

---

# Norme contrattuali



## SOMMARIO

NORME CONTRATTUALI DEL CONTO ARANCIO	4
PREMESSE	4
SEZIONE I - DISPOSIZIONI GENERALI	4
1 Premesse ed Allegati	4
2 Diligenza della Banca, trasparenza delle condizioni, Ufficio reclami e sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie	4
3 Oggetto ed ambito di applicazione	4
4 Identificazione del Cliente e deposito della firma	4
5 Prova degli ordini e disposizioni	5
6 Modalità di svolgimento del Servizio	5
7 Rapporti cointestati	5
8 Diritto di garanzia	5
9 Compensazione	6
10 Conti Predefiniti	6
11 Versamenti	6
12 Servizio di alimentazione (autorizzazione permanente di addebito in conto corrente bancario)	7
13 Prelevamenti	7
14 Limiti operativi	7
15 Esecuzione degli incarichi conferiti dal Cliente	7
16 Interrogazioni	7
17 Accredito interessi	7
18 Comunicazioni periodiche	8
19 Invio di comunicazioni al Cliente	8
20 Invio di comunicazioni, ordini e disposizioni del Cliente alla Banca	8
21 Modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali e modifiche della titolarità del rapporto	8
22 Conto non movimentato	9
23 Durata del contratto e recesso	9
24 Diligenza - Cause di esclusione della responsabilità - Cause di forza maggiore	9
25 Obblighi di riservatezza	9
26 Legge applicabile, foro competente e lingua utilizzata	9
27 Conclusione del Contratto	10
SEZIONE II - SERVIZI DI PAGAMENTO	10
1 Disposizioni di carattere generale	10
2 Informazioni per il Cliente Pagatore preliminari rispetto a una singola operazione di pagamento	10
3 Informazioni per il Cliente rispetto a operazioni di pagamento eseguite	10
4 Consenso	10
5 Revoca del consenso	10
6 Momento di ricezione degli Ordini di pagamento, irrevocabilità, rifiuto	10
7 Operazioni di Pagamento non autorizzate o effettuate in modo inesatto	11
8 Tempi di esecuzione, disponibilità dei fondi e data valuta	11
9 Identificativi unici inesatti	11
10 Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali	11
11 Esclusione della responsabilità	12
12 Denominazione valutaria dei pagamenti	12
INFORMATIVA (ai sensi del "Codice in materia di protezione dei dati personali")	12

## NORME CONTRATTUALI DEL CONTO ARANCIO

### Premesse

- ING DIRECT N.V., Succursale Italiana di banca comunitaria con sede principale in Milano, Via Arbe 49 (di seguito la "Banca") offre un servizio di deposito a risparmio denominato Conto Arancio (di seguito il "Servizio" o il "Conto Arancio");
- la Banca opera prevalentemente tramite tecniche di comunicazione a distanza, quali il proprio sito Internet (www.ingdirect.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 gli Short Message Service (SMS);
- 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 Apertura"), le Norme Contrattuali del Conto Arancio (di seguito le "Norme Contrattuali"), le condizioni economiche (di seguito le "Condizioni Economiche"), l'Informativa dovuta ai sensi della legge in materia di protezione dei dati personali, il documento recante i "Principali Diritti del Cliente", il Foglio Informativo relativo al Conto Arancio nonché la Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario.

## SEZIONE I - DISPOSIZIONI GENERALI

### 1 Premesse ed Allegati

1. Le Norme Contrattuali, comprensive delle premesse, costituiscono parte integrante del presente contratto insieme al Modulo di Apertura ed alle Condizioni Economiche (di seguito, il "Contratto").

### 2 Diligenza della Banca, trasparenza delle condizioni, Ufficio reclami e sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie

1. 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.).

2. 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.

3. Salvo quanto previsto al successivo art. 18, commi 2 e 4 in ordine all'approvazione del rendiconto, il Cliente deve inviare gli eventuali reclami all'Ufficio Reclami della Banca, mediante posta ordinaria ovvero posta elettronica, da indirizzare, rispettivamente, alla sede della Banca ovvero all'indirizzo di posta elettronica indicato nella documentazione informativa a disposizione del Cliente.

4. L'Ufficio Reclami evade i reclami pervenuti entro 30 giorni dalla data di ricezione.

5. Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo da parte della Banca, può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), secondo le modalità rese note nella documentazione informativa a disposizione del Cliente nonché nella Guida Pratica per l'accesso all'Arbitro Bancario Finanziario messa a disposizione sul Sito internet.

4

### 3 Cosa riguardano e a cosa si applicano

1. Il Contratto si conclude esclusivamente nel momento in cui il Cliente riceve l'accettazione della Banca ai sensi del successivo art. 27 di questo Contratto. Dopo che il Contratto è stato concluso, il Cliente, anche tramite le tecniche di comunicazione a distanza di cui in premessa, può effettuare operazioni di interrogazione e disposizione, ricevere dalla Banca i dati dei saldi, dei movimenti e ogni altra informazione relativa ai rapporti allo stesso intestati.

2. Le Norme Contrattuali regolano tutti i rapporti tra la Banca e il Cliente relativi alla prestazione del Servizio.

3. Le Norme Contrattuali 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. Quando il Cliente chiede l'apertura del Conto Arancio, deve fornire alla Banca i dati identificativi richiesti in conformità alla normativa vigente anche in materia di prevenzione del fenomeno del riciclaggio (D.Lgs. 21 novembre 2007 n. 231 e successive modifiche; di seguito "Normativa antiriciclaggio") e secondo le procedure operative tempo per tempo adottate dalla Banca al fine di garantire la conformità alle vigenti disposizioni normative e la sicurezza delle transazioni.

2. Quando il Cliente contatta la Banca in via telematica (Sito Internet) o telefonica (Call Center), la Banca medesima lo identifica esclusivamente mediante la verifica dei Codici di cui al successivo art. 6 di questo Contratto ed eventualmente dei dati anagrafici.

3. Il Cliente deve depositare l'originale della propria firma. La firma depositata è quella che il Cliente appone nello spazio del Modulo di Apertura dedicato alle firme del Titolare 1 e dell'eventuale Titolare 2 (specimen di firma).

4. Se la Banca lo richiede, il Cliente deve utilizzare la propria firma autografa in forma grafica corrispondente alla firma depositata, ovvero – se le parti sono d'accordo – nelle altre forme che le vigenti disposizioni normative consentono (es.: firma elettronica).

### **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 della prestazione del Servizio.

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 II in materia di Servizi di Pagamento.

### **6 Modalità di svolgimento del Servizio**

1. Per esecuzione tramite tecniche di comunicazione a distanza di tutte le operazioni dispositive e le interrogazioni previste dal Contratto, la Banca assegna al Cliente apposite Chiavi di Sicurezza (Codice cliente e Codice segreto PIN, di seguito i "Codici").

2. Il Cliente è responsabile della custodia e del corretto utilizzo dei Codici 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 del Servizio; 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 della corrispondenza tra Codice cliente e Codice segreto PIN e della conformità dei dati anagrafici del Cliente stesso con quelli in possesso della Banca medesima: 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.

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

5. La Banca può sospendere il collegamento telematico e telefonico al Servizio in qualsiasi momento dandone preavviso, ove possibile, per ragioni connesse all'efficienza e sicurezza del Servizio medesimo; la Banca può inoltre sospendere l'operatività di singoli Clienti, per motivi cautelari.

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.

5

### **7 Rapporti cointestati - Morte o sopravvenuta incapacità di uno dei cointestatori**

1. Ciascun Conto Arancio può essere cointestato al massimo a due soggetti. Ogni cointestatario 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 cointestatario.

2. I cointestatori 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 cointestatario o dei suoi aventi causa.

3. Quando uno dei cointestatori si oppone ad un'operazione o disposizione richiesta dall'altro cointestatario, non ancora eseguita, dandone comunicazione per iscritto alla Banca, la Banca medesima può eseguire quanto disposto solo con il concorso di tutti i cointestatori. L'opposizione non ha effetto nei confronti della Banca finché questa non ne ha ricevuto 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 cointestatori, l'altro può disporre separatamente sul conto, nei limiti della quota di sua proprietà, che si presume essere pari al 50% (cinquanta per cento) del saldo del conto. Gli eredi del cointestatario deceduto, tutti assieme, ed il legale rappresentante dell'interdetto o inabilitato, possono disporre separatamente della quota di proprietà, rispettivamente, del cointestatario 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 del Cliente 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.

## 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 cointestatari.
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 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.

## 11 Versamenti

6

1. Il Cliente o terzi possono effettuare i versamenti sul Conto Arancio tramite bonifico, assegno bancario o circolare ovvero utilizzando il "Servizio di alimentazione" previsto dal successivo art. 12 o le altre modalità di volta in volta accettate dalla Banca. I versamenti in contanti non sono consentiti. Il primo versamento del Cliente, con qualsiasi modalità effettuato, è subordinato alla conclusione del Contratto ai sensi del successivo art. 27 e, se utilizzato dalla Banca per l'identificazione ai sensi della Normativa Antiriciclaggio, deve avvenire mediante bonifico da un conto avente coordinate bancarie italiane.
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 nelle Condizioni Economiche.
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 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 per corrispondenza è consentito esclusivamente per:
  - assegni bancari non trasferibili tratti dal Cliente ed intestati a se 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 DIRECT N.V. La presentazione dei titoli si considera avvenuta solo al momento in cui essi giungono presso la sede della Banca, all'indirizzo di cui al successivo art.20. 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. 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. Il versamento degli stessi sul Conto Arancio del Cliente è effettuato, se possibile, nel giorno della presentazione o, al più tardi, il primo giorno lavorativo successivo. La Banca dà notizia al Cliente dell'accredito sul deposito dei valori ricevuti tramite tecniche di comunicazione a distanza e le comunicazioni periodiche di cui al successivo art.18.

## **12 Servizio di alimentazione (autorizzazione permanente di addebito in conto corrente bancario)**

1. Il Cliente, con la firma del Modulo di Apertura, autorizza la Banca ad attivare il Servizio di Alimentazione mediante autorizzazione permanente di addebito (di seguito il "Servizio di Alimentazione") sul Conto Predefinito indicato nel Modulo di Apertura e/o sui Conti Predefiniti successivamente comunicati, anche tramite tecniche di comunicazione a distanza. Sulla base di tale autorizzazione, la Banca attiva la procedura per verificare presso la banca domiciliataria del Conto Predefinito l'IBAN (ora in poi definito anche "Identificativo Unico") e consentire l'eventuale addebito sul predetto conto di tutti gli ordini d'incasso elettronici inviati dalla Banca, contrassegnati con il Codice Azienda di quest'ultima e relativi a disposizioni impartite dal Cliente tramite tecniche di comunicazione a distanza. Se il Cliente intende successivamente disporre singoli versamenti tramite Servizio di Alimentazione, impartisce alla Banca una nuova disposizione tramite tecniche di comunicazione a distanza. Tale disposizione è eseguita alla data concordata a condizione che sul Conto Predefinito vi siano disponibilità sufficienti.
2. Il Cliente può recedere in ogni momento dal Servizio di Alimentazione dandone comunicazione scritta alla banca domiciliataria.
3. Il Cliente prende atto che al Servizio di alimentazione sono applicabili le condizioni economiche e le normative tempo per tempo vigenti del contratto di conto corrente stipulato con la banca domiciliataria del Conto Predefinito nonché le altre condizioni indicate nella Sezione II del presente Contratto e nelle Condizioni Economiche.

## **13 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 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 nelle Condizioni Economiche in ordine a data valuta, disponibilità e tempi di esecuzione, nonché le altre condizioni indicate nella Sezione II del presente Contratto.
3. Il Cliente non può effettuare prelevamenti dal Conto Arancio mediante emissione di assegni, per contanti ovvero con modalità diverse da quelle previste nel presente articolo.

## **14 Limiti operativi**

1. La Banca può limitare il deposito massimo per singolo rapporto e/o Cliente. Tale limitazione è indicata nelle Condizioni Economiche.

## **15 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'incarico richiesto, dandone tempestiva 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.).

## **16 Interrogazioni**

1. Quando il Cliente effettua operazioni di interrogazione mediante collegamento telematico o telefonico, 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.
2. Le informazioni ottenute nei giorni festivi per le banche sono di norma riferite alla Giornata operativa precedente.
3. 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.

## **17 Accredito interessi**

1. La Banca riconosce al Cliente gli interessi nella misura pattuita ed indicata nelle Condizioni Economiche.

2. La Banca liquida gli interessi secondo la periodicità e la modalità indicata nelle Condizioni Economiche.
3. Il saldo risultante a seguito della chiusura definitiva del Conto Arancio produce interessi nella misura pattuita.

### **18 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. 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 conto.
3. La Banca potrà mettere a disposizione del Cliente le comunicazioni periodiche sul rapporto 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 sul rapporto 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, trova applicazione quanto previsto negli artt. 2 e 3 della Sezione II.

8

### **19 Invio di comunicazioni al Cliente**

1. La Banca invia le comunicazioni al Cliente, ivi comprese le comunicazioni dei Codici, all'indirizzo che il Cliente ha comunicato al momento della conclusione del Contratto, oppure successivamente per iscritto con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni lavorativi, o tramite tecniche di comunicazione a distanza, previa identificazione del Cliente, ai sensi dell'art. 4, comma 2.
2. Salvo diverso accordo scritto, in caso di cointestazione la Banca effettua le comunicazioni e le notifiche ad uno solo dei cointestatari all'indirizzo di corrispondenza indicato nel Modulo di Apertura o al diverso comune indirizzo successivamente comunicato, anche da uno solo dei cointestatari. Le comunicazioni e le notifiche sono operanti ed efficaci a tutti gli effetti nei confronti di entrambi i cointestatari.
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).

### **20 Invio di comunicazioni, ordini e disposizioni del Cliente alla Banca**

1. Il Cliente deve inviare le comunicazioni alla Banca presso ING DIRECT N.V. (Area Operations-Casella Postale 10632-CAP 20111 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.

### **21 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 Condizioni Economiche e di Contratto se è presente un giustificato motivo, dandone comunicazione espressa al Cliente, con un preavviso minimo di 30 giorni, in forma scritta o mediante supporto durevole con apposito messaggio di posta elettronica.

2. Entro 60 giorni dalla comunicazione effettuata ai sensi del precedente comma, il Cliente ha diritto di recedere dal Contratto senza spese e di ottenere, in sede di liquidazione del rapporto, l'applicazione delle condizioni precedentemente praticate (cfr. art. 118, comma 2 del T.U.B.).
3. La Banca pubblicherà inoltre sul Sito internet gli avvisi concernenti le variazioni di cui ai precedenti commi.
4. La modifica dell'intestazione del Conto Arancio non è consentita. Se il Cliente desidera aggiungere e/o escludere un cointestatario deve aprire, gratuitamente, un nuovo Conto Arancio.

## **22 Conto non movimentato**

1. Se il Cliente non effettua sul Conto Arancio movimenti da oltre un anno e il Conto Arancio presenta un saldo creditore non superiore a euro 250, la Banca può cessare di corrispondere gli interessi e di inviare le comunicazioni periodiche.
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.

## **23 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 alla sede della Banca sita in Via Arbe 49, 20125 Milano o al diverso indirizzo successivamente comunicato dalla Banca ai sensi del precedente art.19. 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 nelle Condizioni Economiche.
2. Il Cliente può recedere in qualsiasi momento dal Contratto, senza penalità 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. Il recesso dal Contratto comporta la chiusura del Conto Arancio.
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'esercitare il 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.

## **24 Diligenza - Cause di esclusione della responsabilità - Cause di forza maggiore**

1. Il Cliente può utilizzare il Servizio 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno. La Banca può sospendere o interrompere il Servizio 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)

## **25 Obblighi di riservatezza**

1. La Banca adotta le opportune precauzioni per garantire la riservatezza delle informazioni trattate nell'ambito del Servizio. Tuttavia, la Banca non sarà responsabile per la perdita, alterazione o diffusione non intenzionale di informazioni, trasmesse attraverso il Servizio, ascrivibili a difetti di funzionamento del Servizio stesso e dovuti ad eventi non imputabili alla Banca.

## **26 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.

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

## **27 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. e dell'art. 117, comma 5, del T.U.B;
- 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 provvederà a riconoscere al Cliente l'importo oggetto del primo versamento sul Conto Arancio entro il termine riportato nelle Condizioni Economiche.

## **SEZIONE II - SERVIZI DI PAGAMENTO**

### **1 Disposizioni di carattere generale**

I servizi di pagamento di Conto Arancio sono i seguenti: versamenti e prelievi su Conto Arancio mediante bonifico, giroconto con altro Conto Arancio, Servizio di Alimentazione.

Per quanto non disciplinato espressamente nella presente Sezione II del Contratto, nei relativi allegati e nelle Condizioni Economiche, 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.

10

### **2 Informazioni per il Cliente Pagatore preliminari rispetto a una singola operazione di pagamento**

1. 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.

2. Le informazioni sono fornite dalla Banca mediante:

- accesso al Sito Internet della Banca
- telefonata al Call Center della Banca

### **3 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'informativa mensile dettagliata sulle operazioni di pagamento effettuate nel mese precedente.

### **4 Consenso**

1. Fatto salvo quanto nel dettaglio previsto per i singoli Servizi di pagamento e nelle Condizioni Economiche, 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.5 della Sezione I.

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

3. L'autorizzazione deve essere concessa prima dell'esecuzione di un'operazione di pagamento. Se concordato di volta in volta per iscritto tra le Parti, l'autorizzazione può essere concessa dopo l'esecuzione di un'operazione di pagamento.

### **5 Revoca del consenso**

1. Il Cliente può revocare il consenso in qualsiasi momento, purché prima che l'Ordine di pagamento diventi irrevocabile sulla base di quanto previsto dal successivo art. 6.

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 nelle Condizioni Economiche.

3. La Banca non considera autorizzate le operazioni di pagamento disposte dopo la revoca del consenso a una serie di operazioni di pagamento.

## **6 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 nel Contratto e nelle Condizioni Economiche.
- 2 Il momento di ricezione dell'ordine di pagamento è quello in cui l'ordine è ricevuto dalla Banca. 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 nelle Condizioni Economiche, 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, 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 nelle Condizioni Economiche, la Banca esegue l'ordine di pagamento autorizzato.
6. La Banca potrà rifiutare di eseguire un ordine di pagamento, se sussiste un giustificato motivo. La Banca, negli stessi tempi di esecuzione, comunica il rifiuto, unitamente alle relative motivazioni, al Cliente. 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.

## **7 Operazioni di Pagamento non autorizzate o effettuate in modo inesatto**

1. Il Cliente, venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o eseguita in modo inesatto, compresi i casi di mancato rispetto delle tempistiche di esecuzione come indicate nelle Condizioni Economiche, ne ottiene la rettifica solo se comunica tale circostanza, senza indugio, alla Banca secondo le modalità di cui all'art. 19 Sezione I del Contratto 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 è eseguita in modo inesatto quando l'esecuzione non è conforme all'ordine di pagamento o alle istruzioni impartite dall'Utilizzatore al proprio Prestatore di Servizi di pagamento.
3. La Banca procederà al rimborso dell'operazione non autorizzata in conformità con quanto previsto dagli accordi interbancari tempo per tempo vigenti. 4. Fatto salvo quanto previsto ai commi precedenti di questo articolo, nel caso in cui un'operazione di pagamento non sia stata autorizzata, la Banca rimborsa al Cliente Pagatore l'importo dell'operazione medesima. 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.
5. In caso di motivato sospetto di frode, la Banca può sospendere il rimborso dandone immediata comunicazione al Cliente.
6. Il rimborso, 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 otterrà dal Cliente la restituzione dell'importo rimborsato.
7. Le Parti espressamente escludono il risarcimento di danni ulteriori eventualmente subiti dal Cliente.

## **8 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 nelle Condizioni Economiche.

## **9 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 dall'Utilizzatore 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 compirà in ogni caso 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. 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.

## 10 Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali

1. Ogni modifica unilaterale della presente Sezione II delle relative condizioni e informazioni a esse relative fornite dalla Banca, è proposta dalla Banca con almeno 2 (due) mesi di anticipo rispetto alla data di applicazione prevista. 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.

## 11 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.

## 12 Denominazione valutaria dei pagamenti

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

## INFORMATIVA

(ai sensi del "Codice in materia di protezione dei dati personali", D.Lgs. n. 196/2003)

### 1 Premessa

Ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati personali, ING DIRECT N.V. ("Banca"), in qualità di "Titolare" del trattamento, è tenuta a fornire Le informazioni in merito all'utilizzo dei Suoi dati personali.

12

### 2 Fonte dei dati personali

I dati personali in possesso della Banca sono forniti, anche attraverso le tecniche di comunicazione a distanza di cui la stessa si avvale (quali il sito internet ed il Call Center), direttamente dal soggetto cui i dati personali si riferiscono ("Interessato"). I dati personali possono inoltre essere acquisiti dalla Banca nell'esercizio della propria attività o da soggetti terzi per fini di informazione commerciale, ricerche di mercato, offerte dirette di prodotti o servizi. In quest'ultimo caso, la Banca avrà cura di rendere agli Interessati le informazioni di cui in premessa all'atto della registrazione dei dati che li riguardano o, comunque, non oltre la prima eventuale comunicazione.

### 3 Finalità del trattamento

I dati personali sono trattati nell'ambito della normale attività della Banca per le seguenti finalità:

a) esecuzione di obblighi derivanti da contratti stipulati con la Banca e/o adempimento, prima della conclusione del contratto, di specifiche richieste dell'Interessato;

b) adempimento di obblighi previsti dalla legge, da regolamenti o dalla normativa comunitaria (es.: obblighi di adeguata verifica della clientela e comunicazioni di informazioni dell'Interessato in conformità a quanto previsto dalle disposizioni in materia di prevenzione del riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, obblighi derivanti dalle disposizioni in materia di accertamento e repressione di violazioni tributarie, legge usura, etc.);

c) altre attività funzionali alla Banca, effettuate mediante lettera, telefono, SMS, materiale pubblicitario, sistemi automatizzati di comunicazione, newsletter etc., in relazione alle quali l'Interessato ha facoltà di manifestare o meno il proprio consenso. In particolare la Banca potrà svolgere attività di:

- ricerche di mercato volte a rilevare il grado di soddisfazione dell'Interessato sulla qualità dei servizi resi e sull'attività svolta dalla Banca e dalle altre società del gruppo di cui è parte ING DIRECT N.V., eseguite direttamente oppure tramite società specializzate;

- informazione commerciale, offerte di prodotti/servizi della Banca e delle altre società del gruppo di cui è parte ING DIRECT N.V., invio di proprie newsletter di cultura economica e finanziaria, eseguite direttamente oppure tramite società specializzate;

- informazione commerciale ed offerte di prodotti/servizi di società terze effettuata direttamente dalla Banca. In merito alle finalità sub a) e b), La informiamo che il trattamento dei Suoi dati personali da parte della Banca, ivi inclusa la comunicazione dei dati medesimi ai soggetti di cui al successivo paragrafo 6, non necessita del Suo

consenso in quanto trattamento necessario per l'esecuzione di obblighi derivanti dal contratto stesso e/o per l'esecuzione di prestazioni da Lei richieste nonché per ottemperare ad obblighi di legge. Per quanto concerne invece la finalità sub c), ciascun Interessato ha diritto di rifiutare alla Banca, in qualsiasi momento, il proprio consenso al trattamento e/o alla comunicazione ai soggetti di cui al successivo paragrafo 6, senza che questo comporti conseguenze pregiudizievoli nel rapporto contrattuale. La informiamo, inoltre, che per dare corso ad operazioni finanziarie internazionali (ad esempio un bonifico transfrontaliero) e ad alcune specifiche operazioni in ambito nazionale richieste dalla clientela, la Banca ha necessità di utilizzare un servizio di messaggistica internazionale. Il servizio è gestito dalla "Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication" (SWIFT) avente sede legale in Belgio (vedere <http://www.swift.com> per l'informativa sulla protezione dati). La Banca comunica a SWIFT (titolare del sistema SWIFTNet Fin) dati riferiti a chi effettua le transazioni (quali, ad esempio, i nomi dell'ordinante, del beneficiario e delle rispettive banche, le coordinate bancarie e la somma) e necessari per eseguirle. Allo stato, le banche non potrebbero effettuare le suddette operazioni richieste dalla clientela senza utilizzare questa rete interbancaria e senza comunicare ad essa i dati sopra indicati. A tale riguardo La informiamo inoltre che:

- tutti i dati della clientela utilizzati per eseguire (tutte) le predette transazioni finanziarie attualmente vengono per motivi di sicurezza operativa duplicati, trasmessi e conservati temporaneamente in copia da SWIFT in un server della società sito negli Stati Uniti d'America;
- i dati memorizzati in tale server sono utilizzabili negli USA in conformità alla locale normativa. Competenti autorità statunitensi (in particolare, il Dipartimento del Tesoro) possono accedervi sulla base di provvedimenti ritenuti adottabili in base alla normativa USA in materia di contrasto del terrorismo. Il tema è ampiamente dibattuto in Europa presso varie istituzioni in relazione a quanto prevede la normativa europea in tema di protezione dei dati.

#### **4 Modalità di trattamento dei dati**

In relazione alle finalità descritte nel precedente paragrafo, il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità sopra evidenziate e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi (con particolare riguardo al caso di utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza).

#### **5 Categorie di dati oggetto di trattamento**

In relazione alle finalità descritte nel precedente paragrafo 3, la Banca tratta dati personali diversi da quelli "sensibili" (es.: dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, le opinioni politiche, i dati idonei a rilevare lo stato di salute, la vita sessuale etc.) e "giudiziari". In particolare il trattamento effettuato dalla Banca è riferito a dati personali relativi a clienti e potenziali clienti quali il nome, l'indirizzo, i dati di identificazione personale, il codice fiscale, gli estremi identificativi di altri rapporti bancari (IBAN) etc.. Per tali ragioni La invitiamo a non comunicare alla stessa dati personali "sensibili" e/o "giudiziari". Nel caso tuttavia la Banca, per la propria operatività, avesse la necessità di trattare dati di natura "sensibile", la stessa avrà cura di inviarLe un'integrazione alla presente Informativa e la relativa richiesta di consenso al trattamento.

13

#### **6 Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati**

Per il perseguimento delle finalità descritte al paragrafo 3 la Banca necessita di comunicare, in Italia e all'estero, i Suoi dati personali a soggetti terzi, appartenenti alle seguenti categorie:

- soggetti che svolgono servizi bancari, finanziari ed assicurativi;
- autorità e organi di vigilanza e controllo ed in generale soggetti, pubblici o privati, con funzioni di rilievo pubblicistico (es.: UIF e Banca d'Italia);
- Anagrafe Tributaria, Autorità Giudiziaria e forze di polizia;
- altre società del gruppo di cui è parte ING DIRECT N.V., o comunque società controllanti, controllate o collegate;
- soggetti che effettuano servizi di acquisizione, lavorazione ed elaborazione dati necessari per l'esecuzione delle disposizioni ricevute dalla clientela;
- soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informativo della Banca e delle reti di telecomunicazioni (ivi compresa la posta elettronica);
- soggetti che svolgono attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni con l'Interessato;
- soggetti che svolgono attività di archiviazione della documentazione e data entry;
- soggetti che svolgono attività di assistenza alla clientela (es.: call center, help desk, etc.);
- società di gestione di sistemi nazionali e internazionali per il controllo delle frodi ai danni delle banche e degli intermediari finanziari;

- studi o società nell'ambito di rapporti di assistenza e consulenza;
- soggetti che effettuano ricerche di mercato volte a rilevare il grado di soddisfazione della clientela sulla qualità dei servizi e sull'attività svolta dalla Banca;
- soggetti che svolgono attività di promozione e vendita di prodotti/servizi della Banca e delle altre società del gruppo di cui è parte ING DIRECT N.V.;
- soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere dalla Banca anche nell'interesse della clientela;
- soggetti che effettuano il servizio di "Corporate Banking Interbancario";
- society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication. I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate operano in totale autonomia come distinti titolari del trattamento o in qualità di Responsabile o Incaricato all'uopo nominato dalla Banca, il cui elenco costantemente aggiornato è disponibile presso la Banca stessa. I Suoi dati personali potranno inoltre essere conosciuti dai dipendenti della Banca, i quali sono stati appositamente nominati Responsabili o Incaricati del trattamento. I dati trattati dalla Banca non sono oggetto di diffusione.

## 7 Diritti dell'Interessato

La informiamo, infine, che la normativa in materia di protezione dei dati personali conferisce agli Interessati la possibilità di esercitare specifici diritti. In particolare, l'Interessato può ottenere:

- a) conferma dell'esistenza o meno di dati che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile;
- b) informazioni circa l'origine dei dati personali, le finalità e le modalità del trattamento nonché la logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- c) indicazione degli estremi identificativi del Titolare e del Responsabile, nonché dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza;
- d) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché l'aggiornamento, la rettificazione o, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati.

L'Interessato può altresì opporsi, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta. Può inoltre opporsi al trattamento di dati personali ai fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

14

## 8 Titolare e Responsabili del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati personali di cui alla presente Informativa è ING DIRECT N.V., succursale italiana, con sede in Milano, Via Arbe n. 49, cap 20125, iscritta all'Albo delle banche al n. 5474. La Banca ha nominato quale Responsabile preposto per il riscontro all'Interessato, in caso di esercizio dei diritti di cui al paragrafo 7, il Dirigente pro-tempore Referente alla Direzione Generale per l'area Savings domiciliato per le proprie funzioni presso la sede di ING DIRECT N.V.. Le richieste di cui al precedente paragrafo 7 possono essere presentate a detto Responsabile per iscritto o mediante messaggio di posta elettronica inviata alla casella [privacy@ingdirect.it](mailto:privacy@ingdirect.it). Le richieste di cui al precedente paragrafo 7, lett. a), b) e c) possono essere formulate anche oralmente. L'elenco costantemente aggiornato dei Responsabili del trattamento è disponibile presso la sede della Banca nonché sul sito [www.ingdirect.it](http://www.ingdirect.it).

**ING DIRECT**  
Fai valere i tuoi risparmi.

ING DIRECT N.V.

Succursale Italiana, sede in Milano, Via Arbe 49 CAP 20125 (Italia), iscritta all'Albo delle banche presso Banca d'Italia al n. 5474, Registro delle Imprese di Milano e Codice Fiscale n. 97269590150, Partita IVA n. IT13287090156, Codice ABI 03169 - CAB 01600, aderisce al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al fondo di diritto olandese (Collectieve Garantiergeling), è soggetta alla vigilanza della Banca Centrale Olandese (De Nederlandsche Bank) e, nell'ambito della vigente normativa, della Banca d'Italia. ING DIRECT N.V., Capitale Sociale Sottoscritto Euro 1.500.250.000,00 di cui Versato Euro 981.712.394,00, è interamente controllata, per il tramite di ING BANK N.V., da ING GROEP N.V., società quotata sulle borse Euronext (Paesi Bassi, Francia, Belgio) e Nyse (USA)



---

PER ULTERIORI INFORMAZIONI CHIAMA O COLLEGATI:

**800.71.72.73 - [ingdirect.it](http://ingdirect.it)**

