

## 1. Campo d'applicazione

Le presenti Condizioni generali (CG) regolano il rapporto tra il/la cliente e PostFinance SA (PostFinance). Insieme alle condizioni di adesione (CA) fondamentali «Offerta di servizi digitali», «Carte fisiche e digitali di PostFinance» e «Traffico dei pagamenti», esse si applicano nella rispettiva versione aggiornata e sono parte integrante del contratto ([postfinance.ch/avvertenze-legali](https://postfinance.ch/avvertenze-legali)).

Per i singoli prodotti o servizi potrebbero sussistere ulteriori elementi contrattuali come ad es. condizioni di adesione, regolamenti, condizioni, manuali, descrizioni di prodotto, factsheet, promemoria e opuscoli. Anch'essi si applicano nella rispettiva versione aggiornata. Le disposizioni in questione si applicano, come accordi speciali, in aggiunta a quelle riportate nelle presenti CG e nelle condizioni di adesione fondamentali, e hanno in generale carattere prevalente.

I dettagli relativi ai principi e alle modalità del trattamento dei dati sono consultabili nella «Dichiarazione generale sulla protezione dei dati di PostFinance SA» ([postfinance.ch/dpd](https://postfinance.ch/dpd)). In questo contesto si fa riferimento in particolare alle finalità del trattamento dei dati, alle categorie dei destinatari dei dati e ai diritti in materia di protezione dei dati del/della cliente.

I prodotti e i servizi di PostFinance si rivolgono in linea di principio a persone con domicilio (o sede) e residenza abituale in Svizzera.

## 2. Legittimazione

PostFinance controlla la legittimazione del/della cliente risp. del suo rappresentante con la diligenza usuale negli affari. Adotta inoltre misure tecniche e organizzative per individuare e impedire gli abusi.

PostFinance si fa carico del danno diretto derivante dall'eventuale propria violazione di tale obbligo di diligenza.

Il/La cliente è tenuto/a a conservare con cura la propria documentazione relativa alla relazione d'affari intrattenuta con PostFinance. Il/La cliente ha l'obbligo di adottare tutte le precauzioni atte a impedire il rischio di un accesso non autorizzato o di un abuso, anche in relazione ai poteri di rappresentanza. **Le operazioni in conto proprio dei/delle loro rappresentanti non costituiscono un abuso e sono considerate espressamente accettate dalla/dal cliente.** Egli/Ella informa immediatamente PostFinance in merito a eventuali irregolarità constatate.

Il danno derivante dalla violazione di tali obblighi di diligenza è a carico del/della cliente. Se né il/La cliente né PostFinance sono venuti meno ai loro obblighi di diligenza, il danno è a carico della parte nella cui sfera di influenza è sorta la causa dell'atto dannoso.

## 3. Relazione d'affari con più persone

Se una relazione d'affari con PostFinance è gestita congiuntamente da più persone, queste ultime sono considerate tutte insieme come un unico contraente o cliente. Le persone che partecipano alla relazione d'affari rispondono in solido nei confronti di PostFinance per gli impegni che ne derivano. I pagamenti su un conto gestito da più persone possono essere accreditati su tale conto anche se il/La mittente desidera versare l'importo a favore di una singola persona.

## 4. Procure

Il/La cliente può farsi rappresentare da terzi nei confronti di PostFinance per l'utilizzo di singoli prodotti e servizi. I dettagli sono consultabili negli specifici formulari in materia di procura. Se le informazioni riportate nella procura cambiano, in particolare in caso di variazioni dei dati personali dei procuratori, PostFinance deve esserne immediatamente informata. PostFinance si riserva di rendere note le variazioni al/alla cliente o ai procuratori/alle procuratrici. 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 della capacità civile o il fallimento del/della mandante o del procuratore/della procuratrice.

## 5. Mancanza di capacità civile

Il/La cliente risponde dei danni derivanti dalla mancanza di capacità civile propria o dei propri/delle proprie rappresentanti, 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.

## 6. Obblighi di comunicazione

Il/La cliente è tenuto/a a comunicare senza indugio a PostFinance, in maniera corretta e completa, tutte le informazioni personali rilevanti per la relazione d'affari nonché quelle richieste per legge o regolamento che riguardino il/La cliente stesso/a ed anche i soggetti terzi a questo/a collegati (ad es. aventi diritto economico, rappresentanti, detentori del controllo, procuratori ecc.), come anche ogni loro modifica. L'obbligo concerne in particolare tutte le informazioni, nonché ogni loro modifica, che riguardano nome, indirizzo risp. indirizzo di corrispondenza, domicilio / sede, nazionalità, condizione di U.S. Person, avente diritto economico e rappresentante, nonché la revoca di procure e diritti di accesso e di firma conferiti, così come la capacità civile del/della cliente stesso/a o dei suoi/delle sue rappresentanti.

Il/La cliente è tenuto/a ad adempiere i propri obblighi d'informazione per iscritto qualora PostFinance non autorizzi o concordi con il/La cliente anche altri canali di comunicazione (cfr. in proposito la cifra 14 delle CG). Il/La cliente fa in modo che i soggetti terzi a lui/lei collegati (ad es. aventi diritto economico, rappresentanti, detentori del controllo, procuratori ecc.) esprimano il consenso alla comunicazione dei propri dati a PostFinance e al loro successivo trattamento e che questi siano stati preventivamente informati della «Dichiarazione generale sulla protezione dei dati di PostFinance SA» ([postfinance.ch/dpd](https://postfinance.ch/dpd)). Su richiesta di PostFinance, il/La cliente produce la relativa prova. PostFinance è autorizzata a richiedere tali informazioni anche direttamente alle persone che partecipano alla relazione d'affari o ai soggetti terzi collegati al/alla cliente, oppure a farglielo confermare, rivelando così a tali persone la relazione d'affari stessa, a condizione che PostFinance lo reputi necessario, in particolare per rispettare prescrizioni normative.

È responsabilità del/della cliente evitare che il contatto con PostFinance s'interrompa. Qualora a PostFinance manchino informazioni di contatto rilevanti per la relazione d'affari, si applicano le disposizioni sugli averi senza contatti e non rivendicati. A tal proposito il/La cliente prende atto di quanto disposto alla cifra 16 b) delle CG. Ulteriori informazioni sugli averi senza contatti e non rivendicati sono disponibili in internet all'indirizzo [postfinance.ch/avvertenze-legali](https://postfinance.ch/avvertenze-legali).

Il danno derivante dalla violazione di tali obblighi di comunicazione è a carico del/della cliente. 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 concordato con il/La cliente.

## 7. Giorni lavorativi bancari

Nel rapporto commerciale con PostFinance il sabato, la domenica e i giorni festivi riconosciuti per legge non sono considerati giorni feriali.

## 8. Ordini e contabilizzazioni errate

Se il/La cliente conferisce un ordine, PostFinance lo evade se le relative condizioni sono adempiute (ad es. rispetto di eventuali termini di preavviso, legittimazione, nessun indizio di abuso, rispetto delle prescrizioni legali e normative).

Se il/La cliente subisce danni a lui/lei 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 della perdita valgono i tassi d'interesse di PostFinance. Il/La cliente è responsabile delle conseguenze derivanti in particolare da ordini imprecisi, incompleti o errati.

PostFinance non risponde per cause di forza maggiore, per danni indiretti o per danni conseguenti e per lucro cessante né per altri danni che non siano stati causati da PostFinance con grave negligenza o intenzionalmente. Tutte le limitazioni di responsabilità sono valide anche nel caso in cui PostFinance coinvolga personale ausiliario o terzi per l'adempimento del contratto (cfr. cifra 17 delle CG). Nell'ipotesi in cui il/La cliente, a sua volta, non adempia gli obblighi di diligenza risultanti dai documenti summenzionati (ad es. dalle condizioni di adesione) o altrimenti a lui/lei spettanti, PostFinance esclude qualsiasi responsabilità.

PostFinance mette a disposizione un accesso ai prodotti e ai servizi offerti da PostFinance, il più possibile senza guasti e interruzioni. Nell'eventualità in cui la fornitura delle prestazioni sia turbata da fattori esterni (ad es. interruzione o situazioni di mancanza di corrente, pandemie, epidemie, errori tecnici o interruzioni della rete di telecomunicazione, di internet o dell'infrastruttura informatica, attacchi ransomware e realizzazione generale di cyber-rischi come anche il risultante abuso di dati da parte di terzi o le limitazioni della disponibilità di dati),

PostFinance eroga le proprie prestazioni al meglio delle proprie possibilità. In questo contesto, accorda priorità al servizio universale laddove ciò sia possibile sotto il profilo tecnico e a fronte di un onere proporzionato. Per questi cali delle prestazioni PostFinance risponde soltanto nella misura in cui abbia violato la diligenza usuale negli affari.

### 9. Reclami

Il/La cliente è tenuto/a a presentare reclami relativi alla relazione d'affari 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 hanno fondamentalmente come conseguenza che il/La cliente debba sopportare gli eventuali danni che ne derivano. In caso di mancato reclamo entro il termine fissato da PostFinance, le comunicazioni in questione (ad es. estratti conto ed estratti deposito) si considerano approvate.

### 10. Limite di scoperto

PostFinance può concedere un limite di scoperto per la durata massima di un mese se, a sua libera discrezione, ritiene che le relative condizioni siano adempiute (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 in particolare il diritto di bloccare il conto in qualsiasi momento e senza preavviso, di rimuovere il limite e di intraprendere ulteriori passi.

### 11. Valute estere

Gli attivi corrispondenti all'avere in valuta estera vengono investiti a nome di PostFinance, ma a spese e rischio del/della cliente presso le banche corrispondenti all'interno o all'esterno dell'area valutaria interessata. Il/La 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 dalla persona che ordina il pagamento, indipendentemente dalla valuta. PostFinance può, a favore del/della 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 di PostFinance. 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), così come le conseguenze economiche e giuridiche derivanti da eventuali misure amministrative (ad es. divieti di pagamento o di trasferimento) sono a carico del/della 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.

### 12. 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. Imposte ed eventuali tasse aggiuntive, nonché costi di terzi, sono a carico del/della 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/alla cliente in modo adeguato ed entrano in vigore per la data menzionata. Gli interessi risp. le loro modifiche sono pubblicati sulla pagina web di PostFinance ed entrano in vigore senza alcuna comunicazione particolare al/alla cliente alla data ivi indicata.

In caso di contestazione, il/La 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 dalla comunicazione. Nel caso di tale disdetta, al/alla cliente non possono derivare svantaggi dovuti ai termini di disdetta o di prelievo.

### 13. Obblighi legali e ulteriori obblighi, nonché limitazione dei servizi

PostFinance può adottare misure per il rispetto o l'attuazione di disposizioni legali o normative, accordi o sanzioni internazionali, nonché accordi di PostFinance con terzi, ai fini di una relazione d'affari ineccepibile o per motivi interni di compliance o di sicurezza. Ciò vale anche in caso di conflitti d'interessi che possono sorgere tra i vari partner di settore e i clienti di PostFinance, nonché nell'eventualità di dubbi riguardanti la legittimazione. 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 d'affari a un'autorità competente o annullarla, nonché adeguarne le condizioni, fatturare spese supplementari e/o adottare altre misure idonee con effetto immediato. In caso di decesso PostFinance ha facoltà di bloccare i conti del/della cliente deceduto/a. Il/La cliente prende atto che in questi casi una responsabilità di PostFinance è esclusa.

Su richiesta, il/La cliente è tenuto/a 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 d'affari ineccepibile. Il/La cliente stesso/a è responsabile del rispetto delle disposizioni legali e normative a lui/lei applicabili (ad es. l'obbligo di dichiarazione fiscale e di pagamento delle imposte). Al fine di osservare le prescrizioni di legge e normative, PostFinance si riserva il diritto di richiedere a terzi informazioni rilevanti per la relazione d'affari.

### 14. Comunicazioni con i clienti

Il/La cliente prende atto che la comunicazione possa avvenire per posta, telefono, canali elettronici (ad es. canali video e audio, chat, e-mail, SMS) o tramite piattaforme come e-finance ecc. agli indirizzi e ai numeri di telefono che il/La cliente utilizza nei confronti di PostFinance, che gli ha trasmesso o che sono conosciuti da quest'ultima. È facoltà di PostFinance ampliare o restringere i canali di comunicazione disponibili nonché le loro applicazioni. Il/La cliente riconosce che la comunicazione tramite canali elettronici comporta dei rischi maggiori di violazione del segreto postale risp. bancario e/o della protezione dei dati. Ad esempio la comunicazione può essere intercettata da persone non autorizzate. PostFinance declina qualsiasi responsabilità per eventuali danni che possono sorgere a tal proposito.

### 15. Trattamento e analisi dei dati personali

Il/La cliente riconosce che PostFinance possa trattare dati personali conformemente alla Dichiarazione generale sulla protezione dei dati, in particolare nei casi descritti alla cifra 16 delle CG. Tra questi vi sono i dati del/della cliente nonché quelli dei soggetti terzi a questo/a collegati, i dati ricavati da fonti proprie e accessibili pubblicamente, come anche i dati dei fornitori di dati vincolati contrattualmente a PostFinance. **Da questi dati possono essere creati e utilizzati anche profili dai quali è possibile risalire, tra l'altro, a comportamenti, preferenze ed esigenze della clientela.**

L'analisi e i profili servono, nello specifico, ad adempiere obblighi di legge e normativi, a tutelare il/La cliente e PostFinance da attività abusive o reati e anche a sondare gli interessi del/della cliente verso determinati prodotti e servizi nonché allo sviluppo e al miglioramento degli stessi. Inoltre, le analisi e i profili servono a mettere a disposizione del/della cliente consulenza personalizzata, offerte e informazioni sui prodotti e servizi di PostFinance e delle aziende legate a PostFinance. Analisi e profili servono altresì per scopi di ricerca di mercato e marketing, per la fidelizzazione della clientela come ad es. programmi fedeltà o concorsi nonché per il costante miglioramento dei processi interni.

**Il/La cliente può opporsi in qualunque momento alla creazione e all'utilizzo di profili da parte di PostFinance per scopi di marketing.**

Ulteriori principi e modalità del trattamento dei dati sono consultabili nella «Dichiarazione generale sulla protezione dei dati di PostFinance SA» ([postfinance.ch/dpd](https://postfinance.ch/dpd)).

### 16. Confidenzialità

PostFinance, i suoi organi, dipendenti e incaricati sono vincolati a obblighi di confidenzialità sulla base della protezione dei dati, del segreto bancario e di altre disposizioni.

**Il/La cliente riconosce che PostFinance, i suoi organi, dipendenti e incaricati siano svincolati dai loro obblighi di confidenzialità (anche dopo la cessazione della relazione d'affari con il/La cliente) nei casi elencati di seguito:**

**a) Per il rispetto di obblighi di legge e normativi, in particolare**

- per l'attuazione dei requisiti di governance, per la gestione del rischio e per l'adempimento delle disposizioni di compliance, ad es. al fine di raccogliere informazioni sul/sulla cliente presso terzi in Svizzera e all'estero per scopi KYC (Know Your Customer);
- per l'adempimento di obblighi di notifica verso le autorità svizzere;
- per controlli della solvibilità e accertamenti da parte di PostFinance presso uffici d'informazione sui crediti e autorità.

**b) Per l'adempimento contrattuale, l'esecuzione di transazioni e servizi, in particolare**

- in caso di ricerche in Svizzera e all'estero volte a prevenire averi non rivendicati, come ad es. attraverso il contatto da parte di PostFinance con autorità, soggetti terzi precedentemente collegati al/alla cliente (ad es. aventi diritto economico, rappresentanti, detentori/detentrici del controllo, procuratori/procuratrici ecc.) o persone di cui PostFinance sappia che hanno intrattenuto contatti con il/la cliente. In caso di esito negativo delle ricerche di PostFinance, si applicano le disposizioni riguardanti gli averi senza contatti e non rivendicati;
- per identificare e gestire i conflitti d'interessi che possono sorgere nell'attività quotidiana tra PostFinance e la sua clientela;
- nel contesto della successione in caso di decesso del/della cliente, laddove quest'ultimo/a concede ai suoi eredi e ai soggetti terzi a lui/lei collegati un diritto convenzionale d'accesso;
- per accertamenti in relazione a transazioni su un conto presso PostFinance o banche terze;
- nella misura in cui sia necessario per adempiere gli obblighi contrattuali di PostFinance verso il/la cliente o per eseguire transazioni e servizi nazionali o transfrontalieri (ad es. traffico dei 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/la cliente riconosce che PostFinance ha l'obbligo di divulgare i dati necessari per l'operazione a terze parti coinvolte in tali transazioni e servizi, in Svizzera e all'estero, quali 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/le loro rappresentanti. Spetta a PostFinance determinare quali dati siano da ritenersi necessari o adeguati per tali scopi. **Questo vale in particolare anche per i pagamenti che sono effettuati allo sportello.** Il/La cliente è tenuto/a a garantire che i soggetti terzi a lui/lei collegati siano a conoscenza dell'eventualità che i loro dati personali possano o debbano essere divulgati per tali scopi e che essi abbiano espresso il loro consenso a tal proposito. Si esclude qualsiasi responsabilità di PostFinance da ciò derivante.

**c) Per la salvaguardia di legittimi interessi di PostFinance, del/della cliente o dei soggetti terzi a questo/a collegati (ad es. aventi diritto economico, rappresentanti, detentori/detentrici del controllo, procuratori/procuratrici ecc.), in particolare**

- in caso di controversie legali se il/la cliente e/o ulteriori partecipanti alla relazione d'affari risp. ai valori patrimoniali, come aventi diritto economico, minacciano di effettuare o avviano contro PostFinance (anche quale parte terza) procedimenti legali, denunce penali o altre comunicazioni alle autorità in Svizzera (compreso l'Ombudsman delle banche svizzere) o all'estero, oppure per la tutela o la rivendicazione delle pretese di PostFinance in Svizzera o all'estero nei confronti del/della cliente o di terzi partecipanti alla relazione d'affari, nonché la realizzazione di garanzie del/della cliente o di terzi;
- per la riscossione in Svizzera o all'estero di crediti nei confronti del/della cliente vantati da PostFinance o da autorità che rappresentano un interesse preponderante;
- per tutelare PostFinance, il/la cliente o soggetti terzi a questo/a collegati in caso di sospetto di attività abusive o fraudolente oppure in caso di violazioni di dati e cybercriminalità in Svizzera e all'estero;
- in caso di rischi di reputazione, in particolare in caso di accuse avanzate dal/dalla cliente, da soggetti terzi a questo/a collegati e da altri terzi contro PostFinance o espresse in pubblico o sui media in Svizzera o all'estero;
- in caso di richieste di autorità estere per l'adempimento di obblighi di informazione o di notifica o per motivi di compliance secondo il diritto estero, soprattutto nell'ambito di procedimenti di assistenza giudiziaria;
- per la realizzazione di scopi di marketing quali marketing personalizzato e individuale rivolto al/alla cliente e consulenza clienti, per

ricerca di mercato e per lo sviluppo di prodotti, servizi e offerte di PostFinance, salvo opposizione del/della cliente (ved. qui di seguito).

Il trattamento nei casi summenzionati può riferirsi anche ai dati di soggetti terzi collegati al/alla cliente. Il/La cliente informa i soggetti terzi di tali trattamenti e, su richiesta di PostFinance, dimostra che questi soggetti terzi vi hanno acconsentito.

**Il/La cliente accetta che nei casi summenzionati, in particolare per scopi di adempimento contrattuale ed esecuzione di transazioni e servizi (cifra 16 b) delle CG), PostFinance possa trasferire i dati del/della cliente e dei soggetti terzi a questo/a collegati anche a destinatari ubicati all'estero.**

**Il/La cliente accetta inoltre che, se i dati vengono trattati all'estero, la confidenzialità non viene più disciplinata 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/della cliente.

PostFinance potrebbe non essere in grado di divulgare informazioni dei clienti in relazione a transazioni e servizi per motivi di legge o normativi. Il/La cliente prende atto che in questi casi la responsabilità che ne deriva a PostFinance è esclusa.

**Ulteriori principi e modalità del trattamento dei dati nonché i dettagli sulla trasmissione e la gestione dei dati della clientela e sui diritti spettanti al/alla cliente sono consultabili nella «Dichiarazione generale sulla protezione dei dati di PostFinance SA» ([postfinance.ch/dpd](https://postfinance.ch/dpd)).**

**17. Ricorso a terzi / esternalizzazione di servizi e attività (outsourcing) / trattamento di dati su mandato**

PostFinance è autorizzata a ricorrere a terzi, incl. i loro subappaltatori, in Svizzera e all'estero in particolare per gli scopi di cui alle cifre 15 e 16 CG. Nella misura in cui PostFinance ricorre a terzi o a loro subappaltatori oppure esternalizza campi di attività, il/la cliente prende atto che in questo contesto vi sia una trasmissione dei dati dei clienti o la possibilità di accedervi e che questi possano essere trattati da tali terzi, compresi i loro subappaltatori, in Svizzera o all'estero. PostFinance è tenuta a procedere a una selezione, istruzione (tra l'altro per quanto concerne la confidenzialità) e a una verifica accurata dei fornitori di servizi. PostFinance e i suoi fornitori di servizi esterni sono tenuti per legge o per contratto ad adempiere gli specifici obblighi di segretezza. L'accesso ai dati che potrebbero rivelare l'identità del/della cliente è protetto mediante adeguati provvedimenti tecnici e organizzativi.

**18. Compensazione, diritto di pegno e ritenzione**

Per tutti i suoi crediti esistenti e futuri derivanti dalla relazione d'affari con il/la cliente, indipendentemente dalla loro scadenza o valuta, PostFinance ha un diritto di compensazione e di pegno su tutti i valori patrimoniali che essa custodisce presso di sé o terzi per conto del/della 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/la cliente sia in ritardo con la sua prestazione.

**19. Durata e disdetta**

**a) Disposizioni generali**

La relazione d'affari tra il/la cliente e PostFinance viene stipulata a tempo indeterminato. La relazione d'affari risp. i singoli prodotti o servizi possono essere disdetti per iscritto in qualsiasi momento da entrambi le parti, fatte salve le disposizioni di cui alla successiva 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 d'affari, 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/la cliente deve comunicare a PostFinance dove devono essere trasferiti questi valori patrimoniali e averi. Qualora il/la cliente non effettui questa comunicazione neppure dopo il congruo termine suppletivo fissato da PostFinance, quest'ultima può, a spese del/della cliente, liquidare, depositare o trasferire fisicamente i valori patrimoniali e gli averi o inviare in forma adeguata al/alla cliente all'ultimo indirizzo 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/a cliente dai servizi menzionati è in particolare possibile:

- se, per adempiere al mandato di fornire il servizio universale, nel rapporto con il/la cliente in questione PostFinance o il suo personale sono costretti a violare sanzioni o accordi internazionali, disposizioni legali, prescrizioni normative o decisioni ufficiali;
- se l'utilizzo dei suoi servizi da parte del/della cliente comporta rischi finanziari o giuridici considerevoli per PostFinance;
- se il monitoraggio delle relazioni con il/la cliente (ad es. a causa del comportamento non collaborativo di questo/a) per adempiere i propri obblighi di diligenza determina costi sproporzionati per PostFinance;
- se il/la 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/della cliente, come per esempio cybercriminalità, mancata dichiarazione di valori patrimoniali o intermediazione finanziaria non autorizzata;
- se sussiste il sospetto che i valori patrimoniali apportati provengano da atti sleali, illeciti o punibili;
- in caso di violenza o minaccia di grave danno nei confronti di PostFinance o del suo personale;
- in caso di mancata copertura di un saldo negativo nonostante ripetuti solleciti.

#### **20. Modifiche**

PostFinance si riserva di modificare in qualsiasi momento i prodotti e servizi offerti. Essa può modificare in qualsiasi momento le presenti CG e le condizioni di adesione fondamentali, nonché gli ulteriori elementi contrattuali come condizioni di adesione, regolamenti, condizioni, manuali, descrizioni di prodotto, factsheet, promemoria e opuscoli, nonché la Dichiarazione generale sulla protezione dei dati. Le modifiche delle CG e delle CA fondamentali sono precedentemente comunicate in modo idoneo, con indicazione della data dell'entrata in vigore, e s'intendono accettate se il/la cliente non disdice il rapporto contrattuale entro il termine di un mese. Le modifiche degli ulteriori elementi contrattuali sono pubblicate sulla pagina web di PostFinance e si applicano a decorrere dalla loro pubblicazione. Anche le rispettive versioni aggiornate delle CG e delle CA sono disponibili in internet ([postfinance.ch/avvertenze-legali](https://postfinance.ch/avvertenze-legali)).

#### **21. Diritto applicabile e foro competente**

Nei limiti consentiti dalla legge, tutti i rapporti giuridici tra il/la 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/le clienti privi di domicilio risp. sede in Svizzera il luogo di adempimento è al contempo il foro d'esecuzione.

Il/La cliente ha la possibilità, prima di ricorrere al tribunale ordinario, di rivolgersi all'Ombudsman delle banche svizzere per una procedura di mediazione.

© PostFinance SA, versione agosto 2024