

Termini e condizioni del servizio "BBVA Italia"

DATI GENERALI

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria SA, Succursale italiana (di seguito, "BBVA") con sede in Corso Giacomo Matteotti 10, 20121, Milano (Italia); e-mail: servizioclienti@bbva.it.

Iscritta nel registro delle imprese di Milano, Monza, Brianza e Lodi con il numero 06862150155.

AUTORIZZAZIONE AMMINISTRATIVA E AUTORITA' DI VIGILANZA

BBVA è una banca iscritta nel registro delle banche spagnole con numero di registro 0182 e soggetta alla vigilanza della Banca di Spagna, e della Banca d'Italia per i servizi prestati in Italia. La succursale italiana di BBVA è iscritta nel Registro della Banca d'Italia con il numero 3576.

CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO DELL'APPLICAZIONE

1. Oggetto delle presenti condizioni

1.1 - Le presenti condizioni d'uso (di seguito "Condizioni") regolano i termini e le condizioni per il download e l'uso dell'applicazione informatica "BBVA Italia" (di seguito "l'Applicazione" e/o il "Software") da parte dell'Utente (persona fisica che accetta le presenti condizioni) sul proprio smartphone, tablet, TV o altro Dispositivo compatibile (di seguito "Dispositivo").

1.2 - I diritti di proprietà intellettuale e industriale sul sito Web, ivi inclusi la disposizione dei contenuti, il diritto sulle banche dati, la grafica e l'interfaccia utente del sito Web (aspetto e intuitività), i programmi informatici i (inclusi i codici fonte e oggetto), nonché i diversi elementi che compongono il sito Web (testi, grafici, fotografie, video, registrazioni audio, ecc., di seguito "Contenuti"), spettano a BBVA o ai suoi licenziatari.

L'accesso all'applicazione non conferisce all'utente alcun diritto di proprietà intellettuale e/o industriale sui contenuti.

BBVA si riserva la facoltà di intraprendere le azioni legali pertinenti contro gli utenti che violino i diritti di proprietà intellettuale e/o industriale.

1.3 - Una volta scaricata dall'utente, l'Applicazione consentirà all'utente di accedere alle funzioni che BBVA mette a disposizione in quel momento e di utilizzarle (di seguito, le "Funzioni"). Per utilizzare l'applicazione, l'utente deve avere precedentemente firmato il Contratto quadro per la

fornitura di servizi bancari e di pagamento, in cui sono integrati i termini e le condizioni relativi alle modalità di comunicazione tra BBVA e il cliente, anche tramite mezzi di comunicazione a distanza (di seguito, "Contratto Quadro").

1.4 - L'accesso alle Funzioni e il loro utilizzo tramite l'Applicazione è condizionato all'identificazione e all'accesso dell'utente secondo quanto previsto dal Contratto Quadro.

2. Download dell'Applicazione e accettazione delle presenti condizioni

2.1 - Il download dell'Applicazione potrà essere effettuato dallo store disponibile sul Dispositivo in possesso dell'utente. Una volta scaricata l'Applicazione, selezionando l'icona "BBVA" sul Dispositivo, l'utente potrà eseguire l'accesso e visualizzare le presenti Condizioni. L'utente deve accettare le Condizioni per accedere alle Funzioni dell'App.

2.2 - Condizioni di download dell'applicazione dallo "store" e utilizzo della medesima sui Dispositivi.

- Le presenti condizioni vengono stipulate solo ed esclusivamente tra l'utente e BBVA, restando escluso il produttore del Dispositivo o il gestore dell'App store. Questi ultimi non saranno responsabili del Software né del relativo contenuto.
- La licenza concessa in virtù delle presenti Condizioni è limitata e non trasferibile, e consente di utilizzare l'applicazione su un Dispositivo posseduto o controllato dall'utente.
- Sarà BBVA, e non il produttore del Dispositivo o il gestore dell'App store, l'unico responsabile della prestazione dei servizi di manutenzione e supporto all'Applicazione, ai sensi delle presenti Condizioni e/o delle leggi applicabili.
- BBVA è l'unico responsabile delle possibili garanzie cui l'Applicazione può essere soggetta, siano esse stabilite o meno dalla legge.
- BBVA è l'unico responsabile della gestione dei reclami avanzati dall'utente o da terzi, relativi all'applicazione, al possesso della stessa da parte dell'utente e/o al relativo utilizzo, ivi inclusi, ma senza limitazione a, reclami: (i) per prodotto difettoso; (ii) violazione della normativa applicabile e/o, in particolare, della normativa relativa alla tutela dei diritti dei consumatori.
- In caso di reclami di terzi per violazione dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale sull'Applicazione e/o l'utilizzo della medesima da parte dell'utente, sarà BBVA (e non il produttore del Dispositivo o il gestore dell'App store), l'unico responsabile della gestione e risoluzione di tali reclami.
- La ragione sociale e i contatti di BBVA per qualsiasi domanda e/o reclamo in relazione all'Applicazione sono: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. Succursale italiana, codice fiscale 06862150155 e numeri di telefono 800172639 oppure +39 02 30301081 per chiamate da fuori Italia.

3. Condizioni di licenza del software

3.1 - Il download dell'Applicazione e delle sue Funzioni (o di quelle disponibili in futuro) è gratuito. Fermo restando quanto precede, la connessione, la navigazione e la/e chiamata/e dal Dispositivo alla rete eventualmente necessarie saranno fatturate dall'operatore dell'utente in base alla tariffa che l'utente ha concordato. BBVA si riserva comunque il diritto di introdurre, in futuro, alcune commissioni per l'utilizzo della App, che saranno comunicate all'utente con sufficiente anticipo, in conformità con le modalità previste dal Contratto Quadro.

Si applicano naturalmente le commissioni previste dal Contratto Quadro per disporre le operazioni di pagamento e, in generale, per la prestazione di servizi di pagamento o di altri servizi da parte di BBVA. L'utilizzo dell'App per tali Funzioni non comporta un aggravio dei costi.

3.2 - A seguito dell' accettazione delle presenti Condizioni, BBVA concede all'utente una licenza gratuita, personale, non trasferibile, limitata e non esclusiva per l'utilizzo del software; attraverso il corrispondente processo di download elettronico dell'applicazione. Questa licenza software consentirà all'utente di accedere direttamente alla home page, dalla quale sarà possibile accedere alle Funzioni che BBVA metterà tempo per tempo a disposizione attraverso l'Applicazione.

3.3 - La licenza descritta comprende esclusivamente il diritto dell'utente alla riproduzione totale o parziale del Software, solo mediante l'utilizzo, il download, l'esecuzione e la visualizzazione dello stesso su uno o più dispositivi.

L'uso del Software a qualsiasi altro scopo è espressamente vietato e sarà considerato una violazione dei diritti di proprietà intellettuale e industriale di BBVA su detto software. A tal fine, BBVA si riserva il diritto di esercitare nei confronti dell'utente le azioni previste dalla legge a difesa di tali diritti.

3.4 - L'Utente deve essere in possesso di un Dispositivo compatibile con il software per poter utilizzare l'Applicazione e accedere alle sue Funzioni.

3.5 - Ciascuna delle parti sarà responsabile nei confronti della controparte dei danni derivati dall'inadempimento degli obblighi assunti in virtù delle presenti Condizioni. Nessuna delle parti sarà responsabile nei confronti della controparte in caso di inadempimento di tali obblighi a seguito di evento fortuito o per causa di forza maggiore.

3.6 - Le Funzioni della App potranno comprendere statistiche relative alle tue abitudini di spesa, informazioni relative a modalità per raggiungere obiettivi di risparmio, suggerimenti per la gestione delle tue finanze personali e altre informazioni e dati di questo genere. Tali informazioni e dati non sono vincolanti e devono essere considerate dall'utente a mero titolo informativo e di orientamento, senza costituire un elemento determinante per prendere decisioni. Esse dovrebbero piuttosto essere utilizzate dal cliente come uno degli elementi da prendere in considerazione per adottare le proprie decisioni, insieme agli altri elementi rilevanti per il medesimo. BBVA declina qualsiasi responsabilità per l'uso che l'utente può fare delle informazioni fornite tramite l'applicazione.

3.7 - BBVA non è responsabile della veridicità, integrità o aggiornamento delle informazioni che non sono di sua elaborazione e per le quali è indicata un'altra fonte, oltre a quelle contenute in altri siti Web o applicazioni tramite collegamento ipertestuale o collegamento dall'applicazione, forniti all'utente come fonti alternative di informazione. Questi saranno regolati dai termini e dalle condizioni di utilizzo che a tal fine sono richiesti dai proprietari di detti siti Web o applicazioni, per i quali BBVA non assume alcuna responsabilità per ipotetici danni che possano derivare dall'utilizzo delle suddette informazioni. In nessun caso i suddetti collegamenti ipertestuali potranno essere considerati una raccomandazione, sponsorizzazione o distribuzione, da parte di BBVA, di informazioni, prodotti e/o servizi o, in generale, di contenuti di proprietà di terzi, da essi offerti o divulgati in qualsiasi forma.

3.8 - L'utente si impegna a seguire le raccomandazioni sulla sicurezza elaborate da BBVA e consultabili **qui**.

3.9 - L'applicazione dispone di uno strumento di rilevamento di codici dannosi (malware), volto a prevenire le frodi bancarie. Si definisce "malware" qualsiasi tipo di software dannoso il cui obiettivo è arrecare danni, siano essi mirati a un Dispositivo mobile o alla rete. Nel caso in cui l'applicazione rilevi l'esistenza di codice dannoso sul Dispositivo, BBVA attiverà una procedura per effettuare azioni sull'operatività multicanale dell'utente. Si sottolinea che questo tipo di software può essere distribuito, tra l'altro, attraverso qualsiasi piattaforma di distribuzione digitale di applicazioni mobili, ufficiale o meno, nonché tramite un allegato e-mail.

4. Riserva di diritti

4.1 - BBVA si riserva il diritto di modificare, totalmente o parzialmente, le presenti Condizioni, nonché di ampliarle integrandone di nuove. Le nuove condizioni verranno mostrate all'utente tramite l'applicazione e l'utente dovrà accettarle ogni volta che verrà eseguito un aggiornamento, selezionando l'icona "BBVA" sul Dispositivo e prima di poter accedere alle funzioni dell'applicazione. Una volta accettate le nuove condizioni, l'utente potrà accedere alle Funzioni dell'applicazione. È possibile consultare le presenti Condizioni in qualsiasi momento nel menu dell'applicazione Informazioni su > Vedi Condizioni legali. Nel caso in cui la modifica comporti un cambiamento delle condizioni economiche, si applica la previsione del Contratto Quadro relativa alle modifiche unilaterali del contratto.

4.2 - Analogamente, BBVA si riserva il diritto di aggiornare, modificare o eliminare senza preavviso le informazioni contenute nell'applicazione, nonché di limitarne o impedirne l'accesso. In particolare, BBVA si riserva il diritto di eliminare, limitare o impedire l'accesso all'applicazione qualora insorgano difficoltà tecniche a seguito di eventi o circostanze esterne che, a suo giudizio, possano ridurre o neutralizzare i livelli di sicurezza o gli standard adottati per l'adeguato funzionamento della suddetta applicazione, informandone l'utente.

5. Accettazione delle condizioni, responsabilità dell'utente e risoluzione del contratto

5.1 - Le presenti Condizioni saranno vincolanti dal momento della loro accettazione da parte dell'utente, in conformità a quanto previsto dalla clausola 2 delle Condizioni stesse.

5.2 - L'utente sarà responsabile nei seguenti casi:

- a) laddove non utilizzi l'applicazione secondo le condizioni stabilite nel presente documento, in particolare qualora non rispetti gli obblighi di protezione del Dispositivo, dei suoi dati biometrici e/o delle chiavi in esso salvate.
- b) laddove il Dispositivo, i suddetti dati biometrici e/o le chiavi siano stati utilizzati in modo improprio da terzi o l'utente abbia motivo di sospettare un uso improprio e l'utente non abbia notificato a BBVA tale uso non autorizzato senza ritardo, non appena ne sia venuto a conoscenza.

5.3 - BBVA non sarà responsabile qualora si verifichino errori o malfunzionamenti nell'utilizzo dell'Applicazione da parte dell'utente a seguito di un funzionamento difettoso dell'hardware, del software o dei dispositivi non forniti dalla banca o dei server del produttore del Dispositivo.

6. Diritto di recesso

6.1 - L'utente può esercitare, in qualsiasi momento, il diritto di recesso disinstallando l'applicazione dal proprio Dispositivo. La disinstallazione dell'App non implica la risoluzione del Contratto Quadro.

6.2 - BBVA avrà facoltà di recedere dal presente contratto in qualsiasi momento; in tal caso la licenza concessa verrà annullata, previa notifica all'utente con due mesi di anticipo.

7. Circostanze straordinarie

7.1 - La banca non sarà responsabile nel caso in cui non possa ottemperare agli obblighi del presente contratto o laddove vi adempia con ritardo per circostanze di forza maggiore o in caso di dichiarazione, da parte delle autorità, di una crisi sanitaria o umanitaria che impedisca o ostacoli gravemente l'adempimento del contratto, in particolare a causa della pandemia da Covid-19.

8. Legislazione applicabile e foro competente

8.1 - Il presente contratto è disciplinato dalla legislazione italiana.

8.2 - Il foro competente è il foro del luogo dove l'utente risiede o ha il proprio domicilio.

PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

I dati personali raccolti attraverso l'Applicazione, una qualsiasi delle sue Funzioni e/o moduli di raccolta dati dell'applicazione saranno elaborati da Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. Succursale italiana, con sede in Corso Giacomo Matteotti 10, 20121 - Milano allo scopo di gestire l'accesso e la navigazione attraverso l'Applicazione, l'uso della Funzione che l'utente seleziona in qualsiasi momento, così come al fine di eseguire lo strumento di rilevamento di codici dannosi (malware) per prevenire le frodi bancarie indicate nel presente documento, nonché alle finalità indicate nelle clausole

di protezione dei dati dei moduli di raccolta dati che sono inclusi nell'applicazione; il tutto nel rispetto del trattamento di protezione dei dati personali che l'utente ha accettato con BBVA. La base giuridica che ci consente di trattare i dati personali dell'utente è l'esecuzione del presente rapporto contrattuale.

Per accedere all'applicazione e alle relative funzioni, al fine di garantire la sicurezza e la riservatezza delle transazioni è richiesta l'identificazione e l'autenticazione dell'utente nel sistema attraverso l'inserimento di chiavi di accesso.

Le informazioni dell'utente saranno trattate e salvate in modo riservato e protette mediante le misure di sicurezza informatica previste dalla legge applicabile al fine di evitarne la modifica, la perdita, il trattamento o l'accesso non autorizzato, conformemente allo stato della tecnica e tenendo conto della natura dei dati.

In aggiunta a quanto sopra, l'utente può consultare l'Informativa di protezione dei dati personali di questa applicazione facendo clic **qui**.

CONDIZIONI DI UTILIZZO SPECIFICHE PER DETERMINATI DISPOSITIVI O DETERMINATE VERSIONI DELL'APPLICAZIONE

A) Condizioni specifiche per dispositivi/versioni dell'Applicazione che consentono di contattare il Servizio di assistenza clienti di BBVA "Linea BBVA"

Se il Dispositivo o la versione dell'Applicazione consentono di contattare il Servizio di assistenza clienti di BBVA "Linea BBVA", l'utente, dopo aver scaricato l'applicazione, sarà in grado di contattare il suddetto servizio. Se l'utente accetta il contatto, l'Applicazione offrirà la possibilità di effettuare le chiamate in modo automatico tramite l'operatore di telefonia mobile dell'utente stesso.

L'utente dovrà sostenere i costi di connessione e delle chiamate effettuate secondo la tariffa che ha stipulato con il proprio operatore.

BBVA tratterà solo i dati strettamente necessari alla gestione del servizio richiesto dall'utente.

B) Condizioni di utilizzo della memorizzazione di immagini per la richiesta di addebito diretto delle bollette

Se il Dispositivo o la versione dell'applicazione lo consente, l'utente può scattare fotografie delle bollette al fine di richiederne l'addebito diretto sui suoi conti BBVA. Le fotografie scattate vengono archiviate nella memoria del Dispositivo o nella scheda SD.

L'utente può accedere alle fotografie scattate dall'applicazione e archiviate nella memoria del Dispositivo mobile o nella scheda SD. Utilizzando questo servizio, l'utente autorizzerà l'applicazione ad accedere alle immagini fotografate. BBVA non accederà al resto delle immagini archiviate nella memoria interna del Dispositivo o nella scheda SD. BBVA non utilizzerà queste immagini a uno scopo diverso dall'elaborazione della richiesta di addebito effettuata dall'utente.

C) Termini di utilizzo per la lettura automatica degli SMS

Qualora il Dispositivo o la versione dell'applicazione lo consentano, l'utente può utilizzare la Funzione che consente la lettura automatica dei messaggi delle chiavi di conferma BBVA ricevuti dall'utente tramite SMS, senza inserire detta chiave per confermare l'operazione eseguita. Dopo che l'utente ha dato l'autorizzazione alla lettura automatica (tramite la ricezione del primo SMS di firma della transazione), l'OTP verrà letto e inserito automaticamente nella casella di testo della firma, in modo tale che l'utente stesso, se concorde, accetti di firmare l'operazione.

L'invio delle chiavi all'utente da parte di BBVA tramite il Dispositivo in conformità a questa procedura, implica il pieno consenso dell'utente all'operazione effettuata.

D) Condizioni di accesso alla connessione WiFi - Accesso alla rete

Qualora il Dispositivo o la versione dell'Applicazione lo consenta, l'utente può essere informato sullo stato della connessione alle reti WiFi e a Internet, nonché su come utilizzarlo per scambiare dati con BBVA o per utilizzare altri servizi che richiedano tale connessione.

BBVA utilizzerà i dati di connessione di rete solo allo scopo stabilito nella presente Funzione.

E) Condizioni di accesso all'applicazione e firma elettronica tramite biometria

Requisiti per il Dispositivo impiegato dal cliente

L'utente ha scelto un Dispositivo indipendentemente dall'Applicazione BBVA. Qualora il Dispositivo lo consenta, l'utente può accedere all'Applicazione e alle operazioni di firma utilizzando le funzioni biometriche disponibili. Questa funzione tecnica non è controllata da BBVA e dipende esclusivamente dal produttore del Dispositivo. Per questo motivo, prima di utilizzare l'Applicazione BBVA, si consiglia di assicurarsi che il Dispositivo funzioni correttamente, verificandone le condizioni di sicurezza e le garanzie riportate nelle condizioni che l'utente ha stipulato con il produttore o distributore del Dispositivo.

Condizioni di utilizzo dell'applicazione

L'utente può accedere all'applicazione, autorizzare operazioni e firmare contratti impiegando i dati biometrici che ha registrato nel proprio Dispositivo (impronta digitale, retina, iride oculare, voce, tratti del viso, nonché qualsiasi altro aspetto abilitato dal Dispositivo). A tale scopo è necessario attivare questa Funzione nell'Applicazione seguendo le istruzioni indicate tempo per tempo da BBVA. BBVA non potrà in nessun caso accedere ai dati biometrici che l'utente registra sul proprio Dispositivo.

BBVA determinerà i dati biometrici che consentono di impiegare tale Funzione, nonché le diverse operazioni che possono essere disposte tramite l'Applicazione utilizzando i suddetti dati biometrici.

BBVA informa l'utente che, qualora attivi questa Funzione, la sua chiave di accesso verrà archiviata in modo crittografato e inintelligibile in un archivio di chiavi sicuro sul proprio Dispositivo, in conformità agli standard di sicurezza del produttore del Dispositivo.

Affinché l'utente possa accedere e firmare tramite i dati biometrici archiviati sul proprio Dispositivo, deve aver attivato la sessione consultiva dell'applicazione, che si trova nel menu laterale - Sicurezza - Metodi di accesso/Firma, nonché tutti gli altri requisiti indicati al momento dall'applicazione.

Non appena l'utente attiva la funzione descritta in questa sezione, la sua chiave di accesso (crittografata e indecifrabile) sarà associata ai dati biometrici che ha registrato in quel momento sul Dispositivo e che consentono l'utilizzo della funzionalità. Nel caso in cui l'utente modifichi dei dati biometrici e/o la password venga modificata, la Funzione cesserà di essere operativa e l'utente dovrà riattivarla.

Il Dispositivo deve contenere solo i dati biometrici dell'utente. L'utente si impegna a mantenere la riservatezza dei dati biometrici memorizzati sul proprio Dispositivo senza fornirli a terzi (così facendo manterrà la riservatezza delle proprie credenziali). A tale scopo è necessario proteggere il proprio Dispositivo e prevenirne l'uso non autorizzato e fraudolento. L'utente si impegna a notificare tempestivamente a BBVA qualsiasi indebita conoscenza da parte di terzi, o il sospetto che questa si sia verificata, dei suddetti dati e delle chiavi. Questa comunicazione può essere effettuata chiamando il numero 800172639 oppure +39 02 30301081 per chiamate da fuori Italia. È possibile controllare le nostre raccomandazioni sulla sicurezza facendo clic [qui](#).

F) Condizioni di utilizzo per includere le carte BBVA in Google Pay, Samsung Pay e Apple Pay

È possibile includere le carte in Google Pay, Samsung Pay e Apple Pay direttamente dall'Applicazione, a condizione che siano stati precedentemente accettati i termini e le condizioni di Google Pay, Samsung Pay e Apple Pay, seguendo le istruzioni dell'Applicazione.