

Tarifs ING Direct

Tarifs TTC applicables au 13 janvier 2018

Sommaire

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

Extrait standard des tarifs Compte de dépôt ING Direct

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

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

Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte

Ouverture, transformation, clôture

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

Relevés de compte

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

Tenue de compte

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

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

Services (en agence)

Service non fourni.

Banque à distance

Services

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



Opérations spéciales



Duplicata de relevé de compte papier	GRATUIT
--	----------------



Frais de recherche de documents.....	10€/doc.
Délivrance d'attestations diverses	12€/doc.
Mise à disposition d'espèces de dépannage à l'étranger par Mastercard®	85 €

Vos moyens et opérations de paiement

Cartes

Veillez noter que certains tarifs exposés ci-dessous varient selon le type de carte possédée. Les logos « Sans contact » (à côté de la puce)  et « CB » (au dos de la carte)  vous permettent de les différencier.

	 Carte « Sans contact »	 Carte « CB »
Cotisation carte bancaire internationale à débit immédiat ou différé Gold Mastercard®	GRATUIT	GRATUIT
Cotisation carte de paiement à autorisation systématique (réservée aux clients bénéficiant du droit au compte et clientèle fragile).	GRATUIT	GRATUIT
Renouvellement à échéance de votre carte bancaire	GRATUIT	GRATUIT
Assurance et Assistance Gold Mastercard®	GRATUIT	GRATUIT
Recherche opération carte sur Internet	GRATUIT	GRATUIT
Accès aux services de la plateforme Gold Mastercard® en direct	0,15 € TTC/min.	0,15 € TTC/min.
Achat et retraits au distributeur automatique de billets ou guichet automatique de billets dans la zone Euro	GRATUIT	GRATUIT
Achats et retraits au distributeur automatique de billets, guichet automatique de billets en euros ou en devises hors de la zone Euro	commission de 2% du montant (min 0,5 €)*	commission de 2% du montant (min 0,5 €)*
Modification de l'offre bancaire : plafonds de retrait, d'achat, ainsi que votre autorisation de découvert (sous conditions)	GRATUIT	GRATUIT
Changement de type de débit (entraînant l'émission d'une nouvelle carte)	15 €	15 €
Renouvellement anticipé de votre carte bancaire	15 €	10 €
Renouvellement en urgence de votre carte bancaire (sous 48h à 72h)	70 €	70 €
Modification du code confidentiel de votre carte bancaire	GRATUIT	7 €
Modification du code confidentiel de votre carte bancaire en urgence (sous 24h à 48h)	GRATUIT	30 €
Mise en opposition de votre carte bancaire (perte/vol/fraude/non parvenue)	GRATUIT	GRATUIT
Contestation d'un achat par CB	GRATUIT	GRATUIT

	 Carte « Sans contact »	 Carte « CB »
Contestation, à tort, d'un achat par CB	GRATUIT	GRATUIT
Augmentation temporaire de dépassement des plafonds de carte bancaire (retrait/achat), mise en place sous 2h (sous conditions)	Non applicable	35 €
Augmentation temporaire de dépassement des plafonds de carte bancaire (retrait/achat), mise en place entre 24h et 72h (sous conditions)	Non applicable	GRATUIT
Augmentation temporaire de dépassement des plafonds de carte bancaire (retrait/achat), mise en place instantanée	GRATUIT	Non applicable

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

Virement

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

En euros

Virement SEPA émis et reçu	GRATUIT
Virement non SEPA émis*	20 €
Virement non SEPA reçu*	10 €

En devises

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

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

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

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

Prélèvements

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

Chèques

Remise de chèque(s)	Coût d'un affranchissement postal
Chèque émis en euros	GRATUIT
Chèque revenu impayé	GRATUIT
Commande d'un chéquier (par Internet, au service clientèle)	GRATUIT

Renouvellement du chéquier (sur demande)	GRATUIT
Envoi d'un chéquier en courrier simple	GRATUIT
Envoi d'un chéquier en recommandé avec accusé de réception	5 €
Frais d'opposition sur chèque(s) ou chéquier par l'émetteur	GRATUIT
Photocopie d'un chèque émis	15 €
Chèque de banque :	
- Émission du chèque	GRATUIT
- Envoi en recommandé (obligatoire)	5 €
Présentation d'un chèque irrégulier	GRATUIT
Certificat de non-paiement sur remise de chèque impayé	GRATUIT

Offres groupées de services

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

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

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

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

Irrégularités et incidents

Commission d'intervention	GRATUIT
---------------------------------	----------------

Opérations particulières

Lettre de précontentieux	GRATUIT
Frais par avis à tiers détenteur	100 €
Frais par opposition à tiers détenteur	100 €
Frais pour traitement d'une opposition administrative	10% du montant de l'opposition (maximum 100 €)
Frais par saisie-attribution ou saisie-conservatoire	100 €

Incidents de paiement

Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision non rejeté	GRATUIT
Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé	GRATUIT

Forfait de frais pour chèque rejeté pour défaut de provision comprenant :	
• Lettre avis préalable au rejet du chèque	30€
• Frais d'ouverture de dossier et de déclaration à la Banque de France	pour un chèque rejeté inférieur ou égal à 50€
• Frais par chèque impayé	
• Lettre d'injonction	
• Délivrance de certificats de non-paiement éventuels	50€
• Constitution d'une provision bloquée affectée	pour un chèque rejeté supérieur à 50€
• Frais postaux	
• Frais de main levée	
Paiement d'un chèque émis en violation d'une interdiction bancaire	30€
Frais de rejet de prélèvement ou de TIP pour défaut de provision.....	montant de l'ordre de paiement rejeté dans la limite de 20€
Frais de déclaration Banque de France pour usage abusif de la carte bancaire	20€
Frais de capture de la carte bancaire pour usage abusif.....	20€
Frais de capture de la carte bancaire après 3 codes erronés par le titulaire de la carte	40€
Passage en recouvrement	GRATUIT

Découverts et crédits

Découvert

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

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

Intérêts débiteurs au taux nominal sur découvert non autorisé jusqu'au 31/10/2017..... 14% par an

Exemple de TAEG (Taux annuel effectif global) jusqu'au 31/10/2017 : Utilisation de 100 euros de découvert non autorisé, dans la limite de 30 jours, au taux nominal de 14%. Le TAEG ressort à 15,02%.

Intérêts débiteurs au taux nominal sur découvert non autorisé à partir du 01/11/2017 16% par an

Exemple de TAEG (Taux annuel effectif global) à partir du 01/11/2017 : Utilisation de 100 euros de découvert non autorisé, dans la limite de 30 jours, au taux nominal de 16%. Le TAEG ressort à 17,35%.

Crédits à la consommation

Nous consulter.

Crédits immobiliers

Liste des services

Demande de financement et réponse immédiate en ligne	GRATUIT
Taux et Assurances.....	Nous consulter
Frais de dossier	750€

Garanties	0,50% du montant du prêt si montant du prêt < 98 000€ 490€ dans tous les autres cas
Commission de caution	
Participation au Fonds mutuel de garantie.....	230€ + 0,89% du montant du prêt

Frais de gestion

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

Modification du prêt

Différé initial partiel	GRATUIT
Modulation des échéances de ± 10%	GRATUIT
Modification des conditions financières, des emprunteurs ou de l'affectation du crédit	950€
Résiliation de la garantie perte d'emploi	GRATUIT

Remboursement anticipé

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

Incidents de paiement

Indemnités de retard sur impayé	Majoration du taux d'intérêt de 3% sur les échéances impayées
Indemnités de retard suite à exigibilité anticipée.....	7% du capital restant dû et des intérêts échus et non versés

Épargne et placements financiers

Épargne bancaire

Livret Épargne Orange

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

Livret A

Ouverture de votre Livret A.....	GRATUIT
Fermeture de votre Livret A	GRATUIT
Gestion de votre Livret A	GRATUIT

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

Livret Développement Durable

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

Compte à terme

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

Placements financiers

Bourse et Fonds ING Direct

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

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

** Frais de transfert entrant remboursés dans la limite de 2000 euros par compte pour toute demande de transfert chez ING Direct d'un Compte Titres ou d'un PEA d'un montant minimum de 1 000 euros, dans la limite d'un Compte Titres et d'un PEA par personne. Le remboursement sera uniquement effectué sur la base du relevé de compte sur lequel apparaissent les frais prélevés pour le transfert. Ce relevé sera à envoyer, accompagné d'un courrier précisant le N° de client, le numéro de compte ainsi que le montant global des frais à rembourser, à : Service Opérations ING Direct - Libre réponse 70678 - 75567 Paris cedex 12.
Le remboursement sera effectué au maximum 1 mois après réception de ces éléments, directement sur le compte concerné. Les opérations en SRD doivent obligatoirement être dénouées pour permettre le transfert. Le délai de transfert est de 5 semaines minimum et dépend également des délais imposés par votre banque.

Frais de courtage Euronext (Paris, Bruxelles, Amsterdam)

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

Frais de courtage US (NYSE, Nasdaq et AMEX)

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

Frais de courtage marchés européens sur les places suivantes : Londres, Madrid, Francfort, Zurich et Lisbonne. Ces nouveaux marchés seront disponibles en 2016.

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

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

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

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

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

Commission de change : Taux appliqué à ING Direct = Taux Banque de France + 0,08% par opération.

Frais supplémentaires pour les ordres passés par téléphone 10€/ordre

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

Frais de courtage sur les OPCVM :

Si ordre supérieur à 100 €..... **GRATUIT**

Si ordre inférieur ou égal à 100 €..... 8€

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

Prorogation SRD 0,60% du montant prorogé

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

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

Frais de gestion des OPCVM Consulter le prospectus/DICI de l'OPCVM

Droits d'entrée et de sortie aux fonds de la sélection ING Direct..... **GRATUIT**

Droits d'entrée/de sortie sur les autres fonds..... Fixés par l'émetteur, selon DICI

ING Direct peut percevoir des rétrocessions de la part des sociétés de gestion au titre de la distribution de leurs OPCVM. Le montant de ces commissions, lorsqu'elles existent, est calculé sur les encours et varie en fonction de la catégorie des fonds de 0,03% à 1,55%. Déjà incluses dans les frais de gestion prélevés par la société de gestion, ces rétrocessions n'entraînent aucune charge supplémentaire pour le souscripteur. Conformément à l'article 314-76 du règlement général de l'AMF vous pouvez recevoir, sur simple demande, des précisions supplémentaires relatives à la nature et au montant de ces rémunérations.

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

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

GRATUIT

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

15 €/ligne

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

50 €/transfert + 15 €/ligne

Frais de tenue de compte.....

GRATUIT

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

1 €/envoi

Relevé de compte mensuel en ligne.....

GRATUIT

Relevé de liquidation mensuel par courrier.....

1 €/envoi

Relevé de liquidation mensuel en ligne.....

GRATUIT

Avis d'opéré par courrier.....

1 €/envoi

Avis d'opéré en ligne.....

GRATUIT

Avis d'OST par courrier.....

1 €/envoi

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

GRATUIT

Relevé fiscal annuel.....

GRATUIT

Participation aux introductions en Bourse.....

GRATUIT

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

GRATUIT

Ordres non exécutés/annulés.....

GRATUIT

Mise au nominatif.....

15 €/ligne

Duplicata (hors IFU).....

12 €/duplicata

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

12 €/recherche

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

12 €/attestation

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

GRATUIT

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

GRATUIT

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

10 €

Assurances et prévoyance

Assurance moyens de paiement

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

GRATUIT

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

Assurance Moyens de Paiement Plus.....

Compte Simple 30 € -
Compte joint 40 €

Assurance Vie ING Direct

Frais d'entrée.....

GRATUIT

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

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

Arbitrages..... **GRATUIT**

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

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

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

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

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

Résoudre un litige

Afin de résoudre toute difficulté relative aux services fournis par ING Direct et à l'exécution de la Convention, le Client peut contacter le Service Clientèle d'ING Direct, soit 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 concernant un placement financier (Compte Titres, PEA, fonds, ...), le Client saisira Mme le Médiateur de l'AMF :

Autorité des Marchés Financiers
17, place de la Bourse - 75082 Paris cedex 02

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

En cas de désaccord lié à une Assurance Moyens de Paiement Plus - hors protection juridique, le Client pourra, dans un premier temps, contacter la société de courtage en assurance CWI Corporate par téléphone (04 88 05 54 25 du lundi au vendredi de 9h à 19h) ou par courrier (CWI Corporate, Assurance Moyens de Paiement Plus ING 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 Française des Sociétés d'Assurances par courrier :

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

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

Pour plus d'informations :

<http://www.ingdirect.fr/ing-direct/contact/>

ING DIRECT