

# Termini e condizioni per Direct Multibanking

## 1. Accesso a Direct Multibanking

- 1.1 L'accesso ai servizi Direct Multibanking (Multibanking) è concesso solo alle persone identificate con tutti gli elementi di legittimazione ossia che abbiano inserito
- la propria ID utente;
  - le proprie password personali (cifre, lettere o una combinazione di entrambe);
- e gli elementi identificativi selezionati dal cliente e/o da tutte le persone autorizzate (di seguito denominati collettivamente "utenti") e offerti e accettati da Credit Suisse (Svizzera) SA (di seguito la "Banca").
- Se per ragioni di sicurezza la Banca richiede un'identificazione aggiuntiva per singoli ordini di trasferimento tra conti (denominati di seguito "conferma della transazione"), devono essere utilizzati gli stessi elementi identificativi. Non è possibile avviare alcuna transazione se non sono stati inseriti tutti gli elementi identificativi.
- Gli elementi identificativi di cui sopra possono essere cambiati, integrati o sostituiti dalla Banca in qualsiasi momento.
- 1.2 Il cliente deve garantire che ogni utente modifichi la password fornita dalla Banca non appena ricevuta. Consigliamo vivamente ai clienti di modificare periodicamente le proprie password. Lo stesso dicasi per i certificati offerti o accettati dalla Banca.
- 1.3 La Banca considera autorizzato a utilizzare o attivare i servizi Multibanking chiunque fornisca prova di identificazione come definito al punto 1.1.
- La Banca può pertanto autorizzare tali persone a utilizzare i servizi Multibanking, ad accedere e a disporre dei conti elencati nel modulo di domanda nonché accettare gli ordini e le comunicazioni dell'utente, indipendentemente dalla sua relazione interna con il cliente e da eventuali dichiarazioni divergenti nella documentazione della Banca relativa alle firme e senza eseguire ulteriori controlli in merito alle autorizzazioni. La Banca ha inoltre la facoltà, in qualsiasi momento e senza doverne spiegare i motivi, di rifiutarsi di fornire informazioni o di accettare istruzioni, ordini o comunicazioni, nonché di esigere dall'utente che presenti una prova dell'autorizzazione con altri mezzi (tramite firma o di persona).
- 1.4 Il cliente accetta senza riserve tutte le transazioni eseguite mediante Multibanking utilizzando gli elementi identificativi degli utenti riguardo ai propri conti/depositi attivati in Multibanking. Analogamente, tutte le istruzioni, le comunicazioni e gli ordini ricevuti in tale modo dalla Banca vengono considerati immessi e autorizzati dal cliente o da un utente.
- 1.5 L'indirizzo e-mail della persona di contatto del cliente indicato nel modulo di domanda è utilizzato solo ai fini dello scambio di informazioni iniziali e di supporto riguardanti Multibanking. Pertanto, il cliente non deve utilizzare questo canale per trasmettere o ricevere informazioni di altro tipo.
- Il cliente è consapevole del fatto che la Banca verifica unicamente gli indirizzi e-mail delle e-mail

ricevute. Se vi sono motivi per ritenere che un terzo non autorizzato conosca un indirizzo e-mail e faccia un uso indebito del sistema, il cliente deve informare immediatamente la Banca.

Il cliente prende atto del fatto che lo scambio elettronico di informazioni può comportare i seguenti rischi:

- le informazioni sono trasmesse in forma non criptata attraverso una rete aperta e pubblicamente accessibile e possono essere intercettate da terzi, il che potrebbe permettere loro di risalire all'esistenza di una relazione bancaria;
- le informazioni possono essere modificate da terzi;
- l'identità del mittente (indirizzo e-mail) può essere fittizia o essere stata manipolata in altro modo;
- lo scambio di informazioni può essere ritardato o pregiudicato da errori di trasmissione, problemi tecnici, interruzioni, guasti, interventi illegali, sovraccarico della rete, blocchi dolosi dell'accesso elettronico da parte di terzi o altri inconvenienti riconducibili al fornitore di servizi di rete.

Il cliente prende atto che le istruzioni urgenti o relative a una registrazione non devono essere impartite alla Banca tramite e-mail, poiché non è possibile garantirne l'elaborazione tempestiva.

## 2. Multibank reporting

- 2.1 La Banca fornisce rendicontazione nell'ambito di Multibanking tramite i sistemi di Fides, che indirizzano i dati alla Banca.
- 2.2 Con il servizio di Multibank reporting la Banca trasmette a Fides i dati relativi ai conti associati. Attraverso i sistemi di Fides, il cliente può consultare in forma adeguata le informazioni sui conti.

## 3. Obbligo del cliente di esercitare la dovuta diligenza

- 3.1 Il cliente deve assicurare che tutti gli elementi identificativi (cfr. punto 1.1) siano mantenuti riservati da tutti gli utenti e siano protetti dall'uso improprio da parte di persone non autorizzate. In particolare, una volta cambiate, le password non devono essere scritte o salvate senza protezione nel dispositivo end-user del cliente (cfr. punto 1.2). Il cliente assume la piena responsabilità per tutti i rischi risultanti dalla divulgazione degli elementi identificativi di un utente.
- 3.2 Se sussiste motivo di sospettare che terzi non autorizzati siano a conoscenza di un elemento identificativo esposto al punto 1.1, l'elemento identificativo in questione deve essere modificato.
- 3.3 Il cliente si assume la piena responsabilità per tutte le conseguenze derivanti dall'uso – corretto o non corretto – degli elementi identificativi suoi o di altri utenti.

## 4. Sicurezza di Multibanking/Esclusione di responsabilità della Banca

- 4.1 Nonostante l'adozione di misure precauzionali all'avanguardia, non è garantita la sicurezza assoluta né per la Banca né per il cliente. **Il dispositivo end-user dell'utente è un componente del sistema, ma è al di fuori del controllo esercitato dalla Banca e può diventare un anello debole del sistema.** Malgrado tutte le misure di sicurezza, la Banca non può assumersi la responsabilità per i dispositivi end-user del cliente, in quanto ciò non è tecnicamente possibile (cfr. punto 5.2 per i dettagli sui rischi).
- 4.2 L'utente prende atto in particolare dei seguenti rischi.
- Insufficiente conoscenza del sistema e mancanza di precauzioni di sicurezza sul dispositivo dell'utente possono facilitare l'accesso non autorizzato (p. es. salvataggio dei dati sull'hard disk senza una sufficiente protezione, trasferimento di file, informazioni lasciate sullo schermo, ecc.). L'utente è tenuto a informarsi in merito alle misure di sicurezza necessarie.
  - È impossibile escludere che l'operatore di rete (p. es. provider di servizi Internet/SMS) delinea un profilo in merito al comportamento dell'utente, cioè che il provider sia in grado di dedurre quando e con chi l'utente entra in contatto.

- Esiste un rischio latente che terzi possano accedere al computer dell'utente finale senza essere individuati durante l'utilizzo dei servizi Multibanking.
- È anche possibile che virus e simili programmi dannosi si installino e si diffondano su un computer quando questo si connette a un server esterno per una sessione di rete (p. es. Internet, SMS). L'utente può avvalersi di adeguati software di sicurezza disponibili sul mercato per adottare le necessarie precauzioni di sicurezza.
- È importante che l'utente installi esclusivamente software provenienti da fonti affidabili.

4.3 **La Banca non offre alcuna garanzia circa l'accuratezza e la completezza dei dati messi a disposizione dell'utente attraverso Multibanking. In particolare, le informazioni riguardanti i conti (saldo, estratti conto, transazioni, ecc.) e le informazioni liberamente accessibili, come corsi di borsa e tassi di cambio, sono considerate non vincolanti. I dati riportati in Multibanking non costituiscono un'offerta vincolante a meno che ciò non sia stato dichiarato esplicitamente.**

4.4 La Banca declina ogni responsabilità per eventuali perdite subite dall'utente come conseguenza di errori di trasmissione, difetti tecnici, sovraccarico del sistema, interruzioni (compresi interventi di manutenzione al sistema), guasti, accessi illegali o blocchi dolosi dell'infrastruttura di telecomunicazioni e delle reti oppure a causa di altri inconvenienti riconducibili all'infrastruttura di telecomunicazioni e ai fornitori di servizi di rete.

4.5 A condizione che la Banca abbia esercitato la normale due diligence commerciale, essa non risponde delle conseguenze dovute a guasti o interruzioni, soprattutto nell'ambito dell'elaborazione, che riguardano le operazioni Multibanking della Banca (p. es. a causa di interventi illegali sul sistema della Banca).

4.6 Inoltre, la Banca declina espressamente ogni responsabilità in relazione a software (p. es. tramite disco/CD o download) e hardware (compresi gli elementi identificativi) eventualmente forniti, nonché a eventuali conseguenze causate od occorse durante la distribuzione di software tramite la rete (p. es. tramite Internet).

4.7 Qualora la Banca identifichi rischi di sicurezza, si riserva il diritto di interrompere in qualsiasi momento i servizi Multibanking al fine di proteggere il cliente, fino a quando tali rischi saranno rimossi. La Banca non risponde di eventuali danni dovuti a tale interruzione.

4.8 La Banca declina qualsiasi responsabilità per danni subiti dal cliente come conseguenza del mancato adempimento dei propri obblighi contrattuali nei confronti di terzi, o per perdite indirette o consequenziali, quali la perdita di profitti o richieste di risarcimento da parte di terzi.

4.9 La Banca declina qualsiasi responsabilità per danni risultanti da lieve negligenza da parte del personale di supporto durante l'esecuzione dei compiti assegnati.

## 5. Blocco dell'accesso

La Banca ha in qualsiasi momento la facoltà di bloccare l'accesso del cliente e/o di tutti o alcuni utenti a servizi specifici o a tutti i servizi senza fornire spiegazioni e senza preavviso, nel caso in cui ritenga che esistano motivi sufficienti per farlo.

## 6. Segreto bancario

6.1 Il cliente prende atto che Multibanking si basa sullo scambio di informazioni tra la Banca e Fides. Il cliente solleva pertanto la Banca dall'obbligo di riservatezza rispetto a Fides e altre parti (p. es. altre banche) ai fini dell'erogazione dei servizi Multibanking.

6.2 Il cliente prende atto che i dati sono trasferiti utilizzando una rete pubblicamente accessibile (p. es. Internet, SMS). I dati possono essere trasmessi oltre frontiera senza essere controllati. Ciò vale anche per trasferimenti di dati in cui sia il mittente sia il destinatario vivono in Svizzera. Anche se singoli pacchetti di dati (a eccezione degli SMS) sono trasmessi in forma crittografata, l'identità del mittente e del destinatario (e anche il testo stesso dell'SMS) non lo sono. È quindi possibile che un

terzo possa rilevare la traccia di una relazione bancaria e/o di pagamento esistente tra il cliente e il beneficiario.

- 6.3 Il cliente prende inoltre atto che la normativa svizzera sul segreto bancario e sulla protezione dei dati non si applica al di fuori del territorio elvetico e non riguarda pertanto i dati trasferiti verso o da paesi esteri.

## **7. Disposizioni legali estere/Restrizioni di importazione ed esportazione**

- 7.1 L'utente prende atto che l'utilizzo dei servizi Multibanking dall'estero in talune circostanze può costituire una violazione della legislazione vigente all'estero. L'utente ha la responsabilità di verificare se sussistano tali circostanze. La Banca declina ogni responsabilità in tal senso.
- 7.2 L'utente prende atto che utilizzando le applicazioni Multibanking dall'estero potrebbe violare le restrizioni di importazione ed esportazione per gli algoritmi di criptazione.

## **8. Modifiche alla convenzione**

La Banca si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le presenti condizioni e/o l'ambito di applicazione dei servizi Multibanking. Il cliente e tutti gli utenti ricevono notifica di tali modifiche in Direct o tramite altri mezzi appropriati. Le modifiche sono ritenute accettate a meno che la Banca riceva entro un mese una comunicazione scritta indicante il contrario. In ogni caso, le modifiche sono considerate accettate con il successivo utilizzo del servizio Multibanking.

## **9. Scopi di marketing**

Il cliente e tutti gli utenti acconsentono all'utilizzo dei dati del cliente presenti in Multibanking da parte della Banca a scopo di marketing (incl. l'offerta di prodotti e servizi personalizzati al cliente).

## **10. Elaborazione dei dati per scopi inerenti alla sicurezza**

Al cliente e a tutti gli utenti è reso noto che la Banca può elaborare tutti i dati relativi alle transazioni a fini di sicurezza, in particolare anche al fine di creare profili di transazione atti a prevenire transazioni fraudolente e quindi proteggere il cliente.

## **11. Disdetta**

Ciascuna delle parti può risolvere in qualsiasi momento la convenzione Multibanking in forma scritta. La notifica di disdetta da parte del cliente deve essere inviata al proprio interlocutore presso la Banca.

## **12. Riserva di disposizioni di legge**

- 12.1 È fatta riserva di ogni disposizione di legge che disciplina l'operatività e l'utilizzo di infrastrutture di telecomunicazione e reti che si applica anche a questa adesione a Multibanking dal momento in cui entra in vigore.
- 12.2 L'utente prende atto che potrebbero esserci ulteriori restrizioni relative al servizio e alle funzioni Multibanking per clienti/utenti domiciliati in determinati paesi.

## **13. Spese**

La Banca si riserva di introdurre spese per i servizi offerti o di modificare le tariffe esistenti.