Client pourra contester les opérations effectuées sur son compte en apportant la preuve contraire par tout moyen.

Le Client pourra être amené à valider des opérations par la saisie successive de son Code d'Accès et d'un code à six (6) chiffres à usage unique qui lui sera transmis par sms, message vocal ou courrier postal (ci-après le « Code d'Accès Renforcé »). Il est convenu entre le Client et ING Direct que la saisie de son Code d'Accès Renforcé vaut également signature électronique. La saisie du Code d'Accès Renforcé est nécessaire dans le cadre d'une demande de changement de données du Client via le Site d'ING Direct ou par téléphone, d'une réédition en ligne du code secret du Client, pour les ordres de virements d'un montant supérieur à cinq mille (5.000) euros, pour accusé réception de la carte bancaire, ainsi que pour les demandes de chèquiers, les commandes de chèque de banque et les ajouts de compte externe, afin de sécuriser ces modifications et opérations.

La composition de trois (3) codes erronés entraînera un blocage du Code d'Accès ou du Code d'Accès Renforcé jusqu'à ce qu'ING Direct assure les vérifications d'usage en la matière.

Le Code d'Accès et le Code d'Accès Renforcé sont confidentiels. Le Client s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour que le Code d'Accès et le Code d'Accès Renforcé demeurent secrets. Il reconnaît être seul responsable de l'emploi de son Code d'Accès et/ou de son Code d'Accès Renforcé, des opérations et demandes d'informations effectuées au moyen de ceux-ci et, plus généralement, de l'utilisation des services à distance d'ING Direct dont la responsabilité ne pourra être engagée en cas d'usage frauduleux ou abusif du Code d'Accès et/ou du Code d'Accès Renforcé du Client.

Le Client accepte et reconnaît que :

- la signature de la Convention d'ouverture au moyen du Code d'Accès, effectuée après authentification du Client sur le Site d'ING Direct, est réputée être effectuée par lui, l'identifiant ainsi en tant qu'auteur de l'opération et vaut expression de son consentement à l'opération ;
 - la conservation de la Convention d'ouverture, dûment complétée et signée par le Client au moyen de son Code d'Accès, par ING Direct dans son système d'information, est de nature à en garantir l'intégrité.
- Le Client transmet ses demandes d'informations ou ses ordres de paiement sur le Site d'ING Direct, par téléphone ou par courrier (uniquement pour ce qui concerne les virements internationaux), ING Direct pouvant toujours exiger une confirmation par écrit de cette demande avant exécution. En cas d'indisponibilité des services à distance d'ING Direct, le Client peut transmettre ses demandes d'informations ou ses ordres de paiement par courrier postal signé par celui-ci.

Article 10 - Exigences techniques applicables à l'équipement du client

Pour accéder au Site d'ING Direct, le Client doit s'assurer qu'il dispose d'une connexion à Internet et d'une configuration telle que suit :

- Sur PC : une version à jour des navigateurs Internet Explorer, Mozilla Firefox ou Chrome.
 - Sur Mac : une version à jour des navigateurs Safari, Mozilla Firefox, Chrome 15 et suivant.
 - Sur Mobile : une version à jour des systèmes d'exploitation Android, iOS ou Windows Phone.
- Par ailleurs, avant toute utilisation du Site d'ING Direct, le Client reconnaît s'être assuré que le navigateur utilisé permet un accès sécurisé au Site.

Article 11 - Conditions d'usage du compte

Le Client s'engage à verser mensuellement sur le Compte de dépôt 1200 euros via un ou plusieurs versement externes ou à détenir 5000 euros au moins un jour dans le mois dans les livres d'ING Direct (Compte de dépôt, Livret Épargne Orange, Livret A, Livret de Développement Durable, Compte à Terme, contrat d'Assurance Vie, Compte Titres, Plan Épargne en Actions). Lors de l'ouverture du Compte de dépôt, cet engagement s'applique deux mois complets après l'activation du Compte de dépôt.

Le non-respect de la condition de versement mensuel est apprécié par ING Direct à l'issue de chaque trimestre calendaire. Le non-respect de la condition de détention de la somme de 5000 euros dans les livres d'ING Direct est apprécié à l'issue de chaque mois.

En cas de compte-joint, la condition de détention de la somme de 5000 euros s'appréciera par ING Direct au regard de l'ensemble des avoirs détenus dans les livres d'ING Direct par les deux co-titulaires du compte-joint.

Ces conditions ne sont pas applicables lorsque le Client détient un crédit immobilier dans les livres d'ING Direct ou lorsqu'il détient plusieurs Comptes de dépôt dans les livres d'ING Direct s'il respecte déjà ces conditions pour l'un de ces Comptes de dépôt. Ces conditions ne sont pas applicables à la clientèle fragile.

Le non-respect par le Client des engagements visés ci-dessus pourra entraîner la facturation trimestrielle de frais tels que figurant dans les Conditions Tarifaires sous le titre « Frais de non-respect des conditions d'usage du compte ».

Le Client s'engage à utiliser son compte de manière régulière, notamment en utilisant sa carte bancaire et en effectuant des opérations telles que des versements.

L'offre faite par ING Direct en termes de capacité de retraits et d'achats au moyen de la carte bancaire, de l'octroi d'une faculté de paiement immédiat ou différé effectué par carte bancaire et, le cas échéant, de montant de découvert autorisé, pourra être revue à la hausse ou à la baisse en fonction de la situation financière du Client et l'usage du compte.

En contrepartie, ING Direct s'engage, lors de l'ouverture du Compte de dépôt, à faire délivrer une carte bancaire au(x) titulaire(s) du Compte de dépôt à titre gratuit, ainsi qu'à effectuer des opérations courantes sans frais.

Le non-respect, par le Client, de ses engagements en vertu du présent article, pourra entraîner la clôture du Compte de dépôt dans les conditions de l'article 24 des Conditions Générales.

Article 12 - Compte joint

Deux personnes physiques, majeures et capables (le ou les « Co-Titulaire(s) ») peuvent ouvrir un Compte joint, c'est-à-dire un compte collectif avec solidarité active et passive.

Chaque Co-Titulaire peut librement, sous sa seule signature, faire fonctionner le Compte joint au débit comme au crédit. Il peut également se faire délivrer un (des) moyen(s) de paiement fonctionnant sur le Compte joint, se faire consentir sous sa seule signature toutes avances et découverts sur le Compte joint.

Tous paiements, règlements, ordres, exécutés par ING Direct sur la demande de l'un des Co-Titulaires libèrent celle-ci à l'égard de l'autre Co-Titulaires ou de ses ayants droit. Si le Compte joint vient à être débiteur, pour quelque cause que ce soit, les Co-Titulaires sont solidairement et indivisément tenus entre eux vis-à-vis d'ING Direct de la totalité du solde débiteur en principal, intérêts, commissions, frais et accessoires. ING Direct peut donc contraindre l'un des Co-Titulaires à payer seul toutes les sommes dues à ING Direct, notamment au titre du Compte de dépôt, des instruments de paiement qui lui sont liés et plus généralement de toute obligation prévue ou induite par la Convention.

Les Co-Titulaires pourront cependant, d'un commun accord, désigner, par courrier postal cosigné par chacun des Co-Titulaires, celui d'entre eux qui sera considéré comme l'auteur de tout chèque sans provision et auquel les sanctions relatives à l'émission de chèque sans provision seront applicables.

Chacun des Co-Titulaires pourra, à tout moment, au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception, dénoncer la Convention régissant le Compte joint. ING Direct informera le deuxième Co-Titulaire du Compte de dépôt de la dénonciation effectuée et interrogera les Co-Titulaires pour connaître leur décision conjointe concernant l'affectation du solde. Le Co-Titulaire à l'origine de la dénonciation reste solidairement tenu au remboursement du solde débiteur du Compte joint au jour de la dénonciation.

Les instruments de paiement (chéquier, carte bancaire) sont frappés d'interdiction et doivent être immédiatement détruits. Les paiements, retraits, ordres de virement et de prélèvement postérieurs à la dénonciation seront rejetés. Les procurations antérieures, le cas échéant, deviennent caduques.

Sauf notification conjointe par lettre recommandée avec accusé de réception précisant une clé de répartition différente dans un délai de deux (2) mois à compter de la réception de la lettre de dénonciation précitée, ING Direct restituera la moitié du solde final du Compte joint à chacun des Co-Titulaires. En cas de décès de l'un des Co-Titulaires, le Co-Titulaire survivant devra en aviser ING Direct sans délai par lettre recommandée avec accusé de réception. Le décès de l'un des co-titulaires n'entraîne pas le blocage du Compte Joint ; les fonds du Compte Joint pourront être remis au co-titulaire survivant, sauf en cas d'opposition, notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, d'un ayant droit du co-titulaire décédé ou du notaire chargé du règlement de la succession.

Article 13 - Droit au compte

En vertu de l'article L. 312-1 du Code Monétaire et Financier, toute personne domiciliée en France ou toute personne de nationalité française demeurant à l'étranger, dépourvue d'un Compte de dépôt, a droit à l'ouverture d'un tel compte dans l'établissement de crédit de son choix. L'ouverture d'un tel compte intervient après remise d'une déclaration sur l'honneur attestant le fait que le demandeur ne dispose d'aucun compte. En cas de refus de la part de l'établissement choisi, la personne peut saisir la Banque de France afin qu'elle lui désigne un établissement de crédit.

Si ING Direct est désignée en application de ces dispositions, elle sera tenue d'ouvrir un Compte de dépôt au Client et de lui fournir gratuitement l'ensemble des produits et services énumérés par l'article D. 312-5 du Code Monétaire et Financier relatif aux services bancaires de base, à savoir :

- l'ouverture, la tenue et la clôture d'un compte de dépôt ;
- un changement d'adresse par an ;
- la délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire ;
- la domiciliation de virements bancaires ;
- l'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte de dépôt ;
- la réalisation des opérations de caisse ;
- l'encaissement de chèques et de virements bancaires ;
- les dépôts et les retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte ;
- les paiements par prélèvement, titre interbancaire de paiement ou virement ;
- des moyens de consultation à distance du solde du compte de dépôt ;
- une carte de paiement à autorisation systématique ;
- deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services.

Dans la mesure où ING Direct est exclusivement une banque à distance, sans locaux ou guichet à disposition de sa clientèle, elle n'offre pas la possibilité à ses Clients d'effectuer des opérations de caisse, de dépôts ou de retraits d'espèces au guichet.

d'opérations constitue le solde du Compte de dépôt. Le solde disponible du Compte de dépôt est constitué de créances certaines, liquides et exigibles. De manière générale, toutes les écritures sont portées, sous réserve de leur bonne fin, sur les relevés de Compte du Client, sans qu'il puisse être déduit de ces inscriptions matérielles l'acceptation ou la validation par ING Direct des opérations demandées.

ING Direct peut également être amenée à refuser des opérations, quelle qu'en soit la nature, sans avoir à motiver sa décision, en application de dispositions légales ou réglementaires spécifiques.

Le Compte de dépôt doit toujours fonctionner en position créditrice, sous réserve des dispositions relatives au découvert autorisé qui peut être accordé par ING Direct et dont les modalités d'octroi et de fonctionnement sont décrites à l'article 18 des Conditions Générales.

Les services de consultation du Compte de dépôt et de réalisation d'opérations bancaires sont accessibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 sur le Site d'ING Direct, sauf en cas d'indisponibilité des services à distance d'ING Direct, tels que définis dans l'article 1 des Conditions Générales. Dans ce cas, le Client pourra contacter ING Direct par téléphone ou par courrier postal.

Dans la mesure où ING Direct est exclusivement une banque à distance, sans locaux ou guichet à disposition de sa clientèle, elle n'offre pas la possibilité à ses Clients d'effectuer des opérations de caisse, de dépôts ou de retraits d'espèces au guichet.

Article 15 - Dispositions communes aux services de paiement

ING Direct offre à son Client des services de paiement lui permettant d'assurer la gestion de son Compte de dépôt et d'effectuer des opérations de paiement (versements, transferts ou retraits) à partir de ce Compte de dépôt. Ces opérations de paiement peuvent être effectuées par le Client au moyen de chèques, virements, prélèvements, télé-règlement ou cartes bancaires, sous réserve que le Compte de dépôt soit suffisamment provisionné et que le Client ne fasse pas l'objet notamment d'une mesure d'interdiction, d'une saisie, d'un avis à tiers détenteur ou d'une opposition administrative.

Le Client peut initier des opérations de paiement au moyen d'instruments de paiement dotés de dispositifs personnalisés de sécurité ou selon les procédures convenues avec ING Direct (Code d'Accès, Code d'Accès Renforcé, code confidentiel tel que figurant dans le « contrat porteur CB » etc.) dans les articles ci-dessous.

Le Client utilise les services et instruments de paiement mis à sa disposition conformément aux conditions régissant leur délivrance et leur utilisation telles que précisées dans la Convention.

Le Client s'engage à constituer et à maintenir sur son Compte de dépôt la provision nécessaire à toute opération qu'il initie.

Les moyens et instruments de paiement délivrés par ING Direct doivent être conservés avec le plus grand soin par le Client. Le Client prend notamment toute mesure raisonnable pour préserver l'utilisation de ses dispositifs personnalisés de sécurité. Tous codes secrets relatifs aux dispositifs de sécurité personnalisés seront notamment mémorisés par le Client et ne seront jamais conservés par écrit par celui-ci. Les courriers ou supports de toute nature sur lesquels il aurait été communiqués seront immédiatement détruits. Ces codes secrets resteront en toutes circonstances strictement confidentiels et ne seront en aucun cas communiqués à des tiers, même représentants ou préposés du Client ou d'ING Direct. Ces obligations concernent tout instrument de paiement et tout dispositif personnalisé de sécurité qu'il s'agisse notamment de codes secrets, ainsi que toute procédure spécifique convenue entre le Client et ING Direct. En cas de perte, de vol, de détournement ou de toute utilisation non autorisée des moyens et instruments de paiement, le Client doit en informer immédiatement ING Direct ; ou, s'agissant d'une carte bancaire, l'entité mentionnée à cet effet dans le contrat porteur "CB" figurant en annexe 1 des Conditions Générales ; selon les dispositions prévues pour chaque moyen de paiement. ING Direct se réserve le droit de bloquer temporairement ou définitivement un instrument de paiement mis à la disposition du Client s'il apparaît qu'ING Direct n'est plus en mesure d'en garantir la sécurité ou si les circonstances font présumer une utilisation non autorisée ou frauduleuse dudit instrument.

Le Client sera informé de ce blocage par tous moyens, si possible avant sa mise en place et au plus tard immédiatement après, à moins que cette information ne soit susceptible de porter atteinte à la sécurité des transactions réalisées pour le compte du Client ou qu'elle soit interdite par la législation nationale ou communautaire. ING Direct débloquent l'instrument de paiement ou, selon le cas, le remplacera par un nouvel instrument de paiement dès lors que les raisons ayant justifié le blocage n'existeront plus. Le Client sera informé du déblocage par tous moyens.

ING Direct se réserve la faculté d'apprécier à tout moment le bien fondé de la délivrance au Client de formules de chèques, cartes de paiement ou de retrait, en fonction de la situation de son Compte de dépôt, de la détérioration de sa situation financière ou d'incidents répétés imputables au Client. A ce titre, ING Direct pourra notamment mettre fin à l'utilisation de tout moyen de paiement délivré par celle-ci au Client, et exiger la destruction au Client. Dans ce cas, le Client devra alors attester de cette destruction par l'envoi, par courrier postal, d'une attestation dont le modèle se trouve sur le Site d'ING Direct dans l'Espace Client sur la page « chèquier ».

CHAPITRE 2

Dispositions particulières relatives aux services de paiement

Article 16 - Dispositions relatives au chèque

16.1. Délivrance de chèquier

L'ouverture d'un Compte de dépôt n'implique pas la délivrance d'un chèquier. Le Client pourra en faire la demande via le Site d'ING Direct dans l'Espace Client dans la rubrique « Chèques », une fois son Compte de dépôt activé. ING Direct se réserve la faculté d'apprécier à tout moment le bien-fondé de la délivrance au Client d'un chèquier au regard notamment du fonctionnement de son Compte de dépôt, de sa situation financière ou d'incidents répétés qui lui sont imputables et d'éventuelles interdictions bancaires ou mesures d'interdiction judiciaire.

En cas de refus de délivrance d'un chèquier par décision motivée d'ING Direct, le Client pourra demander tous les six (6) mois, par écrit, un nouvel examen de sa situation. Aucun réexamen ne sera effectué tant que le Client sera sous l'emprise d'interdictions bancaires ou de mesures d'interdiction judiciaire.

Le chèquier est renouvelé à la demande du Client, via le Site d'ING Direct dans l'Espace Client ou par téléphone et lui est envoyé au moyen d'un courrier postal simple ou, à sa demande, par lettre recommandée avec accusé de réception aux conditions tarifaires en vigueur. A réception du chèquier, le Client s'engage à en accuser immédiatement réception via le Site d'ING Direct. ING Direct se réserve le droit, par une décision motivée, de refuser ou de suspendre le renouvellement du chèquier, notamment en cas d'interdiction d'émettre des chèques ou d'anomalie de fonctionnement du Compte de dépôt.

16.2. Utilisation

ING Direct se réserve le droit de refuser les remises de chèques émis sur des formules non conformes aux normes en usage dans la profession, notamment les chèques non barrés. Le refus de ces chèques remis à l'encaissement pourra donner lieu à la perception de frais par ING Direct, tels que précisés dans les Conditions Tarifaires. Le Client donne procuration à ING Direct pour endosser un chèque déposé sur son Compte de Dépôt. Par ailleurs, ING Direct refuse également tout chèque comportant plus d'un endos.

ING Direct peut à tout moment, par une décision motivée, demander la destruction des formules de chèques antérieurement délivrées. Dans cette hypothèse, le Client devra adresser sans délai par lettre recommandée avec accusé de réception une attestation sur l'honneur de destruction desdits moyens de paiement.

ING Direct n'est pas tenue de payer les chèques présentés un (1) an et huit (8) jours après leur émission en France métropolitaine, les chèques présentés un (1) an et vingt (20) jours après leur émission en Europe ou dans un pays riverain de la Méditerranée et les chèques émis un (1) an et soixante-dix (70) jours après pour les

TITRE 3

Fonctionnement du compte de dépôt

CHAPITRE 1

Dispositions générales et communes aux services de paiement

Article 14 - Dispositions générales

Le Compte de dépôt ouvert dans les livres d'ING Direct regroupe toutes les opérations au crédit et au débit intervenant entre ING Direct et son Client au titre du Compte de dépôt. La différence entre ces deux types

autres cas. Ce délai est décompté à partir du jour porté sur le chèque comme date d'émission.

ING Direct n'effectue pas la compensation de chèques tirés sur des banques étrangères, ni des chèques en devises.

A la demande du Client, ING Direct pourra, sous réserve qu'il existe une provision suffisante et préalable sur le Compte de dépôt, établir un chèque de banque qui permettra de garantir la provision à laquelle elle s'engage. L'établissement de tout chèque de banque pourra générer des frais imputables au Client, tels que précisés dans les Conditions Tarifaires. Les chèques de banque sont envoyés au Client en recommandé, entraînant la perception de frais selon les Conditions Tarifaires en vigueur. Le chèque de Banque est débité en date de valeur du jour de son émission. Le Client pourra également solliciter l'obtention de la copie d'un chèque émis, ce service donnant lieu à la perception de frais selon les Conditions Tarifaires en vigueur.

16.3. Opposition au paiement d'un Chèque

Le Client est responsable de la conservation des moyens de paiement qui lui sont octroyés par ING Direct. Il ne peut procéder à une opposition sur le paiement d'un chèque que dans les cas strictement prévus par la loi, à savoir en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse du chèque, de procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaires du porteur.

En conséquence, seules les oppositions fondées sur ces motifs seront prises en compte par ING Direct.

Toute opposition qui ne serait pas fondée sur l'un de ces motifs expose le Client à d'éventuelles sanctions civiles et pénales.

Le Client peut faire opposition soit par lettre adressée à ING Direct, soit via le Site d'ING Direct dans son Espace Client sur la page « Faire opposition », soit encore par téléphone. Lorsque l'opposition est effectuée par téléphone, elle doit être immédiatement confirmée par l'un des autres moyens ci-dessus.

Le Client devra indiquer le motif de l'opposition, les numéros du Compte de dépôt et du ou des chèque(s) concernés et à défaut de numéro de chèque, s'agissant d'un chèque émis, son montant, sa date d'émission et le nom du bénéficiaire. ING Direct rejettera donc tous les chèques présentés postérieurement à l'opposition.

Dès réception d'une opposition légalement justifiée, ING Direct est en droit de bloquer la provision du ou des chèques litigieux dont le montant est connu jusqu'à ce qu'il soit statué judiciairement sur son bien-fondé, ou que le Client en donne mainlevée.

L'opposition au paiement d'un chèque motivée par le vol enregistrée par ING Direct fera l'objet d'une déclaration au Fichier National des Chèques Irréguliers tenu par la Banque de France.

Toute opposition pourra donner lieu à la perception de frais par ING Direct, tels que précisés dans les Conditions Tarifaires.

16.4. Législation relative au chèque sans provision

Le Client doit s'assurer, préalablement à l'émission d'un chèque, qu'une provision suffisante et disponible existe sur son Compte de dépôt, et la maintenir jusqu'à la présentation du chèque au paiement, dans la limite de la durée de validité de celui-ci.

La provision est constituée des sommes disponibles inscrites au crédit du Compte de dépôt ainsi que du montant du découvert éventuellement consenti par ING Direct.

En cas d'absence ou d'insuffisance de provision, ING Direct rappelle au Client par sms, courrier électronique et/ou par message sur son Espace Client, la nécessité d'alimenter immédiatement le Compte de dépôt pour éviter le rejet du chèque et les conséquences matérielles et financières de ce rejet.

Si ING Direct est conduite à refuser le paiement d'un chèque pour défaut ou insuffisance de provision, elle adresse au Client une lettre d'injonction sous la forme recommandée avec accusé de réception. Cette lettre d'injonction enjoint au Client de ne plus émettre de chèque jusqu'à parfaite régularisation et de restituer, à tous les banquiers en France dont il est le client, les formules de chèques en sa possession, l'informant par ailleurs qu'à défaut de régularisation, celui-ci ne recouvre la faculté d'émettre des chèques qu'à l'issue d'une durée de cinq (5) ans.

Dans l'hypothèse d'un Compte joint, et conformément aux dispositions de l'article L.131-80 du Code Monétaire et Financier, ING Direct adressera la lettre d'injonction, dans les formes prescrites ci-dessus, au Co-Titulaire

qui aura été désigné selon les dispositions de ce même article, responsable en cas d'incident. Il est précisé que l'autre Co-Titulaire sera interdit d'émission de chèques sur le seul Compte de dépôt ayant enregistré l'incident. Faute de désignation d'un Co-Titulaire, la lettre d'injonction sera adressée à chacun des Co-Titulaire et les sanctions seront applicables à chacun d'eux.

L'incident de paiement d'un chèque pour défaut de provision suffisante doit être déclaré par ING Direct auprès de la Banque de France, qui interdit au Client d'émettre des chèques, l'inscrit sur le Fichier Central des Chèques (F.C.C.) et le déclare comme tel auprès de tous les établissements dans lesquels le Client est titulaire d'un compte bancaire.

Conformément à la réglementation en vigueur, les frais occasionnés par le rejet d'un chèque sans provision sont à la charge du Client, tels que précisés dans les Conditions Tarifaires.

16.5. Régularisation de l'incident de paiement

Le Client bénéficie de la possibilité de recouvrer le droit d'émettre des chèques en régularisant l'incident, soit en réglant directement le bénéficiaire et en justifiant de ce paiement par la restitution des formules de chèques initialement impayées à ING Direct, soit en constituant une provision suffisante bloquée et affectée au paiement du chèque lors d'une nouvelle présentation.

En cas de non-régularisation du (des) chèque(s) impayé(s), l'interdiction bancaire est maintenue pendant cinq (5) ans à compter de la date de la lettre d'injonction susvisée. En outre, la violation d'une interdiction bancaire fait courir des risques de sanctions pénales et prolonge de cinq (5) ans la mesure d'interdiction.

16.6. Certificat de non-paiement

En cas de rejet d'un chèque pour insuffisance ou absence de provision, un certificat de non-paiement est délivré par ING Direct à la demande du porteur, au terme d'un délai de trente (30) jours, à compter de la première présentation d'un chèque impayé dans le cas où celui-ci n'a pas été payé ou lors de sa seconde présentation ou si une provision n'a pas été constituée, pour en permettre le paiement dans ce même délai. Ce certificat est délivré par le tiré lorsque, au-delà du délai de trente (30) jours, une nouvelle présentation s'avère infructueuse.

Article 17 - Dispositions relatives aux opérations de paiement effectuées par carte, virement, prélèvement

17.1. Dispositions communes

17.1.1. Champ d'application

Le présent article s'applique aux seules opérations en euro ou dans la devise d'un Etat membre de la Communauté Européenne, réalisées entre deux prestataires de services de paiements situés dans l'Espace économique européen. Pour les autres opérations, le droit commun s'appliquera.

17.1.2. Consentement et révocation

Le Client doit donner son consentement à toute opération de paiement. Une opération de paiement est autorisée si le Client a donné son consentement à l'exécution de l'opération de paiement. Une série d'opérations de paiement est autorisée si le Client a donné son consentement à l'exécution de la série d'opérations. Toutefois, le Client et ING Direct peuvent convenir que le Client pourra donner son consentement à l'opération de paiement après l'exécution de cette dernière.

En l'absence de consentement donné par le Client, l'opération de paiement ou la série d'opération de paiement est réputée non autorisée.

Ce consentement se matérialise selon les formes convenues ci-dessous pour chaque catégorie de services de paiement.

Le Client peut révoquer son consentement tant que l'ordre de paiement n'a pas acquis un caractère d'irrévocabilité, selon la forme et dans les délais convenus ci-dessous pour chaque catégorie de services de paiement. L'ordre de paiement acquiert un caractère d'irrévocabilité une fois qu'il a été reçu par ING Direct.

17.1.3. Réception de l'ordre

Le moment de réception d'un ordre à exécution immédiate est le moment où l'ordre donné par le Client est reçu par ING Direct à son siège social situé à Paris. Si le moment de la réception n'est pas un jour ouvrable,

l'ordre de paiement est réputé reçu le jour ouvrable suivant. Le délai dans lequel ING Direct doit exécuter l'ordre court à compter de cette réception.

Les ordres à exécution différée seront réputés avoir été reçus par ING Direct à son siège social situé à Paris le jour convenu ou si cette date n'est pas un jour ouvrable, le jour ouvrable suivant.

17.1.4. Refus d'exécuter l'ordre

ING Direct peut être amenée à refuser d'exécuter un ordre de paiement donné par le Client lorsque la provision sur le Compte de dépôt n'est pas suffisante ou lorsque l'ordre de paiement est incomplet. ING Direct informera le Client des motifs de ce refus au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant le moment de réception de l'ordre de paiement, selon les modalités prévues à l'article 1 des Conditions Générales. Un ordre de paiement refusé par ING Direct est réputé non reçu.

17.1.5. Délais d'exécution et date de valeur

Les dispositions de la Convention, relatives aux délais d'exécution et aux dates de valeur pratiqués par ING Direct s'appliquent aux opérations de paiement effectuées en euros et aux opérations de paiement entraînant une seule conversion entre l'euro et la devise officielle d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen ne relevant pas de la zone euro, à condition que la conversion requise soit effectuée dans cet Etat et que, en cas d'opérations de paiement transfrontalières, le transfert transfrontalier s'effectue en euros. Elles ne s'appliquent pas aux autres opérations de paiement.

Le montant de l'opération de paiement est crédité sur le compte du prestataire de service de paiement du bénéficiaire au plus tard le premier jour ouvrable suivant le moment de réception de l'ordre de paiement (ou la date d'exécution demandée), tel que défini pour chaque service de paiement du présent article. Ce délai sera prolongé d'un (1) jour ouvrable supplémentaire pour les opérations de paiement ordonnées sur support papier.

S'agissant des opérations de paiement autres que celles mentionnées au paragraphe 1 ci-dessus, le compte du prestataire de services de paiement du bénéficiaire sera crédité du montant de l'opération au plus tard quatre (4) jours ouvrables à compter du moment de réception de l'ordre de paiement, si le prestataire de service de paiement du bénéficiaire est établi dans un Etat membre de l'Espace économique européen.

Les opérations de paiement en euros ou dans toute autre devise à destination ou en provenance d'un prestataire de services de paiement établi en dehors de l'Espace économique européen ne seront pas soumises à un délai d'exécution maximum. Il en sera de même pour les opérations de paiement dans une devise ne relevant pas de l'Espace économique européen que cette opération de paiement soit faite à destination d'un prestataire de services de paiement établi à l'intérieur ou à l'extérieur de l'Espace économique européen.

La date de valeur d'une somme portée au crédit du Compte de dépôt ne peut être postérieure à celle du jour ouvrable au cours duquel le montant de l'opération de paiement est crédité sur le compte d'ING Direct. ING Direct met le montant de l'opération à disposition du Client après que son propre compte a été crédité. La date de valeur du débit inscrit au Compte de dépôt ne peut être antérieure au jour où le montant de l'opération de paiement est débité de ce compte.

17.2. Dispositions relatives aux cartes bancaires

Une carte bancaire est délivrée au Client à l'ouverture de son Compte de dépôt. Pour effectuer une opération, le Client devra dans un premier temps acquitter sa carte sur le Site d'ING Direct ou par téléphone avant de l'activer dans un distributeur automatique de billets. Les conditions de fonctionnement de celle-ci (conditions, délivrance, conseils et précautions, consentement, opposition, etc.) sont précisées dans le contrat porteur « CB » figurant en annexe 1 des Conditions Générales ainsi que dans tous documents modificatifs ultérieurs de ce contrat porteur « CB ». Les conditions relatives aux plafonds de retrait (sur 7 jours glissants) et d'achat (sur 30 jours glissants) applicables à la carte bancaire figurent dans la Convention d'ouverture ainsi que dans tout document modificatif ultérieur. Le Client pourra effectuer une demande d'augmentation temporaire des plafonds (retraits et/ou achats), si le Compte de dépôt a été activé depuis au moins trois (3) mois. Cette augmentation des plafonds pourra donner lieu à la perception de frais, tels que précisés dans les Conditions Tarifaires en vigueur. ING se réserve la faculté d'accepter ou non ces demandes.

En cas de fonctionnement du Compte de dépôt et d'utilisation de la carte bancaire par le Client excédant les prévisions contractuelles des parties et susceptibles d'emporter la garantie d'ING Direct, ING Direct pourra diminuer les plafonds accordés au Client en respectant un préavis de **sept (7) jours** calendaires à compter de la réception de la lettre par le Client et passer le débit de la carte de différé à immédiat moyennant le respect d'un préavis de **trois (3) jours** calendaires à compter de la réception de la lettre par le Client. Ces modifications seront notifiées au Client par tous moyens.

L'absence d'utilisation par le Client de sa carte bancaire pendant plus de **six (6) mois** consécutifs pourra entraîner la résiliation du Contrat Porteur.

Des garanties d'assurance et d'assistance peuvent être attachées à la carte bancaire, dont le détail figure en annexe 2 des Conditions Générales. ING Direct se réserve le droit de changer de prestataire fournisseur des services d'assurance et d'assistance et de garanties proposées, en informant préalablement le Client moyennant un préavis d'un minimum de deux (2) mois.

Le contrat porteur "CB" fait partie intégrante de la Convention. Par conséquent, l'acceptation des Conditions Générales et de leurs annexes vaut acceptation du contrat porteur "CB".

17.3. Dispositions relatives aux virements SEPA ou internationaux

Le Client peut émettre ou recevoir des virements. Il peut s'agir d'un virement occasionnel, permanent ou à échéance. Il peut s'agir d'un virement SEPA ou international.

Pour tout virement à destination d'un pays situé en dehors de l'Union européenne, le Client donneur d'ordre s'engage à fournir à ING Direct tout élément permettant d'identifier le bénéficiaire de la transaction et de justifier le cas échéant de l'objet de cette dernière, ainsi que toute information complémentaire que pourrait lui demander ING Direct.

Par ailleurs, ING Direct peut refuser de réaliser des transactions à destination ou en provenance de pays considérés comme très risqués en matière de criminalité financière et de financement du terrorisme, ou comportant un risque politique durable en raison, notamment de décisions internationales d'embargo.

Le montant des virements sortants journaliers sur internet et sur mobile est plafonné. Pour effectuer un virement sortant d'un montant supérieur à ce plafond, le Client devra contacter le Centre de Relation Client. En cas de situation présentant un risque d'usurpation de l'identité du Client, une baisse temporaire de ce plafond pourra être appliquée par ING Direct sans préavis.

Pour des raisons de sécurité, pour les virements d'un montant cumulé ou supérieur à cinq mille (5.000) euros (ou la contrevalet pour des virements en devises) par Compte de dépôt, le Client doit valider l'opération de paiement au moyen de son Code d'Accès Renforcé.

Par dérogation aux articles 2.6 et 18 des conditions générales d'ING Direct applicables aux produits d'épargne et d'investissement, le Client qui aurait souscrit à l'un des produits ou services régis par ces dernières conditions générales ne pourra indiquer comme « compte désigné » que son (ses) Compte(s) de dépôt ouvert(s) dans les livres d'ING Direct.

17.3.1. Forme du virement et consentement du Client

L'ordre de virement SEPA peut être donné par le Client à ING Direct via le Site d'ING Direct, par courrier postal ou encore par téléphone. L'ordre de virement international doit être donné par le Client à ING Direct par courrier postal.

Lorsque l'ordre est donné via le Site d'ING Direct dans l'Espace Client, le Client saisit au préalable son ordre sur la page « Faire un virement » et signe son ordre de paiement par composition de son Code d'Accès. Pour toute(s) opération(s) d'un montant cumulé ou supérieur à cinq mille (5.000) euros, le Client devra composer son Code d'Accès Renforcé.

Lorsque l'ordre est adressé à ING Direct par courrier postal, le Client est tenu d'indiquer à ING Direct l'ensemble des informations requises et de revêtir l'ordre de virement de sa signature originale.

Lorsque l'ordre est donné par téléphone à ING Direct, le Client saisit son Code d'Accès pour toute opération d'un montant inférieur ou égal à cinq mille (5.000) euros ainsi que son Code d'Accès Renforcé pour toute opération d'un montant supérieur à cinq mille (5.000) euros.

Afin que l'ordre de paiement puisse être exécuté par ING Direct et quel que soit le support utilisé pour donner l'ordre, le Client doit fournir les informations suivantes à ING Direct :

- le numéro de Compte de dépôt du Client,
- les nom et prénom du bénéficiaire du virement,
- le numéro de compte du bénéficiaire du virement identifié par un BIC et un IBAN,
- l'adresse du bénéficiaire pour les virements effectués hors zone SEPA,
- la devise de paiement,
- le montant de l'opération de paiement,
- la date d'exécution, et
- le motif du paiement, s'il y a lieu.

Pour les virements à échéance, le Client doit indiquer la date à laquelle le virement doit être exécuté. Pour les virements permanents, le Client doit indiquer la périodicité des ordres de paiement ainsi que la date d'exécution du premier virement.

En l'absence de l'une quelconque des mentions requises aux fins d'exécution de l'ordre de virement, ING Direct ne sera pas en mesure de procéder à son exécution.

Le consentement du Client à un virement (ou une série de virements) à émettre résulte :

- pour un ordre de virement donné via le Site d'ING Direct ou par téléphone : de l'authentification du Client par la saisie de son Code d'Accès et de son Code d'Accès Renforcé selon le cas ;
- pour un ordre de paiement transmis par courrier postal : de la réception par ING Direct d'un ordre écrit signé par le Client.

17.3.2. réception et révocation de l'ordre

Les ordres de virement ponctuels à exécution immédiate sont irrévocables dès qu'ils sont reçus par ING Direct.

Les ordres de virement ponctuels à exécution différée ainsi que les ordres de virement permanents pourront être révoqués par le Client au plus tard le jour ouvrable précédant le jour convenu pour l'exécution de l'ordre, avant **onze (11) heures**. Lorsqu'il s'agit d'un ordre de virement permanent, la révocation faite par le Client vaut pour toutes les opérations à venir concernant cet ordre permanent, sauf indication contraire du Client.

En cas de virement émis en double par le Client ou de virement erroné suite à un problème technique, le Client pourra demander à ING Direct de solliciter auprès de la banque bénéficiaire le retour des fonds virés à tort. Cette demande devra être effectuée dans un délai de **sept (7) jours** ouvrables à compter de la date d'émission du virement. Le retour des fonds ne pourra être obtenu qu'avec l'accord du bénéficiaire donné à sa banque et si le compte de ce dernier est suffisamment provisionné.

Par l'acceptation des présentes Conditions Générales, le Client donne son accord exprès au débit de son Compte de dépôt, si ING Direct en recevait la demande, dans l'hypothèse où celui-ci viendrait à être crédité en double ou suite à une erreur technique, et qu'il est suffisamment provisionné.

17.3.2.1. Ordres de virement transmis via le Site d'ING Direct ou par téléphone

Le jour de réception d'un ordre transmis via le Site d'ING Direct ou par téléphone aux fins d'émission d'un virement, sera réputé être :

- le jour même pour les ordres reçus par ING Direct un jour ouvrable et avant **onze (11) heures** ;
- le jour ouvrable suivant le jour de réception de l'ordre pour les ordres reçus par ING Direct après **onze (11) heures** ;
- le premier jour ouvrable suivant le jour de réception de l'ordre s'agissant des ordres qui n'auront pas été reçus par ING Direct un jour ouvrable.

17.3.2.2. Ordres de virement transmis par courrier postal

Le jour de réception d'un ordre transmis par le Client à ING Direct par courrier postal aux fins d'émission d'un virement, sera réputé être :

- le jour même pour les ordres reçus par ING Direct un jour ouvrable et avant **neuf (9) heures** ;
- le jour ouvrable suivant le jour de réception de l'ordre pour les ordres reçus par ING Direct après **neuf (9) heures** ;
- le premier jour ouvrable suivant le jour de réception de l'ordre s'agissant des ordres qui n'auront pas été reçus par ING Direct un jour ouvrable.

17.3.2.3. Virement reçu Conformément à la réglementation en vigueur, le Client donne son accord par l'acceptation des présentes Conditions Générales, pour qu'à la demande de la banque émettrice, ING Direct annule comptablement une opération de

virement SEPA imputée à tort sur son compte en raison d'une erreur technique de la banque émettrice.

17.4. Dispositions relatives aux prélèvements SEPA

Le Client peut recevoir des prélèvements sur son Compte de dépôt. Il peut s'agir d'un prélèvement ponctuel ou récurrent.

17.4.1. Prélèvement SEPA CORE

17.4.1.1 Forme du prélèvement et consentement du Client

Il est précisé que le Client n'est pas autorisé à mettre en place une autorisation de prélèvement sur son Compte de dépôt pour alimenter tout autre compte ouvert dans les livres d'ING Direct.

Le Client qui accepte le prélèvement SEPA (ponctuel ou récurrent) comme mode de paiement signe un mandat dont l'IBAN et le BIC sont des mentions obligatoires qu'il remet à son créancier. Ce faisant, il autorise le créancier à émettre des prélèvements SEPA et autorise ING Direct à débiter son Compte de dépôt du montant de ces prélèvements si la situation de celui-ci le permet.

Le mandat est identifié par une référence unique fournie par le créancier du Client. L'autorisation de prélever ne sera donc valable que pour le mandat en question ; un créancier peut ainsi avoir plusieurs mandats avec un même client s'il a plusieurs contrats commerciaux. Le consentement du Client à un prélèvement SEPA, matérialisé par un mandat, restera valable pour tous les prélèvements reçus ultérieurement (ponctuels ou récurrents), jusqu'à la révocation du mandat.

17.4.1.2. Réception et révocation de l'ordre

La date de valeur du débit inscrit au Compte de dépôt du Client au titre d'un prélèvement ne peut être antérieure au jour où le montant de l'opération de paiement est débité de ce compte.

Il est précisé que si les conditions ne sont pas réunies, ING Direct peut être amenée à effectuer des rejets du prélèvement avant la date de règlement de l'opération (à l'initiative d'ING Direct, lorsque les coordonnées bancaires du Client sont erronées ou à la demande du Client en cas de refus). Après la date de règlement ING Direct peut être amenée à effectuer des retours de règlement (à l'initiative d'ING Direct, lorsque la provision du Compte de dépôt est insuffisante ou à la demande du Client en cas d'opération non autorisée) dans un délai de **quatre (4) jours** ouvrés bancaires.

Le Client pourra révoquer un prélèvement ponctuel ou le premier prélèvement d'une série de prélèvements entre le cinquième jour ouvré bancaire et le jour ouvrable précédant le débit. Le Client pourra également suspendre temporairement un mandat ou le révoquer définitivement. L'ensemble de ces ordres pourra être effectué par le Client via le Site d'ING Direct.

Lorsqu'il est convenu entre le Client et ING Direct 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 Client aura mis les fonds à la disposition d'ING Direct, le Client peut révoquer l'ordre de paiement au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour ainsi convenu.

Cette révocation doit être notifiée à ING Direct par le Client, soit via le Site d'ING Direct dans l'Espace Client sur la page « Prélèvements », soit au moyen d'un courrier postal ou par téléphone, et parvenir à ING Direct au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour le débit des fonds. Elle doit indiquer le numéro du Compte de dépôt concerné ainsi que le nom ou, selon le cas, la dénomination sociale du bénéficiaire. Toutes les demandes de prélèvements intervenant postérieurement à la révocation par le Client de son ordre de paiement dans les formes et délais précités seront rejetées.

Le Client peut contester le prélèvement et en demander le remboursement dans un délai de **huit (8) semaines** suivant la date de débit de l'opération, conformément aux stipulations de l'article 17.6 ci-dessous. Le prestataire de services de paiement du bénéficiaire ne pourra pas rejeter la contestation reçue dans ce délai. Le remboursement s'effectue par la contre-passation de l'écriture sur le Compte de dépôt du Client. Il est recommandé au Client d'en informer le bénéficiaire du paiement.

17.4.2. Prélèvement SEPA interentreprises

ING Direct assure, dans les conditions stipulées ci-dessous, la réception de prélèvements SEPA interentreprises sur le Compte de dépôt du Client, initiés par les créanciers suivants, à l'exclusion de tout autre :

la Direction générale des finances Publiques (DGFIP), la Direction générale des douanes et des droits indirects (DGDDI), les caisses régionales de l'Agence centrale des organismes de sécurité sociale (ACOSS) et une grande partie des institutions du régime de retraite complémentaire adhérentes à l'AGIRC -ARRCO.

17.4.2.1. Mandat et consentement du Client

Pour la mise en place de nouveaux prélèvements SEPA interentreprises au profit des créanciers cités ci-dessus, le Client signe un mandat de prélèvement SEPA interentreprises (dont il doit compléter l'ensemble des mentions obligatoires). Il le remet à son créancier et en fait parvenir une copie à ING Direct qui doit être reçue au plus tard deux (2) jours ouvrés avant la date de règlement du premier prélèvement, à l'adresse suivante : ING Direct, Service Compensation, Immeuble Lumière, 40 Avenue des Terroirs de France, 75616 Paris Cedex 12.

Ce faisant, il autorise son créancier à émettre des prélèvements SEPA interentreprises et ING Direct à débiter son Compte de dépôt du montant de ces prélèvements si la situation du Compte de dépôt le permet. ING Direct vérifie, avant de traiter les prélèvements, leur conformité au mandat.

Le mandat est identifié par une référence unique fournie par le créancier du Client. L'autorisation de prélever n'est donc valable que pour le mandat en question ; un créancier peut ainsi avoir plusieurs mandats avec un même débiteur.

Le consentement du Client à un prélèvement SEPA interentreprises, matérialisé par un mandat, reste valable pour tous les prélèvements (qu'il s'agisse d'un prélèvement ponctuel ou de prélèvements récurrents) reçus ultérieurement, jusqu'à la révocation du mandat.

Conformément à l'article 31 de la loi n°2014-1545 du 20 décembre 2014 relative à la simplification de la vie des entreprises, « Les autorisations de prélèvement signées dans le cadre des dispositifs nationaux de télé-règlement avec les administrations de l'Etat, les organismes de sécurité sociale et les organismes de protection sociale demeurent valides lors de la migration vers le prélèvement entre entreprises conforme aux exigences du règlement (UE) n° 260/2012 du Parlement européen et du Conseil, du 14 mars 2012, établissant des exigences techniques et commerciales pour les virements et les prélèvements en euros et modifiant le règlement (CE) n° 924/2009. »

Le Client ne peut demander le remboursement d'un prélèvement SEPA interentreprises, sauf en cas d'opération non autorisée ou mal exécutée conformément aux stipulations de l'article 17.6 ci-dessous.

Le Client informe ING Direct de toute modification du mandat de prélèvement SEPA interentreprises (portant sur la référence unique du mandat (RUM), le nom du créancier, l'identifiant du créancier SEPA (ICS) et les coordonnées bancaires du compte à débiter). Les modifications sont prises en compte deux (2) jours ouvrés après réception de l'information par ING Direct. A compter de cette date, les demandes de prélèvement effectuées avec les anciennes données sont rejetées.

Le Client peut, à tout moment, révoquer définitivement un mandat. Cette révocation doit être notifiée à ING Direct au moyen d'un courrier postal à l'adresse suivante : ING Direct, Service Compensation, Immeuble Lumière, 40 Avenue des Terroirs de France, 75616 Paris Cedex 12. Elle doit, a minima, indiquer le numéro du Compte de dépôt concerné ainsi que l'identifiant du créancier SEPA (ICS), la référence unique du mandat (RUM) et la dénomination sociale du créancier. La révocation est prise en compte deux (2) jours ouvrés après réception par ING Direct. A compter de cette date, toute nouvelle demande de prélèvement sur la base du mandat révoqué est rejetée.

En l'absence d'opération de paiement présentée par un créancier sur le compte du Client dans un délai de trente-six (36) mois consécutifs, le mandat émis devient caduque.

17.4.2.2. Ordres de prélèvement interentreprises

Les ordres de prélèvement sont initiés par le créancier du Client sur la base du mandat donné par le Client.

Le Compte de dépôt est débité en date de valeur du jour de règlement de l'opération.

Le Client peut s'opposer à un prélèvement non encore débité du Compte de dépôt en informant ING Direct, par courrier ou par téléphone, au plus tard le jour ouvré précédant sa date de règlement.

Le Client peut contester un prélèvement non autorisé ou mal exécuté et en demander le remboursement

dans un délai de **treize (13) mois** suivant la date de l'opération, conformément aux stipulations de l'article 17.6 ci-dessous.

17.4.3. Services liés au blocage, à l'autorisation de prélèvements sur le compte de dépôt ou à la limitation de leur encaissement

Le Client dispose de la faculté de donner instruction à ING Direct, sur le Site d'ING Direct dans son Espace Client dans la rubrique « Gestion des prélèvements », de :

- limiter l'encaissement des prélèvements à un certain montant, ou à une certaine périodicité, ou les deux ;
- bloquer n'importe quel prélèvement sur son Compte de dépôt ;
- bloquer n'importe quel prélèvement initié par un ou plusieurs bénéficiaires spécifiés ;
- n'autoriser que les prélèvements initiés par un ou plusieurs bénéficiaires spécifiés. Dans ce cas, il appartient au Client de tenir à jour la liste des bénéficiaires communiquée à ING Direct et autorisés à débiter son Compte de dépôt par prélèvement, dans la mesure où tout prélèvement présenté par un bénéficiaire n'en faisant pas parti sera rejeté.

L'instruction donnée par le Client sera prise en compte dans un délai maximum de 48h à compter de sa réception par ING Direct.

17.5. Responsabilité

ING Direct est responsable de la bonne exécution des opérations de paiement effectuées au débit ou au crédit du Compte de dépôt sur instruction du Client. Si à réception de son relevé, le Client constate une opération de paiement qu'il n'a pas autorisée ou une erreur dans le traitement d'une opération de paiement, il doit la signaler sans tarder à ING Direct. Aucune contestation ne sera admise passé un délai de **treize (13) mois**, à compter du débit de l'opération sur le Compte de dépôt sous peine de forclusion à moins qu'ING Direct n'ait pas mis à la disposition du Client les informations relatives à cette opération, à l'exception des paiements par carte bancaire pour lesquelles le régime de responsabilité et les délais de contestation sont régis par le Contrat porteur « CB » figurant en annexe 1 des Conditions Générales.

La responsabilité d'ING Direct ne peut être engagée en cas de force majeure ou lorsqu'ING Direct est liée par d'autres obligations légales prévues par des dispositions législatives françaises ou communautaires.

ING Direct et le Client conviennent que celui-ci ne pourra pas solliciter d'ING Direct un quelconque remboursement lorsqu'il aura donné son consentement à l'exécution de l'opération de paiement directement à ING Direct et, le cas échéant, que les informations relatives à la future opération de paiement auront été fournies au payeur ou mises à sa disposition par tout moyen, au moins **quatre (4) semaines** avant l'échéance, par le prestataire de services de paiement ou par le bénéficiaire concerné.

17.5.1. Responsabilité en cas de mauvaise exécution

Lorsque le Client affirme qu'une opération de paiement n'a pas été exécutée correctement, il appartient à ING Direct de prouver par tous moyens que l'opération a été authentifiée par le Client, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

Cette responsabilité ne pourra toutefois être retenue si ING Direct est notamment en mesure de justifier :

- pour les virements émis et les prélèvements reçus, qu'elle a bien transmis les fonds au prestataire de services de paiement du bénéficiaire concerné en respectant les délais stipulés à l'article 17.1.5 des Conditions Générales,
- pour les virements reçus, qu'elle a bien porté les fonds au crédit du Compte de dépôt après que son propre compte a été crédité.

La responsabilité d'ING Direct ne pourra pas davantage être retenue si, du fait de la communication par le Client de coordonnées bancaires inexistantes ou erronées ou si le Client fournit des informations en sus de celles requises aux fins de l'exécution de l'ordre de paiement, une opération n'a pu être exécutée ou a été exécutée en faveur d'un mauvais bénéficiaire.

Lorsque la responsabilité d'ING Direct est engagée du fait de la mauvaise exécution d'une opération de paiement, et sauf instruction contraire du Client, ING Direct, selon le cas :

- recréditera sans tarder le Compte de dépôt du montant de l'opération mal exécutée, et si besoin, rétablira le Compte de dépôt dans l'état où il se serait

trouvé si l'opération n'avait pas eu lieu, dans les cas de virements émis ou de prélèvement reçus,

- créditera immédiatement le Compte de dépôt du montant de l'opération dans les cas de virements reçus.

De plus, lorsqu'ING Direct sera responsable de la mauvaise exécution d'une opération, elle remboursera au Client les frais et les intérêts débiteurs que celui-ci aura supportés du fait de la mauvaise exécution de l'opération de paiement concernée.

ING Direct s'efforcera, à la demande du Client, de retrouver la trace de l'opération de paiement concernée et notifiera le résultat de ses recherches à celui-ci. En cas d'indication par le Client de coordonnées bancaires erronées, ING Direct s'efforcera, dans la mesure du possible, de récupérer les fonds engagés.

Dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, ING Direct peut être amenée à effectuer des vérifications ou à demander des autorisations particulières avant d'effectuer une opération de paiement. Dans ce cas, ING Direct ne pourra être tenue responsable des retards ou de la non exécution des opérations de paiement concernées.

17.5.2. Responsabilité en cas d'opération non autorisée

Lorsque le Client nie avoir autorisé une opération de paiement, il appartient à ING Direct de prouver par tous moyens que l'opération a été authentifiée par le Client, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre. En cas d'opération non autorisée par le Client, ING Direct procédera, dans les conditions ci-dessous, au remboursement immédiat de toutes les opérations non autorisées signalées dans un délai de **treize (13) mois** suivant la date du débit concerné, exception faite des opérations cartes effectuées en dehors de la zone euro, pour lesquelles le délai de contestation est de **soixante-dix (70) jours**. ING Direct rétablira, le cas échéant, le Compte de dépôt dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. ING Direct remboursera également au Client les frais et les intérêts débiteurs directement imputables à ING Direct que celui-ci aura supportés du fait de l'opération de paiement non autorisée.

La responsabilité du Client n'est pas engagée si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée en détournant, à son insu, l'instrument de paiement ou les données qui lui sont liées. La responsabilité du Client n'est pas non plus engagée en cas de contrefaçon de l'instrument de paiement si, au moment de l'opération non autorisée, le Client était en possession de l'instrument de paiement concerné.

Dans ces cas, ING Direct remboursera le Client de l'intégralité des sommes débitées de son Compte de dépôt de manière frauduleuse.

ING Direct ne procédera pas au remboursement des opérations non autorisées lorsque le Client aura agi frauduleusement ou n'aura pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave à ses obligations relatives à la conservation de ses dispositifs de sécurité personnalisés et à l'information d'ING Direct de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de son instrument de paiement ou des données qui y sont liées.

ING Direct ne procédera pas au remboursement des opérations non autorisées lorsque le Client aura signalé les opérations de paiement non autorisées plus de **treize mois (13)** après la date d'inscription au débit de son Compte de dépôt desdites opérations.

Dans le cadre des prélèvements SEPA interentreprises, ING Direct devra également prouver qu'elle est en possession d'un mandat valide.

17.5.3. Opération autorisée dont le montant n'est pas connu

Lorsque l'autorisation du Client concernant une opération de paiement effectuée au moyen d'un prélèvement ou par carte bancaire n'indique pas le montant exact de l'opération de paiement et que le montant de l'opération dépasse le montant auquel le Client pouvait raisonnablement s'attendre en tenant compte du profil de ses dépenses passées et des circonstances propres à l'opération, ce dernier dispose d'un délai de **huit (8) semaines** à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités de son Compte de dépôt pour demander le remboursement de l'opération concernée. Au préalable, le Client doit fournir à ING Direct tous les éléments justificatifs relatifs au remboursement demandé, notamment relatifs

à l'autorisation de paiement donnée par celui-ci et permettant d'établir qu'il ne pouvait s'attendre à un tel montant d'opération.

Dans le cas où le montant de l'opération dépasse le montant auquel le payeur pouvait raisonnablement s'attendre au vu des éléments justificatifs fournis par celui-ci le Client ne peut invoquer des raisons liées à une opération de change lorsque le taux de change convenu avec ING Direct a été appliqué.

Dans un délai de dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la demande de remboursement, ING Direct soit rembourse le montant total de l'opération concernée, soit justifie son refus de rembourser, étant précisé que dans cette dernière hypothèse le Client pourra saisir le médiateur mentionné à l'article 27 des Conditions Générales.

Les dispositions de cet article ne s'appliquent pas aux prélèvements SEPA interentreprises.

Article 18 - Découvert

18.1. Octroi

Sauf découvert autorisé, le Compte de dépôt devra toujours être créditeur. A défaut, le Client s'expose au rejet de toutes les opérations susceptibles de générer un débit et, s'il s'agit d'une émission de chèque, à l'application des règles sanctionnant les émissions de chèques sans provision telles que rappelées à l'article 16.4 des Conditions Générales.

Le Client pourra bénéficier d'une autorisation de découvert du montant spécifié par ING Direct, après deux mois d'utilisation de son Compte de dépôt. Le montant du découvert autorisé pourra être revu à la hausse ou à la baisse en fonction de l'évolution de la situation financière du Client et selon les dispositions prévues à l'article 11 des présentes. Le Compte de dépôt ne pourra pas fonctionner en position de découvert autorisé tant que celui-ci n'aura pas été activé.

Le Compte de dépôt devra impérativement et en toute hypothèse redevenir créditeur au moins un (1) jour dans le mois suivant la passation de l'opération ayant généré un solde débiteur.

La mise en place et le maintien de cette autorisation de découvert sont subordonnées à l'absence de mesure d'interdiction bancaire ou judiciaire prononcée à l'égard du Client concernant l'émission de chèques, ainsi qu'à l'absence d'inscription au Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP).

18.2. Fonctionnement

Le Client pourra solliciter auprès d'ING Direct la modification du montant du découvert qui lui aura été accordé. ING Direct se réserve la faculté d'accepter ou non cette modification. Tout dépassement, soit du plafond, dès le premier euro, soit de la durée du découvert autorisé, est considéré comme un découvert non autorisé. ING Direct pourra cependant accorder au Client une autorisation de dépassement dont les modalités sont prévues dans les Conditions Tarifaires. Tout dépassement significatif de l'autorisation de découvert en montant ou en durée, qui n'aurait pas été expressément autorisé par ING Direct, constitue un comportement gravement répréhensible susceptible d'entraîner, outre l'exigibilité immédiate des sommes dont le Client est débiteur, la résiliation immédiate du découvert autorisé et la clôture du compte conformément à l'article 24 ci-après.

Les intérêts sont décomptés en application des taux en vigueur tels que précisés dans les Conditions Tarifaires. Ils sont calculés quotidiennement sur les utilisations effectuées et sont prélevés mensuellement par une écriture passée au débit du Compte de dépôt.

En cas de pluralité de titulaires du Compte de dépôt, ING Direct pourra s'adresser à l'un quelconque des Co-Titulaires et lui réclamer l'intégralité des sommes de toute nature dues à ING Direct au titre notamment d'un découvert en compte.

18.3. Résiliation

Le Client peut résilier le découvert autorisé à tout moment par écrit, sans préavis ni indemnité. ING Direct peut également procéder à sa résiliation à tout moment, en en précisant le motif moyennant un préavis de dix (10) jours calendaires après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Aucun préavis ne sera retenu s'il survient un incident de fonctionnement ou en cas d'interdiction, bancaire ou judiciaire, d'émettre des chèques.

La clôture du Compte de dépôt entraîne de plein droit, sans formalité, la résiliation du découvert autorisé.

Article 19 - Procuration

Selon les formulaires adéquats qui lui sont fournis à sa demande par ING Direct, le Client peut donner une procuration à un tiers, le Mandataire, l'autorisant à effectuer en son nom et pour son compte les opérations sur son (ses) compte(s) de dépôt telles que mentionnées sur le formulaire de procuration (ci-après la « Procuration »).

Toutefois, seul le Client peut ouvrir et clôturer un Compte de dépôt ou dénoncer la Convention. Les Co-Titulaires d'un Compte Joint, agissant ensemble, peuvent de même donner Procuration à un Mandataire aux fins de faire fonctionner leur Compte Joint, en signant conjointement la Procuration.

Le Client s'engage expressément à informer le Mandataire des modalités de fonctionnement du Compte de dépôt et plus généralement des termes et conditions de la Convention et reconnaît qu'il assumera toute conséquence préjudiciable qui pourrait résulter ou être liée, directement ou indirectement, à l'intervention du Mandataire.

Le Mandataire doit justifier de son identité et de son domicile selon les mêmes modalités que le Client. Il date et signe la Procuration émise en sa faveur. Une personne faisant l'objet d'une interdiction bancaire ou judiciaire d'émettre des chèques ne peut être désignée en qualité de Mandataire.

ING Direct se réserve la possibilité de refuser toute opération affectant le Compte de dépôt qui émanerait du Mandataire en cas de doute sérieux sur la validité ou l'existence du mandat. ING Direct informera le Client de ce refus selon les modalités prévues à l'article 1 des Conditions Générales et dans les meilleurs délais.

La Procuration reste valable jusqu'à réception par ING Direct de la notification expresse au moyen d'une lettre recommandée de sa révocation, à l'initiative du Client ou du Mandataire. ING Direct ne peut être tenue pour responsable de toute opération qui aurait été réalisée sur instruction du Mandataire en cas de décès du Client à défaut d'en avoir été préalablement informée par le notaire ou les ayants-droits. Elle cesse automatiquement en cas de décès du Client ou du Mandataire ainsi qu'en cas de clôture du Compte de dépôt. Dans l'hypothèse d'un Compte joint, la Procuration prend également fin sur révocation conjointe des Co-Titulaires.

Il appartient au Client de notifier à son Mandataire sa décision de procéder à la révocation de la Procuration et de prendre immédiatement toutes les dispositions utiles pour empêcher l'accès à son (ses) Compte(s) de dépôt par le Mandataire à compter de la date de révocation. Dès lors que ING Direct aura été informée par le Client de la révocation de la Procuration au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception, elle informera également le Mandataire par courrier postal de cette révocation de la Procuration confiée à ce dernier. En toutes situations, le Client demeure personnellement et solidairement responsable de l'intégralité des opérations réalisées par le Mandataire sur le Compte de dépôt.

Article 20 - Droit de rétention/compensation

ING Direct pourra exercer son droit de rétention sur toutes valeurs ou espèces appartenant au Client et qui seraient en sa détention, jusqu'à parfait remboursement du solde débiteur du Compte de dépôt ou de toute somme due à ING Direct, notamment au titre d'intérêts, frais, commissions et accessoires générés par ce solde débiteur et par tous les engagements que le Client peut avoir vis-à-vis d'ING Direct.

Le Client reconnaît que les différents comptes ouverts dans les livres d'ING Direct à son nom ou qu'il serait amené à ouvrir ultérieurement relèvent d'une relation économique globale qui vient créer entre les dettes réciproques des parties à la Convention un lien de connexité de sorte qu'ING Direct peut faire ressortir dans un solde général unique le total des soldes débiteurs et créditeurs de ces comptes afin que le solde créditeur des uns vienne en garantie du solde débiteur des autres. Le Client accepte également que ses actifs constituent un gage au profit d'ING Direct pour toutes sommes de quelque nature que ce soit dont celui-ci serait débiteur dans le cadre du fonctionnement de ses comptes.

En cas de clôture du Compte de dépôt pour quelque motif que ce soit faisant ressortir un solde débiteur, ING

Direct sera en droit de compenser ce solde avec le solde espèces créditeur de tout autre compte.

Article 21 - Informations relatives à la tenue du compte de dépôt

21.1. Avis d'Opéré et Relevé de Compte

Il est convenu entre ING Direct et le Client que les informations relatives à chaque opération de paiement sont mises à la disposition du Client selon une périodicité mensuelle. Ainsi, un relevé de compte mensuel est mis à la disposition du Client sur le Site d'ING Direct dans son Espace Client dans la rubrique « Relevés de compte », ou s'il en fait la demande expresse auprès d'ING Direct, lui est envoyé sous format papier, lorsqu'une ou plusieurs opérations ont été effectuées au cours du mois concerné sur le Compte de dépôt. Les relevés mis à la disposition du Client sur le Site d'ING Direct dans son Espace Client dans la rubrique « Relevés de compte » pourront être imprimés par celui-ci.

Par ailleurs, pour chaque opération de paiement effectuée pour le compte du Client, un avis d'opéré est mis à la disposition du Client sur le Site d'ING Direct dans son Espace Client sur lequel figurent les informations suivantes :

- une référence permettant d'identifier l'opération, et le cas échéant le bénéficiaire ou, selon le cas, le payeur,
- le montant de l'opération exprimé dans la devise de paiement,
- le montant en euros des frais appliqués par ING Direct ainsi que leur ventilation,
- le cas échéant le taux de change appliqué,
- la date de valeur du débit ou du crédit porté sur le Compte de dépôt,
- la date de l'opération.

Le Client pourra formuler ses réclamations par courrier postal ou via le Site d'ING Direct dans la rubrique « Contact » ou par téléphone dans un délai de huit (8) semaines pour les opérations de paiement autorisées dont le montant n'est pas connu ou treize (13) mois pour les opérations mal exécutées ou non autorisées à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités pour les opérations relevant de l'article 17 des Conditions Générales.

Pour les opérations figurant sur le relevé de compte n'entrant pas dans le champ d'application de l'article 17 des Conditions Générales ou pour les opérations relatives au paiement par chèque, le Client est invité à formuler ses réclamations par courrier postal ou via le Site d'ING Direct dans la rubrique « Contact » ou par téléphone dans un délai de trois (3) mois à compter de la mise à disposition du relevé de Compte.

Pour les opérations relatives aux opérations réalisées par carte bancaire, le Client est invité à se référer à l'annexe 1 des Conditions Générales.

21.2. Secret professionnel

En application des dispositions de l'article L. 511-33 du Code Monétaire et Financier, ING Direct est tenue au secret professionnel. Toutefois, ce secret peut être levé, dans tous les cas où la loi l'impose, notamment à l'égard des autorités de tutelle, de l'administration fiscale ou douanière, ou de l'autorité judiciaire agissant dans le cadre d'une procédure pénale. En outre, le Client autorise ING Direct à communiquer les renseignements utiles le concernant à toute société du groupe auquel elle appartient, ainsi qu'à des entreprises extérieures pour l'exécution de prestations qu'ING Direct sous-traite, toutes les mesures étant prises, par ING Direct, pour assurer la confidentialité des informations transmises. Le Client dispose, par ailleurs, de la faculté de relever lui-même ING Direct de ce secret en formulant une demande écrite en ce sens désignant le ou les bénéficiaires de la levée du secret.

21.3. Conservation des documents

Les relevés de compte et les pièces comptables relatives aux opérations enregistrées sur le Compte de dépôt sont conservés par ING Direct pendant dix (10) ans sur tous supports appropriés.

Le Client a pleinement conscience et accepte le fait que les entretiens téléphoniques entre ING Direct et le Client sont enregistrés, notamment pour le suivi et l'évaluation de la qualité du discours commercial des agents d'ING Direct. Les enregistrements téléphoniques constituent, en cas de litige, des moyens de preuve directement utilisables par ING Direct. Ils sont conservés pendant au moins six (6) mois et pour une durée inférieure à cinq (5) ans. L'audition des enregistrements téléphoniques peut être effectuée conformément aux lois et règlements

applicables. Ce traitement de données personnelles a fait l'objet d'une déclaration par ING Direct auprès de la CNIL. Si le Client souhaite obtenir communication des conversations téléphoniques ainsi enregistrées, il doit en faire la demande écrite auprès du Service Clientèle d'ING Direct ou au Correspondant Informatique et Libertés d'ING Bank France, 40 avenue des Terroirs de France, 75616 Paris Cedex 12.

Des recherches, dont le coût est précisé dans les Conditions Tarifaires, peuvent ainsi être effectuées, à la demande du Client ou du Mandataire pour les opérations que celui-ci a initiées, pendant le délai légal de conservation.

21.4. Récapitulatif annuel

Avant le 31 janvier de chaque année, est porté à la connaissance du Client, via le Site d'ING Direct dans son Espace Client, un document distinct récapitulant le total des sommes perçues par ING Direct au cours de l'année civile précédente au titre des produits ou services dont le Client aura bénéficié dans le cadre de la gestion de son Compte de dépôt. Ce récapitulatif distingue, pour chaque catégorie de produits ou services liés à la gestion du Compte de dépôt, le sous total des frais perçus et le nombre de produits ou services correspondant.

21.5. Relevé d'identité bancaire, BIC et IBAN

Le Relevé d'Identité Bancaire (RIB), le Bank Identifier Code (BIC) et l'International Bank Account Number (IBAN) permettent au Client de porter à la connaissance de tout organisme intéressé ses références bancaires en vue de la réalisation d'opérations sur son Compte de dépôt telles que virements, prélèvements, télé-règlement et domiciliations diverses.

21.6. Obligation générale d'information

Pendant toute la durée de la convention, le Client s'engage envers ING Direct :

- à la tenir informée sans délai, via son Espace Client sur le site internet, de toute modification survenue au niveau de ses situations patrimoniale, financière, fiscale ou personnelle et plus généralement de tout événement susceptible de modifier notablement la valeur de son patrimoine ou d'aggraver l'importance de son endettement ; à défaut, ING Direct ne peut être tenue responsable de l'inexactitude des informations dont elle dispose sur la situation du Client et ses éventuelles conséquences, notamment à l'égard de celui-ci,
- à lui communiquer à première demande, toute information, toute pièce ou tout document relatif à sa situation patrimoniale, financière, fiscale ou personnelle.

Dans le cadre de la réglementation fiscale entrant en vigueur le 1^{er} janvier 2016, le Client s'engage à communiquer à ING Direct toute information ou tout document relatif à sa situation fiscale qui lui serait demandé par ING Direct, dans un délai de quatre-vingt-neuf (89) jours à compter de la demande émanant d'ING Direct. A défaut, ING Direct ne pourra être tenue responsable des conséquences liées à cette situation. Cette obligation s'ajoute à l'obligation de communication de toute information relative à un changement de situation fiscale.

21.7. Transmission des Conditions Générales

A tout moment de la relation, contractuelle, le Client pourra demander à ING Direct de lui transmettre les Conditions Générales sur support papier ou sur un autre support durable.

Article 22 - Incidents de fonctionnement

22.1. Saisie

Le solde du Compte de dépôt du Client peut être rendu indisponible par une saisie pratiquée par un créancier du Client. A compter de la signification de l'acte de saisie, ING Direct est tenue de déclarer le solde du ou des comptes du débiteur au jour de la saisie.

Dans le délai de quinze (15) jours ouvrables qui suit la saisie-attribution ou la saisie conservatoire et pendant lequel les sommes laissées au Compte de dépôt sont indisponibles, ce solde peut être affecté à l'avantage ou au préjudice du saisiissant par les opérations suivantes dès lors qu'il est prouvé que leur date est antérieure à la saisie.

Dans le cadre d'une saisie attribution, ING Direct saisi procède au paiement, sur la présentation d'un certificat délivré par le secrétariat-greffe attestant qu'aucune contestation n'a été formée dans le mois suivant la

dénonciation de la saisie. Le paiement peut intervenir avant l'expiration de ce délai si le débiteur a déclaré ne pas contester la saisie. Cette déclaration doit être constatée par écrit.

Dans le cadre d'une saisie conservatoire, le créancier qui obtient un titre exécutoire doit signifier à ING Direct un acte de conversion en saisie-attribution. Le paiement par ING Direct sera effectué selon les stipulations du paragraphe ci-dessus.

Une saisie obéissant aux seules règles du code de procédure pénale pourra également être pratiquée sur les sommes inscrites au crédit du Compte de dépôt du Client.

Toute saisie entraîne la facturation de frais tels que figurant dans les Conditions Tarifaires.

22.2. Avis à tiers détenteur

L'avis à tiers détenteur permet notamment au Trésor Public d'appréhender immédiatement tout ou partie des sommes qui lui sont dues. A compter de la réception de l'avis à tiers détenteur, ING Direct est tenue de procéder au blocage du Compte de dépôt dans des conditions similaires à celles envisagées à l'article 22.1 des Conditions Générales. Sauf mainlevée donnée par le Trésor Public ou recours engagé par le Client à l'encontre de l'Avis à Tiers détenteur, les fonds saisis sont versés au Trésor dans un délai de deux (2) mois (ce délai étant ramené à un (1) mois lorsque le créancier est l'Administration des douanes).

Tout avis à tiers détenteur entraîne la facturation de frais tels que figurant dans les Conditions Tarifaires.

22.3. Opposition administrative

L'opposition administrative permet au Trésor Public d'obtenir le blocage, puis le règlement, dans un délai de trente (30) jours, des sommes qui lui sont dues au titre d'amendes ou de condamnations pécuniaires en l'absence de réclamation du Client.

Toute opposition administrative entraîne la facturation de frais tels que figurant dans les Conditions Tarifaires.

22.4. Solde bancaire insaisissable

Lorsque le Compte de dépôt fait l'objet d'une saisie-attribution ou d'un avis à tiers détenteur, ING Direct laisse à disposition de son titulaire, une somme égale au montant du Revenu de Solidarité Active (RSA) pour un allocataire seul, dans la limite du solde créditeur du ou des comptes au jour de la saisie et sous réserve des opérations en cours.

TITRE 4 Clôture du compte de dépôt

Article 23 - Clôture à l'initiative du client

Le Client peut clôturer son Compte de dépôt sans préavis, par lettre recommandée avec accusé de réception. Le Client s'engage à maintenir une provision suffisante jusqu'au dénouement des opérations en cours, dénouement à l'issue duquel l'éventuel solde résiduel lui sera restitué.

Le Client peut demander la clôture de son Compte de dépôt et le transfert de ses avoirs dans les livres d'un autre prestataire de services de paiement.

Les frais régulièrement imputés pour la prestation de services de paiement seront dus par le Client au prorata de la période échue à la date de clôture du Compte de dépôt. S'ils sont payés à l'avance, ces frais sont remboursés prorata temporis.

La demande de clôture du Compte de dépôt doit nécessairement s'accompagner de la destruction de tous les instruments de paiement en possession du Client ou en celle de son Mandataire. Le Client devra adresser sans délai une lettre recommandée avec accusé de réception, attestant sur l'honneur avoir procédé à la destruction desdits moyens de paiement, suivant le modèle d'attestation qui se trouve sur le Site d'ING Direct dans l'Espace Client sur la page « Clôturer votre compte ».

ARTICLE 24 - Clôture à l'initiative d'ING Direct

ING Direct peut également clôturer le Compte de dépôt par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant le respect d'un délai de préavis de deux (2) mois, accompagnée d'un relevé de compte à la dernière adresse connue du Client.

ING Direct ne sera pas tenue de respecter ce délai de préavis en cas de comportement gravement répréhensible imputable au Client (en cas de fraude ou de découvert répété non remboursé par exemple). Le Compte de dépôt peut également être clôturé sans préavis au jour où le décès du Client est porté à la connaissance d'ING Direct, par un document officiel, à moins qu'il ne s'agisse d'un Compte de dépôt joint.

La clôture du Compte de dépôt doit nécessairement s'accompagner de la destruction de tous les instruments de paiement en possession du Client ou en celle de son Mandataire. Le Client devra adresser sans délai par lettre recommandée avec accusé de réception une attestation sur l'honneur de destruction desdits moyens de paiement, dont le modèle se trouve sur le Site d'ING Direct dans l'Espace Client sur la page « Clôturer votre compte ».

Les frais régulièrement imputés pour la prestation de services de paiement seront dus par le Client au prorata de la période échue à la date de résiliation de la clôture du Compte de dépôt. S'ils sont payés à l'avance, ces frais sont remboursés prorata temporis.

Lorsque l'ouverture du Compte de dépôt est intervenue dans le cadre de la procédure de droit au compte décrite à l'article 13 des Conditions Générales, sa clôture est soumise à l'envoi d'une notification écrite et motivée au Client et à la Banque de France pour information et au respect d'un délai minimum de préavis de deux (2) mois.

ING Direct est tenue de recenser, chaque année, les Comptes de dépôt inactifs.

Un compte est considéré comme inactif :

- s'il n'a fait l'objet d'aucune opération à l'initiative du Client, de son représentant légal ou de son mandataire ou si le Client, son représentant légal ou son mandataire ne s'est pas manifesté de quelque manière que ce soit auprès d'ING Direct à l'issue d'une période de douze (12) mois ;
- si le Client est décédé et que ses ayants droit n'ont pas informé ING Direct de leur volonté de faire valoir leurs droits sur les avoirs et dépôts qui y sont inscrits, à l'issue d'une période de douze (12) mois suivant le décès.

(ci-après « Compte Inactif »)

Les fonds disponibles sur ces Comptes Inactifs seront conservés par ING Direct pour une durée totale de dix (10) ans à compter de la date de la dernière opération ou trois (3) ans à compter de la date de décès, puis transférés à la Caisse des dépôts et consignations dans les trois (3) mois suivant l'expiration du délai de trois (3) ou dix (10) ans.

Le Client, ses ayants-droit, son représentant légal ou son mandataire, seront contactés par tous moyens une fois par an par ING Direct jusqu'à la fin de la période de détention par ING Direct pour les informer des conséquences liées à ce statut. Six (6) mois avant l'expiration du délai de dix (10) ans ou de trois (3) ans, ING Direct informera le Client, ses ayants droit, son représentant légal ou son mandataire par tout moyen à sa disposition, de la mise en œuvre de ce transfert à la Caisse des dépôts et consignations.

Par ailleurs, au cours de l'année 2016, ING Direct clôturera tous les Comptes Inactifs depuis au moins trois (3) ou dix (10) ans et transférera les fonds disponibles à la Caisse des dépôts et consignations avant le 31 décembre 2016. Six (6) mois avant l'expiration du délai de trois (3) ou de dix (10) ans, ING Direct informera le Client, ses ayants droit, son représentant légal ou son mandataire par lettre recommandée ainsi que tout autre moyen à sa disposition, de la mise en œuvre de ce transfert à la Caisse des dépôts et consignations.

Les Comptes de dépôt n'ayant pas été activés au terme d'un délai de deux (2) mois à compter de leur ouverture peuvent être clôturés par ING Direct, qui notifie sa décision au Client par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant le respect d'un délai de préavis de deux (2) mois.

Article 25 - Décès du client

Sauf en cas de Compte joint, le décès du Client porté à la connaissance d'ING Direct par un document officiel, entraînera la clôture du Compte de dépôt, la gestion

d'une telle situation entraînant la prise de frais par ING Direct selon les Conditions Tarifaires en vigueur.

En cas de Compte de dépôt joint, en cas de décès de l'un des Co-titulaires, le Co-titulaire survivant devra en aviser ING Direct sans délai par lettre recommandée avec accusé de réception. Le décès de l'un des Co-titulaires n'entraîne pas le blocage du Compte Joint ; les fonds du Compte Joint pourront être remis au Co-titulaire survivant, sauf en cas d'opposition, notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, d'un ayant droit du Co-titulaire décédé ou du notaire chargé du règlement de la succession.

Article 26 - Effets de la clôture du compte de dépôt

En cas de clôture du Compte de dépôt, ING Direct s'engage à restituer au Client prorata temporis, la cotisation versée par ce dernier au titre de services résiliés par l'effet de la clôture du Compte de dépôt, la gestion d'une telle situation entraînant la prise de frais par ING Direct selon les Conditions Tarifaires en vigueur. En cas de solde débiteur, ING Direct se réserve le droit d'exiger le remboursement immédiat des sommes dues.

A compter de la clôture, le Client ne pourra accomplir de nouvelles opérations. Après la liquidation des opérations en cours, le solde créditeur du Compte de dépôt sera remis au Client ou à ses ayants droit (en cas de décès du Client). Si le montant du solde est débiteur, il sera dû ainsi que les intérêts, commissions, frais et accessoires, à ING Direct par le Client ou, selon le cas, ses ayants droit. ING Direct pourra le cas échéant obtenir le recouvrement de l'ensemble des sommes qui lui sont dues par voie judiciaire.

TITRE 5

Dispositions diverses

Article 27 - Réclamation/médiateur bancaire

Afin de résoudre toute difficulté relative aux services fournis par ING Direct et à l'exécution de la Convention, le Client peut contacter le Service Clientèle d'ING Direct par téléphone au 01 57 22 54 00 (appel non surtaxé, coût selon opérateur. Pour plus de précisions : <http://www.ingdirect.fr/ing-direct/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 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 Direct - 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). Enfin, en cas de désaccord persistant, le Client disposera de la faculté de saisir gratuitement le Médiateur de la Fédération Bancaire Française des Sociétés d'Assurances par courrier : Médiateur de la Fédération Bancaire 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). 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.

En cas de saisine du médiateur la mission du médiateur consistera à proposer une solution à un litige qui viendrait à naître entre le Client et ING Direct et qui serait relatif à l'exécution de la Convention et aux services fournis par ING Direct dans le cadre de la Convention. Le médiateur ne saurait être saisi pour un litige relatif à la politique commerciale d'ING Direct, ou encore aux performances des produits proposés par ING Direct. Par ailleurs, les constatations et déclarations que le médiateur recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord d'ING Direct et du Client. Le médiateur est tenu de statuer dans un délai de deux (2) mois à compter de sa saisine. La prescription est suspendue pendant ce délai. La Charte du service de la médiation proposé par la Fédération Bancaire Française (FBF), la charte de médiation de la FFSA, la charte de la médiation de l'AMF et le rapport annuel du médiateur sont disponibles sur le Site d'ING Direct.

Article 28 - Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme

En application des dispositions législatives relatives à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme, ING Direct est tenue à un devoir de vigilance à l'égard de l'ensemble de sa clientèle.

ING Direct s'assure, avant l'entrée en relation, de l'identité et de l'adresse de ses nouveaux Clients par tout moyen approprié et conforme à la réglementation, avec la vigilance renforcée qu'impose une relation bancaire à distance.

De plus, ING Direct recueille les informations relatives à l'objet et à la nature de la relation contractuelle et tout autre élément d'information qu'elle jugera pertinent pour s'assurer une bonne connaissance de la clientèle. Ces éléments d'information sont notamment le niveau de revenus, de patrimoine et la profession du Client.

Pendant toute la durée de la relation d'affaires, et pour assurer la cohérence du dispositif de vigilance, ING Direct peut demander au Client d'actualiser ces informations, si besoin sur présentation de documents probants, ou de fournir tout élément nouveau d'identification : pièce d'identité en cours de validité ou justificatif de domicile récent en cas de changement d'adresse.

ING Direct assure une vigilance constante sur les opérations de ses Clients. Elle pratique un examen attentif des opérations effectuées en veillant à ce qu'elles soient cohérentes avec la connaissance actualisée qu'elle a de ses Clients.

Pour toute opération qui se présente dans des conditions inhabituelles en raison notamment de ses modalités, de son montant ou de son caractère atypique au regard des opérations traitées jusqu'alors, ING Direct procède à un examen particulier de l'opération en recueillant tout renseignement utile auprès du Client.

Le Client s'engage à apporter son concours en répondant promptement aux demandes qui lui sont faites dans ce cadre et à fournir le cas échéant tout document probant sollicité par ING Direct.

Les demandes effectuées dans le cadre de la lutte contre le blanchiment sont strictement couvertes par le secret professionnel et ne font l'objet d'aucune autre utilisation sans le consentement du Client. Ce secret professionnel ne peut être levé qu'à la demande du Client lui-même, d'une autorité judiciaire ou d'une autorité administrative compétente en vertu de la loi.

Par ailleurs, ING Direct est notamment tenue de déclarer auprès des autorités administratives compétentes les sommes inscrites dans ses livres ou les opérations portant sur des sommes dont elle sait, soupçonne ou a de bonnes raisons de soupçonner qu'elles proviennent d'une infraction passible d'une peine privative de liberté supérieure à un an ou participent au financement du terrorisme.

Article 29 - Loi informatique et liberté

En application des dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Client est avisé que les informations personnelles enregistrées par ING Direct sont nécessaires pour l'ouverture, la tenue et le fonctionnement de son Compte de dépôt. Ces informations pourront faire l'objet de traitements informatisés, pour les finalités et dans les conditions ci-dessous précisées.

Elles seront principalement utilisées par ING Direct pour les finalités suivantes : connaissance du Client, gestion de la relation bancaire et financière, gestion des produits et services, recouvrement, prospection et animation commerciale, études statistiques, évaluation et gestion du risque, sécurité et prévention des impayés et de la fraude.

Le Client consent à ce que ces informations soient communiquées à des tiers pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires et pour l'exécution de travaux confiés à des prestataires de services. Ces informations pourront également être communiquées aux sous traitants d'ING Direct, aux sociétés du groupe ING Direct, et vers des pays non membres de l'Union Européenne lorsque l'exécution du contrat le nécessite.

ING Direct a nommé un Correspondant Informatique et Libertés en charge de veiller en toute indépendance au respect de la loi dite « Informatique et Libertés ». Il veille également au respect du droit d'accès et d'opposition et à l'information des Clients sur leurs droits. Il tient un registre des traitements de données personnelles opérés par ING Direct dont une copie peut être transmise à toute personne en faisant expressément la demande à : Correspondant Informatique et Libertés d'ING Bank France, 40 avenue des Terroirs de France, 75616 Paris Cedex 12.

Le Client peut, conformément à la loi, accéder à ses données personnelles, les faire rectifier ou s'opposer à leur utilisation, notamment à des fins de prospection commerciale, en s'adressant sans frais au Service Clientèle d'ING Direct ou au Correspondant Informatique et Libertés d'ING Bank France, 40 avenue des Terroirs de France, 75616 Paris Cedex 12.

Article 30 - Garantie des dépôts

Le système de garantie des dépôts compétent, protégeant les dépôts effectués par le Client auprès d'ING Direct et les titres conservés chez ce dernier, est la Banque Centrale Néerlandaise : De Nederlandsche Bank (DNB). Il remboursera les dépôts du Client jusqu'à 100 000 € dans un délai maximal de vingt (20) jours, qui sera ramené à sept (7) jours ouvrables à partir du 31 décembre 2023. Pour plus de détails, veuillez consulter en annexe les informations générales sur la protection des dépôts.

Les dénominations commerciales ci-après font partie d'ING Bank N.V. : ING Bank France, ING Commercial Finance, ING Commercial Banking, ING Real Estate Finance, ING Direct.

L'ensemble des dépôts éligibles à la garantie des dépôts effectués dans le même établissement de crédit sont « agrégés » et le total est plafonné à 100 000 €.

Si le Client n'est pas remboursé dans ces délais, ce dernier peut 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, le Client peut consulter le site www.ingdirect.fr et son Espace Client dans la rubrique Informations légales.

Article 31 - Loi applicable - juridiction compétente

Les relations précontractuelles sont soumises au droit français. Les Conditions Générales sont soumises pour leur interprétation ou leur exécution au droit français et tout litige en découlant sera de la compétence exclusive des tribunaux français.

Les annexes suivantes forment un tout indivisible avec la Convention de Compte signée par le Client.

Annexe 1 : Contrat porteur « CB »

Annexe 2 : Notices d'information d'assurance et d'assistance carte

Annexe 3 : Conditions Tarifaires

Informations générales sur la protection des dépôts

La protection des dépôts effectués auprès de ING Bank N.V. est assurée par :	Le Fonds de garantie des dépôts néerlandais, exécuté par la Banque Centrale Néerlandaise, De Nederlandsche Bank N.V. (DNB).
Plafond de la protection :	100 000 euros par déposant et par établissement de crédit ⁽¹⁾ Les dénominations commerciales ci-après font parties d'ING Bank N.V. : ING Bank France, ING Commercial Finance, ING Commercial Banking, ING Real Estate Finance, ING Direct.
Si vous avez plusieurs comptes dans le même établissement de crédit :	Tous vos dépôts enregistrés sur vos comptes ouverts dans le même établissement de crédit entrant dans le champ de la garantie sont additionnés pour déterminer le montant éligible à la garantie ; le montant de l'indemnisation est plafonné à 100 000 € ⁽¹⁾
Si vous détenez un compte joint avec une ou plusieurs autres personnes :	Le plafond de 100 000 € s'applique à chaque déposant séparément. Le solde du compte joint est réparti entre ses cotitulaires ; la part de chacun est additionnée avec ses avoirs propres pour le calcul du plafond de garantie qui s'applique à lui ⁽²⁾
Autres cas particuliers	Voir note ⁽²⁾
Délai d'indemnisation en cas de défaillance de l'établissement de crédit :	20 jours ouvrables ⁽³⁾
Monnaie de l'indemnisation :	euro
Correspondant :	Fonds de garantie des dépôts néerlandais De Nederlandsche Bank N.V. (DNB) PO box 98 - 1000 AB Amsterdam <u>Adresse</u> : Westeinde 1 - 1017 ZN Amsterdam <u>Téléphone</u> (du lundi au vendredi, de 9:00 à 17:00) : + 31 20 524 91 11 (prix d'un appel international selon votre opérateur) <u>courriel</u> : info@dnb.nl Par ailleurs, vous pouvez contacter ING Bank N.V. par téléphone au 01 57 22 54 00 (appel non surtaxé, coût selon opérateur)
Pour en savoir plus :	Reportez-vous aux sites internet : http://www.dnb.nl www.ingdirect.fr et à l'Espace Client Rubrique Informations légales.

(1) **Limite générale de la protection** : Si un dépôt est indisponible parce qu'un établissement de crédit n'est pas en mesure d'honorer ses obligations financières, les déposants sont indemnisés par un système de garantie des dépôts. L'indemnité est plafonnée à 100 000 € par personne et par établissement de crédit. Cela signifie que tous les comptes créditeurs auprès d'un même établissement de crédit sont additionnés afin de déterminer le montant éligible à la garantie (sous réserve de l'application des dispositions légales ou contractuelles relatives à la compensation avec ses comptes débiteurs). Le plafond d'indemnisation est appliqué à ce total. Les dépôts et les personnes éligibles à cette garantie sont mentionnés sur le site internet www.ingdirect.fr ou dans l'Espace Client Rubrique Informations légales. Par exemple, si un client détient un compte d'épargne éligible (hors Livret A, Livret de Développement Durable et Livret d'Épargne Populaire) dont le solde est de 90 000 € et un compte courant dont le solde est de 20 000 €, l'indemnisation sera plafonnée à 100 000 €. Cette méthode s'applique également lorsqu'un établissement de crédit opère sous plusieurs marques commerciales. ING Bank N.V. opère également sous les dénominations suivantes : ING Bank France, ING Commercial Finance, ING Commercial Banking, ING Real Estate Finance, ING Direct. Cela signifie que l'ensemble des dépôts d'une même personne acceptés sous ces marques commerciales bénéficie d'une indemnisation maximale de 100 000 €.

(2) **Principaux cas particuliers** : Les comptes joints sont répartis entre les cotitulaires à parts égales, sauf stipulation contractuelle prévoyant une autre clé de répartition. La part revenant à chacun est ajoutée à ses comptes ou dépôts propres et ce total bénéficie de la garantie jusqu'à 100 000 €. Les comptes sur lesquels deux personnes au moins ont des droits en leur qualité d'indivisaire, d'associé d'une société, de membre d'une association ou de tout groupement similaire, non dotés de la personnalité morale, sont regroupés et traités comme ayant été effectués par un déposant unique distinct des indivisaires ou associés. Les comptes appartenant à un entrepreneur individuel à responsabilité limitée (EIRL), ouverts afin d'y affecter le patrimoine et les dépôts bancaires de son activité professionnelle, sont regroupés et traités comme ayant été effectués par un déposant unique distinct des autres comptes de cette personne. Les sommes inscrites sur les Livrets A, les Livrets de Développement Durable (LDD) et les Livrets d'Épargne Populaire (LEP) sont garanties indépendamment du plafond cumulé de 100 000 € applicable aux autres comptes. Cette garantie porte sur les sommes déposées sur l'ensemble de ces livrets pour un même titulaire ainsi que les intérêts afférents à ces sommes dans la limite de 100 000 € (pour toute précision voir le site internet www.ingdirect.fr et l'Espace Client Rubrique Informations légales). Par exemple, si un client détient un Livret A et un LDD dont le solde total s'élève à 30 000 € ainsi qu'un compte courant dont le solde est de 90 000 €, il sera indemnisé, d'une part, à hauteur de 30 000 € pour ses livrets et, d'autre part, à hauteur de 90 000 € pour son compte courant. Certains dépôts à caractère exceptionnel (somme provenant d'une transaction immobilière réalisée sur un bien d'habitation appartenant au déposant) bénéficient d'un rehaussement de la garantie au-delà de 100 000 €, pendant une durée limitée à la suite de leur encaissement (pour toute précision sur ce point, voir sur le site internet www.ingdirect.fr et dans l'Espace Client Rubrique Informations légales).

(3) **Indemnisation** : Le système de garantie des dépôts est le Fonds de garantie des dépôts néerlandais, exécuté par la Banque Centrale néerlandaise : De Nederlandsche Bank N.V. (DNB). Le Fonds de garantie des dépôts néerlandais met l'indemnisation à disposition des déposants et bénéficiaires de la garantie, pour les dépôts couverts par celui-ci, vingt jours ouvrables à compter de la date à laquelle l'Autoriteit Financiële Markten néerlandaise fait le constat de l'indisponibilité des dépôts de l'établissement adhérent. Ce délai concerne les indemnisations qui n'impliquent aucun traitement particulier ni aucun complément d'information nécessaire à la détermination du montant indemnisable ou à l'identification du déposant. Si un traitement particulier ou un complément d'information sont nécessaires, le versement de l'indemnisation intervient aussitôt que possible. La mise à disposition se fait, au choix du Fonds de garantie des dépôts néerlandais.

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.

Le délai d'indemnisation sera ramené à sept (7) jours ouvrables à partir du 31 décembre 2023. Pendant cette phase de transition, la Banque Centrale Néerlandaise (DNB) peut sur demande vous remettre un montant approprié à la couverture des besoins essentiels.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site internet www.ingdirect.fr et dans l'Espace Client Rubrique Informations légales.

