



## Regolamenti base

Basi per la relazione d'affari  
con la vostra Banca Raiffeisen

Con noi per nuovi orizzonti

**RAIFFEISEN**

# Indice

Condizioni generali d'affari (CGA)	3
Regolamento di deposito	8
Condizioni per il traffico dei pagamenti	12
Condizioni Raiffeisen e-banking	15
Prevenzione di averi in giacenza	18
Dichiarazione sulla protezione dei dati	21

Il presente testo vale per analogia anche per persone di sesso femminile e per più persone.

Edizione 1° gennaio 2019

# Condizioni generali d'affari (CGA)

## 1. Scopo e campo di applicazione

Le seguenti condizioni a complemento del contratto base disciplinano le reciproche relazioni tra cliente e Banca Raiffeisen (di seguito denominata Banca). Sono fatti salvi particolari accordi e regolamenti speciali della Banca.

## 2. Verifica della legittimazione

La Banca verifica la legittimazione nel quadro della consueta prassi di settore e intraprende le misure adeguate volte a individuare e impedire atti fraudolenti. La Banca risponderà per eventuali danni subentrati in seguito a violazione di questi obblighi di diligenza consueti nella prassi di settore.

Il cliente è tenuto a informare immediatamente e per iscritto la Banca in merito alle limitazioni della capacità di agire di un suo rappresentante. In caso contrario, la responsabilità di eventuali danni subentrati in seguito ad atti del rappresentante ricadrà sul cliente.

## 3. Comunicazioni, presa di contatto e firme

Le modifiche di informazioni specifiche del cliente (nome, indirizzo, nazionalità, stato fiscale ecc.) devono essere immediatamente comunicate per iscritto alla Banca.

La Banca riterrà soddisfatto il proprio obbligo di notifica con l'invio delle comunicazioni all'ultimo indirizzo reso noto dal cliente.

Contattando la Banca via e-mail oppure fornendo alla Banca il proprio indirizzo e-mail, il cliente di-

chiara il proprio consenso a essere contattato via e-mail dalla Banca. 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.

La Banca può registrare le conversazioni telefoniche con il cliente a garanzia della qualità e affinché possano servire da prova.

La Banca sottoscrive i contratti ecc. collettivamente a due. Avvisi creati automaticamente, convenzioni di prodotto su contratti di credito, conferme d'ordine e corrispondenza mediante formulario sono validi senza firma.

## 4. Reclami del cliente

I reclami del cliente relativi alla relazione d'affari (in particolare a ordini, comunicazioni, estratti, ecc.) devono essere trattati immediatamente, ovvero dopo aver ricevuto l'eventuale documentazione attesa via posta, e comunque al massimo entro il termine stabilito dalla Banca. Non potranno essere considerati eventuali reclami oltre i termini.

## 5. Obblighi di diligenza del cliente e della Banca

Nell'ambito della relazione d'affari, in particolare quando conferisce ordini, il cliente si attiene a tutte le misure precauzionali finalizzate a ridurre il rischio di atti fraudolenti. Egli si impegna a custodi-

re in maniera riservata tutta la documentazione e le informazioni ivi contenute nonché gli strumenti di legittimazione (password, codici NIP ecc.) onde evitare abusi. Il cliente si assume la responsabilità per eventuali danni risultanti dalla violazione di questi obblighi di diligenza.

Qualora non eseguisse gli ordini, li eseguisse in modo insufficiente o in ritardo, violando in tal modo gli obblighi di diligenza consueti nella prassi di settore, la Banca si farà unicamente carico della perdita di interessi. Se alla Banca viene prontamente segnalato il rischio incombente di danno ulteriore, il cliente può esercitare il diritto a eventuali altri indennizzi.

Se il cliente ha emesso diversi ordini il cui totale supera il suo avere disponibile o il credito a lui concesso, la Banca è autorizzata a decidere a propria discrezione, quali ordini eseguire, interamente o in parte.

La Banca custodisce e amministra i valori in deposito con la diligenza consueta nella prassi di settore.

## **6. Diritto di pegno e di compensazione**

In caso di ritardo nella fornitura delle prestazioni pattuite da parte del cliente, la Banca vanta un diritto di pegno su tutti i valori patrimoniali detenuti in custodia presso la stessa o in altro luogo per conto del cliente. Con riferimento a crediti, la Banca vanta un diritto di compensazione per tutti i suoi diritti a prescindere dalla scadenza o dalla valuta.

## **7. Interessi, prezzi e condizioni**

La Banca fissa i tassi sugli averi e sui soprasso applicati al conto. Inoltre è autorizzata a richiedere per le sue prestazioni dei prezzi e stabilire altre disposizioni (possibilità di prelevamento, ecc.) Le condizioni sono riportate nei listini dei tassi d'interesse e dei prezzi in vigore che vengono pubblicati in Internet e possono essere richiesti in qualsiasi momento alla Banca.

Possono altresì essere addebitati al cliente eventuali costi straordinari della Banca nonché costi di eventuali terzi coinvolti. Eventuali tasse e imposte sono a carico del cliente.

La Banca si riserva il diritto di modificare tutte le condizioni in qualsiasi momento, in particolare in caso variazione delle condizioni del mercato o per altri motivi tecnici. Il cliente viene informato in merito a cambiamenti in modo adeguato (avviso in banca, per posta o per via elettronica).

## **8. Conti in valuta estera**

Gli attivi della Banca corrispondenti agli averi del cliente in valuta estera vengono investiti nella stessa valuta. Il cliente si fa carico, proporzionalmente, di tutte le conseguenze economiche e legali che dovessero interessare l' avere complessivo della Banca nel paese della valuta, dell'area valutaria oppure dell'investimento in seguito a misure promulgate dalle autorità ufficiali. La Banca che detiene il conto soddisfa i propri impegni esclusivamente presso la propria sede.

## **9. Accredito e addebito di importi in valuta estera**

Gli accreditati e addebiti di importi in valuta estera avvengono sul conto indicato nell'ordine. Qualora si rendesse necessaria una conversione, questa avviene al corso del giorno in cui l'importo viene accreditato o addebitato dalla Banca.

## **10. Rispetto delle prescrizioni di legge**

Il cliente è responsabile del rispetto delle prescrizioni di legge a lui applicabili (anche delle leggi in materia fiscale). Egli ha l'obbligo di rispettarle in qualsiasi momento se il legislatore gli impone degli obblighi personali.

## **11. Limitazione delle prestazioni**

La Banca può limitare l'utilizzo di servizi e prodotti, se necessario ai fini dell'osservanza di disposizioni legali o normative. In particolare la Banca può rifiutare operazioni in contanti.

## **12. Decentramento delle attività (outsourcing)**

La Banca si riserva il diritto di affidare a terzi, integralmente o parzialmente, attività o servizi (parti di operazioni in titoli e traffico dei pagamenti, spedizione e stampa, service center per la clientela ecc.).

## **13. Protezione dei dati/ segreto bancario**

Ad organi, collaboratori e incaricati della Banca spetta l'obbligo legale di mantenere il segreto professionale sul rapporto d'affari dei clienti. La Banca implementa misure adeguate volte a garan-

tire la protezione dei dati e il rispetto del segreto bancario. Il cliente svincola la Banca dal suo obbligo di segretezza, qualora ciò sia

- a) necessario al fine della tutela degli interessi giustificati della Banca, in particolare:
  - nel caso di azioni giudiziarie avviate dal cliente nei confronti della Banca
  - per garantire i diritti della Banca e la realizzazione di garanzie del cliente o di terzi
  - nel caso di incasso di crediti della Banca verso il cliente
  - in caso di accuse mosse dal cliente nei confronti della Banca pubblicamente oppure davanti alle autorità nazionali o estere

- b) sono necessarie l'esecuzione degli ordini dei clienti o di transazioni. In caso di gestione di transazioni in titoli e relative al traffico dei pagamenti, i dati del committente e del destinatario (in particolare nome e numero di conto) devono essere resi noti, per la gestione degli ordini dei clienti, agli istituti finanziari coinvolti, ai gestori dei sistemi di transazione nonché ai terzi incaricati. Anche per l'esecuzione di transazioni all'interno della Svizzera non può essere escluso l'utilizzo di canali internazionali.

I dati delle transazioni che pervengono in tal modo all'estero non sono più tutelati dal diritto svizzero. Leggi e normative possono prevedere l'obbligo di trasmissione di tali dati alle autorità e a terzi, soprattutto nel quadro della lotta contro il terrorismo e il riciclaggio di denaro. In relazione a quanto precede la Banca è sia autoriz-

zata sia obbligata verso autorità e terzi sul territorio nazionale e all'estero, coinvolti in queste transazioni e servizi, alla pubblicazione dei dati, affinché le transazioni e i servizi possano essere eseguiti e possa essere garantito il rispetto delle leggi, delle regolamentazioni, delle disposizioni contrattuali e di altre norme, pratiche operative e standard di compliance.

Nell'ambito dell'attività della Banca, i dati che riguardano la relazione d'affari con il cliente possono essere resi noti all'interno del Gruppo Raiffeisen (Banche e società del Gruppo affiliate di Raiffeisen Svizzera) nonché nei confronti di partner di cooperazione. Un'eventuale trasmissione di dati a partner d'affari in Svizzera e all'estero avviene solo su base contrattuale e nella completa tutela del segreto bancario e delle disposizioni sulla protezione dei dati applicabili.

La Banca può elaborare i dati accessibili pubblicamente, i dati ricevuti oralmente, per iscritto o mediante canali elettronici oppure i dati ricevuti da terzi ed estrapolarne dei profili. Questi dati possono essere elaborati dal Gruppo Raiffeisen anche per scopi di marketing, di ricerca di mercato e di gestione dei rischi.

I dati clienti comprensivi del profilo clienti non vengono inoltrati a terzi non autorizzati.

Trovano altresì applicazione gli obblighi di notifica legali della Banca.

Ulteriori informazioni sulla protezione dei dati sono consultabili nella Dichiarazione sulla protezione dei dati.

#### **14. Garanzia dei depositi**

I depositi dei clienti presso la Banca sono garantiti fino a CHF 100'000 per cliente e per Banca risp. presso le succursali di Raiffeisen Svizzera per cliente. Su [www.raiffeisen.ch](http://www.raiffeisen.ch) e [www.esisuisse.ch](http://www.esisuisse.ch) trovate tutte le informazioni importanti sul sistema della garanzia dei depositi.

#### **15. Giorni lavorativi bancari**

Nel rapporto d'affari con la Banca, i giorni di sabato, domenica e quelli festivi non sono giorni lavorativi bancari.

Se la data di esecuzione richiesta è un sabato, una domenica o un giorno festivo (bancario), la Banca è autorizzata a effettuare l'addebito nel giorno lavorativo bancario precedente o successivo.

#### **16. Ombudsman**

Per i reclami nei confronti della Banca il cliente può ricorrere, oltre che alla procedura civile ordinaria, alla procedura di conciliazione dell'ombudsman neutrale dell'Ombudsman delle banche svizzere ([www.bankingombudsman.ch](http://www.bankingombudsman.ch)). La procedura di conciliazione dinanzi all'Ombudsman delle banche svizzere è gratuita per il cliente.

### **17. Disdetta di relazioni d'affari**

La Banca può disdire relazioni d'affari con effetto immediato. In questo caso, i crediti della Banca diventano immediatamente esigibili per il rimborso. Sono fatte salve eventuali disposizioni diverse stipulate tramite accordi scritti.

### **18. Diritto applicabile e foro competente**

I rapporti giuridici tra le parti sono soggetti al diritto svizzero. Per quanto consentito dalle disposizioni legali in vigore, la sede della Banca è foro competente e luogo di adempimento. Per i clienti residenti/domiciliati all'estero, il luogo di adempimento è anche luogo dell'esecuzione. La Banca si riserva il diritto di procedere nei confronti del cliente anche presso il tribunale competente della sua sede/residenza o presso un altro tribunale competente.

### **19. Modifiche dei regolamenti di base**

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

# Regolamento di deposito

## 1. Campo di applicazione

Il presente regolamento disciplina la custodia e l'amministrazione di valori e cose (di seguito valori in deposito) da parte della Banca Raiffeisen (di seguito denominata Banca) ed è complementare alle Condizioni generali d'affari (CGA). Trova anche applicazione come integrazione a eventuali accordi contrattuali speciali.

## 2. Valori in deposito

A tempo indeterminato, la Banca si assume:

- la custodia e l'amministrazione di diritti valori, titoli, investimenti sul mercato monetario e dei capitali e di altri strumenti finanziari (p.es. azioni, obbligazioni, investimenti collettivi, prodotti strutturati)
- la custodia di metalli preziosi e monete nella consueta forma d'uso commerciale
- la custodia di altri oggetti di valore, se idonei a questo scopo

## 3. Accettazione

La Banca accetta valori in deposito solo se, al momento della consegna, questi soddisfano i parametri di qualità consueti nella prassi commerciale del luogo di custodia.

La Banca si riserva di verificare l'autenticità ed eventuali notifiche di blocco dei valori in deposito consegnati dal cliente o da terzi, ovvero di farle verificare da terzi in territorio nazionale o all'estero. Gli ordini di vendita o di fornitura così come le attività amministrative vengono svolti rispettivamente solo dopo aver concluso la verifica e apportato eventuali modifiche di registrazione.

La Banca può bloccare valori di deposito in qualsiasi momento senza autorizzazione del cliente o riaddebitare un importo/valore di deposito accreditato al conto cliente/deposito se ha avuto luogo ingiustificatamente una contabilizzazione (errore di registrazione o violazione della legge, ecc.). La Banca informa il cliente in tempo utile e nella forma appropriata in merito al blocco o al riaddebito.

## 4. Custodia

Il cliente autorizza espressamente la Banca a far custodire i valori in deposito, singolarmente o in depositi collettivi, presso un ente di deposito a sua scelta, a nome proprio ma per conto e a rischio del cliente. I valori in deposito negoziati solo o principalmente all'estero vengono solitamente anche custoditi all'estero ed eventualmente li trasferiti per conto e a rischio del cliente.

Nel caso di custodia all'estero, i valori in deposito sono soggetti alle leggi e alle usanze del luogo di custodia. Se la legislazione estera impedisce alla Banca (ovvero la ostacola) di restituire i valori in deposito custoditi all'estero, la Banca è tenuta unicamente a garantire al cliente un diritto di restituzione proporzionale nel luogo di custodia presso una Banca corrispondente a sua scelta.

Qualora nel luogo di custodia non fosse usanza o non fosse possibile registrare i valori in deposito a nome del cliente, la Banca ha facoltà di far registrare questi valori a nome proprio o a nome di un terzo, tuttavia sempre per conto e a rischio del cliente.



La Banca non attua prestiti in titoli (securities lending and borrowing, SLB) con i titoli custoditi per il cliente.

## 5. Restituzione

Il cliente può richiedere la restituzione dei valori in deposito in qualsiasi momento e la Banca provvederà a soddisfare la richiesta entro i termini e nelle forme consueti. Sono fatti salvi eventuali disposizioni legali obbligatorie, diritti di pegno, di ritenzione e altri diritti di trattenuta della Banca nonché accordi contrattuali particolari.

Un ritiro fisico è possibile soltanto se previsto dall'emittente. Nel caso di ritiro da un deposito collettivo, non esiste alcun diritto a un determinato numero, taglio, anno, ecc. Il trasporto dei valori in deposito avviene per conto e a rischio del cliente. La Banca provvede a propria discrezione all'assicurazione e alla dichiarazione del valore.

## 6. Estratti

La Banca invia al cliente un estratto (fisicamente o elettronicamente) sulla consistenza dei valori in deposito almeno una volta all'anno. Eventuali valutazioni si basano su fonti d'informazione usuali nella prassi bancaria e sono da intendersi come valori indicativi senza vincolo per la Banca.

## 7. Indennità di distribuzione

Sulla base di un accordo di distribuzione, la Banca può ricevere un'indennità di distribuzione o altre prestazioni monetarie per la propria attività di distribuzione di fondi d'investimento e prodotti strutturati a favore del fornitore del prodotto e per i corre-

lati servizi bancari. Tali indennità rientrano nel compenso della Banca per i servizi forniti al cliente.

Qualora la Banca benefici di indennità di distribuzione o di altre prestazioni monetarie che devono essere corrisposte alla clientela ai sensi dell'art. 400 del Codice delle obbligazioni svizzero o di un'altra disposizione legale, il cliente rinuncia al diritto di consegna. Le informazioni dettagliate relative alla tipologia e all'entità di queste indennità specifiche per prodotto possono essere visualizzate in qualsiasi momento su [www.raiffeisen.ch/](http://www.raiffeisen.ch/) indennizzi o ritirate presso la Banca. La Banca garantisce che gli interessi del cliente verranno salvaguardati qualora dovessero insorgere conflitti d'interesse.

## 8. Amministrazione

La Banca provvede, senza uno speciale ordine del cliente, alle consuete attività amministrative, come:

- la riscossione di interessi maturati, dividendi, capitali rimborsabili e di altre distribuzioni
- il controllo di estrazioni di titoli, disdette e ammortamenti in base alla documentazione a sua disposizione
- il prelevamento di nuovi fogli cedole e la conversione di titoli

La Banca provvede, su ordine speciale e puntualmente pervenuto, a:

- svolgere le conversioni
- compravendita ed esercizio di diritti di prelazione e opzioni
- compravendita di titoli e diritti valori
- altre attività amministrative facoltative

Qualora le istruzioni del cliente non pervenissero puntualmente, la Banca è autorizzata, ma non tenuta, ad agire a propria discrezione, come p.es. a intraprendere conseguenti azioni per tutelare gli interessi.

La Banca non si assume alcun obbligo di informare il cliente in merito ad Assemblee Generali, procedimenti giudiziari o insolvenze di terzi incombenenti o di parteciparvi a nome del cliente.

### **9. Obblighi di comunicazione, fiscali e contributivi**

Il cliente è l'unico e solo responsabile per l'adempimento dei suoi obblighi di comunicazione, fiscali e contributivi in relazione al possesso di valori in deposito nei confronti di autorità, uffici contribuzioni, società e borse. Alla Banca non compete alcun obbligo di collaborazione o di avviso.

A seguito di convenzioni stipulate dalla Svizzera con altri Stati o organizzazioni, la Banca può trattene e rispettivamente versare imposte nonché scambiare informazioni legalmente ammesse.

### **10. Conversione di valori in deposito**

Il cliente autorizza la Banca a:

- provvedere alla conversione di titoli in diritti valori
- provvedere alle necessarie attività amministrative, impartire all'emittente, ovvero al suo ente di custodia, le disposizioni necessarie e ricevere da questo le informazioni necessarie, per tutto il periodo di amministrazione da parte della Banca

### **11. Acquisto di strumenti finanziari**

Il cliente è invitato ad acquistare strumenti finanziari solo dopo aver studiato preventivamente la documentazione normativa relativa al prodotto, come p.e. il prospetto/regolamento del fondo, le Informazioni chiave per gli investitori (Key Investor Information Document (KIID), scheda informativa di base (BIB)), il termsheet o altri documenti del prodotto.

### **12. Transazioni di borsa e attività di negoziazione**

La Banca si occupa, su specifico ordine pervenuto puntualmente dal cliente, della compravendita di valori nazionali ed esteri. La Banca è autorizzata ad accettare ordini per prodotti con rischio superiore (derivati, hedge fund, ecc.) unicamente dopo la stipula di una convenzione separata o sulla base di un mandato singolo scritto. Il cliente riconosce che i suoi ordini di borsa potrebbero essere eseguiti in ritardo poiché ciò dipende sia dai giorni di negoziazione di borsa e dagli orari di negoziazione sulle rispettive borse che dagli orari di servizio della Banca. In linea di massima, un ordine registrato in applicativi bancari non è revocabile.

Gli ordini su determinate piazze borsistiche o in determinati valori in deposito vengono eseguiti dalla Banca solo se il cliente, con dichiarazione scritta separata, esonera espressamente la Banca dal segreto bancario per tali ordini e la autorizza a soddisfare tutti gli obblighi d'informazione richiesti per legge o dalla normativa in materia di sorveglianza vigenti nel rispettivo mercato. In assenza

di una dichiarazione puntuale in tal senso, la Banca ha la facoltà di respingere gli ordini corrispondenti. Inoltre la Banca può vendere i titoli e i diritti valore interessati previa informazione al cliente.

In qualsiasi momento la Banca può escludere mercati e valute dalla negoziazione.

Il cliente prende atto che una borsa possa riservarsi il diritto di stornare le transazioni eseguite, qualora dal proprio punto di vista si sia in presenza di un errore di matching o di transazione (mistrade).

Il cliente prende atto del fatto che una rivendita diretta di titoli può comportare un rischio di sottocopertura, qualora l'acquisto precedente sia stato un mistrade. Egli riconosce che non sono ammesse vendite allo scoperto e che esse devono essere di nuovo immediatamente coperte.

Trovano altresì applicazione le usanze delle rispettive piazze borsistiche e dei mercati di quotazione nonché quelle dei rispettivi emittenti e partner commerciali.

### **13. Condizioni particolari per valori in deposito chiusi**

Si accettano come valori in deposito chiusi solo oggetti di valore, documenti e altri oggetti idonei alla custodia in un deposito chiuso. La Banca è autorizzata a richiedere al cliente la prova che certifi- chi la natura degli oggetti custoditi o a controllare il contenuto dei depositi chiusi. Il cliente è responsabile per danni arrecati dalla fornitura di oggetti

non idonei. Qualora violasse gli obblighi di diligenza consueti nella prassi di settore, la Banca risponde dei danni comprovati dal cliente, fino al valore massimo dichiarato.

### **14. Transazioni di borsa senza consulenza**

Le transazioni di borsa che si basano su un'espressa richiesta del cliente e non su una raccomandazione documentata della Banca sono da considerarsi come ordini senza consulenza. La Banca non verifica se tale transazione di borsa è in linea con un obiettivo d'investimento eventualmente concordato o se è conforme alle conoscenze ed esperienze del cliente. L'invio di documenti pubblicitari, liste degli investimenti, idee d'investimento e simili non sono da considerarsi come raccomandazione.

# Condizioni per il traffico dei pagamenti

## 1. Campo di applicazione

Le seguenti condizioni si applicano all'esecuzione e alla ricezione di versamenti nazionali e internazionali (di seguito denominati pagamenti) in tutte le valute. Si applicano a tutti i pagamenti eseguiti tramite la Banca Raiffeisen (di seguito denominata Banca), a prescindere dal tipo di prodotto e di ordine (p.es. e-banking) ad eccezione delle carte di credito, di debito o delle carte clienti. Valgono in aggiunta alle condizioni generali di affari (CGA) e integrano eventuali accordi contrattuali particolari.

## 2. Requisiti degli ordini di pagamento

Negli ordini di pagamento che il cliente registra personalmente per via elettronica egli verifica la correttezza dei dati forniti ai punti 2.1 e 2.2.

### 2.1. Svizzera

Per l'esecuzione di un pagamento nazionale in qualsiasi valuta, il cliente deve comunicare i seguenti dati:

- nome e indirizzo del beneficiario
- il codice IBAN o il numero di conto del beneficiario
- numero di clearing (evt. codice BIC, Business Identifier Code) e/o nome dell'istituto finanziario del beneficiario
- importo del bonifico e valuta
- data e firma per ordini di pagamento scritti

#### *Sistema di addebitamento diretto*

Trovano applicazione le condizioni riportate sull'autorizzazione di addebito. Il cliente riconosce che la Banca è autorizzata a eseguire addebita-

menti diretti fino a revoca dell'autorizzazione. La Banca ha il diritto di risolvere quelle autorizzazioni di addebito alle quali non si fa più ricorso da almeno quindici mesi.

Per i beneficiari del pagamento si applicano condizioni diverse.

### 2.2. Estero

#### *Pagamenti SEPA*

Per l'esecuzione di un pagamento SEPA, il cliente deve comunicare i seguenti dati:

- nome e indirizzo del beneficiario
- IBAN del beneficiario
- il codice BIC dell'istituto finanziario del beneficiario
- importo del bonifico in Euro
- data e firma per ordini di pagamento scritti

Come conteggio di spese è consentito solo «Ripartizione delle tasse». Sono possibili comunicazioni ai beneficiari.

In mancanza di uno dei dati necessari, in caso di conteggio di spese differente o di ulteriori istruzioni sull'ordine di pagamento, l'ordine non può essere eseguito come pagamento SEPA e dovrà invece essere eseguito come «altro ordine di pagamento internazionale».

#### *Sistema di addebitamento diretto SEPA*

Affinché gli addebitamenti diretti SEPA possano essere contabilizzati su un conto, il cliente deve sottoscrivere anticipatamente una corrispondente

autorizzazione di addebito presso la propria Banca. In assenza di tale autorizzazione di addebito, la Banca respinge gli addebitamenti diretti SEPA. La Banca non è tenuta a informare il cliente sugli addebitamenti diretti SEPA ricevuti.

#### *Altri pagamenti internazionali*

Per l'esecuzione di un ordine di pagamento internazionale, il cliente deve comunicare i seguenti dati:

- nome e indirizzo del beneficiario
- il codice IBAN o il numero di conto del beneficiario
- il codice BIC e/o il nome dell'istituto finanziario del beneficiario
- l'importo del bonifico e la valuta
- data e firma per ordini di pagamento scritti.

Il cliente prende atto del fatto che a seconda del paese e della prassi ivi vigente, nei pagamenti esteri può essere effettuato un cambio di valuta (tipicamente nella rispettiva valuta del paese) e che Raiffeisen non può incidere su di esso.

### **3. Esecuzione del pagamento**

La Banca esegue pagamenti per ordine del cliente nel giorno di esecuzione desiderato, a condizione che i dati necessari di cui secondo la cifra 2 siano stati forniti in modo completo, preciso e non contraddittorio.

La Banca è autorizzata, e tuttavia non obbligata, a eseguire pagamenti anche se i dati sono errati o mancanti, laddove questi possano essere corretti

e/o integrati senza ombra di dubbio dalla Banca. In mancanza di una data di esecuzione, la Banca è autorizzata a eseguire il pagamento alla successiva scadenza possibile. La Banca a propria discrezione, nonostante una copertura insufficiente (nessun avere o limite di credito disponibile) può decidere se

- eseguire i pagamenti o
- mantenerli in sospeso per 10 giorni se si attende una copertura, senza dover informare il cliente.

Disposizioni normative o amministrative, che non rientrano nella sfera di influenza della Banca, possono ritardare o impedire l'arrivo del pagamento al beneficiario.

Al momento dell'esecuzione dell'ordine di pagamento, il conto indicato dal cliente ordinante viene addebitato con la data del giorno di esecuzione (data della valuta). I pagamenti inoltrati ai beneficiari dei pagamenti non possono più essere revocati presso la Banca.

### **4. Mancata esecuzione e restituzione di pagamenti**

La Banca informa il cliente in tempo utile e nella forma idonea della mancata esecuzione dei pagamenti. In caso di restituzione, la Banca esegue nuovamente l'accredito sul rispettivo conto con la valuta del ricevimento. Sull'ordinante incombe un eventuale rischio di corso e di cambio.

Se la Banca riesce a eliminare il motivo della restituzione del pagamento, questa è altresì autorizzata, ma non obbligata, a eseguire nuovamente il pagamento anche senza chiamare in causa il cliente.

### **5. Termini di accettazione**

I termini di accettazione vengono comunicati al cliente in forma adeguata. Se l'ordine viene impartito dal cliente dopo il decorso del corrispondente termine di accettazione o se si originano dei ritardi a seguito di chiarimenti necessari prima dell'esecuzione, il pagamento viene eseguito nel giorno lavorativo bancario immediatamente successivo.

### **6. Data dell'accredito presso il beneficiario del pagamento**

Il cliente riconosce che gli accrediti presso il beneficiario possono subire ritardi a causa di regolamentazioni specifiche del paese riguardanti i giorni festivi (bancari) o a causa di altri regolamenti di accredito della banca del beneficiario del pagamento.

### **7. Accredito di pagamenti in entrata**

I pagamenti in entrata vengono accreditati sul conto indicato mediante l'IBAN o il numero di conto. Non avviene alcun confronto dei dati trasmessi con il nome e l'indirizzo del titolare del conto. La Banca decide a propria discrezione se eseguire tale confronto. La Banca è autorizzata, e tuttavia non obbligata, ad accreditare pagamenti anche se i dati sono errati o mancanti, laddove questi possano essere corretti e/o integrati senza ombra di dubbio dalla Banca.

Disposizioni normative o amministrative, che non rientrano nella sfera di influenza della Banca, possono ritardare o bloccare un accredito.

### **8. Rinvio di pagamenti in entrata**

I pagamenti in entrata per i quali i dati essenziali riportati nell'ordine non corrispondono a quelli della rispettiva Banca o che non possono essere accreditati per altri motivi (p.es. direttive, disposizioni delle autorità, relazioni d'affari sospese) vengono solitamente restituiti all'istituto finanziario del committente. Contestualmente a un rinvio, la Banca è autorizzata a notificare il motivo del mancato accredito a tutte le parti coinvolte nella transazione.

### **9. Diritto della Banca al riaddebito di un accredito**

La Banca può riaddebitare un importo accreditato sul conto cliente in qualsiasi momento senza autorizzazione del cliente se ha avuto luogo ingiustificatamente una contabilizzazione (errore, violazione della legge, ecc.). La Banca informa il cliente in tempo utile e nella forma appropriata in merito al riaddebito.

# Condizioni Raiffeisen e-banking

## 1. Scopo e campo di applicazione

Le seguenti condizioni disciplinano i servizi Raiffeisen e-banking della Banca Raiffeisen (di seguito denominata Banca) verso il cliente e si intendono a integrazione delle Condizioni generali d'affari (CGA). Trovano applicazione a integrazione di eventuali accordi contrattuali particolari.

## 2. Base contrattuale

Per ottenere accesso ai servizi Raiffeisen e-banking, il cliente stipula una convenzione speciale con la Banca.

## 3. Accesso ai servizi Raiffeisen e-banking

Tecnicamente, l'accesso ai servizi Raiffeisen e-banking avviene via Internet tramite un provider scelto dal cliente. Ottiene l'accesso alle prestazioni di Raiffeisen e-banking chi viene correttamente legittimato in una procedura di login a più livelli, in particolare mediante numero di contratto, password personale e altri strumenti di legittimazione.

## 4. 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. In caso di abuso, violazione e danni conseguenti, la responsabilità è interamente a carico del cliente.

Il cliente modifica regolarmente la propria parola chiave. Per motivi di sicurezza, è opportuno sce-

gliere parole chiave che non possano far risalire al cliente.

Se sospetta che persone terze non autorizzate siano venute a conoscenza degli 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).

## 5. Esecuzione di ordini

Tutte le transazioni e gli ordini eseguiti nel quadro di Raiffeisen 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 Raiffeisen e-banking ovvero rifiutarsi di eseguire gli ordini di Raiffeisen e-banking, in particolare laddove riconoscesse un rischio per la sicurezza dei dati. Per gli stessi motivi, la Banca può esigere che l'utente si legittimi in altri modi. In questi casi, è facoltà del cliente ricorrere ad altri canali di comunicazione (telefono, fax o colloquio personale).

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

Un ordine conferito tramite Raiffeisen e-banking non viene sempre eseguito 24 ore su 24. L'elaborazione dipende dal corretto funzionamento tecnico di Raiffeisen 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.

## **6. Ordini senza consulenza**

Le transazioni o gli ordini che il cliente esegue tramite Raiffeisen e-banking vengono gestiti senza consulenza da parte di Raiffeisen.

In caso di transazioni tramite e-banking, la Banca non verifica se tali transazioni sono in linea con un obiettivo d'investimento eventualmente concordato o se sono conformi alle conoscenze ed esperienze del cliente.

Per ragioni di sistema, è possibile che i valori in deposito e/o in valuta estera acquistati tramite Raiffeisen e-banking non possano essere rivenduti lo stesso giorno.

## **7. 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, il cliente può ordinare in qualsiasi momento lo stesso documento in formato cartaceo presso la Banca.

I documenti elettronici vengono inviati alla casella di posta elettronica del cliente in Raiffeisen 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 a disposizione in Raiffeisen e-banking per almeno due anni. Allo scadere di questo termine, la Banca si riserva il diritto di rimuovere dall'e-banking documenti elettronici letti o non letti.



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

Dal momento dell'invio del documento elettronico nella casella di posta elettronica in Raiffeisen e-banking, 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.

#### **8. Servizio 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. La trasmissione avviene unicamente tramite canali non codificati, in modo non controllato e può eventualmente essere transfrontaliera, sebbene il mittente e il destinatario si trovino 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.

#### **9. Trasmissione dei dati tramite Internet**

I servizi Raiffeisen 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 in modo non controllato a livello transfrontaliero. Lo stesso vale anche per una trasmissione dei dati in cui il mittente e il destinatario si trovano in Svizzera. I singoli pacchetti di dati vengono certamente trasmessi in forma codificata. Non sono tuttavia codificati il mittente e il destinatario. Non è pertanto esclusa la possibilità che terzi possano risalire a una relazione bancaria esistente.

#### **10. Leggi estere**

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

#### **11. Riserva**

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

# Prevenzione di averi in giacenza

## 1. Interruzione di contatto e non rivendicazione

Accade talvolta che i rapporti dei clienti con la banca si interrompano e che, pertanto, gli averi patrimoniali depositati presso la stessa non vengano più rivendicati.

Tali averi possono essere definitivamente dimenticati dai clienti e dai loro eredi.

Dal 1° gennaio 2015 sono in vigore la versione emendata della Legge sulle banche e la relativa Ordinanza sulle banche sottoposta a revisione, nonché le nuove Direttive dell'Associazione svizzera dei banchieri (ASB) relative al trattamento degli averi senza contatto e degli averi non rivendicati presso le banche svizzere. Queste normative sanciscono quanto segue:

- Gli averi patrimoniali per i quali non è più possibile ripristinare un contatto con il cliente vengono contrassegnati come «senza contatto» per un periodo di 10 anni.
- In seguito, tali relazioni sono considerate come non rivendicate per ulteriori 50 anni e infine, 60 anni dopo l'ultimo contatto con il cliente, vengono pubblicati su [www.dormantaccounts.ch](http://www.dormantaccounts.ch). Tale pubblicazione trova applicazione per tutte le relazioni con un controvalore superiore a CHF 500 o il cui valore risulta sconosciuto.
- Qualora entro un anno nessun richiedente avente diritto dia seguito alla sollecitazione effettuata attraverso la pubblicazione, le banche consegnano gli averi patrimoniali alla Confederazione.

- Gli averi patrimoniali fino a un importo massimo di CHF 500 vengono consegnati dopo 60 anni senza alcuna pubblicazione.

Con la consegna (liquidazione) degli averi patrimoniali si estinguono tutti i diritti su di essi.

### *Ricerca di averi patrimoniali senza contatto e/o non rivendicati*

Qualora siate a conoscenza di averi patrimoniali presumibilmente senza contatto o non rivendicati a cui avete diritto, vi invitiamo a rivolgervi direttamente alla banca in questione. Se non siete a conoscenza del nome della banca, è possibile effettuare una ricerca attraverso l'Ombudsman delle banche svizzere ([www.bankingombudsman.ch](http://www.bankingombudsman.ch)). Si prega di notare che, al fine di effettuare una simile ricerca, devono essere presentati documenti specifici che attestano il vostro diritto effettivo.

## 2. Raccomandazioni al fine di evitare un'interruzione del contatto

### *Cambiamenti di nome e di indirizzo*

Vi invitiamo a comunicare tempestivamente alla banca eventuali cambi di domicilio, indirizzo o cognome/nome, con conseguente necessità da parte della banca di aggiornare tali dati nei propri registri.

### *Istruzioni particolari*

Informate debitamente la vostra banca se avete in programma assenze di lunga durata e desiderate che le comunicazioni della stessa siano inoltrate

ad es. a un indirizzo terzo oppure trattenute presso l'istituto, e specificate altresì le modalità con cui in casi di urgenza è comunque possibile contattarvi.

#### *Conferimento di procure*

In via generale è opportuno designare un procuratore a cui la banca possa rivolgersi nell'eventualità di un'interruzione dei contatti.

#### *Informazioni a persone di fiducia / Disposizioni di ultima volontà*

Un'ulteriore possibilità per evitare averi senza contatto e non rivendicati consiste nell'informare una persona di fiducia circa la vostra relazione bancaria. La banca può tuttavia fornire informazioni a tale persona di fiducia soltanto se a quest'ultima viene conferita un'apposita procura scritta (possibilmente su un modulo della banca). I valori patrimoniali depositati presso la banca possono essere altresì menzionati ad esempio nelle disposizioni di ultima volontà, avendo cura di specificare la banca depositaria.

### **3. Provvedimenti della banca in caso di interruzione di contatto**

#### *Provvedimenti immediati*

Se una banca constata che la corrispondenza inviata a un cliente non risulta più recapitabile, ad es. a seguito di un cambio d'indirizzo non notificato, e non sussiste più alcun contatto documentato con tale cliente (ad esempio visita personale presso la banca, login nell'e-banking), l'istituto deve tentare di ripristinare il contatto con la diligenza richiesta dalle circostanze, ricercando ad esempio attivamente il nuovo indirizzo.

#### *Ulteriori provvedimenti a seguito di interruzione del contatto*

Ulteriori provvedimenti vengono adottati secondo il principio della proporzionalità e si basano sull'importo dei valori patrimoniali in questione. A tale scopo, la banca può conferire l'incarico di condurre le ricerche anche a terzi, i quali sono assoggettati al medesimo obbligo di riservatezza degli impiegati della banca stessa. Il segreto bancario resta così assicurato a tutti gli effetti.

Qualora a seguito di un'interruzione di contatto le ricerche della banca restino senza esito, ovvero laddove un contatto con il cliente non risulti possibile per altri motivi, lo stato di assenza di contatti è accertato. In questo caso, sulla scorta delle Direttive vigenti le banche sono tenute a:

- registrare a livello centralizzato internamente alla banca gli averi patrimoniali del cliente, gestendo gli stessi come «senza contatti» per una durata di 10 anni
- contrassegnare i valori in modo specifico e registrarli in una banca dati centrale, regolarmente consultabile attraverso l'Ombudsman delle banche svizzere. I responsabili di tali istanze, dotate peraltro delle più moderne misure di sicurezza, sono soggetti al segreto bancario
- una volta trascorsi 50 anni dall'accertamento dell'assenza di contatti (ovvero 60 anni dopo l'ultimo contatto), pubblicare le informazioni relative al cliente bancario sul sito Internet menzionato, laddove tutti gli averi patrimoniali dello stesso cliente superino assieme l'importo di CHF 500

- liquidare i valori patrimoniali o consegnare gli averi patrimoniali al Dipartimento federale delle finanze, qualora durante il termine di pubblicazione nessuno abbia avanzato un diritto giustificato su tali averi. Con la consegna degli averi patrimoniali si estinguono tutti diritti su di essi

#### **4. Salvaguardia dei diritti anche in caso di interruzione dei contatti**

I diritti del cliente e/o dei suoi successori legali restano tutelati anche in caso di assenza di contatti e non rivendicazione fino al momento della consegna alla Confederazione. In tale contesto è possibile derogare alle disposizioni contrattuali soltanto se ciò risulta nell'evidente interesse del cliente:

- gli averi di risparmio continuano a essere gestiti in modo invariato e sono remunerati con gli stessi tassi d'interesse validi presso la banca,
- gli averi in conto corrente e averi simili vengono trasferiti su un conto di risparmio, se il saldo supera CHF 5000,
- i depositi titoli vengono mantenuti. Le scadenze vengono accreditate su un conto di risparmio,
- allo scopo di coprire i costi di locazione non saldati, completare le operazioni di ricerca e garantire eventualmente il mantenimento del valore del rispettivo contenuto, nonché nel contesto di una liquidazione, le cassette di sicurezza possono essere aperte in conformità delle direttive interne alla banca, con successiva custodia del loro contenuto presso la rispettiva banca.

La vostra banca sarà lieta di fornirvi ulteriori dettagli in relazione alle modalità di gestione degli averi non rivendicati.

#### **5. Costi**

Le spese e le commissioni normalmente addebitate dalla banca si applicano anche in caso di assenza di contatti e non rivendicazione. Qualora l'importo di tali spese e commissioni superi quello del patrimonio disponibile, la relazione con il cliente può essere chiusa.

Inoltre, le banche possono addebitare al conto in questione i costi da esse sostenuti per le ricerche, per la gestione particolare e il monitoraggio degli averi patrimoniali senza contatti e non rivendicati, nonché per la pubblicazione. I costi dell'elaborazione di pretese chiaramente immotivate possono essere addebitati al richiedente.

# Dichiarazione sulla protezione dei dati

## 1. Campo di applicazione

La presente dichiarazione sulla protezione dei dati si applica al trattamento di dati personali di clienti del Gruppo Raiffeisen (Banche e società del Gruppo di Raiffeisen Svizzera) ed è complementare alle condizioni generali di affari (CGA).

## 2. Dati utilizzati

Il Gruppo Raiffeisen tratta dati personali, che il cliente comunica a quest'ultimo o a un partner di cooperazione, che sono accessibili al pubblico (ad es. dati del registro fondiario, dati del registro di commercio, geodati) o reperibili presso terzi (ad es. dati relativi alla solvibilità o dati di rating).

Si tratta in particolare di dati di clienti (ad es. dati personali, età, sesso, regione di residenza, dati di legittimazione e accesso), dati contrattuali (ad es. dati di credito e dati prodotto), dati finanziari (ad es. dati relativi a scoring, rating e solvibilità nell'ambito della concessione di crediti, dati patrimoniali e dati prodotto), dati relativi a transazioni (ad es. dati del traffico dei pagamenti, informazioni su beneficiari e scopi di pagamenti), dati di interazioni (ad es. visite a siti web e canali social media del Gruppo Raiffeisen) nonché dati relativi alle esigenze dei clienti (ad es. canali di contatto preferiti, interessi per prodotti e servizi) o profili creati a partire da questi dati.

## 3. Base giuridica e scopo del trattamento

Il Gruppo Raiffeisen tratta dati personali in conformità con le disposizioni applicabili in materia di protezione dei dati:

- a) Per adempiere a obblighi contrattuali  
Il Gruppo Raiffeisen tratta i dati del cliente per adempiere ai propri obblighi contrattuali derivanti dalla relazione d'affari del cliente con il Gruppo Raiffeisen o i partner di cooperazione.
- b) Per adempiere a obblighi di legge  
Il Gruppo Raiffeisen è soggetto a requisiti legali e in materia di vigilanza che richiedono un trattamento dei dati del cliente. Vi rientrano, ad es., trattamenti con lo scopo della gestione dei rischi e gli obblighi di comunicazione nei confronti delle autorità.
- c) Per l'interesse legittimo di Raiffeisen  
Il Gruppo Raiffeisen tratta i dati del cliente anche per poter offrire allo stesso prodotti e servizi del Gruppo Raiffeisen e dei partner di cooperazione adeguati alle sue esigenze individuali, nonché per l'ulteriore sviluppo dei prodotti e servizi del Gruppo Raiffeisen (distribuzione, marketing e ricerca di mercato).
- d) Con il consenso del cliente  
Se il Gruppo Raiffeisen tratta i dati del cliente con il consenso di quest'ultimo, allora il trattamento dei dati è giustificato da tale consenso.

## 4. Diritto di opposizione e diritto di revoca

In caso di trattamenti di dati che avvengono con il consenso del cliente, questi ha il diritto di revocare il suo consenso in qualsiasi momento. In caso di trattamenti di dati che non richiedono il consenso del cliente, ma che il cliente per motivi personali

non desidera, questi ha il diritto di presentare opposizione al trattamento di tali dati in qualsiasi momento. Con l'opposizione risp. la revoca, i dati personali del cliente non vengono più trattati per il relativo scopo, salvo che sussistano motivi legittimi cogenti o interessi prevalenti per procedere all'ulteriore trattamento (ad es. diritti e obblighi giuridici, accertamento di diritti).

Qualora il cliente si avvalga di prodotti o servizi, i suoi dati rimangono tuttavia nei sistemi della Banca ai fini dell'erogazione di queste prestazioni e vengono trattati per lo svolgimento di operazioni.

Il cliente può esercitare il suo diritto di opposizione o di revoca dandone comunicazione alla propria Banca. L'attuazione della revoca risp. dell'opposizione richiede fino a due giorni lavorativi (dopo il ricevimento dell'ordine).

## **5. Destinatario di dati personali/trasmissione di dati a terzi**

La trasmissione di dati personali avviene all'interno del Gruppo Raiffeisen, a partner di cooperazione, ad autorità e a partner commerciali che, su base contrattuale, hanno l'obbligo di garantire la tutela del segreto bancario e rispettare le disposizioni applicabili in materia di protezione dei dati, nell'ambito dello scopo del trattamento.

Il Gruppo Raiffeisen trasmette a terzi dati personali solo se è necessario per l'adempimento degli obblighi contrattuali o giuridici del Gruppo Raif-

feisen, se interessi legittimi del Gruppo Raiffeisen lo consentono o il cliente ha fornito il proprio consenso alla trasmissione dei dati.

## **6. Comunicazione dei dati all'estero**

Una comunicazione di dati personali all'estero avviene nell'ambito dell'adempimento degli obblighi contrattuali o giuridici da parte del Gruppo Raiffeisen e nella collaborazione con partner commerciali con sede all'estero nell'ambito dello scopo del trattamento. In caso di comunicazione di dati personali all'estero, il Gruppo Raiffeisen garantisce che lo stato interessato disponga di una protezione dei dati adeguata, che una protezione dei dati adeguata sia garantita in altro modo o sussista il consenso del cliente.

## **7. Conservazione dei dati**

Il Gruppo Raiffeisen tratta e salva i dati personali del cliente per la durata della relazione d'affari risp. finché è necessario per il rispetto del termine di conservazione di legge o regolamentare o per lo scopo del trattamento dei dati in questione. Occorre tener presente che la relazione d'affari con il cliente è un rapporto obbligatorio di durata, che si estende su un periodo di anni.

## **8. Diritti della persona interessata**

Il cliente ha il diritto di essere informato se il Gruppo Raiffeisen tratta dati che lo riguardano, il diritto alla rettifica dei dati trattati dal Gruppo Raiffeisen se questi sono inesatti o incompleti, nonché il diritto alla cancellazione dei dati trattati, se la finali-

tà del trattamento non sussiste più o il cliente si oppone al futuro trattamento da parte di Raiffeisen. Motivi cogenti potrebbero ostare alla cancellazione dei dati (ad es. obblighi giuridici di conservazione dei dati, interessi prevalenti).

### **9. Decisioni individuali automatizzate**

In linea di principio, il Gruppo Raiffeisen non prende decisioni individuali basate esclusivamente su un trattamento automatizzato dei dati personali del cliente. Qualora dovessero essere adottate decisioni individuali automatizzate nei confronti del cliente, Raiffeisen provvederà a informarlo al riguardo.

### **10. Creazione di profili**

Può accadere che il Gruppo Raiffeisen tratti i dati personali del cliente con lo scopo di valutare determinate caratteristiche dello stesso e, a partire da queste, creare un profilo. In particolare, il Gruppo Raiffeisen utilizza il profilo per fornire al cliente una consulenza ottimale, adeguare distribuzione e marketing alle esigenze individuali del cliente e condurre ricerche di mercato. Se non sussiste alcuna base giuridica alternativa per la creazione di profili, il cliente ha fornito il suo consenso a tale creazione nelle CGA, cifra 13 Protezione dei dati/segreto bancario.

### **11. Misure per garantire la sicurezza dei dati**

Il Gruppo Raiffeisen impiega un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni (ISMS). Questo comprende un sistema di direttive e di control-

lo con misure tecniche e organizzative per la protezione dei dati personali. Oltre al livello di protezione generale, nelle regolamentazioni e nei processi interni del Gruppo Raiffeisen sono definite misure esplicite e basate sui rischi per la protezione dei dati personali. I rischi informatici sono gestiti attraverso misure tecniche e organizzative. I controlli di sicurezza per servizi IT interni ed esterni sono orientati agli standard del mercato. Il Gruppo Raiffeisen adegua la protezione dei dati personali alla situazione di minaccia in un processo di miglioramento continuo.

### **12. Contatto del responsabile**

La persona di contatto per richieste del cliente in relazione alla protezione dei dati è l'incaricato della protezione dei dati del Gruppo Raiffeisen:

Raiffeisen Svizzera società cooperativa  
Incaricato della protezione dei dati  
Raiffeisenplatz 4  
9000 San Gallo  
Svizzera

[datenschutzbeauftragter@raiffeisen.ch](mailto:datenschutzbeauftragter@raiffeisen.ch)  
[www.raiffeisen.ch](http://www.raiffeisen.ch)

