

Condizioni per l'e-banking

valevoli dal 1° gennaio 2013

1. Finalità e ambito di validità

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

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

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

1.4 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».

2. Offerta di servizi

2.1 L'utente può effettuare delle operazioni bancarie tramite l'e-banking nell'ambito offerto dalla banca.

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 segmento di clientela, 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.

3. Accesso all'e-banking

3.1 L'accesso tecnico all'e-banking ha luogo tramite Internet. È consentito l'accesso ai soggetti che si sono identificati tramite i seguenti dati d'accesso (autoidentificazione):

- Numero identificativo utente (user-ID)
- Password (password iniziale)
- Codice d'accesso tramite SMS sul numero di cellulare personale (per il login via SMS), risp. codice PIN tramite ActivCard, oltre che numero dell'ActivCard

3.2 Chi si identifica ai sensi della cifra 3.1 (autoidentificazione) può considerarsi autorizzato nei rapporti con la banca all'utilizzo dell'e-banking. Pertanto la banca gli consentirà di effettuare, risp. gli metterà a disposizione delle interrogazioni su tutti i conti/depositi, ricevendo dallo stesso ordini, risp. comunicazioni tramite le caselle postali dell'e-banking (v. cifra 7). Il tutto in assenza di un'ulteriore verifica della sua autorizzazione e indipendentemente dal rapporto giuridico interno tra lo stesso e il cliente, risp. il procuratore, e a prescindere dalle disposizioni in materia di rappresentanza, le iscrizioni nel registro di commercio, le pubblicazioni o le disposizioni sui documenti di firma della banca deroganti.

3.3 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. Lo stesso dicasi per tutte le istruzioni, gli ordini e le comunicazioni che giungessero alla banca tramite l'e-banking, come stilati e autorizzati dall'utente.

3.4 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 e-banking non viene sempre eseguito ventiquattr'ore su ventiquattro. L'elaborazione dipende dal funzionamento dell'e-banking senza che si verifichino malfunzionamenti tecnici, dai giorni/dagli orari di apertura della banca, risp., in base alle circostanze, dagli ulteriori centri di elaborazione, oltre che, nel caso di ordini di borsa, anche dai giorni di borsa aperta e dagli orari di negoziazione della rispettiva piazza borsistica.

4.2 La banca ha la facoltà di rifiutare o stornare degli ordini dell'utente, nella misura in cui sui rispettivi conti non fosse presente una copertura sufficiente.

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 (nel prosieguo «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). 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. Ordini di borsa

6.1 L'utente prende atto che, per quanto riguarda tutti gli ordini di borsa eseguiti tramite l'e-banking, non avrà luogo alcuna consulenza da parte della banca.

6.2 L'utente prende conoscenza del fatto che la versione di volta in volta valida della brochure «Rischi particolari nel commercio di valori mobiliari» dell'Associazione Svizzera dei Bancieri costituirà parte integrante delle presenti condizioni e dovrà essere consultata dall'utente stesso.

6.3 L'utente conferma di essere a conoscenza dei rischi correlati agli ordini di borsa che desidera eseguire tramite l'e-banking e che il cliente è disposto, ed è nelle condizioni di farsi carico delle perdite eventualmente risultanti da tali ordini. Il cliente esonera la banca dall'effettuazione delle verifiche in questo senso, oltre che dalla responsabilità per un eventuale danno risultante da tutto questo o dagli ordini di borsa.

6.4 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 respin-

Condizioni per l'e-banking

valevoli dal 1° gennaio 2013

gere o a stornare gli ordini di borsa laddove essi non fossero conformi alle norme applicabili.

7. Ordini dei clienti e comunicazioni tramite le caselle postali dell'e-banking

7.1 Alla voce di navigazione «comunicazioni» viene messa a disposizione di ogni utente, nell'ambito dell'e-banking, una casella postale in cui possono essere ricevute dalla banca e inviate a quest'ultima delle comunicazioni.

7.2 Le comunicazioni, risp. gli ordini indirizzati alla banca non vengono trattati in via prioritaria. Il loro esame, risposta, risp. elaborazione avvengono nell'ambito dei consueti iter commerciali e nel corso dei normali orari di lavoro durante i giorni di banca aperta. La casella postale dell'e-banking non è quindi adatta alle comunicazioni o agli ordini urgenti, risp. connessi a dei termini (come ad es. gli ordini di pagamento o di borsa per cui sono fondamentali le scadenze temporali, le cancellazioni di ordini, il blocco delle carte di credito ecc.).

7.3 L'impartizione degli ordini da parte dei procuratori tramite le caselle postali dell'e-banking ha luogo nel rispetto dei diritti correlati all'e-banking, oltre che delle procure esistenti 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 un private label), esse prevarranno sulle condizioni di cui alla presente cifra 7.

8. Comunicazioni della banca tramite le caselle postali dell'e-bankingx

8.1 Le comunicazioni si riterranno giunte una volta che possono essere consultate nella casella postale dell'e-banking. L'utente è responsabile del fatto che la presa di conoscenza delle comunicazioni pervenute avvenga tempestivamente. L'utente può essere informato sull'arrivo di nuove comunicazioni tramite mail o SMS. Queste comunicazioni hanno luogo in modo non crittografato tramite delle reti pubbliche e non offrono quindi una protezione sul piano della riservatezza. La banca non può farsi carico di

alcuna responsabilità in relazione al fatto che le informazioni pervengano, risp. giungano in tempo all'utente.

8.2 Senza fornire preavvisi, la banca ha la facoltà di cancellare dalla casella postale dell'e-banking dell'utente le comunicazioni presenti da più di 12 mesi, o nel caso in cui venisse superato lo spazio di memorizzazione massimo per utente. La rispettiva cancellazione ha luogo senza tenere conto dei termini di cui sopra in caso di estinzione della relazione di conto e/o di deposito per cui hanno luogo le comunicazioni, o laddove venisse risolto l'accordo in materia di e-banking. Sarà responsabilità dell'utente richiamare e assicurare preliminarmente le comunicazioni in caso di necessità. La banca non si assume alcuna responsabilità per i danni derivanti dalla cancellazione delle comunicazioni.

9. Recapito della documentazione bancaria in formato elettronico

9.1 La banca ha la facoltà di fornire al cliente la documentazione bancaria esclusivamente in via elettronica, o anche in questa forma oltre al regolare invio postale. La banca comunicherà adeguatamente al cliente in che forma quest'ultimo riceverà la documentazione bancaria. Il cliente prende atto che i procuratori possono accedere alla documentazione bancaria in formato elettronico.

9.2 Recapito: il recapito elettronico dei documenti bancari ha luogo tramite un invio alle caselle postali dell'e-banking dell'utente. La documentazione bancaria si riterrà recapitata, indipendentemente da un eventuale ulteriore invio per posta successivamente, nel momento in cui può essere consultata nella casella postale dell'e-banking. Lo stesso dicasi nel caso in cui il cliente non venisse a conoscenza della documentazione bancaria consegnata elettronicamente (ad es. poiché egli non dispone di un accesso all'e-banking) o se l'utente non consulta, risp. non può consultare la documentazione bancaria messa a disposizione in formato elettronico. Una volta avvenuto tale recapito incominciano a decorrere anche i termini per le contestazioni.

9.3 La documentazione bancaria che il cliente ha ricevuto in formato cartaceo viene messa a sua disposi-

zione elettronicamente tramite l'e-banking. La documentazione bancaria fornita tramite l'e-banking sostituisce quindi la documentazione bancaria prodotta in formato cartaceo. Qualora nelle condizioni generali della banca si facesse riferimento a estratti, risp. a informazioni, al loro posto subentrerà la documentazione bancaria consegnata tramite l'e-banking. Il cliente riconosce espressamente che la banca adempie ai propri obblighi di comunicazione e rendicontazione tramite il recapito della documentazione bancaria in formato elettronico.

9.4 La banca non si assume alcuna responsabilità per i danni derivanti dal fatto di non aver avuto tempestivamente accesso alla documentazione bancaria messa a disposizione in formato elettronico. Lo stesso vale in particolare anche per l'avviso relativo agli addebiti LSV con diritto di contestazione.

9.5 La documentazione bancaria in formato elettronico potrà essere scaricata nell'ambito dell'e-banking per almeno 12 mesi. Successivamente, o nel caso in cui venisse superato uno spazio di memorizzazione massimo per utente, essa verrà cancellata. La cancellazione avrà luogo senza tenere conto dei termini di cui sopra nel caso di un'estinzione della relazione di conto e/o deposito per cui ha luogo il recapito elettronico della documentazione bancaria, o a fronte della cancellazione dell'accordo in materia di e-banking. Sarà responsabilità dell'utente richiamare e assicurare preliminarmente la documentazione bancaria in caso di necessità. La banca non si farà carico di alcuna responsabilità per i danni derivanti dalla cancellazione della documentazione bancaria.

9.6 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.

9.7 La banca ha la facoltà di inviare per posta solamente, risp. anche in formato cartaceo la documentazione bancaria per cui era previsto un recapito esclusivamente in formato elet-

Condizioni per l'e-banking

valevoli dal 1° gennaio 2013

tronico senza fornire delle motivazioni. La banca non si farà carico di alcuna responsabilità per un eventuale danno insorto a seguito di un invio postale.

9.8 Il recapito della documentazione bancaria in formato elettronico (in via esclusiva o parallelamente all'invio postale regolare) può essere revocato in qualsiasi momento per iscritto dal cliente e dalla banca senza fornire alcuna motivazione. La revoca si applica anche al recapito a favore di tutti i procuratori. A fronte di una revoca del recapito solamente in via elettronica, a decorrere da tale revoca la documentazione bancaria verrà inviata al cliente, in assenza di un'istruzione in senso contrario, all'indirizzo per la corrispondenza comunicato più di recente alla banca. Le spese e le commissioni saranno a carico del cliente.

9.9 A fronte di un invio esclusivamente in forma elettronica, non si applicheranno le istruzioni esistenti in materia di invio, risp. di conservazione per quanto attiene ai documenti bancari in questione. Impartendo istruzioni in materia d'invio, risp. di conservazione, il cliente si dichiara quindi favorevole al fatto che il recapito della documentazione bancaria non abbia più luogo esclusivamente in forma elettronica.

10. Doveri di accuratezza dell'utente

10.1 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 rivelarli o svelarli ad altre persone. È vietata una registrazione o un salvataggio a livello elettronico senza che gli identificativi vengano protetti.

10.2 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).

10.3 L'utente comunicherà immediatamente alla banca la perdita del numero di telefono impiegato per il login tramite SMS, risp. dell'ActivCard.

10.4 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).

10.5 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.

10.6 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.

11. Blocco

11.1 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.

11.2 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.

12. Ambito di responsabilità della banca

12.1 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.

12.2 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).

12.3 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.

12.4 La banca non risponde per i danni derivanti dall'utilizzo della rete. In particolare non è responsabile per quelli che insorgono a carico dell'utente a seguito di 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, interruzioni o altre insufficienze da parte dei gestori della rete.

12.5 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).

12.6 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.

12.7 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.

12.8 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.

12.9 La banca non garantirà per la correttezza e la completezza dei dati correlati all'e-banking trasmessi dalla

Condizioni per l'e-banking

valevoli dal 1° gennaio 2013

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.

12.10 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.

12.11 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.

13. Condizioni relative alle procure

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

13.2 La procura relativa all'e-banking non scadrà, indipendentemente da delle iscrizioni nel registro delle imprese e pubblicazioni deroganti, 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 benessere scritti da parte degli eredi del mandante.

13.3 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.

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. 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 è limitato solo ai dati che giacciono in Svizzera. La trasmissione dei dati tramite Internet ha luogo a livello transfrontaliero su base regolare e senza controlli. Ciò può valere anche nel caso di una trasmissione di dati in cui mittente e destinatario si trovano in Svizzera. I singoli dati vengono trasmessi in modo crittografato; ma, di volta in volta, si possono comunque evincere mittente e destinatario. 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 con chi.

15. Indicazioni importanti relative agli SMS

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.

15.2 La banca non può fornire alcuna garanzia in merito al fatto che le informazioni e gli avvisi da lei trasmessi via SMS 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 In nessun caso la banca sarà responsabile per i danni insorti a seguito dell'utilizzo degli SMS.

16. Data collection and data processing

16.1 When using e banking services, "cookies" will be temporarily stored or accessed on the user's computer. This will enable the Bank to provide navigation short-cuts for the benefit of the user. Only a minimum of information will be input into the cookies set up by the Bank. By modifying the Internet browser settings, it is possible to prevent cookies from being placed on a computer. Depending on the browser settings selected, it is possible that blocked cookies may reduce the functionality of, or prevent access to, e banking services. The Bank accepts no liability for such restrictions.

16.2 The user therefore accepts the fact that the Bank may manipulate the relevant data for its own marketing purposes.

17. Foreign laws

The use of e-banking services in other countries may violate foreign laws under certain circumstances. In this regard, it is the user's responsibility to obtain the relevant information. The Bank accepts no liability whatsoever in this case.

18. Amendments to the agreement

The Bank reserves the right to change these terms and conditions as well as the scope of its e-banking services offered and fee structure at any time. The user will be notified of such changes through the appropriate means, which are regarded as being accepted no later than with the subsequent utilization of e-banking services by the user.

19. Cancellation

The client may cancel the Agreement for the Use of e-banking in writing at any time.