

## Disposizioni per gli e-services

### 1. Offerta di servizi

**1.1** Gli e-services sono servizi di e-banking della bank zweiplus sa (di seguito denominata la "banca").

**1.2** L'offerta di servizi, di volta in volta attuale, e la struttura corrente delle commissioni per gli e-services, oltre che i rispettivi ampliamenti o modifiche sono riportati sul sito Internet della banca o vengono resi noti in altro modo al/alla cliente (di seguito denominato "il cliente"). Per domande e ulteriori informazioni i/le consulenti alla clientela della banca saranno volentieri a disposizione. Lo stesso dicasi per domande relative agli strumenti d'investimento e alla gestione patrimoniale.

### 2. Accesso agli e-services

**2.1** L'accesso sul piano tecnico agli e-services del cliente, risp. del suo procuratore avviene via Internet ricorrendo a un provider scelto da quest'ultimi e a un software di navigazione acquistato appositamente dal cliente, risp. dal suo procuratore presso terzi.

**2.2** L'accesso agli e-services ha luogo sulla base di quattro livelli di sicurezza tramite un'autoidentificazione: Potrà accedere ai servizi colui che, nell'ambito del rispettivo utilizzo, venga riconosciuto immettendo i seguenti elementi identificativi:

- Identificativo utente assegnato dalla banca al cliente, risp. al suo procuratore, ossia la cosiddetta UserID (1° livello di sicurezza);
- Password assegnata dalla banca al cliente, risp. al suo procuratore (2° livello di sicurezza);

Per i livelli di sicurezza 3 e 4 la banca offre due alternative:

Autorizzazione con ActiveCard

- In riferimento all'ActiveCard, il cliente, risp. il suo procuratore riceverà un codice PIN che, una volta inserito, consentirà l'utilizzo dell'ActiveCard stessa (3° livello di sicurezza);
- ActiveCard: inserimento del numero di transazione generato dalla carta ogni minuto (4° livello di sicurezza).

Autorizzazione tramite mobile-login (m-login)

- Il cliente rende noto alla banca il proprio numero di cellulare (3° livello di sicurezza)
- La banca invia al cliente un m-login via SMS (4° livello di sicurezza)

**2.3** Il cliente, risp. il suo procuratore è tenuto a modificare la prima password comunicatagli dalla banca non appena ricevuta, procedendo regolarmente in tal senso anche successivamente.

**2.4** Coloro che si identificano in base al punto 2.2 (autoidentificazione) sono da considerarsi soggetti autorizzati dalla banca a utilizzare gli e-services. Pertanto la banca dovrà consentire a questi soggetti di effettuare, risp. di avere la possibilità di consultare i conti/depositi selezionati a cui fa riferimento l'accordo in materia di e-services (comprese le operazioni di borsa e i pagamenti elettronici) e di ricevere dagli stessi ordini e comunicazioni (per le mail si veda il punto 10.1 / per le comunicazioni tramite la casella postale destinata agli e-services si veda il punto 10.2). Tutto ciò avverrà senza un ulteriore esame della relativa autorizzazione e indipendentemente da un rapporto giuridico interno intercorrente tra il cliente e il suo procuratore, nonché a prescindere da iscrizioni nel registro del commercio, pubblicazioni o disposizioni sulla documentazione relativa alle firme della banca che fossero di stampo differente. Analogamente, la banca non effettuerà particolari verifiche in relazione all'autorizzazione interna all'azienda per gli utenti di società con uno o più set di elementi identificativi. Viene escluso un accordo con la banca ai sensi del quale l'accesso agli e-services può essere possibile collettivamente solo in virtù di un'identificazione di due o più utenti (ad es. "firma a due"). Tuttavia, a tutela del cliente, la banca gode del diritto, in qualsiasi momento e senza fornire delle motivazioni, di non concedere informazioni, nonché di rifiutare l'accettazione e l'esecuzione di istruzioni, incarichi e comunicazioni nell'ambito dell'utilizzo degli e-services e di insistere affinché il cliente, risp. il suo procuratore si identifichi in altro modo (tramite firma o colloquio personale).

**2.5** Il cliente riconosce senza riserve tutte le transazioni registrate sui conti/depositi selezionati a cui fa riferimento l'accordo in materia di e-services qualora esse siano state effettuate facendo ricorso agli elementi identificativi del cliente, risp. del suo procuratore. Lo stesso dicasi per tutte le istruzioni, gli ordini e le

comunicazioni pervenute alla banca a seguito di un utilizzo degli e-services, come se essi fossero stati prodotti e autorizzati dal cliente, risp. dal suo procuratore.

**2.6** La Banca può decidere a sua discrezione se introdurre ulteriori sistemi di sicurezza o dati di legittimazione per l'utilizzo degli e-services o di singoli servizi nell'ambito dei medesimi.

### 3. Ordini di borsa (trading) (solo per i clienti diretti della bank zweiplus sa)

**3.1** Il cliente, risp. il suo procuratore prende atto che, parzialmente, l'elaborazione degli ordini di borsa impartiti tramite gli e-services non avverrà direttamente, risp. per tutto l'arco della giornata, ma essa dipende, tra l'altro, dai giorni/ore di negoziazione della relativa borsa, risp. dalla regolamentazione delle festività/dagli orari di lavoro degli uffici presso i quali è detenuto il conto e/o di quelli che si occupano della rispettiva elaborazione. Il cliente, risp. il suo procuratore prende altresì atto che, in caso di problemi, il supporto da parte della sezione addetta alle negoziazioni della banca sarà possibile solo nel corso dei normali orari di ufficio della banca nei giorni di negoziazione della borsa SWX.

**3.2** Sarà a completa discrezione della banca la scelta delle borse e dei titoli da offrire al cliente, risp. al suo procuratore nell'ambito dei servizi di trading che fanno ricorso agli e-services.

**3.3** La banca non si assume alcuna responsabilità per ordini di borsa non eseguiti, risp. eseguiti non rispettando i termini prefissati e per i danni (in particolare a causa di perdite dei corsi) laddove essa avesse impiegato la diligenza ordinaria. Essa sarà responsabile solo per una colpa grave.

**3.4** Qualora il cliente, risp. il suo procuratore impartisse degli ordini di borsa, egli riconosce che deve sottostare alle norme vigenti (leggi e disposizioni in materia di borsa, regolamenti, usanze, ecc.) e s'impegna a rispettare tali norme.

**3.5** La banca è autorizzata a respingere o ad annullare gli ordini di borsa del cliente, risp. del suo procuratore laddove essi non fossero conformi con le norme vigenti (legge sul-

## Disposizioni per gli e-services

le borse, ordinanza sulle borse, regolamenti, usanze, ecc.). La banca può altresì respingere o annullare ordini di borsa del cliente, risp. del suo procuratore qualora, sui relativi conti di esecuzione del cliente, non fosse presente una copertura sufficiente o l'esecuzione di un ordine di borsa violasse il significato e lo scopo di un pignoramento o di un blocco esistenti relativi ai valori patrimoniali.

**3.6** Il cliente, risp. il suo procuratore viene invitato a far riferimento all'ultima brochure valida "Rischi particolari nel commercio di valori mobiliari", nonché alle informazioni sui rischi riportate negli e-services, che rappresentano parte integrante delle presenti disposizioni e che devono essere consultate dal cliente, risp. dal suo procuratore, che conferma di avere familiarità con le prassi e le usanze tipiche delle negoziazioni di borsa, in particolare per quanto attiene alle strutture e ai rischi delle singole tipologie di operazioni.

**3.7** Al cliente, risp. al suo procuratore viene fatto presente che, in caso di un'esecuzione parziale degli ordini di borsa, possono essere applicate commissioni di borsa e provvigioni più alte (ad es. sulla base di tariffe minime).

**3.8** Il cliente, risp. il suo procuratore prendono atto del fatto che la banca non effettuerà alcuna consulenza personale in riferimento a tutte le transazioni in materia di titoli.

### 4. Traffico dei pagamenti / Firma delle transazioni

#### 4.1 Traffico dei pagamenti

La Banca è autorizzata a rifiutare a propria discrezione gli ordini di pagamento impartiti mediante gli e-services (ad es. se il conto di addebito non dispone di sufficiente copertura o supera i limiti della linea di credito concessa). La Banca non assume alcuna responsabilità per gli ordini non eseguiti o non eseguiti entro i termini stabiliti nonché per i danni che dovessero derivarne, qualora abbia operato con la consueta diligenza. La Banca risponde unicamente per colpa grave. Il cliente prende atto del fatto che la cancellazione di un ordine di pagamento autorizzato in e-services è possibile solo in casi limitati. La Banca ha la facoltà di addebitare spese se-

parate per i servizi relativi al traffico dei pagamenti offerti mediante e-services. I servizi relativi al traffico dei pagamenti di e-services non sono disponibili ai gestori patrimoniali esterni.

#### 4.2 Firma della transazione

Ai fini dell'autorizzazione degli ordini di pagamento, la Banca è autorizzata a introdurre la firma della transazione per aumentare il grado di sicurezza del traffico dei pagamenti. Nell'ambito della procedura di autorizzazione, il cliente o il procuratore vengono informati in modo interattivo per SMS in merito al contenuto di un ordine di pagamento e invitati a confermare l'esecuzione dell'ordine mediante il codice di conferma inviato. La Banca può decidere a sua discrezione quando introdurre la firma della transazione. La Banca fissa inoltre a sua discrezione le norme di applicazione della firma della transazione. In particolare, la Banca ha il diritto di imporre la firma obbligatoria della transazione per determinati ordini di pagamento e può autorizzare il cliente o il procuratore a effettuare modifiche a una o tutte le norme di applicazione della firma della transazione. Il cliente o il suo procuratore assumono piena responsabilità per i danni derivanti dalle eventuali modifiche delle norme da loro apportate. La Banca ha la facoltà di addebitare spese separate per la firma della transazione offerta mediante e-services.

### 5. Recapito elettronico della documentazione bancaria

**5.1** La banca si riserva il diritto di mettere in futuro a disposizione del cliente e, a suo insindacabile giudizio (nello stesso momento o anche successivamente), dei suoi procuratori, ulteriori documenti bancari, oltre a quelli regolarmente inviati a mezzo posta, o tramite un inoltro esclusivo per via elettronica. Nel caso in cui questo servizio venisse messo a disposizione, risp. venisse impiegato in futuro, varranno le seguenti disposizioni.

**5.2** Non appena è disponibile il servizio che prevede l'esclusivo invio a mezzo elettronico della documentazione bancaria, la banca avvertirà il

cliente per iscritto, a mezzo elettronico o in un altro modo che apparisse adatto, comunicando allo stesso le modalità per richiedere questo nuovo servizio.

**5.3** Nell'ambito del servizio di invio elettronico della documentazione bancaria, la banca farà pervenire al cliente e ai suoi procuratori nella casella postale del cliente, risp. del suo procuratore, in riferimento agli e-services, determinati documenti bancari per tutte le relazioni di conto e di deposito di cui all'accordo relativo agli e-services elettronicamente invece che in forma cartacea. Il cliente conviene che tutti gli utenti degli e-services autorizzati in riferimento ai conti e ai depositi di cui sopra (compresi i procuratori) possono avere accesso alla documentazione bancaria in forma elettronica. Un elenco delle categorie di documenti bancari messi di volta in volta a disposizione dalla banca elettronicamente tramite gli e-services può essere richiesto presso il proprio consulente alla clientela. A proprio insindacabile giudizio, la banca si riserva espressamente il diritto di passare all'invio elettronico di altri documenti che, al momento, vengono ancora spediti in forma cartacea.

**5.4** Il cliente ivi riconosce espressamente che la banca, inviando elettronicamente la documentazione bancaria via comunicazioni e-services, rispetta in particolare i suoi obblighi in materia di comunicazione e di rendicontazione.

**5.5** L'invio elettronico della documentazione bancaria ha luogo in formato PDF (fatte espressamente salvo delle variazioni). Il cliente è responsabile dell'installazione del software per la riproduzione della documentazione.

**5.6** La documentazione bancaria in forma elettronica si riterrà inviata al cliente, indipendentemente da un'eventuale spedizione successiva via posta ai sensi delle condizioni generali di contratto della banca, nel momento in cui viene messa a disposizione nell'ambito degli e-services e può essere consultata dal cliente, risp. dai suoi procuratori. Lo stesso vale anche nel momento in cui il cliente non disponga di un accesso agli e-services e pertanto non viene a conoscenza della documentazione bancaria inviata a mezzo elettronico, o se il cliente, risp. il suo procuratore non consulta, risp.

## Disposizioni per gli e-services

non può consultare la documentazione bancaria fatta pervenire a mezzo elettronico. Una volta avvenuto l'invio in base a quanto appena descritto, iniziano a decorrere anche i termini per le contestazioni ai sensi del punto 5 delle condizioni generali di contratto della banca.

**5.7** La banca non si farà carico di alcuna responsabilità per i danni derivanti dal non aver potuto accedere tempestivamente alla documentazione bancaria disponibile in forma elettronica. Ciò vale in particolare anche in caso di notifica di addebiti LSV con diritto di opposizione.

**5.8** La documentazione bancaria inviata elettronicamente resterà a disposizione per un periodo di 6 mesi ai fini di una consultazione nell'ambito degli e-services e successivamente verrà cancellata. La cancellazione avverrà senza tener conto dei termini di cui sopra nel caso di un'estinzione del conto e/o della relazione di deposito per cui abbia luogo un recapito elettronico della documentazione, o qualora venga risolto l'accordo in materia di e-services. Il cliente, risp. il procuratore, manterranno la responsabilità in riferimento al richiamo e alla protezione preventiva della documentazione in caso di necessità. La banca non si farà carico di alcuna responsabilità in relazione a danni derivanti dalla cancellazione della documentazione.

**5.9** In caso di bisogno può essere richiesto, dietro pagamento di una commissione, un successivo invio in forma cartacea della documentazione bancaria fatta pervenire elettronicamente.

**5.10** La banca è autorizzata a far pervenire la documentazione bancaria, il cui inoltro era previsto esclusivamente in forma elettronica, solo, risp. anche in forma cartacea a mezzo posta. Si procederà a un invio all'ultimo domicilio del cliente noto alla banca, senza fornire motivazioni in tal senso, laddove ciò apparisse a giudizio della banca opportuno in virtù di ragioni oggettive (innanzitutto ai fini di una protezione del cliente). La banca non si assumerà alcuna responsabilità per i danni derivanti da un invio a mezzo posta di questo tipo.

**5.11** La documentazione bancaria fatta pervenire elettronicamente verrà spedita con la stessa periodicità di quella a mezzo posta ricevuta in precedenza. Non è possibile una modifica

in tal senso nell'ambito degli e-services.

**5.12** La banca non può farsi carico di alcuna garanzia con cui si assicura che la documentazione bancaria richiamata elettronicamente e successivamente stampata soddisfa i requisiti probatori nell'ambito di procedure giudiziarie o di altre procedure amministrative (ad es. procedure di accertamento fiscale).

**5.13** Nel momento in cui si conferisce l'incarico per l'invio a mezzo esclusivamente elettronico vengono revocate, in riferimento alla documentazione bancaria in oggetto, le istruzioni esistenti in materia di invio, risp. di conservazione. Lo stesso dicasi per istruzioni in materia di invio, risp. di conservazione riguardanti terzi che non hanno accesso alla documentazione bancaria messa a disposizione elettronicamente tramite gli e-services. Nell'ambito di un nuovo conferimento di istruzioni di invio, risp. di conservazione, il cliente si dichiara d'accordo sul fatto che venga automaticamente annullato l'incarico per l'invio elettronico su base esclusiva della documentazione bancaria.

**5.14** L'inoltro elettronico di documentazione bancaria (esclusivo o in parallelo con il regolare invio postale) può essere revocato per iscritto dal cliente e dalla banca in qualsiasi momento e senza fornire delle motivazioni in tal senso. La revoca è valida anche per l'invio a tutti i procuratori. A decorrere dall'eventuale revoca dell'inoltro esclusivamente su base elettronica, in assenza di istruzioni in senso contrario, tutti i documenti bancari verranno spediti solamente al cliente, inviandoli all'ultimo domicilio noto alla banca.

### **6. Obbligo di diligenza del cliente, risp. del suo procuratore**

**6.1** Il cliente e il suo procuratore sono tenuti alla segretezza in riferimento a tutti gli elementi identificativi (v. punto 2.2). Essi dovranno altresì proteggerli affinché non vengano impiegati indebitamente da soggetti non autorizzati. In particolare la password, una volta modificata, non dev'essere annotata o memorizzata sul terminale del cliente, risp. del procuratore senza aver impostato delle protezioni. Inoltre password, UserID e altri elementi

identificativi devono essere di difficile individuazione (ad es. non devono essere date di nascita, numeri di telefono, ecc.). I singoli elementi identificativi devono inoltre essere conservati separatamente. Il cliente si farà carico di tutti i rischi derivanti dalla rivelazione, risp. dall'utilizzo (anche indebito o illegale) dei suoi elementi identificativi o di quelli dei propri procuratori. Viene esclusa qualsivoglia responsabilità della banca in questo senso.

**6.2** L'obbligo di segretezza relativo agli elementi identificativi riguarda ogni singolo procuratore separatamente. La responsabilità del cliente, pertanto, fa riferimento anche ai danni derivanti da un utilizzo improprio dei procuratori degli elementi identificativi di altri procuratori.

**6.3** Laddove ci fosse motivo di temere che dei terzi non autorizzati fossero venuti a conoscenza di un elemento identificativo del cliente o di uno dei suoi procuratori, l'elemento identificativo in questione dovrà essere modificato, la banca dovrà essere informata immediatamente e, ove necessario, l'accesso agli e-services dovrà essere bloccato, o comunque si disporrà un blocco da parte della banca (v. punto 9).

**6.4** La perdita di una carta (ActivCard) dev'essere comunicata immediatamente dal cliente, risp. dai suoi procuratori alla banca. Inoltre il cliente, risp. il suo procuratore deve disporre un blocco il prima possibile ai sensi del punto 9.2. Gli incarichi impartiti alla banca per l'emissione di carte sostitutive, anche per i procuratori, possono essere dati esclusivamente dal cliente, e non dai procuratori.

**6.5** La perdita del proprio cellulare dev'essere comunicata immediatamente dal cliente, risp. dai procuratori alla banca. L'abbonamento telefonico dev'essere sospeso immediatamente.

**6.6** Il cliente, risp. il suo procuratore deve verificare tutti i dati inseriti, nonché la conferma del sistema per gli e-services per quanto attiene alla completezza e alla correttezza degli stessi. La responsabilità dei dati inviati dal cliente, risp. dal suo procuratore sarà del cliente fintantoché non verrà generata una conferma del sistema per gli e-services della banca.

## Disposizioni per gli e-services

**6.7** Il cliente, risp. il suo procuratore è tenuto a ridurre al minimo i rischi sul piano della sicurezza derivanti dall'utilizzo di Internet (ad es. virus, accessi non autorizzati di terzi, ecc.) introducendo delle misure di protezione adeguate (in particolare programmi antivirus aggiornati, un firewall sicuro, un elevato livello di sicurezza del browser Internet, nonché un sistema informatico con dei patch attuali).

**6.8** Qualora il cliente, risp. il suo procuratore abbia impartito alla banca un incarico in via elettronica (ad es. ordine di pagamento di borsa, ecc.) e, una volta conferito tale incarico, constatati che non è stato eseguito, o non è stato eseguito correttamente dalla banca, il cliente, risp. il procuratore sarà tenuto a presentare immediatamente a quest'ultima il relativo reclamo.

### **7. Portata della responsabilità della banca e dei suoi dipendenti (di seguito denominata la "banca")**

**7.1** La banca non si fa carico di alcuna garanzia in relazione alla correttezza e alla completezza dei dati dalla stessa trasmessi tramite gli e-services. In particolare le informazioni relative a conti e depositi (saldo, estratti, transazioni, ecc.), nonché le informazioni accessibili a livello generale, come i corsi di borsa e i cambi, sono da considerarsi non vincolanti. I dati relativi agli e-services non rappresentano un'offerta vincolante a meno che essi non vengano espressamente contrassegnati come tale.

**7.2** La banca non si fa carico di alcuna responsabilità in riferimento agli ordini non eseguiti, risp. non eseguiti nelle giuste tempistiche e per i danni che ne derivano, a meno che la stessa non abbia una colpa grave.

**7.3** Si esclude la responsabilità della banca per i danni a carico del cliente, risp. del suo procuratore in virtù del mancato adempimento dei rispettivi obblighi contrattuali nei confronti di terzi, nonché per danni diretti e indiretti e per danni consecutivi, come mancati proventi o rivendicazioni di terzi.

**7.4** Il traffico relativo agli e-services ha luogo in una rete aperta, Internet, che ricorre a dispositivi di telecomunicazione non soggetti a una protezione speciale. La banca esclude

qualsivoglia responsabilità per i danni derivanti dall'utilizzo di Internet. In particolare essa declina la responsabilità per danni a carico del cliente, risp. del suo procuratore a seguito di errori nella trasmissione, omissioni a livello tecnico, intoppi, interventi illegali nei dispositivi di rete, sovraccarico della rete, ostruzioni intenzionali degli accessi elettronici da parte di terzi, guasti a Internet, interruzioni o altre insufficienze ascrivibili ai gestori della rete.

**7.5** La banca non si farà carico delle conseguenze di danni e interruzioni, in particolare nell'ambito dell'elaborazione e della gestione degli e-services della banca stessa (causati ad es. da accessi illegali nel sistema bancario), a meno che a essa debba essere attribuita una grave inadempienza.

**7.6** Inoltre la banca esclude esplicitamente qualsivoglia responsabilità in riferimento a software eventualmente consegnati (ad es. tramite memory stick, CD o download), nonché per le conseguenze della trasmissione del software in questione tramite la rete (ad es. Internet).

**7.7** La banca si riserva in qualsiasi momento il diritto, una volta constatati dei rischi per la sicurezza, di interrompere le prestazioni nell'ambito degli e-services al fine di tutelare il cliente finché tali rischi non verranno rimossi. Analogamente la banca ha la facoltà di interrompere le rispettive prestazioni nel caso di opere di manutenzione. Essa non si assume alcuna responsabilità per i danni eventualmente prodotti dalle interruzioni in questione.

**7.8** In caso di lieve colpa, la banca non si farà carico di alcuna responsabilità per danni provocati dal personale ausiliario nell'esercizio delle rispettive funzioni.

**7.9** La banca ha la facoltà di ricorrere a specialisti al fine di ottimizzare l'offerta relativa agli e-services. In questo senso essa sarà responsabile solo per la dovuta accuratezza nell'ambito della scelta e del conferimento di istruzioni ai terzi in questione che, inoltre, sono soggetti al segreto bancario svizzero.

**7.10** La banca non si farà carico di alcuna responsabilità in riferimento al terminale del cliente, risp. del suo procuratore, all'accesso sul piano tecnico agli e-services, nonché al softwa-

re necessario in tal senso. Il cliente, risp. il suo procuratore prende in particolare conoscenza del fatto che la banca non distribuisce il software necessario per l'utilizzo degli e-services.

### **8. Sicurezza**

**8.1** Al fine di proteggere il cliente è stato creato un sistema di sicurezza su più livelli che, tra l'altro, si avvale di un metodo di cifratura sulla base dello standard generalmente adottato dalle banche. Tuttavia – come anche in altre sedi – non può essere fornita una sicurezza assoluta. Il computer del cliente, risp. del suo procuratore, i calcolatori elettronici dei provider e le reti pubbliche costituiscono parte delle prestazioni nell'ambito degli e-services e possono rappresentare il punto debole del sistema dal momento che essi sono al di fuori del controllo della banca.

**8.2** Il cliente, risp. il suo procuratore prendono atto degli ulteriori rischi qui di seguito riportati, per cui la banca non può assumersi alcuna responsabilità:

- Conoscenze insufficienti del sistema da parte del cliente, risp. del suo procuratore e scarsi provvedimenti in materia di sicurezza in relazione al terminale del cliente, risp. del suo procuratore possono agevolare un accesso non autorizzato (ad es. memorizzazione dei dati sul disco rigido in virtù di un insufficiente livello di protezione, trasferimenti dei file, irradiazione dello schermo, ecc.). Spetta al cliente, risp. ai suoi procuratori informarsi in modo dettagliato sui necessari provvedimenti da adottare in materia di sicurezza.
- **Non si può escludere la creazione di un profilo relativo al traffico del cliente da parte del gestore di rete (ad es. Internet provider), vale a dire quest'ultimo ha la possibilità di poter ricostruire quando il cliente, risp. un suo procuratore (compresi i gestori patrimoniali esterni) è entrato in contatto con altri soggetti.**
- Sussiste il pericolo latente che, nell'ambito dell'utilizzo degli e-services, un terzo riesca ad accedere impunemente al terminale del cliente, risp. del suo procuratore (ad es. applicazione Java o ActiveX).

## Disposizioni per gli e-services

- Esiste il rischio che, nell'ambito dell'utilizzo di una rete (ad es. Internet) il terminale possa essere infettato da virus o da altri programmi nocivi (ad es. trojan o spyware) qualora esso venga usato per accedere a Internet. Il cliente, risp. il suo procuratore possono ricevere un sostegno nell'ambito delle rispettive misure di sicurezza grazie a programmi antivirus aggiornati, un firewall sicuro, un elevato grado di sicurezza del browser Internet, nonché un sistema informatico con dei patch attuali.
- È importante che il cliente, risp. il suo procuratore lavori esclusivamente con software affidabili.
- Non può essere garantita l'operatività di Internet. In particolare sono possibili errori nella trasmissione, omissioni a livello tecnico, intoppi, interventi illegali nei dispositivi di rete, sovraccarico della rete, ostruzioni intenzionali degli accessi elettronici da parte di terzi, interruzioni o altre insufficienze da parte dei gestori della rete.
- I dati richiamati dal cliente, risp. dal suo procuratore in fase di utilizzo degli e-services (ad es. dati relativi al cliente, come prospetti sul conto/deposito) vengono temporaneamente salvati in modo automatico dal software del browser del cliente, risp. del suo procuratore sul terminale del cliente, risp. del suo procuratore (file Internet temporanei/cache). Nel contempo il software del browser del cliente, risp. del suo procuratore memorizza tutti gli indirizzi Internet consultati (cronologia/history). Ciò può consentire a un terzo che riesce ad accedere al terminale del cliente, risp. del suo procuratore, di consultare i dati del cliente e di trarre delle deduzioni relative a una relazione bancaria esistente. La banca raccomanda pertanto di cancellare cache e cronologia tutte le volte che si finiscono di usare gli e-services e di riavviare il browser di Internet prima di ogni utilizzo degli e-services.
- In assenza di ulteriori misure, i dati relativi alla clientela esportati dal cliente, risp. dal suo procuratore dagli e-services in altri programmi (ad es. Excel, Word, ecc.) o la documentazione bancaria salvata a livello elettronico vengono memorizzati in modo non protetto sul termi-

nale del cliente, risp. del suo procuratore. Ciò può consentire a un terzo che riesce ad avere accesso al terminale del cliente, risp. del suo procuratore, di consultare i dati del cliente e di trarre delle deduzioni relative alla relazione bancaria esistente.

**8.3** Nell'ambito dell'utilizzo degli e-services vengono temporaneamente memorizzati o richiamati sul computer del cliente, risp. del procuratore dei cooky (catene di informazioni inviate da un sito Web e memorizzate sul computer dell'utente). In questo modo la banca può, a vantaggio del cliente, risp. del suo procuratore, mettere a disposizione delle scorciatoie di navigazione. Nei cooky della banca viene incluso solamente un numero minimo di informazioni. Variando le impostazioni del browser di Internet si può evitare che i cooky vengano depositati su un computer. A seconda dell'impostazione del browser selezionata, i cooky bloccati possono ridurre la funzionalità degli e-services o impedire l'accesso agli stessi. La banca non si fa carico di alcuna responsabilità in relazione a una limitazione di questo tipo.

### 9. Blocco

**9.1** Il cliente può richiedere il blocco del proprio accesso agli e-services della banca o di quello del suo procuratore, mentre quest'ultimo può chiedere il blocco solo del suo accesso. Il blocco può essere richiesto presso la banca solo nel corso dei normali orari di ufficio e successivamente dev'essere immediatamente confermato per iscritto.

**9.2** Inoltre il cliente, risp. il suo procuratore può bloccare il proprio accesso agli e-services anche nell'ambito di quest'ultimi.

**9.3** In virtù di una richiesta del cliente presso la banca, i blocchi possono essere nuovamente rimossi. La domanda dev'essere presentata, risp. confermata per iscritto. I procuratori possono richiedere la rimozione solo dei blocchi del proprio accesso che essi stessi hanno ordinato.

**9.4** La banca è autorizzata a bloccare in qualsiasi momento l'accesso del cliente e/o di uno o di tutti i suoi procuratori a singoli servizi, o a tutti i servizi, senza fornire delle motivazioni in tal senso e un preavviso, laddove ciò, a suo giudizio, appaia consono

per ragioni di carattere oggettivo (innanzitutto ai fini di una tutela del cliente). La banca non si assume alcuna responsabilità in merito ai danni derivanti da tale blocco.

## 10. Segreto bancario

### 10.1 Aspetti generali

Si fa espressamente notare che il segreto bancario svizzero è limitato solo ai dati depositati in Svizzera.

### 10.2 E-services

Il cliente conviene altresì che i dati vengono trasportati, tra l'altro, ricorrendo a una rete aperta accessibile a tutti (Internet). Lo stesso dicasi per i dati trasmessi via mail o SMS. I dati vengono quindi trasmessi su base regolare e senza particolari controlli in vari paesi. Ciò può accadere anche in caso di trasmissione di dati nell'ambito della quale mittente e destinatario si trovino in Svizzera.

I dati, fatti salvi SMS ed e-mail, vengono trasmessi in forma criptata. Tuttavia si può sempre risalire al mittente e al destinatario, i cui nominativi possono essere letti anche da terzi. Pertanto un terzo può risalire a una relazione bancaria esistente. Lo stesso dicasi per i gestori patrimoniali esterni, non però in riferimento alla relazione bancaria dei propri clienti che si avvalgono della gestione patrimoniale, quando essi non si servono del proprio terminale, ma è il gestore patrimoniale ad avvalersi del suo.

## 11. E-mail e SMS/comunicazioni

### 11.1 E-mail e SMS

**L'invio di e-mail e di SMS tramite reti pubbliche (ad es. Internet) non avviene in forma codificata e può essere intercettato, letto e modificato da terzi. Lo stesso dicasi per e-mail e SMS spediti ricorrendo agli e-services della banca. Fatti salvi degli accordi separati, le comunicazioni e gli incarichi via mail e SMS non sono vincolanti per la banca per motivi di sicurezza. Quest'ultima non sarà in alcun caso responsabile per i danni derivanti dall'utilizzo di mail e SMS. Sebbene in linea di principio i servizi via SMS vengano messi a disposizione dalla banca gratuitamente, possono venir addebitati al cliente, risp. al**

## Disposizioni per gli e-services

**suo procuratore dei costi dal rispettivo operatore mobile per l'invio degli SMS. La banca esclude qualsivoglia responsabilità per tali costi.**

La Banca può tuttavia addebitare in qualsiasi momento spese separate per servizi speciali SMS e mail.

La banca potrà, ma non sarà obbligata a, rispondere alle mail dei clienti, risp. dei loro procuratori, sempre tramite mail.

La banca non si fa carico di alcuna garanzia, secondo cui le informazioni e gli avvisi dalla stessa trasmesse via mail o SMS su richiesta del cliente, risp. del procuratore, perverranno, risp. perverranno secondo le giuste tempistiche al cliente, risp. al procuratore.

**È esclusa l'impartizione di ordini di pagamento via mail o SMS. Per i danni derivanti dalla mancata esecuzione di tali ordini di pagamento la banca non avrà alcuna responsabilità.**

**11.2 Comunicazioni tramite casella postale destinata agli e-services**

Oltre alla possibilità di comunicare via mail, a ogni utente che si avvale degli e-services viene messa a disposizione, nell'ambito di quest'ultimi, una casella postale, in cui è possibile ricevere e inviare comunicazioni dalla/per la banca. Queste comunicazioni vengono spedite in forma criptata. L'invio, risp. l'accesso a queste comunicazioni costituisce una valida prova per identificare l'utente tramite i mezzi d'identificazione degli e-services.

La comunicazione della banca al cliente, risp. al suo procuratore si riterrà pervenuta nel momento in cui essa può essere consultata nella rispettiva casella postale. Il cliente, risp. il procuratore è responsabile del fatto che la comunicazione a lui destinata sia recepita nel rispetto delle tempistiche prefissate. Il cliente, risp. il suo procuratore ha l'opzione di poter ricevere un'informazione via e-mail o sms indicante l'arrivo di una nuova comunicazione. Tale informazione viene fornita in assenza di una codifica ricorrendo a delle reti pubbliche e pertanto non offre alcuna protezione sul piano della riservatezza. Inoltre la banca non può farsi carico di alcuna respon-

sabilità in merito al fatto che gli avvisi giungano, risp. giungano per tempo al cliente, risp. al procuratore.

**Le comunicazioni, risp. gli ordini destinati alla banca vengono verificati, elaborati, o a essi viene fornita una risposta nell'ambito delle prassi commerciali adottate fino al momento in questione e durante i consueti orari di ufficio nei giorni lavorativi bancari. Essi non vengono elaborati in modo prioritario. In caso di ordini che la banca riceve tramite delle comunicazioni via e-services, essa può desumere, sulla base dell'avvenuta auto-identificazione, che questi ordini siano stati registrati dal cliente, risp. dal procuratore e procedere all'esecuzione degli stessi. Tuttavia non si devono far pervenire alla banca delle comunicazioni, risp. degli ordini critici a livello temporale, risp. soggetti a delle scadenze (come ad es. ordini di pagamento o di borsa critici a livello temporale, revoche di ordini, blocco di carte di credito, ecc.) tramite degli avvisi nell'ambito degli e-services. La possibilità del procuratore di inviare degli ordini dipende dalle procure effettivamente presenti per la relazione di conto/deposito. Qualora esistesse una funzionalità per il conto/deposito appositamente predisposta che prevede disposizioni differenti per l'inoltro di comunicazioni e ordini (ad es. conto/deposito con un private label), le presenti disposizioni hanno la precedenza su quelle di cui al precedente punto 11.2.**

Senza fornire alcun preavviso, la banca avrà la facoltà di cancellare dalla casella postale del cliente, risp. del procuratore le comunicazioni pervenute da più di 12 mesi o qualora venisse superata una capienza massima per utente. La cancellazione avrà luogo senza tener conto dei termini di cui sopra all'atto della liquidazione della relazione di conto e/o di deposito in rapporto alla quale hanno luogo le comunicazioni, o in caso di risoluzione dell'accordo in materia di e-services. Il cliente, risp. il procuratore sarà responsabile per richia-

mare preventivamente e mettere al sicuro le comunicazioni in caso di necessità. La banca non si fa carico di alcuna responsabilità per i danni derivanti dalla cancellazione delle comunicazioni.

### 12. Disposizioni in materia di procura

**12.1** Ai sensi del presente accordo, il procuratore è chi dispone di una procura scritta che autorizza all'uso di e-services. Tale procura vale in ogni caso fino a esplicita revoca. Non è consentito il conferimento di procure collettive nell'ambito degli e-services.

**12.2** La procura per l'utilizzo degli e-services della banca non viene meno, a prescindere da iscrizioni nel registro del commercio e da pubblicazioni in senso contrario, a seguito di decesso, dichiarazione di scomparsa, perdita della capacità di agire o fallimento del mandante. Dopo il decesso del mandante, il procuratore è tenuto a salvaguardare gli interessi degli eredi del medesimo, a richiedere le loro istruzioni nonché a render conto ai medesimi eredi. In tal senso, ai fini dell'ulteriore espletamento da parte del procuratore di tutti gli atti legalmente validi, la Banca si riserva il diritto di esigere la presentazione dei documenti successivi e/o di una dichiarazione scritta di consenso da parte degli eredi del mandante. Una revoca della procura da parte di quest'ultimo, i suoi rappresentanti o eredi è sempre possibile e dev'essere indirizzata alla banca. Tale revoca dev'essere confermata per iscritto.

**12.3** La revoca di una procura ordinaria di un procuratore non ha come conseguenza automatica un'analoga disposizione in riferimento alla procura per l'utilizzo degli e-services della banca; per questo è necessaria invece una revoca espressa ai sensi del punto 12.2. Analogamente una revoca della procura per l'utilizzo degli e-services della banca non comporta automaticamente la revoca della procura ordinaria. La banca si riserva invece il diritto di far dipendere una procura per l'utilizzo degli e-services dalla presenza di una procura ordinaria.

**12.4** I gestori patrimoniali esterni che siglano l'accordo in materia di

## Disposizioni per gli e-services

e-services della banca in nome e per conto dei rispettivi clienti che si avvalgono della gestione patrimoniale, saranno da considerarsi nei confronti della banca dei procuratori (senza funzionalità in materia di trading e pagamenti) ai sensi delle presenti disposizioni. I gestori patrimoniali esterni che stipulano per se stessi l'accordo in materia di e-services della banca sono da considerarsi dei clienti ai sensi delle presenti disposizioni.

**12.5** La banca potrà, a suo insindacabile giudizio, richiedere delle procure separate per delle funzionalità messe ulteriormente a disposizione tramite e-services (ad es. trading e pagamenti). Le disposizioni di cui ai punti 12.1 –12.3 valgono anche per queste procure, senza variazioni.

### 13. Ordinamenti giuridici esteri/ limitazioni alle importazioni e alle esportazioni

**13.1** Il cliente, risp. il procuratore prende atto che, nell'ambito dell'utilizzo degli e-services della banca dall'estero, in determinate circostanze può violare delle leggi internazionali. Sarà compito del cliente, risp. del procuratore informarsi in questo senso e la banca declina pertanto ogni responsabilità.

**13.2** Laddove il cliente, risp. il procuratore dovesse utilizzare gli e-services della banca dall'estero, egli prende atto che potrebbero essere presenti delle limitazioni per le importazioni e le esportazioni in riferimento agli algoritmi impiegati per la cifratura, limitazioni che egli eventualmente potrebbe contravvenire. Sarà compito del cliente, risp. del procuratore informarsi in questo senso e la banca declina pertanto ogni responsabilità.

### 14. Modifiche del contratto

La banca si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le presenti disposizioni e l'offerta relativa agli e-services e alla struttura delle commissioni. Una variazione di questo tipo sarà resa nota nel modo appropriato al cliente e al suo procuratore e si riterrà autorizzata in assenza di un'obiezione scritta entro un mese dalla data in cui è stata comunicata, in ogni caso non appena verranno nuovamente utilizzati gli e-services da parte del cliente o del

procuratore.

### 15. Finalità di marketing

Il cliente, risp. il suo procuratore esprime il suo parere favorevole in merito al fatto che la banca elabori i dati del cliente, risp. quelli del procuratore per finalità di marketing proprie. Inoltre la bank zweiplus sa è soggetta al segreto bancario svizzero.

### 16. Risoluzione

La risoluzione dell'accordo in materia di e-services e dei relativi accordi supplementari può avvenire in qualsiasi momento per iscritto a opera del cliente, dei suoi rappresentanti, dei suoi eredi e della banca.

### 17. Riserva delle disposizioni di legge

**17.1** Restano salve le disposizioni di legge, in particolare quelle che regolano la gestione e l'utilizzo dei dispositivi di telecomunicazione e delle reti ed esse varranno, una volta entrate in vigore, anche per gli e-services della banca.

### 18. Nullità parziale

La nullità, illegalità, o l'impossibilità di far valere singole o più sezioni delle presenti disposizioni non pregiudica la validità complessiva delle rimanenti parti contrattuali.

### 19. Diritto applicabile e foro competente

Tutte le relazioni giuridiche del cliente, risp. di un procuratore con la banca sono soggette al **diritto svizzero**. Il luogo di adempimento, quello di esecuzione per il cliente e il procuratore con residenza all'estero e il **foro competente per tutti i procedimenti è Zurigo**. La banca è però autorizzata anche a citare in giudizio il cliente e il procuratore presso il tribunale competente del rispettivo domicilio o sede, o presso qualsiasi altro tribunale competente.