

1. Aspetti generali

- 1.1 Le diverse carte di PostFinance sono disponibili in varie versioni. L'offerta di prestazioni comprende in particolare il prelievo in contanti e il pagamento di merci e servizi. Le carte e le loro possibilità di impiego sono illustrate dettagliatamente nelle corrispondenti descrizioni del prodotto all'indirizzo www.postfinance.ch. Le informazioni sul trattamento dei dati personali da parte di PostFinance sono contenute nella «Dichiarazione generale sulla protezione dei dati» all'indirizzo www.postfinance.ch/dpd.
- 1.2 Le carte possono essere emesse anche virtualmente e visualizzate in un ambiente digitale specificato da PostFinance (ad es. nella PostFinance App oppure nella soluzione di pagamento mobile di un offerente terzo). Con il termine «carta» si intendono nel prosieguo sia le carte fisiche sia quelle digitali che dispongono delle relative funzioni e/o caratteristiche.
- 1.3 Le carte di PostFinance sono intestate a nome delle titolari o dei titolari del conto oppure di una persona da queste/questioni indicata e vengono sempre emesse in riferimento a un conto specifico. Le titolari o i titolari del conto sono responsabili di tutte le carte emesse per il loro conto.
- 1.4 Le carte fisiche rimangono di proprietà di PostFinance.
- 1.5 La data di scadenza è indicata sulla carta. Prima della scadenza, PostFinance invia alla cliente o al cliente una nuova carta. In casi giustificati PostFinance si riserva il diritto di non sostituire la carta.

2. Identificazione e autenticazione

- 2.1 L'utilizzo della carta necessita di principio l'uso di uno strumento d'identificazione personale (ad es. NIP, codice, codice 3-D Secure, fingerprint ecc.). PostFinance può tuttavia prevedere eccezioni (ad es. in caso di pagamento senza contatto) o esigere ulteriori documenti d'identità (ad es. per i prelievi di denaro contante). I metodi di identificazione e di autenticazione dipendono da fattori di sicurezza risp. rischio, come ad es. l'ammontare dell'importo della transazione.
- 2.2 Il codice 3-D Secure, in particolare, serve ad effettuare pagamenti sicuri in internet. Le clienti e i clienti si registrano alla procedura 3-D-Secure secondo le istruzioni di PostFinance. La clientela verifica le sue transazioni online ricorrendo alla procedura 3-D Secure, dove disponibile.

3. Limitazioni

- 3.1 PostFinance stabilisce i limiti della carta e li comunica alla clientela. I limiti attualmente in vigore si trovano alla pagina postfinance.ch/postfinancecard. Sono consentiti limiti della carta individuali. PostFinance ha in ogni momento il diritto di modificare o annullare i limiti individuali della carta.
- 3.2 PostFinance può restringere l'area d'impiego geografica della carta. Se consentito da PostFinance, anche le clienti e i clienti possono richiedere limitazioni.

4. Obblighi di diligenza

In relazione all'utilizzo della carta si devono osservare in particolare i seguenti obblighi di diligenza:

- Tutti gli strumenti d'identificazione personali (ad es. NIP, codice del dispositivo, fingerprint, riconoscimento del volto ecc.) devono essere tenuti segreti e non possono in alcun caso essere trasmessi ad altre persone, conservati insieme alla carta, annotati sulla stessa oppure conservati insieme al terminale mobile utilizzato per i pagamenti con la carta risp. memorizzati al suo interno (neppure in forma modificata).
- Gli strumenti d'identificazione personale scelti non possono essere composti da combinazioni di lettere e numeri facilmente intuibili (numero di telefono, data di nascita ecc.).
- Gli strumenti d'identificazione personale devono essere immediatamente modificati se vi è motivo di ritenere che un'altra persona ne sia a conoscenza.
- Se il punto di accettazione della carta offre un metodo di pagamento con un livello di sicurezza supplementare (ad es. 3-D Secure), la clientela è tenuta ad effettuare il pagamento ricorrendo a tale metodo.
- Si devono osservare le indicazioni sulla sicurezza per l'utilizzo della carta riportate all'indirizzo www.postfinance.ch/sicurezza.
- La carta risp. il relativo terminale mobile non può essere ceduto e deve essere conservato al sicuro.
- La clientela è tenuta a minimizzare il rischio di un accesso non autorizzato al terminale mobile e alla carta ivi registrata tramite l'impiego di misure di protezione adeguate (ad es. bloccando l'apparecchio). Gli strumenti d'identificazione per l'accesso ai terminali e/o alle app possono consentire l'autorizzazione delle transazioni tramite una soluzione di pagamento mobile, e devono pertanto essere tenuti segreti. Ulteriori informazioni in merito alla protezione del terminale mobile sono pubblicate all'indirizzo www.postfinance.ch/sicurezza.
- Sui terminali mobili con carta SIM, la carta (risp. eSIM) può essere attivata solo se è intestata alla cliente o al cliente.
- Prima di cambiare il numero di cellulare (ad es. disdicendo il contratto con l'operatore di telefonia mobile) o di trasmettere il terminale mobile a terzi,

la cliente o il cliente disdice per tempo la propria iscrizione al servizio e/o cancella la/le relativa/e app necessaria/e per il relativo servizio dal terminale mobile.

- PostFinance deve essere informata subito risp. la carta deve essere bloccata subito in caso di furto, ritiro, abuso, sospetto abuso oppure smarrimento della carta, degli strumenti d'identificazione e/o del terminale mobile impiegato per il pagamento con la carta. In caso di reati si deve sporgere denuncia alla polizia.
- In caso di sinistro la cliente o il cliente deve, facendo tutto il possibile, contribuire agli accertamenti del caso e alla riduzione del danno.
- La clientela è responsabile dello smaltimento della carta o della sua restituzione a PostFinance; la carta deve essere smaltita in modo tale da renderne impossibile l'utilizzo abusivo.
- Nel caso in cui la carta venga registrata come metodo di pagamento presso fornitori di shop online/E-Wallet/app e/o per prestazioni periodiche (ad es. abbonamenti a riviste e servizi musicali, affiliazioni, servizi online, ecc.), gli obblighi di diligenza qui illustrati valgono per analogia anche per i rapporti con il fornitore corrispondente. In particolare, è necessario proteggere e tenere segreti i dati di login.

5. Blocco

Le clienti e i clienti, come anche ogni persona avente diritto sul conto legato alla carta, possono richiedere a PostFinance il blocco della carta (blocco totale o blocco di singole funzioni). Anche PostFinance può bloccare una carta, per esempio su richiesta della titolare o del titolare del conto, in caso di smarrimento della stessa e/o degli strumenti d'identificazione risp. del terminale mobile impiegato per la carta, in caso di disdetta della carta e/o del conto, per mancanza di copertura del conto o in caso di sospetto abuso della carta. PostFinance può prelevare una commissione per il blocco della carta.

6. Revoca della procura

Qualora le clienti e i clienti revochino alle titolari o ai titolari della carta l'autorizzazione a operare sul conto, le clienti o i clienti devono richiedere la restituzione delle loro carte fisiche e bloccare le loro carte digitali. Ove questo non fosse possibile, PostFinance deve esserne subito informata così da poter bloccare il conto o la carta. Fino alla ricezione della relativa comunicazione presso PostFinance, i rischi di un eventuale uso abusivo della carta sono a carico della clientela.

7. Utilizzo della carta

7.1 Aspetti generali

- a) Le autorizzazioni permanenti per il pagamento di prestazioni periodiche devono essere revocate ovvero disdette al fornitore direttamente dalla clientela. In caso di eventuale disdetta della carta, per tutte le prestazioni che comportano addebiti periodici le clienti e i clienti hanno l'obbligo di modificare in prima persona la modalità di pagamento presso il fornitore della prestazione o di procedere a una disdetta.
- b) In occasione della sostituzione della carta, le clienti e i clienti devono registrare la loro nuova carta presso i fornitori di shop online/E-Wallet/app e/o di servizi periodici (ad es. abbonamenti a riviste e servizi musicali, affiliazioni, servizi online ecc.). PostFinance si riserva il diritto di rendere disponibili i dati della carta (numero di carta e data di scadenza) tramite Schemes (ad es. Mastercard) a soggetti terzi in Svizzera e all'estero (in particolare fornitori di wallet/app e/o per i servizi periodici come ad es. abbonamenti a riviste e servizi musicali, affiliazioni, servizi online, ecc.). L'obiettivo è quello di far sì che gli addebiti sulle carte attive memorizzate/registrate possano essere effettuati anche dopo la scadenza o la sostituzione della carta precedente, senza che la titolare o il titolare della carta debba effettuare alcuna modifica.

7.2 Modalità di pagamento PostFinance Card

La modalità di pagamento PostFinance Card è concepita in particolare per l'utilizzo della carta in Svizzera. PostFinance e i suoi partner contrattuali incaricati dell'elaborazione delle transazioni tramite carta vengono a conoscenza dei dati relativi alle singole transazioni effettuate con la modalità di pagamento PostFinance Card (ad es. informazioni sui punti di accettazione, sui numeri della carta, sul nome della titolare o del titolare della carta, sulla data di scadenza, sull'importo e sulla data della transazione).

7.3 Modalità di pagamento Debit Mastercard®

La modalità di pagamento Debit Mastercard è offerta in collaborazione con Mastercard e può essere utilizzata in tutto il mondo. Mastercard e i suoi partner contrattuali incaricati dell'elaborazione delle transazioni tramite carta vengono a conoscenza dei dati relativi alle singole transazioni effettuate con la modalità di pagamento Debit Mastercard (ad es. informazioni sui punti di accettazione, sui numeri della carta, sul nome della titolare o del titolare della carta, sulla data di scadenza, sull'importo e sulla data della transazione). PostFinance e Mastercard sono responsabili del trattamento ai sensi della legge sulla protezione dei dati indipendenti e autonomi gli uni dagli altri. Mastercard tratta i dati di cui dispone in Svizzera o all'estero per finalità

proprie, conformemente alle sue dichiarazioni sulla protezione dei dati. PostFinance non ha alcun modo di influire sul trattamento dei dati da parte di Mastercard.

8. Soluzioni di pagamento mobili

- 8.1 PostFinance può consentire l'impiego delle carte per soluzioni di pagamento mobili. Le soluzioni di pagamento mobili sono soluzioni che permettono di pagare mediante E-Wallet (portafogli elettronici) o mediante altre app ricorrendo a terminali mobili quali smartphone e wearable (ad es. smartwatch o etichette NFC, talvolta anche apparecchi quali tablet o laptop). PostFinance stessa non offre la rispettiva soluzione di pagamento mobile – ad eccezione di PostFinance App. È a discrezione di PostFinance decidere quali soluzioni di pagamento mobile supportare e quali carte risp. metodi di pagamento consentire.
- 8.2 Le clienti e i clienti possono registrare per la soluzione di pagamento mobile soltanto carte intestate a loro medesimi.
- 8.3 L'utilizzo delle soluzioni di pagamento mobile è soggetto alle condizioni di adesione applicabili del rispettivo fornitore. Il fornitore può modificare in qualsiasi momento e a sua discrezione la sua offerta e le condizioni di adesione applicabili e/o sospendere temporaneamente o definitivamente la soluzione di pagamento mobile. Nei confronti di PostFinance non può essere avanzata alcuna pretesa circa il funzionamento di tali soluzioni di pagamento mobili.
- 8.4 PostFinance e il fornitore della rispettiva soluzione di pagamento mobile sono responsabili del trattamento tra loro indipendenti e autonomi ai sensi della legge sulla protezione dei dati. PostFinance, così come il fornitore, trattano i dati di cui dispongono in Svizzera o all'estero per finalità proprie, conformemente alle loro condizioni di adesione e alle loro dichiarazioni sulla protezione dei dati. PostFinance non ha alcun modo di influire sul trattamento dei dati da parte del fornitore. Eventuali opposizioni al trattamento dei dati effettuato dal fornitore devono essere rivolte direttamente al fornitore stesso.
- 8.5 Durante l'utilizzo delle soluzioni di pagamento mobili, i fornitori e Mastercard possono inoltre venire a conoscenza di informazioni relative ai terminali (ad es. device ID). I fornitori delle soluzioni di pagamento mobili possono altresì avere accesso ai dati delle transazioni, ad es. per rendere disponibile alla clientela una panoramica delle transazioni.
- 8.6 Nella misura in cui per l'utilizzo o la registrazione della soluzione di pagamento mobile è necessario un numero di cellulare, la titolare o il titolare della carta sono tenuti a registrare presso PostFinance un numero di cellulare attualmente attivo. Le modifiche del numero di cellulare devono essere immediatamente comunicate a PostFinance (numero di telefono sul retro della carta). PostFinance è autorizzata a contattare le titolari e i titolari della carta tramite il loro numero di cellulare (in particolare anche via SMS, notifica push e simili) e a inviare loro, ad esempio, codici di conferma, autenticazione e attivazione al numero di cellulare da loro indicato. Questi messaggi non sono trasmessi in forma codificata. Non si può quindi escludere che possano essere visti da persone non autorizzate e che terzi come operatori di rete o di servizi di telefonia mobile possano essere eventualmente in grado di dedurre la relazione bancaria e ottenere informazioni bancarie sul cliente. La clientela accetta l'elevato rischio di violazione della protezione dei dati e/o del segreto bancario o postale che queste trasmissioni comportano.
- 8.7 Le clienti e i clienti possono anche rimuovere la carta registrata in una soluzione di pagamento mobile senza che questo comporti l'annullamento del loro contratto con PostFinance per l'utilizzo di PostFinance Card.

9. Contabilizzazione sul conto delle transazioni con la carta

- 9.1 La clientela riconosce tutti i prelievi di contanti e i pagamenti di acquisti di merci e servizi effettuati con carte emesse sulla base del suo conto e registrati correttamente. La registrazione è ritenuta corretta se la carta è stata impiegata insieme ai corrispondenti mezzi di identificazione. La registrazione è ritenuta altresì corretta se dalle ricerche tecniche e amministrative di PostFinance non risultano indizi di un errore di rilevamento e se non è possibile dimostrare che si sia verificato un guasto tecnico nel sistema.
- 9.2 In linea di principio, la clientela deve rivolgersi direttamente al commerciante in caso di controversie in merito a singoli prelievi, in particolare in caso di reclami relativi alla merce.
- 9.3 PostFinance addebita i prelievi effettuati con la carta sul relativo conto di appoggio o sui conti autorizzati a tale scopo.
- 9.4 In determinati casi, l'addebito definitivo dell'importo sul conto avviene in un momento successivo oppure l'importo viene soltanto prenotato temporaneamente. Ciò accade in particolare:
 - Nel caso di pagamenti online per i quali l'importo autorizzato può rimanere prenotato sul conto della titolare o del titolare della carta per un termine congruo risp. fino alla trasmissione dell'importo effettivo di acquisto.
 - Quando un importo viene prenotato per un determinato periodo di tempo a garanzia di una prestazione futura (ad es. cauzione per autonoleggio, prenotazione di un alloggio ecc.), fino alla trasmissione dell'importo effettivo della prenotazione.

- Se all'atto della verifica della transazione a PostFinance non è noto l'importo dell'acquisto (ad es. acquisto di carburante presso stazioni di servizio self-service). In questo caso, PostFinance può prenotare un importo standard sul conto, fino alla trasmissione dell'importo d'acquisto effettivo.
 - Quando l'importo da addebitare viene calcolato dal fornitore a posteriori e comunicato a PostFinance in ritardo (ad es. quando la carta viene impiegata per ulteriori scopi, ad esempio come biglietto per i mezzi di trasporto pubblici o per parcheggi). Un importo prenotato o addebitato in via provvisoria viene computato al limite della carta e determina quindi una limitazione della liquidità presente sul conto.
- 9.5 Gli accrediti connessi alla carta o al suo impiego possono talvolta verificarsi soltanto dopo un ritardo di più giorni. Questo può accadere in particolare allorquando PostFinance è costretta a svolgere accertamenti in virtù dei suoi obblighi di diligenza normativi.

10. Spese

Per l'emissione della carta e per l'elaborazione delle transazioni effettuate con la medesima, PostFinance può applicare spese che saranno comunicate alla clientela in modo adeguato. Anche per prelievi di denaro contante possono risultare spese (ad es. prelievi presso banche terze, prelievi senza PostFinance Card valida ecc.). PostFinance non risponde di costi addebitati alla clientela, da parte di terzi, in seguito all'utilizzo della carta.

11. Responsabilità in caso di danni

PostFinance si assume i danni causati alle clienti e ai clienti dall'impiego abusivo della carta da parte di terzi, a condizione che questi siano in grado di dimostrare che, da parte loro nonché delle titolari e dei titolari della carta, sono state rispettate le «Condizioni generali» di PostFinance e le altre condizioni di adesione e che non si possa imputare loro alcuna colpa sotto qualsiasi altra forma. Non sono considerati terzi ai sensi della presente disposizione le persone vicine, imparentate o legate in altro modo alle clienti e ai clienti risp. alle singole titolari e ai singoli titolari della carta (ad es. conviventi, procuratori, persone che vivono nella medesima economia domestica ecc.). L'assunzione dei danni decade invece nel caso in cui sia chiamata a rispondere un'assicurazione nonché di danni indiretti e di terzi. Un eventuale danno deve essere immediatamente comunicato a PostFinance dopo essere stato constatato. Il modulo di segnalazione dei danni risp. l'annuncio elettronico di sinistro deve essere rispedito risp. comunicato a PostFinance entro dieci giorni dalla ricezione. PostFinance declina qualsiasi responsabilità per servizi forniti da terzi.

12. Guasti tecnici

Non sussiste alcun diritto al risarcimento di danni causati da guasti tecnici che impediscono o compromettono l'utilizzo della carta.

13. Informazioni ai distributori automatici di banconote e su dispositivi

PostFinance non garantisce né la correttezza né la completezza dei dati mostrati ai distributori automatici di banconote e su altri dispositivi. In particolare, le transazioni possono essere mostrate in ritardo. I dati relativi ai conti, ai depositi, alla contabilizzazione, nonché informazioni generalmente accessibili, come corsi delle divise, hanno carattere provvisorio e non vincolante, a meno che non siano espressamente definiti come tali.

© PostFinance SA, ottobre 2022