

## Condizioni Raiffeisen e-banking

### 1. Scopo e campo di applicazione

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

### 2. Accesso ai servizi e-banking

Tecnicamente, l'accesso 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 se il cliente è correttamente legittimato in una procedura di login a più livelli, in particolare mediante numero di contratto, password personale e altri strumenti di legittimazione.

I servizi di e-banking possono essere utilizzati dai clienti Raiffeisen 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 a una relazione cliente in essere tra il cliente e Raiffeisen.

### 3. Obblighi di diligenza del cliente

Il cliente riceve i suoi strumenti di legittimazione dalla Banca, li conserva separati tra di loro e non può mai renderli noti ad altre persone o trasmetterli (né verbalmente, né per iscritto o via elettronica). È fatto divieto di registrare o salvare elettronicamente gli strumenti di legittimazione in modo non protetto.

Il cliente modifica regolarmente la propria parola chiave. Per motivi di sicurezza, è opportuno scegliere parole chiave che non possano far risalire al cliente.

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

Il cliente si accerta che i propri dispositivi elettronici (ad esempio computer, notebook/laptop, cellulare, tablet, ecc.) e i programmi installati non possano essere manipolati da persone non autorizzate. In particolare, egli implementerà tutte le misure di sicurezza necessarie a impedire danni all'attrezzatura tecnica e ai programmi informatici richiesti. Il cliente esegue inoltre regolarmente aggiornamenti di sicurezza del suo sistema operativo, di tutti i programmi e delle app. In caso di mancata osservanza Raiffeisen declina ogni responsabilità.

Il cliente si informa sulle misure di sicurezza necessarie e riduce i possibili rischi legati all'utilizzo di Internet adottando provvedimenti tecnici adeguati (in particolare programmi antivirus e firewall).

### 4. Esecuzione di ordini

Tutte le transazioni e gli ordini eseguiti nel quadro di e-banking sono vincolanti per il relativo cliente, a prescindere dalla regolamentazione sulla rappresentanza o da pubblicazioni (p.es. registro di commercio) che dispongano altrimenti.

La Banca può interrompere o sospendere in qualsiasi momento il servizio di e-banking oppure rifiutarsi di eseguire gli ordini di e-banking, in particolare laddove riconoscesse un rischio per la sicurezza dei dati o sospettasse un abuso.

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

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

Un ordine conferito tramite e-banking non viene eseguito 24 ore su 24. L'elaborazione dipende dal corretto funzionamento tecnico di e-banking, da sistemi di negoziazione di terzi, dagli orari di servizio della Banca e, per le transazioni di borsa, anche dai giorni di negoziazione di borsa e dagli orari di negoziazione sulle borse corrispondenti.

### 5. Ordini senza consulenza

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

Ciò significa che in questo genere di transazione la Banca non esegue alcuna verifica dell'appropriatezza o dell'adeguatezza. Tale informazione viene fornita in questa sede e non viene ripetuta nel momento dell'esecuzione di dette transazioni.

In determinati casi la Banca può offrire una consulenza tramite l'e-banking (p. es. per l'ottimizzazione della previdenza). Se il cliente richiede un simile servizio di consulenza, la Banca, in base al tipo di consulenza, verifica l'appropriatezza o l'adeguatezza al momento della consulenza.

Per ragioni di restrizioni tecniche è possibile che i valori in deposito e/o in valuta estera acquistati tramite l'e-banking non possano essere rivenduti con l'e-banking lo stesso giorno.

### 6. Documenti elettronici

Rinunciando a documenti cartacei, il cliente accetta il formato elettronico (di seguito documento elettronico) come forma di invio di documenti e giustificativi bancari.

Nei rapporti con autorità nazionali ed estere, ai documenti elettronici non è sempre riconosciuto il carattere di prova. Qualora un'autorità non riconoscesse un documento elettronico come prova valida, durante il periodo dell'obbligo di conservazione di legge il cliente può ordinare lo stesso documento in formato cartaceo presso la Banca.

I documenti elettronici vengono inviati alla casella di posta elettronica del cliente all'interno dell'e-banking. Con la ricezione dei documenti elettronici nella casella, i documenti si intendono inoltrati correttamente. Con l'invio elettronico di documenti la Banca adempie ai suoi obblighi di comunicazione e di rendiconto.

I documenti elettronici rimangono salvati nella casella di posta elettronica.

La Banca si assume la responsabilità per l'autenticità e l'immutabilità del documento elettronico fino all'invio nella casella di posta elettronica.

I documenti elettronici restano archiviati nella casella di posta elettronica per due anni.

Dal momento dell'invio del documento elettronico nella casella di posta elettronica, il cliente è responsabile per l'adempimento di eventuali disposizioni legali, in particolare per quanto riguarda il contenuto, la registrazione e la conservazione dei documenti elettronici.

### 7. Notifiche via SMS (legittimazione e notifica)

Con l'attivazione dei servizi SMS, il cliente accetta espressamente l'invio di messaggi SMS e prende atto del fatto che tali messaggi possono contenere anche dati personali e dati coperti dal segreto bancario. La trasmissione avviene unicamente tramite canali non codificati che non possono essere controllati dalla Banca e può eventualmente essere effettuata oltre i confini nazionali, sebbene il mittente e il destinatario si trovino in Svizzera.

Nella misura opportuna il cliente esonera la Banca dal mantenimento del segreto bancario e acconsente espressamente alla trasmissione dei dati all'estero. A questo riguardo, il cliente prende atto che all'estero potrebbe non sussistere una protezione dei dati adeguata equiparabile a quella in Svizzera. La Banca si riserva di interrompere o sospendere in qualsivoglia momento il canale SMS, in particolare laddove riconoscesse un rischio per la sicurezza dei dati.

### 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 il ricorso alle più moderne tecnologie di sicurezza, non è possibile garantire una sicurezza assoluta né dalla parte della Banca né da quella del cliente. La trasmissione dei dati tramite Internet avviene regolarmente e potrebbe essere effettuata oltre i confini nazionali senza che la Banca possa esercitare alcun controllo. Lo stesso vale anche per una trasmissione dei dati in cui il mittente e il destinatario si trovano in Svizzera. Anche se i singoli pacchetti di dati vengono trasmessi in forma codificata (a eccezione di e-mail e messaggi SMS particolari, p. es. indirizzo e-mail o numero di telefono archiviato dal cliente), è possibile riconoscere il mittente e il destinatario tramite indirizzo IP. Questo permette a terzi di risalire a una relazione bancaria esistente anche in caso di trasmissione codificata.

I servizi di e-banking possono essere utilizzati dai clienti Raiffeisen anche tramite l'app 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 a una relazione cliente attuale tra il cliente e Raiffeisen. Con l'installazione e/o l'utilizzo attivo dell'app di e-banking e/o dell'app Raiffeisen, il cliente dichiara il proprio consenso a che i propri dati e l'utilizzo dell'app siano eventualmente trasmessi ai gestori dell'app store e da questi trattati in base alle proprie condizioni. Con l'utilizzo dell'e-banking il cliente accetta in particolare i rischi di cui sopra nonché eventuali condizioni di utilizzo separate e, nella misura opportuna, esonera la Banca dal mantenimento del segreto bancario e acconsente espressamente alla trasmissione dei dati all'estero. A questo riguardo, il cliente prende atto che all'estero potrebbe non sussistere una protezione dei dati adeguata equiparabile 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 proposito.

### 10. Riserva

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

### 11. Modifiche delle Condizioni

La Banca si riserva di apportare modifiche a queste condizioni in qualsiasi momento. Queste vengono comunicate al cliente in modo adeguato e si intendono tacitamente approvate in assenza di opposizione entro 30 giorni.

Edizione 30 giugno 2023