

---

# Contratto

## Carta di Credito Mastercard Gold

### V.01 del 2021

**CONTRATTO CARTA DI CREDITO MASTERCARD GOLD  
ING BANK N.V. Milan Branch**

**INDICE:**

SECCI - INFORMAZIONI EUROPEE DI BASE SUL CREDITO AI CONSUMATORI	pag. 3
ALLEGATO AL DOCUMENTO "INFORMAZIONI EUROPEE DI BASE RELATIVE AL CREDITO AI CONSUMATORI"	pag. 11
CONDIZIONI GENERALI CHE REGOLANO LA CARTA DI CREDITO MASTERCARD GOLD	pag. 12

## INFORMAZIONI EUROPEE DI BASE SUL CREDITO AI CONSUMATORI

### 1. Identità e contatti del finanziatore / intermediario del credito

Finanziatore	ING BANK N.V. Milan Branch (di seguito "ING")
Indirizzo	Viale Fulvio Testi, 250 - 20126 Milano
Telefono	02.552261
Fax	02.55226001
Sito web	<a href="http://www.ing.it">www.ing.it</a>
(se applicabile)	
Intermediario del credito	
Indirizzo	
Telefono	
Email	
Fax	
Sito web	

### 2. Caratteristiche principali del prodotto di credito

Tipo di contratto di credito	<p>Carta di credito riservata al cliente di ING (di seguito "il Cliente") già titolare di Conto Corrente Arancio (di seguito "il Conto").</p> <p>L'efficacia del contratto è sospensivamente condizionata all'attivazione della Carta da parte del Cliente che deve avvenire entro 12 mesi dalla data di richiesta della stessa.</p> <p>Per attivare la Carta di credito, nel termine sopra indicato, è necessario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ l'accredito sul Conto dello stipendio o della pensione o, in alternativa;</li> <li>▪ l'esistenza, al momento dell'attivazione, di un saldo disponibile sul Conto di almeno € 3.000 e di un saldo medio per un periodo minimo di 30 giorni precedenti la richiesta di attivazione di almeno € 3.000.</li> </ul> <p>La Carta di credito è una carta di pagamento collegata al Conto e consente al Cliente di acquistare beni e servizi presso esercizi commerciali convenzionati, nonché di ottenere anticipi di contante presso sportelli ATM e bancari abilitati, nei limiti del Plafond (come di seguito definito) residuo al momento in cui la carta viene utilizzata.</p>
------------------------------	---

	<p>L'importo complessivo delle operazioni effettuate tramite la Carta di credito durante un intervallo di tempo concordato è addebitato per intero sul Conto a una data convenuta (cd. rimborso a saldo).</p> <p>La Carta di credito attribuisce al Cliente la facoltà di richiedere a ING di dilazionare in rate mensili il rimborso di una o più operazioni (le "Operazioni rateizzabili") effettuate con la Carta di credito stessa, purchè ricorrano tutte le seguenti condizioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'operazione non sia un anticipo di contante o un addebito ricorrente;</li> <li>- l'importo dell'operazione sia compreso tra € 200 e € 3.000;</li> <li>- l'importo dell'operazione non sia superiore al Plafond (come di seguito definito) che residua al momento della sua esecuzione, ossia all'importo utilizzabile dal Cliente per l'acquisto di beni e servizi e per il prelievo di contanti ("Disponibilità").</li> </ul> <p>ING è libera di accettare o rifiutare la richiesta di rateizzazione formulata dal Cliente.</p> <p>Il rimborso delle rate mensili ripristina la Disponibilità.</p> <p>In nessun caso la Disponibilità potrà eccedere il limite massimo di utilizzo mensile della Carta di credito di seguito indicato ("Plafond").</p>
<p>Importo totale del credito</p> <p><i>Limite massimo o somma totale degli importi messi a disposizione del consumatore</i></p>	<p>Pari al Plafond standard e cioè € 1.500.</p>
<p>Condizioni di prelievo</p> <p><i>Modalità e tempi con i quali il consumatore può utilizzare il credito</i></p>	<p>Il Cliente può disporre Operazioni rateizzabili mediante utilizzo della Carta di credito presso esercizi convenzionati (anche tramite internet o telefono).</p> <p>Il Cliente può prelevare importi pari alla disponibilità mensile della propria carta, con un limite massimo giornaliero pari a € 600.</p> <p><u>Rimborso rateale di una o più Operazioni rateizzabili</u></p> <p>Il Cliente può richiedere di dilazionare in 3, 6, 9 o 12 rate mensili il rimborso di ogni singola Operazione rateizzabile (di seguito "Piano di rateizzazione").</p> <p>Il Piano di rateizzazione può essere richiesto dal Cliente entro e non oltre il giorno precedente l'ultimo giorno lavorativo del mese in cui è stata eseguita l'Operazione rateizzabile.</p> <p>ING è libera di accettare o rifiutare la richiesta di rateizzazione formulata dal Cliente.</p>
<p>Durata del contratto di credito</p>	<p>A tempo indeterminato.</p>
<p>Rate ed, eventualmente, loro ordine di imputazione</p>	<p><u>Rimborso a saldo</u></p> <p>L'importo complessivo delle operazioni effettuate tramite la Carta di credito durante il mese e che non sono state oggetto di una richiesta di rateizzazione, è addebitato per intero sul Conto il giorno 10 del mese successivo.</p>

	<p><u>Rimborso rateale di una o più Operazioni rateizzabili</u></p> <p>Rate da pagare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Importo: dipende dall'ammontare dell'Operazione rateizzabile in relazione alla quale il Cliente ha chiesto la rateizzazione.</li> <li>▪ Numero: 3, 6, 9 o 12, a seconda del Piano di rateizzazione richiesto dal Cliente.</li> <li>▪ Periodicità: mensile. Le rate mensili vengono addebitate in Conto a partire dal mese successivo a quello in cui è stata effettuata l'operazione rateizzata, contestualmente all'addebito delle operazioni il cui rimborso non è stato dilazionato.</li> </ul> <p>Al momento del pagamento della prima rata e di ogni rata mensile successiva il Cliente sarà tenuto a corrispondere una commissione pari al 0,50% dell'importo rateizzato.</p> <p>In caso di richiesta rateizzazione di una Operazione rateizzabile autorizzata ma non ancora contabilizzata, il rimborso delle rate potrà avvenire a partire dal secondo mese successivo all'esecuzione dell'Operazione rateizzabile stessa.</p>
<p>Importo totale dovuto dal consumatore</p> <p><i>Importo del capitale preso in prestito, più gli interessi e i costi connessi al credito</i></p>	<p>Nel caso di rimborso rateale di una o più Operazioni rateizzabili, sarà pari alla somma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ dell'importo della singola Operazione rateizzabile e</li> <li>▪ della commissione mensile pari al 0,50% dell'importo rateizzato, moltiplicata per il numero delle rate del Piano di rateizzazione.</li> </ul> <p>(V. l'esempio rappresentativo riportato nella Sezione Costi del credito.</p>

### 3. Costi del credito

Tasso di interesse	Tasso fisso non indicizzato, pari a 0,00%, calcolato su base annua, con riferimento all'anno civile.								
<p>Tasso annuo effettivo globale (TAEG)</p> <p><i>Costo totale del credito espresso in percentuale, calcolata su base annua, dell'importo totale del credito.</i></p> <p><i>Il TAEG consente al consumatore di confrontare le varie offerte</i></p>	<p><b>TAEG 13.41%</b></p> <p>calcolato per la rateizzazione della singola Operazione rateizzabile sulla base del seguente esempio:</p> <table> <tr> <td>TAN (Tasso Annuo Nominale)</td> <td>0,00%</td> </tr> <tr> <td>Importo totale del credito (pari all'importo del singolo utilizzo da rateizzare)</td> <td>€ 350,00</td> </tr> <tr> <td>Durata del Piano di rateizzazione</td> <td>6 mesi</td> </tr> <tr> <td>Importo totale dovuto dal Cliente (somma delle rate comprensive della commissione mensile)</td> <td>€ 360,50</td> </tr> </table>	TAN (Tasso Annuo Nominale)	0,00%	Importo totale del credito (pari all'importo del singolo utilizzo da rateizzare)	€ 350,00	Durata del Piano di rateizzazione	6 mesi	Importo totale dovuto dal Cliente (somma delle rate comprensive della commissione mensile)	€ 360,50
TAN (Tasso Annuo Nominale)	0,00%								
Importo totale del credito (pari all'importo del singolo utilizzo da rateizzare)	€ 350,00								
Durata del Piano di rateizzazione	6 mesi								
Importo totale dovuto dal Cliente (somma delle rate comprensive della commissione mensile)	€ 360,50								

	Importo rata (comprensivo della commissione mensile)	€ 60,08
	Costo totale del credito (pari all'importo totale della commissione mensile)	€ 10,50

Nella tabella allegata al presente documento si riportano alcuni esempi di TAEG massimi applicabili per ogni combinazione di importo/tempo del rimborso.

Per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni contrattuali offerte è obbligatorio sottoscrivere:  - un'assicurazione che garantisca il credito e/o; - un altro contratto per un servizio accessorio.	NO.	
---	-----	--

### 3.1 Costi connessi

Spese di gestione del conto sul quale registrare i rimborsi e i prelievi, se aprire il conto è obbligatorio per contratto	Spese di tenuta conto	€ 0
Costi per utilizzare uno specifico strumento di pagamento	<p>I seguenti costi sono addebitati anche nel caso di utilizzo della Carta quale puro strumento di pagamento con modalità di rimborso "a saldo".</p> <p><b>Modalità di azzeramento del canone annuo.</b> Ciascun addebito mensile del canone annuo non sarà dovuto nel mese contabile di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- qualora la carta di credito venga utilizzata per una spesa mensile di almeno 500 euro<sup>(1)</sup> nel mese contabile di riferimento come risultante dal relativo rendiconto, oppure</li> <li>- in caso di Pagoflex attivo.</li> </ul>	
	Canone annuo con addebito mensile (1° anno e successivi)	€ 24
	Rilascio carta	€ 0
	Rinnovo Carta	€ 0
	Rimissione Carta	€ 10
	Rimissione Carta urgente all'estero	€ 138
	Numero Rimissioni Urgenti gratuite in un anno	1
	Blocco definitivo Carta su richiesta del Cliente	€ 0
	Blocco temporaneo Carta su richiesta del Cliente	€ 0
	Blocco Carta per motivi di sicurezza su iniziativa della Banca	€ 0

<sup>(1)</sup> Ai fini del raggiungimento della soglia di spesa di 500 euro, non rientra il prelievo di contante presso sportello automatico.

	Invio PIN in formato cartaceo (solo su richiesta)	€ 2,50
	Visualizzazione PIN on line	€ 0
	Modifica PIN on line	€ 0
	Modifica PIN tramite ATM	€ 0
	Canone mensile servizio di alerting SMS per operazioni di importo superiore o uguale a € 50	€ 0,50
	Produzione e invio estratto conto mensile in formato elettronico	€ 0
	Produzione e invio duplicato estratto conto cartaceo (solo su richiesta)	€ 5
	Imposta di bollo su estratto conto	€ 0
	Commissione per rifornimento carburante	€ 0
	Prelievo di contante presso sportello automatico, in Italia o all'estero <i>(i proprietari o gestori degli ATM potrebbero applicare commissioni opportunamente comunicate durante il prelievo presso gli ATM medesimi)</i>	4% con minimo € 3 per operazione
	Commissioni su operazioni in valuta Area Euro	€ 0
	Maggiorazione su tasso di cambio per operazioni in valuta diversa dall'euro <i>(la conversione in euro per operazioni in valuta diversa dall'euro avviene al tasso di cambio definito all'atto della data di conversione dai circuiti internazionali di pagamento)</i>	2%
	Impostazione dei limiti di spesa	€ 0
	Commissione mensile Pagoflex	0,50% dell'importo rateizzato
Condizioni in presenza delle quali i costi relativi al contratto di credito possono essere modificati	ING ha la facoltà di modificare unilateralmente le condizioni applicate al rapporto nel rispetto dell'art. 118 del T.U.B. e successive modifiche ed integrazioni. Se ING esercita la suddetta facoltà, il Cliente ha diritto di recedere dal contratto, senza spese, entro la data prevista per l'applicazione delle modifiche, e di ottenere, in occasione della liquidazione del rapporto, l'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.	
Costi in caso di ritardo nel pagamento  <i>Tardare con i pagamenti potrebbe avere gravi conseguenze per il Cliente (ad esempio la vendita forzata dei beni) e rendere più difficile ottenere altri crediti in futuro</i>	Costo per recupero crediti	10% dell'importo totale

#### 4. Altri importanti aspetti legali

<p><u>Diritto di recesso</u></p> <p><i>Il Cliente ha il diritto di recedere dal contratto di credito entro quattordici giorni di calendario dalla conclusione del contratto.</i></p>	<p>Il Cliente ha diritto di recedere dal Contratto entro quattordici giorni dalla conclusione dello stesso senza dare alcuna motivazione.</p> <p><u>Modalità per l'esercizio di recesso</u></p> <p>La comunicazione di recesso deve essere spedita mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento al seguente indirizzo:</p> <p>ING BANK N.V. Direzione Clienti Casella Postale n. 10632 20159 MILANO (MI)</p> <p>Qualora il Contratto abbia avuto esecuzione in tutto o in parte, ING addebiterà in unica soluzione il capitale residuo di tutte le Operazioni rateizzabili in corso di restituzione alla data di efficacia del recesso, senza alcuna commissione o spesa aggiuntiva, contestualmente all'addebito delle altre somme dovute dal Cliente alla Banca.</p>
<p><u>Rimborso anticipato</u></p> <p><i>Il Cliente ha il diritto di rimborsare il credito anche prima della scadenza del contratto, in qualsiasi momento, in tutto o in parte.</i></p>	<p>E' consentito, in qualsiasi momento, il rimborso anticipato, in tutto o in parte, del singolo Piano di rateizzazione. In tal caso, ING addebita il capitale residuo, senza alcuna commissione o spesa aggiuntiva, contestualmente all'addebito mensile delle spese della Carta di credito.</p>
<p><u>Consultazione di una banca dati</u></p> <p><i>Se la Banca rifiuta la domanda di credito dopo aver consultato una banca dati, il Cliente ha il diritto di essere informato immediatamente e gratuitamente del risultato della consultazione. Il Cliente non ha questo diritto se comunicare tale informazione è vietato dalla normativa comunitaria o è contrario all'ordine pubblico o alla pubblica sicurezza.</i></p>	
<p><u>Diritto a ricevere una copia del contratto</u></p> <p><i>Il Cliente ha il diritto, su sua richiesta, di ottenere gratuitamente copia del contratto di credito idonea per la stipula.</i></p> <p><i>Il Cliente non ha questo diritto se il finanziatore, al momento della richiesta, non intende concludere il contratto.</i></p>	



## 5. Informazioni supplementari in caso di commercializzazione a distanza di servizi finanziari

a) la Banca

Denominazione della Banca	ING BANK N.V. Milan Branch (di seguito "ING")
Indirizzo	Viale Fulvio Testi, 250 - 20126 Milano
Telefono	02.552261
Fax	02.55226001
Sito web	<a href="http://www.ing.it">www.ing.it</a>
Iscrizione	ING è iscritta all'albo delle succursali delle banche comunitarie stabilite nel territorio della Repubblica, tenuto dalla Banca d'Italia, al n. 03475.
Autorità di controllo	ING BANK N.V. Milan Branch è soggetta alla vigilanza della Banca Centrale Olandese (De Nederlandsche Bank) e, in qualità di succursale di banca comunitaria, a quello della Banca d'Italia.

b) Contratto di credito

Esercizio del diritto di recesso	<p>Il Cliente ha diritto di recedere dal contratto, senza penalità e senza dover indicare il motivo, entro 14 giorni di calendario dalla data di conclusione del contratto.</p> <p><u>Modalità per l'esercizio di recesso</u> L'eventuale comunicazione di recesso deve essere spedita, entro il termine di 14 giorni sopra indicato, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento al seguente indirizzo:</p> <p>ING BANK N.V. Direzione Clienti Casella Postale n. 10632 20159 MILANO (MI)</p> <p>Qualora il contratto abbia avuto esecuzione in tutto o in parte, ING addebiterà il capitale residuo delle Operazioni rateizzabili in corso di restituzione, senza alcuna commissione o spesa aggiuntiva, contestualmente all'addebito delle altre somme dovute dal Cliente alla Banca.</p>
Legge applicabile alle relazioni con il Cliente nella fase precontrattuale	Legge Italiana
Legge applicabile al contratto di credito e/o foro competente	<p>Legge Italiana.</p> <p>Per ogni controversia che dovesse sorgere tra il Cliente e ING in relazione al contratto, è competente il Foro di residenza o domicilio elettivo del Cliente.</p>

Lingua	Lingua italiana. Con l'accordo del Cliente, ING intende comunicare in lingua italiana nel corso del rapporto contrattuale.
c) Reclami e ricorsi	
Strumenti di tutela stragiudiziale e modalità per accedervi.	<p>Il Cliente può presentare reclamo a ING tramite comunicazione scritta da inviare mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– posta ordinaria o lettera raccomandata con avviso di ricevimento al seguente indirizzo: Viale Fulvio Testi 250 - 20126 Milano;</li> <li>– posta elettronica ordinaria all'indirizzo: <a href="mailto:ufficio.reclami@ing.com">ufficio.reclami@ing.com</a>;</li> <li>– posta elettronica certificata all'indirizzo: <a href="mailto:ufficioreclami@pec.ing.it">ufficioreclami@pec.ing.it</a>.</li> </ul> <p>ING deve rispondere entro 60 giorni dal ricevimento del reclamo se relativo a prodotti e servizi bancari e Finanziari. Se il reclamo è relativo ai servizi di pagamento, di cui alla Direttiva 2015/2366/UE cd. PSD2, ING deve rispondere entro 15 Giornate Operative dal ricevimento. In situazioni eccezionali, se ING 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 35 Giornate Operative.</p> <p>Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro termini indicati, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro il Cliente può consultare il sito <a href="http://www.arbitrobancariofinanziario.it">www.arbitrobancariofinanziario.it</a>, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere a ING.</p> <p>Il Cliente e ING per l'esperimento del procedimento di mediazione previsto dalla normativa vigente, ricorreranno, anche in assenza di preventivo reclamo, all'Organismo di Conciliazione Bancaria, costituito dal Conciliatore BancarioFinanziario – Associazione per la risoluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie, iscritto nel Registro del Ministero della Giustizia ai sensi del D.Lgs. 28/2010. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore il Cliente può consultare il sito <a href="http://www.conciliatorebancario.it">www.conciliatorebancario.it</a>.</p> <p>Il Cliente e ING possono comunque concordare, anche successivamente alla stipulazione del contratto, di rivolgersi ad un diverso organismo di mediazione anch'esso iscritto nel richiamato Registro tenuto dal Ministero della Giustizia.</p>

## ALLEGATO al documento

### “Informazioni europee di base relative al credito ai consumatori”

#### Carta di Credito Mastercard Gold - Pagoflex

Nella seguente tabella si riportano ulteriori esempi rappresentativi con l'indicazione dei TAEG massimi applicabili al fine di consentire al Cliente di meglio comprendere le conseguenze economiche della rateizzazione. In tutti gli esempi considerati il TAN è pari a 0,00%.

ESEMPI RAPPRESENTATIVI DEL COSTO DEL CREDITO					
Importo da Rateizzare	Durata del Piano	TAEG	Importo Rata <small>(comprensivo della commissione mensile)</small>	Costo Totale del Credito <small>(pari all'importo totale delle commissioni mensili)</small>	Importo Totale Dovuto <small>(pari alla sommatoria delle rate comprensive della commissione rateale)</small>
500,00 €	9 mesi	13,11%	58,06 €	22,50 €	522,50 €
750,00 €	3 mesi	14,44%	253,75 €	11,25 €	761,25 €
1.000,00 €	12 mesi	12,88%	88,33 €	60,00 €	1.060,00 €
1.500,00 €	6 mesi	13,44%	257,50 €	45,00 €	1.545,00 €
2.500,00 €	3 mesi	14,43%	845,83 €	37,50 €	2.537,50 €
3.000,00 €	12 mesi	12,89%	265,00 €	180,00 €	3.180,00 €

# CONDIZIONI GENERALI

## Art. 1 – Definizioni

Nelle presenti Condizioni Generali si intendono per:

- 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;
- per **“Modalità NFC”** (near field communication) si intende la tecnologia informatica che fornisce connettività wireless (senza fili) a corto raggio e che consente funzioni di pagamento “in prossimità” tramite l’interazione elettromagnetica di un Dispositivo appositamente configurato con i POS abilitati, secondo le specifiche di funzionamento definite dai diversi circuiti di pagamento, utilizzabile dai Clienti quando la Banca la metterà a disposizione;
- per **“POS”** (point of sale) si intende il terminale informatico collocato presso gli esercizi commerciali per l’accettazione di operazioni di pagamento collegate all’acquisto di beni e servizi, effettuate con carta di debito, carta prepagata, Moneta Elettronica e Modalità NFC, in base alle proprie autorizzazioni/abilitazioni;
- 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;
- Autenticazione: procedura che consente alla Banca di verificare l’identità del Cliente o la validità dell’uso della Carta, include le relative Credenziali di sicurezza personalizzate;
- Autenticazione forte: 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;
- Beneficiario: il soggetto terzo destinatario dei fondi oggetto dell’Operazione;
- Carta: la carta di credito rilasciata dalla Banca e intestata al Cliente;
- Codice monouso OTP: codice monouso inviato via SMS al Cliente;
- Codice Token: codice monouso generato con l’applicazione per dispositivo mobile (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;
- Conto: il conto corrente aperto dal Cliente presso la Banca che viene utilizzato per addebitare quanto dovuto in relazione al rilascio e all’utilizzo della Carta di credito;
- Contratto: il contratto che regola il rilascio e l’utilizzo della Carta di credito composto dal (i) Modulo di Richiesta accettato dalla Banca e comprensivo del (ii) documento denominato “Informazioni Europee di Base sul Credito ai consumatori” che costituisce il frontespizio del Contratto, ne è parte integrante e contiene le informazioni relative alle condizioni economiche applicabili al rapporto e (iii) dalle presenti Condizioni generali;
- Circuito: il circuito internazionale di pagamento indicato sulla Carta stessa;
- Credenziali di sicurezza personalizzate: le funzionalità fornite al Cliente dalla Banca al fine di consentire a quest’ultima di verificare l’identità del Cliente medesimo o la validità dell’uso della Carta. Rientrano nella definizione di Credenziali di sicurezza personalizzate il PIN, il Codice monouso OTP e il Codice Token;
- Decreto di recepimento PSD: il D.lgs. del 27 gennaio 2010, n. 11;
- Dispositivo NFC: dispositivo avente funzione di telefonia mobile (es. smartphone) nell’esclusiva disponibilità del Cliente dotato della tecnologia NFC che consente al Cliente di eseguire Operazioni in Modalità NFC;
- Fido: contratto in base al quale la Banca mette a disposizione del Cliente una somma di denaro oltre il saldo disponibile sul Conto;
- Giornata operativa: il giorno in cui la Banca è operativa, in base a quanto è necessario per l’esecuzione dell’Operazione; per la Banca si considerano Giornate operative i giorni feriali, sino alle ore 16:00 e ad esclusione del sabato;
- Modalità Cardless: modalità di utilizzo della Carta che consente di eseguire operazioni di anticipo di contante presso gli sportelli automatici (ATM) abilitati senza l’inserimento della Carta, ma con la digitazione del PIN o l’autorizzazione dell’operazione tramite l’applicazione per dispositivo mobile;
- Ordine di pagamento: l’istruzione data dal Cliente o da un Beneficiario alla Banca con la quale viene chiesta l’esecuzione di un’Operazione;
- Operazione: operazione di prelievo o di pagamento effettuabile mediante la Carta;
- Operazione rateizzabile: Operazione effettuata con la Carta in relazione alla quale ricorrano tutte le seguenti condizioni:
  - l’operazione non sia un anticipo di contante o un addebito ricorrente;
  - l’importo dell’operazione sia compreso tra € 200 e € 3.000;
  - l’importo dell’operazione non sia superiore al Plafond (come di seguito definito) che residua al momento della sua esecuzione, ossia all’importo utilizzabile dal Cliente per l’acquisto di beni e servizi e per il prelievo di contanti (“Disponibilità”);
- PIN (Personal Identification Number): codice generato elettronicamente dalla Banca, non noto al personale della stessa;
- Plafond: limite massimo del Fido concesso dalla Banca e indicato nel documento denominato “Informazioni Europee di Base sul Credito ai Consumatori”, utilizzabile mediante la Carta di Credito;
- Piano di rateizzazione: piano di rimborso rateale di ciascuna Operazione rateizzabile, in conformità con quanto previsto dal Contratto;
- T.U.B.: D.Lgs. 1° settembre 1993, n. 385.

## Art. 2 – Conclusione del Contratto e condizione sospensiva

1. La richiesta di rilascio della Carta ha valore di proposta contrattuale. Il Contratto è concluso nel momento in cui il Cliente ha conoscenza dell'accettazione della Banca.
2. La Banca valuta a proprio insindacabile giudizio se accettare o meno la proposta del Cliente. Il rilascio della Carta comporta la concessione da parte della Banca di un Fido il cui Plafond è indicato nel documento denominato "Informazioni Europee di Base sul Credito ai Consumatori".
3. L'efficacia del Contratto è sospensivamente condizionata all'attivazione della Carta da parte del Cliente che deve avvenire entro il termine indicato nel documento denominato "Informazioni Europee di Base sul Credito ai Consumatori". Per attivare la Carta, nel termine sopra indicato, è necessario:
  - l'accredito sul Conto dello stipendio o della pensione o, in alternativa
  - l'esistenza al momento dell'attivazione della Carta di un saldo disponibile sul Conto di almeno € 3.000 e di un saldo medio per un periodo minimo di 30 giorni precedenti l'attivazione di almeno € 3.000.

## Art. 3 – Durata del Contratto, funzioni e validità della Carta

1. Il Contratto è a tempo indeterminato.
2. La Carta è di proprietà esclusiva della Banca e consente al Cliente, nei limiti contrattualmente stabiliti, di eseguire le seguenti Operazioni:
  - acquistare merci o servizi presso gli esercenti convenzionati con il Circuito (anche tramite internet o telefono);
  - ottenere l'anticipo di denaro contante presso gli sportelli automatici (ATM) collegati al Circuito.
3. Il Contratto attribuisce al Cliente la facoltà di richiedere alla Banca di dilazionare in più rate mensili il rimborso di singole Operazioni rateizzabili, con la periodicità ed entro i limiti di importo indicati nel documento "Informazioni Europee di Base sul Credito ai Consumatori". La Banca accoglie la richiesta di dilazione a suo insindacabile giudizio. La Banca comunica al Cliente a mezzo posta elettronica il mancato accoglimento della richiesta stessa.
4. La Carta è valida fino all'ultimo giorno del mese indicato come data di scadenza sulla Carta stessa. In prossimità della data di scadenza, la Banca provvede al rinnovo della Carta inviando al Cliente una nuova Carta avente le stesse caratteristiche.
5. La Banca si riserva la facoltà di inviare al Cliente una Carta rinnovata che operi su un circuito diverso dal precedente e/o che preveda un diverso termine di validità e/o che sia dotata di nuove funzionalità connesse anche all'evoluzione tecnologica degli strumenti di pagamento senza che ciò abbia effetto novativo sul Contratto.
6. Fermo restando quanto previsto dai commi 4 e 5 che precedono, la Banca si riserva di sostituire la Carta o il PIN per ragioni di efficienza o di sicurezza.

## Art. 4 – Consegna, sostituzione della Carta e obblighi di custodia a carico del Cliente

1. La Carta è strettamente personale e non può essere ceduta a terzi. La Banca consegna la Carta e attribuisce il relativo PIN al Cliente. Il PIN assegnato ad ogni

Carta viene elaborato con modalità che ne rendono impossibile la conoscenza da parte della Banca e l'accessibilità a soggetti diversi dal Cliente. Il PIN potrà successivamente alla sua consegna essere modificato dal Cliente attraverso i canali di volta in volta messi a disposizione dalla Banca.

2. Non appena in possesso della Carta, il Cliente deve attivarla entro il termine indicato nel documento denominato "Informazioni Europee di Base sul Credito ai Consumatori" e seguendo le istruzioni fornite dalla Banca nella comunicazione di invio della Carta stessa.
3. Non appena ricevuta la Carta, il Cliente adotta tutte le ragionevoli misure idonee a proteggere le Credenziali di sicurezza personalizzate e utilizza la Carta in conformità delle previsioni e dei termini di cui al presente Contratto. In particolare, il Cliente deve custodire con cura il PIN e la Carta. Il PIN deve restare segreto e non deve essere annotato sulla Carta, né conservato insieme con la Carta o con documenti del Cliente. Per evitare usi indebiti della Carta e proteggerne le Credenziali di sicurezza personalizzate, il Cliente deve inoltre rispettare le seguenti norme minime di comportamento:
  - controllare periodicamente che la Carta sia in suo possesso;
  - assicurarsi che altre persone non usino la Carta;
  - assicurarsi di ritirare la Carta dopo ogni Operazione;
  - non rivelare a terzi il PIN della Carta.
4. Il Cliente ha l'obbligo di comunicare alla Banca senza indugio, la perdita, lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato della Carta singolarmente o unitamente alle Credenziali di sicurezza personalizzate telefonando al Numero verde attivo 24 ore su 24 indicato dalla Banca al momento della consegna della Carta e reperibile sul sito internet e nella applicazione per dispositivo mobile della Banca. Il Cliente dovrà inoltre sporgere tempestivamente denuncia alle Autorità competenti e a consegnare copia alla Banca entro le successive 48 ore.
5. La Banca, ricevuta la comunicazione di cui al comma che precede, blocca immediatamente la Carta che non potrà più essere utilizzata, nemmeno in caso di successivo ritrovamento da parte del Cliente. La Carta bloccata deve essere restituita dal Cliente alla Banca, invalidata mediante taglio in due parti lungo la banda magnetica e il chip. La Banca provvede alla sostituzione della Carta bloccata mediante invito al Cliente di una nuova Carta all'indirizzo da questi comunicato e al costo indicato documento denominato "Informazioni Europee di Base sul Credito ai Consumatori".

## Art. 4-bis – Autenticazione forte del Cliente

1. La Banca applica l'Autenticazione forte quando il Cliente dispone un'Operazione di pagamento elettronico.
2. La Banca ha la facoltà di non applicare l'Autenticazione forte nei casi previsti dalla normativa tempo per tempo vigente e, a titolo esemplificativo, nei seguenti: (a) nel caso di Operazioni eseguite in modalità "Contactless" o in Modalità "NFC" a condizione che (i) l'importo complessivo delle Operazioni eseguite alla data dell'ultima applicazione dell'Autenticazione forte non sia superiore a € 150,00 o che (ii) il numero delle Operazioni eseguite dalla data dell'ultima applicazione dell'Autenticazione forte non sia superiore a

cinque; (b) nel caso di un'Operazione di pagamento presso un terminale di pagamento incustodito allo scopo di pagare una tariffa di trasporto o parcheggio; (c) nel caso di avvio di operazioni ricorrenti dello stesso importo e favore dello stesso Beneficiario successive alla prima; (d) nel caso in cui il Beneficiario dell'Operazione sia incluso nell'elenco dei beneficiari di fiducia precedentemente creato dal Cliente; (e) nel caso in cui l'importo dell'Operazione sia inferiore a € 30,00 e (i) l'importo complessivo delle Operazioni eseguite dall'ultima applicazione dell'Autenticazione forte non sia superiore ad € 100,00 oppure (ii) il numero delle precedenti Operazioni dall'ultima applicazione dell'Autenticazione forte non sia superiore a cinque Operazioni singole consecutive; (f) nel caso in cui il Cliente intenda visualizzare l'elenco della transazioni effettuate con la Carta negli ultimi 90 giorni, a meno che il Cliente effettui l'accesso on line per la prima volta o siano trascorsi più di 90 giorni dall'ultimo accesso effettuato mediante Autenticazione forte.

#### **Art. 5 – Modalità di utilizzo della Carta**

1. Il Cliente presta il consenso ad eseguire un'Operazione attraverso l'uso congiunto della Carta e del PIN. Il consenso a eseguire un'operazione di pagamento può anche essere prestato tramite il Beneficiario. 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. Se il Cliente non presta il consenso nelle forme pattuite e secondo le procedure previste, la Banca considera l'operazione come non autorizzata.
2. Il Cliente può utilizzare la Carta in modalità "Contactless" presso gli esercenti convenzionati. Tale modalità permette di eseguire Operazioni con il semplice avvicinamento della Carta alle apparecchiature POS idonee a rilevarne i dati a distanza, senza inserimento della Carta e – nei casi indicati dall'art. 4-bis, comma 2, lettera (a) che precede e qualora l'operazione di pagamento abbia un importo pari o inferiore a € 50,00 - senza la digitazione del PIN. Parametri di sicurezza, definiti dalla Banca e/o dall'emittente e dai circuiti internazionali, possono richiedere comunque la digitazione del PIN oppure impedire la transazione in modalità "Contactless"; in tale ultimo caso, la transazione dovrà avvenire secondo quanto previsto dal comma 1 che precede.
3. La Carta è predisposta per essere utilizzata in Modalità "NFC". L'avvio dell'operatività della Modalità "NFC", sarà tempestivamente comunicato dalla Banca mediante uno o più dei propri canali di comunicazione (ad es. sito internet, sms o e-mail). A partire da tale momento, il Cliente potrà abilitare la Carta per eseguire Operazioni in Modalità NFC tramite Dispositivo NFC. Per poter utilizzare la Modalità NFC il Cliente dovrà virtualizzare la Carta attraverso l'apposita funzione di virtualizzazione che la Banca metterà a disposizione. Tale modalità permetterà al Cliente di eseguire Operazioni con il semplice avvicinamento del Dispositivo NFC ai POS abilitati alla tecnologia NFC senza dunque l'inserimento della Carta e – nei casi indicati dall'art. 4-bis, comma 2, lettera (a) che precede e – senza la digitazione del PIN. Parametri di sicurezza, definiti dalla Banca e/o dall'emittente e dai circuiti internazionali, potranno richiedere co-

munque la digitazione del PIN oppure impedire la transazione in Modalità NFC; in tale ultimo caso, la transazione dovrà avvenire secondo quanto previsto dal comma 1 che precede.

4. Il Cliente può utilizzare la Carta per il pagamento di spese ricorrenti relative all'erogazione continuativa di beni o servizi (es. domiciliazione utenze, abbonamenti, etc.) presso gli esercenti convenzionati ai quali abbia rilasciato l'autorizzazione all'addebito di tali spese sulla Carta.
5. Nel caso di utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza (internet, telefono, ecc.), il Cliente può autorizzare le Operazioni comunicando i dati della Carta richiesti dall'esercente convenzionato, il Codice monouso OTP e l'ulteriore codice di sicurezza indicato dalla Banca stessa o, in alternativa, utilizzando il Codice Token, ad eccezione dei casi indicati nell'art. 4-bis, comma 2, lett. (e) che precede, nei quali il Codice monouso OTP o il Codice Token potrebbe non essere richiesto.
6. Nel caso di operazioni di anticipo di contante presso gli sportelli automatici (ATM) collegati al Circuito, il Cliente presta il consenso alle suddette operazioni tramite l'uso della Carta e la digitazione del PIN.
7. La Carta è predisposta per eseguire operazioni di anticipo di contante presso gli ATM abilitati in Modalità Cardless. L'avvio dell'operatività della Modalità Cardless, sarà tempestivamente comunicato dalla Banca mediante uno o più dei propri canali di comunicazione (es. sito internet e/o sms e/o e-mail). A partire da tale momento, il Cliente potrà eseguire operazioni di anticipo di contante presso gli ATM abilitati senza l'inserimento della Carta. Sarà comunque necessario digitare il PIN o autorizzare l'operazione tramite l'applicazione per dispositivo mobile.
8. L'esercente convenzionato e/o il proprietario e/o il gestore dell'ATM convenzionato possono, all'atto del pagamento o del prelievo, richiedere al Cliente di esibire un documento di riconoscimento che ne provi l'identità. Nel caso vi siano i presupposti previsti dal successivo art. 18 oppure vi siano altri giustificati motivi, l'esercente convenzionato e/o il proprietario e/o il gestore dell'ATM convenzionato hanno facoltà di trattenere la Carta.

#### **Art. 6 – Operazioni di pagamento il cui importo non sia noto in anticipo**

1. Se un'Operazione di pagamento è disposta dal Beneficiario o per il suo tramite, senza che l'importo dell'Operazione sia noto al Cliente nel momento in cui questi presta il consenso, la Banca può bloccare i fondi del Cliente solo se quest'ultimo ha acconsentito a che sia bloccato un importo predeterminato.
2. La Banca sblocca senza indugio i fondi bloccati ai sensi del comma precedente nel momento della ricezione delle informazioni concernenti l'esatto importo dell'Operazione e, al più tardi, dopo la ricezione dell'Ordine di pagamento.

#### **Art. 7 – Limiti all'utilizzo della Carta**

1. La Carta deve essere utilizzata entro i limiti di utilizzo indicati nel documento denominato "Informazioni Europee di Base sul Credito ai Consumatori" e, in ogni caso, entro i limiti del Plafond.
2. Il Cliente e la Banca possono concordare variazioni dei limiti di utilizzo e del Plafond.



3. La Banca si riserva il diritto di bloccare l'utilizzo della Carta in presenza di giustificati motivi connessi con uno o più dei seguenti elementi:
  - a) la sicurezza dello Strumento di pagamento;
  - b) il sospetto di un suo utilizzo fraudolento o non autorizzato;
  - c) un significativo aumento del rischio che il Cliente non sia in grado di ottemperare ai propri obblighi di pagamento.
4. Nei casi di cui al comma che precede, la Banca informa il Cliente, mediante comunicazione su supporto cartaceo ovvero su altro supporto durevole (es. pdf, mail o PEC), del blocco della Carta motivando tale decisione. Ove possibile, tale informazione viene resa in anticipo rispetto al blocco della Carta o immediatamente dopo, 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 T.U.B. o ricorrano giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, di legge o di regolamento.
5. Al venir meno delle ragioni del blocco della Carta, la Banca provvede a riattivarla o ad emetterne una nuova in sostituzione di quella precedentemente bloccata.
6. La Banca, previa apposita comunicazione al Cliente, bloccherà la Carta 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 l'uso della Carta, il Cliente dovrà seguire le istruzioni di volta in volta fornite dalla Banca.

#### **Art. 8 – Rifiuto dell'ordine di esecuzione di un'Operazione**

1. Quando tutte le condizioni previste dal Contratto sono soddisfatte, la Banca non può rifiutare di eseguire un Ordine di pagamento, indipendentemente dal fatto che tale ordine sia disposto dal Cliente o dal Beneficiario o per il tramite di quest'ultimo, salvo che ciò risulti contrario a disposizioni di diritto dell'Unione europea o nazionale.
2. Qualora la Banca rifiuti di eseguire o di disporre l'Ordine di pagamento, la stessa informa il Cliente, mediante comunicazione scritta o su altro supporto durevole (es. pdf, mail o PEC) del rifiuto e, ove possibile, delle 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 T.U.B. o ricorrano 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.
3. Un Ordine di pagamento di cui sia stata rifiutata l'esecuzione per motivi obiettivamente giustificati non è considerato ricevuto.
4. 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 2 nella misura indicata nel documento denominato "Informazioni Europee di Base sul Credito ai Consumatori".

#### **Art. 9 – Revoca del consenso ad eseguire l'Operazione**

1. Il Cliente può revocare il consenso ad eseguire un'Operazione o una serie di Operazioni fino a che l'Ordine di pagamento non sia stato ricevuto dalla Banca. Gli Ordini di pagamento ricevuti dalla Banca oltre il limite di tempo indicato nel documento denominato "Informazioni Europee di Base sul Credito ai Consumatori" si considerano ricevuti la Giornata operativa successiva. Se il momento della ricezione non ricorre in una Giornata operativa per la Banca, l'Ordine di pagamento è considerato ricevuto la Giornata operativa successiva.
2. Se l'Operazione di pagamento è disposta dal Beneficiario o per il suo tramite, il Cliente non può revocare l'Ordine di pagamento dopo aver prestato il proprio consenso a disporre o ad eseguire l'Operazione di pagamento al Beneficiario.
3. Nel caso di addebiti diretti per i quali vi è una preventiva autorizzazione all'addebito sulla Carta da parte del Cliente, quest'ultimo può revocare l'Ordine di pagamento non oltre la fine della Giornata operativa precedente al giorno concordato per l'addebito.
4. Decorsi i termini di cui ai commi che precedono, l'Ordine di pagamento può essere revocato solo con il consenso della Banca. In caso di Operazioni disposte su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite ed in caso di addebiti diretti è necessario anche il consenso del Beneficiario. In tali casi, la Banca addebita al Cliente le spese per la revoca nella misura indicata nel documento denominato "Informazioni Europee di Base sul Credito ai Consumatori".

#### **Art. 10 – Rimborso per le Operazioni disposte dal Beneficiario o per il suo tramite**

1. Nel caso in cui un'Operazione di pagamento autorizzata disposta su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite sia già stata eseguita (ad es. nel caso di addebiti ricorrenti attivati per la domiciliazione delle utenze), il Cliente ha diritto al rimborso dell'importo trasferito qualora siano soddisfatte entrambe le seguenti condizioni:
  - a) al momento del rilascio, l'autorizzazione non specificava l'importo dell'Operazione di pagamento;
  - b) l'importo dell'Operazione di pagamento supera quello che il Cliente Pagatore avrebbe potuto ragionevolmente aspettarsi, avendo presente il suo precedente modello di spesa, le condizioni del suo contratto quadro e le circostanze del caso.
2. Su richiesta della Banca, il Cliente è tenuto a fornire documenti e ogni altro elemento utile a sostenere l'esistenza delle suddette condizioni. Il rimborso corrisponde all'intero importo dell'Operazione di pagamento eseguita e la data valuta dell'accredito non è successiva a quella dell'addebito dell'importo.
3. Ai fini della lettera b) del precedente comma 1, il Cliente non può far valere ragioni legate al cambio, se è stato applicato il Tasso di cambio di riferimento concordato con la Banca.
4. Il Cliente non può chiedere il rimborso:
  - a) se ha direttamente autorizzato la Banca all'esecuzione dell'Operazione di pagamento; e
  - b) se l'autorizzazione è stata data prima dell'esecuzione dell'Operazione di pagamento e siano state inoltre fornite o messe a disposizione al Cliente le informazioni sulla futura Operazione di pagamento, almeno quattro settimane prima

della sua esecuzione, da parte della Banca o del Beneficiario.

5. Fatto salvo quanto disposto dal comma 4 che precede, nel caso di addebiti diretti di cui all'art. 1 del Regolamento (UE) n. 260/2012, il Cliente ha diritto al rimborso a prescindere dalle condizioni di cui al comma 1.

#### **Art. 11 – Notifica e rettifica delle Operazioni non autorizzate o non correttamente eseguite**

1. Il Cliente, venuto a conoscenza di un'Operazione non autorizzata o eseguita non correttamente, ha diritto di ottenere la rettifica solo se comunica senza indugio tale circostanza alla Banca secondo le modalità di cui all'art. 5 Sezione I "Condizioni generali che regolano il conto corrente e i servizi collegati", relative al Conto. La comunicazione deve essere in ogni caso effettuata entro 13 mesi dalla data di addebito, salvo che la Banca abbia omesso di fornire o mettere a disposizione le informazioni relative all'Operazione secondo quanto previsto dalle disposizioni in materia di trasparenza di cui al Titolo VI, T.U.B. tempo per tempo vigenti.
2. Ai fini del presente articolo, un'Operazione si intende non eseguita correttamente quando la sua esecuzione non è conforme all'Ordine o alle istruzioni impartite dal Cliente alla Banca.

#### **Art. 12 – Rimborso per le Operazioni non autorizzate**

1. Fatto salvo quanto previsto dall'articolo che precede, nel caso in cui sia stata eseguita un'Operazione 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. Ove per l'esecuzione dell'Operazione sia stato addebitato il Conto, la Banca riporta il Conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l'Operazione non avesse avuto luogo, assicurando che la data valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito dell'importo.
2. In caso di motivato sospetto di frode, la Banca può sospendere il rimborso dandone immediata comunicazione per iscritto alla Banca d'Italia.
3. Il rimborso di cui al comma 1 che precede 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 dei commi 1, anche mediante addebito in Conto.
4. Le Parti espressamente escludono il risarcimento di danni ulteriori eventualmente subiti dal Cliente.

#### **Art. 13 – Responsabilità del Cliente per le Operazioni non autorizzate**

1. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il Cliente non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo della Carta smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente intervenuto dopo la comunicazione eseguita ai sensi dell'art. 4, comma 4. Parimenti il Cliente non sopporta alcuna perdita nel caso in cui la Banca non abbia reso disponibili strumenti adeguati ad eseguire la comunicazione di cui all'art. 4, comma 4 o non esige un'autenticazione forte del Cliente.

2. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il Cliente non sopporta alcuna perdita se lo smarrimento, il furto o l'appropriazione indebita della Carta non potevano essere notati dal Cliente stesso prima di un pagamento. Parimenti il Cliente non sopporta alcuna perdita se lo smarrimento della Carta è stato causato da atti o omissioni di dipendenti, agenti o succursali della Banca o dell'ente cui sono state esternalizzate le attività.
3. Negli altri casi e salvo il caso in cui il Cliente abbia agito con dolo o colpa grave ovvero non abbia adempiuto a uno o più degli obblighi di cui al precedente art. 4, il Cliente medesimo sopporta per un importo non superiore a 50,00 (cinquanta/00) Euro la perdita relativa a operazioni non autorizzate derivanti dall'utilizzo indebito della Carta conseguente al suo furto o smarrimento o appropriazione indebita.
4. Se il Cliente ha agito in modo fraudolento o non ha adempiuto ad uno o più obblighi di cui al precedente art. 4 con dolo o colpa grave, il Cliente stesso sopporta tutte le perdite derivanti da operazioni di pagamento non autorizzate. In tal caso non si applica il limite di 50,00 Euro di cui al precedente comma.

#### **Art. 14 – Modalità di rimborso delle Operazioni effettuate con Carta**

1. Il Cliente deve restituire alla Banca l'importo delle Operazioni risultanti dal rendiconto mensile di cui al successivo art. 17 in unica soluzione e entro il giorno 10 (dieci) del mese di calendario successivo al mese di riferimento del suddetto rendiconto (cd. rimborso a saldo).
2. In deroga a quanto previsto dal comma che precede, il Cliente può richiedere alla Banca di dilazionare in più rate mensili il rimborso di singole Operazioni rateizzabili, con la periodicità ed entro i limiti di importo indicati nel documento "Informazioni Europee di Base sul Credito ai Consumatori".
3. La dilazione può essere richiesta dal Cliente attraverso i canali di comunicazione di volta in volta messi a disposizione della Banca al momento dell'esecuzione dell'Operazione rateizzabile o in un momento successivo ma comunque entro e non oltre il giorno precedente l'ultimo giorno lavorativo del mese in cui è stata eseguita l'Operazione rateizzabile. Al momento della richiesta di dilazione, il Cliente dovrà indicare l'Operazione rateizzabile il cui rimborso intende dilazionare e il numero delle rate della dilazione stessa.
4. Nel caso in cui sussistano i presupposti per la dilazione, la Banca, utilizzando il medesimo canale attraverso il quale il Cliente ha formulato la relativa richiesta, gli indica, nei tempi tecnici strettamente necessari, il TAEG e l'importo totale dovuto con riferimento al relativo Piano di rateizzazione. Preso atto della comunicazione della Banca, il Cliente dovrà confermare la richiesta di dilazione o rinunciare alla stessa, utilizzando lo stesso canale.
5. Il Cliente prende atto e accetta che la richiesta di dilazione di un'Operazione rateizzabile autorizzata ma non ancora contabilizzata potrebbe non andare a buon fine. La Banca comunicherà tale circostanza al Cliente a mezzo posta elettronica.
6. Qualora la Banca accolga la richiesta di dilazione, le rate previste dal singolo Piano di rateizzazione saranno corrisposte dal Cliente mediante addebito sul



Conto, a partire dal mese successivo a quello in cui è stata effettuata l'Operazione rateizzabile e contestualmente all'addebito delle Operazioni il cui rimborso non è stato dilazionato.

7. Il rimborso delle rate mensili ripristina l'importo utilizzabile dal Cliente per l'acquisto di beni e servizi e per il prelievo di contanti ("Disponibilità"). In nessun caso la Disponibilità potrà eccedere il Plafond.
8. Per ogni Piano di rateizzazione il Cliente si impegna a corrispondere alla Banca una commissione mensile con la periodicità e nella misura indicata nel documento "Informazioni Europee di Base sul Credito ai Consumatori".
9. Per i ritardi di pagamento saranno addebitati al Cliente eventuali interessi di mora al tasso indicato nel documento "Informazioni Europee di Base sul Credito ai Consumatori".

#### **Art. 15 – Rimborso anticipato del Piano di rateizzazione**

1. Il Cliente ha diritto di rimborsare anticipatamente in qualsiasi momento uno o più Piani di rateizzazione mediante il pagamento del capitale residuo, senza alcuna commissione o spesa aggiuntiva.
2. La richiesta di rimborso anticipato del singolo Piano di rateizzazione sarà effettuata dal Cliente mediante i canali di comunicazione di volta in volta messi a disposizione della Banca.
3. Il pagamento dell'importo di cui al comma 1 che precede avverrà mediante addebito sul Conto, contestualmente all'addebito mensile delle ulteriori Operazioni effettuate con la Carta.

#### **Art. 16 – Autorizzazione permanente all'addebito in Conto**

1. Il Cliente autorizza sin d'ora la Banca ad addebitare sul Conto ogni importo dovuto in esecuzione del Contratto.

#### **Art. 17 – Comunicazioni periodiche**

1. Le comunicazioni della Banca al Cliente sono redatte in lingua italiana, sono fornite mediante supporto durevole e trasmesse con modalità elettronica (es. posta elettronica o area riservata del sito internet della Banca). In ogni momento del rapporto il Cliente ha diritto di cambiare la modalità di comunicazione utilizzata, salvo che ciò sia incompatibile con la natura dell'operazione o del servizio.
2. 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 rendiconto mensile dello svolgimento del rapporto contrattuale. In qualsiasi momento del rapporto, il Cliente ha diritto di ottenere una nuova copia del Contratto e del documento denominato "Informazioni Europee di Base sul Credito ai Consumatori" con le condizioni economiche aggiornate su supporto durevole.
3. Se il Cliente richiede informazioni o comunicazioni ulteriori o più frequenti rispetto a quelle previste dal Titolo VI T.U.B. e dalle relative disposizioni di attuazione tempo per tempo vigenti, ovvero la loro trasmissione con strumenti di comunicazione diversi da quelli sopra indicati, le relative spese sono a carico del Cliente nella misura indicata nel documento denominato "Informazioni Europee di Base sul Credito

ai Consumatori".

4. La ritardata inclusione nell'estratto conto di operazioni di addebito e/o di accredito relative all'utilizzo della Carta, come anche eventuali omissioni o ritardi nella consegna del rendiconto, non legittimano il Cliente a rifiutare o a ritardare il pagamento.

#### **Art. 18 – Diritto di ripensamento del Cliente e diritto di recesso del Cliente e della Banca**

1. Il Cliente ha diritto di recedere dal Contratto entro quattordici giorni dalla conclusione dello stesso. Il Cliente che recede ne dà comunicazione alla Banca mediante lettera raccomandata A.R. all'indirizzo indicato nel documento denominato "Informazioni Europee di Base sul Credito ai Consumatori". Qualora il Contratto abbia avuto esecuzione in tutto o in parte, la Banca gli addebiterà in unica soluzione il capitale residuo di tutte le Operazioni rateizzabili in corso di restituzione alla data di efficacia del recesso, senza alcuna commissione o spesa aggiuntiva, contestualmente all'addebito delle altre somme dovute dal Cliente alla Banca.
2. Fermo quanto previsto dal comma 1 che precede, il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto in ogni momento senza penalità e senza spese dandone comunicazione alla Banca con le modalità sopra indicate.
3. La Banca può recedere dal Contratto con un preavviso di almeno due mesi, dandone comunicazione al Cliente.
4. Il recesso dal Conto comporterà l'automatico scioglimento del Contratto.
5. Nei casi di recesso previsti dai precedenti commi 2, 3 e 4, la Banca addebiterà al Cliente in unica soluzione il capitale residuo di tutte le Operazioni rateizzabili in corso di restituzione alla data di efficacia del recesso, senza alcuna commissione o spesa aggiuntiva, contestualmente all'addebito delle altre somme dovute dal Cliente alla Banca.
6. Il recesso dal presente Contratto, non determinerà l'automatico scioglimento del contratto relativo al Conto.
7. La Banca può sospendere per una giusta causa la facoltà del Cliente di utilizzare la Carta e/o di richiedere la dilazione di Operazioni rateizzabili, dandogliene comunicazione in anticipo e, ove ciò non sia possibile, immediatamente dopo la sospensione.

#### **Art. 19 – Facoltà di modifica unilaterale del Contratto**

1. La Banca si riserva la facoltà di modificare unilateralmente i tassi, i prezzi e le altre condizioni previste dal Contratto qualora sussista un giustificato motivo e nel rispetto di quanto previsto dagli art. 118 T.U.B. e 126 sexies e dalle relative disposizioni di attuazione tempo per tempo vigenti.
2. La modifica unilaterale di cui al comma che precede sarà resa nota al Cliente mediante comunicazione contenente in modo evidenziato la formula "Proposta di modifica unilaterale del contratto", con preavviso di due mesi, in forma scritta o mediante supporto durevole.
3. La modifica si intenderà approvata ove il Cliente non receda, senza spese, dal Contratto entro la data prevista per la sua applicazione. In tal caso, in sede di liquidazione del rapporto, il Cliente ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.

#### **Art. 20 – Decadenza dal beneficio del termine**

1. Il Cliente decade dal beneficio dei termini di rimborso previsti dal Contratto, oltre che nei casi di legge, al ricorrere di una giusta causa. A titolo esemplificativo il Cliente decade dal beneficio del termine se:
  - a) per qualsiasi motivo non effettua il pagamento degli importi dovuti entro il termine contrattualmente previsto;
  - b) i dati e le informazioni da lui fornite non corrispondono al vero;
  - c) sono levati protesti e/o avviate azioni di recupero dei crediti, esecutive o conservative nei suoi confronti;
  - d) il Cliente stesso risulti irreperibile.
2. In caso di decadenza dal beneficio del termine, la Banca addebiterà al Cliente in unica soluzione il capitale residuo di tutte le Operazioni rateizzabili in corso di restituzione alla data di efficacia della dichiarazione di decadenza, senza alcuna commissione o spesa aggiuntiva, contestualmente all'addebito delle altre somme dovute dal Cliente alla Banca.

#### **Art. 21 – Rapporti tra il Cliente e gli esercenti**

1. La Banca è estranea ai rapporti contrattuali intercorrenti tra il Cliente e gli esercenti convenzionati, inerenti ai beni o servizi acquistati tramite utilizzo della Carta. Pertanto, le eventuali controversie con gli esercenti convenzionati non escludono né sospendono l'obbligo del Cliente di effettuare il pagamento di quanto dovuto alla Banca per le Operazioni eseguite.

#### **Art. 22 – Reclami e risoluzione stragiudiziale delle controversie**

1. Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e la Banca relativa all'interpretazione ed esecuzione del Contratto, il Cliente può presentare un reclamo alla Banca tramite comunicazione scritta da inviare mediante posta ordinaria, posta elettronica certificata o lettera raccomandata ai rispettivi indirizzi indicati nel documento denominato "Informazioni Europee di Base sul Credito ai Consumatori".
2. La Banca risponderà al reclamo del Cliente entro 60 giorni dal ricevimento se relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari. 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 35 Giornate Operative.
3. Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini sopra indicati, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro il Cliente può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.
4. In relazione all'obbligo sancito dall'art. 5, comma 1-bis, del D. Lgs. 4 marzo 2010, n. 28, di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria, il Cliente e la Banca concorda-

no di sottoporre le controversie che dovessero sorgere dal Contratto all'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR (iscritto nel registro degli organismi di conciliazione tenuto dal Ministero della Giustizia) in quanto Organismo specializzato nelle controversie bancarie e finanziarie, che dispone di una rete di mediatori diffusa sul territorio nazionale. Nel rispetto della libertà di scelta dell'organismo, il Cliente e la Banca potranno concordare di rivolgersi ad un altro organismo iscritto nel medesimo registro del Ministero della Giustizia.

5. Fermo quanto precede, il Cliente ha la facoltà di presentare esposti alla Banca di Italia per segnalare comportamenti della Banca che il Cliente stesso ritiene irregolari o scorretti.

#### **Art. 23 – Legge applicabile e Foro competente.**

1. Il Contratto è regolato dalla legge italiana.
2. Per ogni controversia che dovesse sorgere tra il Cliente e la Banca relativa al Contratto che non sia possibile risolvere ai sensi dell'art. 22 che precede, sarà esclusivamente competente il giudice del foro di residenza o di domicilio elettivo del Cliente.

#### **Art. 24 – 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, T.U.B. e al 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 delle 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-quater (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 all'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, T.U.B., 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-oceties (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-octiesdecies (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 ammi-

nistrative pecuniarie indicate nei commi che precedono sono elevate fino al doppio dell'ammontare del vantaggio ottenuto, purché tale ammontare sia determinabile.

#### **Art. 25 – Rinvio**

1. Per quanto qui non specificatamente previsto, si rinvia alle “Condizioni generali che regolano il conto corrente e i servizi collegati”, relative al Conto.



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 Depositogarantiestelse” (per tutti i dettagli vedi il «modulo per le informazioni da fornire ai depositanti» su [ing.it/trasparenza](http://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).