

1. Finalità e ambito di validità

1.1 Le condizioni qui di seguito riportate regolamentano l'e-banking della bank zweiplus sa («e-banking»).

1.2 La locuzione «e-banking» comprende in questo senso sia l'accesso tramite l'applicazione standard per PC, laptop e tablet che tramite la versione ottimizzata per i terminali mobili come i telefonini, compreso internet banking e mobile banking.

1.3 Sono valide per il cliente della bank zweiplus sa («banca») che ha sottoscritto con quest'ultima un accordo in materia di e-banking («cliente»), oltre che nei rapporti con le persone autorizzate dal cliente, in virtù di una procura, a utilizzare l'e-banking («procuratori»).

1.4 Nel prosieguo il cliente e i procuratori verranno denominati congiuntamente gli «utenti».

1.5 Analogamente le condizioni valgono anche per i partner della banca che hanno sottoscritto con quest'ultima un accordo in materia di e-banking ai fini di un'assistenza alla clientela. I partner e i rispettivi collaboratori sono da considerarsi parimenti degli «utenti». Il cliente o il partner della banca è pienamente responsabile del rispetto degli obblighi qui previsti da parte di qualsiasi persona da lui autorizzata.

2. Offerta di servizi

2.1 L'e-banking può includere funzioni di base (come la panoramica e i movimenti del conto o del portafoglio, le informazioni sui mercati finanziari (in differita), i dati sulla performance, l'allocazione degli asset, l'accesso ai documenti bancari, i messaggi e le riunioni via web) nonché funzionalità come i pagamenti o le transazioni in strumenti finanziari (trading).

È a discrezione della banca se e quali sedi di negoziazione e strumenti finanziari sono disponibili per il cliente o il procuratore per la negoziazione nell'ambito dei servizi di e-banking. La banca si riserva il diritto di modificare o adattare le funzioni offerte in qualsiasi momento e senza preavviso.

2.2 L'utente prende atto che, in presenza di determinate circostanze, l'offerta completa dei servizi non sarà a sua disposizione. L'offerta concreta dei servizi dipende dal gruppo di clienti, dalla categoria del prodotto e/o dall'accordo individuale preso con la banca.

2.3 Nell'ambito dell'offerta di servizi, il cliente e i procuratori godono degli stessi diritti.

2.4 L'utente prende atto che, per quanto attiene a tutti i servizi utilizzati tramite l'e-banking, non avrà luogo alcuna consulenza da parte della banca. La banca si limita a eseguire gli ordini impartiti dall'utente e assume una funzione di «execution only».

3. Accesso all'e-banking

3.1 L'accesso tecnico all'e-banking ha luogo su Internet avvalendosi di un terminale (compresi i terminali mobili come ad esempio il telefonino o il tablet) tramite la società che fornisce i servizi Internet (eventualmente avvalendosi anche della rete mobile) e il software del browser dell'utente o un'applicazione su terminali mobili (mobile) (la «Mobile Banking App»).

3.2. L'accesso all'e-banking è generalmente protetto da quattro livelli di sicurezza attraverso l'autolegittimazione, tramite la Mobile Banking App o con un token (ad es. ActivCard) o un login via SMS (se offerto). L'accesso è consentito a coloro che si sono legittimati inserendo le seguenti caratteristiche di identificazione (autoidentificazione):

3.2.1. Legittimazione con la Mobile Banking App tramite Push-TAN:

- Numero identificativo utente (user-ID)
- Password (password iniziale)
- Metodo di sblocco individuale del dispositivo mobile
- Numero di autenticazione della transazione (TAN) generato dal sistema di e-banking e inviato al dispositivo mobile dell'utente tramite PushTAN.

3.2.2. Legittimazione con un token (ad es. ActiveCard):

- Numero identificativo utente (user-ID)
- Password (password iniziale)
- Codice PIN del token
- Numero di transazione del token, che viene generato dal token ogni minuto.

3.2.3. Legittimazione tramite login via SMS:

- Numero identificativo utente (user-ID)
- Password (password iniziale)
- Metodo di sblocco individuale del dispositivo mobile
- Numero di transazione (login) generato dal sistema di e-banking e inviato via SMS al dispositivo mobile dell'utente.

La banca si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le procedure di autenticazione, di aggiungerne di nuove o di annullare quelle esistenti. In particolare, la banca si riserva il diritto di modificare le procedure di autenticazione da utenti con token o login SMS a Mobile Banking App con PushTAN o viceversa. L'utente sarà informato di tali modifiche in modo appropriato.

3.3 Chi si legittima ai sensi del punto 3 (autoidentificazione) è considerato autorizzato a utilizzare l'e-banking nei confronti della banca. La banca può pertanto consentire alla persona così autorizzata di effettuare o far effettuare ricerche su tutti i conti/depositi della relazione d'affari corrispondente e di ricevere da essa ordini e notifiche tramite le opzioni di comunicazione e-banking (cfr. punto 7). Ciò avviene senza ulteriori verifiche dell'autorizzazione e a prescindere dal rapporto giuridico interno tra questa persona e il cliente (nella misura in cui l'utente non sia il cliente stesso) o il procuratore e a prescindere da qualsiasi altro regolamento di rappresentanza, iscrizione nel registro di commercio, pubblicazione o regolamento sui documenti di firma della banca.

3.4 Il cliente riconosce senza riserve tutte le transazioni contabilizzate sui suoi conti/depositi selezionati nell'ambito dell'accordo in materia di e-banking, nella misura in cui esse fossero state effettuate utilizzando gli identificativi. Allo stesso modo, tutte le istruzioni, gli ordini e le comunicazioni che pervengono alla banca tramite l'e-banking si considerano redatte e autorizzate dal cliente.

3.5 Al contrario la banca ha il diritto, ai fini di una tutela del cliente, di rifiutare in qualsiasi momento e senza fornire motivazioni la fornitura di informazioni, la ricezione di comunicazioni e istruzioni, oltre che l'esecuzione di ordini, insistendo affinché l'utente si identifichi in un altro modo (ad es. per iscritto o tramite un colloquio personale).

4. Ordini in generale

4.1 Un ordine impartito tramite l'e-banking non viene sempre eseguito 24 ore su 24. L'elaborazione dipende dal funzionamento tecnicamente impeccabile del sistema di e-banking, dai giorni e dagli orari di apertura della banca o eventualmente di altri uffici di elaborazione e, nel caso di strumenti finanziari, anche dai giorni e dagli orari di negoziazione dello strumento finanziario o della borsa corrispondente.

4.2 La banca è autorizzata a rifiutare o annullare gli ordini dell'utente in caso di fondi insufficienti sui conti corrispondenti. La banca non si assume alcuna responsabilità per gli ordini non eseguiti o non eseguiti in tempo o per eventuali perdite (in particolare per le perdite dovute alle fluttuazioni dei prezzi delle quote), purché non si tratti di negligenza grave.

5. Ordini di pagamento

5.1 Il cliente prende atto che la cancellazione di un ordine di pagamento è possibile solo in via limitata.

5.2 La banca ha la facoltà di ricorrere, per l'autorizzazione degli ordini di pagamento, a una firma per le operazioni («mTAN») quale ulteriore elemento di sicurezza. Nell'ambito della procedura d'autorizzazione, l'utente viene informato interattivamente (tramite SMS) sul contenuto di un ordine di pagamento e gli verrà richiesto di confermare, tramite un codice di conferma che gli verrà recapitato, l'esecuzione dell'ordine in questione (ciò vale per il login tramite SMS). In caso di utilizzo dell'applicazione ottimizzata per i terminali mobili (ad es. tramite smartphone) all'utente può essere richiesto, per ragioni di sicurezza, di sbloccare ulteriormente gli ordini di pagamento utilizzando l'applicazione per l'e-banking standard (eventualmente su un altro terminale). L'utente prende atto che, in questo caso, gli ordini di pagamento possono essere eseguiti solo dopo lo sblocco tramite l'applicazione non mobile. La banca può autorizzare l'utente ad apportare delle variazioni alle regole, in tutto o in parte, per l'utilizzo di mTAN. Per i danni che dovessero insorgere a seguito delle variazioni delle regole da parte dell'utente, la responsabilità sarà completamente in capo al cliente. Per gli utenti che ricorrono all'ActivCard quale identificativo non è disponibile la funzione di firma per le operazioni.

6. Operazioni su strumenti finanziari (ordini di borsa)

6.1 L'utente prende atto che, per quanto riguarda tutti gli ordini di borsa eseguiti tramite l'e-banking, vi sarà una consulenza da parte della banca solo se fosse stata convenuta per iscritto col cliente.

6.2 L'utente conferma di essere a conoscenza dei rischi correlati agli ordini di borsa che desidera eseguire tramite l'e-banking. Una verifica se il cliente è disposto, ed è nelle condizioni

di farsi carico delle perdite eventualmente risultanti da tali ordini viene effettuata dalla banca solo se è tenuta a effettuarla contrattualmente. Il cliente esonera la banca dalla responsabilità per un eventuale danno risultante da tutto questo o dagli ordini di borsa.

6.3 Qualora l'utente impartisse degli ordini di borsa, riconosce che le norme applicabili (leggi e disposizioni in materia di borsa, regolamenti, consuetudini ecc.) valgono anche per lui e s'impegna a rispettare queste norme. La banca è autorizzata a respingere o a stornare gli ordini di borsa laddove essi non fossero conformi alle norme applicabili.

7. Opzioni di comunicazione tramite e-banking

7.1 Nell'e-banking l'utente dispone di diverse opzioni di comunicazione con la banca. Da un lato, ogni utente dispone di una «casella postale» all'interno dell'e-banking, nella quale è possibile ricevere elettronicamente messaggi e documenti dalla banca e inviarli alla stessa. Dall'altro lato, la funzione «Web Meeting» fornisce un canale di comunicazione per «messaggistica», «live chat», chiamate e videochiamate (compresa la condivisione dello schermo, ovvero lo «screen sharing»).

7.2 I messaggi inviati alla banca tramite e-banking (compresi gli ordini effettuati tramite comunicazione e-banking) non ricevono un trattamento prioritario. Le richieste saranno esaminate, risposte o elaborate nel normale corso dell'attività bancaria e durante l'orario di lavoro nei giorni lavorativi della banca. I mezzi di comunicazione e-banking non sono quindi adatti per messaggi o ordini critici o vincolati a determinate tempistiche (come ordini di pagamento o di borsa urgenti, revoca di ordini, blocco di carte di credito, ecc.). La banca si riserva il diritto di ricevere le comunicazioni trasmesse elettronicamente in un'altra forma (ad es. fisicamente o come allegato firmato a una comunicazione).

7.3 La possibilità per i procuratori di impartire ordini tramite comunicazione e-banking è regolata dalle autorizzazioni e-banking e dalle procure disponibili per la relazione di conto/deposito.

7.4 Laddove fosse presente una funzionalità di conto/deposito con una configurazione particolare che prevede condizioni deroganti per la fornitura di comunicazioni e l'impartizione di ordini (ad es. conto/deposito con private label), esse prevarranno sulle condizioni di cui alla presente cifra 7.

8. Recapito elettronico di documenti e avvisi bancari/firma digitale

8.1 La banca si riserva il diritto di mettere a disposizione del cliente o del procuratore qualsiasi tipo di documento, documentazione bancaria (ad es. estratti patrimoniali periodici, estratti conto, registrazioni di transazioni, ecc.), documenti contrattuali (comprese le presenti disposizioni di e-banking) e avvisi (di seguito denominati collettivamente «documenti») per via elettronica tramite comunicazione e-banking, esclusivamente o in aggiunta all'invio postale.

8.2 Nell'ambito della fornitura elettronica di documenti bancari, la banca invia i documenti per tutti i conti/depositi del cliente rendendoli disponibili in forma elettronica nell'e-banking anziché in forma cartacea. Il cliente riconosce che tutti gli utenti da lui autorizzati avranno accesso ai documenti bancari elettronici. La banca si riserva espressamente il diritto di mettere a disposizione in futuro in forma elettronica, tramite comunicazione e-banking, i documenti precedentemente inviati in forma cartacea. Nella misura in cui le condizioni generali, le condizioni per le operazioni di pagamento e le operazioni su strumenti finanziari, nonché il regolamento di deposito della banca, fanno riferimento a estratti o informazioni, i documenti resi disponibili tramite e-banking subentrano al loro posto.

Il cliente prende atto che la banca può qualificare qualsiasi accesso elettronico ai documenti bancari da parte di un utente autorizzato come un contatto ai sensi dei requisiti legali e normativi relativi al contactless e agli averi in giacenza.

8.3 I documenti si considerano recapitati se possono essere recuperati tramite i canali di comunicazione e-banking, indipendentemente da un ulteriore invio per posta. Ciò vale anche nel caso in cui il cliente non venga a conoscenza dei documenti forniti elettronicamente (ad es. perché non dispone di un accesso all'e-banking) o se l'utente non recupera o non può recuperare i documenti forniti elettronicamente. Eventuali termini per i reclami o altre scadenze decorreranno dalla consegna elettronica dei documenti. Il cliente riconosce espressamente che la banca adempie ai propri obblighi di notifica e responsabilità con la consegna elettronica dei documenti.

8.4 L'utente è responsabile della tempestiva presa visione dei documenti inviati. L'utente è inoltre responsabile dell'installazione del software necessario per il recupero, la visualizzazione e l'archiviazione dei documenti sul proprio dispositivo.

8.5 La banca non si assume alcuna responsabilità per le perdite derivanti dal fatto che i documenti forniti per via elettronica non sono stati consultati in tempo utile. Ciò vale in particolare per la visualizzazione di addebiti LSV con diritto di opposizione, informazioni su costi e commissioni, rischi e informazioni «pre-trade» o informazioni relative ai prodotti.

8.6 La banca ha il diritto di cancellare dall'e-banking, senza preavviso, i documenti più vecchi di 12 mesi o se viene superato lo spazio di memoria massimo per utente. La cancellazione avviene senza tenere conto delle scadenze di cui sopra al momento dell'estinzione del conto e/o del deposito a cui si riferiscono i documenti o al momento della risoluzione del contratto di e-banking. È responsabilità dell'utente recuperare e salvare per tempo i documenti, se necessario. La banca non si assume alcuna responsabilità per i danni derivanti dalla cancellazione di documenti nell'e-banking.

8.7 Il cliente può inoltre richiedere i documenti bancari resi disponibili elettronicamente in forma cartacea, entro i periodi di conservazione previsti dalla legge, dietro pagamento di una commissione.

8.8 La banca non può farsi carico di alcuna garanzia sul fatto che la documentazione bancaria richiamata elettronicamente e stampata successivamente adempia ai requisiti per le prove nei processi giuridici o amministrativi di altro tipo (ad es. procedura di accertamento fiscale). A fronte di una richiesta in tal senso, e comunque a spese del cliente, la banca emetterà della documentazione bancaria in formato cartaceo. Su richiesta e a spese del cliente, si emettono i documenti bancari in forma cartacea. Dopo la scadenza dei periodi di conservazione previsti dalla legge, la banca non può più rilasciare documenti.

8.9 La banca ha il diritto di inviare i documenti destinati esclusivamente alla consegna elettronica anche o solo in forma cartacea all'ultimo indirizzo postale del cliente depositato presso la banca, nella misura in cui lo ritenga giustificato in casi eccezionali (in particolare se si può presumere che ciò sia nell'interesse del cliente). La banca non si assume alcuna responsabilità per i danni derivanti da tale invio postale. Il cliente esonera espressamente la banca dal rispetto del segreto bancario e riconosce di assumersi tutti i danni derivanti dall'invio postale.

8.10 I documenti bancari elettronici hanno la stessa periodicità dei documenti bancari cartacei. Non è possibile modificare i periodi nell'e-banking. Tuttavia, l'utente può generare documenti bancari ad hoc e personalizzati nell'e-banking in base a parametri specifici stabiliti dall'utente (ad esempio, estratti conto per un determinato periodo di tempo). L'utente riconosce che tali documenti bancari ad hoc e personalizzati non contengono le stesse informazioni e/o non soddisfano gli stessi standard dei documenti bancari emessi periodicamente dalla banca.

8.11 Se il cliente non ha richiesto esclusivamente l'invio elettronico dei documenti bancari per tutte le istruzioni di corrispondenza esistenti, per i documenti in questione valgono le istruzioni di invio o di conservazione esistenti. Con le istruzioni di invio o di conservazione, il cliente accetta che il recapito dei documenti non avvenga più esclusivamente per via elettronica.

8.12 Il recapito elettronico dei documenti (esclusivamente o in parallelo al normale invio postale) può essere revocato per iscritto dal cliente e dalla banca in qualsiasi momento senza indicarne i motivi. La revoca vale anche per il recapito a tutti i rappresentanti autorizzati. In caso di revoca dell'esclusivo recapito elettronico, i documenti saranno inviati al cliente all'ultimo indirizzo di corrispondenza comunicato alla banca, salvo istruzioni diverse. Le spese e gli emolumenti sono a carico del cliente.

8.13 Firma digitale: la banca può, di volta in volta, accettare determinati moduli bancari o altri documenti firmati o eseguiti dal cliente tramite l'e-banking utilizzando una firma elettronica (ad es. firma elettronica avanzata o firma elettronica qualificata), purché implementata dalla banca. Il cliente riconosce e accetta che un modulo bancario o altro documento firmato con qualsiasi forma di firma digitale accettata dalla banca sarà considerato debitamente firmato ed eseguito e vincolante per il cliente. La banca si riserva il diritto, se del caso, di richiedere un ulteriore originale firmato a mano nella forma dovuta.

9. Doveri di accuratezza dell'utente

9.1 L'utente è tenuto a proteggere gli identificativi da un utilizzo abusivo a opera di soggetti non autorizzati. Conserverà gli

identificativi separatamente l'uno dall'altro e non potrà in alcun modo rivelerli o svelarli ad altre persone. È vietata una registrazione o un salvataggio a livello elettronico senza che gli identificativi vengano protetti.

9.2 L'utente è tenuto a modificare la password iniziale assegnatagli dalla banca, oltre che il codice PIN dell'ActivCard subito dopo la ricezione e il primo utilizzo e, anche successivamente, a variare su base regolare la propria password personale e il codice PIN personale dell'ActivCard. Per ragioni di sicurezza si devono scegliere delle password, risp. dei codici PIN di difficile rintracciabilità (ad es. non si dovrebbe optare per date di nascita o numeri di telefono di persone frequentate dall'utente).

9.3 L'utente è tenuto a comunicare immediatamente alla banca lo smarrimento del telefono cellulare o della ActivCard utilizzata per il login via SMS o per la Mobile Banking App.

9.4 Laddove fossero presenti dei timori che dei soggetti terzi non autorizzati sono venuti a conoscenza di un identificativo, la banca dovrà essere tempestivamente informata di tutto ciò e l'accesso all'e-banking verrà bloccato (v. cifra 11).

9.5 L'utente assumerà i provvedimenti necessari affinché delle persone non autorizzate non possano manipolare l'apparecchio finale o i relativi programmi. Sarà tenuto a minimizzare i rischi per la sicurezza che insorgono a fronte dell'utilizzo di Internet introducendo adeguate misure di protezione (in particolare programmi antivirus aggiornati, un firewall sicuro, un elevato livello di sicurezza del browser per Internet, lo svuotamento di cache e cronologia). Spetta all'utente informarsi in modo preciso sulle misure precauzionali necessarie in materia di sicurezza.

9.6 L'utente deve verificare tutti i dati da lui immessi, oltre che la conferma del sistema di e-banking per quanto attiene a completezza e correttezza. La responsabilità per i dati inviati dall'utente resterà in capo a quest'ultimo fino alla conferma del sistema di e-banking della banca.

10. Blocco

10.1 A opera dell'utente: l'utente può richiedere il blocco del rispettivo accesso all'e-banking nel corso degli orari di lavoro della banca. Il blocco dev'essere confermato tempestivamente per iscritto dall'utente. Quest'ultimo può altresì bloccare in prima persona il proprio accesso anche nell'ambito dell'e-banking. I blocchi possono essere rimossi a fronte di una richiesta scritta in tal senso da parte dell'utente.

10.2 A opera della banca: la banca ha la facoltà di bloccare l'accesso all'e-banking in qualsiasi momento senza fornire delle motivazioni e in assenza di un preavviso laddove ciò le sembrasse opportuno, a suo giudizio, per ragioni oggettive. La banca non si farà carico di alcuna responsabilità per l'eventuale danno derivante da un blocco di questo tipo.

11. Ambito di responsabilità della banca

11.1 La banca non si assumerà alcuna responsabilità per i danni derivanti da ordini non eseguiti o non effettuati per tempo, laddove abbia impiegato la consueta cura in ambito commerciale. Risponderà solo per una colpa grave.

11.2 La banca risponde solo in caso di colpa grave per le conseguenze di guasti e interruzioni nell'ambito delle sue attività di e-banking (causati ad esempio a seguito di intromissioni illecite nel sistema bancario).

11.3 La banca si riserva in qualsiasi momento il diritto, nell'ambito della determinazione dei rischi per la sicurezza o di operazioni di manutenzione, di interrompere il servizio di e-banking fino alla rispettiva rimozione. La banca non si assumerà alcuna responsabilità per i danni eventualmente derivanti da quest'interruzione.

11.4 La banca non risponde per i danni derivanti dall'utilizzo della rete. In particolare non è responsabile per i danni che insorgono a seguito dell'impiego di Internet o della rete mobile. Lo specifico non risponde per danni derivanti da errori nella trasmissione, carenze tecniche, guasti, interventi illegali nei dispositivi della rete, sovraccarico di quest'ultima, ostruzione intenzionale degli accessi elettronici da parte di terzi, guasti della rete Internet, interruzioni o altre insufficienze da parte dei gestori della rete.

11.5 Inoltre la banca esclude espressamente qualsivoglia responsabilità per il software eventualmente consegnato dalla stessa, oltre che per le conseguenze a seguito del trasporto del software, e durante lo stesso, tramite la rete (ad es. Internet).

11.6 La banca non si farà carico di alcuna responsabilità, né risponderà per il dispositivo finale dell'utente, l'accesso tecnico

all'e-banking, e il software necessario in questo senso.

11.7 Il cliente si farà carico di tutti i rischi derivanti dalla rilevazione, risp. dall'utilizzo (anche indebito o scorretto) degli identificativi. Viene esclusa qualsivoglia responsabilità della banca in questo senso.

11.8 La banca non risponde per danni insorti a carico dell'utente per via dell'inadempienza dei suoi obblighi contrattuali nei confronti di terzi, oltre che per danni diretti, indiretti e conseguenti, come il mancato profitto o le richieste di terzi.

11.9 La banca non garantirà per la correttezza e la completezza dei dati correlati all'e-banking trasmessi dalla stessa. In particolare si riterranno non vincolanti le informazioni su conti e depositi (saldo, estratti, operazioni ecc.), oltre che le informazioni generalmente accessibili, come i corsi di borsa e delle divise. I dati dell'e-banking non rappresentano un'offerta vincolante, a meno che essi non vengano espressamente definiti come tali.

11.10 In caso di una leggera colpa, la banca non si farà carico di alcuna responsabilità per i danni causati dai rispettivi ausiliari nell'esecuzione delle relative mansioni.

11.11 La banca ha la facoltà di coinvolgere degli specialisti ai fini di un'ottimizzazione dell'e-banking. In questo senso, risponde solo per la dovuta cura nella scelta e nelle istruzioni impartite a tali specialisti.

12. Condizioni relative alle procure

12.1 La procura relativa all'e-banking varrà in ogni caso fino alla rispettiva revoca espressa.

12.2 La procura relativa all'e-banking non scadrà, indipendentemente dalle iscrizioni nel registro delle imprese e pubblicazioni derogate, a seguito del decesso, dichiarazione di scomparsa, perdita della capacità d'agire o fallimento del mandante. Dopo il decesso del mandante, il procuratore deve salvaguardare gli interessi degli eredi di quest'ultimo richiedendone le rispettive istruzioni ed è tenuto a un obbligo di rendicontazione nei loro confronti. In caso di decesso del mandante, la banca può vincolare le azioni giuridiche del procuratore all'esibizione di documenti correlati al diritto ereditario e/o di beneficiare scritti da parte degli eredi del mandante.

12.3 Una revoca della procura da parte del mandante, dei suoi rappresentanti o dei rispettivi eredi è possibile in qualsiasi momento e dev'essere indirizzata alla banca. La revoca dev'essere confermata per iscritto. La revoca di una procura non comporta automaticamente la cancellazione della rispettiva procura in materia di e-banking; al contrario è richiesta una revoca espressa in questo senso. Analogamente, una revoca della procura relativa all'e-banking non ha automaticamente come conseguenza la revoca della procura consueta. Invece la banca si riserva il diritto di vincolare una procura in materia di e-banking all'esistenza di una procura.

13. Informazioni sui mercati finanziari e altri contenuti

13.1 La banca può rendere disponibili nell'e-banking prezzi/tariffe e una serie di informazioni su vari strumenti finanziari, indici, società quotate e non quotate o informazioni sull'economia in generale («informazioni sui mercati finanziari»), nonché utilizzare vari strumenti di notifica correlati (ad es. limiti di saldo del portafoglio). Le informazioni sui mercati finanziari possono essere fornite in tutto o in parte da terzi. Sebbene la banca selezioni accuratamente tali soggetti terzi e/o compili le informazioni sui mercati finanziari con la dovuta diligenza nel corso della propria attività, tali informazioni possono essere ritardate, contenere errori o essere incomplete e qualsiasi comunicazione correlata può pertanto essere altrettanto ritardata o errata. Pertanto, qualsiasi informazione sui mercati finanziari resa disponibile nell'e-banking e/o tramite comunicazione è meramente indicativa e l'utente riconosce e accetta che né la banca né terzi saranno responsabili per la tempestività, l'accuratezza o la completezza delle informazioni sui mercati finanziari o per qualsiasi possibile perdita, mancato guadagno, danno indiretto o diretto o conseguenze derivante dall'affidamento o dall'utilizzo di tali informazioni.

13.2 La banca o il proprietario terzo (a seconda dei casi) si riserva tutti i diritti (compresi i titoli, i diritti d'autore, i marchi, i brevetti e qualsiasi proprietà intellettuale) sulle informazioni sui mercati finanziari e su qualsiasi altro contenuto (compresi tutti i testi, i dati, i grafici e i loghi) disponibili nell'e-banking. Le informazioni sui mercati finanziari sono destinate all'uso esclusivo dell'utente e non possono essere copiate, trasmesse, pubblicate, (ri)vendute o utilizzate per scopi commerciali o non commerciali, illegali o non autorizzati.

Disposizioni per l'e-banking

Versione 2023/3

L'utente si impegna a tenere indenne la banca e il fornitore terzo da qualsiasi danno e costo (ad esempio spese legali) derivanti dall'uso delle informazioni sui mercati finanziari al di fuori dell'ambito del contratto.

13.3 Le informazioni sui mercati finanziari disponibili nell'e-banking e/o fornite tramite comunicazione non costituiscono una raccomandazione, un'offerta o un invito ad acquistare o vendere uno strumento finanziario, a effettuare una transazione in titoli o a stipulare una qualsiasi attività giuridica. Qualsiasi performance o simulazione passata di uno strumento finanziario non garantisce la stessa performance (positiva) in futuro. Lo stesso vale per le informazioni sulle aziende o sull'economia. Alcuni strumenti finanziari menzionati nell'e-banking potrebbero non essere disponibili o negoziabili per tutti gli utenti a causa delle normative sui prodotti o delle restrizioni legali e normative regionali.

14. Indicazioni in materia di sicurezza e sui rischi nell'ambito dell'inoltro dei dati tramite Internet

14.1 L'e-banking viene offerto tramite Internet e le reti di telecomunicazione. I dati vengono quindi trasportati ricorrendo a una rete pubblica e accessibile a chiunque. Nonostante l'impiego delle più moderne tecnologie di sicurezza, non può essere garantita una sicurezza assoluta sia da parte della banca che dell'utente. Sarà facoltà della banca introdurre ulteriori sistemi di sicurezza, risp. identificativi per l'impiego dell'e-banking.

14.2 Segreto bancario/protezione dei dati: il segreto bancario svizzero e la legge sulla protezione dei dati si limitano esclusivamente ai dati situati in Svizzera. La trasmissione di dati via Internet avviene regolarmente in maniera transfrontaliera e non controllata. Ciò può valere anche per la trasmissione di dati se il mittente e il destinatario si trovano in Svizzera. I dati trasmessi al di fuori della Svizzera non sono più protetti dalla legge svizzera sulla protezione dei dati. Sebbene i dati individuali, ad eccezione di e-mail e SMS, siano trasmessi in forma criptata, il mittente e il destinatario possono rimanere identificabili. Essi possono essere letti anche da terzi. Pertanto un terzo può risalire all'esistenza di una relazione bancaria. Non può essere garantita la protezione del segreto bancario e dei dati.

14.3 Non può essere esclusa la produzione di un profilo di navigazione dell'utente da parte del gestore della rete, vale a dire quest'ultimo ha la possibilità di poter seguire quando l'utente è entrato in contatto e con chi.

14.4 Ciascun utente acconsente al trattamento da parte della banca di tutte le informazioni (ad es. dati personali, dati relativi all'ubicazione, informazioni sul dispositivo) relative all'utilizzo dell'e-banking e alle funzionalità offerte, nella misura in cui ciò sia necessario per l'esecuzione del servizio nell'ambito dell'e-banking e per garantire la sicurezza. Le informazioni di cui sopra possono essere utilizzate dalla banca anche per fornire agli utenti, se del caso, offerte e informazioni personalizzate su prodotti e servizi bancari, nonché per ricerche di mercato, marketing e gestione del rischio. Per motivi di sicurezza e in ottemperanza ai requisiti legali e normativi, la banca può registrare qualsiasi comunicazione (ad es. telefonica, di «messaggistica», di «live chat») che un utente intrattiene con la banca.

Ogni utente dichiara di aver preso visione della dichiarazione sulla protezione dei dati, disponibile sul sito web della banca.

15. Informazioni importanti su SMS, PushTAN e Web Meeting

15.1 L'utente prende atto che la trasmissione degli SMS ha luogo in assenza di codifiche, non è controllata e, a volte, avviene a livello transfrontaliero. Le informazioni possono essere intercettate, lette e modificate. Il cliente conferma di desiderare espressamente il recapito degli SMS. La comunicazione tramite PushTAN è criptata su un canale fuori banda separato, isolato crittograficamente e sicuro.

15.2 La banca non può fornire alcuna garanzia in merito al fatto che le informazioni e gli avvisi da lei trasmessi via SMS o PushTAN giungano all'utente, risp. gli giungano per tempo.

15.3 La banca non ha alcuna influenza in relazione agli eventuali costi applicati all'utente dagli operatori di telefonia mobile. La banca esclude qualsivoglia responsabilità per i costi in questione.

15.4 La banca non si assume alcuna responsabilità per i danni derivanti dall'uso di SMS o PushTAN.

15.5 Per motivi di sicurezza, i messaggi e gli ordini via SMS non sono vincolanti per la banca. La banca può, a propria discrezione, rispondere all'SMS di un utente tramite e-mail. Inoltre, e se non diversamente concordato, gli ordini di pagamento non possono essere trasmessi via SMS. La banca non si assume al-

cuna responsabilità per eventuali danni derivanti dalla mancata esecuzione di ordini impartiti tramite SMS.

Web Meeting: gli utenti e la banca possono utilizzare il «Web Meeting» per comunicare nell'ambito dell'e-banking. Web Meeting è un canale di comunicazione ospitato e gestito dalla Banca J. Safra Sarasin e comprende le seguenti funzionalità: «messaggistica», «live chat», chiamate e videochiamate (compresa la condivisione dello schermo). Web Meeting è un canale di comunicazione end-to-end con flusso di informazioni crittografato.

Agli utenti non è consentito registrare i contenuti scambiati, discussi o visualizzati tramite Web Meeting in nessuna forma, sia essa video, audio, screenshot o altro. La banca può tuttavia, per motivi aziendali e/o legali o normativi, in qualsiasi momento e senza preavviso, registrare qualsiasi contenuto scambiato, discusso o visualizzato tramite Web Meeting; le registrazioni saranno conservate in conformità alle disposizioni legali e normative applicabili e alle regole interne della banca.

16. Raccolta ed elaborazione dei dati

16.1 Quando si utilizza l'e-banking vengono memorizzati o richiamati temporaneamente dei cookies sul terminale dell'utente. In questo modo la banca può mettere a disposizione delle scorciatoie di navigazione a vantaggio dell'utente. Nei cookies installati dalla banca viene inclusa solo una quantità minima di informazioni. Variando le impostazioni del browser per Internet si può evitare che vengano posizionati dei cookies su un terminale. A seconda dell'impostazione per il browser prescelta, può capitare che i cookies bloccati riducano la funzionalità dell'e-banking o che non ne consentano l'accesso. La banca non si fa carico di alcuna responsabilità per una limitazione di questo tipo.

16.2 L'utente è favorevole al fatto che la banca elabori i rispettivi dati per finalità di marketing proprie.

17. Ordinamento giuridico estero

Utilizzando l'e-banking dall'estero, in determinate circostanze vengono violate le regole del diritto estero. Spetta all'utente informarsi a questo proposito. La banca declina ogni responsabilità in questo senso.

18. Variazioni del contratto

La banca si riserva qualsivoglia variazione delle presenti condizioni, oltre che dell'offerta nell'ambito dell'e-banking e della struttura commissionale. Una variazione di questo tipo viene comunicata adeguatamente all'utente e si riterrà autorizzata al massimo con il successivo utilizzo dell'e-banking da parte dell'utente.

19. Risoluzione

La risoluzione dell'accordo in materia di e-banking può avere luogo a opera del cliente in qualsiasi momento per iscritto.