

# Contrat Porteur

Applicable aux **porteurs de cartes ne comportant pas de logo « CB »** (au dos de la carte)

## Sommaire

<b>ARTICLE 1</b>		<b>ARTICLE 9</b>	
Délivrance de la carte.....	2	Contestations –	
<b>ARTICLE 2</b>		Responsabilité d'ING DIRECT.....	3
Services de paiement		<b>9.1</b> Objet des contestations – Délais.....	3
associés à la carte.....	2	<b>9.2</b> Contestation du caractère autorisé	
<b>ARTICLE 3</b>		d'une opération initiée au moyen de la carte.....	3
Code confidentiel.....	2	<b>9.3</b> Contestation des modalités d'exécution	
<b>3.1</b> Code confidentiel.....	2	d'une opération initiée au moyen de la carte.....	3
<b>3.2</b> Code de Sécurité : 3D Secure.....	2	<b>9.4</b> Contestation du montant des opérations	
<b>ARTICLE 4</b>		autorisées.....	4
Retraits d'espèces.....	2	<b>ARTICLE 10</b>	
<b>ARTICLE 5</b>		Durée de validité de la carte -	
Règlement d'achats de biens		Renouvellement, blocage, retrait	
et de prestations de services		et restitution de la carte.....	4
chez des commerçants ayant adhéré		<b>ARTICLE 11</b>	
au réseau Mastercard®.....	2	Communication de renseignements	
<b>ARTICLE 6</b>		à des tiers.....	4
Forme du consentement		<b>ARTICLE 12</b>	
et irrévocabilité.....	3	Conditions financières.....	4
<b>ARTICLE 7</b>		<b>ARTICLE 13</b>	
Réception des ordres de paiement –		Durée du contrat et résiliation.....	4
Délais d'exécution.....	3	<b>ARTICLE 14</b>	
<b>ARTICLE 8</b>		Modifications des conditions	
Demandes de mise en opposition		du contrat porteur.....	4
par le client.....	3	<b>ARTICLE 15</b>	
		Médiation.....	4

## ARTICLE 1

# Délivrance de la carte

**1.1** A la demande du client (ou de son mandataire dûment enregistré) titulaire d'un compte de dépôt ouvert dans les livres d'ING Direct (ci-après « le Client »), ING Direct peut délivrer une carte bancaire (ci-après « la Carte ») dont ING Direct reste propriétaire, permettant au Client d'initier des opérations de paiement par le débit de son compte (ci-après « le Compte »).

ING Direct peut refuser de délivrer la Carte.

**1.2** Les cartes émises par ING Direct portent la marque du réseau international Mastercard® et sont de deux types :

- cartes à débit immédiat, sur lesquelles figure la mention « DÉBIT » ; ces cartes peuvent être à autorisation systématique ;
- cartes à débit différé, sur lesquelles figure la mention « CRÉDIT ».

Tout changement de type de débit (passage du débit immédiat au débit différé et inversement) entraîne la délivrance d'une nouvelle carte aux conditions tarifaires en vigueur. A réception de la nouvelle carte, le Client s'engage à détruire l'ancienne et à activer la nouvelle suivant les dispositions du présent contrat et la procédure qui lui sera communiquée par ING Direct.

**1.3** La Carte est rigoureusement personnelle. Le Client doit, dès réception, y apposer sa signature dès lors qu'un espace prévu à cet effet existe. Le Client ne peut ni prêter la Carte, ni s'en déposséder.

**1.4** Le Client s'engage à utiliser la Carte ainsi que son numéro exclusivement dans le cadre du réseau international Mastercard®.

Le Client s'interdit d'apporter à la Carte toute altération fonctionnelle ou physique susceptible d'en entraver le fonctionnement ainsi que celui des terminaux de paiement électroniques, automates et distributeurs automatiques de billets de quelque manière que ce soit. Il s'interdit d'apposer des étiquettes adhésives ou des autocollants ou de procéder à toute inscription sur la Carte, à l'exception de la signature visée ci-dessus.

## ARTICLE 2

# Services de paiement associés à la carte

**2.1** La Carte est un instrument de paiement à l'usage exclusif du Client ayant uniquement pour finalité de :

- retirer des espèces aux distributeurs automatiques de billets ou aux guichets des établissements habilités à fournir des services de paiement affichant la marque du réseau Mastercard®, et pour ce dernier type de retraits, dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité ;
- régler des achats de biens ou des prestations de service chez des commerçants ou prestataires de services (ci-après les « Commerçants ») équipés de terminaux de paiement électroniques ou automates (ci-après dénommés collectivement « Équipements Électroniques ») affichant la marque du réseau Mastercard® ;
- régler des dons ou des cotisations à toute entité habilitée à les percevoir utilisant le réseau Mastercard® ;
- régler à distance (par internet ou par téléphone par exemple) des achats de biens ou des prestations de service à des Commerçants affichant la marque du réseau Mastercard®.

**2.2** Si elle est à autorisation systématique, la Carte permet :

- de réaliser des opérations de paiement ayant uniquement pour finalité de :
  - régler des achats de biens ou des prestations de service chez des Commerçants équipés d'Équipements Électroniques et affichant la marque du réseau Mastercard® ;
  - régler des dons ou des cotisations à toute entité habilitée à les percevoir utilisant le réseau Mastercard®.
- d'effectuer des retraits d'espèces :
  - aux distributeurs automatiques de billets affichant la marque du réseau Mastercard®,
  - aux guichets des établissements habilités à fournir des services de paiement affichant cette même marque et équipés de terminaux de paiement électroniques, dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité.

**2.3** La Carte ne peut être utilisée qu'à des fins non professionnelles. Le Client s'interdit d'en faire un usage différent de ceux décrits ci-dessus.

**2.4** La Carte dispose de la technologie dite du « paiement sans contact ». Cette fonctionnalité est activée par défaut. Le Client peut la désactiver puis la réactiver ultérieurement via son espace client sur le site d'ING DIRECT (ci-après « l'Espace Client »).

La fonctionnalité « paiement sans contact » permet au Client de régler rapidement des achats de biens ou de prestations de service aux Équipements Électroniques acceptant ce mode de paiement, sans insertion de la Carte dans le terminal de paiement ni utilisation du code confidentiel.

## ARTICLE 3

# Code confidentiel

### 3.1 Code confidentiel

A réception de la Carte, le Client doit créer son code confidentiel (ci-après le « Code Confidentiel ») via son Espace Client, en suivant la procédure qui lui sera communiquée par ING Direct. Après création du Code Confidentiel, le Client doit effectuer un premier retrait dans un distributeur automatique de billets afin d'activer la Carte.

Le Client doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de la Carte et du Code Confidentiel. Il doit tenir absolument secret le Code Confidentiel et ne pas le communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas, notamment, l'inscrire sur la Carte ni sur tout autre document. Il doit toujours veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

Il doit utiliser le Code Confidentiel chaque fois qu'il en reçoit l'instruction sur les Équipements Électroniques sous peine d'engager sa responsabilité.

Le Code Confidentiel lui est indispensable pour l'utilisation d'Équipements Électroniques et de tout terminal à distance (par exemple lecteur sécurisé connecté à un ordinateur) conçus de façon qu'aucune opération ne puisse être effectuée sans saisie de ce code.

Le nombre d'essais successifs de composition du Code Confidentiel sur les Équipements Électroniques est limité à trois. Au troisième essai infructueux, le Client provoque l'invalidation de la Carte et/ou le cas échéant sa capture. En cas d'invalidation de la Carte, le Client peut réinitialiser le Code Confidentiel via son Espace Client en suivant la procédure qui lui sera communiquée par ING Direct.

Lorsque le Client utilise un terminal à distance avec saisie du Code Confidentiel, il doit s'assurer que ce terminal est agréé par le réseau Mastercard® en vérifiant la présence de la marque Mastercard® et l'utiliser exclusivement pour les finalités visées à l'article 2 ci-dessus.

### 3.2 Code de Sécurité (3D Secure)

L'utilisation d'un dispositif de sécurité personnalisé autre que le Code Confidentiel peut être nécessaire pour réaliser des opérations de paiement à distance sur certains sites internet. Dans ce cas, le Client doit saisir, en plus de son numéro de Carte, de la date d'expiration de sa carte et du cryptogramme visuel, un code à usage unique (ci-après le « Code de Sécurité ») qui lui est envoyé par SMS sur son téléphone mobile (dont il a communiqué le numéro à ING Direct lors de l'ouverture du Compte).

Le Code de Sécurité est à usage unique et ne peut être utilisé que pendant une durée limitée. Le Client doit utiliser le Code de Sécurité sur le site de vente chaque fois qu'il en reçoit l'instruction.

Le nombre d'essais successif de composition du Code de Sécurité est limité à trois. Au troisième essai infructueux, le Client provoque l'annulation de la transaction en cours. Le Client doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité du Code de Sécurité. Il doit notamment le tenir secret et ne pas le communiquer à qui que ce soit.

## ARTICLE 4

# Retraits d'espèces

**4.1** Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites fixées et notifiées par ING DIRECT dans la convention d'ouverture de Compte ou dans tout document ultérieur approuvé par le Client.

**4.2** Ces retraits, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés au débit du Compte dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces. Le montant de ces opérations figure sur le relevé d'opérations visé à l'article 5.5.

**4.3** Le Client doit s'assurer de l'existence sur le Compte d'un solde disponible suffisant jusqu'aux débits correspondants.

## ARTICLE 5

# Règlement d'achats de biens et de prestations de service chez les commerçants ayant adhéré au réseau Mastercard®

**5.1** Les opérations de paiement pour le règlement d'achats de biens et de prestations de service chez les Commerçants sont possibles dans les limites fixées et notifiées par ING DIRECT dans la convention d'ouverture de Compte ou dans tout document ultérieur approuvé par le Client.

**5.2** Les paiements par Carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Commerçants. Ces conditions et procédures comportent en principe un contrôle du Code Confidentiel, et sous certaines conditions, une demande d'autorisation.

### 5.3 Cartes à débit immédiat

Les opérations de paiement reçues par ING DIRECT sont exécutées sous réserve de l'existence d'une provision disponible.

Le Client doit s'assurer de l'existence sur le Compte d'un solde disponible suffisant jusqu'au débit correspondant.

### 5.4 Cartes à débit différé

Les règlements effectués au moyen de la Carte sont débités sur le Compte le dernier jour du mois calendaire. Les retraits d'espèces sont débités immédiatement. Le Client doit veiller à ce que le Compte présente toujours un solde disponible suffisant.

ING DIRECT a la faculté de débiter immédiatement le Compte du montant des opérations de paiement effectuées à l'aide de la Carte en cas de décès ou d'incapacité juridique du Client, d'incidents de paiement ou d'incident affectant le fonctionnement du Compte (par exemple saisie pratiquée sur le Compte), de clôture du Compte ou de retrait de la Carte par ING DIRECT. La décision de débiter le Compte immédiatement est notifiée au Client par courrier électronique.

De même, ING DIRECT a la faculté de débiter immédiatement le Compte du montant des opérations de paiement réalisées au moyen de la Carte si le cumul des opérations en cours dépasse les limites fixées et notifiées par ING DIRECT.

5.5 Le montant détaillé des sommes débitées sur le Compte au titre des opérations de retrait et de paiement réalisées au moyen de la Carte (comprenant le cas échéant les commissions et taux de change appliqués) figure sur un relevé mis à la disposition du Client au moins une fois par mois sur support électronique ou, à la demande du Client, sur support papier.

Il appartient au Client de vérifier l'exactitude des opérations figurant sur ce relevé. Toute inexactitude doit être immédiatement portée à la connaissance d'ING DIRECT par le Client conformément à l'article 9.

5.6 ING DIRECT reste étranger à tout différend commercial (indépendant de l'ordre de paiement lui-même et de son exécution) pouvant survenir entre le Client et le Commerçant. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du Client d'honorer les règlements par Carte.

## ARTICLE 6

### Forme du consentement et irrévocabilité

6.1 Le Client consent aux opérations de paiement initiées au moyen de la Carte :

- par la saisie du Code Confidentiel sur le clavier d'un Équipement Électronique, ou le cas échéant, par l'apposition de sa signature manuscrite sur la facturette du Commerçant ; ou
- par la communication des données liées à l'utilisation à distance de la Carte ; ou
- par la confirmation des données de l'ordre de paiement communiquées via un portefeuille électronique ; ou
- par la présentation de la Carte (à l'exception des cartes à autorisation systématique, qui ne disposent pas de cette technologie) devant un dispositif de paiement sans contact.

Le Client peut utiliser la Carte pour effectuer une série d'opérations de paiement auprès des Commerçants. Le Client donne son consentement à la série d'opérations par la communication des données liées à l'utilisation à distance de la Carte.

6.2 L'ordre de paiement est irrévocable et l'opération de paiement réputée autorisée dès que le Client a donné son consentement dans l'une des formes ci-dessus.

Le Client peut toutefois faire opposition au paiement en cas de mise en redressement judiciaire ou de mise en liquidation judiciaire du Commerçant.

### 6.3 Paiement sans contact

Par mesure de sécurité, les opérations effectuées en mode « paiement sans contact » sont limitées à 30 euros chacune et le montant cumulé des opérations effectuées successivement selon le même mode à 150 euros. Au-delà de ce montant cumulé, le Client doit effectuer une opération de paiement avec insertion de la Carte dans un terminal de paiement et saisie du Code Confidentiel pour pouvoir utiliser à nouveau la Carte en mode « paiement sans contact ».

## ARTICLE 7

### Réception des ordres de paiement – Délais d'exécution

7.1 L'ordre de paiement initié au moyen de la Carte est réputé reçu par ING DIRECT au moment où il lui est transmis par le prestataire de service de paiement du Commerçant au travers du système de compensation ou de règlement.

7.2 A compter de ce moment, ING DIRECT dispose d'un délai d'un jour ouvrable pour créditer le compte du prestataire de services de paiement du Commerçant, lorsque ce prestataire est établi dans un État de l'Espace Économique Européen.

L'ordre de paiement relatif à un retrait d'espèces est réputé exécuté immédiatement par la mise à disposition des espèces entre les mains du Client.

## ARTICLE 8

### Demandes de mise en opposition par le client

8.1 Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de la Carte, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de la Carte ou des données liées à son utilisation, le Client doit en informer sans tarder ING DIRECT aux fins de mise en opposition, en indiquant le motif pour lequel il demande le blocage.

La demande d'opposition peut être faite 24h/24, 7j/7 par téléphone au 01 57 22 54 09 ou via l'Espace Client [www.ingdirect.fr](http://www.ingdirect.fr).

Elle est immédiatement prise en compte.

Une trace de l'opposition est conservée pendant 18 mois par ING DIRECT, qui la fournit sur demande au Client pendant cette même durée.

8.2 Le Client assume les conséquences de l'utilisation de la Carte jusqu'à la demande de mise en opposition, dans les conditions prévues à l'article 9.

## ARTICLE 9

### Contestations – Responsabilité d'ING DIRECT

#### 9.1 Objet des contestations – Délais

Les contestations portant sur le caractère autorisé ou les modalités d'exécution d'une opération de paiement effectuée au moyen de la Carte ou des données qui lui sont associées doivent être adressées dans les 13 mois suivant l'enregistrement de l'opération sur le Compte. Ce délai est ramené à 70 jours suivant la date d'enregistrement de l'opération sur le Compte si le prestataire de services de paiement du Commerçant est établi hors de l'Espace Économique Européen et hors de Saint-Pierre et Miquelon.

Les contestations portant sur le montant d'une opération effectuée au moyen de la Carte ou des données qui lui sont associées quand le consentement à cette opération a été donné sans que ce montant soit connu et quand ce montant dépasse celui auquel le Client pouvait raisonnablement s'attendre doivent être adressées dans les 8 semaines suivant la date d'enregistrement de l'opération sur le Compte.

Quel qu'en soit l'objet, la réclamation est adressée par écrit, accompagnée des documents justificatifs pertinents :

- soit par courrier, à l'adresse ING Direct Service Réclamation Libre Réponse 70678 75567 Paris cedex 12
- soit par courrier électronique, via votre espace client

#### 9.2 Contestation du caractère autorisé d'une opération

En cas de contestation par le Client du caractère autorisé d'une opération effectuée au moyen de la Carte ou des données qui lui sont associées, ING Direct peut apporter la preuve par tout moyen (notamment par la production des enregistrements des Équipements Électroniques utilisés) que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée, et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique.

L'opération de paiement non autorisée est annulée et le Compte est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si elle n'avait pas eu lieu.

Le Client supporte toutefois les conséquences des opérations de paiement effectuées au moyen de la Carte :

- dans la limite de 150 euros en cas de perte ou de vol de la Carte, si les opérations non autorisées ont été effectuées avec utilisation du Code Confidentiel avant la demande de mise en opposition visée à l'article 8 ci-dessus ; les opérations consécutives à la perte ou au vol de la Carte sont à la charge du Client dans la limite de 150 euros même en l'absence d'utilisation du Code Confidentiel, quand le prestataire de services de paiement du Commerçant est situé hors de l'Espace Économique Européen et hors de Saint-Pierre et Miquelon ;
- sans limitation si elles résultent d'agissement frauduleux du Client ou du non-respect, délibéré ou par suite d'une négligence grave, des obligations qui lui incombent relativement à la sécurité de la Carte ou des données qui lui sont associées.

#### 9.3 Contestation des modalités d'exécution d'une opération

En cas de contestation des modalités d'exécution d'une opération effectuée au moyen de la Carte ou des données qui lui sont associées (de son montant ou de sa date de débit sur le Compte par exemple), ING Direct peut rapporter la preuve que l'opération contestée a été enregistrée et comptabilisée correctement. Cette preuve peut être rapportée par tout moyen approprié, notamment par la production des enregistrements effectués par le distributeur automatique de billets, automate ou terminal de paiement électronique utilisé.

L'opération de paiement mal exécutée est rectifiée et le Compte est rétabli dans l'état où il doit se trouver.

ING DIRECT ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des conséquences d'une opération de paiement mal exécutée en raison d'une déficience technique du réseau Mastercard®, dès lors que cette déficience a été signalée au Client par un message sur l'Équipement Électronique utilisé ou d'une autre manière visible.

#### 9.4 Contestation du montant des opérations autorisées

En cas de contestation par le Client du montant d'une opération lorsque le consentement à cette dernière a été donné sans que ce montant soit connu, ING Direct peut demander au Client de fournir tous les éléments relatifs à l'opération. ING Direct procède au remboursement ou justifie de son refus d'y procéder dans les 10 jours ouvrables à compter de la réception des éléments demandés.

## ARTICLE 10

### Durée de validité de la carte - Renouvellement, blocage, retrait et restitution de la carte

**10.1** La validité de la Carte est limitée dans le temps. La date limite de validité est inscrite sur la Carte. Cette durée de validité limitée répond à des contraintes techniques et à un souci de sécurité. Elle n'a pas de conséquence sur la durée indéterminée du présent contrat.

A sa date d'échéance, la Carte fait l'objet d'un renouvellement automatique, sauf si le présent contrat a été résilié dans les conditions prévues à l'article 13.

**10.2** Outre les cas de blocage résultant de la gestion du Compte, ING DIRECT peut bloquer la Carte pour des raisons de sécurité ou de présomption d'opération non autorisée ou frauduleuse, ou en cas de risque sensiblement accru ou avéré que le Client soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement. La décision de blocage est motivée et notifiée au Client par courrier électronique et/ou message hermés et/ou par SMS, conformément aux dispositions des Conditions Générales du Compte de dépôt.

En cas de blocage, le Client s'oblige à restituer la Carte à première demande et s'interdit d'en faire usage. ING DIRECT peut retirer ou faire retirer la Carte par un Commerçant ou par tout établissement habilité à fournir des services de paiement.

**10.3** La clôture du Compte pour quelque motif que ce soit entraîne pour le Client l'obligation de restituer la Carte. L'arrêt définitif du Compte ne peut intervenir qu'un mois après restitution de la Carte au plus tôt.

## ARTICLE 11

### Communication de renseignements à des tiers

**11.1** Le Client est informé que les informations recueillies dans le cadre du présent contrat, celles figurant sur la Carte et celles relatives aux opérations de paiement effectuées au moyen de la Carte font l'objet de traitements (automatisés ou non) aux fins suivantes :

- fabrication de la Carte ;
- exécution et/ou sécurisation des opérations de paiement effectuées au moyen de la Carte ;
- exécution par ING DIRECT de ses obligations légales ou réglementaires.

Elles peuvent, aux mêmes fins, être communiquées à tout établissement intervenant dans la fabrication de la Carte ou dans l'exécution et/ou la sécurisation des opérations de paiement, aux Commerçants, à la Banque de France et à toute autorité administrative ou judiciaire, ainsi qu'aux sous-traitants d'ING DIRECT et aux autres sociétés du groupe ING.

**11.2** Le Client peut accéder aux données personnelles le concernant, les faire rectifier ou s'opposer à leur utilisation (notamment à des fins commerciales) en s'adressant sans frais au Service Clientèle d'ING DIRECT – 40 avenue des Terroirs de France 75616 PARIS Cedex 12.

## ARTICLE 12

### Conditions financières

**12.1** La Carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation dont le montant est fixé dans les conditions tarifaires. Cette cotisation est prélevée sur le Compte.

En cas de résiliation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article 13, la cotisation est remboursée au prorata du temps écoulé entre son prélèvement et la date d'effet de la résiliation.

**12.2** Les autres conditions financières sont fixées et notifiées par ING DIRECT dans les conditions tarifaires.

## ARTICLE 13

### Durée du contrat et résiliation

**13.1** Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Il peut être résilié à tout moment par le Client ou par ING DIRECT, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'autre partie. La résiliation par le Client prend effet 30 jours après l'envoi de la lettre de résiliation à ING DIRECT. La résiliation par ING DIRECT prend effet 2 mois après l'envoi de la lettre de résiliation au Client.

**13.2** Le Client s'engage à détruire la Carte à la date de prise d'effet de la résiliation. A défaut, ING DIRECT peut prendre toutes les mesures utiles pour la bloquer.

## ARTICLE 14

### Modifications des conditions du contrat porteur

ING DIRECT se réserve le droit de modifier à tout moment le présent contrat, ainsi que ses conditions tarifaires. Les modifications sont communiquées par écrit au Client 2 mois avant la date prévue pour leur entrée en vigueur. Le Client peut résilier le contrat sans frais s'il n'accepte pas les modifications proposées. A défaut de résiliation avant l'entrée en vigueur des modifications proposées, le Client est réputé les avoir acceptées.

## ARTICLE 15

### Médiation

En cas de litige entre le Client et ING DIRECT au sujet du présent contrat, un service de médiation est mis à la disposition du Client conformément aux dispositions de l'article 28 des Conditions Générales du Compte de dépôt.