

## 1 Campo di applicazione

Le presenti condizioni per l'utilizzo della carta di pagamento (di seguito «Condizioni») si applicano al rapporto contrattuale di cui alla clausola 2 e integrano le Condizioni generali (CG)

## 2 Disposizioni contrattuali e definizioni

**2.1** La Banca Ipotecaria di Lenzburg SA (di seguito «HBL») come banca emittente della carta fornisce al titolare della carta una carta di pagamento fisica e/o virtuale con i relativi dati della carta (di seguito congiuntamente «carta di pagamento») e le procedure di autenticazione, consentendogli in particolare di ottenere beni e servizi senza contanti.

**2.2** La carta di pagamento e i suoi rispettivi dati si riferiscono sempre a un determinato conto bancario o conto PrePaid (di seguito «conto») presso la HBL e sono intestati al titolare della carta.

**2.3** Il titolare della carta può essere il titolare del conto, un rappresentante autorizzato o un'altra persona designata dal titolare del conto (di seguito congiuntamente «titolare della carta»).

**2.4** Il titolare del conto è tenuto a saldare alla HBL tutte le transazioni autorizzate con la carta di pagamento.

**2.5** I dati della carta comprendono il numero della carta, la data di scadenza, il codice di sicurezza a tre cifre (CVC2/CVV2), gli elementi di sicurezza generati, nonché i dati alternativi della carta collegati al numero della carta (cosiddetti «token»). I metodi di autenticazione includono in particolare un numero di identificazione personale (PIN), password, codici, metodi biometrici e protocolli di sicurezza.

**2.6** Utilizzando la carta di pagamento per la prima volta, il titolare conferma di aver letto, compreso e accettato le presenti Condizioni.

## 3 Modo di utilizzo (funzioni)

La carta di pagamento può essere utilizzata per una o più delle seguenti funzioni:

- per pagare beni e servizi in Svizzera come all'estero presso punti di accettazione fisici o virtuali designati (esercente);
- per prelevare contanti in Svizzera come all'estero presso i distributori automatici o punti di accettazione;
- eventualmente per altri servizi forniti dalla HBL.

## 4 Obblighi di diligenza del titolare della carta

Il titolare della carta si impegna a rispettare i seguenti obblighi di diligenza:

**4.1** Firma: immediatamente dopo il ricevimento della carta di pagamento, il titolare deve apporre la propria firma nell'apposito spazio.

**4.2** Custodia: la carta di pagamento va custodita con particolare cura.

**4.3** Segretezza della procedura di autenticazione: Il PIN della carta di pagamento e gli altri mezzi di autenticazione (ad es. password) devono essere mantenuti segreti e in nessun caso possono essere rivelati dal titolare della carta ad altre persone. Va notato che, in particolare, il PIN della carta di pagamento e gli altri mezzi di autenticazione non devono essere annotati sulla carta di pagamento stessa né devono essere custoditi o annotati in qualsiasi modo, nemmeno in forma alterata.

**4.4** Modifica del PIN della carta di pagamento: Il PIN della carta di pagamento consegnato dalla HBL deve essere modificato presso gli appositi distributori automatici con un nuovo PIN a sei cifre composto da numeri, che sostituiscono il PIN della carta di pagamento precedentemente valido. Alternativamente, i titolari del conto possono modificare il PIN della carta di pagamento nel loro E-banking se hanno attivato la gestione della carta nell'E-banking. Il PIN della carta di pagamento non deve consistere in combinazioni di numeri facilmente individuabili (come per esempio numero telefonico, data di nascita, targa dell'automobile) e deve differire da altri PIN e password del titolare della carta.

**4.5** Nessuna cessione della carta di pagamento: Il titolare della carta non può cedere o rendere accessibile la propria carta di pagamento o i suoi dati a terzi, se non per legittimare o autenticare un pagamento presso un designato punto di accettazione.

**4.6** Notifica in caso di perdita o compromissione: In caso di, confermata o sospetta, perdita o compromissione della carta di pagamento e/o dei dati o dei dispositivi mobili (ad esempio telefono cellulare) associati ai mezzi di autenticazione, la HBL deve essere immediatamente informata telefonicamente.

**4.7** Obbligo di controllo: Il titolare della carta e/o il titolare del conto sono tenuti a controllare senza indugio le notifiche di transazione e di addebito (ad esempio estratti conto, notifiche di transazione in un'applicazione, ecc.) nonché le richieste di autenticazione e a segnalare immediatamente alla HBL eventuali abusi o irregolarità.

**4.8** Sicurezza dei dispositivi utilizzati: I dispositivi mobili (in particolare i telefoni cellulari) del titolare della carta possono essere utilizzati come portatori dei dati della carta e per le procedure di autenticazione. La sicurezza e il possesso dei dispositivi mobili utilizzati sono quindi di fondamentale importanza. Il titolare della carta è tenuto a impedire l'utilizzo dei dispositivi mobili a terzi (ad esempio attivando un blocco schermo), a conservare con cura i dispositivi mobili, a

mantenere aggiornate le applicazioni e i sistemi operativi e ad astenersi da interventi sul sistema operativo (ad esempio «Jailbreaking» o «rooting»). Se un dispositivo mobile non viene più utilizzato o viene sostituito da uno nuovo, i dati della carta e i mezzi utilizzati per l'autenticazione devono essere limitati, inoltre sono da seguire le istruzioni della HBL per la sostituzione del dispositivo mobile.

## 5 Obbligo di copertura

La carta di pagamento può essere utilizzata solo se il conto dispone dei fondi necessari (saldo o limite di credito) per coprire tutte le transazioni autorizzate con la carta di pagamento. Il titolare della carta e/o il titolare del conto riconosce che non tutte le transazioni avviate dai punti di accettazione saranno consultate in tempo reale con il saldo o il limite di credito e che ciò potrebbe comportare una copertura insufficiente del conto. Se vengono autorizzate transazioni che superano il saldo o il limite di credito, il titolare del conto deve compensare immediatamente il saldo debitore.

## 6 Diritto di addebito della HBL

HBL ha il diritto di addebitare al conto tutti gli importi autorizzati derivanti dall'utilizzo della carta di pagamento. Il diritto di addebito della HBL rimane illimitato anche in caso di controversie tra il titolare del conto e terzi (in particolare titolari delle carte o punti di accettazione). Gli importi in valuta estera saranno convertiti nella valuta del conto.

## 7 Credito sul conto di una carta PrePaid

**7.1** I conti delle carte PrePaid sono direttamente collegati ad una carta di pagamento e servono ad effettuare pagamenti anticipati per futuri pagamenti e prelievi tramite la carta di pagamento. HBL contrassegna i conti delle carte PrePaid e le relative carte di pagamento.

**7.2** Il titolare di un conto carta PrePaid può richiedere per iscritto alla HBL il rimborso del saldo corrente del conto PrePaid. Il rimborso sarà effettuato esclusivamente su un conto postale o bancario svizzero a nome del titolare.

## 8 Trattamento dei dati / Coinvolgimento di terzi

**8.1** Salvo specificato altrimenti nel presente documento, si applica l'informativa sulla protezione dei dati della HBL, disponibile all'indirizzo: [www.hbl.ch/rechtliches](http://www.hbl.ch/rechtliches).

**8.2** Il titolare della carta e/o il titolare del conto autorizza HBL a reperire tutte le informazioni necessarie per esaminare la richiesta della carta (nel caso di carte con opzione di credito anche nell'ambito di un controllo della solvibilità) e per l'elaborazione del contratto agli uffici esecutivi, agli uffici controllo abitanti, nonché dalla centrale per le informazioni di credito (di seguito ZEK) e la centrale d'informazioni per il credito al consumo (di seguito IKO). Inoltre, il titolare della carta autorizza la HBL a informare la ZEK in caso di blocco della carta, di arretrati qualificati o di uso abusivo della carta, nonché di informare la IKO sulla base degli obblighi previsti dalla legge sul credito al consumo (LCC). La ZEK e la IKO sono espressamente autorizzate a mettere questi dati a disposizione dei loro membri (i membri sono società attive nel settore del credito al consumo, del leasing e delle carte di credito). A tal fine, il titolare della carta e/o del conto esonera la HBL e gli enti sopramenzionati dal segreto bancario, dalla protezione dei dati e/o dal segreto d'ufficio.

**8.3** Il titolare della carta e/o il titolare del conto accettano che la HBL possa incaricare terzi (in Svizzera come all'estero) di eseguire i propri servizi contrattuali. Si tratta in particolare di fornitori di servizi per la produzione di carte e l'elaborazione delle transazioni (ad esempio operatori di carte di pagamento come Mastercard). Questi fornitori di servizi ricevono dalla HBL i dati personali del titolare della carta e/o del conto. Oltre ai dati relativi al nome e all'indirizzo, i dati comprendono in particolare i dati della transazione, come il numero della carta, la data e l'importo della transazione, nonché le informazioni sul punto di accettazione. Inoltre, la HBL può, senza limitazioni, delegare le procedure di autenticazione a terzi sulla base di accordi contrattuali. A tal fine, il titolare della carta e/o il titolare del conto esonera la HBL dal segreto bancario e dalla protezione dei dati e acconsente alla relativa divulgazione dei dati a tali terzi.

**8.4** Il titolare della carta e/o il titolare del conto riconosce che i fornitori di carte di pagamento (ad esempio Mastercard) sono dal punto di vista della protezione dei dati considerati autonomi titolari del trattamento dei dati e che i dati da essi ricevuti vengono trattati per i propri scopi in Svizzera e all'estero, direttamente o tramite terzi. Il fornitore della carta di pagamento è l'unico responsabile del trattamento legittimo dei dati personali del titolare della carta e/o del conto. HBL non può controllare né influenzare il trattamento di tali dati personali da parte del fornitore della carta di pagamento.

**8.5** HBL e terzi sono autorizzati a registrare, elaborare, combinare e utilizzare i dati della carta e a creare profili in base ad essi. Questi dati vengono utilizzati dalla HBL in particolare per fornire al titolare della carta e/o al titolare del conto una consulenza individuale, offerte personalizzate e informazioni sui prodotti e servizi della HBL e per scopi di ricerca di mercato, marketing e gestione del rischio. Si tratta in particolare dei seguenti dati: dati del titolare della carta e/o del conto e del conto della carta di credito, nonché delle transazioni effettuate con la carta e dei servizi aggiuntivi.

## 9 Autorizzazione delle transazioni

Il titolare della carta autorizza un punto di accettazione ad avviare le transazioni e la HBL ad addebitare gli importi autorizzati sul conto o a ridurre di conseguenza il limite di credito del conto e ad accreditare irrevocabilmente gli importi al punto di accettazione, comunicando i dati della carta al punto di accettazione come segue:

- a) comunicazione manuale dei dati della carta un'unica volta (ad esempio utilizzo dei dati della carta su internet, comunicazione verbale via telefono o simili);
- b) comunicazione manuale e successiva memorizzazione permanente dei dati della carta presso un punto di accettazione al fine di autorizzare più transazioni;
- c) trasmissione elettronica dei dati della carta dalla sua traccia magnetica;
- d) trasmissione elettronica dei dati della carta tramite suo chip;
- e) trasmissione elettronica dei dati della carta dal suo chip senza contatto tramite la Near Field Communication (NFC);
- f) trasmissione elettronica dei dati della carta senza contatto dal chip di un dispositivo abilitato al pagamento (ad esempio telefono cellulare, wearable);
- g) trasmissione elettronica senza contatto dei dati della carta dalla memoria interna o esterna di un dispositivo abilitato al pagamento (ad esempio telefono cellulare, wearable);
- h) trasmissione elettronica dei dati della carta da un archivio elettronico centrale durante l'utilizzo dei dati della carta su internet.

## 10 Autenticazione delle transazioni

**10.1** A seconda del tipo di autorizzazione, una transazione può richiedere un'ulteriore autenticazione da parte del titolare della carta. Il metodo di autenticazione può essere stabilito per ogni transazione dalla HBL, dal titolare della carta, dal punto di accettazione o da terzi. Se per una transazione sono disponibili diversi metodi di autenticazione, il titolare della carta è tenuto a scegliere una procedura di autenticazione «forte». La carta di pagamento supporta le seguenti possibilità di autenticazione.

**10.2** Procedure di autenticazione forti:

- a) immissione del numero di identificazione personale (PIN) presso un dispositivo fisico predisposto a tale scopo (ad esempio bancomat, terminal);
- b) inserendo un codice unico generato dalla HBL e inviato via SMS in una maschera di inserimento fornita dalla HBL;
- c) conferma della transazione tramite un'applicazione fornita dalla HBL su un dispositivo mobile (ad esempio uno telefono cellulare) del titolare della carta;
- d) utilizzo delle procedure biometriche fornite dalla HBL (ad esempio impronte digitali, riconoscimento facciale) su un dispositivo mobile del titolare della carta.

**10.3** Altri metodi di autenticazione:

- a) Firma di una ricevuta di transazione emessa da un punto di accettazione;
- b) Inserimento di nome utente e/o password concordati dal titolare della carta con i punti di accettazione per i dati della carta memorizzati (ad esempio acquisti in-app, dati della carta depositati presso i punti di accettazione);
- c) Presentazione di documenti di identificazione (ad esempio passaporto, carta d'identità) presso un punto di accettazione.

**10.4** Le richieste di autenticazione devono essere attentamente verificate dal titolare della carta prima che venga emessa un'autenticazione. Le autenticazioni possono essere rilasciate solo se la richiesta è direttamente correlata a una transazione autorizzata dal titolare della carta e se la richiesta contiene i dati corretti (ad esempio importo della transazione, nome del punto di accettazione, ecc.). L'autenticazione correttamente effettuata non può essere revocata dal titolare della carta.

## 11 Salvataggio e aggiornamento dei dati della carta

**11.1** Se il titolare della carta procede al salvataggio dei dati della carta presso i punti di accettazione o terzi, con lo scopo di memorizzarli per permanente transazioni future, tutte le transazioni effettuate successivamente sono considerate autorizzate (cfr. clausola 9b). Se il titolare della carta desidera revocare tale autorizzazione, deve farlo direttamente presso il punto di accettazione, rescindendo eventuali contratti (ad esempio abbonamenti), cancellando i dati della carta memorizzati o adeguando le modalità di pagamento.

**11.2** HBL ha la facoltà, senza preventiva informazione, di aggiornare i dati della carta del titolare o di comunicare al titolare i nuovi dati della carta (ad esempio in caso di nuova data di scadenza). Il titolare della carta è responsabile dell'aggiornamento dei dati della carta salvati.

## 12 Segnalazione di uso improprio e irregolarità

**12.1** Se si rilevano o si sospettano l'uso improprio o altre irregolarità in relazione a transazioni, addebiti o richieste di autenticazione da parte del titolare della carta e/o del conto, la HBL deve essere immediatamente telefonicamente informata.

**12.2** In caso di uso improprio o di altre irregolarità, il titolare della carta e/o del conto è tenuto a intraprendere tutto il possibile al fine di chiarire e ridurre i danni. A tale scopo, deve seguire le istruzioni della HBL. Su richiesta della HBL il titolare della carta compila integralmente e tempestivamente un modulo di reclamo fornito dalla HBL, sporgere una denuncia penale all'autorità di polizia competente, richiedere una copia della denuncia e la consegna alla HBL.

**12.3** Il titolare del conto risponde nei confronti della HBL di tutti i costi e le spese sostenuti da quest'ultima in seguito a reclami presentati in malafede o con intento fraudolento.

## 13 Contestazione di transazioni

**13.1** Il titolare della carta e/o il titolare del conto sono responsabili delle transazioni effettuate con i dati della carta; in particolare, eventuali reclami relativi a merci o servizi acquistati nonché altre controversie e pretese derivanti da tali transazioni devono essere risolti direttamente con il punto di accettazione interessato.

**13.2** Il diritto di addebito della HBL rimane illimitato (cfr. clausola 6).

**13.3** Se le discrepanze nelle transazioni autorizzate non possono essere sufficientemente chiarite, le transazioni in questione devono essere contestate alla HBL per iscritto o tramite un canale di corrispondenza fornito dalla HBL entro 30 giorni dal loro addebito sul conto. La HBL può, a sua discrezione e senza garanzia di successo, avviare una richiesta di recupero in base ai regolamenti del sistema di pagamento. Il titolare della carta e/o il titolare del conto è tenuto a sostenere la HBL nella richiesta di recupero fornendo in tempo utile ulteriori informazioni sulle transazioni contestate. Un'eventuale rettifica o rimborso sul conto bancario del titolare del conto sarà definitiva solo dopo il completamento della richiesta di recupero.

**13.4** La HBL si riserva il diritto di addebitare una commissione amministrativa in caso di reclami ripetuti, complessi o inutili.

## 14 Assunzione del danno in caso di assenza di colpa

**14.1** A condizione che il titolare della carta e il titolare del conto abbiano rispettato tutte le parti delle condizioni (in particolare gli obblighi di diligenza di cui alla clausola 4) e che essi non siano in alcun modo imputabili per alcuna colpa, la HBL si assume l'onere di tutti i danni subiti dal titolare della carta e/o dal titolare del conto causati dall'uso indebito della carta di pagamento e/o dei dati della carta da parte di terzi. Ciò include anche i danni causati da furto, falsificazione o contraffazione della carta di pagamento, uso improprio dei dati della carta su internet e simili.

**14.2** Le persone vicine al titolare della carta e/o al titolare del conto (ad esempio i familiari) e le persone che vivono nel loro stesso nucleo familiare non sono considerate «terzi» nel senso sopra indicato.

**14.3** Gli addebiti autenticati tramite una procedura di autenticazione forte (cfr. clausola 10.2) sono in ogni caso considerati autorizzati dal titolare della carta.

**14.4** Non vengono presi a carico i danni dei quali deve rispondere un'assicurazione e gli eventuali danni conseguenti di qualsivoglia natura.

## 15 Esclusione di responsabilità

HBL non si assume alcuna responsabilità nel caso in cui un punto di accettazione rifiuti di accettare la carta di pagamento o qualora per malfunzionamenti tecnici o operativi non sia possibile effettuare la transazione. HBL si riserva il diritto di, in qualsiasi momento e senza previa consultazione del titolare della carta, rifiutare e non elaborare (ad esempio in caso di sospetto abuso) le transazioni. Il titolare della carta e/o il titolare del conto non hanno diritto ad alcun risarcimento.

## 16 Limiti e restrizioni

**16.1** HBL ha la facoltà di stabilire, a propria discrezione, limiti o restrizioni alle transazioni e/o agli addebiti. Tali limiti possono riguardare importi cumulativi, numero di transazioni e transazioni specifiche (ad esempio, prelievi di contanti, paesi, categorie di commercianti, ecc.) HBL è autorizzata a, in qualsiasi momento, modificare o rimuovere limiti e restrizioni oppure introdurre di nuovi. HBL è libera, ma non obbligata, di comunicare al titolare della carta e/o al titolare del conto i limiti e le restrizioni.

**16.2** HBL può consentire al titolare della carta di stabilire i propri limiti o restrizioni. Tuttavia, la HBL non è responsabile della corretta attuazione degli stessi. Gli addebiti autorizzati dal titolare della carta sono inoltre a carico del titolare del conto in caso di superamento dei limiti o di violazione delle restrizioni.

## 17 Blocco della carta di pagamento

**17.1** HBL ha il diritto, in qualsiasi momento e senza preavviso al titolare della carta e/o del conto e senza indicarne i motivi, di bloccare la carta di pagamento.

**17.2** HBL blocca la carta di pagamento, i dati della carta o i relativi servizi se espressamente richiesto dal titolare della carta e/o dal titolare del conto (ad esempio in caso di smarrimento della carta di pagamento) e in caso di recesso del contratto della carta.

**17.3** I titolari della carta senza procura sul conto sono autorizzati a bloccare solamente le carte di pagamento e i relativi dati a loro nome.

**17.4** Il blocco può essere richiesto telefonicamente al numero 0800 813 913. I titolari del conto possono bloccare le loro carte anche tramite E-banking, a condizione che abbiano attivato la gestione delle carte nell'E-banking.

**17.5** Il blocco sarà nuovamente revocato con il consenso scritto del titolare del conto presso la HBL. Il titolare del conto può sbloccare la carta anche tramite E-banking, a condizione che abbia attivato la gestione della carta nell'E-banking.

## 18 Carta di pagamento per ulteriori servizi della HBL

Se la carta di pagamento viene utilizzata per ulteriori servizi della HBL, si applicano le specifiche disposizioni separatamente concordate con la HBL.

## 19 Commissioni

Per l'emissione della carta di pagamento così come per l'elaborazione delle transazioni effettuate la HBL può addebitare al titolare del conto delle

commissioni, che saranno comunicate in modo appropriato. Tali commissioni saranno addebitate al conto dal quale è stata emessa la carta di pagamento.

## **20 Validità e rinnovo dei dati della carta**

**20.1** La carta di pagamento è valida fino alla fine della data indicata sulla stessa (data di scadenza). In caso di normale svolgimento delle operazioni e in assenza di un'esplicita rinuncia da parte del titolare della carta e/o titolare del conto la stessa viene automaticamente sostituita con una nuova carta di pagamento prima della scadenza della sua validità.

**20.2** HBL è autorizzata ad adeguare o modificare i dati della carta in qualsiasi momento, indipendentemente dalla sua validità. HBL comunicherà le modifiche in modo appropriato.

**20.3** Se il titolare della carta non riceve la nuova carta cinque giorni prima della data di scadenza della carta precedente, è tenuto ad informare immediatamente la HBL.

## **21 Disdetta**

**21.1** La disdetta della carta di pagamento da parte del titolare del conto o della carta può essere effettuata in qualsiasi momento. La revoca di una procura da parte del titolare del conto equivale alla disdetta. Dopo la disdetta, la carta di pagamento deve essere spontaneamente ed immediatamente restituita alla HBL e i dati della carta devono essere cancellati dai propri dispositivi e da quelli di terzi. In caso di ritiro o restituzione anticipata della carta di pagamento non sussiste alcun diritto a un rimborso delle spese già addebitate.

**21.2** Nonostante la disdetta della carta di pagamento, la HBL resta autorizzata addebitare sul conto corrispondente tutti gli importi riconducibili alle transazioni autorizzate prima dell'effettiva restituzione della stessa o prima della cancellazione dei dati della carta di pagamento da parte di terzi.

## **22 Modifiche alle condizioni**

Le presenti condizioni sostituiscono tutte le precedenti versioni ed entrano in vigore con effetto immediato. HBL si riserva il diritto di modificare le presenti condizioni in qualsiasi momento. Le modifiche saranno comunicate al Cliente tramite circolare o altro mezzo idoneo e si riterranno approvate in assenza di obiezioni entro 30 giorni.

HBL/01.01.2025