

1. Introduzione

Le presenti Condizioni generali (CG) regolano il rapporto tra il cliente e PostFinance SA (PostFinance). Tutte le denominazioni di persone riportate nelle presenti CG si riferiscono ad entrambi i sessi e valgono, se del caso, per una pluralità di soggetti.

Per i singoli prodotti o servizi sussistono ulteriori elementi contrattuali, come ad es. regolamenti, condizioni di adesione (CA), condizioni, manuali, descrizioni di prodotti e opuscoli. Tali disposizioni si applicano in aggiunta alle disposizioni riportate nelle presenti CG e hanno carattere prioritario rispetto a queste ultime.

2. Verifica della legittimazione

Il cliente è tenuto a conservare con cura la documentazione relativa alla relazione commerciale intrattenuta con PostFinance e ad adottare tutte le precauzioni atte a contenere il rischio di abuso o accesso non autorizzato. Egli informa immediatamente PostFinance in merito a eventuali irregolarità constatate. I danni derivanti dalla violazione di tale obbligo di diligenza sono a carico del cliente.

PostFinance controlla la legittimazione del cliente risp. del suo rappresentante con la diligenza usuale negli affari e impiega mezzi tecnici e organizzativi adeguati per individuare ed evitare abusi.

3. Procure

Il cliente può farsi rappresentare da terzi nei confronti di PostFinance per l'intera relazione commerciale o per l'utilizzo di singoli servizi. Le regole in materia di procura sono vincolanti fino alla loro revoca e non perdono di validità, in particolare, con il decesso, la dichiarazione di scomparsa, la perdita dell'esercizio dei diritti civili o il fallimento del mandante.

La cancellazione del diritto di firma di un procuratore secondo il formulario «Regole in materia di procura» non comporta sempre la revoca della sua autorizzazione a fruire delle offerte di servizi digitali; tale autorizzazione deve essere annullata separatamente dal cliente.

4. Giorni lavorativi bancari

Nelle relazioni commerciali con PostFinance i sabati, le domeniche e i giorni festivi riconosciuti dalla legge non sono considerati giorni lavorativi.

5. Ordini e contabilizzazioni errate

Se il cliente conferisce un ordine, PostFinance lo evade se le relative condizioni sono adempite (ad es. copertura sufficiente, non eccedenza dei limiti fissati da PostFinance, rispetto di eventuali termini di preavviso, legittimazione, nessun indizio di abuso, rispetto delle prescrizioni legali e normative).

Se il cliente subisce danni a lui non imputabili a seguito della mancata, ritardata o imperfetta esecuzione di ordini, in caso di colpa lieve PostFinance risponde solo per la perdita di interessi. Per il calcolo delle perdite valgono i tassi d'interesse di PostFinance.

Il cliente è responsabile delle conseguenze derivanti da ordini imprecisi, incompleti o errati.

6. Reclami

Il cliente è tenuto a presentare reclami relativi alla relazione commerciale immediatamente, al più tardi entro il termine eventualmente stabilito da PostFinance. Questo vale in particolare per l'esecuzione di ordini e la ricezione/mancata ricezione di documenti cliente come estratti conto/deposito. Reclami non avvenuti per tempo possono avere come conseguenza che il cliente debba rispondere per eventuali danni che ne derivano.

7. Limite di scoperto

PostFinance può concedere un limite di scoperto per la durata massima di un mese, se le relative condizioni sono adempite (ad es. controllo della solvibilità con esito positivo, accrediti periodici). In caso di superamento del limite in termini di tempo e/o d'importo, PostFinance ha il diritto di bloccare il conto in qualsiasi momento e senza preavviso.

8. Comunicazioni con i clienti e trattamento dei dati

Il cliente accetta che la comunicazione possa avvenire per posta, telefono, e nella misura consentita dalla legge, anche tramite canali elettronici (ad es. canali video e audio, e-mail etc.) agli indirizzi che il cliente utilizza nei confronti di PostFinance, o che gli ha trasmesso, o che sono conosciuti da quest'ultima.

PostFinance può conservare e analizzare le comunicazioni con i clienti concernenti la relazione commerciale, in particolare per la lotta agli abusi e a fini di prova e formazione.

PostFinance può utilizzare i dati raccolti in tal modo anche per l'assistenza nell'ambito della relazione commerciale, nonché per ricerche di mercato e prospezione del mercato.

Ulteriori informazioni in merito ai canali utilizzati per la comunicazione, ai loro rischi e alle possibilità di contestazione sono pubblicate da PostFinance all'indirizzo postfinance.ch/avvertenze-legali.

9. Condizioni

PostFinance fissa i prezzi (commissioni incluse commissioni sugli averi, tasse, spese ecc.) e gli interessi (inclusi possibili interessi negativi) per i propri prodotti e servizi e si riserva la facoltà di adattarli in qualsiasi momento in base alla situazione del mercato monetario e dei capitali, al carovita e ad altre variazioni dei costi. PostFinance può procedere all'addebito diretto dei prezzi, degli interessi, delle imposte e delle spese sul conto del cliente. Imposte ed eventuali tasse aggiuntive, nonché costi di terzi, sono a carico del cliente.

PostFinance fissa il momento dell'accredito risp. dell'addebito (valuta) degli interessi e dei prezzi, nonché il termine a partire dal quale risp. fino al quale viene eseguito il conteggio degli interessi. I depositi e i prelievi effettuati nel corso dell'anno vengono conteggiati nel calcolo degli interessi pro rata temporis.

Prezzi, adeguamenti dei prezzi e l'introduzione di nuovi prezzi sono comunicati al cliente in modo adeguato ed entrano in vigore per la data menzionata. Gli interessi risp. le loro modifiche sono pubblicati sul sito internet di PostFinance ed entrano in vigore senza alcuna comunicazione particolare al cliente alla data ivi indicata.

In caso di contestazione, il cliente può disdire con effetto immediato il prodotto o il servizio in questione a partire dalla comunicazione. Tale disdetta deve essere effettuata al più tardi entro il termine di un mese. Nel caso di tale disdetta, al cliente non possono derivare svantaggi dovuti ai termini di disdetta o di prelievo.

10. Valute estere

Gli attivi corrispondenti all'avere in valuta estera vengono investiti a nome di PostFinance, ma a spese e rischio del cliente presso le banche corrispondenti all'interno o all'esterno dell'area valutaria interessata. Il cliente si assume proporzionalmente le conseguenze economiche e giuridiche derivanti da eventuali misure amministrative che interessano l'avere di PostFinance nel paese della valuta o dell'investimento.

Gli importi in valuta estera sono di principio accreditati o addebitati sul conto indicato da colui che ordina il pagamento, indipendentemente dalla valuta. PostFinance può, a favore del cliente, accreditare il pagamento in entrata sul suo conto in valuta estera, se ne possiede uno nella valuta indicata.

La conversione da una valuta d'origine in un'altra valuta viene effettuata al corso fissato e reso pubblico da PostFinance per il tipo di pagamento scelto, al momento dell'elaborazione della transazione da parte della stessa. Eventuali rischi di cambio (ad es. in caso di riaccredito di importi rifiutati/di rimesse, di guasto dei sistemi e/o di sospensione del commercio a causa di particolari eventi sul mercato) sono a carico del cliente.

Se l'istituto beneficiario di un pagamento per l'estero non dispone di un conto nella valuta dell'ordine di pagamento, PostFinance può eseguire una conversione nella valuta locale dell'istituto.

11. Mancanza di capacità di agire

Il cliente risponde dei danni derivanti dalla mancanza di capacità di agire propria o del proprio rappresentante, a meno che PostFinance non sia stata precedentemente informata per iscritto della perdita di tale facoltà o della possibilità di eseguire operazioni bancarie autonomamente e nel proprio interesse.

12. Relazione commerciale con più persone

Se una relazione commerciale viene gestita congiuntamente da più persone, queste ultime rispondono in solido nei confronti di PostFinance per gli obblighi che ne derivano.

I pagamenti su un conto gestito da più persone possono essere accreditati su tale conto anche se l'ordinante desidera versare l'importo a favore di un singolo titolare del conto.

13. Obblighi di comunicazione

Il cliente è tenuto a comunicare senza indugio a PostFinance tutte le informazioni rilevanti per la relazione commerciale, nonché la loro modifica, come ad es. nome, indirizzo risp. indirizzo di corrispondenza, domicilio/sede, nazionalità, avente diritto economico e rappresentante, condizione di U.S. Person, nonché revoca di procure e diritti di firma conferiti, così come la capacità di agire del cliente stesso o del suo rappresentante.

Il cliente è tenuto ad adempiere ai propri obblighi d'informazione per iscritto qualora PostFinance non autorizzi o concordi con il cliente anche altri canali di comunicazione.

È responsabilità del cliente evitare che il contatto con PostFinance s'interrompa. Qualora a PostFinance manchino informazioni rilevanti per la relazione commerciale, si applicano le disposizioni sugli averi senza contatti e non rivendicati. Ulteriori informazioni in proposito sono reperibili all'indirizzo [postfinance.ch/avvertenze-legali](https://www.postfinance.ch/avvertenze-legali).

Le comunicazioni da parte di PostFinance sono da considerare avvenute se spedite all'ultimo indirizzo noto, pubblicate ufficialmente o trasmesse tramite un altro canale di comunicazione adeguato.

14. Obblighi legali e ulteriori obblighi, nonché limitazione dei servizi

PostFinance può adottare misure per il rispetto o l'attuazione di prescrizioni legali o normative, accordi o sanzioni internazionali, nonché accordi di PostFinance con terzi, ai fini di una relazione commerciale ineccepibile o per motivi interni di compliance o di sicurezza. In particolare, in tali casi PostFinance può limitare l'utilizzo di servizi e prodotti e le possibilità di disporre senza indicarne i motivi, notificare la relazione commerciale a un'autorità competente o annullarla, nonché adeguarne le condizioni, fatturare spese supplementari e/o adottare altre misure con effetto immediato.

Su richiesta, il cliente è tenuto a fornire a PostFinance, e giustificare per mezzo di documenti, tutte le informazioni di cui necessita per rispettare le prescrizioni legali e normative vigenti o necessarie per una relazione commerciale ineccepibile.

Il cliente stesso è responsabile per il rispetto delle disposizioni legali e normative a lui applicabili (ad es. l'obbligo di dichiarazione fiscale e di pagamento delle imposte).

15. Protezione dei dati, confidenzialità, segreto bancario

PostFinance, i suoi organi, dipendenti e mandatari sono vincolati a diversi obblighi di confidenzialità sulla base della protezione dei dati, del segreto bancario e di altre disposizioni. Tramite misure adeguate essa provvede a garantire la protezione dei dati e il rispetto degli obblighi di confidenzialità applicabili.

Il cliente svincola tuttavia PostFinance, i suoi organi, dipendenti e mandatari da tali obblighi di confidenzialità nei seguenti casi:

a) Per la salvaguardia di legittimi interessi di PostFinance o del cliente, in particolare:

- se il cliente e/o ulteriori partecipanti alla relazione commerciale risp. ai valori patrimoniali, come aventi diritto economico, minacciano di effettuare o avviare contro PostFinance (anche quale parte terza) procedure legali, denunce penali o altre comunicazioni alle autorità;
- per la tutela o la rivendicazione delle pretese di PostFinance nei confronti del cliente o di terzi partecipanti alla relazione commerciale, nonché la realizzazione di garanzie del cliente o di terzi (nella misura in cui sussistano garanzie di terzi per pretese contro il cliente);
- per la riscossione di crediti nei confronti del cliente;
- in caso di accuse in pubblico o sui media del cliente e di altre persone aventi diritto alla relazione commerciale risp. ai valori patrimoniali contro PostFinance;
- per l'adempimento di obblighi legali d'informazione o comunicazione;
- per l'adempimento dei suoi obblighi di diligenza, affinché PostFinance possa richiedere informazioni in merito al cliente a terzi;
- per controlli della solvibilità e ricerche da parte di PostFinance presso uffici d'informazione sui crediti e autorità in Svizzera e all'estero;
- per accertamenti in relazione ad averi non rivendicati;
- per accertamenti in relazione a transazioni errate su un conto presso PostFinance o banche terze.

b) Per l'esecuzione di transazioni

Nella misura in cui sia necessario per eseguire transazioni e servizi nazionali o transfrontalieri (ad es. traffico pagamenti, acquisti, trasferimenti in entrata o in uscita, conservazione e vendita di titoli risp. di valori depositati, operazioni con divise e metalli preziosi, operazioni con derivati/OTC).

Affinché PostFinance possa eseguire tali transazioni risp. servizi, il cliente la autorizza e incarica di divulgare i dati necessari per l'operazione a terze parti coinvolte in tali transazioni e servizi, in Svizzera e all'estero. Questo vale in particolare anche nell'ambito dell'esecuzione di transazioni per il completamento delle coordinate del beneficiario in e-finance risp. per informazioni allo sportello. PostFinance può inoltre comunicare dati clienti a banche e grandi clienti selezionati per promuovere uno svolgimento senza interferenze del traffico dei pagamenti. Ulteriori terzi possono essere ad es. banche, fornitori di servizi di pagamenti, borse, broker, repertori di dati sulle negoziazioni, enti di esecuzione e di subcustodia, emittenti, autorità come pure i loro rappresentanti. L'autorizzazione serve inoltre a rispettare leggi, regolamentazioni risp. standard di compliance, disposizioni contrattuali, nonché usi aziendali e commerciali.

Il cliente prende atto del fatto che, se i dati vengono trattati all'estero, l'obbligo di confidenzialità non viene più disciplinato dal diritto svizzero ed esula pertanto dalla sfera d'influenza di PostFinance. Per esempio, in caso di servizi transfrontalieri, come nel traffico dei pagamenti via SWIFT, PostFinance non può escludere che autorità o terzi accedano ai dati del cliente.

PostFinance pubblica ulteriori informazioni in merito alla sua prassi per quanto attiene alla trasmissione e al trattamento dei dati dei clienti all'indirizzo [postfinance.ch/avvertenze-legali](https://www.postfinance.ch/avvertenze-legali).

16. Ricorso a terzi / esternalizzazione di campi d'attività (outsourcing)

PostFinance è autorizzata a ricorrere a terzi in Svizzera e all'estero per la fornitura dei servizi e per finalità relative a ricerche di mercato e alla prospezione del mercato.

L'elenco dei campi di attività fondamentali esternalizzati è disponibile all'indirizzo [postfinance.ch/avvertenze-legali](https://www.postfinance.ch/avvertenze-legali).

Nella misura in cui PostFinance ricorre a terzi o esternalizza campi di attività, il cliente accetta che in questo contesto i dati del cliente siano trasmessi e trattati da questi terzi, per quanto necessario alla collaborazione. PostFinance è tenuta a procedere a una selezione, istruzione (tra l'altro per quanto concerne la confidenzialità) e verifica accurate dei fornitori di servizi.

17. Analisi dei dati dei clienti

Il cliente accetta che PostFinance analizzi i dati dei clienti a sua disposizione e quelli provenienti da fonti terze (ad es. registri pubblici) con mezzi tecnici. Inoltre, PostFinance può utilizzare i dati dei clienti per la creazione e il trattamento di profili.

L'analisi e i profili servono a migliorare costantemente i servizi come pure a garantire la qualità e, nel rapporto con il singolo cliente, ad attivare indicazioni di assistenza e a presentare offerte adeguate alle esigenze.

Inoltre, per tutelare sé stessa e il cliente da attività abusive o reati, PostFinance può raccogliere e trattare dati biometrici, dati dei movimenti e delle transazioni, nonché i relativi profili del cliente. Qualora in questo contesto PostFinance violi la diligenza usuale negli affari, essa risponde per eventuali danni diretti che ne derivano.

Ulteriori informazioni in merito all'analisi dei dati dei clienti sono pubblicate all'indirizzo [postfinance.ch/avvertenze-legali](https://www.postfinance.ch/avvertenze-legali).

18. Diritto di compensazione, pegno e ritenzione

Per tutti i suoi crediti esistenti e futuri derivanti dal traffico commerciale con il cliente, indipendentemente dalla loro scadenza o valuta, PostFinance può esercitare un diritto di compensazione e di pegno su tutti i valori patrimoniali che essa custodisce presso di sé o terzi per conto del cliente. Nel caso di crediti futuri, PostFinance è autorizzata a trattenere i relativi valori patrimoniali. Il diritto di pegno di PostFinance nasce con il credito. PostFinance è autorizzata alla realizzazione dei pegni in via d'esecuzione o alla vendita a trattativa privata non appena il cliente sia in ritardo con le sue prestazioni.

19. Durata e disdetta

a) Disposizioni generali

La relazione commerciale tra il cliente e PostFinance viene stipulata a tempo indeterminato. La relazione commerciale risp. i singoli prodotti o servizi possono essere disdetti per iscritto in qualsiasi momento da entrambi i contraenti, fatte salve le disposizioni di cui alla lettera b) e a condizione che non siano stati stipulati accordi di diverso tenore. Si può rinunciare alla forma scritta se, nel singolo caso, PostFinance ha autorizzato altri mezzi di comunicazione (ad es. comunicazione digitale) per la disdetta.

In caso di disdetta di singoli prodotti o servizi risp. dell'intera relazione commerciale, o se valori patrimoniali e averi depositati non possono più

essere custoditi da PostFinance per motivi legali, normativi, specifici del prodotto o di altro genere, su richiesta, il cliente deve comunicare a PostFinance dove devono essere trasferiti questi valori patrimoniali e averi. Qualora il cliente non effettui questa comunicazione neppure dopo il congruo termine suppletivo fissato da PostFinance, quest'ultima può, a spese del cliente, liquidare, depositare o trasferire fisicamente i valori patrimoniali e gli averi o inviare in forma adeguata al cliente all'ultimo indirizzo di recapito noto il realizzo e gli averi ancora presenti.

b) Disposizioni speciali relative al servizio universale

PostFinance può precludere ai clienti la fruizione dei servizi di pagamento secondo la legislazione postale (servizio universale), qualora disposizioni nazionali o internazionali si oppongano all'erogazione del servizio oppure vi sia il rischio di gravi danni sul piano legale e della reputazione.

Un'esclusione totale o parziale di un cliente dai servizi menzionati è in particolare possibile:

- se, per adempiere all'incarico di fornire il servizio universale, nel rapporto con il cliente in questione PostFinance o i suoi collaboratori sono costretti a violare sanzioni o accordi internazionali, disposizioni legali, prescrizioni normative o decisioni ufficiali;
- se l'utilizzo dei suoi servizi da parte del cliente comporta rischi finanziari o giuridici considerevoli per PostFinance;
- se il monitoraggio delle relazioni con il cliente (ad esempio a causa del comportamento non collaborativo del cliente) per adempiere ai propri obblighi di diligenza determina costi sproporzionati per PostFinance;
- se il cliente si rifiuta di offrire la collaborazione richiesta per rispettare gli obblighi di diligenza o, volutamente, la complica o la intralcia;
- se vengono constatati comportamenti abusivi, sleali, altrimenti illeciti o sanzionabili da parte del cliente, come per esempio phishing, mancata dichiarazione di valori patrimoniali o intermediazione finanziaria non autorizzata;
- se sussiste il sospetto che i valori patrimoniali conferiti provengano da atti sleali, illeciti o punibili;
- in caso di violenza o minaccia di grave danno nei confronti di PostFinance o dei suoi collaboratori;
- in caso di mancato rientro di un saldo negativo nonostante ripetuti solleciti.

20. Diritto applicabile e foro competente

Nei limiti consentiti dalla legge, tutti i rapporti giuridici tra il cliente e PostFinance sono disciplinati dal diritto materiale svizzero. Salvo disposizioni di legge imperative e contrarie, il foro competente esclusivo per tutti i tipi di procedura è Berna. Se non diversamente convenuto, Berna è considerata altresì luogo di adempimento. Per i clienti privi di domicilio risp. sede in Svizzera il luogo di adempimento è al contempo il foro d'esecuzione.

Il cliente ha la possibilità, prima di ricorrere al tribunale ordinario, di rivolgersi all'Ombudsman per una conciliazione.

21. Modifiche

PostFinance si riserva il diritto di apportare in qualsiasi momento modifiche ai servizi offerti e può modificare in qualsiasi momento le presenti CG, nonché gli ulteriori elementi contrattuali come regolamenti, CA, manuali, descrizioni di prodotti e opuscoli. Le modifiche delle CG, dei regolamenti e delle CA sono preventivamente comunicate in modo adeguato, specificando la data della relativa entrata in vigore. Se il cliente non disdice il rapporto contrattuale entro il termine di un mese, le modifiche s'intendono accettate. Le modifiche a manuali, descrizioni dei prodotti, opuscoli e simili sono pubblicate sul sito internet di PostFinance e valgono dalla loro pubblicazione senza particolare comunicazione al cliente.

© PostFinance SA, 2020