

Le presenti Condizioni per l'utilizzo del sistema E-Services regolano le modalità riguardanti l'accesso agli E-Services tra il Cliente<sup>1</sup> e/o il Mandatario da egli autorizzato (come da definizione sub 13.1, più avanti) e bank zweiplus sa (la «Banca»). Secondo gli intenti di dette condizioni l'Utente Autorizzato (ossia il Cliente e/o il suo Mandatario, definito collettivamente «**Utente Autorizzato**») è l'utente effettivo del sistema di E-Services. Le modalità di legittimazione per l'accesso dell'Utente Autorizzato sono descritte dettagliatamente nell'**Accordo in materia di e-banking** (versione per il Cliente o per l'intermediario finanziario) e/o nella sua integrazione **Procura per l'e-banking** (versione per il Cliente o per l'intermediario finanziario).

La totale osservanza degli obblighi ivi descritti da parte dell'Utente Autorizzato sottostà alla responsabilità esclusiva del Cliente.

## 1. L'offerta di servizi

**1.1** E-Services sono servizi online (compresi l'internet banking e il mobile banking) offerti dalla Banca. Detti E-Services possono comprendere sia Servizi di base (per es. panoramica e movimenti del conto o del portafoglio, informazioni sulle performance dei mercati finanziari [in differita], allocazione di attivi, l'accesso ai documenti bancari, le notifiche e l'utilizzo di Web Meeting) sia operazioni di pagamento ed esecuzione di ordini su strumenti finanziari. La Banca si riserva il diritto di modificare o emendare in qualsiasi momento e senza preavviso i servizi offerti.

**1.2** L'offerta attuale dei servizi e la struttura delle commissioni per gli E-Services, nonché le vigenti Condizioni per l'utilizzo del sistema E-Services saranno sottoposte all'attenzione del Cliente in forma appropriata. Per qualsiasi altra informazione o domanda il Cliente potrà, inoltre, rivolgersi al proprio gestore.

## 2. Accesso al sistema E-Services e legittimazione

**2.1** Sul piano tecnico, l'accesso da parte dell'Utente Autorizzato avviene via Internet (compresi dispositivi mobili, quali cellulari e tablets) attraverso un provider scelto dall'Utente Autorizzato e con un browser speciale che l'Utente Autorizzato acquista in proprio da terzi, oppure attraverso l'applicazione per terminali mobili («**Applicazione Mobile Banking**»). L'accesso al sistema E-Services e ai servizi in essi contenuti sarà quindi consentito quando l'Utente Autorizzato si sarà autolegittimato attraverso una delle procedure di legittimazione disponibili.

**2.2** Per accedere al sistema E-Services occorre generalmente passare per quattro livelli di sicurezza con una procedura di autolegittimazione effettuando il login mediante l'Applicazione E-Services di Mobile Banking o mediante un token di accesso (ad es. ActivCard) o mediante SMS (dove offerto). Per accedere al sistema E-Services della Banca l'Utente Autorizzato si deve legittimare come segue:

a) Accesso con l'Applicazione E-Services di Mobile Banking utilizzando PushTAN:

- l'UserID assegnato dalla Banca all'Utente Autorizzato (1° livello di sicurezza);
- la password assegnata dalla Banca all'Utente Autorizzato (2° livello di sicurezza);
- immissione del codice NIP del terminale mobile dell'Utente Autorizzato (3° livello di sicurezza); e
- immissione del numero di autenticazione di transazione (Login) generato dal sistema E-Services e inviato al terminale mobile dell'Utente Autorizzato via PushTAN (4° livello di sicurezza).

b) Accesso mediante token (ad es. ActivCard):

- l'UserID assegnato dalla Banca all'Utente Autorizzato (1° livello di sicurezza);
- la password assegnata dalla Banca all'Utente Autorizzato (2° livello di sicurezza);
- il codice NIP presente sul token (3° livello di sicurezza); e
- token: immissione del numero di transazione generato ex novo dal token a intervalli di un minuto (4° livello di sicurezza).

c) Accesso con login mediante SMS:

- la UserID assegnato dalla Banca all'Utente Autorizzato (1° livello di sicurezza);
- la password assegnata dalla Banca all'Utente Autorizzato (2° livello di sicurezza);

zato (2° livello di sicurezza);

- immissione del codice NIP del terminale mobile dell'Utente Autorizzato (3° livello di sicurezza); e
- immissione del numero di transazione (Login) generato dal sistema E-Services e inviato al terminale mobile dell'Utente Autorizzato via SMS (4° livello di sicurezza).

Le procedure di legittimazione per l'accesso al sistema E-Services attraverso l'Applicazione E-Services di Mobile Banking possono variare. Inoltre, la Banca può in qualsiasi momento, a sua discrezione, ampliare le procedure di autolegittimazione esistenti ovvero modificarle o sospenderle completamente. In particolare, la Banca si riserva di passare alla procedura di autolegittimazione con l'Applicazione E-Services di Mobile Banking utilizzando PushTAN nel caso di Utenti Autorizzati in possesso di token o login mediante SMS e viceversa. Qualsiasi modifica della procedura di autolegittimazione sarà comunicata all'Utente Autorizzato nella debita forma.

**2.3** L'Utente Autorizzato è tenuto a modificare il primo password comunicato dalla Banca subito dopo averla ricevuta e a modificare regolarmente il proprio password anche in seguito.

**2.4** Un Utente Autorizzato che si legittimi ai sensi della cifra 2.2 (autolegittimazione) è considerato nei confronti della Banca come persona autorizzata a usare il sistema E-Services. All'Utente Autorizzato così legittimato la Banca può quindi consentire di accedere ai servizi definiti dal Cliente per ogni Utente Autorizzato, senza ulteriore verifica della sua autorizzazione e a prescindere dal rapporto giuridico interno tra il Cliente e l'Utente Autorizzato, se diverso dal Cliente, nonché indipendentemente da eventuali incongruenze rispetto a iscrizioni nel registro di commercio, pubblicazioni o accordi presi in altri documenti della Banca. Per le ditte con diverse serie di codici di legittimazione, la Banca non verifica l'aspetto delle autorizzazioni interne alla ditta. In linea di principio non è possibile stipulare con la Banca una convenzione che permetta l'accesso o l'uso del sistema E-Services soltanto con la legittimazione collettiva da parte di due o più Utenti Autorizzati («firma collettiva»). Tuttavia, per determinati servizi la Banca si riserva il diritto di consentire l'esecuzione delle transazioni previa autorizzazione collettiva.

**2.5** A tutela del Cliente, la Banca può rifiutarsi in qualsiasi momento, e senza spiegazioni, di fornire informazioni nonché di accettare ed eseguire istruzioni, ordini e comunicazioni in relazione all'uso del sistema E-Services e può esigere che l'Utente Autorizzato si legittimi in altro modo (p. e. con una firma o un colloquio personale).

**2.6** Il Cliente riconosce senza riserve tutte le transazioni contabilizzate sui suoi conti, depositi e conti metallo specificati nella/nelle convenzione/convenzioni sull'utilizzo del sistema E-Services, a condizione che siano state eseguite con i codici di legittimazione dell'Utente Autorizzato. In particolare, ciò vale anche per le transazioni effettuate attraverso uso improprio dei codici di legittimazione d'un Utente Autorizzato. Per analogia, tutte le istruzioni, le comunicazioni e gli ordini che pervengono alla Banca attraverso il sistema E-Services da parte di un Utente Autorizzato s'intendono generati e autorizzati dal Cliente.

**2.7** La Banca può, a sua discrezione, decidere di adottare altri sistemi di sicurezza per l'utilizzo degli E-Services o di singoli servizi in essi contenuti.

## 3. Operazioni su strumenti finanziari (ordini per sedi di negoziazione)

**3.1** L'Utente Autorizzato prende atto che l'evasione dei suoi ordini riguardanti strumenti finanziari inoltrati tramite E-Services non può avvenire immediatamente oppure 24 ore su 24, ma può dipendere tra l'altro dai giorni/dagli orari della piazza borsistica in questione o dalla regolamentazione dei giorni festivi/degli orari di lavoro della Banca che gestisce il rapporto d'affari e/o dell'ufficio che elabora l'ordine. L'Utente Autorizzato prende altresì atto che, in caso di problemi, è possibile chiedere supporto al Trading Desk della Banca, disponibile esclusivamente durante i regolari orari di lavoro e nei giorni in cui la piazza borsistica in questione è aperta.

**3.2** La Banca può scegliere a sua propria e unica discrezione quali piazze borsistiche usare e quali strumenti finanziari offrire all'Utente Autorizzato nell'ambito della funzione dei servizi di trading degli E-Services.

**3.3** La Banca declina ogni responsabilità per gli ordini non evasi in tempo utile, o non eseguiti, e per i danni conseguenti (in particolare a causa di perdite sui corsi), a condizione che abbia agito con la dovuta diligenza. La Banca risponde solo per colpa grave.

**3.4** Nel conferire ordini, l'Utente Autorizzato riconosce come vincolanti le leggi e le norme che disciplinano la materia (per e. leggi sulla borsa, ordinanze sulla borsa, regolamenti, usanze) e s'impegna a rispettarle. In caso di piazze borsistiche, equity markets oppure prodotti con regole e requisiti particolari, l'Utente Autorizzato potrà conferire ordini soltanto quando avrà adempiuto ai requisiti e alle formalità necessarie. In alcuni casi potrebbe essere necessario che sia il Cliente stesso a stabilire detti requisiti e formalità.

**3.5** Nel piazzare una transazione su strumenti finanziari attraverso gli E-Services, l'Utente Autorizzato conferma di aver preso atto, compreso e accettato tutte le restrizioni per la vendita (per e. requisiti di eleggibilità) applicabili ad un particolare strumento finanziario come da relativa informazione sul prodotto. Riguardo agli schemi d'investimento collettivo l'Utente Autorizzato in particolare conferma di investire esclusivamente in azioni/unità che si confanno al Cliente, come dagli schemi di investimento collettivo in questione.

**3.6** La Banca è autorizzata a rifiutare o annullare gli ordini riguardanti gli ordini conferiti dall'Utente Autorizzato se essi non sono conformi alle leggi e normative che disciplinano la materia (per es. leggi sulle borse, ordinanze sulle borse, regolamenti, usanze). La Banca ha inoltre diritto di rifiutare o annullare ordini riguardanti ordini impartiti dall'Utente Autorizzato qualora i relativi conti di gestione del Cliente non dispongano di sufficiente copertura o qualora l'esecuzione dell'ordine riguardante gli strumenti finanziari violi il tenore e lo scopo di una costituzione in pegno già esistente o di un blocco dei valori patrimoniali.

**3.7** Prima di procedere a piazzare un ordine, l'Utente Autorizzato è tenuto a consultare l'opuscolo **Rischi nel commercio di strumenti finanziari**, come di volta in volta modificata, nonché tutte le informazioni sui rischi precedenti la transazione o la rivelazione contenute nel sistema E-Services, che forniscono informazioni sulle caratteristiche particolari e sui rischi degli strumenti finanziari. Nel procedere ad una transazione su strumenti finanziari attraverso gli E-Services, l'Utente Autorizzato conferma di avere ricevuto, laddove applicabile, tutte le informazioni sui rischi precedenti la transazione e la rivelazione in tale merito, e di essere a conoscenza delle consuetudini e delle usanze delle transazioni su strumenti finanziari e in particolare di conoscerne le caratteristiche e i rischi. Il suddetto opuscolo nella sua versione attuale è disponibile anche sul sito web della Banca o può essere ordinato direttamente presso la Banca.

**3.8** Per gli ordini eseguiti attraverso il sistema E-Services, la Banca non valuta se un determinato strumento finanziario è adeguato al Cliente. La Banca non sollecita, raccomanda o consiglia le operazioni su strumenti finanziari effettuate tramite E-Services. Queste operazioni di sola esecuzione si basano sul giudizio del Cliente, che dovrà quindi valutare attentamente se tali operazioni sono adatte a lui o a lei. Qualsiasi raccomandazione precedente che la Banca possa aver fornito al Cliente era adeguata al momento in cui è stata fatta. La Banca non ha la responsabilità di garantire che uno strumento finanziario da essa raccomandato rimanga adeguato.

**3.9** In caso di esecuzione parziale degli ordini possono verificarsi aumenti delle spese di borsa e delle commissioni (ad es. in caso di tariffe minime).

## 4. Operazioni di pagamento

### 4.1 Operazioni di pagamento

La Banca ha diritto di rifiutare, a sua esclusiva discrezione, l'esecuzione di ordini di pagamento conferiti attraverso il sistema E-Services (ad es. in caso d'insufficiente copertura o di superamento di un determinato limite di credito). La Banca declina ogni responsabilità per ordini di pagamento non evasi in tempo utile o non eseguiti, e per i danni conseguenti, a condizione che abbia agito con la dovuta diligenza. La Banca risponde solo per colpa grave.

L'Utente Autorizzato prende atto che la cancellazione dal sistema E-Services di un ordine di pagamento autorizzato è possibile solo in casi limitati.

La Banca può applicare commissioni separate per i servizi di pagamento offerti nell'ambito degli E-Services.

I servizi di pagamento tramite E-Services non sono accessibili agli intermediari finanziari per i conti dei loro clienti che usufruiscono dei loro servizi di consulenza finanziaria e/o gestione patrimoniale discrezionale.

### 4.2 Convalida di transazioni

Per l'autorizzazione di ordini di pagamento, la Banca ha il diritto di applicare la procedura di convalida quale ulteriore livello

<sup>1</sup> Al fine di facilitare la lettura, l'uso del maschile è riferito a tutti i generi. Purché comprensibile nel contesto, la forma singolare comprende anche il plurale e viceversa.

di sicurezza per le operazioni di pagamento. Nell'ambito del processo di autorizzazione, in tali casi l'Utente Autorizzato viene informato in modo interattivo via PushTAN o SMS sul contenuto dell'ordine di pagamento e invitato a confermare l'esecuzione dell'ordine di pagamento in questione immettendo nel sistema un codice di conferma.

Rientra esclusivamente nella discrezionalità della Banca decidere quando e a quali condizioni fare valere la procedura di convalida di transazioni. Le regole per l'applicazione della procedura di convalida sono fissate dalla Banca a sua discrezione. In particolare, per determinati ordini di pagamento essa ha il diritto di rendere obbligatoria la procedura di convalida e può autorizzare l'Utente Autorizzato a modificare, in tutto o in parte, le suddette regole di applicazione della procedura di convalida di transazioni. Il Cliente accetta qualsiasi ogni vantaggio o danno risultanti dalle modifiche delle regole apportate dall'Utente Autorizzato. La Banca può anche introdurre a sua discrezione altri sistemi tecnici di sicurezza per le operazioni di pagamento attraverso il sistema E-Services.

La Banca può applicare commissioni separate per la procedura di convalida di transazioni offerta tramite E-Services.

**4.3** Opzione di pagamento confidenziale

Nel quadro dei servizi di pagamento E-Services, la Banca offre come ulteriore funzione quella di «pagamenti confidenziali» al fine di eseguire detti pagamenti in linea con le condizioni stabilite dalla Banca. Al riguardo si applicano in particolare i seguenti principi:

- i pagamenti confidenziali possono essere registrati e/o autorizzati soltanto da Utenti Autorizzati in possesso della pertinente autorizzazione supplementare;
- i pagamenti confidenziali sono riportati sull'avviso della transazione inviato al Cliente, senza i dettagli del pagamento effettuato; e
- i dettagli relativi ai pagamenti confidenziali eseguiti possono essere visionati nel sistema E-Services solo dagli Utenti Autorizzati in possesso della pertinente autorizzazione supplementare.

Le specifiche modalità di esecuzione relative ai pagamenti confidenziali si riferiscono solo alle operazioni di pagamento eseguite tramite E-Services. Tutti i diritti dell'Utente Autorizzato in possesso di procura ordinaria per richiedere informazioni in merito a pagamenti confidenziali rimangono illimitati.

**4.4** Autorizzazione collettiva all'esecuzione di operazioni di pagamento (almeno due Utenti Autorizzati)

Se il Cliente ha dichiarato che le operazioni di pagamento possono essere eseguite soltanto previa autorizzazione collettiva, gli ordini di pagamento trasmessi possono essere eseguiti soltanto con l'approvazione di almeno due Utenti Autorizzati. In assenza di autorizzazione, gli ordini di pagamento trasmessi non saranno eseguiti. Un Utente Autorizzato deve assicurare che la seconda autorizzazione per le legittimazioni elettroniche collettive può essere raccolta tempestivamente. La Banca declina ogni responsabilità per operazioni di pagamento eseguite in ritardo a causa di mancata seconda autorizzazione. La Banca si riserva il diritto di cancellare dal proprio sistema di E-Services gli ordini di pagamento per i quali la seconda autorizzazione non sia ancora pervenuta dopo un periodo di tempo stabilito dalla Banca. Il Cliente è consapevole che gli ordini di pagamento con autorizzazione collettiva possono essere trasmessi (ma non autorizzati) da un solo Utente Autorizzato.

**5. Informazioni sui mercati finanziari ed altro contenuto**

**5.1** La Banca può rendere disponibili all'interno degli E-Services prezzi/tassi e una varietà di informazioni su diversi strumenti finanziari, indici, società quotate e non quotate o sull'economia in generale (le «informazioni sui mercati finanziari») nonché diverse opzioni di notifica in a tale riguardo (ad esempio, limiti di bilancio del portafoglio). Parte o tutte le informazioni sui mercati finanziari disponibili all'interno degli E-Services possono essere ottenute da terze parti. Sebbene la Banca selezioni attentamente tali soggetti terzi e/o compili qualsiasi informazione sui mercati finanziari con gli standard appropriati di cura e di diligenza nell'attività commerciale, le informazioni sui mercati finanziari possono essere soggette a ritardi, contenere errori o essere incomplete e qualsiasi notifica in tale ambito può quindi anche essere soggetto a ritardi, errori o essere incompleto. Di conseguenza, tutte le informazioni sui mercati finanziari all'interno di E-Services e/o fornite tramite notifiche sono di natura puramente indicative e il Cliente e qualsiasi Utente Autorizzato diverso dal Cliente riconosce e accetta che né la Banca né alcun terzo fornitore accetteranno alcuna respon-

sabilità in merito alla tempestività, accuratezza o completezza di qualsiasi informazione sui mercati finanziari o potenziali profitti persi, danni indiretti o diretti, speciali o consequenziali derivanti da qualsiasi affidamento o utilizzo degli stessi.

**5.2** La Banca, o il proprietario di terze parti applicabile (come potrebbe essere indicato), conserva tutti i diritti, titoli e interessi (inclusi diritti d'autore, marchi, brevetti, nonché qualsiasi altra proprietà intellettuale o altro diritto) in tutte le informazioni sul mercato finanziario e altri contenuti (compresi tutti i testi, i dati, la grafica e i loghi) disponibili all'interno di E-Services. Le informazioni sui mercati finanziari sono ad uso personale esclusivo dell'Utente Autorizzato e non possono essere copiate, inoltrate, pubblicate, (ri) vendute o utilizzate per qualsiasi altro scopo commerciale o non commerciale, illegale o non autorizzato. Il Cliente e qualsiasi Utente Autorizzato diverso dal Cliente accetta di tenere la Banca e qualsiasi fornitore terzo innocuo per tutti i danni e costi (ad es. Spese legali) risultanti dall'utilizzo delle informazioni sui mercati finanziari da parte di un'Utente Autorizzato al di fuori dello scopo stabilito contrattualmente.

**5.3** Le informazioni sui mercati finanziari disponibili all'interno degli E-Services e/o fornite tramite notifiche non costituiscono né una raccomandazione, né un'offerta o un invito ad acquistare o vendere strumenti finanziari, effettuare transazioni o effettuare qualsiasi transazione legale di alcun tipo, a meno che è esplicitamente stipulato come tale. Qualsiasi prestazione storica o simulazione di uno strumento finanziario non costituisce una garanzia per una performance (positiva) simile in futuro. Lo stesso vale per le informazioni sulle società o sull'economia. Inoltre, alcuni strumenti finanziari citati all'interno degli E-Services potrebbero, dovuti a restrizioni legali locali o regolamentari o restrizioni concernente il prodotto, non essere accessibili a tutti gli Utenti Autorizzati né negoziabili.

**6. Consegna elettronica di documenti bancari/Firma digitale**

**6.1** La Banca si riserva il diritto di consegnare, a propria esclusiva discrezione, i documenti bancari al Cliente o ad altro Utente Autorizzato, esclusivamente per via elettronica o in aggiunta alla modalità d'invio postale tradizionale. Nel caso di consegna elettronica dei documenti bancari si applicheranno le disposizioni contenute nella presente cifra 6.

**6.2** Nell'ambito del servizio di fornitura elettronica di documenti bancari, la Banca invia all'Utente autorizzato determinati documenti bancari per tutti i conti, i portafogli e i conti metallo inclusi nell'Accordo in materia di e-banking rendendoli disponibili in forma elettronica, anziché cartacea, tramite gli E-Services. Il Cliente prende atto che tutti gli Utenti Autorizzati aventi titolo a usare gli E-Services in relazione ai suddetti conti, depositi e conti metallo possono accedere ai documenti bancari in formato elettronico. L'elenco delle categorie di documenti che la Banca mette a disposizione elettronicamente tramite E-Services può essere richiesto al gestore nei rapporti con la clientela. La Banca si riserva espressamente d'introdurre in futuro, a propria esclusiva discrezione, la consegna elettronica anche per altri documenti attualmente inviati in forma cartacea per posta tradizionale.

**6.3** Il Cliente riconosce espressamente che la Banca adempie in particolare ai propri obblighi di notifica e di rendicontazione mediante la consegna elettronica dei documenti bancari nell'ambito degli E-Services a un Utente autorizzato. Il Cliente inoltre riconosce che la Banca può limitare qualsiasi accesso elettronico ai documenti bancari da parte di un Utente Autorizzato identificato come contatto ai sensi dei requisiti di legge e normativi riguardanti valori patrimoniali senza contatti e fondi in giacenza.

**6.4** La consegna elettronica di documenti bancari avviene in formato PDF (con riserva di modifiche). L'Utente Autorizzato è responsabile dell'installazione del software necessario alla visualizzazione dei documenti.

**6.5** I documenti bancari resi disponibili per via elettronica s'intendono consegnati al Cliente, a prescindere da un eventuale successivo invio postale tradizionale ai sensi dei **Termini generali di contratto** della Banca, nell'istante in cui vengono inseriti nell'ambiente E-Services e l'Utente Autorizzato ha la possibilità di consultarli. Ciò vale anche se il Cliente stesso non ha accesso al sistema E-Services e pertanto non è a conoscenza dei documenti bancari consegnati per via elettronica oppure se l'Utente Autorizzato non consulta/non può consultare i documenti bancari resi disponibili per via elettronica. Con l'avvenuta consegna ai sensi della presente disposizione decorrono i termini stabiliti per il reclamo specificati nei **Termini generali** della Banca.

**6.6** La Banca declina ogni responsabilità in relazione ai danni derivanti dal mancato tempestivo accesso ai documenti bancari messi a disposizione per via elettronica. Ciò vale in particolare anche per la visualizzazione di addebiti LSV con diritto di contestazione, informazione sui costi e addebiti, dichiarazione di adeguatezza o informazione relativa ai prodotti.

**6.7** I documenti bancari elettronici rimangono sulla piattaforma E-Services per lo meno 12 mesi, dopodiché vengono cancellati. La loro cancellazione avviene senza tenere in considerazione i tempi sopra citati in caso di estinzione del conto, del deposito e/o conto metallo per il quale avviene la consegna elettronica dei documenti della Banca, oppure in caso di estinzione dell'**Accordo in materia di e-banking**. Spetta all'Utente Autorizzato consultare e salvare i documenti della Banca prima della scadenza del suddetto termine, se necessario. La Banca declina ogni responsabilità per i danni derivanti dalla cancellazione dei documenti della Banca.

**6.8** I documenti bancari messi a disposizione per via elettronica, se necessario, possono essere richiesti successivamente in formato cartaceo, previo versamento di una commissione.

**6.9** La Banca è autorizzata a inviare per posta i documenti bancari, per i quali è prevista la consegna esclusivamente elettronica, anche o soltanto in formato cartaceo all'ultimo indirizzo di domicilio del Cliente comunicato alla Banca, senza indicarne i motivi e a propria esclusiva discrezione, se lo ritiene appropriato per ragioni oggettive (principalmente per la tutela del Cliente). La Banca declina ogni responsabilità per i danni derivanti da tale invio postale. Inoltre, il Cliente esonera espressamente la Banca dall'obbligo di riservatezza e riconosce espressamente che qualsiasi e ogni danno conseguente all'uso dell'inoltro postale da parte della Banca è a suo carico.

**6.10** La consegna elettronica di documenti bancari avviene con la medesima periodicità prevista per l'attuale invio postale tradizionale. Non è possibile una modifica di tali scadenze nell'ambito del sistema E-Services. L'Utente Autorizzato può, comunque generare nell'ambito degli E-Services documenti bancari ad hoc e personalizzati, sulla base di parametri specifici fissati dallo stesso Utente Autorizzato (per es. estratti conto per un determinato periodo di tempo). L'Utente Autorizzato prende atto che detti documenti bancari ad hoc e personalizzati possono non contenere le medesime informazioni né rispondere ai medesimi standard dei documenti bancari emessi periodicamente dalla Banca.

**6.11** La Banca non può garantire che i documenti bancari scaricati elettronicamente e successivamente stampati rispondano ai requisiti di prove richieste in procedimenti giudiziari o amministrativi (ad es. procedure d'imposizione fiscale). Ciò vale in particolare per i documenti bancari ad hoc e personalizzati generati in autonomia dall'Utente Autorizzato sulla base di specifici parametri.

**6.12** A meno che il Cliente non abbia richiesto la consegna esclusiva dei documenti bancari per tutte le istruzioni di corrispondenza esistenti, le altre istruzioni d'invio o di conservazione non vengono cancellate riguardo alla documentazione bancaria in questione. Ciò vale soprattutto per le istruzioni d'invio o di conservazione riguardanti terzi.

**6.13** La consegna elettronica di documenti bancari (esclusivamente o in parallelo all'invio postale tradizionale) può essere revocata per iscritto in qualsiasi momento da parte del Cliente e della Banca, senza fornirne una motivazione. La revoca è valida anche per la consegna elettronica a tutti gli Utenti Autorizzati. Se la consegna elettronicamente è revocata, la Banca invia, in assenza di disposizioni contrarie, a decorrere dalla data di revoca, tutti i documenti bancari all'ultimo indirizzo di domicilio del cliente, che le è stato notificato.

**6.14** Firma digitale

La Banca può consentire, di volta in volta, al Cliente di firmare ed eseguire determinati moduli bancari e altri documenti tramite gli E-Services utilizzando la firma digitale (ad es. firma avanzata o firma qualificata) come implementata dalla Banca. Il Cliente riconosce e accetta che tutti i moduli bancari e altri documenti firmati digitalmente, utilizzando qualsiasi forma di firma digitale riconosciuta dalla Banca, sono considerati validamente firmati ed eseguiti e vincolanti per il Cliente. La Banca, tuttavia, si riserva il diritto di richiedere, se del caso, anche un originale scritto a mano.

**7. Obbligo di diligenza dell'Utente Autorizzato**

**7.1** L'Utente Autorizzato è tenuto a mantenere segreti tutti i codici di legittimazione (vedi sopra, cifra 2.2) e di proteggerli dall'abuso da parte di terzi non autorizzati. In particolare, dopo avere modificato la password, l'Utente Autorizzato non potrà

trascriverla né salvarla senza protezione sul computer o su un terminale mobile dell'Utente Autorizzato. Inoltre, la password e l'UserID devono essere scelti in modo che non siano facilmente identificabili (non usare le date di nascita, i numeri telefonici, ecc.) e vanno conservati ciascuno separatamente. Il Cliente si assume tutti i rischi derivanti dalla rivelazione e dall'utilizzo (anche abusivo o illecito) dei codici di legittimazione dell'Utente Autorizzato. A tale riguardo, è esclusa qualsiasi responsabilità della Banca.

**7.2** L'obbligo di mantenere segreti i codici di legittimazione vale per ogni singolo Utente Autorizzato separatamente. Il Cliente risponde quindi anche dei danni che derivano dall'abuso da parte di un Utente Autorizzato dei codici di legittimazione di altri Utenti Autorizzati.

**7.3** Se vi è motivo di temere che terzi non autorizzati siano entrati in possesso dei codici di legittimazione dell'Utente Autorizzato, occorre cambiare il codice in questione, informarne immediatamente la Banca e, se necessario, il Cliente o un Utente Autorizzato dovrà bloccare di propria iniziativa l'accesso al sistema di E-Services o chiedere alla Banca di bloccare l'accesso (vedi sotto, cifra 10).

**7.4** L'Utente Autorizzato che accede al sistema di E-Services attraverso dispositivo terminale mobile è tenuto a comunicare immediatamente alla Banca lo smarrimento del terminale mobile e richiedere al gestore il blocco immediato dell'apparecchio.

**7.5** L'Utente Autorizzato è tenuto a comunicare immediatamente alla Banca lo smarrimento di una carta (per es. ActivCard e deve far bloccare al più presto possibile l'accesso come da cifra 10. Solo il Cliente, ma non un Utente Autorizzato diverso dal Cliente, può ordinare alla filiale della Banca che gestisce i rapporti d'affari di emettere una carta sostitutiva, anche se si tratta di una carta sostitutiva per l'Utente Autorizzato.

**7.6** L'Utente Autorizzato deve verificare la completezza e l'esattezza sia di tutti i dati da esso inseriti sia della conferma ottenuta dal sistema E-Services. Fino alla conferma da parte del sistema E-Services della Banca, è il Cliente a rispondere dei dati che l'Utente Autorizzato ha inviato.

**7.7** L'Utente Autorizzato è tenuto a minimizzare i rischi legati alla sicurezza, che potrebbero insorgere a causa dell'uso di Internet o di terminali mobili (per es. virus, accessi di terzi non autorizzati) applicando misure di protezione appropriate (in particolare installando dei programmi antivirus aggiornati, un firewall sicuro, un browser di navigazione Internet a elevato livello di sicurezza e un sistema di computer dotato del patch più recente).

**7.8** Se l'Utente Autorizzato ha conferito alla Banca un ordine per via elettronica un ordine di pagamento o un ordine di transazioni su strumenti finanziari e in seguito appura che la Banca non ha dato seguito all'ordine oppure non lo ha eseguito correttamente, l'Utente Autorizzato è tenuto a presentare immediatamente un reclamo alla Banca.

## 8. Responsabilità della Banca e dei suoi dipendenti (collettivamente chiamati «la Banca»)

**8.1** La Banca esclude ogni garanzia per il tempismo, la correttezza, la completezza o la rilevanza dei dati visualizzati o trasmessi via E-Services, compresi i documenti bancari personalizzati generati dall'Utente Autorizzato sulla base di specifici parametri. In particolare, i dati sui conti, i depositi e i conti metallo (per es. saldi, estratti, transazioni), nonché le informazioni di dominio pubblico come i corsi degli strumenti finanziari, non sono da considerarsi legalmente vincolanti, a meno che non siano state pattuite esplicitamente determinate informazioni nell'ambito di uno specifico servizio. I dati E-Services non costituiscono un consiglio né un'offerta o invito ad acquistare o vendere strumenti finanziari, eseguire transazioni o avviare una transazione legale di qualsiasi genere, a meno che non siano esplicitamente definiti come tali.

**8.2** La Banca declina ogni responsabilità per gli ordini non evasi in tempo utile, o non eseguiti, e per i danni conseguenti, a meno che non vi sia stata colpa grave da parte della Banca.

**8.3** È esclusa qualsiasi responsabilità della Banca per i danni che il Cliente o qualsiasi altro Utente Autorizzato subisce perché non ha adempiuto i propri obblighi contrattuali nei confronti di terzi, nonché per i danni diretti o indiretti collegati e i danni conseguenti, quali mancato guadagno o pretese di terzi.

**8.4** Il traffico delle operazioni E-Services si svolge su una rete aperta, Internet, che utilizza canali di comunicazione pubblici non particolarmente protetti. La Banca non risponde di danni derivanti dall'uso di Internet (compresi terminali mobili). In particolare, la Banca non risponde dei danni causati al Cliente o ad altro Utente Autorizzato da errori di trasmissione, guasti tecnici,

interferenze, interventi illeciti nei dispositivi della rete, sovraccarico della rete, intasamento intenzionale degli accessi elettronici da parte di terzi, attacchi al servizio, attacchi informatici, guasti su Internet, interruzioni o altre carenze da parte del gestore di rete.

**8.5** La Banca non risponde delle conseguenze di guasti e interruzioni, in particolare nell'elaborazione, nel funzionamento del sistema E-Services della Banca (causati ad es. da interventi illeciti nel sistema bancario), a meno che non vi sia stata colpa grave da parte della Banca.

**8.6** Per il resto, la Banca esclude esplicitamente qualsiasi responsabilità per il software o per l'Applicazione E-Services di Mobile Banking da essa eventualmente fornito (per es. via download o altrimenti), nonché per le conseguenze derivanti dalla e durante la trasmissione del software via rete (ad es. l'Internet).

**8.7** La Banca si riserva il diritto di sospendere immediatamente una parte o tutti i suoi E-Services se ritiene ragionevolmente che ciò sia necessario nell'interesse del Cliente o della Banca, in particolare, ma non solo, in caso di (a) rischi per la sicurezza (ad es. attacco di servizio, attacco informatico), (b) lavori di manutenzione, (c) non conformità con i requisiti normativi e legali e (d) azioni necessarie per proteggere il sistema della Banca da danni, compresa qualsiasi forma di attacco di negazione del servizio o da virus, codice maligno o uso fraudolento. La Banca non si assume alcuna responsabilità per eventuali danni derivanti da tali interruzioni o sospensioni.

**8.8** In caso di colpa lieve, la Banca declina ogni responsabilità per i danni causati da suoi ausiliari nell'esercizio delle loro funzioni.

**8.9** Per ottimizzare l'offerta E-Services, la Banca è autorizzata a rivolgersi a degli specialisti. In questo caso risponde solo della dovuta diligenza nello scegliere e istruire tali terzi, che tra l'altro sottostanno alle leggi di confidenzialità e di tutela dei dati.

**8.10** La Banca declina ogni responsabilità per il computer o il terminale mobile dell'Utente Autorizzato per l'accesso sul piano tecnico al sistema di E-Services nonché per il software necessario per accedervi.

**8.11** In tutti i casi e nonostante qualsiasi disposizione contraria, la Banca non è responsabile di alcun danno derivante da un caso di Forza Maggiore che influisce sulle disposizioni e sull'uso degli E-Services. Per forza maggiore si intende qualsiasi evento al di fuori del controllo della Banca o dei fornitori di servizi della Banca, tra cui cause di atti di Dio, forze della natura, guerre, eventi bellici, disordini civili, istruzioni o sanzioni governative, incidenti, guasti o attacchi informatici a qualsiasi sistema o apparecchiatura meccanica, elettronica, elettrica, di elaborazione dati o di comunicazione della Banca o dei fornitori di servizi della Banca o altre circostanze oggettive inevitabili, tra cui maltempo, terremoti o incendi, effetti atmosferici, campi magnetici e circostanze simili.

## 9. Sicurezza

**9.1** Al fine di tutelare il Cliente, è stato sviluppato un sistema di sicurezza multilivello che, tra l'altro, si basa su un procedimento crittografico conforme ai consueti standard bancari. Non si può tuttavia – come del resto anche in altre circostanze – garantire l'assoluta sicurezza: il computer o il terminale mobile dell'Utente Autorizzato, i computer dei provider e delle reti pubbliche fanno parte del sistema di E-Services e possono rappresentare dei punti deboli nel sistema poiché esulano dalla sfera di controllo della Banca.

**9.2** Il Cliente o qualsiasi altro Utente Autorizzato prende atto dei seguenti ulteriori rischi per i quali la Banca declina ogni responsabilità:

- Se l'Utente Autorizzato non possiede sufficienti conoscenze del sistema e se le misure di sicurezza nel computer o nel terminale mobile dell'Utente Autorizzato sono lacunose, l'accesso da parte di terzi non autorizzati è facilitato (per es. protezione insufficiente dei dati memorizzati sul disco rigido, dei trasferimenti di file, dei salvaschermo, accesso da parte di terzi non autorizzati). È compito dell'Utente Autorizzato informarsi accuratamente sulle misure di sicurezza da adottare.
- Non si può escludere la registrazione di una statistica sul traffico di rete del cliente da parte del gestore di rete (per es. Internet provider); quest'ultimo è pertanto in grado di rilevare quando e con chi si è messo in contatto l'Utente Autorizzato
- Sussiste il pericolo latente che durante l'uso degli E-Services un terzo s'infiltri nel computer o nel terminale mo-

bile dell'Utente Autorizzato (per es. applicazioni java o Active-X) a sua insaputa.

- Sussiste il pericolo che durante l'uso di una rete (ad es. l'Internet) si diffondano dei virus o altri programmi dannosi (per es. trojani o spyware) nel terminale del computer o nel terminale mobile dell'Utente Autorizzato quando vengono collegati a Internet. Programmi antivirus aggiornati, un firewall sicuro, un livello di sicurezza più elevato del browser di navigazione e un computer dotato di patch aggiornati possono rappresentare un valido supporto per le misure di sicurezza dell'Utente Autorizzato.
- È importante che l'Utente Autorizzato lavori solo con software proveniente da fornitori affidabili.
- Non è possibile garantire la disponibilità di Internet o della rete dei terminali mobili. In particolare, è possibile che si verifichino errori di trasmissione, guasti tecnici, interferenze, interventi illeciti nei dispositivi della rete, sovraccarichi della rete, intasamenti intenzionali degli accessi elettronici da parte di terzi, interruzioni o altre carenze da parte del gestore di rete.
- I dati visualizzati dall'Utente Autorizzato durante l'uso degli E-Services (ad es. dati del Cliente, quali estratti conto o di deposito a custodia e conto metallo) sono memorizzati temporaneamente e automaticamente dal browser dell'Utente Autorizzato sul computer o sul terminale mobile dell'Utente Autorizzato (file Internet temporanei/memoria cache). Inoltre, il browser dell'Utente Autorizzato tutti gli indirizzi Internet visitati dall'Utente Autorizzato (cronologia/history). Questo può permettere a una terza persona, che si colleghi senza autorizzazione al computer o al terminale mobile dell'Utente Autorizzato, di accedere ai dati del Cliente e di risalire a una relazione bancaria esistente. La Banca consiglia pertanto di cancellare, a conclusione di ogni sessione di E-Services, la memoria cache e la history e di avviare ex-novo il browser Internet o altro software di accesso agli E-Services prima di ogni sessione di E-Services.
- I dati del Cliente o i documenti bancari salvati che l'Utente Autorizzato esporta dal sistema di E-Services verso altri programmi (per es. Excel, Word), sono salvati non protetti sul computer o sul terminale mobile se l'Utente Autorizzato manca di adottare ulteriori misure di protezione. Questo può permettere a una terza persona, che si colleghi senza autorizzazione al computer o al terminale mobile dell'Utente Autorizzato, di accedere ai dati del Cliente e di risalire a una relazione bancaria esistente.
- 9.3** In occasione dell'utilizzo del sistema di E-Services, sul computer o sul terminale mobile dell'Utente Autorizzato vengono salvati o richiamati temporaneamente alcuni cookies (catture d'informazioni, inviate da un sito web e salvate sul computer o sul terminale mobile dell'Utente Autorizzato). In questo modo la Banca può mettere a disposizione varie opzioni di navigazione rapida a vantaggio dell'Utente Autorizzato. Nei cookies creati dalla Banca viene inserito soltanto un numero minimo di informazioni. Modificando le impostazioni del browser Internet o di altro software per accedere agli E-Services è possibile impedire che i cookies siano inseriti in un computer o in un terminale mobile. A seconda delle impostazioni scelte per il browser, i cookies bloccati potrebbero ridurre o impedire l'accesso alla funzionalità di E-Services. La Banca non si assume nessuna responsabilità per questo tipo di limitazioni.
- 10. Blocco degli E-Services**
- 10.1** Il Cliente può far bloccare l'accesso proprio e quello di qualsiasi Utente Autorizzato al sistema E-Services della Banca, mentre un Utente Autorizzato diverso dal Cliente, può bloccare solo il proprio accesso. Il blocco può essere richiesto solo durante i normali orari d'ufficio nei giorni di apertura della Banca e solo presso la filiale della Banca che gestisce la relazione d'affari e deve essere confermato immediatamente per iscritto alla Banca.
- 10.2** In più, l'Utente Autorizzato può bloccare direttamente il proprio accesso agli E-Services all'interno del sistema di E-Services.
- 10.3** Il Cliente può fare rimuovere qualsiasi blocco facendone richiesta alla filiale della Banca che gestisce la relazione d'affari. La richiesta va fatta e confermata per iscritto. Gli Utenti Autorizzati diversi dal Cliente possono ripristinare il proprio accesso ai servizi soltanto se essi stessi lo hanno fatto bloccare.
- 10.4** La Banca è autorizzata a bloccare in qualsiasi momento l'accesso dell'Utente Autorizzato ai singoli o a tutti i servizi, senza fornire ulteriori spiegazioni e senza preavviso, se per mo-

tivi oggettivi lo ritiene opportuno secondo il proprio libero apprezzamento (in primo luogo per tutelare il Cliente). La Banca declina ogni responsabilità per i danni derivanti da tale blocco.

## 11. Confidenzialità/Tutela dati - profili e marketing

**11.1** Le leggi svizzere sulla confidenzialità e sulla tutela dei dati si applicano solo ai dati depositati in Svizzera. I dati trasmessi all'estero non sono più tutelati dalla legge svizzera.

**11.2** I dati possono essere trasmessi, tra l'altro, attraverso una rete aperta e accessibile a tutti (Internet e/o rete di telefonia mobile). Ciò vale anche per i dati trasmessi per posta elettronica o sms. I dati oltrepassano quindi i confini nazionali regolarmente e senza alcun controllo, anche se si tratta di un trasferimento dati i cui mittenti e destinatari si trovano in Svizzera.

Benché, ad eccezione della posta elettronica e degli SMS, i singoli dati e i PushTAN siano trasferiti in codice nell'ambito del sistema di E-Services. Il mittente e il destinatario di e-mails e di SMS sono sempre identificabili e i dati possono essere letti da terzi. È possibile quindi che un terzo riesca a risalire a una relazione bancaria esistente. Altrettanto vale per i gestori patrimoniali esterni, ma non riguardo alla relazione bancaria dei loro clienti, se non sono i clienti ad usare il proprio computer o terminale mobile, bensì è il gestore patrimoniale esterno ad usare il suo computer o terminale mobile.

**11.3** Il Cliente e qualsiasi Utente Autorizzato diverso dal Cliente autorizzano la Banca a trattare tutte le informazioni (es. Dati personali, geodati, informazioni sul dispositivo) associati all'uso degli E-Services e le funzionalità offerte con esso laddove ciò sia necessario per fornire servizi che fanno parte degli E-Services e per garantirne la sicurezza. Le suddette informazioni possono anche essere utilizzate dalla Banca per fornire agli Utenti Autorizzati, se del caso, offerte e informazioni personalizzate sui prodotti e servizi della Banca, nonché per ricerche di mercato, marketing e gestione del rischio. Inoltre, per motivi di sicurezza e in base ai requisiti legali e normativi, la Banca è autorizzata a registrare qualsiasi conversazione telefonica e qualsiasi altra comunicazione (ad es. messaggistica, videochiamata, live chat) che un Utente autorizzato può condurre con la Banca. Il Cliente e qualsiasi Utente Autorizzato diverso dal Cliente dichiara di aver preso atto delle informazioni sulla protezione dei dati e della **Dichiarazione ai fini del trattamento dei dati personali** per l'uso del sito web della Banca (inclusi gli E-Services) contenuti nel sito web della Banca ([www.bankzweiplus.ch/protezionedati](http://www.bankzweiplus.ch/protezionedati)) e che le disposizioni di cui sopra si applicheranno per l'uso degli E-Services.

## 12. SMS e PushTAN/Web Meeting

### 12.1 SMS e PushTAN

La trasmissione di SMS attraverso reti pubbliche (ad es. l'Internet) avviene non criptato e può essere intercettata, letta e modificata da terzi. Ciò vale anche per gli SMS che vengono impiegati nell'utilizzo degli E-Services della Banca (compresi gli SMS per il login e la firma delle transazioni). Qualsiasi comunicazione via PushTAN è criptata, utilizzando un canale fuori banda separato, crittograficamente isolato e sicuro.

Salvo accordi separati, i messaggi e gli ordini via e-mail e SMS non sono vincolanti per la Banca per motivi di sicurezza. La Banca è autorizzata ma non obbligata a rispondere agli SMS dell'Utente autorizzato. Inoltre, e salvo accordi diversi, gli ordini di pagamento non possono essere inoltrati via SMS. La Banca non si assume alcuna responsabilità per eventuali perdite derivanti dalla mancata esecuzione di tali ordini di pagamento.

La Banca non si assume mai alcuna responsabilità per danni derivanti dall'utilizzo di SMS e PushTAN. Sebbene i suddetti servizi SMS siano forniti dalla Banca gratuitamente, i costi per la fornitura di SMS o PushTAN possono essere addebitati all'Utente Autorizzato dal proprio fornitore per il servizio dati SMS o PushTAN. La Banca esclude qualsiasi responsabilità per tali costi. La Banca non può fornire alcuna garanzia che le informazioni e le notifiche inviate via SMS o PushTAN su richiesta dell'Utente Autorizzato siano ricevute dall'Utente Autorizzato o che arrivino senza ritardo.

**12.2** Documenti bancari e altre comunicazioni tramite gli E-Services

I documenti bancari (ad es. estratti conto periodici, avvisi di transazione, moduli bancari applicabili) e altre notifiche possono essere resi disponibili dalla Banca a ogni Utente autorizzato tramite gli E-Services. Queste comunicazioni sono inviate in modo criptato. L'accesso a queste comunicazioni richiede una verifica dell'identificazione dell'Utente autorizzato con le funzioni di autenticazione personali degli E-Services. Una comunicazione della Banca all'Utente autorizzato si considera

ricevuta quando è disponibile negli E-Services. L'Utente autorizzato ha il diritto di scaricare tali comunicazioni. L'Utente autorizzato è responsabile a prendere nota in tempo utile delle comunicazioni a lui indirizzate. L'Utente autorizzato ha la possibilità di ricevere notifiche push sul proprio dispositivo mobile registrato. Tali informazioni sono inviate in modo non criptato attraverso reti pubbliche e non offrono pertanto alcuna protezione della riservatezza. Inoltre, la Banca non si assume alcuna responsabilità per il fatto che le notifiche raggiungano l'Utente autorizzato o che arrivino in tempo.

### 12.3 Web Meeting

Ogni Utente autorizzato e la Banca possono utilizzare l'ambiente del E-Service Web Meeting per comunicare tra loro. Web Meeting è una soluzione di canale di comunicazione ospitata e gestita dalla Banca che contiene le seguenti funzionalità: messaggistica, live chat, chiamate e videochiamate (inclusa la condivisione dello schermo). Web Meeting è un canale di comunicazione end-to-end in cui il flusso di informazioni è criptato. I messaggi o le istruzioni inviate alla Banca tramite Web Meeting vengono controllati, risposti o elaborati nell'ambito dei processi aziendali esistenti durante il normale orario di lavoro nei giorni lavorativi della Banca. Non hanno priorità di elaborazione. Sulla base dell'autolegittimazione che ha luogo, la Banca può ritenere che le istruzioni ricevute tramite Web Meeting nell'ambito dell'ambiente E-Services provengano dall'Utente autorizzato e può eseguirle. Tuttavia, nessun messaggio o istruzione critica in termini di tempo o associata a una scadenza (ad esempio, operazioni di pagamento, operazioni su strumenti finanziari, cancellazioni di ordini, blocchi di carte di credito) deve essere inviata alla Banca tramite Web Meeting, a meno che non venga fornita alla Banca nel corso di una live chat, una chiamata o una videochiamata. Fatti salvi eventuali accordi separati, gli Utenti autorizzati possono impartire istruzioni solo sulla base della loro effettiva autorizzazione sul conto, sul deposito titoli e sul conto metallo. In ogni caso, la Banca ha il diritto, ma non l'obbligo, di dare seguito a istruzioni o altre comunicazioni trasmesse tramite Web Meeting e la Banca si riserva il diritto di richiedere un'istruzione o un'altra comunicazione sotto forma di un originale sottoscritto e debitamente firmato.

Gli Utenti autorizzati si impegnano a non registrare alcun contenuto scambiato, discusso o visualizzato tramite Web Meeting, sia tramite registrazione video o audio, sia tramite screenshot, screengrab o altro. Tuttavia, la Banca può registrare e conservare, in qualsiasi momento e senza preavviso, a fini commerciali e/o per temperare a requisiti legali o normativi, tutti i contenuti scambiati, discussi o visualizzati tramite Web Meeting, in conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili e alle politiche interne della Banca.

### 12.4 Disposizioni comuni

La Banca ha il diritto di cancellare, senza preavviso, la cronologia delle comunicazioni dell'Utente autorizzato tramite Web Meeting, i documenti bancari e/o altre comunicazioni rese disponibili negli E-Services che risalgono a più di 12 mesi fa o se viene superato uno spazio di archiviazione massimo per Utente autorizzato. La cancellazione può essere effettuata senza tenere conto del periodo di cui sopra in caso di cessazione di un conto, di un deposito titoli e/o di un conto metallico per il quale sono state inviate le comunicazioni o in caso di risoluzione dell'Accordo in materia di e-banking. È responsabilità dell'Utente autorizzato scaricare e salvare preventivamente le comunicazioni. La Banca non si assume alcuna responsabilità per le perdite causate dalla cancellazione delle comunicazioni.

## 13. Disposizioni riguardanti i Mandatari

**13.1** Ai sensi delle presenti disposizioni, per Mandatario s'intende la persona cui è stato concesso l'accesso all'utilizzo degli E-Services da parte del Cliente mediante il modello **Procura per l'e-banking** in qualità di Utente Autorizzato o di intermediario finanziario (inclusi i suoi impiegati autorizzati) che abbia stipulato l'**Accordo in materia di e-banking (per i conti clienti in favore dell'intermediario finanziario)** in virtù di **Procura d'amministrazione per gestori patrimoniali esterni/Procura per consulenti finanziari esterni** o autorizzazione simile, rilasciata da un Cliente. L'accesso agli E-Services per ciascuno di detti Mandatari permane fino a quando la procura sopra menzionata non sia stata espressamente revocata. Un intermediario finanziario che stipuli un **Accordo in materia di e-banking (per i conti clienti in favore dell'intermediario finanziario)** in nome e per conto della propria clientela che usufruisce dei loro servizi di consulenza finanziaria e/o gestione patrimoniale discrezionale in virtù di **Procura**

**d'amministrazione per gestori patrimoniali esterni/Procura per consulenti finanziari esterni** o autorizzazione simile rilasciata da un Cliente, è tenuto a chiedere l'assenso del Cliente alla stipula di qualsiasi accordo relativo sia agli E-Services sia alle presenti condizioni e a informare il Cliente dei rischi che l'utilizzo degli E-Services comporta.

**13.2** La procura all'accesso da parte del Mandatario al sistema E-Services permane anche in caso di decesso, dichiarazione di scomparsa, incapacità o inabilità di agire o fallimento (o nel caso di una persona giuridica, anche la sua liquidazione) del Cliente o dell'intermediario finanziario autorizzato dal Cliente. Il Mandatario è consapevole che è tenuto a salvaguardare gli interessi del Cliente (e/o in certi casi dell'intermediario finanziario autorizzato dal Cliente), degli legittimi eredi del Cliente dopo il decesso del Cliente (o in certi casi dell'intermediario finanziario autorizzato dal Cliente) o in caso di dichiarazione di scomparsa, incapacità o inabilità di agire o fallimento (o nel caso di una persona giuridica, anche la sua liquidazione) del Cliente o del l'intermediario finanziario autorizzato dal Cliente. Il Cliente, il suo/i suoi rappresentante/rappresentanti con poteri di firma (se persona giuridica), procuratori e i suoi eredi, esecutori testamentari, rappresentanti personali o liquidatori debitamente legittimati come anche l'intermediario finanziario autorizzato dal Cliente (unicamente in relazione con i suoi impiegati) possono revocare in qualsiasi momento la procura all'accesso agli E-Services conferita al Mandatario. La revoca deve essere confermata in forma scritta e deve essere inoltrata alla Banca che gestisce la relazione d'affari.

**13.3** La revoca della normale procura (per e. procura o poteri di firma), eccetto la **Procura d'amministrazione per gestori patrimoniali esterni/Procura per consulenti finanziari esterni** o autorizzazione simile non comporta automaticamente la revoca della procura per l'uso del sistema E-Services concessa al Mandatario; a tale scopo è necessaria una revoca esplicita ai sensi della precedente cifra 13.1. Per analogia, la revoca della procura per l'uso del sistema E-Services concessa al Mandatario non comporta automaticamente la revoca di una normale procura. La Banca, tuttavia, si riserva il diritto di subordinare la procura per l'uso del sistema E-Services concessa al Mandatario, diversa dalla procura concessa ad un intermediario finanziario, all'esistenza di una procura normale.

**13.4** La Banca può, a sua esclusiva discrezione, esigere procure separate nel caso di ulteriori funzioni disponibili attraverso gli E-Services. In tal caso le disposizioni di cui alle cifre 13.1-13.3 si applicano anche a queste procure.

## 14. Restrizioni specifici paese/Restrizioni esteri all'importazione e all'esportazione

**14.1** La gamma di servizi finanziari offerti agli Utenti Autorizzati al di fuori della Svizzera può essere soggetta a restrizioni legali e normative locali. Alcuni prodotti e servizi potrebbero pertanto non essere disponibili o essere disponibili solo parzialmente nella giurisdizione in cui si trova l'Utente autorizzato o da dove accede a E-Services. La Banca può, in qualsiasi momento e senza preavviso, limitare la propria offerta di servizi per gli Utenti autorizzati al di fuori della Svizzera tramite E-Services a causa di restrizioni locali. La Banca non si assume alcuna responsabilità in merito.

**14.2** La Banca mette a disposizione dell'Utente autorizzato gli E-Services con l'intesa e alla condizione che l'Utente autorizzato acceda agli E-Services solo nella giurisdizione in cui l'Utente autorizzato è abitualmente residente, come può essere comunicato alla Banca e riportato nei registri della Banca, a condizione che tale accesso e utilizzo siano legittimi in tale giurisdizione. L'uso degli E-Services della Banca può, in determinate circostanze, contravvenire alle leggi di un paese straniero. L'Utente autorizzato è l'unico responsabile della verifica e del rispetto di tutte le restrizioni e le leggi pertinenti, nonché della garanzia che l'uso degli E-Services della Banca non contravenga alle leggi di alcun paese. La Banca non si assume alcuna responsabilità per eventuali perdite, danni o costi subiti a questo proposito.

**14.3** I codici di legittimazione oppure le procedure (per es. mediante algoritmi di cifratura) per accedere al sistema E-Services possono essere soggetti a determinate restrizioni di importazione/esportazione e a restrizioni sull'utilizzo del sistema nei paesi esteri. Inoltre, l'Utente Autorizzato che si trovi in paesi terzi potrebbe incorrere in restrizioni riguardo ai codici di legittimazione, proprie di detti paesi. È compito dell'Utente Autorizzato informarsi in materia e attenersi a tutte le restrizioni e norme giuridiche del caso. La Banca declina qualsiasi responsabilità in merito.

### 15. Modifiche delle presenti Condizioni

La Banca si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le presenti Condizioni, l'offerta delle prestazioni e la struttura delle commissioni per il sistema E-Services. Una modifica in questo senso sarà comunicata al Cliente e agli Utenti Autorizzati diversi dal Cliente attraverso il sistema di E-Services o in altro modo adeguato. Qualsiasi altro provvedimento, emendamento o modifica dei provvedimenti, degli accordi e dei servizi in esse si intendono approvati con effetto vincolante da parte del Cliente o da altro Utente Autorizzato diverso dal Cliente con il primo accesso al sistema E-Service da parte di un Utente Autorizzato attraverso gli strumenti personali di identificazione, e comunque a partire dal primo utilizzo del servizio in questione da parte dell'Utente Autorizzato. Nel caso in cui il Cliente o l'Utente Autorizzato diverso dal Cliente si opponga a tali modifiche, la Banca è libera di rescindere con effetto immediato gli E-Services o il servizio in questione con riserva di accordi speciali.

### 16. Disdetta

Il Cliente, i suoi firmatari autorizzati (se ente giuridica), titolari di procura, o i suoi eredi, esecutori testamentari, rappresentanti personali o liquidatori debitamente legittimati, l'intermediario

finanziario autorizzato dal Cliente (unicamente in relazione con i suoi impiegati) come anche la Banca, possono disdire in qualsiasi momento l'**Accordo in materia di e-banking** e qualsiasi accordo supplementare correlato. Qualsiasi disdetta va confermata per iscritto e deve essere inviata alla Banca che gestisce la relazione d'affari.

### 17. Riserva delle disposizioni di legge

Restano salve dalle presenti condizioni le disposizioni di legge, in particolare quelle disciplinanti la gestione e l'uso degli impianti di telecomunicazione e delle reti, che valgono anche per il sistema E-Services della Banca nel momento in cui entrano in vigore.

### 18. Nullità parziale

L'invalidità, l'illiceità o la non applicabilità di singole o più clausole delle presenti disposizioni non inficia la validità delle altre clausole dell'Accordo.

### 19. Luogo dell'adempimento

Il luogo di adempimento è **il luogo della Banca con la quale viene intrattenuta la relazione d'affari con il Cliente o la Città di Basilea**.

### 20. Diritto applicabile e giurisdizione competente

Le presenti condizioni e tutti i rapporti giuridici tra il Cliente o qualsiasi Utente Autorizzato diverso dal Cliente e la Banca sono disciplinati dal **diritto materiale svizzero**.

La **giurisdizione competente esclusiva** per tutti i procedimenti legali tra il Cliente o qualsiasi Utente Autorizzato diverso dal Cliente e la Banca, nonché il luogo di esecuzione per i clienti o qualsiasi utente autorizzato diverso dai clienti registrati o domiciliati all'estero è il **luogo della Banca con cui viene intrattenuto il rapporto d'affari con il Cliente o la Città di Basilea**, o la sede o il domicilio del convenuto. La Banca ha inoltre il diritto di deferire qualsiasi pretesa nei confronti del Cliente e di qualsiasi Utente Autorizzato diverso dal Cliente a qualsiasi altra giurisdizione competente.

Si informano i clienti e gli utenti autorizzati diversi dai clienti domiciliati all'estero che, a seconda delle circostanze particolari e della questione giuridica applicabile, possono essere applicate disposizioni obbligatorie di tutela dei consumatori.