

# CONDITIONS GENERALES DE LA CARTE DE DÉBIT ING

(Version 1/07/2019)

## Article 1 - Terminologie utilisée dans les Conditions générales

Dans les dispositions ci-dessous, les termes suivants sont utilisés:

- « **La carte de débit** »: désigne, selon le cas, la carte de débit ou la carte de débit « la carte temporaire » ING dans tous les articles ayant trait aux fonctions électroniques liées à ces cartes.
- « **La Carte de Dépôt** »: désigne la carte de débit ne possédant que la fonction électronique de dépôt d'argent.
- « **La carte Temporaire** »: fait référence à la carte de débit provisoire délivrée au titulaire de la carte en attendant que lui soit délivrée la carte de débit ING.
- « **La Minute Card** »: fait référence à la carte de débit qui permet uniquement d'effectuer des retraits d'espèces dans les agences et terminaux SelfBank à concurrence d'un montant fixe en une seule fois.
- « **La LimiCard** »: fait référence à la carte de débit dotée de fonctions spécifiques pour les personnes placées sous administration provisoire.
- « **La Banque** »: désigne ING (Belgique) S.A. Avenue Marnix 24, 1000 Bruxelles - RPM Bruxelles - TVA BE 0403.200.393 BIC (adresse SWIFT): BBRUBEBB - Compte IBAN: BE45 3109 1560 2789, [www.ing.be](http://www.ing.be), émettrice des cartes et gestionnaire des opérations faites sur le réseau ING.
- « **equensWorldline** »: désigne equensWorldline S.A. – Chaussée de Haecht 1442 à 1130 Bruxelles, société gestionnaire des cartes de débit ING et ses opérations.
- « **Mastercard Europe** » et « **Maestro** » désignent Mastercard Europe SPRL, Chaussée de Tervueren 198A, 1410 Waterloo qui gère la marque de paiement Maestro et le réseau de guichets automatiques et de terminaux constituant le réseau Mastercard.
- « **Bancontact** »: désigne Bancontact Payconiq Company S.A., Rue d'Arlon 82, 1040 Bruxelles qui gère la marque de paiement Bancontact et le réseau de guichets automatiques et de terminaux constituant le réseau Bancontact.
- « **Le titulaire du compte** »: désigne la personne physique ou morale titulaire du ou des comptes au(x)quel(s) la carte de débit est liée.
- « **Le titulaire de la carte** »: désigne la personne physique au nom de laquelle la carte de débit est émise par la Banque.
- « **L'ordre de paiement** »: toute instruction demandant l'exécution d'une opération de paiement.
- « **L'opération de paiement** »: l'action consistant à verser, transférer ou retirer des espèces, indépendamment de toute obligation entre les parties impliquées dans l'opération sous-jacente à la base de l'opération de paiement.
- « **Le consommateur** »: la personne physique qui, dans le cadre de l'utilisation du service de paiement, agit dans un but autre que son activité commerciale ou professionnelle.
- « **NFC** »: Near Field Communication (NFC) est une technologie qui permet le paiement en approchant la carte, un téléphone mobile (ou tout autre objet muni de cette technologie) près d'un terminal qui supporte aussi cette technologie.
- « **Support durable** »: tout instrument permettant au titulaire de la carte de débit ou au titulaire du compte de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière lui permettant de s'y reporter aisément à l'avenir pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées
- « **Authentification** »: une procédure permettant à la Banque de vérifier l'identité du titulaire de la carte ou du titulaire du compte, ou la validité de l'utilisation d'un instrument de paiement spécifique, y compris l'utilisation des données de sécurité personnalisées du titulaire de la carte.
- « **Authentification forte du titulaire de la carte de débit** »: une authentification reposant sur l'utilisation de deux éléments ou plus appartenant aux catégories « connaissance » (quelque chose que seul l'utilisateur connaît, tel un code PIN), « possession » (quelque chose que seul l'utilisateur possède, comme une carte de débit) et « inhérence » (quelque chose que l'utilisateur est, comme une empreinte digitale) et indépendants en ce sens que la compromission de l'un ne remet pas en question la fiabilité des autres, et qui est conçue de manière à protéger la confidentialité des données d'authentification.
- « **Données de sécurité personnalisées** »: des données personnalisées fournies au titulaire de la carte par la Banque à des fins d'authentification.

## Article 2 – Cadre juridique applicable

Sauf dans la mesure où les présentes Conditions générales y dérogent, les dispositions du Règlement Général des Opérations de la Banque et du Règlement Spécial des Opérations de Paiement sont applicables aux cartes de débit : Carte de débit ING, la « Carte de Dépôt », la « Carte Temporaire », la « LimiCard » et la « Minute Card ».

## Article 3 – Fourniture d'une carte de débit - Mise à disposition de la carte de débit et du code secret

3.1. La demande de carte de débit émane du titulaire de la carte.

ING se réserve le droit d'en refuser l'octroi sans avoir à motiver sa décision.

La carte de débit n'est délivrée que si le titulaire de la carte est également titulaire du/ des compte(s) au(x)quel la carte de débit est liée, ou dispose d'un mandat sur le(s)dit(s) compte(s).

La signature de la demande d'attribution de la carte de débit et des services qui peuvent y être liés implique l'adhésion à ces Conditions générales, au Règlement Général des Opérations de la Banque ainsi qu'au Règlement Spécial des Opérations de Paiement.



# CONDITIONS GENERALES DE LA CARTE DE DÉBIT ING

(Version 1/07/2019)

**3.2.** La carte de débit est envoyée au titulaire de la carte par la poste ou mise à sa disposition aux guichets d'ING.

L'existence d'instructions particulières quant à la conservation et/ ou l'envoi du courrier ne fera pas obstacle à l'envoi par la poste de la carte de débit et/ ou de tout moyen qui en permet l'usage.

Lorsque la carte de débit est envoyée par la poste, le titulaire dispose de 30 jours à compter de la publication dans ses extraits de compte de l'avis d'envoi de la carte de débit par la poste pour signaler la non-réception de celle-ci en contactant ING Client Services.

Lorsque la carte de débit est mise à disposition aux guichets d'ING, le titulaire de la carte peut, soit au moment de sa demande de carte, soit après qu'ING l'a informé de la mise à disposition de sa carte de débit en agence, demander que la carte de débit lui soit envoyée à l'adresse qu'il aura indiquée, en Belgique ou à l'étranger. ING se réserve toutefois le droit de refuser l'envoi de la carte de débit et de s'en tenir à la mise à disposition à ses guichets. ING ne peut donner suite à une demande d'envoi de la carte de débit introduite par le titulaire de la carte que si elle est accompagnée du formulaire adéquat dûment complété et signé par le titulaire de la carte. ING envoie la carte de débit sous pli recommandé avec accusé de réception sur demande du titulaire de la carte. Tous les frais d'envoi de la carte de débit sont à charge de son titulaire.

ING assume les risques de tout envoi de la carte de débit et/ ou des moyens (code PIN, ...) qui en permettent l'usage.

À partir de la réception de la carte de débit et/ou des moyens qui en permettent l'usage, le titulaire de la carte est responsable de celle-ci, conformément à l'article 9.1 des présentes Conditions générales. La preuve de l'envoi et de la réception de la carte de débit et/ou des moyens qui en permettent l'usage incombe à ING. Le titulaire de la carte a le droit d'apporter la preuve contraire par toutes voies de droit.

**3.3.** Après avoir reçu sa carte, le titulaire de la carte:

- soit reçoit par SMS un code secret après en avoir fait la demande conformément à la procédure qui lui aura été communiquée par ING dans la lettre accompagnant sa carte de débit;
- soit reçoit à domicile une enveloppe scellée, à l'intérieur de laquelle est imprimé un code secret permettant l'utilisation de la carte de débit;
- soit compose lui-même un code secret, à l'agence au moment de la remise de la carte de débit.

Ce numéro est strictement personnel et ne peut être transmis à des tiers, sans préjudice du droit du titulaire de recourir aux services d'un prestataire de services d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes. Il n'est utilisable qu'avec la carte de débit à laquelle il est lié.

Le titulaire de la carte peut changer son code secret sur certains distributeurs de billets Bancontact en Belgique (sauf les Minute Cards) et sur les terminaux SelfBank. Lorsqu'il modifie son code secret, le titulaire de la carte veille à respecter les conseils de prudence annexés aux présentes Conditions générales. En cas d'oubli, un nouveau code secret peut être édité; le titulaire de la carte reçoit ce nouveau code à domicile.

**3.4.** La carte de débit reste la propriété de la Banque.

## Article 4 – Fonctions des différentes cartes et services liés aux cartes

### 4.1. Services qui requièrent l'utilisation du code secret

**A. Les opérations courantes aux guichets des agences ING:** avec sa carte de débit et son code secret, le titulaire de la carte peut effectuer, aux guichets de toutes les agences ING en Belgique, toutes opérations bancaires courantes, sur un ou plusieurs comptes et/ ou Livrets ING dont il est titulaire ou mandataire, désignés lors de sa demande de carte. Ces opérations sont toutefois limitées au disponible du compte d'une part, et à un montant par opération qui a été fixé de commun accord entre le titulaire de la carte et la Banque d'autre part. Le titulaire de la carte peut également conclure des contrats qui sont proposés aux guichets de toutes les agences ING, au nom et pour compte du titulaire du compte. Cette fonction ne s'applique toutefois pas aux cartes de débit : la « LimiCard » et la « Carte de Dépôt » (voir ci-dessous).

Les opérations effectuées à partir du/ des Livret(s) ING sont toutefois limitées aux retraits d'espèces et aux transferts vers le(s) compte(s) à vue ouvert(s) auprès d'ING au nom du même titulaire du/ des Livret(s) ING ou vers tout/ tous autre(s) Livret(s) ou ING Lion Deposit(s) ouvert(s) auprès d'ING au nom du même titulaire du/ des Livret(s) ING, de son conjoint ou d'un de ses parents jusqu'au second degré, domiciliés à la même adresse que le titulaire.

Outre les dispositions des présentes Conditions générales, les règles particulières applicables aux opérations de paiement effectuées aux guichets des agences ING sont décrites dans le Règlement Général des Opérations et dans le Règlement Spécial des Opérations de paiement.

**B. Les opérations effectuées sur les terminaux électroniques d'ING Belgique:** avec sa carte de débit et son code secret, le titulaire de la carte a accès aux terminaux électroniques d'ING en Belgique pour y effectuer toutes les opérations qui y sont proposées, en ce compris la conclusion de contrats au nom et pour compte du titulaire du compte.

Les retraits d'espèces au SelfBank donnent lieu à un débit immédiat du compte ING auquel la carte de débit est liée à la valeur jour.

Outre les dispositions des présentes Conditions générales, les règles particulières applicables aux opérations de paiement effectuées sur les terminaux électroniques d'ING sont décrites dans le Règlement Général des Opérations et dans le Règlement Spécial des Opérations de Paiement.

**C. Les opérations effectuées au moyen de la carte de débit « Carte de Dépôt »:** la carte de débit munie uniquement de la fonction 'dépôt' permet uniquement le dépôt d'espèces sur les terminaux 'cash in/ cash out' installés dans les agences ING en Belgique (voir ci-dessous, E).

**D. Les opérations effectuées sur le réseau Bancontact:** si le titulaire de la carte bénéficie de la fonction Bancontact, il peut:

1° effectuer aux distributeurs de billets Bancontact en Belgique, toutes opérations proposées par ces appareils. Le retrait d'espèces



# CONDITIONS GENERALES DE LA CARTE DE DÉBIT ING

(Version 1/07/2019)

à ces appareils donne lieu à un débit immédiat du compte à vue ING auquel la carte de débit est liée à la valeur jour;

2° régler ses achats chez les commerçants belges équipés d'un terminal Bancontact ou d'un autre réseau compatible. Le paiement est réalisé au moyen d'un ordre de transfert électronique dont le montant est automatiquement et immédiatement (ou parfois de manière légèrement différée) débité du compte à vue ING auquel la carte de débit est liée à la valeur jour.

3° effectuer des paiements sur internet. Le paiement se fait par un ordre de transfert électronique dont le montant est automatiquement et immédiatement (ou parfois de manière légèrement différée) débité du compte à vue ING auquel la carte de débit est liée à la valeur jour.

4° autoriser un commerçant à enregistrer les données de sa carte de débit (numéro de la carte de débit et date d'expiration) dans son portefeuille au moyen d'une authentification forte du client, pour ensuite :

- permettre au titulaire de la carte d'effectuer des opérations chez le commerçant sans authentification forte en plus de l'authentification réalisée lors de l'introduction de la carte de débit dans le portefeuille ;
- permettre au commerçant d'initier des paiements récurrents ou des remboursements sans procéder à une authentification forte du titulaire de la carte.

Ces paiements récurrents sont effectués au moyen d'un ordre de transfert électronique dont le montant est automatiquement et immédiatement (ou parfois de manière légèrement différée) débité du compte à vue ING auquel la carte de débit est liée à la valeur jour.

**E. Les versements d'espèces sur les terminaux 'cash in/ cash out' installés dans certaines agences ING en Belgique :** à l'aide du code secret et de la carte de débit, le titulaire de la carte peut effectuer des versements de billets en euros sur le(s) compte(s) lié(s) à la carte. Les billets ne peuvent pas être pliés, ni agrafés, ni attachés par un trombone; ils ne doivent pas être froissés. Un nombre maximum de billets peut être déposé par transaction mais il est possible d'effectuer plusieurs dépôts.

**F. Les opérations effectuées à l'aide de la carte de débit « Minute Card »:** la Minute Card permet uniquement d'effectuer des retraits d'espèces aux terminaux électroniques installés dans les agences ING en Belgique. Le retrait d'espèces doit être effectué en une fois à hauteur du montant total qui correspond au plafond de la carte de débit « Minute Card ». Le plafond de la carte de débit « Minute Card » est déterminé de commun accord entre la Banque et le titulaire de la carte dans les limites des montants minimum et maximum fixés par la Banque et communiqués au titulaire de la carte lors de la demande de carte. Plusieurs cartes peuvent être délivrées par compte à vue ING, à concurrence d'un plafond fixé par la Banque. Une temporisation existe pour la délivrance de ces cartes, ce qui signifie qu'il n'est pas toujours possible de les délivrer immédiatement. La Minute Card est valable pendant les 30 jours qui suivent sa remise.

**G. Paiement par carte de débit à une station d'essence :** lors d'un paiement par carte de débit à une station essence, le montant exact du paiement n'est pas connu à l'avance. En conséquence, un certain montant fixe est réservé par la compagnie pétrolière sur le

compte lié à la carte. Sauf problème technique, cette réservation est strictement limitée à la période nécessaire à la prise d'essence. Ce montant réservé, qui peut varier d'une compagnie à l'autre et qui est la plupart du temps supérieur au montant réel de la prise de carburant, n'est en aucun cas prélevé du compte lié à la carte de débit. Il est temporairement déduit du montant disponible pour les autres paiements pendant cette période. Dès que la prise de carburant est terminée, le montant exact est connu. Ce montant est débité du compte et la réservation prend fin au même moment. Le montant disponible en compte n'est donc plus affecté par la réservation.

## **4.2. Services qui requièrent l'utilisation du code secret du titulaire de la carte (Maestro)**

Si le titulaire de la carte bénéficie de la fonction **Maestro**, il peut:

1° effectuer, aux distributeurs de billets gérés par Mastercard International, en Belgique et dans les pays de la zone Europe géographique (liste des pays disponible sur le site ing.be et en agence), toutes les opérations qui y sont permises. Ce service est accessible grâce au code secret. Le retrait d'espèces donne lieu à un débit immédiat ou légèrement différé du compte à vue ING auquel la carte de débit est liée. Ces distributeurs de billets sont identifiables grâce au logo Maestro.

2° régler ses achats chez les commerçants équipés d'un terminal de paiement Maestro, en Belgique et dans les pays de la zone Europe géographique (liste des pays disponible sur le site ing.be et en agence). Ce service est accessible grâce au code secret. Le paiement se fait par un ordre de transfert électronique dont le montant est débité immédiatement ou de manière légèrement différée du compte à vue ING auquel la carte de débit est liée. Ces commerçants sont identifiables grâce au logo Maestro. La carte de débit Maestro peut aussi être ouverte temporairement pour l'acceptation hors-Europe sur demande du client.

3° effectuer des paiements sur internet. Le paiement se fait par un ordre de transfert électronique dont le montant est automatiquement et immédiatement (ou parfois de manière légèrement différée) débité du compte à vue ING auquel la carte de débit est liée à la valeur jour.

## **4.3. Services qui ne nécessitent pas l'utilisation d'un code secret**

Dans les terminaux SelfBank, la carte de débit donne accès aux imprimantes d'extraits de compte. Nonobstant les articles 4.1, D. 2° et 4.2, certains terminaux permettent d'effectuer des transactions Bancontact ou Maestro sans introduire de code secret. Les limites applicables à ce type de transactions sont consultables en annexe.

## **4.4. Les paiements sans contact**

Si la carte de débit dispose de cette fonctionnalité, des paiements « sans contact » peuvent être effectués sur les terminaux compatibles. Sauf les exceptions mentionnées dans l'Addenda aux présentes Conditions générales, pour les paiements inférieurs à 25 EUR, la transaction peut se faire sans code secret (avec un montant maximum cumulé de 50 EUR pour des transactions consécutives sans code secret).



# CONDITIONS GENERALES DE LA CARTE DE DÉBIT ING

(Version 1/07/2019)

## 4.5 Paiements par téléphone mobile

Dans l'application mobile d'ING la carte de débit peut être activée pour effectuer des paiements Bancontact par téléphone mobile au moyen d'un code QR.

Dans l'application Payconiq by Bancontact, la carte de débit peut être activée pour les paiements Bancontact au moyen d'un code QR et les paiements NFC sans contact par téléphone mobile.

Les paiements Bancontact au moyen d'un code QR peuvent aussi être effectués par une personne au bénéfice d'une autre personne qui n'est pas un commerçant.

Dans ce cas, toutes les règles applicables pour la carte de débit sont aussi applicables pour le paiement par téléphone mobile.

## 4.6. Restrictions d'utilisation particulières à la carte de débit « Carte Temporaire » et à la carte de débit « LimiCard »

1° L'utilisation, les fonctions et les limites d'utilisation de la carte de débit « Carte Temporaire » sont identiques à celles de la carte de débit ING qu'elle remplace provisoirement. Une fois délivrée, la carte de débit « Carte Temporaire » est utilisable pendant 30 jours.

2° Les fonctions de la carte de débit « LimiCard » se limitent à des retraits d'espèces, à concurrence d'un montant limité, aux terminaux Bancontact et SelfBank. La carte de débit « LimiCard » ne peut être utilisée qu'en Belgique.

4.7. La responsabilité du titulaire de la carte et/ ou du titulaire du compte décrite à l'article 9 n'est bien entendu engagée que dans le cadre de l'utilisation des services auxquels le titulaire de la carte a souscrit.

4.8. Dans les limites et conditions liées aux services auxquels la carte de débit donne accès, les opérations de paiement décrites dans les dispositions qui précèdent peuvent être effectuées dans la/ les devise(s) du ou des compte(s) au(x)quel(s) la carte de débit est liée et/ ou dans toute devise en vigueur dans le pays dans lequel la carte de débit a été utilisée.

4.9. Lorsque la carte de débit porte les logos des marques Bancontact et Maestro, le titulaire de la carte peut, dans les magasins qui affichent le logo de ces marques de paiement, choisir d'effectuer son paiement en utilisant la marque qu'il souhaite. Pour ce faire, le titulaire de la carte doit faire connaître son choix au commerçant avant de payer.

## Article 5 – Limites d'utilisation

5.1. Les opérations faites sur les terminaux électroniques, aux distributeurs de billets et terminaux Bancontact, aux distributeurs de billets et terminaux Maestro en Belgique et à l'étranger sont réalisables dans les limites du disponible du compte d'une part, et dans les limites d'utilisation, par opération et par période de 7 jours (et par jour pour les retraits d'espèces), fixées lors de la demande de carte, pour la carte de débit et pour le compte d'autre part, auxquelles s'ajoutent, pour les opérations hors de Belgique, des limites fixées par le gestionnaire du réseau local.

Lorsque la limite d'utilisation est atteinte, ou lorsque le solde disponible sur le compte est insuffisant, l'opération de paiement est

refusée. Le titulaire de la carte en est averti immédiatement par un message affiché sur le terminal de paiement, le terminal électronique ING ou le distributeur de billets.

5.2. Les limites d'utilisation en vigueur sont communiquées au titulaire de la carte lors de la demande de carte de débit. Dans la limite des montants minima et maxima fixés par la Banque et communiqués au titulaire de la carte, les plafonds applicables peuvent, à la demande du titulaire de la carte, et en accord avec ING, être adaptés en fonction de ses besoins propres.

Par ailleurs, le titulaire de la carte peut, dans la limite des montants minima et maxima cités ci-dessus, demander une modification des plafonds applicables dans les cas suivants:

1° à la suite de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de la carte de débit et/ ou des moyens qui en permettent l'utilisation;

2° en cas d'imputation sur les extraits de compte de toute opération effectuée sans son accord.

Dans la limite des montants minima et maxima fixés par la Banque et communiqués au titulaire de la carte, les plafonds applicables peuvent également, à la demande du titulaire de la carte être adaptés deux fois par an.

Le titulaire du compte peut:

diminuer ou augmenter certaines limites d'utilisation via les canaux ING;

introduire certaines limites temporaires valables de 1 à 7 jours, via les canaux ING.

## Article 6 – Forme du consentement – Preuve des opérations électroniques – Irrévocabilité des ordres

6.1. Le consentement à l'exécution des opérations effectuées à l'aide de la carte de débit est donné au moyen de la signature électronique.

6.2. L'introduction du code secret à 4 chiffres dans un terminal adéquat, complétée le cas échéant par la validation requise par ledit terminal, équivaut à la signature électronique du titulaire de la carte.

Le titulaire du compte reconnaît que le fichier résultant de l'utilisation des moyens de signature du titulaire de la carte constitue la signature électronique de ce dernier pour autant que celle-ci soit validée par les systèmes informatiques d'ING et reconnue par ces derniers comme émanant du titulaire de la carte et que ses moyens de signature mis à disposition par ING soient valides et ne soient ni révoqués, ni expirés.

Pour toutes ses opérations, le titulaire du compte accepte que la signature électronique du titulaire de la carte - validée par les systèmes informatiques d'ING et reconnue comme émanant du titulaire de la carte - remplit les conditions d'identification du titulaire de la carte et d'intégrité du contenu attachées à une signature au sens de l'article 1322, alinéa 2, du Code civil et que l'opération revêtue de cette signature électronique a la même valeur probante qu'une opération écrite signée de manière manuscrite par le titulaire de la carte et engage le titulaire du compte comme tel.



# CONDITIONS GENERALES DE LA CARTE DE DÉBIT ING

(Version 1/07/2019)

Le titulaire du compte accepte que, pour autant que la signature électronique du titulaire de la carte soit validée par les systèmes informatiques d'ING et reconnue comme émanant du titulaire de la carte, toutes les opérations revêtues de la signature électronique du titulaire de la carte et reçues par ING par l'entremise des services électroniques constituent une preuve valable et suffisante de son accord sur l'existence et le contenu de l'opération concernée, ainsi que de la concordance entre le contenu de l'opération telle que transmise par le titulaire de la carte et le contenu de l'opération telle que reçue par ING.

Les dispositions du présent article ne portent pas préjudice au droit du titulaire du compte et/ ou du titulaire de la carte de rapporter la preuve contraire par toute voie de droit, ni aux autres dispositions des présentes Conditions générales, en particulier l'article 9.3, 10° (charge de la preuve en cas de contestation d'une opération de paiement). De même, elles ne portent pas préjudice aux pouvoirs du titulaire de la carte et aux limites spécifiques éventuelles à ces pouvoirs figurant sur les documents "Pouvoirs de gestion" ou «Mandats de gestion» du compte du titulaire du compte, ainsi qu'à toutes les modifications apportées ultérieurement à ces pouvoirs et limites.

**6.3.** Le titulaire de la carte et/ ou le titulaire du compte ne peut révoquer un ordre de paiement après que cet ordre a été reçu par ING ou, en cas d'opération de paiement initiée par ou via le bénéficiaire (tel le commerçant), après que l'ordre de paiement a été transmis ou que le consentement à l'exécution de l'ordre de paiement a été donné au bénéficiaire, conformément aux dispositions des articles 6.1 et 6.2.

La présente disposition est sans préjudice de l'article 10 (remboursement d'opérations de paiement autorisées initiées par ou via un bénéficiaire).

## Article 7 – Tarification des services

**7.1.** Le montant de la redevance annuelle relative aux cartes de débit visées par les présentes Conditions générales, de même que les frais liés à l'utilisation des services auxquels ces cartes de débit donnent accès, sont communiqués au titulaire de la carte sur papier ou sur support durable lors de la demande d'attribution de la carte de débit et sont également précisés dans les dépliants 'Tarif des principales opérations bancaires des personnes physiques' et 'Tarif des principales opérations bancaires des personnes morales', disponibles gratuitement dans toute agence ING.

**7.2.** En fonction des services liés aux cartes de débit et des opérations effectuées à l'aide de celle-ci, les frais susceptibles d'être appliqués sont les suivants:

a. *Utilisation de la carte de débit aux guichets des agences ING et sur les terminaux électroniques d'ING*

La liaison de ces services à la carte de débit est incluse dans la redevance annuelle relative à la carte de débit que le titulaire du compte doit payer. L'utilisation de celle-ci dans les agences ING et sur les terminaux électroniques d'ING peut être soumise à l'application d'une commission (voir les dépliants 'Tarif des principales opérations bancaires des personnes physiques' et 'Tarif des principales opérations bancaires des personnes morales').

La carte de débit « Carte de Dépôt » est soumise au paiement, par le titulaire du compte, d'une redevance annuelle (voir les dépliants 'Tarif des principales opérations bancaires des personnes physiques'

et 'Tarif des principales opérations bancaires des personnes morales').

b. *Bancontact*

. La liaison des services Bancontact (le service de paiement et de retrait d'espèces) est incluse dans la redevance annuelle relative à la carte de débit que le titulaire du compte doit payer.

L'utilisation de la carte de débit aux terminaux et distributeurs de billets du réseau Bancontact peut être soumise à l'application d'une commission, (voir les dépliants 'Tarif des principales opérations bancaires des personnes physiques' et 'Tarif des principales opérations bancaires des personnes morales') indépendamment d'un éventuel supplément qu'exigeraient certains commerçants.

c. *Maestro*

La liaison des services Maestro (le service de paiement et de retrait d'espèces) est incluse dans la redevance annuelle relative à la carte de débit que le titulaire du compte doit payer.

Lorsque l'opération de paiement est effectuée dans une devise autre que la/ les devise(s) du ou des compte(s) au(x)quel(s) la carte de débit est liée, elle donne lieu à une conversion monétaire sur base du taux de change de référence convenu, augmenté le cas échéant d'une commission de change (voir les dépliants 'Tarif des principales opérations bancaires des personnes physiques' et 'Tarif des principales opérations bancaires des personnes morales').

L'utilisation de la carte de débit aux terminaux et distributeurs de billets du réseau Maestro peut être soumise à l'application d'une commission, (voir les dépliants 'Tarif des principales opérations bancaires des personnes physiques' et 'Tarif des principales opérations bancaires des personnes morales') indépendamment d'un éventuel supplément qu'exigeraient certains commerçants.

**7.3.** Le titulaire du compte autorise la Banque à débiter automatiquement le compte à vue ING auquel la carte de débit est liée de l'ensemble des frais et de la/ des redevance(s) annuelle(s) applicables en fonction de la tarification en vigueur.

**7.4.** Les redevances et frais applicables sont susceptibles d'être modifiés par la Banque selon les modalités décrites à l'article 12.

## Article 8 – Modalités, fréquence de communication et contenu des informations

**8.1.** A tout moment de la relation contractuelle, le titulaire de la carte, le titulaire du compte ont le droit d'obtenir les termes contractuels applicables aux services liés aux cartes, sur support papier ou sur un autre support durable.

Ceux-ci sont par ailleurs disponibles sur le site [www.ing.be](http://www.ing.be).

**8.2.** De façon à permettre au titulaire de la carte et/ ou au titulaire du compte de suivre raisonnablement l'état des dépenses effectuées à l'aide de la carte de débit et d'effectuer, le cas échéant, la notification prévue à l'article 9.2., 1° (notification d'opérations non autorisées, d'erreurs ou d'irrégularités), des informations sur les opérations de paiement effectuées à l'aide de la carte de débit sont fournies ou mises à disposition du titulaire de la carte et/ ou du titulaire du compte selon les modalités et la fréquence convenues entre parties, et au minimum une fois par mois.

Ces informations portent sur:



# CONDITIONS GENERALES DE LA CARTE DE DÉBIT ING

(Version 1/07/2019)

- les éléments qui permettent au titulaire de la carte et/ ou au titulaire du compte d'identifier chaque opération de paiement effectuée à l'aide de la carte de débit et, le cas échéant, les informations relatives au bénéficiaire de l'opération;
- le montant de l'opération de paiement exprimé dans la devise dans laquelle le compte à vue auquel la carte de débit est liée est débité ou dans la devise utilisée dans l'ordre de paiement;
- le montant de tous les frais appliqués à l'opération de paiement et, le cas échéant, leur ventilation;
- le cas échéant, le taux de change appliqué à l'opération de paiement et le montant de l'opération de paiement après cette conversion monétaire;
- la date de valeur du débit.

Les informations sont communiquées par extraits de compte ou selon toute autre modalité convenue entre parties, permettant le stockage des informations et leur reproduction à l'identique.

## Article 9 – Obligations et responsabilités respectives de la Banque, du titulaire de la carte et du titulaire du compte

### 9.1. Le titulaire de la carte s'engage:

1° à respecter les Conseils de prudence annexés aux présentes Conditions générales, et qui en font partie intégrante;

2° à utiliser sa carte de débit conformément aux conditions en vigueur au moment de son utilisation, et ce dans les limites d'utilisation qui lui ont été accordées; ainsi, en particulier, le titulaire de la carte doit veiller à ne pas dépasser la limite d'utilisation disponible;

3° à prendre les mesures raisonnables afin de préserver la confidentialité de ses données de sécurité personnalisées – en particulier de son code - et à ne pas les transmettre à des tiers, sans préjudice du droit du titulaire de recourir aux services d'un prestataire de services d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes. Ainsi, en particulier, il ne peut le noter sous une forme aisément reconnaissable, et notamment sur la carte de débit ou sur un objet ou un document conservé ou emporté par le titulaire avec la carte de débit ; le non-respect de cette règle constitue une négligence grave, sans préjudice de l'appréciation des cours et tribunaux;

4° afin de prévenir toute utilisation abusive par des tiers, à conserver la carte de débit soigneusement et, par exemple, à ne pas l'abandonner dans une voiture ou dans un lieu ouvert au public, sauf, dans ce dernier cas, si elle se trouve dans une armoire ou un tiroir fermé à clé. Sont assimilés à des lieux ouverts au public, les lieux auxquels de nombreuses personnes ont en fait accès, sans être des lieux ouverts au public;

5° à détruire le cas échéant l'ancienne carte de débit qu'elle remplace;

6° lorsqu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de la carte de débit et/ ou des moyens qui en permettent l'utilisation (tel le code secret), à avertir sans délai la Banque (durant les heures d'ouverture de son agence)

ou Card Stop par téléphone (7 jours sur 7, 24 heures sur 24 au 070/ 344 344 ou 32 70 344 344 s'il téléphone de l'étranger).

**L'appel téléphonique à Card Stop ou à l'ING HelpDesk sera enregistré par un système automatisé. Les données ainsi enregistrées ont valeur de preuve en cas de contestation et sont conservées conformément à l'article 14 (protection de la vie privée), sans préjudice des articles VI.83 et VII.2, § 4 du Code de droit économique.**

Par 'perte' ou 'vol', au sens des présentes Conditions générales, il y a lieu d'entendre toute dépossession involontaire de la carte de débit. Par 'détournement' ou 'toute utilisation non autorisée', il y a lieu d'entendre toute utilisation illégitime ou non autorisée de la carte de débit et/ ou des moyens qui en permettent l'utilisation, même lorsque la carte de débit est encore en possession du titulaire de la carte.

7° à déclarer le vol, la perte, le détournement ou l'utilisation non autorisée de la carte de débit et/ ou des moyens qui en permettent l'utilisation de la carte de débit, dans la mesure du possible dans les 24 heures aux autorités officielles locales, belges ou étrangères. Le titulaire de la carte doit faire parvenir à la Banque ou à equensWorldline, si elle le demande, la preuve, ainsi que les références, de la plainte ou de la déclaration. Le titulaire de la carte s'engage à communiquer à la Banque ou à equensWorldline toutes les informations nécessaires à l'investigation. Le non-respect des obligations du présent article 9.1., 7° n'est toutefois pas, en soi, constitutif de négligence grave;

8° à ne pas révoquer un ordre de paiement après que cet ordre a été reçu par la Banque ou, en cas d'opération de paiement initiée par ou via le bénéficiaire (tel le commerçant), après avoir transmis l'ordre de paiement ou donné son consentement à l'exécution de l'opération au bénéficiaire, conformément à l'article 6.1. La présente disposition est sans préjudice de l'article 10 (remboursement d'opérations de paiement autorisées initiées par ou via un bénéficiaire);

### 9.2. Le titulaire du compte a les obligations suivantes:

1° il doit notifier à la Banque l'imputation sur ses extraits de compte de toute opération non autorisée, ainsi que toute erreur ou irrégularité constatée sur lesdits extraits. Cette notification doit être confirmée par écrit.

Après que les informations relatives à l'opération contestée ont été fournies ou mises à sa disposition, le titulaire du compte qui constate une opération non autorisée ou non correctement exécutée donnant lieu à une revendication, n'obtient la correction de cette opération par la Banque que s'il signale sans délai ladite opération à la Banque, et au plus tard dans les treize mois suivant la date de débit de l'opération, à moins que, le cas échéant, la Banque n'ait pas fourni ou mis les informations relatives à cette opération à disposition du titulaire du compte selon les modalités convenues. Lorsque cette notification n'a pas été faite par écrit, la confirmation écrite prévue par l'alinéa 1<sup>er</sup> du présent article peut être effectuée par le titulaire du compte après l'écoulement des délais précités.

Lorsque le titulaire du compte n'est pas un consommateur au sens de l'article 1, le délai de treize mois après la date de débit de l'opération est ramené à deux mois.



# CONDITIONS GENERALES DE LA CARTE DE DÉBIT ING

(Version 1/07/2019)

2° il supporte, à concurrence de maximum 50 EUR, les pertes liées à toute opération de paiement non autorisée consécutive à l'utilisation de la carte de débit perdue, volée ou détournée, jusqu'au moment où l'avertissement visé à l'article 9.1, 6°, alinéa 1er a été fait.

Toutefois, le titulaire du compte ne supporte aucune perte – et le plafond de 50 EUR n'est donc pas applicable - si :

- la perte, le vol ou le détournement de la carte de débit ne pouvait être détecté par le titulaire de la carte avant le paiement (ce qui vise en particulier les cas de contrefaçon de la carte, de copie ou de piratage – « hacking », « skimming », ... - des données de la carte), sauf si le titulaire de la carte et/ou le titulaire du compte a/ont agi frauduleusement ;

- la perte est due à des actes ou à une carence d'un salarié ou d'un agent de la Banque ou de equensWorldline

3° il supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées jusqu'au moment où l'avertissement visé à l'article 9.1, 6°, alinéa 1er a été fait, si ces pertes résultent du fait que le titulaire de la carte et/ ou le titulaire du compte n'a/ n'ont pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, à une ou plusieurs des obligations qui lui/ leur incombent en vertu des dispositions des présentes Conditions générales. Dans ce cas, le plafond de 50 EUR visé au 2° ci-dessus n'est donc pas applicable.

Sont notamment considérés comme négligence grave le non-respect des dispositions reprises aux articles 9.1, 3° (prendre des mesures raisonnables pour préserver la confidentialité des données de sécurité personnalisées ) et 9.1, 6°, alinéa 1er (avertir sans délai la Banque ou Card Stop de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de la carte et/ ou des moyens qui en permettent l'utilisation), sans préjudice de la compétence d'appréciation souveraine des cours et tribunaux.

La Banque attire par ailleurs l'attention du titulaire sur le fait que d'autres faits ou comportements, qu'ils résultent ou non du non-respect par le titulaire de la carte et/ ou par le titulaire du compte de ses/ leurs obligations dans le cadre des présentes Conditions générales, sont susceptibles d'être qualifiés de négligence grave, en fonction de l'ensemble des circonstances dans lesquelles ils se sont produits ou manifestés, les cours et tribunaux appréciant, le cas échéant, en dernier ressort.

4° par dérogation aux dispositions des points 2° et 3° ci-dessus, le titulaire du compte ne supporte aucune perte pour les opérations de paiement qui ne requièrent pas l'utilisation d'une authentification force du titulaire de la carte, en particulier l'utilisation d'un code secret.

Ce régime dérogatoire ne s'applique toutefois pas s'il est établi que le titulaire de la carte et/ ou le titulaire du compte a/ ont agi frauduleusement.

5° si le titulaire de la carte et/ ou le titulaire du compte a/ ont agi frauduleusement, le titulaire du compte supporte la totalité des pertes résultant d'opérations de paiement non autorisées effectuées tant avant qu'après que l'avertissement visé à l'article 9.1., 6°, alinéa 1er a été fait (nonobstant l'obligation de la Banque de prendre toute mesure nécessaire en vue d'empêcher l'utilisation de la carte);

6° le titulaire du compte ne peut révoquer un ordre de paiement après que cet ordre a été reçu par la Banque ou, en cas d'opération de paiement initiée par ou via le bénéficiaire (tel le commerçant), après que l'ordre de paiement a été transmis ou que le

consentement à l'exécution de l'opération a été donné au bénéficiaire, conformément à l'article 6.1. La présente disposition est sans préjudice de l'article 10 (remboursement d'opérations de paiement autorisées initiées par ou via un bénéficiaire).

Sont également applicables toutes les dispositions contractuelles convenues par ailleurs avec la Banque pour ces opérations et, notamment, celles relatives à la provision des ordres donnant lieu à débit, et celles ayant trait aux éventuels soldes débiteurs que le ou les comptes utilisés viendraient à présenter;

## 9.3. La Banque a les obligations suivantes:

1° elle veille à la disponibilité, à tout moment, de moyens appropriés permettant au titulaire de la carte de procéder à l'avertissement visé à l'article 9.1, 6°, alinéa 1er et, le cas échéant, de demander le déblocage de la carte de débit si celui-ci est encore techniquement possible ;

Le coût de remplacement de la carte de débit est mentionné dans les dépliants 'Tarif des principales opérations bancaires des personnes physiques' et 'Tarif des principales opérations bancaires des personnes morales', et est imputé au titulaire du compte.;

2° elle prend toutes les mesures nécessaires pour empêcher toute utilisation de la carte de débit dès qu'elle (ou Card Stop) est avertie de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de la carte de débit et/ ou de moyens qui en permettent l'utilisation.

3° elle fournit, sur demande, au titulaire de la carte et/ ou au titulaire du compte, pendant dix-huit mois à compter de l'avertissement visé à l'article 9.1, 6°, alinéa 1er, la preuve que le titulaire de la carte a bien procédé à cet avertissement;

4° elle s'assure que les données de sécurité personnalisés liés à la carte de débit ne sont pas accessibles à des tiers non autorisés à l'utiliser, sans préjudice des obligations du titulaire de la carte visées à l'article 9.1 ;

5° sauf fraude, négligence grave ou manquement intentionnel du titulaire de la carte et/ ou du titulaire du compte à une ou plusieurs des obligations qui lui/ leur incombent en vertu des articles 9.1 et 9.3, elle supporte, au-delà du montant de 50 EUR à charge du titulaire du compte, les pertes liées aux opérations non autorisées effectuées avant l'avertissement visé à l'article 9.1, 6, alinéa 1er;

6° elle prend à sa charge les pertes subies par le titulaire du compte lorsque :

- la perte, le vol ou le détournement de la carte de débit ne pouvait être détecté par le titulaire de la carte avant le paiement, sauf si le titulaire de la carte et/ou le titulaire du compte a/ont agi frauduleusement ;

- la perte est due à des actes ou à une carence d'un salarié ou d'un agent de la Banque ou de equensWorldline ;

7° sauf fraude du titulaire de la carte et/ ou du titulaire du compte, elle prend à sa charge les pertes liées aux opérations de paiement non autorisées effectuées après l'avertissement visé à l'article 9.1, 6°, alinéa 1er ;

8° sauf fraude du titulaire de la carte et/ ou du titulaire du compte, elle supporte toutes les conséquences résultant de l'usage de la carte de débit par un tiers non autorisé en cas de non-respect d'une



# CONDITIONS GENERALES DE LA CARTE DE DÉBIT ING

(Version 1/07/2019)

des obligations énoncées aux 1°, 3° et 4° du présent article 9.4;

9° sauf s'il est établi que le titulaire de la carte et/ ou le titulaire du compte a/ ont agi frauduleusement elle supporte la perte consécutive à une opération de paiement non autorisée, si cette opération ne requerrait pas une authentification forte du titulaire de la carte, en particulier l'utilisation d'un code secret ;

10° lorsque, dans le respect des dispositions de l'article 9.3, 1°, le titulaire du compte conteste qu'une opération de paiement a été autorisée, ou allègue qu'une opération de paiement n'a pas été exécutée correctement, elle s'engage à montrer, par un extrait de ses enregistrements internes ou au moyen de tout autre élément pertinent en fonction des circonstances, que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

Les opérations effectuées au moyen de la carte de débit sont enregistrées automatiquement sur une bande journal ou un support informatique. La Banque, le titulaire de la carte, et le titulaire du compte, reconnaissent force probante à la bande-journal, sur laquelle sont enregistrées les données relatives à toutes les opérations du distributeur de billets ou du terminal, et/ ou au support informatique qui la remplacerait ou la compléterait.

Pour chaque opération à un distributeur de billets ou un terminal de paiement pour laquelle un document imprimé reprenant les données de l'opération peut être délivré, ce document a valeur d'indice.

Les dispositions qui précèdent ne portent pas atteinte au droit pour le titulaire de la carte et/ ou au titulaire du compte d'apporter la preuve contraire par toutes voies de droit et s'entendent sans préjudice de dispositions légales impératives ou d'ordre public qui fixeraient des règles particulières en matière de preuve des opérations électroniques effectuées à l'aide de la carte de débit.

11° Le montant de l'intervention de la Banque en cas d'opération non exécutée, mal exécutée ou non autorisée est fixé comme suit:

a) en cas d'inexécution ou d'exécution incorrecte d'une opération de paiement effectuée à l'aide de la carte, la Banque restitue si besoin est, et sans tarder, au titulaire du compte le montant de l'opération de paiement non exécutée ou mal exécutée, et rétablit le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement défectueuse n'avait pas eu lieu. La date de valeur du crédit correspond à la date de valeur du débit de l'opération initiale

La Banque est également redevable des frais et intérêts éventuellement supportés par le titulaire du compte du fait de l'inexécution ou de l'exécution incorrecte de l'opération de paiement, à condition que ces frais et intérêts soient établis par des documents probants.

Le titulaire du compte n'obtient la correction d'une opération inexécutée ou mal exécutée que s'il a notifié sa réclamation en temps utile, conformément aux dispositions de l'article 9.3, 1°.

b) en cas d'opération de paiement non autorisée, la Banque restitue sans tarder au titulaire du compte le montant de l'opération non autorisée, en rétablissant le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. La date de valeur du crédit correspond à la date de valeur du débit de l'opération contestée. Cette disposition s'entend sans préjudice des obligations et responsabilités du titulaire de la carte et du titulaire du compte telles que décrites aux articles 9.1 et 9.2.

c) de même, dans les cas visés aux 6° (perte, vol ou détournement de la carte de débit non détectable par le titulaire de la carte avant le paiement) et 9° (utilisation de la carte de débit sans authentification forte du titulaire de la carte, en particulier sans code secret) du présent article, et sauf si le titulaire de la carte et/ ou le titulaire du compte a/ ont agi frauduleusement, elle restitue sans tarder au titulaire du compte la somme nécessaire pour rétablir le compte débité dans la situation dans laquelle il se trouvait avant l'usage de la carte de débit perdue, volée ou contrefaite au sens de l'article 9.2., 2°, alinéa 2 et 9.3, 6° des présentes conditions générales, ou utilisée sans authentification forte du titulaire de la carte (en particulier sans code secret), ce sous bonne date de valeur..

d) outre les montants visés aux alinéas qui précèdent, la Banque doit également rembourser au titulaire du compte les autres conséquences financières éventuelles, tel le montant des frais supportés par le titulaire du compte pour la détermination du dommage indemnizable, à condition que les montants réclamés de ce chef soient établis par des documents probants.

Par dérogation aux dispositions qui précèdent, la Banque n'assume aucune responsabilité en cas de force majeure, ou lorsque la Banque est liée par d'autres obligations légales prévues par des législations nationales ou par l'Union européenne.

Par ailleurs, lorsque le titulaire du compte n'est pas un consommateur au sens de l'article 1, la responsabilité de la Banque en cas d'inexécution ou d'exécution incorrecte d'une opération n'est engagée qu'en cas de faute lourde ou intentionnelle de ses services. Dans cette hypothèse, sa responsabilité est en tout état de cause limitée au seul dommage direct établi par le titulaire du compte, à l'exclusion de tout dommage indirect, notamment, mais sans limitation, la perte de profit, d'opportunité, de clientèle ou l'atteinte à la réputation.

12° la Banque s'abstient d'envoyer une carte de débit au client sans qu'il en ait fait la demande préalable, sauf en cas de renouvellement ou de remplacement d'une carte de débit existante;

13° elle tient un registre interne des opérations de paiement pendant une période d'au moins dix ans à compter de l'exécution des opérations, sans préjudice d'autres dispositions légales en matière de fourniture de pièces justificatives;

14° elle assume en toute hypothèse la responsabilité de toute faute lourde ou intentionnelle de ses services.

## Article 10 – Remboursement d'opérations de paiement autorisées initiées par ou via le bénéficiaire

10.1. Le titulaire du compte a droit au remboursement d'une opération de paiement autorisée, initiée par ou via son bénéficiaire, et qui a déjà été exécutée, pour autant que les conditions cumulatives suivantes soient remplies :

1° l'autorisation donnée pour cette opération de paiement n'indiquait pas le montant exact de l'opération lorsqu'elle a été donnée;

et 2° le montant de l'opération de paiement dépassait le montant auquel le titulaire du compte pouvait raisonnablement s'attendre en tenant compte du profil de ses dépenses passées, des conditions prévues par les dispositions contractuelles applicables et des circonstances pertinentes de l'affaire. Le titulaire du compte ne peut toutefois invoquer des raisons liées à une opération de change si le taux de change de référence convenu a été appliqué (voir les dépliants 'Tarif des principales opérations bancaires des personnes





# CONDITIONS GENERALES DE LA CARTE DE DÉBIT ING

(Version 1/07/2019)

physiques' et 'Tarif des principales opérations bancaires des personnes morales').

A la demande la Banque, le titulaire de la carte et/ ou le titulaire du compte fournissent des éléments factuels en rapport avec ces conditions.

Si les conditions de remboursement sont remplies, le remboursement correspond au montant total de l'opération de paiement exécutée. La date de valeur du crédit correspond à la date de valeur du débit de l'opération.

**10.2.** Pour obtenir le remboursement visé à l'article 10.1, le titulaire du compte doit introduire sa demande de remboursement, dans les huit semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités.

Dans un délai de dix jours ouvrables bancaires suivant la réception de la demande de remboursement, la Banque soit rembourse le montant total de l'opération de paiement, soit justifie son refus de rembourser. Dans ce dernier cas, il est loisible au titulaire du compte d'introduire une réclamation auprès des instances visées à l'article 15 des présentes Conditions générales.

**10.3.** Par dérogation aux dispositions qui précèdent, le titulaire du compte n'a pas droit au remboursement lorsque:

1° il a donné son consentement à l'exécution de l'opération de paiement directement à la Banque;

et 2° quand les informations relatives à la future opération de paiement lui ont été fournies ou mises à sa disposition de la manière convenue entre parties au moins quatre semaines avant l'échéance, par la Banque ou par le bénéficiaire.

**10.4.** Le droit au remboursement stipulé aux articles 10.1 et 10.2 ne s'applique pas lorsque le titulaire du compte n'est pas un consommateur au sens de l'article 1 des présentes Conditions générales.

## Article 11 – Droit pour la Banque de bloquer ou de retenir la carte de débit – Restitution de la carte de débit – Renouvellement de la carte de débit

**11.1.** La Banque se réserve le droit de bloquer l'usage de la carte de débit ou de la retenir pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité de la carte de débit ou en cas de présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de la carte de débit et/ ou des moyens qui en permettent l'utilisation.

**11.2.** Lorsque la Banque fait usage de son droit de bloquer l'usage de la carte de débit ou de la retenir, elle informe le titulaire de la carte et/ ou le titulaire du compte par lettre (postale ou recommandée), courrier électronique, avis intégré aux extraits de compte ou de tout autre manière qu'elle estimerait appropriée en fonction des circonstances, et ce si possible avant que la carte de débit ne soit bloquée, sinon immédiatement après, sauf si la fourniture de cette information est contrecarrée par des raisons de sécurité objectivement motivées ou si elle est interdite en vertu de la législation applicable.

**11.3.** Lorsque les raisons justifiant le blocage n'existent plus, la Banque procède au déblocage ou au remplacement de la carte de débit.

**11.4.** Le titulaire de la carte s'engage à restituer la carte de débit à la

Banque en cas de blocage ou de clôture définitive du compte auquel la carte de débit est liée, ou de toute autre demande motivée de la Banque.

**11.5.** La carte de débit est valable jusqu'au dernier jour du mois et de l'année qui y sont indiqués. Sauf avis contraire notifié à la Banque par le titulaire de la carte et/ ou le titulaire du compte trois mois avant la date d'échéance indiquée, ou refus de la Banque notifié conformément à l'article 13.3, une nouvelle carte de débit est délivrée est délivrée au titulaire de la carte avant l'expiration de la période de validité de la carte de débit précédente, et mise à sa disposition selon les modalités décrites à l'article 3.2.

## Article 12 – Modification des Conditions générales et des tarifs

**12.1.** Les modifications éventuelles des présentes Conditions générales et des tarifs applicables seront convenues entre la Banque, d'une part, et le titulaire de la carte et le titulaire du compte, d'autre part.

A cette fin, la Banque informera le titulaire de la carte et le titulaire du compte des modifications proposées, par lettre postale (simple ou recommandée) ou sur tout autre support durable par exemple par un courrier électronique adressé à la dernière adresse (de courrier postal ou électronique) du titulaire de la carte et du titulaire de compte connue de la Banque, et ce au moins deux mois avant l'entrée en vigueur desdites modifications.

Si le titulaire de la carte ou le titulaire du compte n'est pas d'accord avec les modifications proposées, il a le droit, jusqu'à la date d'entrée en vigueur des modifications proposées, de mettre fin à l'utilisation de la carte, avec effet immédiat et sans frais. Ils peuvent également prétendre au remboursement de la cotisation annuelle visée à l'article 7.1 au prorata de la période restant à courir, à compter du mois qui suit celui au cours duquel il a été mis fin à l'utilisation de la carte de débit.

Le titulaire de la carte et le titulaire du compte sont réputés avoir accepté les modifications proposées s'ils n'ont pas notifié à la Banque, avant la date d'entrée en vigueur proposée de ces modifications, qu'ils ne les acceptaient pas.

**12.2.** Par dérogation à l'article 12.1, les modifications de taux de change fondées sur le taux de change de référence convenus entre partie (voir les dépliants 'Tarif des principales opérations bancaires des personnes physiques' et 'Tarif des principales opérations bancaires des personnes morales') peuvent s'appliquer immédiatement et sans préavis.

Le titulaire de la carte et le titulaire du compte sont informés le plus rapidement possible de toute modification du taux d'intérêt par lettre (postale ou recommandée), courrier électronique, message intégré aux extraits de compte ou sur tout autre support durable, par exemple par un courrier électronique adressé à la dernière adresse (de courrier postal ou électronique) du titulaire de la carte et du titulaire de compte connue de la Banque, ou encore par affichage dans les agences ING ou de tout autre manière que la Banque estimerait appropriée en fonction des circonstances. Néanmoins, les modifications des taux d'intérêt ou de change qui sont plus favorables au client peuvent être appliquées sans préavis.

## Article 13 – Durée et résiliation du contrat

**13.1.** Le contrat relatif à la mise à disposition et à l'utilisation de la carte de débit est conclu pour une durée indéterminée.



# CONDITIONS GENERALES DE LA CARTE DE DÉBIT ING

(Version 1/07/2019)

**13.2.** Le titulaire de la carte et/ ou le titulaire du compte peu(ven)t résilier le contrat relatif à la mise à disposition et à l'utilisation de la carte de débit sans frais ni justification, et avec effet immédiat.

La résiliation peut être faite auprès de l'agence du titulaire du compte ou via les services Phone'Bank.

**13.3.** La Banque peut résilier le contrat sans justification, moyennant respect d'un préavis de deux mois, notifié par courrier postal (simple ou recommandé) ou sur tout autre support durable, par exemple par un courrier électronique adressé à la dernière adresse (de courrier postal ou électronique) du titulaire de la carte et du titulaire de compte connue de la Banque.

La présente disposition s'entend sans préjudice de dispositions légales d'ordre public imposant à la Banque de mettre fin au contrat et/ ou de prendre des mesures particulières dans des circonstances exceptionnelles, et sans préjudice des articles 11.1 (droit de bloquer l'usage de la carte de débit ou de la retenir pour des raisons objectivement motivées) et 11.4 (restitution de la carte de débit en cas de blocage ou de clôture définitive du compte auquel elle est liée).

**13.4.** Le titulaire du compte a droit au remboursement de la redevance annuelle visée à l'article 7 au prorata de la période restant à courir, à compter du mois suivant celui au cours duquel le contrat a été résilié.

En cas de résiliation, la carte de débit doit être coupée en deux et restituée à la Banque. Le titulaire du compte supporte le montant des opérations de paiement effectuées à l'aide de la carte de débit jusqu'à sa restitution à la Banque.

**13.5.** Le délai de préavis visé à l'article 13.3, alinéa 1<sup>er</sup>, et le droit au remboursement visé à l'article 13.4 ne sont pas applicables si le titulaire du compte n'est pas un consommateur, au sens défini à l'article 1.

## Article 14 – Protection de la vie privée

Les données à caractère personnel qui sont communiquées ou mises à disposition de la Banque sont traitées par elle dans le respect du Règlement européen du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après le « Règlement européen ») et de la législation belge relative à la protection de la vie privée et de ses arrêtés d'exécution.

### 14.1. Traitement des données par la Banque

Outre les autres données traitées (provenant, le cas échéant de sources externes, publiques ou non) par la Banque mentionnées à l'article 6 (Protection de la vie privée) du Règlement Général des Opérations de la Banque, les données à caractère personnel du titulaire du compte ou du titulaire de la carte qui sont communiquées:

- lors de la demande ou de la réception de la carte de débit;
- lors de toute utilisation de la carte de débit;
- lors de toute déclaration de perte ou vol de la carte de débit et/ ou de divulgation du code secret;
- lors de toute modification des modalités d'utilisation de la carte de débit et/ou du code secret;
- ou lors de la résiliation de la présente convention

sont traitées par la Banque à des fins de gestion centrale de la clientèle, de gestion des comptes et paiements, d'octroi et de gestion de crédit (le cas échéant), d'intermédiation (d'assurances, de leasing et/ou d'autres produits ou services de sociétés partenaires ; liste sur demande) (le cas échéant), de marketing (e.a. études et statistiques) de services bancaires, d'assurances et/ou financiers (e.a. de leasing) et/ou d'autres produits ou services (le cas échéant, fournis d'autres sociétés partenaires ; liste sur demande) offerts par la Banque, de vision globale du client ainsi que de contrôle des opérations et de prévention des irrégularités.

Elles sont également traitées par la Banque pour les autres finalités (le cas échéant, secondaires) de traitement mentionnées à l'article 6 (Protection de la vie privée) du Règlement Général des Opérations de la Banque.

**14.2.** Communication des données par la Banque Elles ne sont pas destinées à être communiquées à des tiers autres que :

- les personnes désignées par le titulaire du compte ou titulaire de la carte,
- les agents indépendants de la Banque, agissant en son nom et pour compte ;
- les sociétés dont l'intervention est nécessaire pour la réalisation des finalités de la Banque mentionnées à l'article 14.1, en particulier :

- pour la gestion des opérations de paiement et des cartes, en particulier : equensWorldline SA (établie en Belgique), Swift SCRL (établie en Belgique), Mastercard Europe SPRL (établie en Belgique), ainsi que les organismes de compensation et de liquidation des paiements (Centre d'Echange et de Compensation ASBL (« CEC »), Systèmes technologiques d'échange et de traitement SA (« STET »)) ;
- pour la personnalisation de la carte: Gemalto SA (établie en France) ;
- pour l'archivage de vos données sous forme « papier » ou électronique : OASIS Group (établie en Belgique) ;
- pour la gestion informatique/électronique (en ce compris la sécurité) : les fournisseurs ICT tels que Unisys Belgium SA (établie en Belgique), IBM Belgium SPRL (établie en Belgique), Adobe (établie en Irlande), Contrast Europe VBR (établie en Belgique), Salesforce Inc. (établie aux USA), Ricoh Nederland BV (établie en Hollande), Fujitsu BV (établie en Hollande), Tata Consultancy Services Belgium SA (établie en Belgique et en Inde), HCL Belgium SA (établie en Belgique), Cognizant Technology Solutions Belgium SA (établie en Belgique), Getronics BV (établie en Hollande), ING Tech Poland (établie en Pologne) ;
- pour les activités de marketing : Selligent SA, Bisnode Belgium SA et Social Seeder SPRL (toutes établies en Belgique) ainsi que, le cas échéant, des call-centers externes (en particulier, dans le cadre d'enquêtes) ;
- pour la gestion des incidents de paiement et de crédit : les personnes qui exercent une activité de recouvrement amiable de dettes du consommateur et qui, à cet effet, conformément à l'article 4, § 1er de la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur, sont inscrites auprès du Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie (liste sur demande), comme la société Fiducré SA ;
- les sociétés du Groupe ING établies ou non dans l'Union européenne,
- des compagnies d'assurances liées, ou
- les autres sociétés partenaires de la Banque (liste sur demande), qui sont établies dans un pays membre de l'Union européenne, au nom et pour compte desquelles la Banque offre des produits ou



# CONDITIONS GENERALES DE LA CARTE DE DÉBIT ING

(Version 1/07/2019)

services, en cas de souscription à ceux-ci ou d'un intérêt manifesté pour ceux-ci par les personnes concernées ;,

- les compagnies d'assurances agréées en Belgique (pour lesquelles la Banque n'agit pas comme intermédiaire) et les autorités ou organismes publics dans le cadre de la lutte contre la fraude, la Banque se limitant à confirmer qu'une personne est ou non titulaire d'un numéro de compte, les coordonnées de la personne ou les numéros de comptes associés étant communiqués par la compagnie d'assurance ou l'autorité ou organisme public concerné, notamment:

O Service Fédéral des Pensions  
O Office national de sécurité sociale  
O Office national des Vacances annuelles (ONVA)  
O Fonds Social et de Garantie Horeca  
O Agence fédérale pour les Allocations familiales – (FAMIFED)  
O Famiwal  
O Kind & Gezin  
O Kindergeld  
- des autorités compétentes,

- les établissements de crédit, les établissements financiers et les établissements équivalents visés à l'article 5.6. du Règlement général des opérations de la Banque dans les conditions définies à cet article et ce, le cas échéant, conformément aux dispositions qui suivent.

Ces données peuvent ainsi être communiquées aux autres sociétés du Groupe ING, établies ou non dans un pays membre de l'Union européenne et exerçant des activités bancaires, d'assurances ou financières et/ou une activité se situant dans le prolongement de celles-ci (liste sur demande), aux fins de gestion centrale de la clientèle, de marketing de services bancaires, financiers et d'assurances (à l'exclusion de l'envoi de publicités par courrier électronique, sauf consentement de la personne concernée), de vision globale du client, de fourniture de leurs services (le cas échéant) et de contrôle de la régularité des opérations (en ce compris la prévention des irrégularités).

Par ailleurs, les données collectées par la Banque en qualité d'intermédiaire d'assurances sont également communiquées aux compagnies d'assurances concernées qui sont extérieures au Groupe ING et qui sont établies dans un pays membre de l'Union européenne (en particulier, NN Non-Life Insurance nv, NN Insurance Belgium SA, AON Belgium SPRL, Inter Partner Assurance SA, AXA Belgium SA, CARDIF(F),...) et à leurs éventuels représentants en Belgique (en particulier NN Insurance Services Belgium SA pour NN Non-Life Insurance nv établi aux Pays-Bas), pour autant qu'elles soient nécessaires aux fins d'évaluation du risque assuré et, le cas échéant, de conclusion et de gestion du contrat d'assurance, de marketing de leurs services d'assurances (à l'exclusion de l'envoi de publicités par courrier électronique), de gestion centrale de la clientèle et de contrôle de la régularité des opérations (en ce compris la prévention des irrégularités).

De même, elles peuvent également être communiquées à des courtiers en assurances, qui agissent comme intermédiaires en assurance pour la Banque, aux mêmes fins, à l'exclusion du marketing.

Les données d'identification du bénéficiaire de la carte de débit et celles relatives à sa carte de débit sont en outre communiquées à equensWorldline SA (société de gestion des cartes et des transactions de la carte de débit pour le compte de la Banque) aux fins de gestion centrale de la clientèle, de marketing de produits et services d'autres commerçants et de vision globale du client, ainsi que pour l'exécution, au nom et pour compte de la Banque, de paiements.

Des données peuvent être transférées vers un pays non membre de l'Union européenne assurant ou non un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel, par exemple :

- la SCRL Swift conserve des données de paiement aux USA, soumises à la législation américaine ;  
- certaines données de paiements qui sont communiquées à equensWorldline SA sont communiquées à leur tour par cette dernière à ses filiales au Maroc et en Inde, qui agissent comme sous-traitants d'equensWorldline SA.

- certaines données qui sont communiquées à des sociétés du Groupe ING hors de l'Union européenne.

La Banque n'opère toutefois un transfert de données vers un pays non membre de l'Union européenne n'assurant pas un niveau de protection adéquat que dans les cas prévus par la législation applicable en matière de protection de la vie privée, par exemple, en prévoyant des dispositions contractuelles adaptées telles que visées à l'article 46.2. du Règlement européen.

Ces données sont ainsi communiquées à equensWorldline, en tant que sous-traitant de la Banque, pour la gestion des opérations de paiement au nom et pour compte de la Banque.

#### 14.3. Droits des personnes concernées

Toute personne physique peut prendre connaissance et rectifier les données la concernant.

Elle peut également demander l'effacement de celles-ci ou une limitation du traitement ainsi que s'opposer au traitement de celles-ci. Elle dispose enfin du droit à la portabilité des données.

Toute personne physique peut s'opposer, gratuitement et sur simple demande, au traitement des données la concernant par la Banque aux fins de marketing direct (qu'il s'agisse du marketing direct de services bancaires, financiers (en ce compris de leasing), et/ou d'assurances ou du marketing direct d'autres produits ou services (le cas d'échéant, fournis par d'autres sociétés partenaires ; liste sur demande) offerts par la Banque), et/ ou à la communication de ces données, dans le même but, à d'autres sociétés du Groupe ING, à equensWorldline SA et/ou aux assureurs liés dans l'Union européenne et à leurs représentants en Belgique. Elle peut également s'opposer, pour des raisons tenant à sa situation particulière, au traitement des données à caractère personnel la concernant à des fins de statistiques.

14.4. Déclaration de confidentialité d'ING et autres dispositions applicables pour la protection de la vie privée, Data Protection Officer de la Banque et autorité de contrôle

Pour toute information complémentaire sur les traitements de données à caractère personnel effectués par la Banque ainsi que, en particulier, sur les prises de décision individuelle automatisées par la Banque (y compris le profilage), les destinataires de données, la licéité des traitements, le traitement de données sensibles, la protection des locaux par des caméras de surveillance, l'exigence de fourniture de données à caractère personnel, les conditions et modalités d'exercice des droits reconnus à toute personne concernée et la conservation des données par la Banque, la personne concernée peut consulter :

- l'article 6 (Protection de la vie privée) du Règlement Général des Opérations de la Banque, et

- la « Déclaration de confidentialité d'ING pour la protection de la vie privée » reprise en annexe du Règlement précité.

Pour toute question sur les traitements de données à caractère



# CONDITIONS GENERALES DE LA CARTE DE DÉBIT ING

(Version 1/07/2019)

personnel par la Banque, toute personne concernée peut contacter la Banque via les canaux de communication habituels de celle-ci :

- en se connectant aux services Home'Bank/Business'Bank ou ING Smart Banking de la Banque et, le cas échéant, en envoyant via ces services un message avec la référence « Privacy »,
- en s'adressant à son agence ING ou sa personne de contact auprès de la Banque,
- en téléphonant au numéro suivant : +32.2.464.60.02,
- en adressant un email à [info@ing.be](mailto:info@ing.be) avec en référence « Privacy ».

En cas de réclamation concernant un traitement de ses données à caractère personnel par la Banque, la personne concernée peut s'adresser au service Complaint Management de la Banque en envoyant sa demande ayant comme référence « Privacy », avec un copie de sa carte de débit d'identité ou de son passeport, à :

- via courrier postal à l'adresse suivante :  
ING Belgique, Complaint Management, Cours Saint Michel 60, B-1040 Bruxelles
- via courrier électronique à l'adresse suivante : [plaintes@ing.be](mailto:plaintes@ing.be)

Si elle ne reçoit pas satisfaction ou souhaite des informations complémentaires en matière de protection de la vie privée, la personne concernée peut s'adresser au délégué à la protection des données (aussi dénommé « Data Protection Officer » ou « DPO ») de la Banque :

- via courrier postal à l'adresse suivante : ING Privacy Office, Cours Saint Michel 60, 1040 Bruxelles.
- via courrier électronique à l'adresse suivante : [ing-be-PrivacyOffice@ing.com](mailto:ing-be-PrivacyOffice@ing.com).

Toute personne concernée dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente en matière de protection de la vie privée, à savoir, pour la Belgique, l'Autorité de protection des données (Rue de la Presse, 35, 1000 Bruxelles ; [www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be)).

## Article 15 – Réclamation – Recours judiciaires et extra-judiciaires

**15.1.** Toute réclamation ayant trait au contrat relatif à la mise à disposition et à l'utilisation de la carte de débit ou aux opérations effectuées à l'aide de la carte de débit doit être notifiée par écrit à l'agence ING du titulaire du compte ou, en cas de non satisfaction, à l'adresse suivante:

ING Complaint Management  
Cours Saint Michel, 60  
1040 Bruxelles  
Tél.: 02/547. 61.02  
Fax: 02/547.83.20

La réclamation peut également être envoyée par courrier électronique à l'adresse suivante : [plaintes@ing.be](mailto:plaintes@ing.be) ou au moyen du formulaire en ligne disponible sur le site [www.ing.be](http://www.ing.be) ».

**15.2.** Si le client est un consommateur et n'a pas obtenu satisfaction de la part de la Banque, il peut introduire gratuitement une réclamation auprès du Service de médiation Banques-Crédit-Placements à l'adresse suivante:

North Gate II, Boulevard du Roi Albert II 8,  
1000 Bruxelles  
[www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be)

e-mail: [Ombudsman@OmbudsFin.be](mailto:Ombudsman@OmbudsFin.be)

Le client peut également s'adresser à la Direction Générale Contrôle et Médiation auprès du Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes Moyennes & Energie, à l'adresse suivante:

North Gate III, Boulevard du Roi Albert II, 16  
1000 Bruxelles  
Tél.: 02/ 277. 54.85  
Fax: 02/ 277. 52.11  
e-mail: [eco.inspec.fo@economie.fgov.be](mailto:eco.inspec.fo@economie.fgov.be)

La présente disposition s'entend par ailleurs sans préjudice du droit pour le client d'entamer une procédure judiciaire.

## Article 16 – Droit applicable et juridiction compétente

**16.1.** Tous les droits et obligations du titulaire de la carte, du titulaire du compte, et de la Banque sont soumis au droit belge.

**16.2.** Sous réserve de dispositions légales impératives ou d'ordre public fixant les règles d'attribution de compétence, et notamment dans le cas de litiges avec les consommateurs, la Banque, qu'elle soit demanderesse ou défenderesse, est autorisée à porter ou faire porter tout litige ayant trait aux présentes Conditions générales, aux services qui y sont associés et/ ou aux opérations effectuées à l'aide de la carte, devant les cours et tribunaux de Bruxelles ou devant ceux dans le ressort desquels est situé son siège avec lequel les relations d'affaires avec le titulaire du compte sont entretenues directement ou indirectement par l'intermédiaire d'une succursale ou d'une agence.

## QUELQUES «CONSEILS DE PRUDENCE» PAYEZ EN TOUTE SECURITE AVEC VOTRE CARTE DE DÉBIT ET VOTRE CODE SECRET.

**Votre carte de débit de paiement: un outil précieux et absolument personnel!**

- Détruisez les cartes de débit arrivées à échéance. De même, dès réception d'une nouvelle carte de débit, détruisez l'ancienne.
- Conservez votre carte de débit sur vous ou en lieu sûr. Ne la laissez jamais dans un lieu accessible à des tiers (une salle de sport par exemple), ni sur votre lieu de travail ni dans votre voiture.
- Conservez vos tickets de retrait d'espèces et de paiement. Vérifiez toujours dès réception vos extraits de compte bancaire. Signalez immédiatement toute anomalie à votre banque ou à l'expéditeur du relevé.
- Dans la mesure du possible, lorsque vous payez chez un commerçant, ne perdez pas votre carte de débit de vue. Assurez-vous que c'est bien votre carte de débit que l'on vous remet après paiement.
- N'utilisez votre carte de débit que pour les fonctions pour lesquelles elle est prévue.

**Mémorisez votre code secret** dès réception et détruisez immédiatement l'avis (lettre ou SMS) par lequel il vous a été communiqué.

- Changez votre code secret à un distributeur de billets dès que possible.

Toutefois, lorsque vous choisissez un nouveau code secret, évitez



# CONDITIONS GENERALES DE LA CARTE DE DÉBIT ING

(Version 1/07/2019)

les combinaisons trop évidentes (par exemple une partie de votre date de naissance, le code postal de votre commune, les quatre premiers chiffres de votre numéro de téléphone, etc.)

Choisir un code unique pour toutes vos cartes ou tous vos codes d'accès peut paraître facile, mais comporte des risques évidents.

- **Votre code secret doit rester secret: ne le communiquez donc à personne**, même pas à un membre de votre famille, un(e) ami(e) ou une personne soi-disant bien intentionnée. Personne n'a le droit de vous demander votre code, ni votre banque, ni les services de police ou d'assurance.
- **Ne notez surtout pas votre code secret**, même sous forme codée, par exemple en le dissimulant dans un faux numéro de téléphone.
- **Composez toujours votre code secret à l'abri des regards indiscrets**, que ce soit à un distributeur de billets ou chez un commerçant. Assurez-vous toujours de l'impossibilité d'être observé à votre insu par exemple en masquant le clavier à l'aide de votre main. Ne vous laissez distraire par personne. Si vous constatez des circonstances inhabituelles, informez-en immédiatement votre agence bancaire et le cas échéant le commerçant.
- Si vous avez de bonnes raisons de croire que votre code n'est plus confidentiel, changez-le immédiatement à un distributeur de billets. Si vous n'avez pas la possibilité de changer votre code, contactez immédiatement votre banque.
- Sachez que pour entrer dans le self-service d'une banque, vous ne devez jamais introduire votre code secret. S'il devait arriver que votre code soit exigé, annulez votre visite au self-service et prévenez immédiatement votre banque ou bloquez votre carte de débit par Card Stop.

## Que faire en cas de perte, de vol ou de tout autre incident?

**Avertissez immédiatement Card Stop** en téléphonant au + 32 (0)70 344 344 (ou le numéro indiqué par votre banque). Ce service,

accessible 24h/ 24 et 7 jours/ 7 bloquera tout de suite votre carte de débit. Si vous téléphonez de l'étranger et que vous ne disposez pas d'un téléphone à touches, attendez simplement la fin du menu. Vous serez alors mis en communication avec un opérateur.

Notez le numéro d'identification de votre appel attribué par Card Stop. Il vous sera utile pour les démarches ultérieures.

En cas de perte ou de vol de votre carte de débit, faites dresser dans les 24 heures un procès-verbal par les autorités de police locales et demandez-leur une copie du procès-verbal ou les références complètes de ce dernier.

Si votre carte de débit est retenue par un terminal, mettez-la immédiatement en opposition (Card Stop + 32 (0)70 344 344).

## Pour plus d'informations?

Votre banque se tient à votre disposition pour toute information complémentaire et spécifique à ses propres produits et services.

## Pour payer en toute sécurité:

- **Conservez votre carte de débit sur vous ou en lieu sûr.**
- **Votre code secret doit rester secret: ne le communiquez à personne; ne le notez nulle part**
- **Composez toujours votre code secret à l'abri des regards indiscrets**
- **Choisissez un nouveau code secret si vous croyez qu'un tiers a pu en prendre connaissance**
- **Signalez immédiatement toute anomalie constatée dans vos extraits de compte bancaire.**
- **En cas de perte, de vol ou de tout autre incident (par exemple, quand votre carte de débit est avalée par un distributeur de billets)**
- **Avertissez immédiatement Card Stop + 32 (0)70 344 344**

Conservez toujours avec vous (par exemple dans votre répertoire GSM) ou mémorisez le numéro de téléphone de Card Stop. En cas de besoin, celui-ci est affiché sur la plupart des terminaux.

ING Belgique SA – Banque - Siège social: avenue Marnix 24, B-1000 Bruxelles – TVA BE 0403.200.393 – RPM Bruxelles - Tel. +32 2 547 21 11  
Internet: www.ing.be - E-mail: info@ing.be – BIC (adresse SWIFT): BBRUBEBB – Compte IBAN: BE45 3109 1560 2789  
© Mod. CONDGEN F 01/072019 - Editeur responsable: Philippe Wallez, avenue Marnix 24, B-1000 Bruxelles



# CONDITIONS GENERALES DE LA CARTE DE DÉBIT ING

(Version 1/07/2019)

## Addenda lors de la demande d'une carte de débit de paiement ING

### Services

Par défaut, les services suivants sont attribués lors d'une demande de carte de débit de paiement ING : accès Self'Bank, retraits d'espèces et paiements via les schémas de paiement dont le logo est mentionné sur la carte de débit.

Tant le titulaire de la carte que la Banque peuvent refuser certains services.

### Limites par défaut (1)

#### Les limites de retraits d'espèces et paiements

	18 ans et plus (3)	17/16 ans (2)	Jusqu'à 16 ans (2)
Limite journalière retraits d'espèces	EUR 650	EUR 125	EUR 50
Limite hebdomadaire retraits d'espèces	EUR 2.500	EUR 125	EUR 50
Limite hebdomadaire paiements	EUR 5.000	EUR 500	EUR 50

#### Les limites de virements (et memo-virements)

	18 ans et plus	17/16 ans	Jusqu'à 16 ans
Limite hebdomadaire de virements	EUR 5.000	EUR 500	EUR 50

- (1) Les limites sont modifiables par le titulaire ou le représentant légal comme stipulé dans l'art.5 des Conditions générales  
(2) Lorsque le titulaire atteint l'âge de 16 ou 18 ans, les limites sont adaptées automatiquement  
(3) Sur certains distributeurs, le retrait maximum d'espèces peut être inférieur à ces limites

#### Limites applicables aux transactions sans code secret (avec et sans contact) Bancontact et Maestro:

- Montant maximum par transaction : EUR 25
  - Exceptions pour les transactions Maestro dans :
    - les parkings EUR 50
    - les péages autoroutiers EUR 100
- Montant maximum cumulé pour des transactions consécutives sans code secret : EUR 50

