

Condizioni Raiffeisen e-banking

1. Scopo e campo d'applicazione

Le seguenti condizioni disciplinano i servizi e-banking della Banca Raiffeisen (di seguito denominata Banca) nei confronti del cliente. Sono fatti salvi particolari accordi, regolamenti e condizioni della Banca.

2. Accesso ai servizi di e-banking

L'accesso tecnico ai servizi di e-banking avviene via Internet o reti di telefonia tramite un provider scelto dal cliente.

L'accesso ai servizi di e-banking avviene a condizione che il cliente effettui correttamente l'autenticazione in una procedura di login a più livelli, in particolare mediante numero di contratto, password personale e altri strumenti di legittimazione.

I clienti Raiffeisen possono utilizzare i servizi di e-banking anche tramite l'app Raiffeisen e-banking e/o l'app Raiffeisen. Il cliente prende atto del fatto che il download, l'installazione e l'utilizzo di queste app possono consentire a terzi di risalire all'esistenza di una relazione cliente tra il cliente e Raiffeisen.

3. Obblighi di diligenza del cliente

Il cliente riceve i propri strumenti di legittimazione dalla Banca, li conserva separatamente gli uni dagli altri e non può mai rivelarli o trasmetterli ad altre persone (né verbalmente, né per iscritto, né per via elettronica). È vietata la registrazione o la memorizzazione elettronica non protetta degli strumenti di legittimazione.

Il cliente modifica regolarmente la propria password. Per motivi di sicurezza, devono essere scelte password che non possono essere associate al cliente.

Se il cliente ha motivo di sospettare che persone terze non autorizzate siano venute a conoscenza dei suoi strumenti di legittimazione, deve contattare immediatamente il Centro servizio clienti (telefono 0844 888 808) e far bloccare il contratto.

Il cliente deve provvedere affinché soggetti non autorizzati non possano manipolare i suoi apparecchi elettronici (ad es. computer, notebook/laptop, telefono cellulare, tablet, ecc.) e i relativi programmi. In particolare, adotta tutte le precauzioni necessarie per evitare danni all'attrezzatura tecnica e ai programmi informatici necessari. Il cliente esegue inoltre regolarmente aggiornamenti relativi alla sicurezza del proprio sistema operativo, di tutti i programmi e delle app. In caso di mancata osservanza, Raiffeisen declina ogni responsabilità.

Il cliente si informa in merito alle disposizioni di sicurezza necessarie e riduce al minimo i possibili rischi per la sicurezza derivanti dall'utilizzo di Internet attraverso misure di protezione adeguate (in particolare programmi antivirus e firewall).

4. Esecuzione di ordini

Tutte le transazioni e gli ordini eseguiti nell'ambito dell'e-banking sono giuridicamente vincolanti per il rispettivo cliente, a prescindere da eventuali regolamentazioni sulla rappresentanza o pubblicazioni ufficiali (ad es. registro di commercio) di diverso tenore.

La Banca può interrompere o sospendere in qualsiasi momento l'e-banking oppure rinviare o rifiutare l'esecuzione di ordini di e-banking, in particolare laddove sussista un rischio per la sicurezza dei dati o il sospetto di abusi.

In caso di mancata disponibilità dell'e-banking, il cliente deve ricorrere ad altri canali di comunicazione (telefono, fax o presenza in loco). La Banca può insistere nel richiedere un'ulteriore legittimazione del cliente.

Se un ordine inviato tramite e-banking non può essere eseguito, la Banca informa il cliente nei tempi opportuni e in forma adeguata.

Gli ordini conferiti tramite e-banking non vengono eseguiti 24 ore su 24.

L'elaborazione dipende dal corretto funzionamento tecnico dell'e-banking, da sistemi di negoziazione di terzi, dagli orari di servizio della Banca e, per le transazioni di borsa, anche dai giorni e dagli orari di negoziazione sulle borse corrispondenti.

5. Ordini senza consulenza

Le transazioni con strumenti finanziari che il cliente gestisce tramite e-banking vengono effettuate senza consulenza da parte di Raiffeisen (si veda Regolamento di deposito, punto 11).

Ciò significa che per tali transazioni la Banca non esegue alcuna verifica dell'appropriatezza o dell'adeguatezza. Queste informazioni sono fornite qui e non saranno quindi ripetute nel momento in cui vengono eseguite dette transazioni.

In determinati casi la Banca può offrire una consulenza tramite l'e-banking (ad es. per l'ottimizzazione della previdenza). Se il cliente richiede tale servizio di consulenza, la Banca, a seconda del tipo di consulenza, verifica l'appropriatezza o l'adeguatezza al momento della consulenza stessa.

In alcuni casi, a causa di restrizioni tecniche, i valori di deposito e/o in valuta estera acquistati tramite l'e-banking non possono essere rivenduti lo stesso giorno nell'e-banking.

6. Documenti elettronici

Con la rinuncia ai documenti cartacei, il cliente accetta il formato elettronico (di seguito documento elettronico) come modalità di invio dei documenti e dei giustificativi bancari.

Nei rapporti con le autorità nazionali ed estere, i documenti elettronici non hanno necessariamente carattere di prova. Se un'autorità non riconosce un documento elettronico come prova, il cliente ha la possibilità di ordinare il documento corrispondente in formato cartaceo presso la Banca entro i termini dell'obbligo di conservazione previsto per legge.

I documenti elettronici vengono inviati alla casella di posta elettronica del cliente presente nell'e-banking. Alla ricezione dei documenti elettronici nella casella di posta elettronica, i documenti si intendono come recapitati. Con l'invio elettronico di documenti la Banca adempie ai suoi obblighi di informazione e di rendiconto.

I documenti elettronici rimangono salvati nella casella di posta elettronica per due anni.

La Banca si assume la responsabilità dell'autenticità e della inalterabilità del documento elettronico fino all'invio nella casella di posta elettronica. Dal momento dell'invio del documento elettronico nella casella di posta elettronica, il cliente è personalmente responsabile dell'adempimento di eventuali disposizioni legali, in particolare per quanto riguarda il contenuto, la registrazione e la conservazione dei documenti elettronici.

7. Presa di contatto e notifiche

Comunicando indirizzo e-mail e numero di cellulare, il cliente fornisce il proprio consenso a essere contattato dalla Banca tramite e-mail e SMS. In particolare, il cliente accetta che la Banca possa inviargli in forma non criptata determinate notifiche via e-mail e SMS, quali conferme di registrazione e utilizzo, informazioni generali su prodotti e servizi, notifiche di sicurezza, notifiche di eventi e comunicazioni generali. Attivando il «Servizio push» sul proprio terminale, il cliente accetta inoltre che la Banca possa inviargli notifiche push, ad es. in relazione al login.

In questo contesto, il cliente esonera la Banca dall'osservanza del segreto bancario. La Banca non accetta operazioni relative a transazioni, come ordini di borsa o di pagamento o simili, pervenute via e-mail. Per ragioni di sicurezza, esse vengono prese in considerazione solo se ricevute tramite posta, via fax e telefono oppure tramite il servizio di e-banking.

8. Trasmissione dei dati tramite Internet

I servizi di e-banking sono offerti tramite Internet e quindi tramite una rete aperta e accessibile a chiunque. Nonostante l'utilizzo delle più moderne tecnologie di sicurezza, non è possibile garantire una sicurezza assoluta né per la Banca, né per il cliente. La trasmissione dei dati tramite Internet si effettua regolarmente e può avvenire eventualmente a livello transfrontaliero senza che la Banca possa esercitarvi un controllo. Ciò vale anche per le trasmissioni dei dati in cui mittente e destinatario si trovano in Svizzera. Anche se i singoli pacchetti di dati vengono trasmessi in forma criptata (ad eccezione soprattutto di e-mail e messaggi SMS, ad es. all'indirizzo e-mail o al numero di telefono registrato dal cliente), il mittente e il destinatario possono essere identificati tramite l'indirizzo IP. Questo può consentire a terzi di risalire all'esistenza di una relazione bancaria anche in caso di trasmissione criptata.

I servizi di e-banking possono essere utilizzati dai clienti Raiffeisen anche tramite l'app di e-banking e/o l'app Raiffeisen. Il cliente prende atto del fatto che il download, l'installazione e l'utilizzo di queste app possono consentire a terzi di risalire all'esistenza di una relazione cliente tra il cliente e Raiffeisen. Installando e/o utilizzando attivamente l'app e-banking e/o l'app Raiffeisen, il cliente acconsente all'eventuale trasmissione dei suoi dati e dell'utilizzo dell'app al gestore dell'app store, che li tratta alle proprie condizioni.

Utilizzando l'e-banking, il cliente accetta in particolare i rischi summenzionati nonché eventuali condizioni di utilizzo separate, **esonera la Banca, nella misura necessaria, dalla salvaguardia del segreto bancario e dichiara espressamente il consenso alla trasmissione di dati all'estero.** A questo proposito il cliente prende atto del fatto che all'estero potrebbe non sussistere una protezione dei dati adeguata, paragonabile a quella in Svizzera.

9. Leggi estere

L'utilizzo dei servizi di e-banking dall'estero potrebbe comportare violazioni del diritto del rispettivo Paese. Il cliente è tenuto a informarsi in merito.

10. Riserva

Sono fatte salve le disposizioni legali sull'impiego e sull'utilizzo di Internet.

11. Modifiche delle condizioni

La Banca si riserva il diritto di apportare modifiche alle condizioni in qualsiasi momento. Tali modifiche vengono notificate al cliente secondo modalità adeguate e si intendono tacitamente approvate se non pervengono obiezioni in merito entro 30 giorni.

Edizione: 1 giugno 2026