

## C Disposizioni per i servizi elettronici.

### 1. Disposizioni generali.

#### 1.1 Ambito di applicazione.

Le Condizioni generali per l'utilizzo dei servizi elettronici della BCG trovano applicazione per tutti i servizi elettronici attuali e futuri della BCG (di seguito collettivamente «servizi»), di cui si avvale il cliente o il suo procuratore (di seguito collettivamente «utente»), a condizione che i servizi in questione non siano altrimenti disciplinati dalle Disposizioni speciali.

Per i singoli servizi trovano inoltre applicazione le rispettive Disposizioni speciali e le eventuali disposizioni pubblicate nelle pagine Internet della BCG.

In caso di discrepanza tra le Disposizioni generali, le Disposizioni speciali dei rispettivi servizi e le eventuali disposizioni presenti nelle pagine Internet della BCG, prevalgono nell'ordine le Disposizioni speciali, le Disposizioni generali e infine quelle pubblicate nelle pagine Internet della BCG.

### 1.2 Accesso ai servizi.

L'accesso tecnico ai servizi avviene mediante il provider scelto dall'utente stesso (come Internet, operatore di telecomunicazioni ecc.) oppure tramite altri mezzi di comunicazione e mediante specifici hardware e software acquistati dall'utente presso terzi via Internet, un telefono cellulare acquistato dall'utente presso terzi e/o un altro terminale dell'utente che soddisfi almeno i requisiti illustrati nella rispettiva pagina Internet aggiornata della BCG o altrove.

Hanno accesso ai rispettivi servizi gli utenti che effettuano correttamente la procedura di legittimazione mediante gli appositi strumenti previsti nelle relative Disposizioni speciali.

La BCG si riserva il diritto di sostituire o adeguare in qualsiasi momento gli strumenti di legittimazione, dandone preventiva comunicazione all'utente nei modi opportuni.

Gli strumenti di legittimazione vengono spediti all'indirizzo di recapito dell'utente noto alla BCG. Il cliente prende atto e accetta che la BCG non possa controllare chi riceve gli strumenti di legittimazione e li utilizza. In particolare, in caso di persone giuridiche e/o del recapito a un indirizzo commerciale, spetta esclusivamente al cliente vigilare sulla ricezione degli strumenti di legittimazione e sul loro utilizzo.

In caso di procedura di accesso in due fasi, all'immissione degli strumenti di legittimazione validi della prima fase, per motivi di sicurezza la BCG è autorizzata a rendere noti il nome / la ditta dell'utente.

Chi effettua l'operazione di legittimazione tramite immissione (autolegittimazione) risulta nei confronti della BCG come soggetto autorizzato all'utilizzo dei servizi in questione. Nell'ambito e secondo la portata dei servizi acquistati dall'utente, la BCG è pertanto tenuta a consentire allo stesso, senza ulteriori verifiche della sua autorizzazione, di effettuare o disporre consultazioni ovvero a ricevere dall'utente ordini e comunicazioni giuridicamente vincolanti.

In caso di dubbi giustificati, segnatamente per motivi di sicurezza, la BCG ha tuttavia il diritto di negare in qualsiasi momento l'esecuzione di servizi, senza fornire motivazioni, ed esigere che l'utente si legittimi in altre forme (ad es. mediante firma o presentandosi di persona).

**Il cliente è tenuto a informare i procuratori da esso autorizzati circa il contenuto delle presenti disposizioni per i servizi elettronici e a provvedere affinché essi rispettino tutti gli obblighi da esse derivanti.**

**Il cliente riconosce senza riserve tutte le operazioni eseguite nell'ambito dei servizi elettronici a fronte dell'utilizzo dei propri strumenti di legittimazione o effettuate dal/ dai suo/suoi procuratore/i. Altrettanto vale per qualsiasi istruzione, ordine e comunicazione che, giungendo a BCG secondo tali modalità, si intendono redatti e autorizzati dal cliente.**

### 1.3 Obblighi di diligenza dell'utente.

#### a) In relazione agli strumenti di legittimazione.

L'utente è tenuto a modificare la prima password assegnatagli dalla BCG immediatamente al ricevimento della stessa e successivamente con cadenza regolare. Le password non devono essere facilmente deducibili.

Gli utenti sono tenuti a mantenere segreti tutti gli strumenti di legittimazione e a proteggerli dall'utilizzo indebito da parte di persone non autorizzate. In particolare, gli strumenti di legittimazione non possono essere conservati o comunque archiviati nel terminale dell'utente (ad es. computer o telefono cellulare) senza protezione. Parimenti gli strumenti di legittimazione non devono essere consegnati a terzi o comunque resi loro accessibili in qualsiasi altra forma. I diversi strumenti di legittimazione per l'utilizzo dei servizi devono essere custoditi separatamente.

Qualora sussistano fondati timori che terzi non autorizzati siano venuti a conoscenza di uno o più strumenti di legittimazione dell'utente, questi è tenuto a provvedere immediatamente alla loro sostituzione e/o a modificarli. Se ciò non fosse possibile, l'utente deve far imme-

diatamente bloccare l'accesso ai relativi servizi e/o provvedere a bloccarlo egli stesso. Si possono richiedere all'occorrenza nuovi strumenti di legittimazione presso la BCG.

Il cliente risponde di tutte le conseguenze dell'utilizzo, anche di natura abusiva, degli strumenti di legittimazione personali o di quelli dell'utente, a condizione che la BCG abbia adottato la diligenza ordinaria.

#### b) In relazione al terminale dell'utente.

L'utente è tenuto a ridurre al minimo il rischio di un accesso non autorizzato al proprio dispositivo (ad es. tramite le reti elettroniche pubbliche, come Internet), adottando le opportune misure di protezione. In particolare devono essere tenuti aggiornati il sistema operativo e il browser, vale a dire che l'utente deve installare tempestivamente gli aggiornamenti di software e i patch di sicurezza messi a disposizione o consigliati dal rispettivo fornitore. Devono inoltre essere adottate le tradizionali misure di sicurezza per le reti elettroniche pubbliche, ad es. utilizzando un programma antivirus e installando un firewall da tenere costantemente aggiornati. Spetta all'utente informarsi circa le misure di sicurezza conformi rispettivamente allo stato dell'arte corren-

te e le indicazioni di sicurezza fornite nelle pagine Internet della BCG e adottare le misure di sicurezza consigliate.

Qualora sussistano fondati timori che terzi non autorizzati **abbiano avuto accesso al terminale** dell'utente (ad es. computer), questi è tenuto a **comunicarlo immediatamente alla BCG**.

L'utente deve verificare hardware e software consegnati dalla BCG per l'utilizzo dei servizi elettronici subito dopo averli ricevuti e contestare prontamente alla BCG eventuali difetti. Se alla BCG non pervengono contestazioni di alcun genere, hardware e software si intendono approvati dall'utente.

#### c) **In relazione all'immissione dei dati.**

L'utente deve inoltre verificare la completezza e l'esattezza di tutti i dati da lui inseriti. Il cliente è responsabile dei dati trasmessi dall'utente fino all'acquisizione degli stessi da parte del sistema della BCG.

Qualora l'utente abbia conferito alla BCG un ordine per via elettronica (ad es. ordine di pagamento, di borsa ecc.) e in seguito riscontri che la BCG non ha eseguito del tutto o in parte tale ordine secondo le specifiche trasmesse, egli è tenuto a pre-

sentare nei confronti della BCG immediatamente o al più tardi entro un mese un apposito reclamo; in caso contrario, l'ordine non eseguito, ovvero eseguito in modo incompleto o erroneo, sarà ritenuto approvato.

### 1.4 **Sicurezza dei servizi, esclusione di responsabilità.**

In virtù delle codifiche utilizzate, in linea di principio non è possibile per i terzi non autorizzati prendere visione dei dati riservati del cliente. Non si può tuttavia garantire una sicurezza assoluta, neppure mediante le misure di sicurezza all'avanguardia della tecnica, né da parte della banca né da parte dell'utente. Il terminale (computer, telefono cellulare, ecc.) e/o la rete dell'utente sono parte del sistema, ma si trovano al di fuori del controllo della BCG e possono diventare un punto debole del sistema stesso.

Il cliente prende atto dei rischi di seguito riportati e si impegna a osservare le informazioni sulla sicurezza esposte nelle pagine Internet dei diversi servizi o comunque messe a disposizione dell'utente in altra forma, nonché ad adottare tempestivamente i provvedimenti di sicurezza eventualmente raccomandati.

- Insufficienti cognizioni di sistema e misure di sicurezza carenti possono facilitare l'accesso non autorizzato (ad es. salvataggi non sufficientemente protetti dei dati sul disco fisso, trasferimento di file).
- Utilizzando una rete (ad es. Internet, rete mobile), sussiste il rischio che sul terminale si diffondano virus e simili nel momento in cui il terminale entra in contatto con la rete. I rispettivi software di sicurezza disponibili sul mercato possono essere d'aiuto all'utente nell'adozione di misure di sicurezza.
- È importante che l'utente operi solo con software provenienti da fonti affidabili.
- Il provider di rete o il fornitore di software ha la possibilità tecnica di allestire il monitoraggio del traffico dell'utente ovvero di risalire a quando l'utente è entrato in contatto e con chi.
- È altresì possibile che durante l'utilizzo dei servizi un soggetto terzo riesca ad accedere al terminale dell'utente, a insaputa di quest'ultimo.

La BCG non può garantire un accesso illimitato ai diversi servizi, né un utilizzo illimitato degli stessi. Parimenti la BCG non può garantire l'operatività illimitata di Internet. La BCG non può inoltre fornire alcuna garanzia che le informazioni da essa inviate via e-mail, SMS e canali analoghi, su richiesta dell'utente, pervengano a questo in tempo utile.

La BCG adotta la diligenza ordinaria nella visualizzazione e nel trasferimento di dati, informazioni, comunicazioni ecc. (di seguito «dati») da essa trasmessi nell'ambito dei rispettivi servizi. **La BCG esclude qualsiasi ulteriore garanzia e responsabilità per la correttezza, la completezza e l'attualità dei dati. In particolare i dati relativi a conti e depositi (saldo, estratti, transazioni ecc.) nonché le informazioni accessibili pubblicamente, come quotazioni di borsa o tassi di cambio, sono da ritenersi provvisori e non vincolanti. I dati contenuti nei servizi non rappresentano in alcun modo un'offerta vincolante, salvo nel caso in cui siano espressamente definiti come tale.**

La BCG declina qualsiasi responsabilità per il terminale dell'utente (ad es. computer, tablet, telefono cellulare ecc.), per l'accesso tecnico ai servizi, nonché per il software e l'hardware necessari a tale scopo. La BCG non si assume inoltre alcuna responsabilità per eventuali difetti di software eventualmente messi a disposizione dalla stessa tramite supporti dati, download ecc.

I servizi vengono erogati attraverso una rete aperta e accessibile a chiunque (ad es. Internet, rete telefonica ecc.). La BCG declina ogni responsabilità per danni derivanti dall'utilizzo della rete aperta. In particolare, la BCG non risponde di danni subiti dal cliente a seguito di errori di trasmissione, difetti tecnici, guasti, interruzioni e ritardi (in particolare nell'elaborazione), interferenze illecite negli impianti degli operatori di rete e/o di telecomunicazioni, sovraccarico di tali impianti, malfunzionamenti, interruzioni o altre situazioni di inaccessibilità da parte degli operatori di rete e/o di telecomunicazioni.

In caso di riscontro di rischi per la sicurezza, la BCG si riserva inoltre in qualsiasi momento la facoltà di interrompere i servizi in questione fino all'eliminazione dei rischi stessi. La BCG è altresì autorizzata a interrompere i rispettivi servizi per effettuare lavori di manutenzione. La BCG declina qualsiasi responsabilità per eventuali danni derivanti da tali interruzioni o da un blocco.

Si esclude la responsabilità della BCG per i danni causati al cliente per mancato adempimento dei suoi doveri contrattuali nei confronti di terzi nonché per i danni indiretti e quelli complementari, quali ad esempio il mancato guadagno o le pretese di terzi.

In caso di colpa lieve, la BCG non si assume alcuna responsabilità per i danni causati dal proprio personale ausiliario nell'esercizio delle sue mansioni.

### **1.5 Conferma di transazione.**

Al fine di rafforzare la sicurezza, la BCG si riserva di chiedere all'utente una conferma di transazione quale attestazione del suo mandato.

**In tali casi l'utente è tenuto a confrontare i dati trasmessigli dalla BCG (ad es. sul suo terminale con funzione SMS, tramite app o computer) con quelli riportati sul mandato originale o sul giustificativo originale e a verificarne la correttezza.** Se l'utente ritiene che i dati trasmessigli dalla BCG sono corretti e se desidera impartire il rispettivo ordine alla BCG, egli deve confermare l'ordine in questione (ad es. attraverso l'immissione del codice inviatogli dalla BCG). **Se invece, a parere dell'utente, i dati trasmessigli dalla BCG non sono corretti, egli è tenuto a interrompere la transazione.** Se l'utente non provvede alla conferma della transazione, l'ordine è considerato non conferito e pertanto la BCG non procede alla sua elaborazione.

## 1.6 Blocco.

Il cliente può far bloccare il suo accesso personale o quello dei suoi procuratori ai rispettivi servizi della BCG.

Tale blocco può essere richiesto durante i normali orari d'ufficio o negli orari di operatività del servizio in questione. Il cliente si fa carico del rischio di uso indebito degli strumenti di legittimazione per l'utilizzo dei servizi prima che il blocco sia effettivo, tenendo conto dei termini occorrenti secondo l'uso commerciale.

Il blocco o l'interruzione possono essere revocati su richiesta del cliente.

La BCG è autorizzata in qualsiasi momento a bloccare l'accesso del cliente e/o di uno o tutti i suoi procuratori a uno o tutti i servizi, senza alcun obbligo di addurne i motivi e senza preavviso.

## 1.7 Disposizioni della procura.

Con il conferimento di procura ai sensi del Regolamento delle firme della BCG, il procuratore viene legittimato anche ad avvalersi dei servizi elettronici della BCG. La revoca del diritto di firma nei confronti di eventuali procuratori, di cui all'apposito

Regolamento delle firme della BCG, ha quindi automaticamente come effetto anche la sospensione di un'eventuale autorizzazione all'utilizzo dei servizi. Se l'autorizzazione all'utilizzo dei servizi è stata conferita a terzi in modo disgiunto dal Regolamento delle firme della BCG, la sua revoca richiede un atto separato.

Parimenti il decesso o la perdita della capacità civile dell'utente – indipendentemente da eventuali iscrizioni nel registro di commercio e pubblicazioni divergenti – non comporta automaticamente la decadenza dell'autorizzazione conferita ovvero l'inibizione all'utilizzo dei servizi. In ogni caso occorre invece l'esplicita revoca dell'autorizzazione o l'esplicita disposizione di blocco. In caso di decesso del cliente la BCG si riserva il diritto di limitare le disposizioni relative ai valori patrimoniali del deceduto e/o di bloccare l'accesso ai servizi.

## 1.8. Segreto bancario e protezione dei dati.

L'utente prende atto che il segreto bancario svizzero è circoscritto esclusivamente al territorio nazionale elvetico e che pertanto tutti i dati da trasferire e/o depositati all'estero non godono più di alcuna tutela.

L'utente prende inoltre atto che i dati vengono trasmessi attraverso una rete aperta, accessibile a chiunque. I dati possono quindi essere trasmessi incontrollatamente oltre frontiera, anche se mittente e destinatario sono in Svizzera. L'utente prende altresì atto che **le informazioni della BCG, che egli si fa trasmettere separatamente via e-mail, SMS ecc., sono di norma inviate in modalità non criptata e che quindi il segreto bancario e la protezione dei dati non sono garantiti.** Anche in caso di trasmissione criptata, mittente e destinatario restano sprovvisti di tale codifica, rendendo così possibile a terzi desumere l'esistenza di una relazione bancaria.

### **1.9 Ordinamenti giuridici esteri / restrizioni relative all'importazione e all'esportazione.**

L'offerta di servizi per gli utenti all'estero può essere soggetta a restrizioni giuridiche locali, il che può comportare una limitazione dei servizi offerti. In qualsiasi momento e senza alcun preavviso, la BCG è autorizzata a modificare, limitare o revocare interamente l'offerta dei servizi disponibili all'estero.

L'utente prende atto del fatto che, utilizzando i servizi dall'estero, può in determinate circostanze violare le norme del proprio do-

micilio, ad es. sanzioni o restrizioni in essere rispetto alle importazioni e alle esportazioni (segnatamente per gli strumenti di legittimazione o gli algoritmi di cifratura ivi contenuti), o altro diritto estero. Spetta all'utente informarsi al riguardo. Nel dubbio si rinuncerà all'utilizzo dei servizi o all'importazione/esportazione degli strumenti di legittimazione. A questo riguardo la BCG declina ogni responsabilità.

### **1.10 Riserva delle norme di legge.**

Sono fatte salve le disposizioni legislative che disciplinano l'esercizio e l'utilizzo di dispositivi di telecomunicazione e reti e la loro validità decorre dalla rispettiva entrata in vigore anche per il presente collegamento ai servizi.

### **1.11 Commissioni.**

Per i singoli servizi la BCG addebita una commissione conforme ai tariffari consultabili in qualsiasi momento; commissioni ed eventuali modifiche tariffarie vengono rese note secondo modalità adeguate.

Tali variazioni sono comunicate al cliente per iscritto o in altri modi opportuni. Esse si intendono accettate se il cliente non disdice



il prodotto e/o servizio in questione entro 30 giorni dalla comunicazione. Sono fatti salvi i termini di disdetta o ritiro di cui alle condizioni o convenzioni particolari.

La BCG è autorizzata ad addebitare eventuali commissioni su un conto del cliente.

### 1.12 Disdetta.

La disdetta di uno o tutti i servizi elettronici della BCG può avvenire in qualsiasi momento, senza termine di preavviso, sia da parte del cliente sia dei suoi procuratori, secondo il Regolamento delle firme, o dalla BCG stessa. Per il resto la BCG è autorizzata a sospendere l'accesso ai servizi senza informazione preliminare, nella misura in cui l'utente non li abbia utilizzati per 12 mesi consecutivi.

### 1.13 Interlocutori di contatto.

Il Contact Center e l'indirizzo di corrispondenza per i servizi elettronici sono riportati nelle pagine Internet dei relativi servizi. Il Contact Center è disponibile durante i normali orari di ufficio e/o negli orari di servizio riportati nelle pagine Internet.

### 1.14 Modifica delle presenti condizioni.

La BCG può modificare in qualsiasi momento le presenti condizioni, quelle dei vari servizi, dell'offerta di servizi e le disposizioni eventualmente esistenti riportate nelle pagine Internet della BCG stessa. Il cliente ne viene precedentemente informato per iscritto o in altri modi opportuni. Se entro 30 giorni il cliente non si oppone alla comunicazione per iscritto o con altra modalità documentabile tramite testo, le modifiche si intendono approvate.

In caso di opposizione il cliente può disdire la relazione di affari con effetto immediato. Sono fatti salvi i termini di disdetta o ritiro di cui alle condizioni o convenzioni particolari.

La modifica delle presenti disposizioni vale comunque al prossimo utilizzo dei servizi successivo all'entrata in vigore.

La versione rispettivamente vigente si può consultare in Internet ([gkb.ch/avvertenze-legali](http://gkb.ch/avvertenze-legali)).

## 2. Disposizioni speciali per l'utilizzo dei servizi e-Banking.

### 2.1 Campo di applicazione e offerta di prestazioni.

Le Disposizioni speciali integrano e/o modificano le Condizioni generali per l'utilizzo dei servizi elettronici e valgono per tutti i servizi e-Banking della BCG (ad es. e-Banking BCG, Servizio clienti).

La descrizione completa dei servizi e-Banking offerti dalla BCG è disponibile nei rispettivi prospetti di prodotto o nelle pagine Internet della BCG.

### 2.2 Accesso tecnico.

L'accesso tecnico ai servizi e-Banking avviene tramite Internet, mediante il provider scelto dall'utente stesso o eventuali altri nuovi mezzi di comunicazione.

L'accesso ai servizi e-Banking è accordato a coloro che si sono identificati ai fini dell'utilizzo mediante l'immissione

- degli strumenti di legittimazione messi a disposizione dell'utente da parte della BCG, della sua password personale scelta liberamente e

- di un altro strumento di legittimazione messo a disposizione dalla BCG
- o accettato per iscritto.

### 2.3 Ordini di borsa.

Gli ordini di borsa possono sostanzialmente essere registrati in qualsiasi momento dall'utente nell'e-Banking della BCG. **L'elaborazione degli ordini di borsa non può tuttavia essere effettuata ventiquattro ore su ventiquattro, né sempre subito dopo l'inserimento.** Gli orari esatti di attività possono essere richiesti al Contact Center della BCG.

Prima di conferire un ordine di borsa, l'utente si impegna a consultare l'opuscolo «Rischi particolari nel commercio di valori mobiliari» nella versione di volta in volta in vigore e tutte le informazioni relative ai rischi visualizzate nei servizi e-Banking. L'opuscolo «Rischi particolari nel commercio di valori mobiliari» è pubblicato all'indirizzo [gkb.ch/avvertenzelegali](http://gkb.ch/avvertenzelegali) e si può richiedere in formato cartaceo presso la BCG.

Nel momento in cui l'utente conferisce ordini di borsa, egli si impegna ad attenersi alle relative norme vincolanti che regolamentano dette operazioni e sono vigenti per le rispettive piazze borsistiche. L'utente conferma di essere a conoscenza delle consuetudini

e delle usanze delle operazioni di borsa, in particolare per quanto attiene alle strutture e ai **rischi delle singole tipologie di operazioni**.

Il cliente prende atto del fatto che, in presenza di un ordine di borsa conferito tramite e-Banking, la BCG non è in grado di verificare se il prodotto registrato dall'operazione sia adeguato al cliente. Questo vale in particolare per gli ordini di borsa che l'utente conferisce di propria iniziativa e **senza consulenza individuale** da parte della BCG e che vengono eseguiti dalla BCG come pure operazioni su commissione («**Execution only**»). In caso di pure operazioni su commissione, l'utente rinuncia espressamente a una delucidazione e/o alla verifica di adeguatezza da parte della BCG. Per una consulenza individuale occorre contattare il consulente alla clientela.