

Condizioni per l'utilizzo dell'E-Banking

1. Servizi dell'E-Banking

- 1.1. I servizi offerti dalla Banca Cler SA (di seguito denominata «banca») nell'ambito dell'E-Banking sono descritti nelle Informazioni sull'E-Banking, le quali costituiscono parte integrante delle presenti condizioni. Tali informazioni sono disponibili sul sito Internet della banca alla pagina di login all'E-Banking. La banca si riserva il diritto di apportarvi modifiche in qualsiasi momento.
- 1.2. Gli ordini di pagamento e di borsa non possono essere eseguiti 24 ore su 24, ma negli orari indicati nelle Informazioni sull'E-Banking.
- 1.3. Lo scambio di dati regolamentato dalle presenti condizioni si riferisce a operazioni bancarie che trovano fondamento in contratti o in condizioni contrattuali separati. Nel campo d'applicazione dei servizi richiesti dal cliente nell'ambito dell'E-Banking le seguenti disposizioni hanno la precedenza su eventuali regole derogatorie risultanti dai contratti o dalle condizioni contrattuali menzionati.
- 1.4. Avvalendosi del servizio «Documenti elettronici», i giustificativi bancari relativi a conti/depositi vengono messi a disposizione del cliente e/o dell'utente in formato elettronico tramite E-Banking. Pertanto, le istruzioni esistenti riguardo all'invio postale o alla custodia verranno sostituite. Di conseguenza, gli estratti conto/di deposito, gli avvisi relativi al traffico dei pagamenti, i conteggi concernenti le negoziazioni di borsa e ulteriori avvisi/comunicazioni (di seguito «giustificativi bancari»), solo per citare alcuni esempi, verranno messi a disposizione unicamente sotto forma elettronica, nell'ambito dell'E-Banking della persona che si avvale dei «documenti elettronici», e non più sotto forma cartacea. La chiusura del conto e gli attestati fiscali continuano ad essere inviati per posta. **La banca ha così ottemperato ai propri obblighi di comunicazione e di rendiconto nei confronti del cliente.**

2. Utente/procedura di login/metodo d'identificazione

- 2.1. L'accesso all'E-Banking è riservato a chi, a ogni utilizzo, si identifica come utente inserendo nell'ambito della procedura di login scelta i dati validi per questo genere di servizi. È riconosciuta come utente la persona indicata dal cliente nella Convenzione relativa all'E-Banking (ossia il cliente medesimo o una persona autorizzata).
- 2.2. La procedura d'identificazione per l'utilizzo dell'E-Banking richiede:
 - a) il numero d'identificazione assegnato dalla banca all'utente,
 - e

- b) la password personale scelta dall'utente stesso e
- c) un codice supplementare, valido per un solo accesso, che viene inviato tempestivamente in base alla procedura di login scelta dall'utente e che deve essere immesso o confermato dopo aver inserito il numero d'identificazione e la password, entrambi validi. L'inserimento del codice supplementare può non risultare necessario qualora vengano scelte determinate procedure di login, quali ad esempio l'utilizzo di un certificato di software (SoftCert).

Le varie procedure di login messe a disposizione di volta in volta dalla banca possono anch'esse variare in funzione dell'evolversi della tecnologia e vengono descritte sul sito Internet della banca ed eventualmente in documenti specifici relativi a prodotti o di altro genere.

La banca si riserva il diritto di abolire procedure di login esistenti e di introdurne di nuove a integrazione o in sostituzione di quelle precedentemente disponibili.

- 2.3. Chi si identifica secondo quanto indicato al punto 2.2 è considerato dalla banca come persona autorizzata all'utilizzo dei servizi E-Banking nonché di altri canali elettronici della banca stessa a cui si accede tramite login.

Nell'ambito dei servizi e dei tipi di disposizione scelti dal cliente nella Convenzione relativa all'E-Banking, la banca potrà quindi permettere a tale soggetto di effettuare interrogazioni, dare disposizioni, ricevere documenti elettronici tramite E-Banking nonché utilizzare altre funzionalità nei canali elettronici della banca stessa a cui si accede tramite login all'E-Banking – indipendentemente dai rapporti giuridici intercorrenti tra tale soggetto e il cliente (qualora non siano la stessa persona), a prescindere da eventuali informazioni divergenti nel registro di commercio, in pubblicazioni o regolamentazioni contenute in documenti di firma, senza ulteriore verifica dell'autorizzazione e indipendentemente dai rapporti giuridici intercorrenti fra la banca e il cliente. La banca è altresì autorizzata ad accettare ordini e comunicazioni giuridicamente vincolanti da parte del soggetto in questione e a provvedere alla relativa esecuzione.

- 2.4. La banca si riserva il diritto di rifiutare in qualsiasi momento, senza addurre motivi, l'erogazione di

servizi E-Banking, nonché di esigere che l'utente si identifichi in altro modo (ad es. tramite firma o presentandosi personalmente).

- 2.5 Il cliente riconosce, senza riserve, tutte le transazioni contabilizzate, eseguite dall'utente tramite E-Banking nell'ambito dei servizi concordati e dietro utilizzo dei suoi dati d'identificazione. Sono ugualmente considerati come predisposti o autorizzati dal cliente tutte le istruzioni, gli ordini e le comunicazioni che giungono alla banca in questa modalità. I documenti messi a disposizione in formato elettronico si ritengono consegnati a norma di legge all'utente che si è correttamente identificato.

3. Obblighi di diligenza del cliente/dell'utente

- 3.1 L'utente ha l'obbligo di sostituire la prima password assegnata dalla banca subito dopo la ricezione e, in seguito, di modificarla periodicamente. Le password non devono essere composte da combinazioni alfanumeriche facilmente individuabili (ad es. numeri di telefono, date di nascita, targhe automobilistiche, ecc.).
- 3.2 Se l'utente riceve eventuali codici di attivazione e/o di verifica per servizi E-Banking, esso è tenuto ad effettuare l'attivazione risp. la verifica senza indugio e in conformità alle direttive.
- 3.3 L'utente ha l'obbligo di mantenere segreti tutti i dati d'identificazione, preservandoli dall'utilizzo abusivo da parte di persone non autorizzate. In particolare è fatto divieto all'utente di annotare le password o di memorizzarle su un terminale (ad es. computer, portatile, tablet o cellulare) o di trascriverle in qualsiasi altra forma. I dati d'identificazione non devono neppure essere consegnati o resi accessibili a terzi. L'utente prende atto in particolare che la banca non gli richiederà mai via e-mail di inserire in una qualunque maschera di registrazione i propri dati d'identificazione per l'E-Banking o di trasmetterli ad essa stessa o ad altri destinatari con qualsivoglia modalità.
- 3.4 Il cliente si assume i rischi derivanti dall'utilizzo – e dall'abuso – dei propri dati d'identificazione o di quelli degli utenti autorizzati, a meno che la banca non abbia omesso di agire con la diligenza consueta nella prassi di settore.

Laddove né la banca né il cliente o l'utente abbiano violato gli obblighi di diligenza, il danno o lo svantaggio di altro genere è a carico della parte nella cui sfera d'influenza è stata individuata la causa del danno o dell'atto pregiudizievole. La banca declina ogni responsabilità per i danni o gli altri svantaggi derivanti da errori di trasmissione, guasti tecnici o interventi illeciti in apparecchi o software dell'utente.

- 3.5 Qualora si nutra il sospetto che persone non autorizzate siano a conoscenza di uno o più dati d'identificazione di un utente autorizzato, l'utente è chiamato a cambiare senza indugio i dati in questione. Se ciò non fosse possibile, l'utente deve bloccare o richiedere immediatamente il blocco dei servizi corrispondenti, adottando le misure descritte sul sito Internet della banca oppure in conformità a quanto riportato al punto 5.1 delle presenti condizioni.
- 3.6 Qualora si nutra il sospetto che persone non autorizzate abbiano ottenuto l'accesso al terminale dell'utente (ad es. in caso di smarrimento o furto), quest'ultimo è tenuto altresì a contattare senza indugio la Hotline negli orari indicati sul sito Internet della banca.
- 3.7 L'utente dell'E-Banking è tenuto a controllare l'esattezza e la completezza dei dati da lui inseriti. La responsabilità relativa ai dati trasmessi dall'utente rimane a carico del cliente.

4. Esclusione della responsabilità della banca e dei suoi collaboratori

- 4.1 La banca non fornisce garanzia alcuna circa l'esattezza e la completezza dei dati visualizzati nell'E-Banking dalla stessa. In particolare, le informazioni riguardanti conti e depositi (saldi, estratti, transazioni, ecc.) nonché le informazioni di dominio pubblico, come quotazioni di cambio e di borsa, hanno carattere provvisorio e non vincolante. Tali dati non costituiscono offerte vincolanti salvo che non siano stati designati come tali. Risultano determinanti i dati riportati negli estratti e nei giustificativi della banca che vengono trasmessi al cliente in formato cartaceo o elettronico.
- 4.2 La banca non fornisce l'accesso tecnico ai suoi servizi. Ciò rimane di competenza esclusiva dell'utente, il quale prende atto in particolare che la banca non distribuisce il software apposito per l'accesso a Internet e per l'utilizzo dell'E-Banking né supporta l'utente in caso di problemi al software o all'hardware. Pertanto la banca non fornisce garanzia alcuna circa i provider ed eventuali software richiesti.
- 4.3 Il traffico dei dati avviene tramite reti di telecomunicazione pubbliche e prive di speciali sistemi di protezione (telefono, Internet, ecc.). La banca non si assume alcuna responsabilità per eventuali danni derivanti dall'utilizzo di tali reti. In particolare, la banca declina ogni responsabilità per danni arrecati al cliente/all'utente in seguito a errori di trasmissione, difetti tecnici, disturbi della rete telefonica o di Internet, interventi illeciti sulla rete, sovraccarico della rete, blocco volontario degli accessi elettronici ad opera di terzi, interruzioni o difetti di altra natura derivanti dall'operatore di rete.

- 4.4 Nonostante tutte le misure di sicurezza adottate, la banca non può assumersi la responsabilità per il terminale dell'utente per ovvi motivi tecnici (per i rischi si veda il punto 8).
- 4.5 La banca non si assume alcuna responsabilità per i software consigliati o forniti dalla stessa (ad es. su CD, tramite download, app) nonché per le conseguenze derivanti dalla trasmissione del software via Internet.
- 4.6 In applicazione delle misure di diligenza consuete nella prassi di settore, la banca declina ogni responsabilità circa guasti e interruzioni occorsi, in particolare, durante il funzionamento dell'E-Banking (ad es. a causa di interventi illeciti sul sistema).
- 4.7 In caso si riscontrassero rischi per la sicurezza, la banca si riserva il diritto di interrompere in qualsiasi momento i servizi dell'E-Banking a tutela del cliente/dell'utente fino all'eliminazione dei rischi di cui sopra. La banca declina ogni responsabilità per i danni causati da tale interruzione.
- 4.8 In caso di danni risultanti da mancata esecuzione, esecuzione lacunosa o ritardata di ordini, la banca risponde unicamente della perdita degli interessi (ad eccezione degli ordini di borsa).

5. Blocco dell'accesso

- 5.1 Il cliente ha la possibilità di richiedere il blocco dell'accesso personale o dell'accesso di utenti da lui autorizzati ai servizi E-Banking. Tale blocco può essere richiesto esclusivamente durante gli orari indicati nelle Informazioni sull'E-Banking. La banca può esigere anche una conferma scritta del blocco. L'utente può bloccare anche autonomamente l'accesso ai servizi E-Banking in qualsiasi momento inserendo per tre volte consecutive una password errata oppure un codice supplementare errato (qualora la procedura di login da lui utilizzata richiedesse l'inserimento di tale codice).
- 5.2 La banca può esigere che il cliente richieda per iscritto la revoca di un blocco disposto da lui stesso o da un utente.
- 5.3 La banca ha altresì il diritto di bloccare in qualsiasi momento l'accesso dell'utente a singoli servizi o all'E-Banking nel complesso senza addurre motivazioni e senza precedente disdetta della Convenzione relativa all'E-Banking, qualora lo ritenga opportuno per motivi oggettivi.

6. Procura

L'autorizzazione all'utilizzo dei servizi E-Banking conferita a un utente resta in vigore fino a revoca scritta del cliente indirizzata alla banca. L'annullamento o la modifica della procura/del diritto di firma di un utente autorizzato all'utilizzo dell'E-Banking secondo i documenti di firma archiviati presso la banca o l'annullamento/la modifica del diritto di firma di un utente nel registro di

commercio non determinano automaticamente la revoca dell'autorizzazione all'utilizzo dell'E-Banking.

Un'autorizzazione concessa non decade automaticamente né in caso di decesso del cliente né per sua incapacità di esercitare i diritti civili.

7. Assistente finanziario

- 7.1 La banca mette a disposizione un assistente finanziario, ossia un servizio nell'ambito dell'E-Banking o dei canali digitali della stessa. L'assistente finanziario offre un supporto al cliente nella gestione delle sue finanze personali.
- 7.2 Nell'ambito di questo servizio, le transazioni sui conti e – qualora sia stata concessa un'apposita autorizzazione esplicita nell'ambito dell'E-Banking o dei canali digitali della banca – le transazioni relative a carte di credito nonché i dati registrati dal cliente vengono automaticamente attribuiti a determinate categorie. Il cliente può adeguare in qualsiasi momento tale attribuzione.
- 7.3 La riservatezza dei dati dei clienti è garantita in qualsiasi momento. Non vengono trasmessi a terzi dati che permettano di risalire a una persona specifica.
- 7.4 In qualsiasi momento il cliente può disattivare l'assistente finanziario nelle impostazioni o revocare il consenso all'inclusione dei dati relativi alle carte di credito. La banca può sospendere a propria discrezione il servizio per un periodo limitato o illimitato.

8. Sicurezza dell'E-Banking

- 8.1 Il cliente prende atto che i dati sono trasmessi attraverso una rete (Internet) pubblica e accessibile a tutti. I dati vengono quindi trasmessi regolarmente oltre frontiera senza essere sottoposti ad alcun controllo. Ciò vale anche per lo scambio di dati tra un mittente e un destinatario che si trovano in Svizzera. Infatti, benché i singoli pacchetti di dati siano trasmessi in forma codificata, mittente e destinatario non sono contrassegnati da codici e possono essere quindi intercettati da terzi che possono risalire all'esistenza di una relazione bancaria.
- 8.2 Nello sviluppo del sistema E-Banking si punta in particolare sul fattore della sicurezza. Per tutelare il cliente/l'utente è stato elaborato un sistema di sicurezza su più livelli, basato tra l'altro su una procedura crittografica altamente sofisticata che prevede la trasmissione dei dati del cliente in base a chiavi di cifratura e non consente quindi alcuna intrusione da parte di soggetti non autorizzati. Malgrado misure di sicurezza tecnologicamente all'avanguardia, non è tuttavia possibile garantire un livello di inviolabilità assoluta né da parte della banca né da parte del cliente/dell'utente. Il

cliente/l'utente prende atto che nella fattispecie il terminale costituisce l'anello debole per l'accesso all'E-Banking. Spetta all'utente provvedere a un regolare aggiornamento (update) del software (ad es. sistema operativo) del terminale.

- 8.3 In particolare, il cliente/l'utente prende atto dei seguenti rischi:
- Un'insufficiente conoscenza del sistema e misure di sicurezza carenti possono favorire l'accesso illecito al terminale (ad es. salvataggio dei dati non sufficientemente protetto sul disco rigido, trasferimenti di file, radiazioni dello schermo, ecc.). Il cliente/l'utente è tenuto a informarsi con precisione sulle misure di sicurezza necessarie.
 - Non è escluso che il provider Internet dell'utente allestisca un profilo utente, individuando ad esempio con chi quest'ultimo è entrato in contatto.
 - Durante la connessione a Internet sussiste costantemente il pericolo che persone terze possano accedere inosservate al terminale dell'utente (ad es. tramite Java o applicazioni ActiveX).
 - Durante l'utilizzo di Internet sussiste costantemente il pericolo che il terminale dell'utente venga attaccato da malware (ad es. virus) a seguito del contatto con altri sistemi come supporti dati o reti di computer.
 - Si presuppone che l'utente utilizzi unicamente software provenienti da fonti affidabili.
 - Modifiche al sistema operativo del terminale dell'utente (ad es. jailbreak, root) possono facilitarne l'accesso illecito.

9. Restrizioni per l'importazione e l'esportazione

- 9.1 Il cliente/l'utente prende atto che, utilizzando l'E-Banking dall'estero, potrebbe violare le norme di legge del paese in cui si trova. Il cliente/l'utente è pertanto tenuto a informarsi in merito. La banca declina ogni responsabilità al riguardo.
- 9.2 Il cliente/l'utente prende atto che in relazione agli algoritmi di codificazione potrebbero esistere restrizioni per l'importazione e l'esportazione che potrebbero essere violate in caso di utilizzo dei servizi E-Banking all'estero/dall'estero.

10. Dati dei clienti e marketing

Il cliente/l'utente dell'E-Banking accetta che la banca tratti i propri dati per scopi di marketing interni all'istituto. Per quanto riguarda il trattamento dei dati dei

clienti, si rimanda inoltre alle Condizioni generali e alla Dichiarazione sulla protezione dei dati della banca, consultabile alla pagina www.cler.ch/protezione-dati.

11. Risoluzione del contratto

La Convenzione relativa all'E-Banking può essere disdetta in qualsiasi momento per iscritto sia dal cliente che dalla banca. La banca è autorizzata a revocare a propria discrezione la convenzione in essere e quindi l'accesso ai servizi E-Banking senza preavviso o senza comunicazione a posteriori al cliente, se l'accesso non è mai stato effettuato entro un anno dalla stipula della convenzione o se i servizi E-Banking non sono più stati utilizzati per oltre un anno.

12. Riserva di disposizioni di legge

È fatta riserva di eventuali disposizioni legali o di altra natura che disciplinano il funzionamento e l'utilizzo di Internet. Esse hanno validità a partire dalla loro entrata in vigore e sono applicabili anche a Convenzioni relative all'E-Banking già in essere.

13. Condizioni generali

13.1 Le Condizioni generali della banca sono valide anche per i servizi bancari nell'ambito dell'E-Banking.

14. Nullità parziale

L'invalidità, l'illegalità o la mancata attuazione di una o più disposizioni delle presenti condizioni non compromettono la validità delle restanti parti del contratto.

15. Modifica delle Condizioni per l'utilizzo dell'E-Banking

La banca si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le presenti condizioni e l'offerta relativa all'E-Banking. Il cliente/l'utente ne sarà informato in modo appropriato. Salvo comunicazioni contrarie da parte del cliente in merito a tali modifiche, entro un mese dalla ricezione della comunicazione le nuove disposizioni e/o i servizi si considerano accettati.

16. Mobile Banking

Le presenti Condizioni per l'utilizzo dell'E-Banking sono valide anche per il servizio di Mobile Banking. Eventuali deroghe si evincono dalle disposizioni riportate nelle Informazioni sull'E-Banking.

Stato: gennaio 2020