CONDIZIONI D'USO PER MY BANK-NOW

Le presenti condizioni d'uso di BANK-now SA («**BANK-now**») disciplinano l'accesso e l'utilizzo di My BANK-now, nonché delle relative funzioni. BANK-now può modificare in qualsiasi momento le funzioni offerte in My BANK-now o limitarne l'utilizzo.

Il «**cliente**» è la persona che acquista un prodotto di BANK-now, è abilitata all'utilizzo di My BANK-now e usa My BANK-now in qualità di cliente.

Il concetto di «**sistema informatico**» comprende rispettivamente l'hardware e il software che vengono impiegati per l'accesso e l'utilizzo di My BANK-now.

A. DISPOSIZIONI GENERALI

1. Mezzi di accesso personali

L'accesso a My BANK-now e alle relative funzioni offerte viene concesso una volta che il cliente si è legittimato nei confronti di BANK-now inserendo i dati di accesso («**mezzi di accesso**») richiesti al momento dell'utilizzo del servizio. I mezzi di accesso possono essere integrati o modificati da BANK-now in qualsiasi momento. Il cliente prende atto e accetta che i dati correlati ai mezzi di accesso possono essere elaborati da terzi tramite server in Svizzera e all'estero.

Nella misura in cui, per i mezzi di accesso, vengano impiegate applicazioni di BANK-now che devono essere installate su un dispositivo mobile del cliente («**app**»), quest'ultimo prende atto del fatto che, per l'esecuzione di una verifica biometrica, viene utilizzata la tecnologia del dispositivo mobile. In tale contesto, BANK-now non può influenzare né controllare tale tecnologia, né può prendere visione dei dati biometrici registrati sul dispositivo mobile. Di conseguenza, il cliente deve assicurare di essere l'unica persona i cui dati biometrici siano memorizzati sul dispositivo mobile. Inoltre, il cliente deve proteggere il proprio dispositivo mobile dall'accesso di terzi e deve disattivare immediatamente l'accesso a My BANK-now qualora il suo dispositivo mobile sia stato smarrito. Per il resto si applicano gli obblighi di diligenza ai sensi del punto 5.

2. Legittimazione e blocco dell'accesso

Per l'utilizzo di My BANK-now e delle relative funzioni offerte, BANK-now verifica l'identità del cliente esclusivamente sulla base dei mezzi di accesso personali (cfr. punto 1). Non viene effettuata una verifica della firma o del documento d'identità. **Chiunque acceda a** My BANK-now **con i mezzi di accesso personali viene considerato da BANK-now come persona autorizzata. Ciò vale indipendentemente dal fatto che si tratti di un cliente effettivo o meno.**

Ciò significa che, una volta avvenuta l'autenticazione, tutte le richieste pervenute a BANK-now tramite My BANK-now **sono considerate domande registrate dal cliente e BANK-now è considerata autorizzata a elaborare tali richieste nel normale svolgimento dell'attività.**

Ogni cliente può far bloccare l'accesso a My BANK-now (ad esempio contattando BANK-now per telefono).

Il cliente si assume il rischio relativo all'impiego dei suoi mezzi di accesso personali fino al momento del blocco divenuto effettivo entro i termini applicati nelle pratiche commerciali abituali.

I mezzi di accesso personali non perdono automaticamente la loro validità, ad esempio a seguito di decesso, incapacità di agire o soppressione della facoltà di firma. **Il blocco dell'accesso deve essere sempre espressamente disposto dal cliente o dal suo successore legale.** In caso di mancato utilizzo, BANK-now si riserva il diritto di bloccare di propria iniziativa e senza preavviso l'accesso a My BANK-now o di disattivare il servizio permanentemente (in particolare dopo due anni dalla completa cessazione della relazione bancaria con BANK-now).

3. Software di BANK-now (comprese le app)

Per l'utilizzo di My BANK-now il cliente può usufruire di software appositamente forniti da BANK-now (in particolare app). Nella misura consentita dalla legge, BANK-now non fornisce alcuna garanzia in merito all'assoluta affidabilità del software offerto. Analogamente, BANK-now non garantisce che il software corrisponda in ogni parte alle aspettative del cliente, né che funzioni senza errori in tutte le applicazioni e combinazioni con altri programmi e dispositivi / configurazioni di rete selezionati dal cliente. Qualora sussistano anomalie o errori che impediscono o compromettono il corretto funzionamento, il cliente è tenuto a interrompere l'utilizzo e a informare immediatamente BANK-now al riguardo.

L'impiego del software fornito da BANK-now su dispositivi non controllati da BANK-now, in particolare **l'utilizzo di app su un dispositivo mobile, può avere come conseguenza il fatto che terzi (ad esempio i produttori dei dispositivi, i fornitori di piattaforme di distribuzione di app, gli operatori di rete) possono trarre conclusioni in merito a una relazione bancaria con BANK-now o possono entrare in possesso di informazioni relative al cliente della banca (ad esempio in caso di archiviazione di informazioni sul cliente della banca su un dispositivo o in caso di smarrimento del dispositivo).**

Con l'utilizzo del software fornito da BANK-now, il cliente accetta di impiegare quest'ultimo a proprio rischio.

Per l'utilizzo del software, BANK-now concede al cliente il diritto non esclusivo, non trasferibile e a titolo gratuito di scaricare il software, di installarlo su un dispositivo mobile che sia in possesso o sotto il controllo del cliente e di impiegarlo per l'utilizzo di My BANK-now e delle relative funzioni offerte.

Per motivi di sicurezza, BANK-now è autorizzata a bloccare l'utilizzo del software fornito da BANK-now sui dispositivi mobili, ad esempio su dispositivi con software possibilmente dannosi o con le restrizioni di utilizzo previste che sono state eluse (il cosiddetto rooting o jailbreak).

Nella misura in cui BANK-now adempia gli obblighi di diligenza che si applicano nelle pratiche commerciali abituali, la medesima non garantisce un accesso privo di interferenze e sempre ininterrotto ai suoi servizi. In tal modo, decade altresì qualsiasi responsabilità per danni provocati a seguito di guasti, interruzioni (tra cui eventuali lavori di manutenzione di natura sistemica) o risultanti a causa del sovraccarico dei distributori automatici o dei sistemi informatici di BANK-now.

4. Sistemi di notifica

In My BANK-now e nelle relative funzioni offerte, il cliente ha la possibilità di informarsi in merito a determinati eventi mediante comunicazioni elettroniche (in particolare e-mail). Tali notifiche vengono effettuate in base al sistema **attraverso canali di comunicazione non crittografati**. Per motivi tecnici, BANK-now non può garantire che le comunicazioni pervengano effettivamente in ogni caso al cliente (ad esempio per ragioni dovute a ritardi, disguidi o interruzioni del servizio presso i fornitori di servizi). Inoltre, si può verificare il caso di modifiche, falsificazioni o intercettazioni di informazioni da parte di terzi.

Senza che vengano impartite istruzioni speciali, BANK-now si riserva il diritto, **nell'ambito dell'intera relazione commerciale con il cliente** (comprese eventuali relazioni future), di inviare, **all'indirizzo e-mail reso noto a BANK-now**, **comunicazioni elettroniche** quali messaggi e raccomandazioni di sicurezza, notifiche di eventi, consigli, conferme relative a richieste di appuntamenti, pubblicazioni nonché informazioni generali e personalizzate su prodotti e servizi **tramite canali di comunicazione non crittografati.** Da tali comunicazioni può emergere che il cliente disponga di determinati prodotti e servizi di BANK-now; in tal modo, **terzi quali i gestori di rete e dei servizi possono eventualmente trarre conclusioni in merito alla relazione bancaria**.

5. Obblighi di diligenza

Il cliente è tenuto a osservare le istruzioni impartite da BANK-now in relazione all'utilizzo di My BANK-now, in particolare le istruzioni riguardanti le misure di sicurezza. BANK-now può mettere a disposizione tali istruzioni sul sito Internet di BANK-now, all'interno di My BANK-now o in altro modo adeguato.

Il cliente è tenuto a **conservare con particolare cura e a mantenere separati** i propri mezzi di accesso. I mezzi di accesso (in particolare l'ID utente) non devono **essere trasmessi in nessun caso a terzi né resi accessibili a questi ultimi in altro modo**.

Il cliente non deve reagire a e-mail, SMS o altri messaggi inviati da terzi che fingono di essere un mittente BANK-now ed esortano a rendere noti i mezzi di accesso (ad esempio tramite l'inserimento dell'ID utente su siti Internet che possono essere richiamati tramite link). In tali circostanze, è necessario informare immediatamente BANK-now al riguardo.

Qualora, tramite Internet o altre reti elettroniche, si entri in contatto con My BANK-now, il cliente, al fine di contrastare eventuali errori e abusi, è tenuto a verificare la correttezza dell'indirizzo BANK-now selezionato e l'autenticità del relativo certificato del server di BANK-now (impronta digitale). In caso di irregolarità, non deve essere effettuato alcun login e/o occorre interrompere immediatamente il collegamento e contattare BANK-now. I mezzi di accesso personali devono essere inseriti e trasmessi esclusivamente su pagine Internet di BANK-now. Il login deve sempre avvenire sull'apposita pagina Internet di BANK-now e non deve essere mai effettuato su un sito Internet di un fornitore terzo.

È possibile che terzi non autorizzati **cerchino** in modo inosservato **di ottenere** l'accesso **al sistema informatico del cliente**. Pertanto il cliente ha l'obbligo di adottare le consuete misure di sicurezza al fine di ridurre al minimo i rischi di sicurezza esistenti (ad esempio i rischi presenti in Internet). In particolare, occorre mantenere aggiornati il sistema operativo e il browser; ciò significa che il cliente deve installare le correzioni di sicurezza raccomandate e messe a disposizione dai rispettivi fornitori (patch). È necessario adottare le misure di sicurezza consuete per le reti elettroniche pubbliche (ad esempio attraverso l'utilizzo di un firewall o di un programma antivirus, che devono essere costantemente aggiornati). Rientra nella responsabilità del cliente informarsi esattamente in merito alle misure di sicurezza necessarie e ottemperare a queste ultime.

6. Rischi

Quanto pattuito in materia di autenticazione (cfr. punto 2) implica che il cliente si assume i rischi derivanti da (i) manipolazioni al sistema informatico del cliente; (ii) un utilizzo improprio dei mezzi di accesso personali; (iii) una violazione degli obblighi di diligenza o (iv) eventuali interventi di terzi non autorizzati nella trasmissione dei dati.

Il cliente è consapevole dei rischi legati allo scambio di dati e informazioni tramite le reti di trasmissioni di dati pubbliche e private, nonché all'impiego del software fornito da BANK-now. Anche se, in My BANK-now, il contenuto dei dati da trasmettere viene crittografato automaticamente tramite Internet, ad eccezione del mittente e del destinatario, il rischio di manipolazioni mirate al sistema informatico del cliente rientra nella sfera di influenza di quest'ultimo, che se ne deve fare carico di conseguenza. Per danni provocati da errori di trasmissione, disguidi, difetti e guasti tecnici, interruzioni di funzionamento o accessi illeciti/abusivi nei sistemi informatici del cliente o di un terzo (compresi sistemi e reti di trasmissione accessibili a chiunque), BANK-now declina qualsiasi responsabilità, tranne nel caso in cui essa abbia violato l'obbligo di diligenza che si applica nelle pratiche commerciali abituali.

7. Visualizzazione di informazioni

Nella visualizzazione di informazioni in My BANK-now, BANK-now presta attenzione affinché venga rispettato l'obbligo di diligenza che si applica nelle pratiche commerciali abituali. BANK-now esclude qualsiasi altra garanzia e responsabilità per l'attualità, la correttezza e la completezza. **Le informazioni e le comunicazioni visualizzate vengono considerate provvisorie e non vincolanti**, eccetto nel caso in cui determinate indicazioni vengano espressamente definite come vincolanti nell'ambito di una determinata funzione.

8. Condizioni d'uso particolari e modifiche delle condizioni e delle funzioni

Determinate funzioni offerte da My BANK-now necessitano di un accordo aggiuntivo, che può essere presentato da BANK-now al cliente in formato elettronico, dopo che quest'ultimo ha effettuato il login a My BANK-now. Ciò vale anche per l'adeguamento o l'integrazione delle presenti condizioni d'uso, di linee guida, eventuali istruzioni su misure di sicurezza o accordi aggiuntivi. Le funzioni vengono abilitate non appena il cliente ne abbia fatto richiesta con esito positivo, ove necessario, e abbia accettato per via elettronica le rispettive condizioni specifiche per determinate funzioni. In tal modo, le condizioni assumono un carattere vincolante per il cliente. Gli accordi conclusi per via elettronica sono equiparati agli accordi muniti della firma autografa. Le condizioni possono essere stampate e possono essere visualizzate in My BANK-now o sul sito Internet di BANK-now. BANK-now può modificare la propria offerta di servizi in qualsiasi momento.

BANK-now è autorizzata a modificare in qualsiasi momento e senza preavviso le funzioni offerte da My BANK-now o di sospenderle (totalmente o parzialmente).

9. Prezzi, commissioni e condizioni

I prezzi per l'utilizzo di My BANK-now e le relative funzioni offerte vengono resi noti in modo adeguato. Un'imposta sul valore aggiunto eventualmente dovuta nonché altre eventuali tasse vengono fatturate in aggiunta ai prezzi concordati. I prezzi concordati vengono addebitati al cliente da BANK-now immediatamente, mensilmente, ogni trimestre o annualmente, in base all'opzione scelta.

Per il trasferimento dei dati tramite Internet (compreso il roaming) si applicano le commissioni valide conformemente al contratto stipulato con il rispettivo operatore di rete.

In virtù del mutamento delle condizioni del mercato e/o dei costi, BANK-now ha la facoltà di modificare in qualsiasi momento le condizioni (prezzi, commissioni, eventuali sconti, entità e natura dell'erogazione dei servizi) per My BANK-now e le relative funzioni offerte. Le eventuali modifiche vengono comunicate preventivamente e in modo adeguato. Se non viene presentato un ricorso per iscritto entro il termine di un mese dalla comunicazione, in ogni caso contestualmente al primo utilizzo del servizio interessato, le

modifiche si considerano approvate. A partire dalla comunicazione, in caso di ricorso, il cliente ha la possibilità di revocare immediatamente il servizio interessato dalla modifica in My BANK-now.

10. Protezione dei dati e cookie

Si applicano le «Condizioni d'uso» e l'«Informativa sulla privacy» riportate sulla rispettiva pagina Internet.

BANK-now raccoglie dati dei cookie individuali relativi al cliente in merito all'utilizzo da parte di quest'ultimo di My BANK-now, al fine di migliorare costantemente My BANK-now e le relative funzioni offerte, di svilupparle ulteriormente in base alle esigenze e agli interessi dei clienti (ad esempio risoluzione più rapida di errori tecnici, migliore reperibilità dei contenuti, consigli e proposte personali sull'utilizzo di offerte di BANK-now) e di individuare eventuali rischi di sicurezza. Ciò consente a BANK-now di identificare il cliente individualmente come persona. BANK-now può trasmettere tali dati dei cookie alle società del gruppo UBS in Svizzera.

BANK-now è autorizzata a registrare le conversazioni telefoniche svolte con BANK-now.

11. Disdetta

Il cliente e BANK-now possono revocare con effetto immediato l'utilizzo di My BANK-now o – se tale opzione è disponibile – delle singole funzioni offerte da My BANK-now.

I. Disposizioni specifiche per determinate funzioni

Le disposizioni specifiche per determinate funzioni riportate di seguito si applicano in aggiunta alle disposizioni generali summenzionate.

12. Casella di posta elettronica e funzione di chat

BANK-now e il cliente possono scambiarsi, tramite la casella di posta elettronica o la funzione di chat, comunicazioni («**comunicazioni**»), comprese informazioni e messaggi di assistenza per i prodotti e i servizi di BANK-now.

I messaggi indirizzati al cliente si considerano pervenuti correttamente al momento dell'accessibilità elettronica in My BANK-now. In tal modo, il cliente si assume la piena responsabilità di prendere atto tempestivamente dei messaggi a lui indirizzati.

I messaggi indirizzati a BANK-now vengono elaborati dall'ufficio competente di BANK-now, **senza trattamento prioritario, nell'ambito dei processi aziendali esistenti,** nei giorni lavorativi bancari durante il consueto orario lavorativo. Di conseguenza, non possono essere recapitate a BANK-now, tramite la casella di posta elettronica o la funzione di chat, **comunicazioni urgenti o vincolate a scadenze**.

La possibilità di memorizzare i messaggi è limitata in termini di tempo e di volume e non deve essere utilizzata per ottemperare a eventuali obblighi di conservazione di legge esistenti. BANK-now si considera autorizzata a cancellare messaggi aperti e non aperti che risalgono a oltre 15 mesi o che superano uno spazio di archiviazione totale massimo.

13. Recapito della corrispondenza e impartizione di istruzioni sulle corporate action (operazioni sul capitale) in formato elettronico

Impartendo la rispettiva istruzione, se il servizio è disponibile, con le presenti condizioni d'uso e le relative funzioni offerte, il cliente autorizza BANK-now a inviargli, **in formato elettronico** (ad esempio come documenti bancari digitali) tramite My BANK-now e le relative funzioni offerte, la corrispondenza da recapitare per posta conformemente alle condizioni vigenti relative alla relazione bancaria (in particolare estratti conto, conferme e/o certificati) e ulteriori documenti secondo l'elenco accessibile separatamente sul sito Internet di BANK-now (nel complesso definiti «**documenti**»). **Ciò vale per tutti i prodotti e i servizi che rientrano nella rispettiva relazione bancaria; in tal senso, sono compresi anche i documenti relativi a eventuali prodotti e servizi esclusi dall'accesso tramite My BANK-now, nonché i documenti sulle relazioni bancarie che devono essere recapitati al cliente secondo l'istruzione di invio.** Se, nei singoli casi, deve essere recapitato per posta un documento concretamente definito, è possibile richiederne in qualsiasi momento una copia a BANK-now dietro pagamento di un'adeguata tassa amministrativa.

Su indicazione del cliente o in casi motivati, BANK-now provvede a recapitare di nuovo i documenti per posta all'indirizzo fornito. La conversione può **incidere sui costi**.

I documenti recapitati in formato elettronico presentano gli stessi effetti giuridici di quelli inviati per posta e rappresentano l'originale (ovvero l'originale delle copie recapitate per via elettronica, dei duplicati ecc.).

Il cliente è tenuto a verificare accuratamente la completezza e la correttezza dei documenti pervenuti. Eventuali contestazioni devono essere presentate immediatamente dopo il recapito, comunque al più tardi nell'ambito delle tempistiche ordinarie e/o di un termine indicato; in caso contrario i documenti si considerano approvati.

Un documento si considera pervenuto correttamente al destinatario al momento dell'accessibilità elettronica tramite My BANK-now e delle relative funzioni offerte. In tal modo, il cliente si assume la piena responsabilità di prendere atto tempestivamente dei messaggi a lui indirizzati.

In linea di principio, per l’archiviazione dei documenti recapitati non sussiste alcun limite temporale fisso. BANK-now, tuttavia, si riserva il diritto di limitare la possibilità di archiviare i documenti recapitati a livello temporale e in termini di volume. Inoltre, si precisa espressamente che la memorizzazione in My BANK-now, in considerazione dei requisiti giuridici formali che si applicano per un archivio elettronico di destinatari, non può essere utilizzata per scopi di archiviazione.