



Condizioni per l'utilizzo del sistema E-Services

Le presenti Condizioni per l'utilizzo del sistema E-Services regolano le modalità riguardanti l'accesso agli E-Services tra il Cliente¹ e/o il Mandatario da egli autorizzato¹ (come da definizione sub 12.1, più avanti) e Bank J. Safra Sarasin SA "la Banca". Secondo gli intenti di dette condizioni l'Utente Autorizzato¹ (ossia il Cliente e/o il suo Mandatario, definito collettivamente "Utente Autorizzato") è l'utente effettivo del sistema di E-Services. Le modalità di legittimazione per l'accesso dell'Utente Autorizzato sono descritte dettagliatamente nell' "Accordo per l'utilizzo del sistema E-Services" (versione per il Cliente o per il gestore patrimoniale esterno) e/o nella sua integrazione "Procura per l'uso degli E-Services."

La totale osservanza degli obblighi ivi descritti da parte dell'Utente Autorizzato sottostà alla responsabilità esclusiva del Cliente.

1. L'offerta di servizi

- 1.1 E-Services sono servizi online offerti dalla Banca. Detti E-Services possono comprendere sia Servizi di base (per esempio panoramica e movimenti del conto o del portafoglio, informazioni sulle performance dei mercati (in differita), allocazione di attivi, nonché utilizzo di comunicazioni e avvisi) sia operazioni di pagamento ed esecuzione di ordini su strumenti finanziari. La Banca si riserva il diritto di modificare o emendare in qualsiasi momento e senza preavviso i servizi offerti.
- 1.2 L'offerta attuale dei servizi e la struttura delle commissioni per gli E-Services, nonché le vigenti Condizioni per l'utilizzo del sistema E-Services saranno sottoposte all'attenzione del Cliente in forma appropriata. Per qualsiasi altra informazione o domanda il Cliente potrà, inoltre, rivolgersi al proprio gestore.

2. Accesso al sistema E-Services e legittimazione

- 2.1 Sul piano tecnico, l'accesso da parte dell'Utente Autorizzato avviene via Internet (compresi dispositivi mobili, quali cellulari e tablets) attraverso un provider scelto dall'Utente Autorizzato e con un browser speciale che l'Utente Autorizzato acquista in proprio da terzi, oppure attraverso applicazioni per terminali mobili. L'accesso al sistema E-Services e ai servizi in essi contenuti sarà quindi consentito quando l'Utente Autorizzato si sarà autolegittimato attraverso una delle procedure di legittimazione disponibili.
- 2.2 Per accedere al sistema E-Services occorre passare per quattro livelli di sicurezza con una procedura di autolegittimazione effettuando il login mediante SMS o mediante un token di accesso (ad es. ActivCard). Per accedere al sistema E-Services della Banca l'Utente Autorizzato si deve legittimare come segue:
 - a) Accesso con login mediante sms:
 - l'UserID assegnato dalla Banca all'Utente Autorizzato (1° livello di sicurezza);
 - la password assegnata dalla Banca all'Utente Autorizzato (2° livello di sicurezza);
 - immissione del codice NIP del terminale mobile dell'Utente Autorizzato (3° livello di sicurezza); e
 - immissione del numero di transazione (Login) generato dal sistema E-Services e inviato al terminale mobile dell'Utente Autorizzato via SMS (4° livello di sicurezza).
 - b) Accesso mediante token (ad es. ActivCard):
 - l'UserID assegnato dalla Banca all'Utente Autorizzato (1° livello di sicurezza);
 - la password assegnata dalla Banca all'Utente Autorizzato (2° livello di sicurezza);
 - il codice NIP presente sul token (3° livello di sicurezza); e
 - token: immissione del numero di transazione generato ex novo dal token a intervalli di un minuto (4° livello di sicurezza).

¹ Al fine di facilitare la lettura, l'uso del maschile è riferito a entrambi i generi. Purché comprensibile nel contesto, la forma singolare comprende anche il plurale e viceversa.



Le procedure di legittimazione per l'accesso al sistema E-Services attraverso le applicazioni per terminali mobili possono variare. Inoltre, la Banca può in qualsiasi momento, a sua discrezione, ampliare le procedure di autolegittimazione esistenti ovvero modificarle o sospenderle completamente. In particolare, la Banca si riserva di passare alla procedura di autolegittimazione con login mediante SMS nel caso di Utenti Autorizzati in possesso di token e viceversa. Qualsiasi modifica della procedura di autolegittimazione sarà comunicata all'Utente Autorizzato nella debita forma.

- 2.3 L'Utente Autorizzato è tenuto a modificare il primo password comunicato dalla Banca subito dopo averla ricevuta e a modificare regolarmente il proprio password anche in seguito.
- 2.4 Un Utente Autorizzato che si legittimi ai sensi della cifra 2.2 (autolegittimazione) è considerato nei confronti della Banca come persona autorizzata a usare il sistema E-Services. All'Utente Autorizzato così legittimato la Banca può quindi consentire di accedere ai servizi definiti dal Cliente per ogni Utente Autorizzato, senza ulteriore verifica della sua autorizzazione e a prescindere dal rapporto giuridico interno tra il Cliente e l'Utente Autorizzato, se diverso dal Cliente, nonché indipendentemente da eventuali incongruenze rispetto a iscrizioni nel registro di commercio, pubblicazioni o accordi presi in altri documenti della Banca. Per le ditte con diverse serie di codici di legittimazione, la Banca non verifica l'aspetto delle autorizzazioni interne alla ditta. In linea di principio non è possibile stipulare con la Banca una convenzione che permetta l'accesso o l'uso del sistema E-Services soltanto con la legittimazione collettiva da parte di due o più Utenti Autorizzati («firma collettiva»). Tuttavia, per determinati servizi la Banca si riserva il diritto di consentire l'esecuzione delle transazioni previa autorizzazione collettiva.
- 2.5 A tutela del Cliente, la Banca può rifiutarsi in qualsiasi momento, e senza spiegazioni, di fornire informazioni nonché di accettare ed eseguire istruzioni, ordini e comunicazioni in relazione all'uso del sistema E-Services e può esigere che l'Utente Autorizzato si legittimi in altro modo (con una firma o un colloquio personale).
- 2.6 Il Cliente riconosce senza riserve tutte le transazioni contabilizzate sui suoi conti, depositi e conti metallo specificati nella/nelle convenzione/convenzioni sull'utilizzo del sistema E-Services, a condizione che siano state eseguite con i codici di legittimazione dell'Utente Autorizzato. In particolare, ciò vale anche per le transazioni effettuate attraverso uso improprio dei codici di legittimazione d'un Utente Autorizzato. Per analogia, tutte le istruzioni, le comunicazioni e gli ordini che pervengono alla Banca attraverso il sistema E-Services da parte di un Utente Autorizzato s'intendono generati e autorizzati dal Cliente.
- 2.7 La Banca può, a sua discrezione, decidere di adottare altri sistemi di sicurezza per l'utilizzo degli E-Services o di singoli servizi in essi contenuti.

3. Esecuzione di ordini

- 3.1 L'Utente Autorizzato prende atto che l'evasione dei suoi ordini riguardanti strumenti finanziari inoltrati tramite E-Services non può avvenire immediatamente oppure 24 ore su 24, ma può dipendere tra l'altro dai giorni/dagli orari della piazza borsistica in questione o dalla regolamentazione dei giorni festivi/degli orari di lavoro della filiale della Banca che gestisce il rapporto d'affari e/o dell'ufficio che elabora l'ordine. L'Utente Autorizzato prende altresì atto che, in caso di problemi, è possibile chiedere supporto al Trading Desk della Banca, disponibile esclusivamente durante i regolari orari di lavoro e nei giorni in cui la piazza borsistica in questione è aperta.
- 3.2 La Banca può scegliere a sua propria e unica discrezione quali piazze borsistiche usare e quali strumenti finanziari offrire all'Utente Autorizzato nell'ambito della funzione dei servizi di trading degli E-Services.
- 3.3 La Banca declina ogni responsabilità per gli ordini non evasi in tempo utile, o non eseguiti, e per i danni conseguenti (in particolare a causa di perdite sui corsi), a condizione che abbia agito con la dovuta diligenza. La Banca risponde solo per colpa grave.
- 3.4 Nel conferire ordini, l'Utente Autorizzato riconosce come vincolanti le leggi e le norme che disciplinano la materia (leggi sulla borsa, ordinanze sulla borsa, regolamenti, usanze) e s'impegna a rispettarle. In caso di piazze borsistiche, equity markets oppure prodotti con regole e requisiti particolari, l'Utente Autorizzato potrà conferire ordini soltanto quando avrà adempiuto ai requisiti e alle formalità necessarie. In alcuni casi potrebbe essere necessario che sia il Cliente stesso a stabilire detti requisiti e formalità.
- 3.5 Nel piazzare una transazione su strumenti finanziari attraverso gli E-Services, l'Utente Autorizzato conferma di aver preso atto, compreso e accettato tutte le restrizioni per la vendita (p.e. requisiti di eleggibilità) applicabili ad un particolare strumento finanziario come da relativa informazione sul prodotto. Riguardo agli schemi d'investimento collettivo l'Utente Autorizzato in particolare conferma di investire esclusivamente in azioni/unità che si confanno al Cliente, come dagli schemi di investimento collettivo in questione.
- 3.6 La Banca è autorizzata a rifiutare o annullare gli ordini riguardanti gli ordini conferiti dall'Utente Autorizzato se essi non sono conformi alle leggi e normative che disciplinano la materia (leggi sulle borse, ordinanze sulle borse, regolamenti, usanze, ecc.). La Banca ha inoltre diritto di rifiutare o annullare ordini riguardanti ordini impartiti dall'Utente Autorizzato qualora i relativi conti di gestione del Cliente non dispongano di sufficiente copertura o qualora l'esecuzione dell'ordine riguardante gli strumenti finanziari violi il tenore e lo scopo di una costituzione in pegno già esistente o di un blocco dei valori patrimoniali.
- 3.7 Prima di procedere a piazzare un ordine, l'Utente Autorizzato è tenuto a consultare l'opuscolo «Special Risks in Securities Trading» nonché tutte le informazioni sui rischi precedenti la transazione o la rivelazione contenute nel

sistema E-Services, che forniscono informazioni sulle caratteristiche particolari e sui rischi degli strumenti finanziari. Nel procedere ad una transazione su strumenti finanziari attraverso gli E-Services, l'Utente Autorizzato conferma di avere ricevuto, laddove applicabile, tutte le informazioni sui rischi precedenti la transazione e la rivelazione in tale merito, e di essere a conoscenza delle consuetudini e delle usanze delle transazioni su strumenti finanziari e in particolare di conoscerne le strutture e i rischi.

- 3.8 Per gli ordini eseguiti attraverso il sistema E-Services, la Banca non valuta se un determinato strumento finanziario si confà al Cliente.
- 3.9 In caso di esecuzione parziale degli ordini possono verificarsi aumenti delle spese di borsa e delle commissioni (ad es. in caso di tariffe minime).

4. Operazioni di pagamento

4.1 Operazioni di pagamento

La Banca ha diritto di rifiutare, a sua esclusiva discrezione, l'esecuzione di ordini di pagamento conferiti attraverso il sistema E-Services (ad es. in caso d'insufficiente copertura o di superamento di un determinato limite di credito). La Banca declina ogni responsabilità per ordini di pagamento non evasi in tempo utile o non eseguiti, e per i danni conseguenti, a condizione che abbia agito con la dovuta diligenza. La Banca risponde solo per colpa grave.

L'Utente Autorizzato prende atto che la cancellazione dal sistema E-Services di un ordine di pagamento autorizzato è possibile solo in casi limitati.

La Banca può applicare commissioni separate per i servizi di pagamento offerti nell'ambito degli E-Services.

I servizi di pagamento tramite E-Services non sono accessibili ai gestori patrimoniali esterni per i conti dei loro clienti.

4.2 Convalida di transazioni

Per l'autorizzazione di ordini di pagamento, la Banca ha il diritto di applicare la procedura di convalida quale ulteriore livello di sicurezza per le operazioni di pagamento. Nell'ambito del processo di autorizzazione, in tali casi l'Utente Autorizzato viene informato in modo interattivo via SMS sul contenuto dell'ordine di pagamento e invitato a confermare l'esecuzione dell'ordine di pagamento in questione immettendo nel sistema un codice di conferma.

Rientra esclusivamente nella discrezionalità della Banca decidere quando e a quali condizioni fare valere la procedura di convalida di transazioni. Le regole per l'applicazione della procedura di convalida sono fissate dalla Banca a sua discrezione. In particolare, per determinati ordini di pagamento essa ha il diritto di rendere obbligatoria la procedura di convalida e può autorizzare l'Utente Autorizzato a modificare, in tutto o in parte, le suddette regole di applicazione della procedura di convalida di transazioni. Il Cliente accetta qualsiasi vantaggio o danno risultanti dalle modifiche delle regole apportate dall'Utente Autorizzato. La Banca può anche introdurre a sua discrezione altri sistemi tecnici di sicurezza per le operazioni di pagamento attraverso il sistema E-Services.

La Banca può applicare commissioni separate per la procedura di convalida di transazioni offerta tramite E-Services.

4.3 Opzione di pagamento confidenziale

Nel quadro dei servizi di pagamento E-Services, la Banca offre come ulteriore funzione quella di "pagamenti confidenziali" al fine di eseguire detti pagamenti in linea con le condizioni particolari stabilite dalla Banca. Al riguardo si applicano in particolare i seguenti principi:

- i pagamenti confidenziali possono essere registrati e/o autorizzati soltanto da Utenti Autorizzati in possesso della pertinente autorizzazione supplementare;
- i pagamenti confidenziali sono riportati sull'avviso della transazione inviato al Cliente, senza i dettagli del pagamento effettuato; e
- i dettagli relativi ai pagamenti confidenziali eseguiti possono essere visionati nel sistema E-Services solo dagli Utenti Autorizzati in possesso della pertinente autorizzazione supplementare.

Le specifiche modalità di esecuzione relative ai pagamenti confidenziali si riferiscono solo alle operazioni di pagamento eseguite tramite E-Services. Tutti i diritti dell'Utente Autorizzato in possesso di procura ordinaria per richiedere informazioni in merito a pagamenti confidenziali rimangono illimitati.

4.4 Autorizzazione collettiva all'esecuzione di operazioni di pagamento (almeno due Utenti Autorizzati)

Se il Cliente ha dichiarato che le operazioni di pagamento possono essere eseguite soltanto previa autorizzazione collettiva, gli ordini di pagamento trasmessi possono essere eseguiti soltanto con l'approvazione di almeno due Utenti Autorizzati. In assenza di autorizzazione, gli ordini di pagamento trasmessi non saranno eseguiti. Un Utente Autorizzato deve assicurare che la seconda autorizzazione per le legittimazioni elettroniche collettive può essere raccolta tempestivamente. La Banca declina ogni responsabilità per operazioni di pagamento eseguite in ritardo a causa di mancata seconda autorizzazione. La Banca si riserva il diritto di cancellare dal proprio sistema di E-Services gli ordini di pagamento per i quali la seconda autorizzazione non sia ancora pervenuta dopo un periodo di tempo stabilito dalla Banca. Il Cliente è consapevole che gli ordini di pagamento con autorizzazione collettiva possono essere trasmessi (ma non autorizzati) da un solo Utente Autorizzato.

5. Consegna elettronica di documenti bancari

- 5.1 La Banca si riserva il diritto di consegnare, a propria esclusiva discrezione, i documenti bancari al Cliente o ad altro Utente Autorizzato, esclusivamente per via elettronica o in aggiunta alla modalità d'invio postale tradizionale. Nel caso di consegna elettronica dei documenti bancari si applicheranno le disposizioni contenute nella presente cifra 5.
- 5.2 Nell'ambito del servizio di consegna elettronica dei documenti bancari, la Banca trasmetterà all'Utente Autorizzato i documenti bancari relativi a tutti i conti, depositi a custodia e conti metallo citati nell'**“Accordo sull'utilizzo del sistema E-Services”** per via elettronica anziché su carta, alla casella postale degli E-Services assegnata all'Utente Autorizzato. Il Cliente prende atto che tutti gli Utenti Autorizzati aventi titolo a usare gli E-Services in relazione ai suddetti conti, depositi e conti metallo possono accedere ai documenti bancari in formato elettronico. L'elenco delle categorie di documenti che la Banca mette a disposizione elettronicamente tramite E-Services può essere richiesto al gestore nei rapporti con la clientela. La Banca si riserva espressamente d'introdurre in futuro, a propria esclusiva discrezione, la consegna elettronica anche per altri documenti attualmente inviati in forma cartacea per posta tradizionale.
- 5.3 Il Cliente riconosce espressamente che, con la consegna elettronica dei documenti bancari nella casella postale di un Utente Autorizzato nel sistema E-Services, la Banca adempie ai suoi obblighi d'informazione e di rendiconto. Il Cliente inoltre riconosce che la Banca può limitare qualsiasi accesso elettronico ai documenti bancari da parte di un Utente Autorizzato identificato come contatto ai sensi dei requisiti di legge e normativi riguardanti valori patrimoniali senza contatti e fondi in giacenza.
- 5.4 La consegna elettronica di documenti bancari avviene in formato PDF (con riserva di modifiche). L'Utente Autorizzato è responsabile dell'installazione del software necessario alla visualizzazione dei documenti.
- 5.5 I documenti bancari resi disponibili per via elettronica s'intendono consegnati al Cliente, a prescindere da un eventuale successivo invio postale tradizionale ai sensi dei **termini generali di contratto** della Banca, nell'istante in cui vengono inseriti nell'ambiente E-Services e l'Utente Autorizzato ha la possibilità di consultarli. Ciò vale anche se il Cliente stesso non ha accesso al sistema E-Services e pertanto non è a conoscenza dei documenti bancari consegnati per via elettronica oppure se l'Utente Autorizzato non consulta/non può consultare i documenti bancari resi disponibili per via elettronica. Con l'avvenuta consegna ai sensi della presente disposizione decorrono i termini stabiliti per il reclamo specificati nei **termini generali di contratto** della Banca.
- 5.6 La Banca declina ogni responsabilità in relazione ai danni derivanti dal mancato tempestivo accesso ai documenti bancari messi a disposizione per via elettronica. Ciò vale in particolare anche per la visualizzazione di addebiti LSV con diritto di contestazione, informazione su costi e addebiti, dichiarazione di adeguatezza o informazione relativa ai prodotti.
- 5.7 I documenti bancari elettronici rimangono sulla piattaforma E-Services per lo meno 12 mesi, dopodiché vengono cancellati. La loro cancellazione avviene senza tenere in considerazione i tempi sopra citati in caso di estinzione del conto, del deposito e/o conto metallo per il quale avviene la consegna elettronica dei documenti della Banca, oppure in caso di estinzione dell'**“Accordo sull'utilizzo del sistema E-Services”**. Spetta all'Utente Autorizzato consultare e salvare i documenti della Banca prima della scadenza del suddetto termine, se necessario. La Banca declina ogni responsabilità per i danni derivanti dalla cancellazione dei documenti della Banca.
- 5.8 I documenti bancari messi a disposizione per via elettronica, se necessario, possono essere richiesti successivamente in formato cartaceo, previo versamento di una commissione.
- 5.9 La Banca è autorizzata a inviare per posta i documenti bancari, per i quali è prevista la consegna esclusivamente elettronica, anche o soltanto in formato cartaceo all'ultimo indirizzo di domicilio del Cliente comunicato alla Banca, senza indicarne i motivi e a propria esclusiva discrezione, se lo ritiene appropriato per ragioni oggettive (principalmente per la tutela del Cliente). La Banca declina ogni responsabilità per i danni derivanti da tale invio postale. Inoltre, il Cliente esonera espressamente la Banca dall'obbligo di riservatezza e riconosce espressamente che qualsiasi e ogni danno conseguente all'uso dell'inoltro postale da parte della Banca è a suo carico.

- 5.10 La consegna elettronica di documenti bancari avviene con la medesima periodicità prevista per l'attuale invio postale tradizionale. Non è possibile una modifica di tali scadenze nell'ambito del sistema E-Services. L'Utente Autorizzato può, comunque generare nell'ambito degli E-Services documenti bancari ad hoc e personalizzati, sulla base di parametri specifici fissati dallo stesso Utente Autorizzato (per esempio estratti conto per un determinato periodo di tempo). L'Utente Autorizzato prende atto che detti documenti bancari ad hoc e personalizzati possono non contenere le medesime informazioni né rispondere ai medesimi standard dei documenti bancari emessi periodicamente dalla Banca.
- 5.11 La Banca non può garantire che i documenti bancari scaricati elettronicamente e successivamente stampati rispondano ai requisiti di prove richieste in procedimenti giudiziari o amministrativi (ad es. procedure d'imposizione fiscale). Ciò vale in particolare per i documenti bancari ad hoc e personalizzati generati in autonomia dall'Utente Autorizzato sulla base di specifici parametri.
- 5.12 Con il conferimento dell'ordine di consegna esclusivamente elettronica dei documenti bancari, le vigenti altre istruzioni d'invio o di conservazione non vengono cancellate riguardo alla documentazione bancaria in questione. Ciò vale soprattutto per le istruzioni d'invio o di conservazione riguardanti terzi.
- 5.13 La consegna elettronica di documenti bancari (esclusivamente o in parallelo all'invio postale tradizionale) può essere revocata per iscritto in qualsiasi momento da parte del Cliente e della Banca, senza fornire una motivazione. La revoca è valida anche per la consegna a tutti gli Utenti Autorizzati. Se la consegna esclusivamente elettronica è revocata, la Banca invia, in assenza di disposizioni contrarie, a decorrere dalla data di revoca, tutti i documenti bancari all'ultimo indirizzo di domicilio del cliente, che le è stato notificato.

6. Obbligo di diligenza dell'Utente Autorizzato

- 6.1 L'Utente Autorizzato è tenuto a mantenere segreti tutti i codici di legittimazione (vedi sopra, cifra 2.2) e di proteggerli dall'abuso da parte di terzi non autorizzati. In particolare, dopo avere modificato la password, l'Utente Autorizzato non potrà trascriverla né salvarla senza protezione sul computer o su un terminale mobile dell'Utente Autorizzato. Inoltre, la password e l'UserID devono essere scelti in modo che non siano facilmente identificabili (non usare le date di nascita, i numeri telefonici, ecc.) e vanno conservati ciascuno separatamente. Il Cliente si assume tutti i rischi derivanti dalla rivelazione e dall'utilizzo (anche abusivo o illecito) dei codici di legittimazione dell'Utente Autorizzato. A tale riguardo, è esclusa qualsiasi responsabilità della Banca.
- 6.2 L'obbligo di mantenere segreti i codici di legittimazione vale per ogni singolo Utente Autorizzato separatamente. Il Cliente risponde quindi anche dei danni che derivano dall'abuso da parte di un Utente Autorizzato dei codici di legittimazione di altri Utenti Autorizzati.
- 6.3 Se vi è motivo di temere che terzi non autorizzati siano entrati in possesso dei codici di legittimazione dell'Utente Autorizzato, occorre cambiare il codice in questione, informarne immediatamente la Banca e, se necessario, il Cliente o un Utente Autorizzato dovrà bloccare di propria iniziativa l'accesso al sistema di E-Services o chiedere alla Banca di bloccare l'accesso (vedi sotto, cifra 9).
- 6.4 L'Utente Autorizzato che accede al sistema di E-Services attraverso SMS è tenuto a comunicare immediatamente alla Banca lo smarrimento del terminale mobile e richiedere al gestore il blocco immediato dell'apparecchio.
- 6.5 L'Utente Autorizzato è tenuto a comunicare immediatamente alla Banca lo smarrimento di una carta (per es.. ActivCard e deve far bloccare al più presto possibile l'accesso come da cifra 9. Solo il Cliente, ma non un Utente Autorizzato diverso dal Cliente, può ordinare alla filiale della Banca che gestisce i rapporti d'affari di emettere una carta sostitutiva, anche se si tratta di una carta sostitutiva per l' Utente Autorizzato.
- 6.6 L'Utente Autorizzato deve verificare la completezza e l'esattezza sia di tutti i dati da esso inseriti sia della conferma ottenuta dal sistema E-Services. Fino alla conferma da parte del sistema E-Services della Banca, è il Cliente a rispondere dei dati che l'Utente Autorizzato ha inviato.
- 6.7 L'Utente Autorizzato è tenuto a minimizzare i rischi legati alla sicurezza, che potrebbero insorgere a causa dell'uso di Internet o di terminali mobili (per es. virus, accessi di terzi non autorizzati, ecc.) applicando misure di protezione appropriate (in particolare installando dei programmi antivirus aggiornati, un firewall sicuro, un browser di navigazione Internet a elevato livello di sicurezza e un sistema di computer dotato del patch più recente).
- 6.8 Se l'Utente Autorizzato ha conferito alla Banca un ordine per via elettronica un ordine di pagamento o un ordine di transazioni su strumenti finanziari e in seguito appura che la Banca non ha dato seguito all'ordine oppure non lo ha eseguito correttamente, l'Utente Autorizzato è tenuto a presentare immediatamente un reclamo alla Banca.

7. Responsabilità della Banca e dei suoi dipendenti (collettivamente chiamati «la Banca»)

- 7.1 La Banca esclude ogni garanzia per la correttezza, la completezza o la rilevanza dei dati visualizzati o trasmessi via E-Services, compresi i documenti bancari personalizzati generati dall'Utente Autorizzato sulla base di specifici parametri. In particolare, i dati sui conti, i depositi e i conti metallo (saldi, estratti, transazioni, ecc.), nonché le informazioni di dominio pubblico come i corsi degli strumenti finanziari, non sono da considerarsi legalmente vincolanti, a meno che non siano state pattuite esplicitamente determinate informazioni nell'ambito di uno specifico servizio. I dati E-Services non costituiscono un consiglio né un'offerta o invito ad acquistare o vendere strumenti finanziari, eseguire transazioni o avviare una transazione legale di qualsiasi genere, a meno che non siano esplicitamente definiti come tali.
- 7.2 La Banca declina ogni responsabilità per gli ordini non evasi in tempo utile, o non eseguiti, e per i danni conseguenti, a meno che non vi sia stata colpa grave da parte della Banca.
- 7.3 È esclusa qualsiasi responsabilità della Banca per i danni che il Cliente o qualsiasi altro Utente Autorizzato subisce perché non ha adempiuto i propri obblighi contrattuali nei confronti di terzi, nonché per i danni diretti o indiretti collegati e i danni conseguenti, quali mancato guadagno o pretese di terzi.
- 7.4 Il traffico delle operazioni E-Services si svolge su una rete aperta, Internet, che utilizza canali di comunicazione pubblici non particolarmente protetti. La Banca non risponde di danni derivanti dall'uso di Internet (compresi terminali mobili). In particolare, la Banca non risponde dei danni causati al Cliente o ad altro Utente Autorizzato da errori di trasmissione, guasti tecnici, interferenze, interventi illeciti nei dispositivi della rete, sovraccarico della rete, intasamento intenzionale degli accessi elettronici da parte di terzi, guasti su Internet, interruzioni o altre carenze da parte del gestore di rete.
- 7.5 La Banca non risponde delle conseguenze di guasti e interruzioni, in particolare nell'elaborazione, nel funzionamento del sistema E-Services della Banca (causati ad es. da interventi illeciti nel sistema bancario), a meno che non vi sia stata colpa grave da parte della Banca.
- 7.6 Per il resto, la Banca esclude esplicitamente qualsiasi responsabilità per il software o applicazioni per terminali mobili da essa eventualmente fornito (ad es. su dischetto/CD-ROM o via download), nonché per le conseguenze derivanti dalla e durante la trasmissione del software via rete (ad es. Internet).
- 7.7 Se dovesse riscontrare dei rischi legati alla sicurezza, la Banca si riserva il diritto di interrompere in qualsiasi momento l'erogazione dei servizi forniti con il sistema E-Services fino alla risoluzione del problema al fine di tutelare il Cliente e la Banca. Inoltre, la Banca è autorizzata a interrompere i servizi per eseguire lavori di manutenzione. Per i danni eventualmente causati da simili interruzioni la Banca declina ogni responsabilità.
- 7.8 In caso di colpa lieve, la Banca declina ogni responsabilità per i danni causati da suoi ausiliari nell'esercizio delle loro funzioni.
- 7.9 Per ottimizzare l'offerta E-Services, la Banca è autorizzata a rivolgersi a degli specialisti. In questo caso risponde solo della dovuta diligenza nello scegliere e istruire tali terzi, che tra l'altro sottostanno al segreto bancario svizzero.
- 7.10 La Banca declina ogni responsabilità per il computer o il terminale mobile dell'Utente Autorizzato per l'accesso sul piano tecnico al sistema di E-Services nonché per il software necessario per accedervi.

8. Sicurezza

- 8.1 Al fine di tutelare il Cliente, è stato sviluppato un sistema di sicurezza multilivello che, tra l'altro, si basa su un procedimento crittografico conforme ai consueti standard bancari. Non si può tuttavia – come del resto anche in altre circostanze – garantire l'assoluta sicurezza: il computer o il terminale mobile dell'Utente Autorizzato, i computer dei provider e delle reti pubbliche fanno parte del sistema di E-Services e possono rappresentare dei punti deboli nel sistema poiché esulano dalla sfera di controllo della Banca.
- 8.2 Il Cliente o qualsiasi altro Utente Autorizzato prende atto dei seguenti ulteriori rischi per i quali la Banca declina ogni responsabilità:
- Se l'Utente Autorizzato non possiede sufficienti conoscenze del sistema e se le misure di sicurezza nel computer o nel terminale mobile dell'Utente Autorizzato sono lacunose, l'accesso da parte di terzi non autorizzati è facilitato (ad es. protezione insufficiente dei dati memorizzati sul disco rigido, dei trasferimenti di file, dei salvaschermo, accesso da parte di terzi non autorizzati, ecc.). È compito dell'Utente Autorizzato informarsi accuratamente sulle misure di sicurezza da adottare.
 - Non si può escludere la registrazione di una statistica sul traffico di rete del cliente da parte del gestore di rete (per es. Internet provider); quest'ultimo è pertanto in grado di rilevare quando e con chi si è messo in contatto l'Utente Autorizzato
 - Sussiste il pericolo latente che durante l'uso degli E-Services un terzo s'infiltri nel computer o nel terminale mobile dell'Utente Autorizzato (per es. applicazioni java o Active-X) a sua insaputa.
 - Sussiste il pericolo che durante l'uso di una rete (ad es. Internet) si diffondano dei virus o altri programmi dannosi (per es. trojani o spyware) nel terminale del computer o nel terminale mobile quando vengono collegati a

Internet. Programmi antivirus aggiornati, un firewall sicuro, un livello di sicurezza più elevato del browser di navigazione e un computer dotato di patch aggiornati possono rappresentare un valido supporto per le misure di sicurezza dell'Utente Autorizzato.

- È importante che l'Utente Autorizzato lavori solo con software proveniente da fornitori affidabili.
- Non è possibile garantire la disponibilità di Internet o della rete dei terminali mobili. In particolare, è possibile che si verifichino errori di trasmissione, guasti tecnici, interferenze, interventi illeciti nei dispositivi della rete, sovraccarichi della rete, intasamenti intenzionali degli accessi elettronici da parte di terzi, interruzioni o altre carenze da parte del gestore di rete.
- I dati visualizzati dall'Utente Autorizzato durante l'uso degli E-Services (ad es. dati del Cliente, quali estratti conto o di deposito a custodia e conto metallo) sono memorizzati temporaneamente e automaticamente dal browser dell' Utente Autorizzato sul computer o sul terminale mobile dell'Utente Autorizzato (file Internet temporanei/memoria cache). Inoltre, il browser dell Utente Autorizzato tutti gli indirizzi Internet visitati dall'Utente Autorizzato (cronologia/history). Questo può permettere a una terza persona, che si colleghi senza autorizzazione al computer o al terminale mobile dell'Utente Autorizzato, di accedere ai dati del Cliente e di risalire a una relazione bancaria esistente. La Banca consiglia pertanto di cancellare, a conclusione di ogni sessione di E-Services, la memoria cache e la history e di avviare ex-novo il browser Internet o altro software di accesso agli E-Services prima di ogni sessione di E-Services.
- I dati del Cliente o i documenti bancari salvati che l'Utente Autorizzato esporta dal sistema di E-Services verso altri programmi (per es. Excel, Word ecc.), sono salvati non protetti sul computer o sul terminale mobile se l'Utente Autorizzato manca di adottare ulteriori misure di protezione. Questo può permettere a una terza persona, che si colleghi senza autorizzazione al computer o al terminale mobile dell'Utente Autorizzato, di accedere ai dati del Cliente e di risalire a una relazione bancaria esistente.

- 8.3 In occasione dell'utilizzo del sistema di E-Services, sul computer o sul terminale mobile dell'Utente Autorizzato vengono salvati o richiamati temporaneamente alcuni cookies (catene d'informazioni, inviate da un sito web e salvate sul computer o sul terminale mobile dell'Utente Autorizzato). In questo modo la Banca può mettere a disposizione varie opzioni di navigazione rapida a vantaggio dell'Utente Autorizzato . Nei cookies creati dalla Banca viene inserito soltanto un numero minimo di informazioni. Modificando le impostazioni del browser internet o di altro software per accedere agli E-Services è possibile impedire che i cookies siano inseriti in un computer o in un terminale mobile. A seconda delle impostazioni scelte per il browser, i cookies bloccati potrebbero ridurre o impedire l'accesso alla funzionalità di E-Services. La Banca non si assume nessuna responsabilità per questo tipo di limitazioni.

9. Blocco degli E-Services

- 9.1 Il Cliente può far bloccare l'accesso proprio e quello di qualsiasi Utente Autorizzato al sistema E-Services della Banca, mentre un Utente Autorizzato diverso dal Cliente, può bloccare solo il proprio accesso. Il blocco può essere richiesto solo durante i normali orari d'ufficio nei giorni di apertura della Banca e solo presso la filiale della Banca che gestisce la relazione d'affari e deve essere confermato immediatamente per iscritto alla Banca.
- 9.2 Oltre a ciò, l' Utente Autorizzato può bloccare direttamente il proprio accesso agli E-Services all'interno del sistema di E-Services.
- 9.3 Il Cliente può fare rimuovere qualsiasi blocco facendone richiesta alla filiale della Banca che gestisce la relazione d'affari. La richiesta va fatta e confermata per iscritto. Gli Utenti Autorizzati diversi dal Cliente possono ripristinare il proprio accesso ai servizi soltanto se essi stessi lo hanno fatto bloccare.
- 9.4 La Banca è autorizzata a bloccare in qualsiasi momento l'accesso dell'Utente Autorizzato ai singoli o a tutti i servizi, senza fornire ulteriori spiegazioni e senza preavviso, se per motivi oggettivi lo ritiene opportuno secondo il proprio libero apprezzamento (in primo luogo per tutelare il Cliente). La Banca declina ogni responsabilità per i danni derivanti da tale blocco.

10. Segreto bancario / Tutela dati

- 10.1 Il segreto bancario svizzero e la legge sulla tutela dei dati si applicano solo ai dati depositati in Svizzera. I dati trasmessi all'estero non sono più tutelati dalla legge svizzera.
- 10.2 I dati possono essere trasmessi, tra l'altro, attraverso una rete aperta e accessibile a tutti (Internet e/o rete di telefonia mobile). Ciò vale anche per i dati trasmessi per posta elettronica o sms. I dati oltrepassano quindi i confini nazionali regolarmente e senza alcun controllo, anche se si tratta di un trasferimento dati i cui mittenti e destinatari si trovano in Svizzera.

Benché, ad eccezione della posta elettronica e degli SMS, i singoli dati siano trasferiti in codice nell'ambito del sistema di E-Services, il mittente e il destinatario sono sempre identificabili e i dati possono essere letti da terzi. È possibile quindi che un terzo riesca a risalire a una relazione bancaria esistente. Altrettanto vale per i gestori patrimoniali esterni, ma non riguardo alla relazione bancaria dei loro clienti, se non sono i clienti ad usare il proprio computer o terminale mobile, bensì è il gestore patrimoniale esterno ad usare il suo computer o terminale mobile.

11. Posta elettronica e SMS/Comunicazioni

11.1 Posta elettronica («E-Mail») e SMS

I messaggi di posta elettronica e gli SMS vengono trasmessi tramite reti pubbliche (ad es. Internet) in modalità non criptata e possono essere intercettati, letti e modificati da terzi. Ciò vale anche per e-mail ed SMS inviati o ricevuti durante l'uso di E-Services della Banca (incl. gli SMS per il Login e per la convalida di transazioni). Salvo accordi speciali, per motivi di sicurezza le comunicazioni e gli ordini conferiti per posta elettronica ed SMS non sono vincolanti per la Banca. In ogni caso, la Banca non risponde di alcun danno derivante dall'uso della posta elettronica e degli sms. Nonostante i servizi SMS della Banca siano gratuiti, il gestore di rete mobile potrebbe addebitare all'Utente Autorizzato i costi per l'invio degli SMS. La Banca non si assume la responsabilità di questi costi.

La Banca è autorizzata ma non tenuta a rispondere tramite e-mail ai messaggi di posta elettronica dell'Utente Autorizzato.

La Banca non può garantire che le informazioni e le comunicazioni da essa trasmesse per posta elettronica o SMS su richiesta dell'Utente Autorizzato siano ricevute da questo o pervengano senza ritardi.

Salvo accordi separati, è escluso l'inoltro di ordini di pagamento per posta elettronica o SMS. In ogni caso, la Banca non risponde per alcun danno derivante dalla non esecuzione di tali ordini di pagamento.

11.2 Comunicazioni tramite casella postale E-Services

Oltre alla modalità di comunicazione tramite posta elettronica, a ciascun Utente Autorizzato di E-Services viene messa a disposizione una casella postale nella quale le comunicazioni possono essere ricevute dalla Banca o inviate alla stessa. Queste comunicazioni vengono inoltrate in codice. L'invio o l'accesso a queste comunicazioni presuppone l'esito positivo del controllo di legittimazione dell'Utente Autorizzato con gli strumenti personali dell'Utente Autorizzato di legittimazione per gli E-Services.

Dal momento in cui è possibile scaricarla dalla casella postale negli E-Services, la comunicazione della Banca all'Utente Autorizzato viene considerata come recapitata. L'Utente Autorizzato è responsabile della tempestiva lettura della comunicazione a lui destinata. L'Utente Autorizzato ha la possibilità di essere informato tramite e-mail o SMS dell'inoltro di una nuova comunicazione. Una tale informazione viene fornita senza codifica tramite reti pubbliche e pertanto non offre nessuna garanzia di riservatezza. Inoltre, la Banca non può assumersi alcuna responsabilità per la mancata o tempestiva consegna di queste comunicazioni all'Utente Autorizzato.

Le comunicazioni o gli ordini destinati alla Banca attraverso la casella postale degli E-Services vengono controllati, elaborati ed evasi nell'ambito del consueto iter amministrativo e durante i normali orari d'ufficio, nei giorni lavorativi della Banca, senza godere di un trattamento prioritario. Per gli ordini ricevuti tramite comunicazioni E-Services, la Banca può ritenere che, in base all'avvenuta autolegittimazione, questi ordini provengano dall'Utente Autorizzato e quindi eseguirli. Tuttavia alla Banca non possono essere inviati tramite E-Services ordini o comunicazioni soggetti a tempi e scadenze particolari (come ad es. ordini di pagamento o di transazioni su strumenti finanziari, revoca di ordini, blocco di carte di credito ecc.). Salvo accordi separati, gli Utenti Autorizzati possono trasmettere ordini soltanto in base alle procure effettivamente esistenti per il conto, il deposito e il conto metallo.

La Banca è autorizzata a cancellare senza preavviso dalla casella postale E-Services dell'Utente Autorizzato le comunicazioni risalenti ai 12 mesi precedenti o in caso di superamento dello spazio di memoria massimo per utente. La loro cancellazione avviene senza tenere conto del periodo sopra citato in caso di estinzione del conto, del deposito a custodia e/o del conto metallo per il quale vengono inviate le comunicazioni, oppure se la "**Convenzione sull'utilizzo degli E-Services**" viene annullata. All'occorrenza spetta all'Utente Autorizzato recuperare e salvare le comunicazioni prima della suddetta scadenza. La Banca non risponde di danni derivanti dalla cancellazione delle comunicazioni.

12. Disposizioni riguardanti i Mandatari

- 12.1 Ai sensi delle presenti disposizioni, per Mandatario s'intende la persona cui è stato concesso l'accesso all'utilizzo degli E-Services da parte del Cliente mediante il modello "**Autorizzazione all'utilizzo degli E-Services**" in qualità di Utente Autorizzato o di gestore patrimoniale esterno che abbia stipulato l'"**Accordo per l'uso degli E-Services**" in virtù di "**Procura d'amministrazione per gestori patrimoniali esterni**" o autorizzazione simile, rilasciata da un Cliente. L'accesso agli E-Service per ciascuno di detti Mandatari permane fino a quando la procura sopra menzionata non sia stata espressamente revocata.
- Un gestore patrimoniale esterno che stipuli un "**Accordo per l'utilizzo del sistema E-Services**" in proprio nome è considerato un Cliente ai sensi delle presenti condizioni. Un gestore patrimoniale esterno che stipuli un "**Accordo per l'utilizzo del sistema E-Services**" in nome e per conto della propria clientela in virtù di "**Procura d'amministrazione per gestori patrimoniali esterni**" o autorizzazione simile rilasciata da un Cliente è considerato un Mandatario nelle contrattazioni con la Banca ai sensi delle presenti condizioni. In tal caso, il gestore patrimoniale esterno è inoltre tenuto a chiedere l'assenso del Cliente alla stipula di qualsiasi accordo relativo sia agli E-Services sia alle presenti condizioni e a informare il Cliente dei rischi che l'utilizzo degli E-Services comporta.
- 12.2 La procura all'accesso da parte del Mandatario al sistema E-Services permane anche in caso di decesso, dichiarazione di scomparsa, incapacità di agire o fallimento del Cliente. Il Mandatario è consapevole che è tenuto a salvaguardare gli interessi degli legittimi eredi del Cliente dopo il decesso del Cliente. Il Cliente, il suo/i suoi rappresentante/rappresentanti con poteri di firma (se persona giuridica), procuratori e i suoi eredi possono revocare in qualsiasi momento la procura all'accesso agli E-Services conferita al Mandatario. La revoca deve essere confermata in forma scritta e deve essere inoltrata alla filiale della Banca che gestisce la relazione d'affari.
- 12.3 La revoca della normale procura (p.e.: procura o poteri di firma), eccetto la "**Procura d'amministrazione per gestori patrimoniali esterni**" o autorizzazione simile non comporta automaticamente la revoca della procura per l'uso del sistema E-Services concessa al Mandatario; a tale scopo è necessaria una revoca esplicita ai sensi della precedente cifra 12.1. Per analogia, la revoca della procura per l'uso del sistema E-Services concessa al Mandatario non comporta automaticamente la revoca di una normale procura. La Banca, tuttavia, si riserva il diritto di subordinare la procura per l'uso del sistema E-Services concessa al Mandatario, diversa dalla procura concessa ad un gestore patrimoniale esterno, all'esistenza di una procura normale.
- 12.4 La Banca può, a sua esclusiva discrezione, esigere procure separate nel caso di ulteriori funzioni disponibili attraverso gli E-Services. In tal caso le disposizioni di cui alle cifre 12.1-12.3 si applicano anche a queste procure.

13. Ordinamenti giuridici esteri/Restrizioni all'importazione e all'esportazione

- 13.1 L'utilizzo del sistema E-Services della Banca dall'estero in alcune circostanze potrebbe violare le norme giuridiche di un paese straniero. È compito dell'Utente Autorizzato informarsi in materia e attenersi a tutte le restrizioni e norme giuridiche del caso. Al tempo stesso, la Banca può ridurre in qualsiasi momento e senza preavviso il servizio offerto all'estero agli Utenti Autorizzati attraverso il sistema E-Services. La Banca declina qualsiasi responsabilità in merito.
- 13.2 I codici di legittimazione oppure le procedure (per es., mediante algoritmi di cifratura) per accedere al sistema E-Services possono essere soggetti a determinate restrizioni di importazione/esportazione e a restrizioni sull'utilizzo del sistema nei paesi esteri. Inoltre, l'Utente Autorizzato che si trovi in paesi terzi potrebbe incorrere in restrizioni riguardo ai codici di legittimazione, proprie di detti paesi. È compito dell'Utente Autorizzato informarsi in materia e attenersi a tutte le restrizioni e norme giuridiche del caso. La Banca declina qualsiasi responsabilità in merito.

14. Modifiche delle presenti Condizioni

La Banca si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le presenti Condizioni, l'offerta delle prestazioni e la struttura delle commissioni per il sistema E-Services. Una modifica in questo senso sarà comunicata al Cliente e agli Utenti Autorizzati diversi dal Cliente attraverso il sistema di E-Services o in altro modo adeguato. Qualsiasi altro provvedimento, emendamento o modifica dei provvedimenti, degli accordi e dei servizi in essere si intendono approvati con effetto vincolante da parte del Cliente o da altro Utente Autorizzato diverso dal Cliente con il primo accesso al sistema E-Service da parte di un Utente Autorizzato attraverso gli strumenti personali di identificazione, e comunque a partire dal primo utilizzo del servizio in questione da parte dell'Utente Autorizzato.

15. Marketing

Il Cliente o un Utente Autorizzato diverso dal Cliente accetta che la Banca elabori i dati del Cliente o di un Utente Autorizzato a scopo di marketing per uso proprio e che questi dati possano eventualmente essere oggetto di scambio tra le società del Gruppo J. Safra Sarasin Holding, alcune della quali si trovano all'estero.

16. Disdetta

Il Cliente, i suoi legali rappresentanti o i suoi eredi, come anche la Banca, possono disdire in qualsiasi momento l'“**Accordo per l'utilizzo del sistema E-Services**” e qualsiasi accordo supplementare correlato. Qualsiasi disdetta va confermata per iscritto e deve essere inviata alla filiale della Banca che gestisce la relazione d'affari.

17. Riserva delle disposizioni di legge

Restano salve dalle presenti condizioni le disposizioni di legge, in particolare quelle disciplinanti la gestione e l'uso degli impianti di telecomunicazione e delle reti, che valgono anche per il sistema E-Services della Banca nel momento in cui entrano in vigore.

18. Nullità parziale

L'invalidità, l'illiceità o la non applicabilità di singole o più clausole delle presenti disposizioni non inficia la validità delle altre clausole dell'Accordo.

19. Diritto applicabile, luogo di adempimento e foro competente

Queste condizioni e tutti i rapporti giuridici tra il Cliente o un Utente Autorizzato diverso dal Cliente e la Banca sottostanno al **diritto materiale svizzero**. Luogo di adempimento e di esecuzione per i Clienti e gli Utenti Autorizzati diversi dal Cliente con domicilio o sede all'estero e **foro competente** per tutte le procedure è **la città di Basilea o il luogo in cui è situata la filiale svizzera della Banca, che gestisce la relazione d'affari**. La Banca può anche avvalersi del diritto di citare in giudizio i Clienti e gli Utenti Autorizzati dinanzi al tribunale competente per il loro domicilio/la loro sede o dinanzi a qualsiasi altro foro competente o dinanzi a qualsiasi altra istanza o autorità competente in Svizzera o all'estero. Anche in questi casi resta applicabile il **diritto materiale svizzero**.