

Condizioni di utilizzo per l'identificazione digitale

Finalità e ambito di validità

Prima di avviare una nuova relazione commerciale la Baloise Bank SoBa AG (di seguito denominata "banca") è tenuta, per ragioni di carattere normativo, a verificare l'identità dei futuri clienti.

Per semplificare il processo nella misura del possibile, insieme a Swisscom (Svizzera) SA (di seguito denominata "Swisscom") offre alle persone da identificare la possibilità di eseguire l'identificazione digitale con una videochiamata. Questo tipo di identificazione è applicabile per le persone fisiche (di seguito "utenti") che, per ragioni normative, devono essere identificate dalla banca nell'ambito dell'apertura di un conto/deposito presso la banca stessa in veste di titolari del conto, richiedenti o persone con un altro ruolo.

Condizioni e funzionamento dell'identificazione digitale

Per poter eseguire con successo l'identificazione digitale devono essere soddisfatte le seguenti condizioni:

- Passaporto o carta d'identità in corso di validità (documento identificativo); per singoli paesi si applicano condizioni speciali relativamente alla validità del documento identificativo.
- Oltre a una connessione Internet sufficiente, l'utente possiede uno smartphone o un computer dotato di videocamera integrata e di un microfono oppure un tablet con uno dei sistemi operativi Android o iOS. La videocamera integrata del terminale deve poter riprendere il documento identificativo e l'utente stesso in una videochiamata e tramite foto.
- La qualità delle immagini e/o dell'audio del terminale e il collegamento dei dati consentono di effettuare un'identificazione ineccepibile.

Nel momento in cui si ricorre all'identificazione digitale viene creata una connessione sicura tra il terminale tecnico (in particolare computer, smartphone o tablet) dell'utente e Swisscom. Dopo che l'utente ha inserito in modo corretto e veritiero i dati personali richiesti sulla homepage di <https://www.baloise.ch/it/clienti-privati/pagamenti-risparmio/conti/aprire-conto-online.html>, inizia la videochiamata con un collaboratore di Swisscom istruito in materia. Durante quest'operazione vengono realizzate foto dell'utente e del suo documento identificativo. All'utente viene quindi chiesto di mettere il documento identificativo davanti alla videocamera in diverse posizioni. Il collaboratore di Swisscom confronta pertanto i dati contenuti sul documento identificativo con quelli precedentemente registrati dall'utente nel sistema. Una volta conclusa l'operazione l'utente riceve sul cellulare un codice di autorizzazione (TAN) che deve inserire sul suo computer. Al termine della procedura d'identificazione Swisscom trasmette i dati alla banca. I dati immessi, incluse le foto realizzate da Swisscom, vengono salvati presso Swisscom solo fino al momento in cui vengono trasmessi alla banca e poi cancellati.

Orari di operatività

In linea generale si può ricorrere all'identificazione digitale rispettivamente dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 22:00 (ora svizzera). Il servizio non è disponibile di domenica e durante i giorni festivi nazionali svizzeri.

Protezione dei dati e aspetti relativi alla sicurezza

Sia la banca che Swisscom attribuiscono grande importanza alla riservatezza e osservano rigorosamente le disposizioni vigenti della legislazione svizzera ed europea in materia di protezione dei dati.

I dati immessi dall'utente sul sito di Swisscom vengono trasmessi tramite un protocollo di sicurezza su Internet. Altresì, dopo la procedura d'identificazione i dati vengono trasmessi da Swisscom alla banca in forma crittografata. Viene garantito il salvataggio dei dati su un server protetto presso Swisscom (Docsafe) per la raccolta da parte della banca.

Sia tra Swisscom e l'utente che tra la banca e l'utente può aver luogo una comunicazione tramite e-mail o SMS (comunicazione elettronica abituale). Una trasmissione dei dati di questo tipo comporta dei rischi. In particolare i dati inviati tramite una rete aperta possono venire salvati all'estero anche se il mittente e il destinatario si trovano in Svizzera. L'utente è inoltre consapevole del fatto che terzi possono ottenere accesso ai dati che vengono trasmessi tramite la comunicazione elettronica abituale e che persino in caso di trasmissione crittografata dei dati il mittente e il destinatario rimangono riconoscibili, cosicché un terzo può risalire a una relazione bancaria tra l'utente e la banca.

La banca ha adottato tutte le misure necessarie per ridurre questi rischi nel proprio ambiente informatico grazie ad adeguati provvedimenti tecnici. Ciò che è adeguato deve essere valutato secondo la protezione offerta in genere da banche analoghe. Una responsabilità della banca per eventuali danni causati da tali trasmissioni dei dati può essere considerata unicamente nella misura in cui la banca abbia violato in modo sostanziale (più che solo una colpa lieve) il suo obbligo di protezione, contribuendo così in maniera rilevante al danno. La banca non è responsabile dei danni che l'utente avrebbe potuto evitare utilizzando apposite misure di protezione (uso di programmi antivirus e firewall incluso il necessario aggiornamento nel proprio ambiente informatico).

Consenso al trattamento dei dati ed esonero dal segreto bancario

Ricorrendo all'identificazione digitale l'utente dichiara di aver letto e compreso le presenti condizioni di utilizzo dell'identificazione digitale e di riconoscerne il contenuto. In particolare è consapevole del fatto che l'identificazione digitale viene offerta da Swisscom e che inserisce i propri dati direttamente sul sito di Swisscom. Tutti i dati raccolti da Swisscom (in particolare le seguenti informazioni dell'utente: nome e cognome, indirizzo, data e luogo di nascita, nazionalità, numero di telefono, numero di cellulare, indirizzo e-mail) vengono impiegati esclusivamente per verificare i documenti identificativi e/o identificare l'utente.

L'utente accetta espressamente che tutto il colloquio (videochiamata) con il collaboratore di Swisscom venga registrato, che vengano effettuate foto della sua persona e del suo documento identificativo, che venga eseguita la registrazione audio del colloquio e che questi dati vengano trasmessi alla banca ai fini del trattamento insieme a quelli immessi dall'utente sul sito di Swisscom.

In tale contesto l'utente esonera la banca anche dalla tutela del segreto bancario e da altre eventuali disposizioni legali o contrattuali in materia di segretezza.

L'utente prende atto che un'eventuale revoca di tale esonero dagli obblighi del segreto non permette di continuare a svolgere l'identificazione digitale. Un'eventuale revoca non vale per il processo già eseguito ovvero per i dati già inseriti dall'utente. Qualora l'utente non fornisca il proprio consenso al trattamento (registrazione, salvataggio, inoltro) dei suoi dati e delle sue foto, non può ricorrere alle possibilità dell'identificazione digitale.

In caso di domande su aspetti in materia di protezione dei dati delle presenti condizioni di utilizzo l'utente può contattare la banca per e-mail all'indirizzo bank@baloise.ch.

Identificazione digitale non riuscita ed esclusione di responsabilità

Se non è possibile eseguire l'identificazione digitale ad esempio perché non sussistono le condizioni tecniche necessarie per un processo ineccepibile o l'utente non ha fornito il consenso al trattamento dei dati ovvero all'esonero dal segreto bancario, l'utente può far allestire una copia autenticata del suo documento identificativo direttamente presso la banca. È altresì possibile far allestire una copia autenticata del documento identificativo presso un notaio o, in Svizzera, presso uno sportello dell'ufficio postale.

Nei limiti consentiti dalla legge, la banca declina ogni responsabilità per danni diretti e indiretti causati dal mancato funzionamento dell'identificazione digitale.

Diritto applicabile e foro

Tutti i rapporti giuridici tra l'utente e la banca sono soggetti al diritto svizzero ad eccezione delle disposizioni del sistema di norme di conflitto del diritto internazionale privato svizzero. Luogo di adempimento, foro esclusivo per tutti i procedimenti e foro di esecuzione, quest'ultimo tuttavia solo nel caso in cui l'utente abbia il domicilio all'estero è Soletta. Tuttavia la banca è autorizzata anche a citare in giudizio l'utente in via facoltativa presso il tribunale competente del domicilio dell'utente stesso o presso qualsiasi altro foro ordinario o straordinario. Anche in questo caso si applica il diritto svizzero.