
Contratto Conto Arancio e di Deposito Arancio V.04 del 2024

CONTRATTO CONTO ARANCIO E DI DEPOSITO ARANCIO

ING BANK N.V. Milan Branch

INDICE:

DOCUMENTO DI SINTESI	pag. 3
MODULO STANDARD PER LE INFORMAZIONI DA FORNIRE AI DEPOSITANTI	pag. 6
CONDIZIONI GENERALI DI CONTO ARANCIO E DI DEPOSITO ARANCIO	pag. 8
PREMESSE E DEFINIZIONI	pag. 8
SEZIONE I - NORME GENERALI SUI SERVIZI	pag. 8
SEZIONE II - CONTO ARANCIO	pag. 10
SEZIONE III - DEPOSITO ARANCIO	pag. 10
SEZIONE IV - SERVIZI DI PAGAMENTO	pag. 10
INFORMATIVA	pag. 12

DOCUMENTO DI SINTESI

Conto Arancio

Spese

Apertura	€ 0
Chiusura	€ 0
Versamenti	€ 0
Prelievi	€ 0
Invio rendiconto e informativa mensile	€ 0
Imposta di bollo	a carico del Cliente nella misura prevista dalla legge

Interessi su somme depositate - "Tasso base"

Tasso creditore annuo nominale (soggetto a ritenuta di legge)	1,00%
---	-------

Interessi su somme depositate - Iniziativa 3% per 12 mesi Nuovi Clienti (dal 12 maggio al 20 luglio 2024)

Nuovi Clienti Conto Arancio - tasso creditore annuo	3% applicato per il Periodo 12 mesi (come di seguito definito)
Tasso creditore annuo nominale Nuovi Clienti (soggetto a ritenuta di legge)	sulle somme depositate fino a un massimo di € 100.000,00. Su importi eccedenti tale soglia, verrà applicato il Tasso Base.

Nuovo(i) Cliente(i) chiunque

sottoscrive e attiva il suo primo Conto Arancio tra il 12 maggio 2024 e il 20 luglio 2024 ad esclusione di coloro che (i) hanno già usufruito di un tasso promozionale in qualità di titolari o contitolari di un altro Conto Arancio nel corso del 2023 o prima del 20 luglio 2024, oppure (ii) sono titolari o contitolari di un Conto Arancio attivo alla data del 12 maggio 2024 oppure (iii) hanno estinto un altro Conto Arancio nel corso del 2023 o prima del 20 luglio 2024.

Nel caso in cui un Nuovo Cliente diventi titolare o contitolare di più contratti Conto Arancio sottoscritti tra il 12 maggio 2024 e il 20 luglio 2024 oppure attivi più contratti Conto Arancio tra il 12 maggio 2024 e il 20 luglio 2024, l'iniziativa 3% per 12 mesi Nuovi Clienti si applica esclusivamente al primo (in ordine temporale) Conto Arancio costituito con versamento di somme dal Nuovo Cliente rispetto a detti contratti di cui è titolare o contitolare (**Primo Conto Arancio**).

L'iniziativa 3% per 12 mesi Nuovi Clienti prevede l'applicazione del tasso creditore annuo nominale (soggetto a ritenuta di legge) pari al 3% alle somme depositate sul Primo Conto Arancio fino ad un massimo di Euro 100.000, per un periodo pari a 365 giorni di calendario che decorre dal giorno della costituzione (data contabile di versamento) del Primo Conto Arancio (incluso) fino al 365° giorno successivo a tale data (incluso) (**Periodo 12 mesi**). Sulle somme del Primo Conto Arancio che eccedono i 100.000 Euro e su tutte le somme depositate sul Primo Conto Arancio al termine del Periodo 12 mesi, si applica il tasso creditore annuo nominale indicato nel paragrafo "Interessi su somme depositate - "Tasso Base"".

Liquidazione degli interessi

Periodicità	annuale al 31/12
Base di calcolo	anno civile (365 gg) ¹
Ritenuta Fiscale sugli interessi maturati	come da normativa vigente

Valute applicate e disponibilità sulle somme versate

Versamenti

Bonifico	Valuta di accredito su Conto Arancio: il giorno di ricezione dei fondi da parte della banca ordinante. Disponibilità: il giorno di ricezione dei fondi da parte della banca ordinante. Tempi massimi di esecuzione: Il tempo massimo per il completamento dell'operazione (accredito su Conto Arancio) è, di norma, non superiore a 3 giorni lavorativi successivi alla data di accettazione da parte della banca ordinante. ²
Assegni bancari stessa banca	Valuta di accredito: data di versamento (tale data è il giorno in cui la direzione operativa della banca riceve l'assegno). Disponibilità: 0 gg lavorativi.
Assegni bancari altre banche/vaglia Banca d'Italia	Valuta di accredito su Conto Arancio: 1 giornata operativa successiva alla data di versamento (tale data è il giorno in cui la direzione operativa della banca riceve l'assegno). Disponibilità: 4 gg lavorativi.

Assegni circolari altre banche	Valuta di accredito su Conto Arancio: 1 giornata operativa successiva alla data di versamento (tale data è il giorno in cui la direzione operativa della banca riceve l'assegno). Disponibilità: 4 gg lavorativi.
Assegni circolari stessa banca	Valuta di accredito: data di versamento (tale data è il giorno in cui la direzione operativa della banca riceve l'assegno). Disponibilità: 0 gg lavorativi.
Giroconto da Conto Arancio	Valuta di accredito: il giorno di esecuzione dell'ordine. Disponibilità: il giorno di esecuzione dell'ordine.
Giroconto da Conto Corrente Arancio	Valuta di accredito: il giorno di esecuzione dell'ordine. Disponibilità: il giorno di esecuzione dell'ordine.
Giroconto Automatico da Conto Corrente Arancio	Valuta di accredito: il giorno di esecuzione concordato. Disponibilità: il giorno di esecuzione concordato.
Estinzione vincolo Deposito Arancio	Valuta di accredito su Conto Arancio: il giorno di esecuzione dell'ordine. Disponibilità: il giorno di esecuzione dell'ordine.
Prelievi	
Bonifico	Valuta di accredito su conto predefinito: la data valuta effettiva dipende dalle condizioni economiche della banca che riceve la somma. Di norma essa non può essere successiva alla giornata operativa in cui l'importo viene accreditato. Valuta di addebito su Conto Arancio: il giorno di esecuzione dell'ordine. Tempi massimi di esecuzione: entro il giorno successivo alla ricezione dell'ordine.
Giroconto a Conto Arancio	Valuta di addebito: il giorno di esecuzione dell'ordine. Disponibilità: il giorno di esecuzione dell'ordine.
Giroconto a Conto Corrente Arancio	Valuta di addebito: il giorno di esecuzione dell'ordine. Disponibilità: il giorno di esecuzione dell'ordine.
Sottoscrizione vincolo Deposito Arancio	Valuta di addebito su Conto Arancio: il giorno di esecuzione dell'ordine. Disponibilità: il giorno di esecuzione dell'ordine.

Modalità di conferimento ordine

Bonifico in uscita³: tramite Internet o Call Center

Giroconto da Conto Arancio a Conto Corrente Arancio: tramite Internet o Call Center

Giroconto da Conto Arancio ad un altro Conto Arancio: tramite Internet o Call Center

Giroconto Automatico da Conto Corrente Arancio a Conto Arancio: tramite Internet o Call Center

Modalità di revoca ordine

Bonifico in uscita: tramite Internet o Call Center

Giroconto da Conto Arancio a Conto Corrente Arancio: operazione non revocabile

Giroconto da Conto Arancio ad un altro Conto Arancio: operazione non revocabile

Giroconto Automatico da Conto Corrente Arancio a Conto Arancio: tramite Internet o Call Center

Limiti orari conferimento o revoca ordine

Bonifico in uscita: ore 16.00

Giroconto da Conto Arancio a Conto Corrente Arancio: sempre disponibile

Giroconto da Conto Arancio ad un altro Conto Arancio: sempre disponibile

Giroconto Automatico da Conto Corrente Arancio a Conto Arancio: richiesta sempre disponibile, revoca possibile entro le ore 24 del giorno precedente al giorno di esecuzione concordato

Altro

Limite minimo di giacenza € 0

Limite massimo di giacenza pari a € 1.500.000 per ogni Conto Arancio; nel caso di attivazione di più conti la giacenza massima consentita è pari a € 3.000.000 per cliente.

Conti predefiniti oltre i conti ING fino ad un massimo di 3

Bonifico - extra SEPA - in entrata:

Eventuali trattenute, tra quelle di seguito indicate, applicate sull'importo trasferito, potrebbero essere effettuate dalla banca ordinante e dalle eventuali banche intermediarie:

- Bonifici con commissioni totalmente a carico ordinante (OUR) senza spese per il beneficiario;
- Bonifici con commissioni ripartite fra ordinante e beneficiario (SHA);
- Bonifici con commissioni totalmente a carico del beneficiario (BEN).

NOTA:

ING BANK N.V. Milan Branch non risponde di spese, commissioni, o valute che altre banche applicano normalmente alla clientela per l'esecuzione dei rispettivi incarichi.

Periodo di validità: le condizioni indicate sono valide fino ad eventuale variazione che sarà resa nota dalla Banca con le modalità e termini previsti dalle Condizioni Generali. In seguito all'attivazione di Conto Arancio sarà inviata al cliente una versione aggiornata del Documento di Sintesi alla prima occasione utile, nell'ambito delle comunicazioni periodiche o di quelle riguardanti operazioni specifiche.

1 In caso di anno bisestile la base di calcolo è di 366 giorni.

2 In caso di incompletezza della documentazione contrattuale ricevuta e/o di mancata identificazione del Cliente ai sensi della Normativa Antiriciclaggio e/o di impossibilità di esperire altri adempimenti normativi, ING BANK N.V. Milan Branch, ove il Cliente non adempia alla richiesta della banca in merito alla documentazione mancante, provvederà a restituire al Cliente la somma entro 20 giorni lavorativi; è facoltà del Cliente chiedere a ING BANK N.V. Milan Branch di provvedere prima della scadenza di detto termine.

3 La Banca si riserva la facoltà di fare effettuare le disposizioni superiori a 50.000€ esclusivamente tramite Call Center.

Le operazioni, ad eccezione di quelle sempre disponibili, richieste dopo le ore 16.00 o richieste in una Giornata non operativa sono eseguite il primo giorno lavorativo successivo alla richiesta.

Deposito Arancio

Spese

Apertura	€ 0
Chiusura	€ 0
Sottoscrizione Vincolo	€ 0
Estinzione Vincolo (a scadenza o anticipata)	€ 0
Invio rendiconto	€ 0
Imposta di bollo	a carico del Cliente nella misura prevista dalla legge

Interessi su somme depositate

TASSO CREDITORE NOMINALE SULLE SOMME VINCOLATE

Durata Standard del vincolo	Da 10.000 €
12 mesi	2,50%

Liquidazione degli interessi

Periodicità	a scadenza vincolo, in caso di estinzione anticipata non verranno riconosciuti gli interessi
Base di calcolo	anno civile (365 gg); in caso di anno bisestile la base di calcolo è di 366 giorni
Ritenuta Fiscale sugli interessi maturati	come da normativa vigente

Valute applicate e disponibilità sulle somme versate

Versamenti

Sottoscrizione Vincolo	Valuta di addebito su Conto Arancio di appoggio: il giorno di esecuzione dell'ordine. Disponibilità: il giorno di esecuzione dell'ordine.
------------------------	--

Prelievi

Estinzione Vincolo (a scadenza o anticipata)	Valuta di accredito su Conto Arancio di appoggio: il giorno di esecuzione dell'ordine. Disponibilità: il giorno di esecuzione dell'ordine.
--	---

Modalità di conferimento ordine

Sottoscrizione Vincolo: tramite Internet o Call Center

Estinzione Vincolo (a scadenza o anticipata): tramite Internet o Call Center

Altro

Limite massimo di vincoli	fino ad un massimo di 5 per intestazione
---------------------------	--

MODULO STANDARD PER LE INFORMAZIONI DA FORNIRE AI DEPOSITANTI

Informazioni di base sulla protezione dei depositi

I depositi presso ING Bank N.V. sono protetti da:	Il Sistema di Garanzia dei Depositi di diritto olandese, presso De Nederlandsche Bank N.V. (Banca Centrale olandese) (DNB) ⁽¹⁾
Limite della protezione:	100.000 euro per depositante e per ente creditizio ⁽²⁾ I seguenti marchi fanno parte del Suo ente creditizio: ING, ING Bank, ING Bank N.V.
Se possiede più depositi presso lo stesso ente creditizio:	Tutti i Suoi depositi presso lo stesso ente creditizio sono «cumulati» e il totale è soggetto al limite di 100.000 euro ⁽²⁾
Se possiede un conto congiunto con un'altra persona:	Il limite di 100.000 euro si applica a ciascun depositante separatamente ⁽³⁾
Periodo di rimborso in caso di fallimento dell'ente creditizio:	20 giorni lavorativi ⁽⁴⁾
Valuta del rimborso:	Euro
Contatti:	De Nederlandsche Bank N.V. PO box 98 1000 AB Amsterdam indirizzo: Westeinde 1 1017 ZN Amsterdam Telefono (da lunedì a venerdì dalle 9:00 alle 17:00): + 31 20 524 91 11 email: info@dnb.nl
Per maggiori informazioni:	http://www.dnb.nl vai alla sezione "English", cerca "Deposit Guarantee Scheme"

Informazioni supplementari

In generale, tutti i depositanti e le imprese sono coperti dal sistema di garanzia dei depositi. Le eccezioni vigenti per taluni sistemi di garanzia dei depositi sono indicate nel sito Internet del sistema di garanzia dei depositi pertinente. Il Suo ente creditizio Le comunicherà inoltre, su richiesta, se taluni prodotti sono o meno coperti. Se i depositi sono coperti, l'istituto di credito gliene darà conferma nel relativo estratto conto.

NOTE:

(1) Sistema responsabile della protezione del suo deposito:

Il Suo deposito è coperto dal Sistema di Garanzia dei Depositi di diritto olandese. In caso di insolvenza del Suo ente creditizio, i Suoi depositi saranno rimborsati fino a 100.000 euro.

(2) Limite generale della protezione:

Se un deposito è indisponibile perché l'ente creditizio non è in grado di assolvere i suoi obblighi finanziari, i depositanti saranno rimborsati dal Sistema di Garanzia dei Depositi olandese. Il rimborso è limitato a 100.000 euro. Ciò significa che tutti i depositi presso lo stesso ente creditizio sono sommati per determinare il livello di copertura. Se, ad esempio, un depositante detiene un conto di risparmio di 90.000 euro e un conto corrente di 20.000 euro, gli saranno rimborsati solo 100.000 euro.

Questo metodo sarà applicato anche se l'ente creditizio opera con diversi marchi. ING Bank N.V. opera anche con il marchio ING, ING Bank, ING Bank N.V. Ciò significa che tutti i depositi presso uno o più enti con i suddetti marchi sono complessivamente coperti fino a 100.000 euro.

(3) Limite di protezione per i conti congiunti:

In caso di conti congiunti, si applica a ciascun depositante il limite di 100.000 euro.

In caso di fallimento del Suo ente creditizio, nei tre mesi successivi al deposito da Lei effettuato presso il medesimo, di un ammontare derivante da un'operazione immobiliare e relativa ad un immobile ad uso privato, il Suo deposito sarà rimborsato fino ad un ammontare massimo pari a 500.000 euro.

Ulteriori informazioni a riguardo sono disponibili sul sito <http://www.dnb.nl>.

(4) Rimborso:

Il Sistema di Garanzia dei Depositi a protezione del Suo deposito è il Sistema di Garanzia dei Depositi olandese, presso De Nederlandsche Bank N.V. (Dutch Central Bank) (DNB); PO box 98 1000 AB Amsterdam Westeinde 1, 1017 ZN Amsterdam. Telefono (da lunedì a venerdì dalle 9:00 alle 17:00): + 31 20 524 91 11, email: info@dnb.nl, sito <http://www.dnb.nl>, rimborserà i Suoi depositi (fino a 100.000 euro).

In caso di mancato rimborso, entro i termini sopraindicati (20 giorni lavorativi), potrà contattare il Sistema di Garanzia sopra menzionato, per richiedere il rimborso a Lei dovuto.

In futuro il periodo di rimborso succitato potrà essere ridotto fino a 7 (sette) giorni lavorativi.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito <http://www.dnb.nl>.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTO ARANCIO E DI DEPOSITO ARANCIO

Premesse e Definizioni

- ING BANK NV. Milan Branch con sede principale in Milano, Viale Fulvio Testi 250 (di seguito "ING" o la "Banca") offre un servizio di deposito a risparmio denominato Conto Arancio (di seguito il "Conto Arancio") e un servizio di deposito a risparmio vincolato denominato Deposito Arancio (di seguito il "Deposito" ovvero, collettivamente, i "Depositi") mediante il quale il Cliente sottopone a vincolo le somme prelevate da un proprio Conto di Appoggio (come di seguito definito) impegnandosi a non prelevarle fino alla scadenza pattuita (di seguito il Conto Arancio e il Deposito sono congiuntamente definiti i "Servizi");
- per "Applicazione" si intende il programma informatico messo a disposizione dalla Banca dedicato a dispositivi di tipo mobile (ad es. smartphone), che il Cliente installa e utilizza sul proprio Dispositivo;
- per "Applicazione ING" si intende l'Applicazione che consente di accedere ad alcuni Servizi forniti dalla Banca secondo i termini indicati nelle condizioni d'uso dell'applicazione stessa;
- per "Autenticazione" si intende una procedura che consente alla Banca di verificare l'identità Cliente o la validità dell'uso di uno specifico strumento di pagamento, inclusi i Codici (come di seguito definiti);
- per "Autenticazione forte del cliente": si intende un'Autenticazione basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo il Cliente conosce), del possesso (qualcosa che solo il Cliente possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza il Cliente), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di Autenticazione;
- per "Servizio SMS OTP" si intende il servizio di Autenticazione Forte del Cliente che consiste nella generazione del Codice monouso OTP da utilizzarsi in aggiunta al Codice segreto P.I.N.;
- per "Servizio Token" si intende il servizio di Autenticazione Forte del Cliente che consiste in un software dell'Applicazione ING che genera il codice Token;
- per "Codice Cliente" si intende il codice composto da 7 cifre che viene assegnato dalla Banca al Cliente al momento della conclusione del Contratto;
- per "Codice monouso OTP" si intende il codice monouso inviato via SMS al Cliente;
- per "Codice segreto P.I.N." si intende il codice personale segreto consegnato dalla Banca al Cliente e che può essere successivamente modificato dal Cliente stesso;
- per "Codice Token" si intende il codice monouso generato con l'Applicazione ING (i) tramite l'utilizzo del codice numerico di sei cifre (cd. Smart Code) impostato dal Cliente in fase di attivazione del token o, in alternativa e su scelta del Cliente, (ii) tramite l'uso dell'impronta digitale o di altri dati biometrici del Cliente, se tale modalità è supportata dal Dispositivo sul quale il Cliente ha scaricato l'Applicazione ING;
- per "Conto di Appoggio" si intende il conto dal quale sono prelevate le somme costituite in Deposito; allo stato, la Banca consente al Cliente di utilizzare unicamente Conto Arancio come Conto di Appoggio; allorché la Banca consentirà di utilizzare anche Conto Corrente Arancio come Conto di Appoggio renderà nota tale circostanza tramite il proprio sito internet e/o comunicazione individuale al Cliente;
- per "Dispositivo" o "Device" si intende il dispositivo di tipo mobile (ad es. smartphone) di esclusiva disponibilità del Cliente e che, se dotato delle caratteristiche tecniche adeguate permette al Cliente di utilizzare le Applicazioni;
- il presente contratto costituisce un contratto quadro volto a disciplinare i Servizi come tempo per tempo attivati dal Cliente, nel rispetto del numero massimo riportato nel Documento di Sintesi;
- per poter richiedere l'apertura del Deposito è necessario aver preventivamente attivato un Conto Arancio;
- il Deposito deve avere necessariamente la medesima intestazione del Conto Arancio che funge da Conto di Appoggio;
- il Cliente ha la facoltà di chiedere il rimborso anticipato, prima della scadenza pattuita e senza penali, delle somme vincolate tramite Deposito, ma in tal caso non percepirà alcun interesse su dette somme;
- la Banca opera prevalentemente tramite tecniche di comunicazione a distanza, quali il proprio sito Internet (www.ing.it), di seguito il "Sito Internet" e il proprio servizio telefonico (di seguito il "Call Center"), nonché le altre tecniche che la Banca comunicherà in funzione dell'evoluzione tecnologica, quali ad esempio l'Applicazione ING, gli Short Message Service (SMS);
- la Banca opera in Italia anche per il tramite di unità operative (nel seguito, le "Filiali"), presso le quali i Clienti e/o la futura clientela possono svolgere una o più delle attività disciplinate dalle presenti Condizioni Generali nei modi e nei termini indicati nelle Sezioni relative ai Servizi;
- la Banca ha messo a disposizione del Cliente, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, prima della firma della proposta contrattuale del Cliente (di seguito il "Modulo di Richiesta"), le condizioni generali del Contratto (di seguito le "Condizioni Generali"). L'informativa dovuta ai sensi della legge in materia di protezione dei dati personali, il Foglio Informativo e il Documento di Sintesi nonché la Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario;
- Per "Reclamo" si intende ogni atto con cui un Cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta alla Banca un suo comportamento o un'omissione.

Sezione I – Norme generali sui Servizi

1. Premesse ed Allegati.

1. Le Condizioni Generali, comprensive delle premesse, insieme al Modulo di Richiesta e al Documento di Sintesi disciplinano i Servizi e costituiscono il "Contratto". Il Documento di Sintesi costituisce il frontespizio del Contratto.

2. Diligenza della Banca, trasparenza delle condizioni, reclami e risoluzione delle controversie.

- Nei rapporti con il Cliente, la Banca osserva criteri di diligenza adeguati alla sua condizione professionale e alla natura dell'attività svolta (cfr. art. 1176, comma 2, cod. civ.).
- La Banca osserva inoltre le disposizioni di cui al Decreto Legislativo 1° settembre 1993, n. 385 e successive integrazioni e modificazioni (Testo Unico delle leggi bancarie e creditizie, di seguito "T.U.B.") e le relative disposizioni di attuazione.
- Salvo quanto previsto al successivo art. 13, commi 2 e 4 in ordine all'approvazione del rendiconto, il Cliente – chiaramente identificabile – può presentare un Reclamo alla Banca, a mezzo posta ordinaria o posta elettronica ovvero posta elettronica certificata (PEC). Il Reclamo dovrà essere inviato rispettivamente all'indirizzo della sede legale della Banca indicato nelle Premesse del presente Contratto, ovvero all'indirizzo di posta elettronica o PEC indicato nella documentazione informativa a disposizione del Cliente anche sul sito della Banca.
- La Banca risponderà al reclamo del Cliente entro 60 giorni se relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari e se riguardante servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio. Se il reclamo è relativo ai servizi di pagamento, di cui alla Direttiva 2015/2366/UE cd. PSD2, la Banca risponderà entro 15 Giornate Operative dal ricevimento. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 Giornate Operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative.
- Qualora il Reclamo ricevuto sia ritenuto fondato dalla Banca, quest'ultima lo comunicherà al Cliente, entro i tempi sopra indicati, precisando le tempistiche entro le quali provvederà alla risoluzione della criticità segnalata. Nel caso in cui, invece, la Banca ritenesse il Reclamo infondato, dovrà indicarne le ragioni.
- Il Cliente, in assenza di risposta da parte della Banca entro il termine sopra indicato, o qualora non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta ricevuta dalla Banca, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria competente, dovrà rivolgersi:
 - all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per avere ulteriori informazioni circa l'ABF si può consultare il sito internet www.arbitrobancariofinanziario.it, rivolgersi presso le filiali della Banca d'Italia;
 - al Conciliatore Bancario Finanziario per richiedere il servizio di mediazione. Per ulteriori informazioni circa il Conciliatore Bancario Finanziario consultare il sito internet www.conciliatorebancario.it;
 - ad altro organismo specializzato, iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia. L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito www.giustizia.it.

7. Il ricorso preventivo ai suindicati sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie costituisce tentativo di conciliazione e, conformemente a quanto previsto dalla legge, costituisce condizione di procedibilità della successiva domanda innanzi all'Autorità Giudiziaria, ai sensi dell'art. 5 comma 1-bis del D. Lgs. n. 28 del 2010.

8. Il Cliente, le associazioni che lo rappresentano e le altre parti interessate possono presentare esposti alla Banca d'Italia, impregiudicato il loro diritto di adire la competente Autorità Giudiziaria, di presentare Reclami e di attivare la procedura di mediazione di cui ai precedenti commi.

9. Per la risoluzione extragiudiziale di controversie concernenti obbligazioni contrattuali derivanti dalla stipula di contratti aventi ad oggetto servizi o la vendita di beni mediante il sito web o altri mezzi elettronici, il Cliente consumatore ha facoltà di accedere alla piattaforma Online Dispute Resolution (di seguito la "piattaforma ODR"), sviluppata e gestita dalla Commissione Europea in ottemperanza alla Direttiva 2013/11/EU e al Regolamento UE n. 524/2013. La piattaforma ODR agevola il Cliente ricorrendo nella individuazione del competente organismo nazionale per la risoluzione stragiudiziale delle controversie e, una volta raggiunto l'accordo con la parte convenuta sull'organismo competente, trasmette il Reclamo a tale organismo.

Per maggiori informazioni sulla piattaforma ODR o per avviare, tramite quest'ultima, una procedura di risoluzione alternativa di una controversia relativa ai predetti contratti, si rinvia al seguente link: <https://webgate.e.europa.eu/odr>. L'indirizzo di posta elettronica della Banca da indicare nella piattaforma ODR è: ing.bank@legallmail.it.

3. Cosa riguardano e a cosa si applicano le Condizioni Generali.

- Il Contratto si conclude esclusivamente nel momento in cui il Cliente riceve l'accettazione della Banca ai sensi del successivo art. 19 di queste Condizioni Generali.
- Dopo che il Contratto è stato concluso, il Cliente, anche tramite le tecniche di comunicazione a distanza di cui in premessa, può aprire uno o più Depositi, per i periodi di tempo ed alle condizioni indicate nel Documento di Sintesi. Resta inteso che le condizioni economiche contenute nel Documento di Sintesi relative al Deposito restano valide ed efficaci per 30 (trenta) giorni a far data dalla conclusione del Contratto ai sensi del primo comma del presente articolo.

3. Decorso tale termine, le Condizioni Economiche applicabili al/i Deposito/i che tempo per tempo il Cliente intenderà aprire, saranno quelle in vigore alla data di costituzione del vincolo, quali pubblicate sul sito internet della Banca e accettate dal Cliente in fase di apertura del rapporto, fermo restando che la Banca provvederà a inviare al Cliente che abbia aperto il Deposito apposita comunicazione dalla quale risultino le condizioni economiche applicate al Deposito stesso.

4. Le Condizioni Generali regolano tutti i rapporti tra la Banca e il Cliente relativi ai Servizi.

5. Le Condizioni Generali si applicheranno ad ogni ulteriore servizio richiesto dal Cliente che faccia ad esse riferimento o rinvio, in tutto o in parte.

4. Verifica della Clientela e deposito della firma.

1. Al momento della sottoscrizione del Modulo di Richiesta, il Cliente deve fornire alla Banca i dati identificativi richiesti in conformità alla vigente normativa anche in materia di prevenzione del fenomeno del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo (di seguito "Normativa Antiriciclaggio") e secondo le procedure operative tempo per tempo adottate dalla Banca per garantire la conformità alle vigenti disposizioni normative e la sicurezza delle transazioni. Tali procedure saranno di volta in volta comunicate dalla Banca sul proprio sito. In tale occasione, il Cliente deve anche depositare l'originale della propria firma (specimen di firma).

2. La Banca può utilizzare il primo versamento effettuato dal cliente sul Conto Arancio indicato dalla Banca per l'identificazione ai sensi della Normativa Antiriciclaggio, o con altre modalità conformi alle previsioni della Normativa Antiriciclaggio.

3. Il Cliente, nei rapporti con la Banca, deve utilizzare la propria firma autografa in forma grafica corrispondente alla firma depositata, secondo le modalità richieste di volta in volta dalla Banca ovvero - previo accordo tra le Parti - nelle altre forme consentite dalle vigenti leggi (es. firma elettronica).

4. Quando il Cliente contatta la Banca in via telematica (Sito Internet) o telefonica (Call Center), la Banca lo identifica validamente esclusivamente con la verifica dei Codici di cui al successivo articolo 4 ed eventualmente dei dati anagrafici.

5. La Banca potrà, anche successivamente alla conclusione del Contratto, farsi inviare dal Cliente idonea attestazione di quanto in precedenza dichiarato in fase di apertura del rapporto. Il Cliente dovrà tempestivamente comunicare alla Banca ogni cambiamento di indirizzo, anche di posta elettronica, recapito telefonico e ogni variazione delle informazioni precedentemente fornite.

5. Prova degli ordini e disposizioni.

1. Il Cliente autorizza la Banca a registrare, in via continuativa e senza ulteriore preavviso, le comunicazioni telefoniche e telematiche che il Cliente stesso effettua nell'ambito dei Servizi.

2. Le scritture contabili della Banca nonché le registrazioni telefoniche o quelle effettuate su supporto informatico o su altro supporto equivalente, anche in via automatica, forniranno valida prova delle operazioni eseguite, delle disposizioni impartite e delle comunicazioni effettuate. Resta salvo quanto previsto nella Sezione III in materia di Servizi di Pagamento.

6. Modalità di svolgimento dei Servizi.

1. Per l'esecuzione di tutte le Operazioni tramite tecniche di comunicazione a distanza o tramite altri canali distributivi quando richiesto dalla Banca, il Cliente deve utilizzare appositi codici di sicurezza ("Codice Cliente", "Codice segreto P.I.N.", "Codice monouso OTP" o "Codice Token" nel seguito anche indicati collettivamente, "Codici").

2. I Codici sono strettamente personali e il Cliente è responsabile della loro custodia e del loro corretto utilizzo e risponde del loro indebito uso, da chiunque operato, anche se in conseguenza di smarrimento o furto. La Banca non è responsabile dell'utilizzo dei Codici da parte di soggetti non legittimati finché il Cliente non comunica il loro smarrimento o furto e chiede il blocco dell'operatività dei servizi; la Banca è tuttavia responsabile quando l'eventuale conseguenza dannosa per il Cliente deriva da un evento direttamente imputabile alla Banca stessa. In ogni caso il Cliente può modificare autonomamente il Codice segreto PIN.

3. Per eseguire le operazioni e le istruzioni ricevute, la Banca verifica l'identità e la legittimazione del Cliente sulla base dei Codici e la conformità dei dati anagrafici del Cliente stesso con quelli in possesso della Banca medesima. Nel caso in cui il Cliente operi presso le Filiali, la Banca può verificare l'identità e la legittimazione del Cliente tramite i Codici ovvero anche tramite verifica di un documento di identità valido e firma autografa. La Banca non è obbligata a ulteriori accertamenti relativi all'identità ed alla legittimazione dei soggetti che dispongono le operazioni ovvero accedono alle informazioni relative al Servizio.

3-bis. La Banca, previa apposita comunicazione al Cliente, bloccherà i Servizi a seguito di un numero di tentativi di autenticazione non riusciti superiore al limite comunicato sul Sito Internet o mediante gli altri canali di comunicazione messi a disposizione dalla Banca. In tal caso, per ripristinare i Servizi, il Cliente dovrà seguire le istruzioni di volta in volta fornite dalla Banca.

4. La Banca può modificare le modalità descritte nel presente articolo in qualunque momento per esigenze di sicurezza. In tal caso la Banca invia apposita comunicazione al Cliente, anche tramite tecniche di comunicazione a distanza, con preavviso di almeno due mesi rispetto alla data di entrata in vigore delle modifiche stesse.

5. La Banca può sospendere il collegamento telematico e telefonico in qualsiasi momento dandone preavviso, ove possibile, per ragioni connesse alla sicurezza; la Banca può inoltre sospen-

dere l'operatività di singoli Clienti, per motivi cautelari (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, un utilizzo improprio o difforme di tale funzionalità da parte del Cliente, malfunzionamenti del sistema, provvedimenti delle Autorità, ecc.).

6. Per le attività di Call Center, la Banca potrà avvalersi dei servizi resi da primari operatori specializzati; in tal caso la Banca resta comunque responsabile nei confronti del Cliente, in esclusiva o in solido con il soggetto incaricato del compimento delle operazioni.

7. La Banca si riserva la facoltà di richiedere, per lo svolgimento di alcune operazioni (ad esempio bonifici in uscita), ulteriori adempimenti operativi, quali a titolo esemplificativo, l'invio di autorizzazioni/documentazione integrativa anche mediante tecniche di comunicazione a distanza (ad esempio, telefax, e-mail, ecc...).

7. Rapporti coestestati - Morte o sopravvenuta incapacità di uno dei coestestati.

1. Il Conto Arancio e il Deposito possono essere coestestati al massimo a due soggetti. Ogni coestestato può effettuare disposizioni ed operazioni separatamente, ivi compresa l'estinzione del rapporto con la Banca. In tali casi, la Banca non deve dare comunicazione né è responsabile nei confronti dell'altro coestestato.

2. I coestestati rispondono in solido fra loro nei confronti della Banca per tutte le obbligazioni di volta in volta esistenti per qualsiasi ragione, anche per atto o fatto di un solo coestestato o di suoi aventi causa.

3. Quando uno dei coestestati si oppone ad un'operazione o disposizione su Conto Arancio o sul Deposito richiesta dall'altro coestestato, non ancora eseguita, dandone comunicazione per iscritto alla Banca, la Banca medesima può eseguire quanto disposto solo con il concorso di tutti i coestestati. L'opposizione non ha effetto nei confronti della Banca finché questa non ne ha ricevuta la relativa comunicazione e non è trascorso il tempo ragionevolmente necessario per provvedere.

4. Nel caso di morte o sopravvenuta incapacità di agire di uno dei coestestati, l'altro può disporre separatamente su Conto Arancio o sul Deposito nei limiti della quota di sua proprietà, che si presume essere pari al 50% (cinquanta per cento) del saldo del conto. Gli eredi del coestestato deceduto, tutti assieme, ed il legale rappresentante dell'interdetto o inabilitato, possono disporre separatamente della quota di proprietà, rispettivamente, del coestestato deceduto ovvero interdetto/inabilitato, che, ugualmente, si presume essere pari al 50% (cinquanta per cento) del saldo del conto.

8. Diritto di garanzia.

1. La Banca ha un diritto di pegno e un diritto di ritenzione su quanto depositato sul Conto Arancio e/o vincolato tramite Deposito a garanzia di qualunque credito della Banca stessa - anche se non determinato nel suo ammontare né esigibile ed anche se è già presente altra garanzia reale o personale - già in essere o che dovesse sorgere verso il Cliente, rappresentato da finanziamenti sotto qualsiasi forma concessi. Il diritto di pegno e di ritenzione sono esercitati sulle somme depositate per importi adeguati all'importo dei crediti vantati dalla Banca e comunque non superiori al predetto credito.

2. La Banca è sin d'ora autorizzata a trattenere e/o prelevare dalle disponibilità liquide sul Conto Arancio o sul Deposito, le somme necessarie al pagamento delle spese e degli oneri, anche legati al pagamento dell'imposta di bollo di cui al Documento di Sintesi, che il Cliente sarà tenuto a versare a fronte delle giacenze detenute su tutti i rapporti e/o servizi aperti con la Banca.

3. Nel caso previsto nel precedente comma 2, la Banca provvede a comunicare, anche con mezzi di comunicazione a distanza, tale circostanza al Cliente e, nel caso del Deposito, provvederà a svincolare l'importo di cui risulterà creditore a fronte degli oneri dovuti dal Cliente. Resta inteso che anche in detto caso, gli interessi sulle somme in Deposito continueranno a maturare al medesimo tasso e/o condizioni sulla parte rimanente delle somme sottoposte a vincolo.

9. Compensazione.

1. Quando esistono tra la Banca ed il Cliente più rapporti di qualsiasi genere e natura, anche di deposito, la Banca opera la compensazione di legge ad ogni suo effetto.

2. Al verificarsi di una delle ipotesi previste dall'art. 1186 cod. civ. (Decadenza dal termine), la Banca può inoltre avvalersi della compensazione anche se i crediti non sono determinati nel loro ammontare né esigibili e ciò in qualunque momento senza obbligo di preavviso e/o formalità; in tal caso, la Banca darà pronta comunicazione scritta al Cliente dell'intervenuta compensazione.

3. Se il rapporto è intestato a più persone, la Banca può avvalersi dei diritti di cui al comma precedente e al precedente art. 7, sino a concorrenza dell'intero credito risultante, anche nei confronti di conti e di rapporti intestati ad alcuni soltanto dei coestestati.

4. La compensazione prevista nel comma 2, è esclusa nei rapporti in cui il Cliente riveste la qualità di consumatore ai sensi dell'art. 3, comma 1, lettera a, del D. Lgs. 206/2005 (di seguito, "Codice al Consumo"), salvo diverso specifico accordo con il Cliente stesso.

10. Limiti operativi.

1. La Banca può limitare il deposito massimo di Conto Arancio per singolo rapporto e/o Cliente. Tale limitazione è indicata nel Documento di Sintesi.

2. La Banca può limitare il numero dei Depositi dei quali il Cliente può richiedere l'apertura per ciascun Conto di Appoggio. Tale limitazione è indicata nel Documento di Sintesi.

11. Esecuzione degli incarichi conferiti dal Cliente.

1. La Banca deve eseguire gli incarichi conferiti dal Cliente nei limiti e secondo le previsioni contenute nel Contratto; tuttavia, se ricorre un giustificato motivo, essa può rifiutarsi di assumere l'in-

carico richiesto, dandone tempestiva ed idonea comunicazione al Cliente, anche tramite tecniche di comunicazione a distanza.

2. Se il Cliente non fornisce particolari istruzioni, la Banca determina le modalità di esecuzione degli incarichi, con diligenza adeguata alla propria condizione professionale e comunque tenendo conto degli interessi del Cliente e della natura degli incarichi stessi.

3. In relazione agli incarichi assunti, la Banca può incaricare dell'esecuzione un'altra banca o un suo corrispondente, anche non bancario, se l'incarico deve eseguirsi su una piazza dove non esistono proprie filiali (art. 1856 cod. civ.), senza che per questo risulti diminuita la tutela dei diritti del Cliente.

4. Fermo restando quanto previsto nella Sezione II, il Cliente può revocare l'incarico conferito alla Banca finché l'incarico stesso non abbia avuto un principio di esecuzione, compatibilmente con le modalità dell'esecuzione medesima (art. 1373 cod. civ.).

12. Operatività.

1. Dopo che il Contratto è stato concluso e i Servizi attivati, il Cliente, anche tramite le tecniche di comunicazione a distanza di cui in premessa, può effettuare sul Conto Arancio e sul Deposito operazioni di interrogazione e disposizione (secondo quanto consentito dalle Condizioni Generali), ricevere dalla Banca i dati dei saldi, dei movimenti e ogni altra informazione relativa ai rapporti allo stesso intestati.

2. Quando il Cliente effettua operazioni di interrogazione, la Banca fornisce informazioni relative alle operazioni contabilizzate dalla Banca stessa sino al momento in cui la richiesta viene effettuata. La Banca si riserva di modificare le informazioni relative alle operazioni contabilizzate nel giorno della richiesta.

3. Le informazioni ottenute nei giorni festivi per le banche sono di norma riferite alla Giornata operativa precedente.

4. La Banca registra nelle scritture contabili le richieste di operazioni dispositive o le istruzioni di revoca effettuate in una Giornata non operativa per la Banca la prima Giornata operativa immediatamente successiva.

13. Comunicazioni periodiche.

1. Il Cliente può consultare o acquisire su supporto durevole la propria situazione contabile collegandosi al Sito internet della Banca. In alternativa il Cliente può conoscere la propria situazione contabile utilizzando il Call Center.

2. Fermo restando quanto precede, la Banca fornisce al Cliente una comunicazione analitica sullo svolgimento del rapporto ("rendiconto") ed un aggiornato quadro delle condizioni applicate (aggiornamento del "Documento di Sintesi") almeno una volta all'anno entro il termine di giorni 30 dalla data di chiusura periodica. La Banca può omettere di fornire i Documenti di Sintesi, se le condizioni economiche in vigore non sono variate rispetto alla comunicazione precedente. Il Cliente ha 60 giorni di tempo dalla data di ricevimento del rendiconto per presentare per iscritto eventuali Reclami alla Banca. Trascorsi i 60 giorni, la Banca ritiene approvato dal Cliente il rendiconto, con pieno effetto riguardo a tutti gli elementi che hanno concorso a formare le risultanze del rapporto.

3. La Banca potrà mettere a disposizione del Cliente le comunicazioni periodiche sui rapporti sul proprio Sito Internet e, in tal caso ne consentirà il salvataggio su supporto durevole. La Banca comunicherà al Cliente, anche tramite tecniche di comunicazione a distanza quali, a titolo esemplificativo, la posta elettronica, che le comunicazioni periodiche sui rapporti sono disponibili sul Sito Internet. Il termine di 60 (sessanta) giorni entro cui presentare eventuali Reclami scritti alla Banca relativi alla comunicazione periodica decorreranno dal ricevimento della comunicazione con la quale la Banca avvisa della disponibilità della stessa sul Sito Internet. In alternativa la Banca provvederà ad inviare le comunicazioni periodiche mediante posta ordinaria.

4. Se sono presenti errori di scritturazione o di calcolo, omissioni o duplicazioni di partite, il Cliente può esigere la rettifica di tali errori od omissioni nonché l'accreditamento con pari valuta degli importi erroneamente addebitati od omessi entro il termine di prescrizione ordinaria decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione periodica; la Banca effettua senza spese per il Cliente la rettifica degli errori/omissioni o l'accreditamento degli importi erroneamente addebitati. Entro il medesimo termine di prescrizione e a decorrere dalla data di invio della comunicazione periodica, la Banca può chiedere la restituzione di quanto dovuto per le stesse causali e per indebiti accreditamenti.

5. In ordine ai Servizi di Pagamento di Conto Arancio e Deposito Arancio, trova applicazione quanto previsto nella Sezione IV.

14. Invio di comunicazioni al Cliente.

1. La Banca invia le comunicazioni al Cliente, all'indirizzo che il Cliente ha comunicato al momento della conclusione del Contratto, oppure successivamente per iscritto.

2. Salvo diverso accordo scritto, in caso di contestazione la Banca effettua le comunicazioni e le notifiche ad uno solo dei coestestati all'indirizzo di corrispondenza indicato nel Modulo di Richiesta o al diverso comune indirizzo successivamente comunicato, anche da uno solo dei coestestati. Le comunicazioni e le notifiche sono operanti ed efficaci a tutti gli effetti nei confronti di entrambi i coestestati.

3. Se non escluso dal Contratto o dalla legge, il Cliente consente espressamente che le comunicazioni della Banca potranno essere effettuate mediante informativa pubblicata sul Sito Internet della Banca o trasmesse tramite tecniche di comunicazione a distanza (ivi compreso telegramma, fax, e-mail, sistemi di chiamata con dispositivo automatico, Short Message Service - SMS).

15. Invio di comunicazioni, ordini e disposizioni del Cliente alla Banca.

1. Il Cliente deve inviare le comunicazioni alla Banca presso ING (Area Operations - Casella Postale 10632 - CAP 20159 Milano). Le comunicazioni alla Banca hanno corso a rischio del Cliente, per ogni conseguenza derivante da errori, disguidi o ritardi nella trasmissione. Le comunicazioni sono efficaci nei confronti della

Banca unicamente a partire dal momento in cui giungono presso la sede della medesima.

2. Salvo che il Contratto o la legge prevedano espressamente la forma scritta, le comunicazioni alla Banca potranno essere effettuate anche tramite tecniche di comunicazione a distanza.

3. Fermo restando quanto previsto ai precedenti artt. 3 e 6, il Cliente può trasmettere alla Banca i propri ordini e disposizioni con le stesse modalità previste dai precedenti commi.

4. Il Cliente deve compilare in modo chiaro e leggibile le comunicazioni e gli ordini redatti per iscritto, nonché i documenti in genere indirizzati alla Banca.

16. Modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali e modifiche della titolarità del rapporto.

1. La Banca può modificare unilateralmente, anche in senso sfavorevole per il Cliente, le norme relative al Contratto e le condizioni economiche relative in presenza di un giustificato motivo. La facoltà di modifica non può essere esercitata con riferimento al tasso di interesse riconosciuto a valere sul Deposito accesso ai sensi del presente contratto quadro, fermo restando quanto previsto all'art. 3, commi 2 e 3.

2. La Banca comunica al Cliente, con un preavviso minimo di due mesi, le modifiche unilaterali al Contratto contenute in modo evidenziato la formula "Proposta di modifica unilaterale del contratto" in forma scritta o mediante altro Supporto Durevole. In quest'ultimo caso la Banca comunicherà tali modifiche al Cliente, anche tramite tecniche di comunicazione a distanza quali, a titolo esemplificativo, la posta elettronica.

3. Le modifiche si intendono accettate ove il Cliente non receda, senza spese, dal Contratto entro la data prevista per l'applicazione delle modifiche comunicate. In tal caso, il Cliente ha il diritto, in fase di liquidazione del rapporto, all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate (art. 118, comma 2 del d.lgs. 1° settembre 1993, n. 385 - Testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia).

4. La Banca pubblicherà inoltre sul Sito internet gli avvisi concernenti le variazioni di cui ai precedenti commi.

5. La modifica dell'intestazione del Conto Arancio o del Deposito non è consentita. Se il Cliente desidera aggiungere e/o escludere un coestestato deve aprire, gratuitamente, un nuovo Conto Arancio o un nuovo Deposito.

17. Durata del Contratto e recesso.

1. Il Contratto è a tempo indeterminato. Il Cliente può recedere dal Contratto, senza penali e senza dover indicare il motivo, nel termine di 14 (quattordici) giorni (c.d. diritto di ripensamento) decorrenti dal primo accesso al Sito Internet/Call Center della Banca, successivo alla conclusione del Contratto. Il Cliente deve esercitare il recesso inviando lettera raccomandata con ricevuta di ritorno allo sede della Banca sita in Viale Fulvio Testi 250, 20126 Milano o al diverso indirizzo successivamente comunicato dalla Banca ai sensi del precedente art. 15. Se prima del recesso il Cliente ha chiesto espressamente i Servizi previsti dal Contratto e ne ha usufruito, egli è tenuto a pagare le spese relative ad essi, nella misura indicata nel Documento di Sintesi.

2. Il Cliente può recedere in qualsiasi momento dal Contratto, senza penali e senza spese di chiusura, dando comunicazione alla Banca per iscritto e con il preavviso di 15 giorni. La Banca può recedere dal Contratto con un preavviso di (due) due mesi, in forma scritta, su supporto cartaceo o altro supporto durevole con apposito messaggio di posta elettronica.

3. Il Cliente, ai fini di cui al precedente comma, potrà avvalersi dei diversi mezzi di comunicazione che la Banca gli metterà eventualmente a disposizione (ad es., apposita procedura sul Sito internet).

4. Se la Banca recede dal Contratto, essa non è tenuta ad eseguire gli ordini ricevuti dal Cliente dopo che il recesso è divenuto operante sulla base della propria comunicazione di cui al comma 2 del presente articolo.

5. Se il Cliente recede dal Contratto, la Banca non è tenuta ad eseguire gli ordini ricevuti dal Cliente da quando riceve la comunicazione di recesso e prima che il recesso è divenuto operante sulla base della comunicazione di cui ai commi 1 e 2 del presente articolo.

6. In deroga a quanto previsto nel comma 2 e 5 del presente articolo, il Cliente, nell'esercizio del diritto di recedere dal Contratto, può per iscritto - per disciplinare secondo le proprie esigenze gli effetti del recesso sugli ordini impartiti - comunicare alla Banca un termine di preavviso maggiore di quello indicato al precedente comma 2, ovvero indicare alla stessa gli ordini che devono essere eseguiti, purché impartiti in data anteriore al momento in cui il recesso medesimo è divenuto efficace.

7. Il Cliente e la Banca hanno comunque il potere di recedere senza preavviso se è presente un giustificato motivo.

8. In ogni caso l'efficacia del recesso comporta la chiusura del Conto Arancio, previo soddisfacimento di tutti i diritti relativi a spese e oneri, incluso il pagamento dell'imposta di bollo, di cui al Documento di Sintesi.

18. Diligenza - Cause di esclusione della responsabilità - Cause di forza maggiore.

1. Il Cliente può utilizzare i Servizi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno. Alcune specifiche disposizioni potranno essere eseguite esclusivamente tramite il Call Center della Banca, secondo quanto rappresentato nel Documento di Sintesi. La Banca può sospendere o interrompere i servizi e le relative operazioni (ivi inclusa l'esecuzione delle disposizioni impartite dal Cliente), senza che la Banca possa essere ritenuta responsabile dei danni causati al Cliente, laddove la sospensione o l'interruzione sia conseguenza di cause ad essa non imputabili tra le quali si indicano, a titolo esemplificativo, quelle dovute a difficoltà ed impossibilità di comunicazioni, a interruzioni nell'erogazione dell'energia elettrica, a scioperi, anche del personale della Banca a fatti di terzi e, in genere, ad ogni impedimento od ostacolo che non possa essere superato con la diligenza inerente all'attività svolta dalla Banca (cfr. art. 1176 cod. civ., comma 2).

19. Conclusione del Contratto.

1. La Banca comunica la propria accettazione al Cliente solo previa: - ricezione di copia del Contratto e dei relativi allegati, debitamente firmati dal Cliente con espressa accettazione delle clausole ai sensi degli artt. 1341, 1342 cod. civ.; - identificazione del Cliente in conformità alla Normativa Antiriciclaggio; - ricezione del primo versamento sul Conto Arancio.

2. In caso di mancata ricezione della documentazione contrattuale completa e/o di mancata identificazione del Cliente ai sensi della Normativa Antiriciclaggio e/o di impossibilità di esperire altri adempimenti normativi, la Banca, ove il Cliente non adempia alla richiesta della Banca medesima in merito alla documentazione mancante, provvederà a restituire al Cliente l'importo oggetto del primo versamento entro 20 giorni lavorativi dalla data della predetta richiesta.

È facoltà del Cliente di chiedere alla Banca di provvedere prima della scadenza di detto termine.

20. Obblighi di riservatezza.

1. La Banca adotta le opportune precauzioni per garantire la riservatezza delle informazioni trattate nell'ambito dei Servizi.

21. Legge applicabile, foro competente e lingua utilizzata.

1. La legge italiana regola i rapporti con il Cliente.

2. Per ogni controversia che possa sorgere tra il Cliente e la Banca in occasione o in dipendenza del Contratto, il Foro competente è quello di Milano.

3. La disposizione di cui al comma precedente non si applica se il Cliente riveste la qualifica di Consumatore ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo; in questo caso, infatti, il Foro competente a dirimere eventuali controversie è quello di residenza del Cliente o domicilio effettivo del Consumatore.

4. Tutte le comunicazioni tra la Banca il Cliente avvengono in lingua italiana.

Sezione II – Conto Arancio

22. Rinvio.

1. Per quanto non specificamente previsto dalla presente Sezione II trova applicazione quanto previsto dalla Sezione I.

23. Conti Predefiniti.

1. Il Cliente deve necessariamente comunicare le coordinate bancarie relative ad almeno un conto corrente bancario, sino a un massimo di tre (di seguito, il "Conto Predefinito" e, congiuntamente, i "Conti Predefiniti"). I Conti Predefiniti sono gli unici conti correnti verso i quali il Cliente può disporre accrediti mediante prelievi dal Conto Arancio.

2. Il Cliente può utilizzare quali Conti Predefiniti esclusivamente conti correnti bancari di cui il Cliente medesimo è titolare o contitolare.

3. La Banca non è obbligata a eseguire operazioni di prelevamento verso un conto corrente bancario (indicato dal Cliente quale Conto Predefinito) fino a quando l'intestazione e le coordinate bancarie di tale conto siano stati verificati. In tal caso, la Banca informa tempestivamente il Cliente, anche tramite tecniche di comunicazione a distanza, per consentire l'operatività su tale conto.

24. Versamenti.

1. Il Cliente o terzi possono effettuare i versamenti sul Conto Arancio tramite bonifico, assegno bancario o circolare, giroconto da altro conto arancio e da conto corrente arancio, ovvero utilizzando le altre modalità di volta in volta accettate dalla Banca. I versamenti in contanti non sono consentiti.

2. La Banca accredita l'importo di assegni bancari e assegni circolari con riserva di verifica e salvo buon fine. Tale importo è disponibile appena decorsi i termini indicati nel Documento di Sintesi.

3. Se la Banca non incassa, può, fermi restando tutti i diritti e le azioni che la legge riconosce alla stessa in tali casi, eliminare la relativa partita dal Conto Arancio dandone tempestiva comunicazione al Cliente.

4. Il Cliente può versare assegni per corrispondenza tramite i servizi postali. In tal caso, egli deve allegare la distinta di presentazione valori, datata e firmata, dalla quale deve risultare il dettaglio dei valori contenuti, il numero e l'esatta intestazione del deposito.

Il versamento è consentito esclusivamente per:

- assegni bancari non trasferibili tratti dal Cliente ed intestati a sé medesimo;
- assegni circolari intestati al Cliente e non trasferibili;
- assegni bancari tratti da terzi su banche italiane, non trasferibili e intestati al Cliente;
- assegni per "fondi a disposizione" non trasferibili e intestati al Cliente e da questi firmati per trattenza.

5. Tutti gli assegni devono essere emessi con la clausola "non trasferibile" e girati dal Cliente valuta per l'incasso a ING BANK N.V. Milan Branch. La presentazione dei titoli si considera avvenuta solo al momento in cui essi giungono presso la sede legale della Banca, indicato nelle Premesse del presente Contratto. Se la Banca accerta una irregolarità nei titoli o una discordanza tra le indicazioni risultanti nella distinta di presentazione e l'accertata consistenza dei valori, registra, il versamento per il solo importo accertato e regolare, dandone comunicazione al Cliente anche tramite tecniche di comunicazione a distanza.

6. Nel caso di versamento tramite corrispondenza, la Banca non risponde dello smarrimento, sottrazione o distruzione degli assegni durante il trasporto e quindi la spedizione è a rischio e spese del Cliente. La Banca apre il plico apponendo sullo stesso il timbro di ricezione con l'indicazione della data di arrivo che coincide con il giorno in cui i titoli si considerano presentati.

7. Il versamento degli assegni sul Conto Arancio del Cliente è effettuato entro i termini indicati nel Documento di Sintesi. La Banca dà notizia al Cliente dell'accreditamento sul deposito dei valori ricevuti tramite tecniche di comunicazione a distanza e le comunicazioni periodiche di cui al precedente art. 13.

25. Prelevamenti.

1. Il Cliente può effettuare i prelevamenti dal Conto Arancio, entro il limite del saldo liquido e disponibile del Conto Arancio, esclusivamente tramite giroconto su un altro Conto Arancio di cui il Cliente è titolare o contitolare, giroconto su Conto Corrente Arancio di cui il Cliente è titolare o contitolare, giroconto sul Deposito di cui il Cliente è titolare o contitolare ovvero tramite bonifico su uno dei Conti Predefiniti, secondo quanto previsto al precedente art. 10.

2. Ai prelevamenti effettuati ai sensi del presente articolo si applicano le previsioni contenute nel Documento di Sintesi in ordine a data valuta, disponibilità e tempi di esecuzione, nonché le altre condizioni indicate nella Sezione II delle presenti Condizioni Generali.

3. Il Cliente non può effettuare prelevamenti dal Conto Arancio mediante emissione di assegni o per contanti.

26. Accredito interessi.

1. La Banca riconosce al Cliente gli interessi nella misura pattuita ed indicata nel Documento di Sintesi.

2. La Banca liquida gli interessi secondo la periodicità e la modalità indicata nel Documento di Sintesi.

3. Il saldo risultante a seguito della chiusura definitiva del Conto Arancio produce interessi nella misura pattuita.

27. Conto non movimentato.

1. Se il Cliente non effettua su Conto Arancio movimenti da oltre un anno e il Conto Arancio presenta un saldo creditore non superiore a euro 250, la Banca cesserà di corrispondere gli interessi creditor, di applicare le spese di gestione del conto e di inviare le comunicazioni periodiche. La Banca continuerà ad applicare le imposte dovute per legge.

2. Ai fini del comma precedente non si considerano movimenti, anche se compiuti nel corso del medesimo anno, le operazioni che la Banca effettua di sua iniziativa (quali, ad esempio, l'accredito di interessi) ovvero in forza di prescrizioni di legge o amministrative.

Sezione III – Deposito Arancio

28. Rinvio.

1. Per quanto non specificamente previsto dalla presente Sezione III trova applicazione quanto previsto dalla Sezione I.

29. Limitazioni all'uso del Deposito.

1. L'apertura del Deposito è subordinata alla preventiva attivazione da parte del Cliente di un Conto Arancio avente la medesima intestazione, che fungerà da Conto di Appoggio.

2. Il Cliente ha la facoltà di scegliere la durata e l'importo del Deposito nei limiti indicati nel Documento di Sintesi.

30. Conto di Appoggio.

1. Le somme vincolate sul Deposito devono essere prelevate dal Conto di Appoggio prescelto dal Cliente fra i conti a sé intestati che, secondo quanto consentito dalla Banca, possono essere utilizzati come Conto di Appoggio.

2. Al Cliente non è consentito modificare il Conto di Appoggio nel corso della durata del Deposito.

3. Per ciascun Deposito tempo per tempo aperto dal Cliente, è possibile utilizzare differenti Conti di Appoggio.

4. Alla scadenza del vincolo afferente al Deposito, gli importi relativi saranno messi a disposizione del Cliente sul Conto di Appoggio.

31. Versamenti.

1. Non sono consentiti nuovi versamenti a valere sul medesimo Deposito. Il Cliente può invece chiedere tempo per tempo l'apertura di nuovi Depositi, nel numero massimo indicato nel Documento di Sintesi.

32. Prelevamenti.

1. Le somme versate sul Deposito rimarranno vincolate per i periodi di tempo prescelti dal Cliente, salvo che il Cliente non ne richieda il rimborso anticipato, senza penali; resta inteso che in questo caso il Cliente non percepirà alcun interesse sulle somme anticipatamente rimborsate secondo quanto previsto al successivo art. 33, comma 4.

33. Accredito interessi.

1. La Banca riconosce al Cliente gli interessi nella misura pattuita ed indicata nel Documento di Sintesi quali tempo per tempo applicabili ai sensi del precedente art. 3, commi 2 e 3.

2. La Banca liquida gli interessi secondo la periodicità e la modalità indicate nel Documento di Sintesi quali tempo per tempo applicabili ai sensi del precedente art. 3, commi 2 e 3.

3. Gli interessi sulle somme versate sul/i Deposito/i matureranno dalla data di costituzione del vincolo sino alla data di scadenza relativa e saranno accreditati sul Conto di Appoggio al momento della liquidazione.

4. Il Cliente ha la facoltà di chiedere il rimborso anticipato, prima della scadenza pattuita e senza penali, delle somme vincolate sul Deposito; resta inteso che in questo caso il Cliente non percepirà alcun interesse su dette somme.

34. Comunicazioni periodiche.

1. La comunicazione periodica prevista dal precedente art. 13 comprende tutti i Depositi tempo per tempo in corso, fermo restando che di ciascuno sarà data separata evidenza all'interno della comunicazione stessa.

2. La Banca si astiene dall'inviare la comunicazione periodica in assenza di Depositi aperti nell'ambito delle presenti Condizioni Generali.

35. Recesso.

1. Il recesso dalle presenti Condizioni Generali come regolato dal precedente art. 17 comporta la chiusura e il rimborso anticipato di tutti i Depositi in corso alla data di efficacia del recesso, previo

soddisfacimento di tutti i diritti relativi a spese e oneri, incluso il pagamento dell'imposta di bollo, di cui al Documento di Sintesi. Nel caso in cui il recesso sia esercitato dal Cliente, esso comporta la perdita del diritto a riscuotere gli interessi medio-tempore maturati sul Deposito.

2. Lo scioglimento, per qualsivoglia causa, del Conto di Appoggio comporta la chiusura e il rimborso anticipato del relativo Deposito, previo soddisfacimento di tutti i diritti relativi a spese e oneri, incluso il pagamento dell'imposta di bollo, di cui al Documento di Sintesi. In tal caso, il Cliente perde il diritto a riscuotere gli interessi medio-tempore maturati sul Deposito, salvo che lo scioglimento del Conto di Appoggio dipenda dalla Banca.

Sezione IV – Servizi di pagamento

36. Disposizioni di carattere generale.

I servizi di pagamento di Conto Arancio sono i seguenti versamenti e prelevamenti su Conto Arancio mediante bonifico, giroconto con altro Conto Arancio, giroconto con Conto Corrente Arancio, giroconto tra Conto Arancio a Deposito Arancio. Per quanto non disciplinato espressamente nella presente Sezione II delle Condizioni Generali, nei relativi allegati e nel Documento di Sintesi, per le singole operazioni di pagamento a valere sul Conto Arancio si applicano le disposizioni di cui al d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 e le relative disposizioni di attuazione tempo per tempo vigenti.

36-bis. Autenticazione forte del Cliente

1. La Banca applica l'Autenticazione forte del Cliente quando questi dispone un'operazione di pagamento elettronico o effettua qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi.

2. La Banca ha la facoltà di non applicare l'Autenticazione forte del Cliente nei casi previsti dalla normativa tempo per tempo vigente e, a titolo esemplificativo, nel caso di (i) bonifico su Conti Predefiniti (ii) giroconto dal Conto Arancio ad altro Conto Arancio, Conto Corrente Arancio o ad un Deposito Arancio intestato al medesimo Cliente.

37. Informazioni preliminari rispetto a una singola operazione di pagamento.

Prima dell'esecuzione di un'operazione di pagamento disposta dal Cliente, quest'ultimo può richiedere alla Banca informazioni chiare e dettagliate sui tempi massimi di esecuzione e sulle spese che il Cliente medesimo deve corrispondere. In caso di pluralità di voci di costo, la Banca dà evidenza separata alle singole voci. Le informazioni sono fornite dalla Banca mediante: - accesso al Sito Internet della Banca - telefonata al Call Center della Banca.

38. Informazioni per il Cliente rispetto a operazioni di pagamento eseguite.

1. La Banca fornisce al Cliente, di norma su Supporto Durevole scaricabile dal Cliente stesso dal Sito Internet della Banca, riservandosi comunque la facoltà di utilizzare il supporto cartaceo, un'informatica mensile dettagliata sulle operazioni di pagamento effettuate nel mese precedente.

39. Consenso.

1. Fatto salvo quanto nel dettaglio previsto per i singoli Servizi di pagamento e nel Documento di Sintesi, il consenso all'operazione di pagamento o ad una serie di operazioni di pagamento è prestato dal Cliente secondo le modalità di cui all'art. 6 della Sezione I. Il consenso ad eseguire un'operazione di pagamento può anche essere prestato tramite il Beneficiario.

2. Se il Cliente non dà il consenso con queste modalità, la Banca considera l'operazione come non autorizzata.

3. Il consenso deve essere prestato prima dell'esecuzione di un'operazione di pagamento. Se concordato di volta in volta per iscritto tra le Parti, il consenso può essere rilasciato dopo l'esecuzione di un'operazione di pagamento.

40. Revoca del consenso.

1. Il Cliente può revocare in qualsiasi momento il consenso ad eseguire un'operazione di pagamento o una serie di operazioni di pagamento, purché ciò avvenga prima che l'Ordine di pagamento diventi irrevocabile sulla base di quanto previsto dal successivo art. 41.

2. La revoca del consenso all'operazione di pagamento è prestata dal Cliente nelle forme e secondo le procedure previste per il consenso, fatto salvo quanto previsto nel dettaglio per i singoli Servizi di pagamento di cui alla presente Sezione ovvero nel Documento di Sintesi.

3. Le operazioni di pagamento eseguite dopo la revoca sono considerate dalla Banca come non autorizzate.

41. Momento di ricezione degli Ordini di pagamento, irrevocabilità, rifiuto.

1. La Banca è obbligata a eseguire gli incarichi conferiti dal Cliente nei limiti e secondo le previsioni contenute nelle Condizioni Generali e nel Documento di Sintesi.

2. Il momento di ricezione dell'ordine di pagamento è quello in cui l'ordine è ricevuto dalla Banca. Prima di tale momento la Banca non può addebitare il Conto del Pagatore. Se il momento della ricezione non cade in una giornata operativa per la Banca, l'ordine si intende ricevuto la prima giornata operativa successiva. La Banca ha stabilito un limite orario, in prossimità della fine della giornata operativa (c.d. "cut-off time"), come indicato nel Documento di Sintesi, oltre il quale gli ordini si considerano ricevuti la giornata operativa successiva.

3. Se il Cliente richiede di eseguire l'ordine di pagamento in un giorno determinato o alla fine di un determinato periodo, o, ancora, il giorno in cui il Cliente ha messo i fondi a disposizione della Banca il momento della ricezione coincide con il giorno convenuto. Se il giorno convenuto non è una giornata operativa per la Banca, l'ordine si intende ricevuto la prima giornata

operativa successiva.

4. Una volta ricevuto dalla Banca, l'ordine di pagamento non potrà più essere revocato. In ogni caso il Cliente può revocare l'incarico conferito alla Banca finché la Banca non ha cominciato ad eseguire l'incarico stesso, tenendo comunque in considerazione le modalità dell'esecuzione medesima (cfr. art. 1373 cod. civ.).

5. Nei tempi di esecuzione previsti nel Documento di Sintesi, la Banca esegue l'ordine di pagamento autorizzato.

6. Qualora la Banca rifiuti di eseguire o di disporre un ordine di pagamento, la stessa comunica al Cliente - secondo le modalità di cui all'art. 14 della Sezione I - il rifiuto e, ove possibile, le relative motivazioni, salvo che tale informazione non debba essere fornita in quanto in contrasto con obiettivi di ordine pubblico o pubblica sicurezza individuati ai sensi dell'art. 126 TUB o ricorrono giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, di legge o di regolamento. Nella comunicazione la Banca indica altresì la procedura per correggere eventuali errori materiali imputabili al Cliente che hanno causato il rifiuto.

7. Un ordine di pagamento di cui sia stata rifiutata l'esecuzione per giustificato motivo, si considera come non ricevuto.

8. Se il rifiuto di un Ordine di pagamento è obiettivamente giustificato, la Banca addebita al Cliente le spese per la comunicazione di cui al comma precedente nella misura indicata nel Documento di Sintesi.

42. Notifica e rettifica di operazioni di pagamento non autorizzate o non correttamente eseguite.

1. Il Cliente, venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o non correttamente eseguita, compresi i casi di mancato rispetto delle tempistiche di esecuzione come indicate nel Documento di Sintesi ha diritto di ottenere la rettifica solo se comunica tale circostanza, senza indugio, alla Banca secondo le modalità di cui all'art. 15 Sezione I delle Condizioni Generali e in ogni caso entro 13 (tredici) mesi dalla data di addebito, nel caso di Cliente Pagatore, o di accredito, nel caso di Cliente Beneficiario.

2. Ai fini del presente articolo, un'operazione di pagamento si intende non eseguita correttamente quando l'esecuzione non è conforme all'ordine di pagamento o alle istruzioni impartite dal Cliente al proprio Prestatore di Servizi di pagamento.

3. Fatto salvo quanto previsto ai commi precedenti di questo articolo, nel caso in cui un'operazione di pagamento non autorizzata, la Banca rimborsa al Cliente l'importo dell'operazione medesima immediatamente ed in ogni caso al più tardi entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui prende atto dell'operazione o riceve una comunicazione in merito del Cliente. Entro 48 ore dalla comunicazione relativa all'operazione non autorizzata, il Cliente deve trasmettere alla Banca copia della denuncia alle Autorità competenti. Fatto salvo quanto previsto dal comma 2 del presente articolo, resta inteso che la richiesta di rimborso si intende perfezionata al ricevimento da parte della Banca della denuncia spedita dal Cliente. Ove per l'esecuzione dell'operazione sia stato addebitato il Conto di pagamento, la Banca riporta il Conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non avesse avuto luogo assicurando che la data valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito dell'importo.

4. In caso di motivato sospetto di frode, la Banca può sospendere il rimborso, dandone immediata comunicazione per iscritto alla Banca d'Italia.

5. Il rimborso di cui al comma 3 che precede, tuttavia, non preclude la possibilità per la Banca di dimostrare anche in un momento successivo che l'operazione di pagamento era stata autorizzata. In tal caso, la Banca ha diritto di chiedere direttamente al Cliente ed ottenere da quest'ultimo la restituzione dell'importo rimborsato ai sensi del comma 3.

6. Le Parti espressamente escludono il risarcimento di danni ulteriori eventualmente subiti dal Cliente.

43. Tempi di esecuzione, disponibilità dei fondi e data valuta.

I tempi massimi di esecuzione, nonché la data valuta e la disponibilità dei fondi sono indicati nel Documento di Sintesi.

44. Identificativi unici inesatti.

1. Se un ordine di pagamento è eseguito conformemente all'identificativo unico attribuito al Cliente, esso si ritiene eseguito correttamente per quanto concerne il Beneficiario e/o il Conto indicato dall'Identificativo unico.

2. Se l'identificativo unico fornito dal Cliente di Servizi di pagamento è inesatto, il Prestatore di servizi di pagamento non è responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento. La Banca che agisce per conto del Cliente Pagatore compie tuttavia sforzi ragionevoli per recuperare i Fondi oggetto dell'operazione di pagamento. Le Parti si danno reciprocamente atto che l'obbligazione della Banca di attivarsi per recuperare i Fondi è da ritenersi un'obbligazione di mezzi e non di risultato.

3. Ai fini del tentativo di recupero dei Fondi di cui al comma 2, il Prestatore di Servizi di pagamento del Beneficiario è tenuto a collaborare, anche comunicando al Prestatore di servizi di pagamento del pagatore ogni informazione utile. Se non è possibile il recupero dei fondi, il prestatore di servizi di pagamento del pagatore, su richiesta scritta del pagatore stesso, è tenuto a fornirgli ogni informazione disponibile che sia utile ai fini di un'azione di tutela.

4. La Banca è responsabile solo dell'esecuzione dell'operazione di pagamento in conformità con l'Identificativo unico fornito dal Cliente anche qualora quest'ultimo abbia fornito alla Banca informazioni ulteriori rispetto all'Identificativo unico stesso.

45. Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali.

1. Ogni modifica unilaterale della presente Sezione II, è proposta dalla Banca con almeno 2 (due) mesi di anticipo rispetto

alla data di applicazione prevista qualora sussista un giustificato motivo. La comunicazione è effettuata dalla Banca per iscritto, su supporto cartaceo o su altro Supporto Durevole con apposito messaggio di posta elettronica. secondo modalità contenenti in modo evidenziato la formula "Proposta di modifica del contratto".

2. Le modifiche si ritengono accettate da parte del Cliente in assenza di un espresso rifiuto entro la data prevista per la loro applicazione. Il Cliente può recedere immediatamente e senza spese prima della data per l'applicazione della modifica stessa.

3. La disciplina prevista dal presente articolo si applica alle sole modifiche aventi ad oggetto le condizioni relative ai Servizi di pagamento disciplinati dalla presente Sezione, fermo restando l'applicazione dell'art. 118 del d.lgs. 1° settembre 1993, n. 385 per le condizioni del Conto Arancio non riferibili ai predetti Servizi di pagamento.

46. Esclusione della responsabilità.

Le responsabilità di cui agli articoli della presente Sezione II non si applicano nell'ipotesi di caso fortuito o forza maggiore e nei casi in cui la Banca abbia agito in conformità con i vincoli derivanti da altri obblighi di legge.

47. Denominazione valutaria dei pagamenti.

Salvo diversamente stabilito dalle Parti, le Operazioni di pagamento sono effettuate in Euro.

48. Disposizioni per l'accesso alle informazioni sui Conti e all'utilizzo delle stesse in caso di Servizi di informazioni sui conti.

1. Il Cliente ha diritto di avvalersi di un prestatore di servizi di informazione sui conti per il Servizio di informazione sui conti. La prestazione di tale servizio non è subordinata all'esistenza di un rapporto contrattuale tra il prestatore di servizi di informazione sui conti e la Banca.

2. Il prestatore di servizi di informazione sui conti: a) presta il proprio servizio unicamente sulla base del consenso esplicito del Cliente; b) provvede affinché le credenziali di sicurezza personalizzate del Cliente non siano accessibili ad altri fuorché al Cliente stesso e all'emittente delle credenziali di sicurezza personalizzate e che esse siano trasmesse attraverso canali sicuri ed efficienti; c) per ogni sessione di comunicazione, si identifica presso la Banca, comunicando con questa e con il Cliente in maniera sicura, conformemente all'art. 98, paragrafo 1, lett. d), della Direttiva (UE) 2015/2366 e dalle relative norme tecniche di regolamentazione adottate dalla Commissione europea; d) accede soltanto alle informazioni sui conti di pagamento designati e sulle operazioni di pagamento effettuate a valere su tali conti, non richiedendo dati sensibili relativi ai pagamenti; e) non usa né conserva dati né vi accede per fini diversi dalla prestazione del servizio di informazione sui conti, conformemente alle norme sulla protezione dei dati.

3. In relazione al Conto, la Banca: a) comunica in maniera sicura con i prestatori di servizi di informazione sui conti, conformemente all'art. 98, paragrafo 1, lett. d), della Direttiva (UE) 2015/2366 e dalle relative norme tecniche di regolamentazione adottate dalla Commissione europea; b) assicura parità di trattamento alle richieste di dati trasmesse dal prestatore di servizi di informazione sui conti senza discriminazione rispetto a quelle trasmesse direttamente dal Cliente, fatte salve ragioni obiettive.

4. Il prestatore del servizio di informazione sui conti può accedere alle informazioni sul Conto Arancio e alle Operazioni di pagamento associate a detto Conto (ii) quando il Cliente richiede attivamente tali informazioni e (ii) se il Cliente non richiede attivamente tali informazioni, non più di quattro volte in un periodo di 24 ore, fatta salva la possibilità della Banca e del prestatore del servizio di informazione sui conti di concordare, con il consenso del Cliente, una frequenza più elevata.

49. Limiti all'accesso ai conti di pagamento da parte dei Prestatori di servizi di pagamento.

1. La Banca può rifiutare l'accesso al Conto ad un prestatore di Servizi di informazione sui conti per giustificate e comprovate ragioni connesse all'accesso fraudolento o non autorizzato al Conto da parte di tale soggetto. In tali casi, la Banca, secondo le modalità secondo le modalità di cui all'art. 5 della Sezione I, informa quest'ultimo del rifiuto e dei relativi motivi. Ove possibile, tale informazione è resa prima che l'accesso sia rifiutato o, al più tardi, immediatamente dopo, salvo che tale informazione non debba essere fornita in quanto in contrasto con obiettivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza o ricorrono altri giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, di legge o di regolamento. Al venir meno delle ragioni che hanno portato al rifiuto, la Banca consente l'accesso al Conto.

2. La Banca comunica immediatamente alla Banca d'Italia il rifiuto di cui al comma precedente, indicandone le motivazioni.

50. Disposizioni transitorie.

1. Le misure di sicurezza di cui all'art. 50 della presente Sezione si applicano decorsi 18 (diciotto) mesi dalla data di entrata in vigore delle norme tecniche di regolamentazione di cui all'art. 98 della Direttiva (UE) n. 2015/2366.

51. Informazioni sulle sanzioni amministrative applicabili per eventuali violazioni della disciplina in materia di servizi di pagamento.

1. In caso di grave inosservanza degli obblighi previsti dalla disciplina in materia di servizi di pagamento, si applicano le sanzioni amministrative pecuniarie di cui all'art. 144 del TUB e al D.lgs. del 27 gennaio 2010, n. 11 ("Decreto di recepimento PSD"), tempo per tempo vigenti e qui di seguito riportate.

2. Ai sensi dell'art. 32, comma 1, del Decreto di recepimento PSD, si applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 30.000 euro fino a 5 milioni di euro ovvero fino al 10 per cento del fatturato, quando tale importo è superiore a 5 milioni di euro e il fatturato è disponibile e determinabile, per l'inosservanza del-

le seguenti disposizioni del citato decreto: art. 3, commi 1 e 2 (Spese applicabili), art. 5-bis, commi 1, 2 e 3 (Conferma della disponibilità dei fondi), art. 5-ter (Disposizioni per l'accesso ai conti di pagamento in caso di servizi di disposizione di ordine di pagamento), art. 5-quat (Disposizioni per l'accesso alle informazioni sui conti di pagamento e all'utilizzo delle stesse in caso di servizi di informazioni sui conti), art. 8, comma 1 (Obblighi a carico del prestatore di servizi di pagamento in relazione agli strumenti di pagamento), articolo 9, commi 1 e 2-bis (Notifica e rettifica di operazioni non autorizzate o non correttamente eseguite), art. 10-bis (Autenticazione e misure di sicurezza), art. 11, commi 1, 2 e 2-bis (Responsabilità del prestatore di servizi di pagamento per le operazioni di pagamento non autorizzate), art. 12-bis (Operazioni di pagamento il cui importo non sia noto in anticipo), art. 16, commi 2, 3, 4 e 4-bis (Rifiuto degli ordini di pagamento), art. 18 (Importi trasferiti e importi ricevuti), art. 20 (Operazioni di pagamento su un conto di pagamento), art. 21 (Mancanza di un conto di pagamento dei beneficiari presso il prestatore di servizi di pagamento), art. 22 (Depositi versati in un conto di pagamento), art. 23 (Data valuta e disponibilità dei fondi), dell'art. 25, commi 2, 4, 5, 5-bis, 6, 6-bis, 7 (Responsabilità dei prestatori di servizi di pagamento per la mancata, inesatta o tardiva esecuzione delle operazioni di pagamento) e dell'articolo 25-bis, commi 1 e 3 (Responsabilità in caso di prestazione dei servizi di disposizione di ordine di pagamento per la mancata, inesatta o tardiva esecuzione dell'operazione di pagamento) o delle relative norme tecniche di regolamentazione e di attuazione emanate dalla Commissione europea ai sensi degli articoli 10 e 15 del Regolamento (CE) n. 1093/2010 o, ancora, per l'inosservanza degli atti dell'Autorità Bancaria Europea direttamente applicabili ed adottati ai sensi del citato regolamento.

3. Ai sensi dell'art. 32, comma 2 del Decreto di recepimento PSD, nei confronti dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione o di direzione, nonché dei dipendenti dei prestatori di servizi di pagamento si applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 euro a 100.000 euro per la grave inosservanza degli obblighi previsti nei seguenti articoli del citato decreto: art. 8 (Obblighi a carico del prestatore di servizi di pagamento in relazione agli strumenti di pagamento), art. 16 (Rifiuto degli ordini di pagamento), art. 20 (Operazioni di pagamento su un conto di pagamento), art. 21 (Mancanza di un conto di pagamento dei beneficiari presso il prestatore di servizi di pagamento) e art. 22 (Depositi versati in un conto di pagamento) e dalle relative misure di attuazione.

4. Ai sensi dell'art. 32-bis, comma 1, Decreto di recepimento PSD, per l'inosservanza delle norme richiamate dall'articolo 32, comma 1, del medesimo decreto e sopra indicate si applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 5 milioni di euro nei confronti dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, di direzione o di controllo, nonché del personale, quando l'inosservanza è conseguenza della violazione di doveri propri o dell'organo di appartenenza e la condotta ha inciso in modo rilevante sulla complessiva organizzazione aziendale o sui profili di rischio.

5. Ai sensi dell'art. 34-quinquies, comma 1 del Decreto di recepimento PSD, si applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 30.000 euro fino a 5 milioni di euro ovvero fino al 10 per cento del fatturato, quando tale importo è superiore a 5 milioni di euro e il fatturato è disponibile e determinabile, per la violazione delle seguenti disposizioni del citato decreto: art. 34-bis, commi 1, 3, 4 e 5, (Limite alle commissioni interbancarie applicate alle operazioni di pagamento nazionali effettuate con carta di debito ad uso dei consumatori) e art. 34-ter, comma 1 (Limite alle commissioni interbancarie applicate alle operazioni di pagamento nazionali effettuate con carta di credito ad uso dei consumatori).

6. Ai sensi dell'art. 34-sexies, comma 1, del Decreto di recepimento PSD si applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 30.000 euro fino a 5 milioni di euro ovvero fino al 10 per cento del fatturato, quando tale importo è superiore a euro 5 milioni e il fatturato è disponibile e determinabile, per l'inosservanza delle seguenti disposizioni del Regolamento (UE) n. 751/2015: art. 8, par. 6 (Multimarchio in co-badging e scelta del marchio di pagamento o dell'applicazione di pagamento), art. 9, par. 1 (Applicazione di commissioni differenziate), art. 10, par. 1 e 5 (Regole in materia di obbligo di accettare tutte le carte di uno schema), art. 11, par. 1 e 2 (Norme in materia di orientamento).

7. Ai sensi dell'art. 34-sexies, comma 2, del Decreto di recepimento PSD, nei confronti degli organi decisionali, organizzazioni o entità responsabili del funzionamento degli schemi di carte di pagamento si applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 30.000 euro fino a 5 milioni di euro ovvero fino al 10 per cento del fatturato, quando tale importo è superiore a euro 5 milioni e il fatturato è disponibile e determinabile, per la violazione delle seguenti disposizioni del citato decreto: 34-bis, commi 2 e 6 (Limite alle commissioni interbancarie applicate alle operazioni di pagamento nazionali effettuate con carta di debito ad uso dei consumatori e dell'articolo 34-ter, comma 2 (Limite alle commissioni interbancarie applicate alle operazioni di pagamento nazionali effettuate con carta di credito ad uso dei consumatori). Le medesime sanzioni si applicano per la violazione delle seguenti disposizioni del Regolamento (UE) n. 751/2015: art. 6 (Licenza), art. 7, paragrafi 1, 3, e 4 (Separazione tra schemi di carte di pagamento e soggetti incaricati del trattamento delle operazioni) e relative norme tecniche di regolamentazione emanate dalla Commissione europea, art. 8, paragrafi 1, 4 e 6 (Multimarchio in co-badging e scelta del marchio di pagamento o dell'applicazione di pagamento), art. 10, paragrafo 1 (Regole in materia di obbligo di accettare tutte le carte di uno schema), all'articolo 11, paragrafi 1 e 2 (Norme in materia di orientamento).

8. Ai sensi dell'art. 34-septies del Decreto di recepimento PSD, per l'inosservanza delle norme richiamate dagli articoli 34-quinquies e 34-sexies del citato decreto e sopra indicate, si applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro fino a 5

milioni di euro nei confronti dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, di direzione o di controllo, nonché del personale, quando l'inosservanza è conseguenza della violazione di doveri propri o dell'organo di appartenenza e la condotta ha inciso in modo rilevante sulla complessiva organizzazione aziendale o sui profili di rischio.

9. Ai sensi dell'art. 144, TUB, nei confronti delle banche, degli intermediari finanziari, delle rispettive capogruppo e dei soggetti ai quali sono state esternalizzate funzioni aziendali essenziali o importanti, nonché di quelli incaricati della revisione legale dei conti si applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 30.000 euro fino al 10 per cento del fatturato e, nei confronti degli istituti di pagamento e degli istituti di moneta elettronica e dei soggetti ai quali sono state esternalizzate funzioni aziendali essenziali o importanti, nonché di quelli incaricati della revisione legale dei conti, fino al massimale di 5 milioni di euro ovvero fino al 10 per cento del fatturato, quando tale importo è superiore a 5 milioni di euro e il fatturato è disponibile e determinabile, per la violazione delle seguenti disposizioni del T.U.B.: art. 114-ocies (Attività accessorie esercitabili), art. 114-undecies (Rinvio) in relazione agli art. 26 (Esponenti aziendali) e 52 (Comunicazioni del collegio sindacale e dei soggetti incaricati della revisione legale dei conti), art. 114-duodecies (Conti di pagamento e forme di tutela), art. 114-terdecies (Patrimonio destinato), 114-quaterdecies (Vigilanza), art. 114-ociesdecies (Apertura e mantenimento di conti di pagamento presso una banca), art. 126-quater (Informazioni relative alle operazioni di pagamento e ai contratti), art. 126-novies (Commissioni applicabili al rimborso della moneta elettronica), art. 126-quinquies, comma 2 (Contratto quadro), art. 126-sexies (Modifica unilaterale delle condizioni), art. 126-septies (Recesso), o delle relative disposizioni generali o particolari impartite dalle autorità creditizie.

10. Se il vantaggio ottenuto dall'autore della violazione come conseguenza della violazione stessa è superiore ai massimali sopra indicati, le sanzioni amministrative pecuniarie indicate nei commi che precedono sono elevate fino al doppio dell'ammontare del vantaggio ottenuto, purché tale ammontare sia determinabile.

Edizione: Maggio 2024

Informativa sul trattamento e la protezione dei dati personali dei Clienti di ING Bank Italia

ING BANK N.V. è un istituto finanziario europeo ed è soggetto agli obblighi di protezione dei dati stabiliti dal Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali 2016/679 ("GDPR"). Per conformarsi al GDPR, ING BANK N.V. ha implementato principi di protezione dei dati personali su scala globale, attraverso la Global Data Protection Policy ("GDPP"). La GDPP è vincolante per tutte le entità, branch, filiali, uffici di rappresentanza di ING in tutto il mondo ed è approvata dalle Autorità Europee per la protezione dei dati. Pertanto, oltre alle leggi e ai regolamenti locali sulla privacy, ING BANK N.V. ha deciso che tutte le sue entità, branch, filiali, uffici di rappresentanza e affiliate in tutto il mondo rispettino la GDPP indipendentemente dalla posizione geografica, dalla tipologia di mercato o target di clienti.

Questa è l'Informativa Privacy ai sensi degli artt. 13 e 14 del GDPR di ING BANK N.V. - Milan Branch ("ING Italia", "noi", "ci" e "nostro") in qualità di Titolare del trattamento, con sede legale a Milano (20126), Viale Fulvio Testi, 250, P.IVA 11241140158 e si applica a noi quando trattiamo dati personali che appartengono a persone fisiche ("Tu") in relazione all'erogazione dei nostri prodotti e servizi.

1. Scopo dell'Informativa

Per noi di ING i Tuoi dati personali sono importanti. Questa Informativa spiega in modo semplice e trasparente quali dati personali raccogliamo, registriamo, archiviamo, utilizziamo ed elaboriamo e con quali modalità lo facciamo nell'ambito dell'erogazione dei prodotti e servizi da noi forniti. Quando gestiamo i Tuoi dati, cerchiamo di garantire che le persone corrette utilizzino i dati giusti per lo scopo giusto.

La presente Informativa Privacy si applica a:

- tutti i **clienti ING** passati, presenti e potenziali che siano persone fisiche. Ciò include imprese individuali, rappresentanti legali o persone di contatto che agiscono per conto dei nostri clienti aziendali;
- clienti non ING**, ovvero, a titolo esemplificativo, chiunque effettui o riceva un pagamento a/dal un conto ING, utilizzi la nostra app, visiti uffici, consulenti professionali, azionisti, chiunque rivesta il ruolo di garante, titolare effettivo, direttore o rappresentanti di una società che utilizza i nostri servizi, debitori o inquilini dei nostri clienti, chiunque sia coinvolto in altre transazioni con noi o con i nostri clienti.

I Tuoi dati personali potrebbero essere raccolti nei seguenti modi:

- direttamente da Te, quando diventi cliente, Ti registri ai nostri servizi online, compili un modulo, sottoscrivi un contratto con ING, utilizzi i nostri prodotti e servizi, ci contatti attraverso uno dei nostri canali;
- indirettamente, dal Tuo datore di lavoro (se si tratta di un cliente ING), quando agisce come rappresentante o persona di contatto della Tua organizzazione, quando diventa un potenziale cliente o qualora sia già un cliente;

- da altre fonti disponibili, come registri dei debitori, registri catastali, registri delle imprese, registri delle associazioni, media online o tradizionali, cookie e tecnologie comparabili tramite i nostri siti web e app, fonti accessibili al pubblico o altre società ING o terze parti come elaboratori di pagamento o di transazione, agenzie di credito, altri istituti finanziari, società commerciali o Autorità pubbliche.

Per ulteriori informazioni sull'uso dei cookie e di tecnologie comparabili Ti invitiamo a consultare la politica sui cookie pubblicata sul nostro sito www.ing.it.

2. Quali dati trattiamo

Per dato personale si intende qualsiasi informazione che identifica direttamente o può essere collegata indirettamente a una persona fisica. Di seguito indichiamo i Tuoi dati personali che potremmo trattare:

- dati identificativi**, quali nome, cognome, data e luogo di nascita, indirizzo, numero di documento di identità, indirizzo e-mail, numero di telefono, titolo, nazionalità, codice fiscale;
- dati relativi alle transazioni**, come il numero del Tuo conto bancario, eventuali depositi, prelievi e trasferimenti effettuati sul o dal Tuo conto e quando e dove questi hanno avuto luogo, identificativi delle transazioni e informazioni associate;
- dati finanziari**, quali fatture, note di credito, buste paga, abitudini finanziarie, valore delle Tue proprietà o di altri beni, la Tua storia creditizia, solvibilità, status fiscale, reddito e altri ricavi e/o prodotti finanziari che hai con ING, iscrizione al registro dei crediti, morosità e informazioni sui Tuoi redditi, dati dello strumento di pagamento elettronico come numero di carta, data di scadenza o codice di verifica della carta (CVV/CVC);
- dati socio-demografici**, come sesso, istruzione, posizione lavorativa e stato civile, inclusa l'eventuale presenza di figli;
- comportamento online e informazioni sui Tuoi dispositivi**, come il Tuo indirizzo IP e l'ID del Tuo dispositivo mobile o computer e le pagine che visiti sui siti web e sulle app ING, l'impronta digitale (c.d. fingerprint) o eventuali ulteriori dati biometrici;
- dati sui Tuoi interessi e bisogni** che condividi con noi, ad esempio quando contatti il nostro Customer Contact Center o compili un sondaggio online o quando utilizzi le nostre piattaforme, il nickname del Tuo account social che condividi con ING tramite il sito internet della Banca, il Customer Contact Center, la Community Arancio;
- dati relativi al processo di adeguata verifica** per prevenire condotte fraudolente o comportamenti che comportino sanzioni internazionali e per rispettare la normativa anticiclaggio, contro il finanziamento del terrorismo e le frodi fiscali;
- dati audiovisivi**, ove applicabile e legalmente consentito; trattiamo le immagini di sorveglianza presso le sedi ING, registrazioni di telefonate, videochiamate o chat con i nostri uffici. Possiamo utilizzare queste registrazioni, ad esempio, per verificare le richieste telefoniche o per scopi di prevenzione delle frodi o di formazione del personale;
- le Tue interazioni con ING sui social media**, come Meta (Facebook e Instagram), Twitter, LinkedIn e YouTube. Su Internet verifichiamo messaggi pubblici, post, like e risposte verso ING e su ING. I dati personali inclusi in comunicazioni, messaggi pubblici e privati, post o commenti, che non siano coerenti con le finalità del trattamento, potranno essere rimossi dalla Banca. Se interagisci mediante messaggi privati e pubblici sui profili istituzionali della Banca presenti sui social media (es. Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube, Twitter, ecc.), sulla messaggistica istantanea (es. WhatsApp, ecc.) o sulle applicazioni, i Tuoi dati verranno trattati secondo le policy in uso sulle piattaforme impiegate, di cui Tu stesso dovrai esserne a conoscenza, compresi i tempi di conservazione delle informazioni. Non è possibile utilizzare i canali social o la messaggistica istantanea per richiedere (tramite messaggi diretti, commenti, ecc.) informazioni personali o assistenza diretta. Per tali esigenze si dovrà fare sempre riferimento esclusivamente ai nostri canali di contatto ufficiali;
- informazioni relative alla Tua posizione** quando effettui un pagamento o quando accedi a determinati prodotti/servizi;
- dati che Ti riguardano utili per creare modelli predittivi e quindi migliorare le offerte commerciali a Te rivolte** (es. Analytics Models), anche basati sul Tuo comportamento, quali, ad esempio: informazioni socio-personali (nazionalità, residenza, stato civile, livello di istruzione, ecc.), sul possesso di prodotti della Banca (richiesta, attivazione, chiusura, operazioni, ecc.), dati relativi alle transazioni (stipendio, bonifici, ecc.), riferiti al stato dei prodotti della Banca (attivi, non attivi, insoluti, ecc.), contatti con la Banca (visite al sito e alle pagine specifiche, accessi all'app, al Contact Center Clienti, alla filiale, ecc.), reclami alla Banca (numero di reclami, ecc.);
- dati di soggetti terzi che Tu potresti beneficiarne** (es. familiari, consulenti, coobbligati, beneficiari di polizze, assicurati, garanti a vario titolo, terzi titolari di una società da cui provengono i capitali, ecc.). Tali terzi verranno da noi adeguatamente informati del relativo trattamento, fermo restando tuttavia che

l'utilizzo dei dati potrà avvenire solo per le finalità come di seguito riportate nella Sezione 3 (Per quali finalità trattiamo i Tuoi dati).

I dati personali particolari sono quelli relativi alla Tua salute, etnia, convinzioni religiose o politiche, dati genetici o biometrici. Potremmo trattare i Tuoi dati particolari come indicato di seguito nella Sezione 3 (Per quali finalità trattiamo i Tuoi dati) solo in caso di Tuo consenso esplicito o quando ci viene richiesto di farlo dalle leggi e dai regolamenti locali applicabili.

Inoltre, in tutti i casi in cui Tu ci incaricherai di effettuare un pagamento a un partito politico, un sindacato, un'istituzione religiosa o un istituto sanitario, ciò potrebbe comportare il trattamento di dati particolari, come anche nel caso di analisi documentale per la concessione di un finanziamento, in specifiche circostanze. Pertanto, non tratteremo tali dati per scopi diversi da queste specifiche finalità e a tal fine richiederemo la Tua autorizzazione in fase di sottoscrizione dei relativi prodotti e/o servizi. Tuttavia, è possibile che, a seguito del nostro obbligo di rispettare determinate normative di settore (es. quella anticiclaggio) e del nostro interesse a prevenire le frodi, tali dati possano essere ulteriormente trattati, ad esempio per verificare l'origine dei fondi.

3. Per quali finalità trattiamo i Tuoi dati

Per trattamento si intende ogni attività che può essere svolta con i dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'archiviazione, l'adeguamento, l'organizzazione, l'utilizzo, la divulgazione, il trasferimento o la cancellazione degli stessi in conformità alle leggi applicabili. Di seguito le finalità e le relative basi giuridiche dei trattamenti che potremmo effettuare con i Tuoi dati.

a) Esecuzione dei contratti di cui sei parte o adozione di determinate misure prima della stipula

Utilizziamo i Tuoi dati personali quando stipuli un contratto con noi o quando dobbiamo eseguire i nostri obblighi previsti da tali contratti.

Ad esempio, utilizziamo i dettagli del Tuo conto, anche attraverso processi decisionali automatizzati, quando ci chiedi di effettuare un pagamento o di eseguire un ordine di investimento o di fornirTi estratti conto o la Tua panoramica annuale nella Tua area personale. Utilizziamo i dettagli del Tuo conto anche per bloccare pagamenti, indagare e rimediare disfunzionalità dei prodotti e risolvere reclami riguardanti i servizi richiesti, quando necessario. Inoltre, utilizziamo i Tuoi dati personali anche per contattarTi in merito a questioni quali modifiche dei termini contrattuali, la scadenza di una condizione contrattuale, la registrazione di un debito o per fornirTi informazioni relative ai Tuoi prodotti/servizi. La base legale per i predetti trattamenti, o per trattamenti simili, è quella connessa alla necessità di adempiere a un contratto ovvero a un obbligo precontrattuale.

Possiamo trattare dati personali anche mediante processi decisionali automatizzati che attraverso un'analisi statistica di variabili predefinite consentono di valutare il merito creditizio e la solvibilità (es. recupero del credito, verifica della qualità dei dati e dei pagamenti nella procedura dei rapporti interbancari, reclami, pagamenti e sistemi di carte, gestione della documentazione, ecc.). Quest'ultimo trattamento (processo decisionale automatizzato) è necessario affinché la Banca dia esecuzione ad una misura precontrattuale e Tu potrai, attraverso i nostri canali ufficiali, richiedere ai sensi del GDPR l'intervento umano da parte della Banca, esprimere la Tua opinione o contestare la decisione.

La base giuridica dei suddetti trattamenti è l'art. 6.1.b del GDPR (esecuzione contrattuale) e a tal fine non verrà richiesto alcun consenso poiché in caso contrario non sarà possibile dare esecuzione alle richieste né instaurare il rapporto contrattuale con noi.

b) Rispetto di obblighi normativi

Utilizziamo i Tuoi dati personali per rispettare una serie di obblighi di legge, comprese le normative bancarie e finanziarie che impongono di eseguire o fornire:

- controlli d'integrità**, quando avviamo una relazione con Te, abbiamo l'obbligo legale di consultare i sistemi di allarme e gli elenchi di sanzioni nazionali e internazionali relativi, ad esempio, ad obblighi di due diligence per clienti o potenziali clienti e comunicazioni di informazioni dell'interessato in ottemperanza agli obblighi derivanti dalle disposizioni in materia di accertamento e contrasto delle violazioni tributarie, comunicazioni alla Centrale di Allarme Interbancaria (CAI) gestita dalla Banca d'Italia, comunicazioni alla Centrale Rischi di Banca d'Italia ("CR"), obblighi connessi alla prevenzione dei reati ai sensi del D.Lgs. 231/2001, legge sull'usura, disciplina dei conti dormienti, obblighi in materia di sicurezza dei pagamenti via Internet, adempimento degli obblighi derivanti dalla Direttiva MiFID II, dai provvedimenti del Garante per la Protezione dei Dati Personali come quelli relativi al tracciamento delle operazioni bancarie e dei rapporti banca-clientela, disposizioni di Banca d'Italia e di altri enti bancari assicurativi, ecc.;
- verifica dell'identità**, quando avviamo una relazione con Te, abbiamo l'obbligo legale di confermare la Tua identità (*know your customer check*). Possiamo farlo facendo una copia del Tuo documento d'identità, che utilizzeremo solo a scopo di identificazione e verifica, ovvero fare anche affidamento su controlli

eseguiti da altri istituti finanziari per verificare la Tua identità;

- **controlli del credito**, prima di avviare una relazione con Te, abbiamo l'obbligo legale di verificare se sei elegibile come cliente. Valutiamo le Tue credenziali dal punto di vista del rischio e prevediamo se riuscirai a rispettare i Tuoi obblighi finanziari nei nostri confronti di cui alla Sezione 6 (Processi decisionali automatizzati e profilazione);
- **trasmissione alle Autorità di regolamentazione**, come indicato nella Sezione 4 (Con chi condividiamo i Tuoi dati).

La base giuridica dei suddetti trattamenti è l'art. 6.1.c del GDPR (obbligo di legge) e per tale finalità non verrà richiesto alcun consenso poiché in caso contrario non sarà possibile dare esecuzione alle richieste né instaurare il rapporto contrattuale con noi.

c) Legittimo interesse

Trattiamo i Tuoi dati per una serie di scopi che sono nel nostro interesse, come descritto di seguito. Quando facciamo affidamento sull'interesse legittimo, garantiamo che il trattamento sia proporzionato e che i Tuoi interessi, diritti fondamentali e libertà siano rispettati. In ogni caso, nei limiti di quanto applicabile, potrai sempre opporci al trattamento basato sul legittimo interesse. Di seguito una panoramica delle finalità per le quali trattiamo i Tuoi dati personali per il nostro interesse legittimo:

- **finalità antifrode per verificare l'autenticità degli accessi all'home banking**, attraverso specifici meccanismi di analisi e controllo dell'impronta digitale del browser degli utenti (c.d. fingerprint) basati sui cookie di navigazione. Il controllo antifrode in questione è finalizzato a individuare potenziali clienti a rischio phishing, nonché ad escluderli dal perimetro concentrazioni di accessi giustificati (es. più clienti che accedono alle proprie posizioni dallo stesso dispositivo a cui è associata l'impronta digitale, nel caso in cui questi clienti apparentemente siano riconducibili allo stesso nucleo familiare); se attivi la funzione di geolocalizzazione del Tuo dispositivo tramite l'app, questi dati verranno utilizzati per le stesse finalità antifrode (potrai sempre disattivare questa funzione dalla sezione apposita all'interno dell'app o dalle impostazioni di posizione/localizzazione del dispositivo); quando vi sia il sospetto che possa esserci un accesso non autorizzato, che esponga uno o più clienti a rischio di frode, gli utenti verranno contattati dal nostro Customer Contact Center per verificare la loro posizione (es. assenza di transazioni/modifiche dati personali in maniera fraudolenta, controlli accessi, ecc.). In tutti i casi in cui vengano identificati movimenti e operazioni sospette sulle carte, gli utenti potranno essere contattati oltre che da noi anche dalle società che gestiscono dette carte;
- **garantire la sicurezza delle reti e dell'informazione**, per quanto strettamente necessario e proporzionato ossia la capacità di una rete o di un sistema informativo di resistere, ad un dato livello di sicurezza, a eventi imprevisi o ad atti illeciti o dolosi che ne compromettano la disponibilità, l'autenticità, l'integrità e la riservatezza dei dati personali; ciò potrebbe includere, ad esempio, misure volte a prevenire l'accesso non autorizzato alle reti di comunicazione elettronica e la diffusione di codici dannosi e a fermare gli attacchi di "blocco dei servizi" e i danni ai sistemi informatici e di comunicazione elettronica;
- **tutelare (mediante accertamento, esercizio o difesa) un diritto della Banca o di terzi**, in sede giudiziale o stragiudiziale;
- **comunicare ad altre società del Gruppo ING per finalità amministrative interne**;
- nell'ambito della verifica della solvibilità e dell'affidabilità della clientela, noi, nel rispetto di quanto previsto dal **"Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti"**, possiamo avvalerci di mezzi pubblici e/o banche dati private (es. CRIF, Experian, ecc. - denominate anche "SIC" - Sistemi di Informazioni Creditizie) sia in fase di acquisizione delle informazioni a Te relative, sia in fase di monitoraggio delle stesse. Tale trattamento è disciplinato da separata e specifica Informativa Privacy, ove applicabile al Tuo rapporto con la Banca. Il legittimo interesse della Banca è considerato prevalente anche ai sensi del citato Codice di condotta approvato dal Garante per la Protezione dei Dati Personali;
- **generazione e utilizzo di Modelli Analitici** (es. modelli predittivi basati sul comportamento degli utenti), che comportano l'utilizzo di algoritmi di analisi predittive per stimare la propensione della clientela ad attivare altri prodotti o servizi (es. erogazione di un mutuo) o a recedere dal rapporto con la Banca; le stime di tali modelli sono riferite all'intero ciclo di vita del Cliente;
- **arricchimento dei dati personali dei clienti**, effettuato attraverso l'associazione di alcuni dati anagrafici e/o aggregati a parametri geografici, statistici, socio-demografici, strutturali ed economici (provenienti da fonti esterne) della popolazione presente in ciascuna area geografica. Tali informazioni, una volta incrociate, permettono di individuare nuovi parametri di valutazione in base alle aree socio-demografiche con l'obiettivo di iden-

tificare ulteriori e più definite fasce di utenza verso cui indirizzare campagne e iniziative più in linea con le aspettative e le reali esigenze dei clienti. Nell'ambito dell'arricchimento dei dati personali dei clienti, adottiamo tutte le misure tecniche ed organizzative necessarie per rispettare i principi dettati dall'art. 5 del GDPR nonché delle disposizioni imposte dal Garante per la Protezione dei Dati Personali con relativi provvedimenti;

- **per sviluppare e migliorare i nostri prodotti e servizi**, potremmo utilizzare i Tuoi dati personali durante l'analisi delle Tue visite al nostro sito web o alla nostra app con l'obiettivo di migliorarli. A tale scopo utilizziamo cookie e tecnologie comparabili. Per maggiori informazioni rimandiamo alla nostra cookie policy pubblicata sul nostro sito. Potremmo anche richiedere il Tuo feedback sui nostri prodotti e servizi attuali o la Tua opinione su nuove idee di prodotti. Ciò potrebbe includere la registrazione delle Tue conversazioni con noi, ma Ti informeremo sempre in anticipo, a meno che ciò non sia consentito dalla legge;
- **per promuovere e offrire prodotti e servizi più adatti forniti da noi o da altre società del Gruppo ING**, potremmo trattare i Tuoi dati personali per effettuare attività di marketing diretto via e-mail per servizi o prodotti analoghi a quelli da Te precedentemente utilizzati o acquistati (cd. soft spam). Naturalmente, se non desideri ricevere queste offerte hai il diritto di opporTi o di rinunciare secondo quanto indicato nella Sezione 7 (Quali sono i Tuoi diritti);
- **per garantire un'esecuzione efficace ed efficiente dei processi aziendali interni e una gestione corretta delle analisi interne**, trattiamo i Tuoi dati per i nostri processi e operazioni interne e per aiutare il nostro management a prendere decisioni migliori basate sui dati delle nostre operazioni e servizi. Per tale finalità preferiremo, se possibile, utilizzare sempre dati aggregati, in modo che Tu non sia identificabile. Tale attività potrebbe comprendere:
 - l'analisi della nostra posizione di mercato in diversi settori;
 - l'esecuzione di analisi di costi e perdite;
 - formare il nostro personale, ad esempio analizzando le telefonate registrate (se la registrazione è consentita dalla legge) nel nostro Customer Contact Center per migliorare le nostre attività di chiamata e la qualità dei servizi offerti;
 - automatizzare i nostri processi quali test delle applicazioni, compilazione automatica della gestione dei reclami, ecc.;
 - gestione del contenzioso e dei reclami.

La base giuridica dei trattamenti sopra elencati è l'art. 6.1.f del GDPR (legittimo interesse) e abbiamo effettuato una valutazione preventiva dell'impatto delle suddette attività sui Tuoi diritti e libertà fondamentali, anche alla luce delle Tue aspettative e dei benefici che derivano dalle prestazioni di ING dell'attività, tale da considerare prevalente il nostro interesse legittimo. Se desideri maggiori informazioni sulle motivazioni alla base delle nostre valutazioni, potrai contattarci utilizzando i dettagli forniti nella Sezione 11 (Chi puoi contattare per maggiori informazioni).

d) Per rispettare le Tue scelte, chiediamo il Tuo consenso per specifici trattamenti di dati personali

Per alcuni trattamenti di dati personali Ti forniremo informazioni specifiche e richiederemo il Tuo consenso prima di procedere al relativo trattamento. In particolare, ciò potrebbe includere:

- **l'utilizzo di dati biometrici quali volto o impronte digitali** (c.d. fingerprint), come finalità di autenticazione e/o verifica, ad esempio, per l'accesso o la geolocalizzazione tramite app, per finalità di profilazione a fini commerciali dell'utente;
- **attività promozionali** in cui Ti informiamo su prodotti e servizi di ING o di nostri partner sia con mezzi automatizzati che non (es. lettera, telefono, SMS, Internet, e-mail, messaggistica online, chat, ecc.) per:
 - comunicazioni commerciali, quali offerte di nostri prodotti/servizi, effettuate direttamente da noi;
 - comunicazioni commerciali, quali offerte di prodotti/servizi di altre società del Gruppo ING e di società terze operanti in settori direttamente o indirettamente collegati a quello bancario, effettuate direttamente e solo da noi; si precisa che non trasmetteremo i dati personali a soggetti terzi affinché questi ultimi possano inoltrare loro materiale pubblicitario;
 - invio della nostra newsletter di cultura economica e finanziaria, effettuato direttamente da noi o tramite soggetti terzi specializzati per nostro conto;
 - attività di profilazione effettuata attraverso l'analisi delle operazioni bancarie e delle scelte di consumo e finalizzata a successive attività commerciali personalizzate;
 - proporre offerte di prodotti/servizi, anche di soggetti terzi operanti in ambiti direttamente o indirettamente attinenti al settore bancario, sulla base dei modelli comportamentali predittivi elaborati dalla Banca sulla propensione all'acquisto e, quindi, consentire che Ti siano proposte offerte adattate alle Tue caratteristi-

che e al Tuo comportamento;

- indagini di soddisfazione della clientela, effettuate direttamente da noi o tramite società specializzate per nostro conto, volte a rilevare il Tuo grado di soddisfazione sulla qualità dei servizi forniti e sull'attività svolta da noi o da altre Società del Gruppo ING;
- ricerche di mercato, effettuate direttamente da noi o tramite società specializzate per nostro conto;
- recensioni di app/sondaggi tra i clienti (analisi dei servizi offerti tramite l'app) abbinati al Tuo Codice Cliente al fine di migliorare i servizi offerti; il suddetto consenso può essere prestato direttamente tramite l'app, con apposite funzionalità.

La base giuridica dei suddetti trattamenti è l'art. 6.1.a del GDPR (consenso) e Tu avrai la possibilità di revocare i consensi prestati in qualsiasi momento nella Tua area personale, tramite la nostra app ovvero come indicato di seguito nella Sezione 7 (Quali sono i Tuoi diritti).

4. Con chi condividiamo i Tuoi dati

In alcuni casi dobbiamo fornire i Tuoi dati personali ad altre parti coinvolte nella fornitura e gestione dei nostri prodotti e servizi. Ciò potrebbe includere trasferimenti di dati all'interno del Gruppo ING e a terzi, come di seguito indicato.

a) Trasferimenti all'interno del Gruppo ING

ING Italia fa parte del Gruppo ING che fornisce servizi finanziari, assicurativi o di intermediazione in oltre 40 Paesi. Per ulteriori informazioni su ING, visita il sito www.ing.com. Il Gruppo ING si impegna a tutelare la Tua privacy e ha adottato solidi principi attraverso la sua GDPR, approvata dall'Autorità olandese per la Protezione dei Dati Personali, che è vincolante per tutte le entità, uffici di rappresentanza di ING e affiliate in tutto il mondo (note anche come "Binding Corporate Rules").

Potremmo condividere i Tuoi dati personali con la nostra capogruppo ING BANK N.V. per garantire che ING sia in grado di rispettare i propri obblighi, tra i quali:

- **obblighi normativi di rendicontazione**, come richiesto dalle Autorità di regolamentazione europee del Gruppo ING, tra cui la European Banking Authority (EBA), la Banca Centrale Europea (BCE) e il Financial Stability Board (FSB). A meno che i dati a livello individuale non siano specificatamente richiesti da un regolatore, ci assicureremo sempre che i dati personali siano aggregati, il che significa che solo le informazioni su gruppi di clienti saranno condivise con le Autorità di regolamentazione del Gruppo per garantire che non possano più essere ricollegate a Te;
- per lo **sviluppo** (anche per nostro conto) **dei modelli di credito interni** di ING. Secondo la normativa bancaria dell'UE, il Gruppo ING è obbligato a sviluppare questi modelli di credito per poter calcolare eventuali rischi ed esposizioni di controparte. Ciò consente di determinare i nostri rischi nonché l'entità del buffer finanziario che siamo tenuti a detenere quando forniamo servizi finanziari all'utente;
- per lo **sviluppo** (anche per nostro conto) dei **modelli Know Your Customer (KYC)** di ING. Per salvaguardare il Gruppo ING dal coinvolgimento in crimini economico-finanziari, sviluppiamo modelli KYC a livello di Gruppo per lo screening dei clienti e delle transazioni per rilevare attività criminali potenziali o effettive. Questi modelli KYC ricomprendono requisiti obbligatori derivanti dalle direttive e dai regolamenti dell'UE in materia di prevenzione del riciclaggio di denaro e del finanziamento del terrorismo, dalle linee guida del Comitato di Basilea per la vigilanza bancaria (BCBS) e dalle leggi e dai regolamenti sulle sanzioni dell'UE, degli Stati Uniti e delle Nazioni Unite.

Inoltre, ci impegniamo per rendere le nostre procedure interne più efficienti ed efficaci poiché è nel nostro interesse offrire i migliori servizi possibili a prezzi competitivi. Pertanto, potremmo condividere i Tuoi dati personali all'interno del Gruppo ING per centralizzare determinate operazioni e ottenere economie di scala, come ad esempio:

- per **motivi di efficienza**, alcuni compiti operativi e amministrativi in relazione agli accordi che abbiamo con i nostri clienti, la gestione dei clienti (incluso lo screening) o l'elaborazione delle transazioni, sono stati centralizzati in centri di elaborazione, denominati ING Hubs, situati in Paesi come Slovacchia, Polonia, Romania e Filippine. Queste entità tratteranno i Tuoi dati per nostro conto e saranno pienamente soggette alla GDPR di ING per garantire un livello adeguato di protezione dei dati;
- lo **sviluppo di modelli** legati principalmente al miglioramento dei processi come l'ottimizzazione della gestione dei prodotti nei canali dedicati. Per ragioni di efficienza, questi modelli sono sviluppati principalmente dal nostro dipartimento di analisi a livello di Gruppo. I Tuoi dati personali saranno pseudo-anonimizzati quando trasferiti a questo scopo;
- **potremmo utilizzare sistemi di archiviazione centralizzati** per elaborare i dati in un punto centrale all'interno di ING a fini di efficienza gestionale. Ad esempio, per creare diversi tipi di modelli di rischio di credito come menzionato sopra. Questi sistemi

di archiviazione centralizzati sono gestiti da ING o da terze parti, come Microsoft, e potrebbero essere ubicati al di fuori dell'UE. In ogni caso, ING garantirà sempre che siano adottate misure adeguate a salvaguardare i Tuoi dati personali.

Resta inteso che ING sarà sempre responsabile di garantire che il trattamento dei Tuoi dati personali, incluso qualsiasi trattamento effettuato da altre società del Gruppo ING per nostro conto, come sopra indicato, sia conforme alle normative applicabili sulla protezione dei dati personali. All'interno del Gruppo ING vi sono requisiti rigorosi inclusi nelle politiche interne e negli accordi contrattuali in essere, ciò per garantire che i Tuoi dati personali siano trattati solo per scopi specifici e con una base legale adeguata. Per questa ragione, come richiesto dalla normativa (tenendo conto degli eventuali effetti che tale trattamento potrebbe avere su di Te) sono state implementate misure tecniche e organizzative adeguate a proteggere i Tuoi dati. Rimarremo inoltre responsabili della gestione di qualsiasi richiesta che potresti avere in relazione ai Tuoi diritti come descritto di seguito.

b) Trasferimenti a terze parti

I Tuoi dati personali potrebbero, inoltre, essere condivisi con le seguenti categorie di terze parti:

- **Autorità governative, di vigilanza e giudiziarie**, questo in quanto per ottemperare ai nostri obblighi normativi siamo obbligati per legge a divulgare i dati personali alle Autorità governative, di vigilanza e giudiziarie competenti, quali:
 - Autorità pubbliche, organismi di regolamentazione e di vigilanza quali Banca Centrale Europea (BCE), Banca d'Italia, Ministero dell'Economia e delle Finanze, UIF, ecc.;
 - Autorità fiscali locali o europee, le quali potrebbero richiederci di segnalare i beni dei clienti o altri dati personali come il nome, i dettagli di contatto e altre informazioni sulla Tua organizzazione o semplicemente dati aggregati. A questo scopo, potremmo trattare i Tuoi dati identificativi come il codice fiscale o qualsiasi altro identificatore nazionale in conformità alla legge applicabile;
 - Autorità giudiziarie/investigative come polizia, pubblici ministeri, tribunali, organismi di arbitrato/mediazione su loro espressa richiesta e intermediari finanziari appartenenti o meno al Gruppo ING, sulla base di quanto previsto dalla normativa anticicliaggio (ai sensi del D.Lgs. 231/2017), che prevede la possibilità di procedere alla comunicazione di dati personali relativi a segnalazioni ritenute sospette, alle ulteriori informazioni richieste dall'UIF o all'esistenza o probabilità di indagini o approfondimenti in materia di riciclaggio o di finanziamento del terrorismo, sia tra intermediari appartenenti allo stesso Gruppo che no, ma coinvolti in cause relative allo stesso cliente o alla stessa operazione;
- **altri istituti finanziari**, per elaborare determinati servizi di pagamento e prelievo, potremmo condividere i Tuoi dati personali con altre banche o società finanziarie specializzate. Inoltre, potremmo condividere i Tuoi dati con specialisti del settore finanziario che ci assistono con servizi come:
 - lo scambio di messaggi di transazioni finanziarie sicure con la Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT);
 - pagamenti e transazioni di credito in tutto il mondo, incluse Mastercard e VISA ove applicabile;
 - elaborazione di transazioni elettroniche in tutto il mondo;
 - regolamentazione delle operazioni di titoli e di pagamento nazionali e transfrontaliere;
 - servizi di informazione sui conti, se hai specificamente incaricato un fornitore di servizi di tali informazioni di recuperarle dai Tuoi conti. In tali casi siamo obbligati a condividere con tali fornitori i dati delle transazioni necessari purché Tu abbia acconsentito;
 - servizi di disposizione di ordine di pagamento, se hai specificamente incaricato un fornitore di tali servizi di avviare pagamenti dai Tuoi conti, siamo obbligati a condividere l'accesso ai Tuoi conti con tale fornitore purché Tu abbia acconsentito;
 - altre organizzazioni di servizi finanziari, tra cui banche, fondi pensione, agenti di cambio, custodi, gestori di fondi e fornitori di servizi di portafoglio.
- **fornitori di servizi e altre terze parti**, quando impieghiamo fornitori di servizi o altre terze parti per svolgere determinate attività, potremmo dover condividere i Tuoi dati per specifiche finalità. In tali casi selezioniamo attentamente i fornitori e le altre terze parti e stipuliamo accordi chiari su come dovranno essere trattati i Tuoi dati personali. Tali fornitori di servizi e altre terze parti ci supportano con attività quali:
 - progettazione, sviluppo e manutenzione di strumenti e applicazioni;
 - fornitura di applicativi o servizi infrastrutturali (come i cloud);
 - attività di marketing nonché gestione di eventi e comunicazioni con i clienti;
 - predisposizione di report, analisi statistiche,

stampa di materiali e progettazione di prodotti;

- inserimento di annunci pubblicitari su app, siti web e social media;
- servizi legali, di revisione o altri servizi specifici forniti da avvocati, notai, amministratori fiduciari, revisori contabili o altri consulenti professionali;
- supporto nell'identificare, indagine o prevenzione di frodi o altri comportamenti illeciti;
- gestione di servizi specializzati quali posta ordinaria, archiviazione di documenti fisici, fornitura di servizi esterni;
- realizzazione di accordi di cartolarizzazione (come amministratori fiduciari, investitori e consulenti);
- assistenza ai clienti (es. Customer Contact Center);
- **agenti, broker e partner commerciali**, potremmo condividere i Tuoi dati personali con agenti, broker o partner commerciali quali agenti della rete di vendita, intermediari per la vendita o l'assistenza di prodotti/servizi della Banca che agiscono per nostro conto o che offrono congiuntamente prodotti e servizi, come assicurazioni. Tali soggetti operano sulla base di autorizzazioni rilasciate dagli organismi di regolamentazione e sono sottoposti a controlli da parte nostra;
- **ricercatori**, siamo sempre alla ricerca di nuove conoscenze per fornire i servizi migliori alla nostra clientela. Per questo motivo, potremmo comunicare i dati personali (quando ciò è consentito dalla legge) a società specializzate che effettuano ricerche di mercato volte a rilevare il grado di soddisfazione dei clienti sulla qualità dei servizi e sull'attività svolta da noi e dalle altre società del Gruppo ING. I ricercatori da noi coinvolti soddisfano gli stessi requisiti richiesti per i dipendenti ING. Quando possibile, i dati personali saranno condivisi a livello aggregato per garantire l'anonimato dei risultati della ricerca.

I soggetti appartenenti alle categorie sopra indicate potranno agire in qualità di Autonomi Titolari del trattamento ovvero di Responsabili del trattamento da noi nominati. L'elenco (per quanto riguarda i Responsabili del trattamento) è costantemente aggiornato e reso disponibile nella Sezione Privacy del nostro sito www.ing.it. Le informazioni relative ai Titolari e agli altri soggetti terzi destinatari dei dati sono disponibili a Tua richiesta come indicato di seguito nella Sezione 11 (Chi puoi contattare per maggiori informazioni).

Inoltre, i Tuoi dati potranno essere conosciuti dai nostri dipendenti, appositamente designati soggetti autorizzati al trattamento, nonché circolare tra le agenzie/hub della Banca, essendo sempre noi il Titolare del trattamento. I dati trattati dalla Banca non saranno diffusi, salvo diversa indicazione e per attività limitate. Se Ti registri ai servizi online da noi offerti che prevedono la possibilità di postare commenti o richiedere apertamente informazioni (come Community, Arancio o pagine istituzionali sui social), il Tuo nickname e i commenti o le richieste ivi pubblicati saranno visibili a qualsiasi utente del sito Internet (anche attraverso motori di ricerca esterni al sito della Banca).

5. Trasferimento dei dati personali al di fuori dell'Unione Europea

Ogni volta che sarà necessario condividere i Tuoi dati personali (se si applicano le leggi sulla protezione dei dati dell'UE) con terze parti o altre società di Gruppo ING situate in Paesi al di fuori dello Spazio Economico Europeo (SEE) che non offrono un livello adeguato di protezione, ci assicuriamo che siano presenti adeguate misure per garantire che i Tuoi dati siano sufficientemente protetti. A questo scopo faremo ricorso ai cosiddetti strumenti di tutela per i trasferimenti, tra i quali:

- **clausole contrattuali standard**, si tratta di clausole contrattuali che concordiamo con eventuali fornitori di servizi situati in Paesi non adeguati con lo scopo di garantire che tali fornitori siano contrattualmente obbligati a fornire un livello appropriato di protezione dei dati personali;
- **norme vincolanti di impresa (cd. Binding Corporate Rules)**, per i trasferimenti di dati personali all'interno del Gruppo ING ci basiamo anche su politiche interne vincolanti del Gruppo (ovvero, le norme vincolanti di impresa), ciò al fine di garantire che le società del Gruppo ING situate in Paesi non adeguati garantiscono un livello appropriato di protezione dei dati durante i trattamenti, così come stabilito nella Sezione 4 (Con chi condividiamo i Tuoi dati).

Inoltre, valuteremo caso per caso se eventuali misure organizzative, tecniche (quali, ad esempio, la crittografia) e/o contrattuali debbano essere implementate per garantire che i Tuoi dati personali siano adeguatamente protetti, tenendo conto del quadro normativo del Paese in cui è stabilito il soggetto destinatario dei dati. Le informazioni sui trasferimenti di dati al di fuori dello SEE da noi effettuati sono disponibili a Tua richiesta come indicato di seguito nella Sezione 11 (Chi puoi contattare per maggiori informazioni).

6. Processi decisionali automatizzati e profilazione

Un processo decisionale automatizzato avviene quando vengono assunte decisioni con mezzi tecnologici senza

un significativo coinvolgimento umano. La profilazione comporta il trattamento automatizzato di dati personali al fine di valutare o prevedere aspetti personali quali la situazione economica, l'affidabilità o il probabile comportamento di una persona.

Poiché serviamo un ampio gruppo di clienti, nei seguenti casi facciamo ricorso a processi decisionali automatizzati, ivi inclusa la profilazione.

a) Valutazione del rischio di credito

Quando richiedi un prestito o una linea di credito, creiamo un profilo per valutare se potrai far fronte ai Tuoi obblighi finanziari nei nostri confronti nonché per assicurarci di non offrire prestiti o linee di credito non adatti a Te. Valutiamo il rischio connesso a un contratto con Te tramite un metodo chiamato credit scoring. Il Tuo punteggio di credito viene calcolato in base a un processo decisionale automatizzato. È necessario raggiungere un punteggio minimo predefinito per garantire un rischio accettabile per noi.

Il punteggio di credito è calcolato principalmente tenendo conto della Tua situazione finanziaria. Sulla base dei dati personali forniti nel processo di credit scoring, consultiamo agenzie di valutazione del credito esterne per acquisire informazioni finanziarie rilevanti (rating del credito, rendiconti finanziari, fatturato/solvibilità, cronologia dei pagamenti). Se hai o hai già avuto un rapporto con noi in passato (tenendo conto dei periodi di conservazione applicabili), combiniamo le informazioni finanziarie esterne con la cronologia dei pagamenti interni. Qualora non raggiungessi il punteggio minimo, il motore di scoring rifiuterà la Tua richiesta. In tal caso non stipuleremo un accordo con Te poiché riteniamo che i rischi sia per Te sia per noi siano troppo elevati.

Hai in ogni modo il diritto di opporTi a tale processo automatizzato necessario per eseguire una misura precontrattuale, richiedendo l'intervento umano ed esprimendo la Tua opinione o contestando la decisione come indicato di seguito nella Sezione 7 (Quali sono i Tuoi diritti).

b) Prevenzione delle frodi, del riciclaggio di denaro e del finanziamento al terrorismo

Siamo obbligati a eseguire uno screening dei clienti e delle transazioni per rilevare attività criminali potenziali ed effettive. Di conseguenza, prestiamo particolare attenzione alle transazioni insolite e a quelle che, per loro natura, comportano un rischio relativamente elevato di frode, riciclaggio di denaro o finanziamento del terrorismo. Per fare questo creiamo e manteniamo un profilo di rischio a Te associato. Se sospettiamo che una transazione sia collegata al riciclaggio di denaro o al finanziamento al terrorismo, siamo obbligati a segnalare alle Autorità.

Esempi di fattori che prendiamo in considerazione che potrebbero indicare un aumento del rischio di frode o riciclaggio di denaro e finanziamento del terrorismo sono:

- cambiamenti nel normale comportamento di spesa e di pagamento di una persona, come trasferimenti o addebiti inaspettatamente elevati di importi;
- pagamenti da o verso Paesi, esercenti o indirizzi sospetti;
- due pagamenti eseguiti con l'inserimento del PIN da parte di una sola persona in due luoghi molto diversi contemporaneamente;
- l'essere inseriti in un registro di riferimento esterno. Questo registro è un elenco delle banche in Italia che comprende persone e istituzioni che hanno commesso frodi o comunque rappresentano un rischio per il settore finanziario. Le istituzioni finanziarie in Italia possono verificare se le persone e le istituzioni sono presenti nell'elenco e possono aggiungerle all'elenco stesso;
- l'essere inseriti in qualsiasi elenco pubblico di sanzioni nazionali o internazionali.

7. Quali sono i Tuoi diritti

La normativa in materia di protezione dei dati personali Ti concede i seguenti diritti.

a) Diritto di accesso

Hai il diritto di chiederci una panoramica dei Tuoi dati personali che trattiamo, ottenere informazioni circa l'origine dei dati, le finalità e le modalità del trattamento nonché la logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici ed ottenere l'indicazione degli estremi identificativi del Titolare del trattamento e del Responsabile della Protezione dei Dati (DPO), nonché dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza.

b) Diritto di rettifica

Se i Tuoi dati personali non sono corretti, hai il diritto di chiederci di rettificarli. Se condividiamo i Tuoi dati con una terza parte e tali dati devono essere rettificati, informeremo di conseguenza anche quella parte.

c) Diritto di opposizione al trattamento

Puoi opporTi all'utilizzo dei Tuoi dati personali da parte di ING per i Tuoi interessi legittimi se hai un motivo giustificabile. Considereremo la Tua opposizione e valuteremo se il trattamento dei Tuoi dati abbia un impatto indebito su di Te tale da giustificare l'interruzione del trattamento. Non potrai opporTi al trattamento se:

- siamo tenuti per legge a eseguirlo; o
- è necessario per adempiere a un contratto con Te in essere.

Puoi anche opporTi alla ricezione di messaggi commerciali personalizzati classificati come soft spam da parte nostra come specificato nella Sezione 3 (Per quali finalità trattiamo i Tuoi dati). In questo caso, potrai in qualsiasi momento scegliere di opporTi comunicandocelo come indicato di seguito alla Sezione 11 (Chi puoi contattare per maggiori informazioni).

Inoltre, anche se deciderai di non ricevere offerte personalizzate, Ti avviseremo di attività insolite sul Tuo account, come:

- il blocco della Tua carta di credito o debito;
- viene richiesta una transazione da una località insolita.

d) Diritto di opposizione al processo decisionale automatizzato

A volte utilizziamo sistemi per prendere decisioni automatizzate basate sui Tuoi dati personali se ciò è necessario per stipulare o adempiere a un contratto con Te o se ci hai dato il consenso a farlo. Come specificato alla Sezione 3 (Per quali finalità trattiamo i Tuoi dati), hai il diritto di opporTi a tali decisioni automatizzate (es. in relazione al credit scoring come spiegato sopra) e chiedere un intervento umano.

e) Diritto di limitazione al trattamento

Hai il diritto di chiederci di limitare l'utilizzo dei Tuoi dati personali se:

- ritieni che i Tuoi dati siano inesatti;
- ritieni che i Tuoi dati siano stati trattati illegalmente;
- non abbiamo più bisogno dei Tuoi dati, ma desideri che li conserviamo per utilizzarli nell'ambito di un'azione legale;
- Ti sei opposto al trattamento dei Tuoi dati per i nostri interessi legittimi.

f) Diritto alla portabilità dei dati

Hai il diritto di chiederci di trasferire i Tuoi dati personali in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico direttamente a Te ovvero ad altro Titolare del trattamento. Ciò vale per i dati personali che trattiamo sulla base del Tuo consenso o di un contratto in essere, ovvero se il trattamento è effettuato con mezzi automatizzati. Laddove tecnicamente fattibile e in base alla legge locale applicabile, trasferiremo i Tuoi dati personali.

g) Diritto di cancellazione

Talvolta ING è obbligata per legge a conservare i Tuoi dati personali. Tuttavia, se eserciti il c.d. diritto alla cancellazione, cancelleremo i Tuoi dati personali quando:

- non ne abbiamo più bisogno per lo scopo originario;
- revochi il Tuo consenso al trattamento degli stessi;
- Ti opponi al trattamento dei Tuoi dati per i nostri interessi legittimi o per messaggi commerciali personalizzati;
- ING tratta illecitamente i Tuoi dati personali; o
- la normativa impone a ING di cancellare i Tuoi dati personali.

h) Proporre reclamo

Se come cliente o rappresentante di un cliente non sei soddisfatto del modo in cui trattiamo i Tuoi dati o abbiamo risposto alle Tue domande, hai il diritto di presentarci un reclamo. Se non sarai soddisfatto della nostra risposta al Tuo reclamo, potrai inoltrarlo al Responsabile della Protezione dei Dati di ING Bank (DPO) nonché proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali come previsto dall'art. 77 del GDPR.

i) Diritto alla revoca

Se ci hai dato il consenso per il trattamento dei Tuoi dati personali come indicato nella Sezione 3 (Per quali finalità trattiamo i Tuoi dati), puoi revocarlo in qualsiasi momento. Dal momento della revoca non ci sarà più consentito trattare i Tuoi dati personali, fermo comunque restando che tale revoca non pregiudicherà la liceità dei trattamenti basati sul consenso svolti prima della revoca stessa.

j) Esercizio dei Tuoi diritti

ING BANK N.V. - Milan Branch, con sede legale a Milano (20126), Viale Fulvio Testi, 250, P.IVA 11241140158, è il Titolare del trattamento dei Tuoi dati personali. Il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) da noi nominato è domiciliato presso la nostra sede legale.

Per esercitare qualunque diritto sopra indicato, potrai inviare la Tua richiesta a privacy.it@ing.com, specificando nell'oggetto "Esercizio dei diritti dell'interessato" o dicitura simile. Le comunicazioni indirizzate al DPO potranno essere inviate agli stessi recapiti e con le stesse modalità, specificando nell'oggetto "All'attenzione del DPO" o dicitura simile.

Quando eserciti uno dei Tuoi diritti, più specifica sarà la Tua richiesta, meglio e più rapidamente potremo risponderTi. Potremmo chiederTi ulteriori informazioni per verificare la Tua identità. In alcuni casi, potremmo respingere la Tua richiesta e, se consentito dalla legge, Ti informeremo del motivo del rifiuto della stessa. Se consentito dalla legge, potremmo addebitare una tariffa ragionevole per evadere la Tua richiesta.

Ci impegniamo a rispondere alla Tua richiesta il più rapidamente possibile e, comunque, entro un mese dal ricevimento della stessa. Tuttavia, in base alla complessità della richiesta, i tempi di risposta potrebbero variare e qualora avessimo bisogno di più tempo Ti informeremo immediatamente e forniremo i motivi del ritardo, fermo restando che l'eventuale proroga non potrà essere superiore a due ulteriori mesi.

Nel caso di defunti, ai sensi dell'art. 2-terdecies del D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche ("Codice Privacy"), i loro diritti potranno essere esercitati da chi ha un interesse proprio, o agisce a tutela dell'interessato, in qualità di mandatario, o per ragioni familiari meritevoli di protezione.

8. Conservazione dei dati personali

Non conserviamo i Tuoi dati personali più a lungo del necessario per gli scopi indicati nella Sezione 3 (Per quali finalità trattiamo i Tuoi dati), per i quali li abbiamo trattati. Nella maggior parte dei casi, ciò avverrà 10 anni dopo la fine del nostro rapporto commerciale con Te. Decorsi

i periodi di conservazione, cancelleremo o renderemo i dati in forma anonima. Resta comunque inteso che decorsi i termini di conservazione i Tuoi dati potranno essere ulteriormente trattati per una o più delle seguenti finalità:

- per la risoluzione di precontenziosi e/o contenziosi avviati prima della scadenza del periodo di conservazione;
- per dare seguito ad indagini/ispezioni da parte di funzioni di controllo interno e/o Autorità esterne avviate prima della scadenza del periodo di conservazione;
- per dare seguito a richieste di Autorità pubbliche italiane e/o estere pervenute/comunicate alla Banca prima della scadenza del periodo di conservazione.

Per maggiori informazioni sui periodi di conservazione applicabili ai trattamenti da noi effettuati Ti invitiamo a consultare la Sezione Privacy del nostro sito www.ing.it.

9. Come proteggiamo i Tuoi dati

Adottiamo misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la confidenzialità, integrità e disponibilità dei Tuoi dati personali e il modo in cui questi vengono elaborati. Ciò include sistemi IT all'avanguardia, controlli di sistemi e di accessi, monitoraggi della sicurezza, separazione dei compiti. Appliciamo un quadro interno di politiche e standard minimi in tutte le nostre attività per garantire la sicurezza dei Tuoi dati. Queste politiche e standard vengono periodicamente rivisti per mantenerli aggiornati con le normative e gli sviluppi del mercato.

Inoltre, i dipendenti ING sono soggetti a obblighi di riservatezza e non possono divulgare o trattare impropriamente i Tuoi dati. Per aiutarci a continuare a proteggere i Tuoi dati personali, Ti invitiamo a contattarci se sospetti che i medesimi possano essere stati compromessi ovvero siano stati trattati impropriamente.

10. Come vengono effettuate le modifiche alla presente informativa

La presente informativa potrebbe essere modificata per garantire la conformità a eventuali modifiche legislative e/o per riflettere il modo in cui ING tratta i dati personali. Quando ciò accadrà, Ti informeremo in merito prima che l'aggiornamento abbia effetto, ad esempio pubblicando un avviso ben visibile sul nostro sito web, con una notifica push nell'area personale/app mobile o contattandoTi all'indirizzo e-mail che hai fornito. Questa versione è stata aggiornata il **2 Ottobre 2023**.

11. Chi puoi contattare per maggiori informazioni

Per saperne di più su come trattiamo e proteggiamo i Tuoi dati personali o se desideri esercitare i Tuoi diritti in qualità di interessato, potrai inviare un'e-mail alla casella privacy.it@ing.com come indicato nella Sezione 7 (Quali sono i Tuoi diritti).

Per domande generiche legate alla presente informativa è possibile inviare un'e-mail al medesimo indirizzo privacy.it@ing.com.



ING BANK N.V. Milan Branch sede legale in Milano Viale Fulvio Testi 250, 20126. Tel 02-552261 Fax 02-55226001. CF/PIVA 11241140158 e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano R.E.A. Milano 1446792, iscritta all'Albo delle banche tenuto dalla Banca d'Italia al n. 5229 aderisce tramite ING BANK N.V. al fondo di diritto olandese "Nederlandse Depositogarantiestelsel" (per tutti i dettagli vedi il «modulo per le informazioni da fornire ai depositanti» su ing.it/trasparenza), è soggetta alla vigilanza della Banca Centrale Olandese. ING BANK N.V. Milan Branch Capitale Versato: 525.489.559,04 EUR, è interamente controllata da ING GROEP N.V., società quotata sulle borse Euronext (Paesi Bassi, Francia, Belgio) e Nyse (USA).