

## 1. Campo di applicazione

Le presenti disposizioni si applicano alla procedura di verifica dei requisiti di un'ipoteca PostFinance (*ipoteca online*) sulla piattaforma di PostFinance (*piattaforma online*) accessibile alla pagina [www.postfinance.ch](http://www.postfinance.ch) e per l'annessa verifica del credito e del cliente. Ai fini dell'eventuale autorizzazione dell'ipoteca e del nuovo rapporto di conto sono determinanti i rispettivi documenti dei clienti di PostFinance.

Anche e-finance di PostFinance rientra nella *piattaforma online*, se il cliente utilizza questo canale per richiedere un'ipoteca online ed effettua il Quick Check (articolo 6) senza procedere a una nuova iscrizione o identificazione. Le presenti condizioni di utilizzo si applicano per analogia a tutte le richieste trasmesse in questo modo.

Le condizioni di utilizzo vengono accettate dal cliente sulla *piattaforma online* all'inizio del processo. La denominazione «cliente» è da intendersi in modo inclusivo e si riferisce ad ambo i sessi.

## 2. Accesso, comunicazione, rischi

### 2.1 Accesso personale

Possono accedere alla *piattaforma online* tutti coloro che sono in possesso dei criteri oggetto di verifica durante il processo definito. Il cliente non deve presentare alcun motivo di esclusione (art. 2.2) e deve soddisfare i requisiti di base definiti dal Quick Check effettuato in precedenza (art. 6).

Il cliente dichiara inoltre di essere soggetto a un ordinamento giuridico che ammette l'erogazione di servizi online. Spetta a lui verificare questa condizione.

### 2.2 Registrazione, legittimazione e identificazione

Per l'accesso alla *piattaforma online* è necessario portare a termine la registrazione e la legittimazione con le credenziali di accesso fornite da PostFinance.

Chiunque si legittimi di fronte a PostFinance con le credenziali di accesso del cliente è considerato come autorizzato a utilizzare la *piattaforma online*, in particolare per quanto riguarda l'autorizzazione della verifica e la stipula di un'*ipoteca online*.

Le credenziali di accesso non devono essere fornite a terzi e devono essere protette da abusi attraverso misure adeguate. Le password devono soddisfare i requisiti di PostFinance. Se sussistono motivi per sospettare che persone non autorizzate siano venute a conoscenza della password, il cliente deve procedere immediatamente a modificarla.

I nuovi clienti devono identificarsi in base agli standard abituali. PostFinance verifica che non sussistano motivi di esclusione bancari, anche nel caso di clienti esistenti.

### 2.3 Accesso tecnico

Il cliente si procura l'accesso tramite internet alla *piattaforma online* di PostFinance con mezzi propri (terminale, gestore di rete) e a proprie spese.

PostFinance si adopera al fine di fornire al cliente un esercizio della *piattaforma online* che sia quanto più possibile esente da malfunzionamenti e interruzioni, ma non può tuttavia garantire un accesso permanente. PostFinance è autorizzata a bloccare o limitare l'accesso alla *piattaforma online* in qualsiasi momento e senza preavviso, ad es. per motivi di sicurezza, a causa di disposizioni normative o di legge o delle autorità, nonché per lavori di manutenzione.

### 2.4 Rischi, blocco

L'accesso alla *piattaforma online* e il relativo utilizzo rientrano nella sfera del rischio del cliente. A questi spetta proteggere il proprio accesso dagli abusi adottando misure adeguate sui dispositivi e i software da lui utilizzati.

L'accesso a internet è aperto, non criptato e riconoscibile da terzi. È possibile che persone non autorizzate possano individuare la connessione, visualizzare i dati dei clienti e risalire così a una relazione cliente. In questo caso non è possibile garantire la riservatezza.

Tramite l'accesso a internet è possibile che i dati dei clienti arrivino a PostFinance tramite connessioni all'estero. Ciò avviene con il consenso del cliente.

Qualsiasi azione, messaggio e consultazione realizzata sulla *piattaforma online* con le credenziali di accesso viene attribuita al cliente registrato. Ciò vale in particolare per i dati del cliente inseriti, per i documenti caricati e per l'autorizzazione della verifica dei requisiti per il finanziamento.

In caso di sospetto abuso dell'accesso alla *piattaforma online*, il cliente procede immediatamente a informare PostFinance, ad es. per valutare un blocco.

Il cliente prende atto che PostFinance ha la facoltà di bloccare o restringere l'accesso alla *piattaforma online* su iniziativa propria (art. 2.3) e che è possibile che si verifichino guasti imprevisti della *piattaforma online*, ad es. a causa di malfunzionamenti dell'hardware o del software, interruzioni o sovraccarichi della rete, errori di trasmissione, attacchi alle reti o ai dispositivi di telecomunicazione da parte di persone non autorizzate, intasamento doloso dell'accesso da parte di terzi. Il cliente riconosce che anche questo ricade nella sua sfera del rischio.

## 2.5 Comunicazione

Il contatto con il cliente avviene principalmente attraverso la *piattaforma online*, sulla quale il cliente inserisce autonomamente i propri dati e le informazioni relative all'*ipoteca online* desiderata e autorizza la verifica dei requisiti. Alcuni documenti possono essere caricati direttamente sulla *piattaforma*, altri devono essere inviati dal cliente a PostFinance per mezzo di un invio postale. A questo proposito non avviene alcuno scambio di e-mail. In caso di necessità il cliente può chiedere supporto tramite il collegamento telefonico fornitogli. Il cliente esprime il proprio consenso all'invio di e-mail di conferma non criptate e impersonali circa lo stato della verifica.

## 3. Protezione dei dati

PostFinance tutela la riservatezza dei dati, delle informazioni e dei documenti trasmessi dal cliente. Al di fuori della *piattaforma online* tale protezione non sussiste.

Sono fatte salve le limitazioni citate in queste condizioni di utilizzo e sulla *piattaforma online*, in particolare secondo quanto definito dagli artt. 4 e 5.

## 4. Dichiarazioni di consenso

Il cliente esprime le seguenti dichiarazioni particolari:

- consenso all'acquisizione d'informazioni riguardanti la richiesta d'ipoteca presso terzi, ad es. presso autorità, assicurazioni e altri uffici
- consenso all'accesso al bene immobile ipotecato per la redazione di un rapporto d'ispezione da parte di PostFinance o di soggetti terzi coinvolti

Sono fatte salve altre dichiarazioni sulla *piattaforma online*.

## 5. Elaborazione dei dati

Il cliente accetta che il trattamento dei dati possa avvenire in Svizzera e all'estero.

PostFinance elabora i dati e le informazioni registrate dal cliente sulla *piattaforma online* per ottimizzare il processo e per elaborare eventuali indicazioni di assistenza tecnica.

Il cliente esprime il proprio consenso al salvataggio dei suoi dati di registrazione in ogni eventualità, ossia anche in caso d'interruzione del processo o di negazione dei requisiti per l'*ipoteca online*, affinché sia possibile utilizzare la *piattaforma online* in un secondo momento senza bisogno di effettuare una nuova registrazione, oppure effettuare il login per altri servizi elettronici di PostFinance con gli stessi dati.

In caso di rifiuto dell'*ipoteca online*, il cliente acconsente al salvataggio temporaneo degli altri suoi dati, informazioni e documenti caricati fino al momento della prima cancellazione periodica da parte di PostFinance. Fino a quel momento, in caso d'interruzione del processo PostFinance è autorizzata a contattare il cliente.

PostFinance è autorizzata ad analizzare in forma anonima il comportamento del cliente nel processo (art. 7) con strumenti di analisi (ad es. Webtrends).

## 6. Requisiti di base per le ipoteche online (Quick Check)

PostFinance limita l'*ipoteca online* a casi di finanziamento semplici. Per questo motivo, all'inizio del processo, PostFinance verifica in modo automatico (Quick Check) se il cliente dispone dei requisiti di base necessari per la richiesta.

## 7. Nessuna consulenza o raccomandazione

Il cliente opera sulla *piattaforma online* autonomamente, ossia senza ricevere consulenza e raccomandazioni da parte di PostFinance. Il cliente viene invitato per l'ulteriore verifica a fornire altri dati e informazioni su di sé e sull'immobile ipotecato, nonché a consegnare i documenti per il finanziamento desiderato e i documenti cliente firmati. PostFinance non verifica se il finanziamento si addice o meno al profilo cliente.

Il cliente dichiara che i dati e le informazioni inseriti nella *piattaforma online* sono veritieri, ossia corretti, completi e attuali. Lo stesso dicasi per la documentazione finanziaria e i documenti cliente trasmessi. Qualora i dati forniti si rivelassero falsi, PostFinance ha la facoltà di respingere l'*ipoteca online* o di sopprimere con effetto retroattivo un finanziamento già concesso, nonché di far valere nei suoi confronti eventuali pretese da ciò derivanti.

## 8. Stipula online condizionale e ulteriore verifica dei requisiti

Sulla *piattaforma online* PostFinance effettua esclusivamente una prima verifica dei requisiti di base per un'*ipoteca online*. In caso di esito positivo della verifica, PostFinance stipula l'*ipoteca* con il cliente a **condizione** che egli inoltri entro i termini i documenti cliente e la documentazione di finanziamento debitamente compilati e firmati, che i suoi dati siano corretti, completi e attuali e che egli soddisfi a tutti gli effetti i requisiti per il finanziamento e l'accettazione del cliente.

Con la presa in consegna dei dati, della documentazione e dei documenti del cliente firmati, PostFinance si impegna esclusivamente alla **libera verifica dei requisiti menzionati** e non alla concessione di un'*ipoteca online*. I dati e i documenti comunicati al cliente nel quadro della comunicazione non rappresentano un'offerta, e dunque non sono vincolanti.

Questo vale anche per l'interesse prenotato, comunicato al cliente durante il processo. La prenotazione è valida per il periodo ivi indicato, affinché il cliente autorizzi la verifica dell'*ipoteca online* e fornisca la documentazione richiesta e i documenti firmati entro i termini stabiliti nel processo. Se il cliente rispetta tali termini e PostFinance può concedere l'*ipoteca* desiderata senza variazioni, si applica il tasso d'interesse prenotato. In caso contrario, la prenotazione decade.

In seguito alla ricezione dei dati online, di tutta la documentazione richiesta e dei documenti cliente firmati, PostFinance verifica che siano soddisfatti i normali requisiti bancari per il finanziamento e l'accettazione del cliente. Questi includono anche l'avvenuta identificazione del nuovo cliente e l'assenza di motivi di esclusione (art. 2.2). I requisiti per il finanziamento sono ispirati alle disposizioni interne ed esterne di PostFinance.

Nel caso in cui PostFinance conceda l'*ipoteca* desiderata, questa provvede a far recapitare al cliente i documenti cliente controfirmati e una conferma del prodotto. Solo a partire da questo momento il finanziamento diventa vincolante per PostFinance. Il pagamento dell'*ipoteca* avviene soltanto quando tutti i requisiti per il finanziamento e l'accettazione del cliente risultano soddisfatti e quando tutti i documenti cliente sono stati firmati.

In caso di incongruenze tra i dati del cliente da una parte e la conferma del prodotto o i documenti del cliente dall'altra, questi ultimi hanno la precedenza. Il cliente verifica le eventuali incongruenze e le segnala a PostFinance.

## 9. Coinvolgimento di terzi e trasferimento di crediti a terzi

Ai fini dell'adempimento del contratto con il cliente PostFinance è autorizzata a coinvolgere terzi in Svizzera o all'estero. Lo stesso principio vale per il trattamento di dati (art. 5).

Durante il processo PostFinance informa il cliente del fatto che i suoi dati e informazioni possono essere trasmessi a partner in Svizzera e all'estero nella prospettiva di un trasferimento dell'eventuale credito ipotecario.

## 10. Limitazione della responsabilità

PostFinance verifica prima di tutto sulla *piattaforma online* se il cliente soddisfa i requisiti di base per un'*ipoteca online*. In caso affermativo, PostFinance concede il finanziamento al cliente soltanto in modo condizionale, offrendogli la possibilità di inoltrare i dati, la documentazione e i documenti cliente in modo semplice, a titolo gratuito e autonomamente. Il cliente rinuncia a una consulenza e acconsente all'esecuzione di un'ulteriore verifica del finanziamento menzionato.

Per questo motivo, nei limiti consentiti dalla legge, PostFinance declina qualsiasi responsabilità legata a *ipoteca online* concesse in modo condizionale e a procedure sulla o nel contesto della *piattaforma online*. Ciò riguarda in particolare la scelta del prodotto e i danni subiti dal cliente e derivanti da procedure che rientrano nella sua sfera del rischio (soprattutto artt. da 2.2 a 2.4) o risultanti dalla comunicazione con PostFinance (art. 2.5).

## 11. Modifica dell'accesso online

PostFinance si riserva la facoltà di modificare o sospendere in qualsiasi momento l'accesso alla *piattaforma online*.

## 12. Diritto applicabile e foro competente

Le presenti disposizioni di utilizzo sono assoggettate al diritto svizzero. Foro competente esclusivo è Berna (Svizzera).

© PostFinance SA, 05.2017