

## Condizioni per l'utilizzo dell'app TWINT della Banca Migros

Versione 2.0 – luglio 2023

Le denominazioni di persone, riportate nella sola forma maschile, sono da intendersi senza distinzione di genere.

### 1. Finalità e ambito di applicazione

Le presenti condizioni di utilizzo dell'app TWINT della Banca Migros (nel prosieguo «**Condizioni di utilizzo di TWINT**») disciplinano l'utilizzo di tutti i servizi offerti nell'app TWINT della Banca Migros. Le presenti Condizioni di utilizzo di TWINT si considerano accettate non appena il Cliente ha acconsentito ad esse nell'app TWINT della Banca Migros. Le condizioni riportate di seguito si applicano a integrazione dei regolamenti di base della Banca Migros.

### 2. Oggetto dell'app TWINT della Banca Migros

L'app TWINT della Banca Migros è un'app mobile che consente di effettuare pagamenti senza contanti tramite il sistema di pagamento TWINT.

Tramite l'app TWINT della Banca Migros, la Banca Migros (nel prosieguo «**Banca**») consente ai propri clienti di eseguire con uno smartphone pagamenti senza contanti tra utenti TWINT (nel prosieguo «**pagamenti P2P**») o da un utente TWINT a un rivenditore autorizzato (nel prosieguo «**rivenditore**») per l'acquisto di merci o servizi (nel prosieguo «**pagamenti P2M**») attraverso il sistema di pagamento TWINT di TWINT SA (nel prosieguo «gestore del sistema di pagamento»).

La Banca può consentire l'utilizzo dell'app TWINT della Banca Migros anche all'estero, presso rivenditori affiliati a un sistema di pagamento estero aderente al sistema di pagamento TWINT. Tali transazioni vengono inoltrate dal sistema di pagamento estero al sistema di pagamento TWINT (nel prosieguo «**pagamento internazionale**»). Per eseguire i pagamenti il Cliente viene registrato presso il gestore del sistema di pagamento.

Inoltre, nella sua qualità di intermediaria, la Banca offre prestazioni a valore aggiunto svolte da TWINT, segnatamente la registrazione o l'attivazione di tessere e prestazioni di servizio di mobile marketing. Queste ultime consentono ai clienti di ricevere e gestire, nell'app TWINT della Banca Migros, coupon, carte fedeltà e altre iniziative promozionali, di accumulare punti e di riscuotere, tramite l'app TWINT della Banca Migros, premi fedeltà, sconti e accrediti.

A tal fine la Banca trasmette a TWINT SA il numero di telefono dello smartphone utilizzato e i dati di base del Cliente.

### 3. Accesso all'app TWINT della Banca Migros

È consentito acquisire l'app TWINT della Banca Migros esclusivamente presso un App Store ufficiale. È necessario uno

smartphone che (i) sia dotato del sistema operativo iOS o Android e (ii) soddisfi i requisiti specificati nell'App Store ufficiale.

Per poter utilizzare l'app TWINT della Banca Migros il Cliente necessita, in particolare, di quanto segue:

- app TWINT della Banca Migros,
- un conto di transazione in CHF presso la Banca (denominato nel prosieguo «conto bancario»),
- un contratto e-banking stipulato con la Banca,
- l'app e-banking della Banca per smartphone o per Windows o per Mac e
- un numero di cellulare svizzero.

Il conto bancario viene automaticamente impostato come conto di addebito e di accredito. Il conto bancario deve essere intestato a nome del Cliente, o di un'altra persona della quale il Cliente possiede una procura per conto, e deve essere attivato nel contratto e-banking del Cliente. In entrambi i casi deve trattarsi di un conto bancario gestito presso la Banca. Se presso la Banca esistono altri conti dei quali il Cliente è titolare o contitolare, il Cliente può aggiungerli nell'app TWINT della Banca Migros per gli addebiti e gli accrediti.

L'utilizzo della funzione di pagamento e delle prestazioni a valore aggiunto richiede una connessione Internet attiva. Le funzioni di pagamento e le funzioni aggiuntive, qualora vengano utilizzate all'estero, possono essere disattivate o limitate da TWINT SA sulla base delle disposizioni regolamentari svizzere o estere.

### 4. Registrazione e identificazione

Per poter accedere all'app TWINT della Banca Migros è necessario legittimarsi correttamente tramite una procedura a più passaggi, in particolare tramite la registrazione nell'app, la scansione del codice QR e l'inserimento di un codice NIP stabilito dal Cliente. Dopo aver effettuato la registrazione e prima di aver completato il processo di autenticazione, il Cliente può già disporre, con determinate limitazioni, dei servizi dell'app TWINT della Banca Migros.

Durante l'installazione dell'app TWINT viene richiesto al Cliente di inserire:

- il numero telefonico dello smartphone,
- il codice di attivazione ricevuto via SMS e
- il numero di contratto e-banking.

Per motivi di sicurezza, questi dati vengono verificati. Il Cliente deve inoltre confermare la sua registrazione nell'app e-banking per smartphone della Banca.

In caso di cambiamento dei dati indicati durante la registrazione, il Cliente deve aggiornarli immediatamente nell'app TWINT della Banca Migros.

La Banca si riserva di respingere la richiesta di registrazione, o di annullare le registrazioni già effettuate, senza indicarne i motivi.

## 5. Limiti/restrizioni di utilizzo

### 5.1 Limiti

La Banca fissa sia limiti alle transazioni in entrata o in uscita durante un determinato arco di tempo (ad es. un mese), sia importi massimi per transazione.

I limiti in vigore possono essere consultati nell'app TWINT della Banca Migros. Al raggiungimento del limite previsto dei pagamenti, fino alla fine del periodo stabilito non sarà più possibile effettuare e/o ricevere altri pagamenti tramite l'app TWINT della Banca Migros. La Banca si riserva il diritto di modificare i suddetti limiti in qualsiasi momento senza preavviso.

### 5.2 Restrizioni all'utilizzo

Al momento dell'esecuzione del pagamento il Cliente deve possedere un credito liberamente disponibile pari almeno all'entità del pagamento. Inoltre, non devono sussistere divieti o restrizioni alla disposizione, in particolare direttive di legge o regolamenti, ordini delle autorità o accordi che escludano o limitino il diritto di disposizione.

## 6. Impiego dell'app TWINT della Banca Migros

### 6.1 Istruzione di pagamento

Confermando l'istruzione di pagamento nell'app TWINT della Banca Migros, il Cliente incarica irrevocabilmente la Banca di versare al beneficiario del pagamento indicato l'importo visualizzato nell'app e autorizza la Banca ad addebitare tale importo sul suo conto bancario. Nell'app TWINT della Banca Migros il Cliente può indicare fino a quale importo ciascun pagamento può essere eseguito in modo automatico senza ulteriore conferma e a partire da quale importo è invece necessaria una conferma esplicita da parte del Cliente. Fanno eccezione i pagamenti presso i rivenditori per i quali il Cliente ha impostato TWINT come mezzo di pagamento e ha autorizzato i pagamenti in via generale (indipendentemente dall'entità dell'importo definito nell'app). In questo caso il pagamento viene effettuato automaticamente, secondo la procedura definita dal rivenditore.

In caso di pagamento tramite preautorizzazione il Cliente autorizza un rivenditore ad effettuare un addebito successivo (indipendentemente dall'entità dell'importo). L'importo effettivo non è ancora determinato al momento della preautorizzazione e verrà confermato definitivamente solo a fruizione della prestazione avvenuta. Può trattarsi, ad esempio, di transazioni presso distributori automatici di carburante, nelle quali l'importo effettivo è determinato solo dopo che il carburante è stato acquistato.

Il diritto di addebito della Banca rimane valido senza riserve anche in caso di divergenze tra il Cliente e un soggetto terzo (ad es. rivenditore).

### 6.2 Nota specifica sulla funzione «Inviare/ricevere denaro» (pagamenti P2P)

Nei pagamenti P2P, per trovare il beneficiario è possibile inserire direttamente il suo numero di cellulare nell'app TWINT della Banca Migros. In alternativa, il Cliente può accedere direttamente alla propria rubrica e selezionare il beneficiario del pagamento P2P. Per questi pagamenti l'app TWINT della Banca Migros accede direttamente alla rubrica dello smartphone, a condizione che il Cliente abbia autorizzato un tale accesso. I pagamenti verso utenti TWINT non ancora registrati possono essere revocati in qualsiasi momento finché il beneficiario non si è registrato. In caso di mancata registrazione, il rimborso avviene automaticamente.

L'accredito avviene unicamente sulla base del numero di cellulare. Non viene effettuato alcun confronto con altri dati forniti dal Cliente.

Con i pagamenti P2P il Cliente può anche inviare a integrazione messaggi e/o immagini. Tramite l'app TWINT della Banca Migros è vietato inviare messaggi o immagini con contenuti indecenti o illegali e molestare altri utenti TWINT utilizzando questa funzione. In caso di violazione la Banca si riserva, senza ulteriore avviso, di bloccare l'app TWINT della Banca Migros e/o di cancellare irrevocabilmente le immagini o i messaggi. I contenuti penalmente rilevanti verranno trasmessi dalla Banca alle autorità penali.

### 6.3 Nota particolare relativa alla funzione «Pagare» (pagamenti P2M)

Nei pagamenti P2M il Cliente non è autorizzato a ripartire su più transazioni TWINT l'importo dovuto al rivenditore.

Se il Cliente si è registrato in un'app del rivenditore o in uno shop online e ha impostato TWINT come modalità di pagamento, autorizza l'app o il rivenditore, una tantum o in forma ricorrente, ad addebitare il relativo importo direttamente alla fonte di addebito indicata nella sua app TWINT della Banca Migros, senza che il Cliente stesso debba autorizzare i singoli addebiti. Il Cliente può revocare in qualsiasi momento nell'app TWINT della Banca Migros una tale autorizzazione conferita a un rivenditore. Le registrazioni scadute o disattivate potranno essere rinnovate dal Cliente solo presso il rivenditore.

Per i pagamenti internazionali il Cliente deve confermare il pagamento sempre e indipendentemente dall'importo. L'annullamento non è possibile in nessun caso. Il Cliente deve risolvere eventuali contestazioni direttamente col relativo rivenditore.

### 6.4 Elaborazione di pagamenti

Norme regolamentari, ordini delle autorità, contraddizioni tra i dati fondamentali dell'ordine e quelli della Banca, come pure il rigetto della transazione da parte di un soggetto terzo coinvolto nel trasferimento, possono ritardare o bloccare il percorso del pagamento verso il beneficiario. La Banca informerà il Cliente in tempo utile e in forma idonea in merito all'eventuale mancata esecuzione o restituzione del pagamento. Se l'importo rigettato

era già stato addebitato, la Banca provvederà a riaccreditarlo. Gli eventuali costi sono a carico del Cliente ordinante, a meno che non siano stati causati dalla Banca a seguito di una violazione dell'ordinario obbligo di diligenza. In caso di restituzione del pagamento, la Banca è autorizzata a notificare il motivo del mancato accredito a tutte le parti coinvolte nella transazione.

## 6.5 Informazioni sul pagamento

Nel sistema TWINT vengono registrati i dati della transazione (ad es. nome del beneficiario, importo e data della transazione, sede del beneficiario del pagamento P2M).

## 7. Prestazioni a valore aggiunto

### 7.1 Campagne di mobile marketing

#### 7.1.1 Visualizzazione di campagne

La Banca può presentare al Cliente comunicazioni (ad es. informazioni sull'app TWINT della Banca Migros o annunci pubblicitari), coupon, carte fedeltà e altre iniziative promozionali (nel prosieguo «campagne») all'interno dell'app TWINT della Banca Migros, dove possono essere visionate, gestite e riscattate.

A questo proposito, si distinguono i seguenti tipi di campagne:

- campagne proprie di TWINT SA o del sistema di pagamento TWINT (nel prosieguo «campagne TWINT»)
- campagne di TWINT SA congiuntamente a un fornitore terzo (nel prosieguo «campagne TWINT a valore aggiunto»)
- campagne di un operatore terzo (nel prosieguo «campagne di operatori terzi»)
- campagne della Banca Migros SA (nel prosieguo «campagne Banca Migros»)

A differenza delle campagne TWINT, delle campagne TWINT a valore aggiunto e delle campagne della Banca Migros, la visualizzazione, la gestione e la fruizione delle campagne degli operatori terzi nell'app TWINT della Banca Migros necessitano del previo consenso esplicito del Cliente mediante attivazione nell'app TWINT della Banca Migros (opt-in). In questo modo il Cliente accetta che le informazioni relative al proprio cognome, nome, sesso, data di nascita e indirizzo di domicilio vengano trasmesse all'operatore terzo via TWINT SA nell'ambito dell'erogazione di servizi a valore aggiunto. Con l'attivazione, il Cliente dichiara quindi espressamente il proprio consenso affinché TWINT SA possa analizzare altri dati per configurare in modo personalizzato le campagne.

Il Cliente può revocare il proprio consenso in qualsiasi momento nell'app TWINT della Banca Migros. Una volta revocata l'autorizzazione, al Cliente non saranno più presentate campagne di operatori terzi all'interno dell'app TWINT della Banca Migros. Tutte le campagne di operatori terzi attivate al momento della revoca saranno cancellate in modo definitivo. Il Cliente non potrà più usufruire delle agevolazioni e dei vantaggi connesse/i a queste campagne.

La visualizzazione, la gestione e la fruizione delle campagne Banca Migros non necessitano dell'opt-in da parte del Cliente.

Queste campagne possono quindi essere offerte a tutti i clienti, senza il loro consenso esplicito.

Le campagne possono prevedere specifiche condizioni di partecipazione. In caso di attivazione o fruizione di una campagna, le relative condizioni di partecipazione si considerano accettate.

#### 7.1.2 Periodo di validità delle campagne

Le campagne valgono solo fintanto che vengono visualizzate nell'app TWINT della Banca Migros.

La fruizione di determinate campagne è subordinata all'avvenuta attivazione nell'app TWINT della Banca Migros. Tale condizione è adeguatamente specificata nella rispettiva campagna. Le campagne attivate possono essere disattivate da TWINT SA se la loro fruizione non è avvenuta entro un determinato termine.

Vi sono altre campagne la cui fruizione non richiede l'avvenuta attivazione nell'app TWINT della Banca Migros. Di molte campagne è possibile fruire solamente con il pagamento tramite app TWINT della Banca Migros.

L'attivazione o la ricezione di una campagna di cui si può fruire senza attivazione non sempre dà diritto a ottenere uno sconto o un vantaggio economico, poiché il numero di fruizioni può essere soggetto a limitazioni da parte degli operatori terzi coinvolti. Tale condizione è adeguatamente specificata nella rispettiva campagna.

In caso di fruizione di una campagna con uno sconto, quest'ultimo viene detratto direttamente dall'importo da versare oppure, dopo l'avvenuto pagamento, viene rimborsato sotto forma di credito cash back. TWINT SA ha la facoltà di ritardare il pagamento del credito cash back fino a quando esso non raggiunge o supera i CHF 10, oppure di rifiutare il pagamento in caso di sospetta frode.

## 7.2 Tessere

I clienti possono registrare nell'app TWINT della Banca Migros una selezione di tessere per collaboratori, programmi di fidelizzazione della clientela e altre offerte vantaggiose di operatori terzi (nel prosieguo «tessere»). Le tessere registrate possono essere rimosse dall'app TWINT della Banca Migros in qualsiasi momento.

Con la registrazione di una tessera nell'app TWINT della Banca Migros il Cliente fornisce il suo esplicito consenso all'utilizzo della stessa. In seguito, questa viene automaticamente integrata nel processo di pagamento con l'app TWINT della Banca Migros, purché ciò sia tecnicamente consentito dal rispettivo emittente della tessera. Altre tessere devono essere presentate manualmente all'esercente. L'utilizzo di una tessera può essere disattivato in qualsiasi momento nell'app TWINT della Banca Migros.

Anche TWINT SA può rimuovere le tessere registrate nell'app TWINT della Banca Migros se tali carte sono scadute o se, in generale, non sono più disponibili per la registrazione nell'app TWINT della Banca Migros.

I clienti prendono atto che, per determinate tessere, i vantaggi connessi al loro utilizzo possono essere visualizzati direttamente nell'app TWINT della Banca Migros sotto forma di campagne. Il Cliente riceve queste campagne solo se previamente ha dato il proprio consenso alla visualizzazione delle offerte di terzi (si veda punto 7.1.1).

### 7.3 Funzioni dei partner

Nella sezione «Funzioni dei partner» i clienti hanno la possibilità di avvalersi dei servizi ivi elencati. Tali servizi, in linea di massima, sono forniti da terzi. Di conseguenza, si applicano le condizioni contrattuali separate relative al servizio utilizzato, che vengono accettate dai clienti sulla landing page del rispettivo offerente. La Banca declina qualsiasi responsabilità relativa a tali offerte.

### 7.4 Funzione «Pagare più tardi»

Determinati clienti possono utilizzare la funzione «Pagare più tardi». Questo servizio è offerto da un terzo non avente legami con la Banca; si applicano quindi le condizioni contrattuali separate di tale offerente. La Banca declina qualsiasi responsabilità in merito a questa funzione. In caso di reclami, i clienti devono rivolgersi direttamente al rispettivo offerente.

### 7.5 Altre prestazioni a valore aggiunto

Oltre alle campagne e alle tessere, la Banca può offrire in qualsiasi momento altre prestazioni a valore aggiunto nell'app TWINT della Banca Migros.

### 7.6 Responsabilità per le prestazioni a valore aggiunto di operatori terzi

La Banca si impegna a rendere disponibili le prestazioni a valore aggiunto nell'app TWINT della Banca Migros in modo corretto e senza interruzioni. Un'eventuale interruzione può compromettere, fra le altre cose, la fruizione automatica di sconti o la raccolta automatica di punti fedeltà nel processo di pagamento. Gli eventuali danni derivanti da interruzioni di questo genere restano a carico del Cliente, purché la Banca abbia adottato la diligenza dovuta secondo la prassi commerciale.

La responsabilità dei contenuti, delle offerte e dei messaggi relativamente alle campagne degli operatori terzi, alle tessere, alle «funzioni dei partner», alla funzione «Pagare più tardi» e ad eventuali altre prestazioni a valore aggiunto dell'app TWINT della Banca Migros è del rispettivo operatore terzo. La Banca non ha alcuna influenza sull'adempimento delle prestazioni da parte degli operatori terzi. La Banca non ne risponde. La Banca non è neppure responsabile dell'impossibilità di fruire di campagne presso operatori terzi né della mancata concessione di agevolazioni o vantaggi in relazione alla registrazione di tessere, come ad es. la mancata concessione di agevolazioni per collaboratori oppure la ritardata o mancata assegnazione, o scomparsa, di punti fedeltà.

### 8. Obblighi di diligenza

Per motivi di sicurezza il Cliente deve scegliere un codice NIP che non possa essere messo in relazione col Cliente stesso. Il codice

NIP deve essere mantenuto segreto, non deve essere comunicato ad altri e non deve essere custodito insieme allo smartphone. Se il Cliente sospetta che soggetti terzi non autorizzati siano venuti a conoscenza del suo codice NIP, deve modificarlo immediatamente. Ove tecnicamente possibile, il codice NIP può essere sostituito dall'impronta digitale o da altre caratteristiche biometriche. In questo caso si applicano le indicazioni speciali riguardanti il login con caratteristiche biometriche.

Il Cliente provvede affinché il proprio smartphone e le relative applicazioni non possano essere manipolati da persone non autorizzate. In particolare, il Cliente deve adottare tutte le precauzioni atte a prevenire danni alla dotazione tecnica e alle necessarie applicazioni (divieto di jailbreak, configurazione accesso root, divieto di installazione di app non consentite).

Il Cliente è responsabile dell'utilizzo (uso) del proprio smartphone. Il Cliente si accolla tutte le conseguenze derivanti dall'utilizzo dell'app TWINT della Banca Migros sul proprio smartphone.

Se il Cliente cambia il proprio numero di cellulare (carta SIM) deve segnalare subito tale cambiamento telefonando all'ufficio appositamente indicato dalla Banca.

In caso di smarrimento, di furto o di abuso accertato o sospetto, il Cliente deve contattare subito per via telefonica l'ufficio appositamente indicato dalla Banca. Inoltre, in presenza di atti penalmente rilevanti (ad es. furto, aggressione, minaccia, ecc.), il Cliente deve immediatamente sporgere denuncia presso gli organi competenti e collaborare, per quanto di sua conoscenza, all'accertamento dei fatti avvenuti e al contenimento del danno.

Gli accrediti e gli addebiti sono riportati nei movimenti dell'app TWINT della Banca Migros o nell'estratto conto bancario. Le contestazioni del Cliente in relazione alle transazioni TWINT devono essere notificate alla Banca immediatamente e comunque entro 50 giorni dalla data della transazione. In caso di danno, il Cliente deve compilare il modulo danni della Banca e restituirlo firmato alla Banca stessa entro una settimana dalla ricezione. I pagamenti internazionali non possono essere annullati in nessun caso e, di conseguenza, in relazione ad essi non si possono accettare reclami.

Per i pagamenti P2M effettuati sul posto presso il negozio di un rivenditore autorizzato (cosiddetto «negozio fisico»), il rivenditore può chiedere al Cliente di presentare il giustificativo elettronico dell'app TWINT della Banca Migros.

### 9. Utilizzo abusivo da parte del Cliente

Se l'utilizzo dell'app TWINT della Banca Migros da parte del Cliente si discosta notevolmente dall'utilizzo abituale o se sussistono segnali di un comportamento contrario alla legge o alle condizioni contrattuali da parte del Cliente (ad es. utilizzo dell'app TWINT della Banca Migros per scopi commerciali), la Banca può richiamare il Cliente a un utilizzo conforme alla legge e al contratto, modificare, limitare o sospendere l'erogazione delle prestazioni senza preavviso e senza indennizzo, risolvere il

contratto senza preavviso e senza indennizzo ed, eventualmente, richiedere un risarcimento danni nonché l'esonero dalle pretese di terzi. Lo stesso vale in caso di dati inesatti o incompleti forniti dal Cliente al momento della stipulazione del contratto.

## 10. Nessuna garanzia per le funzioni dell'app TWINT della Banca Migros

La Banca non presta garanzie riguardo alle funzioni e alla disponibilità dell'app TWINT della Banca Migros. In qualsiasi momento la Banca può modificare, aggiornare o sviluppare ulteriormente i servizi. La Banca può altresì interrompere in qualsiasi momento e senza preavviso, completamente o parzialmente, il funzionamento dell'app TWINT della Banca Migros o l'accesso a essa da parte del Cliente, oppure può limitarne la disponibilità.

## 11. Durata e disdetta

Il Cliente può richiedere in qualsiasi momento la cancellazione del proprio account TWINT della Banca Migros. Con la cancellazione dell'app TWINT della Banca Migros cessano tutti i programmi fedeltà in corso e vengono cancellate tutte le campagne attivate. Di conseguenza, decadono tutti i punti fedeltà accumulati, gli altri vantaggi e i buoni non ancora utilizzati.

## 12. Commissioni

### 12.1 Aspetti generali

L'installazione dell'app TWINT della Banca Migros è gratuita. Per il resto, si applicano i prezzi dei servizi della Banca.

### 12.2 Transazioni in valuta estera

I pagamenti internazionali in valuta estera vengono automaticamente convertiti in franchi svizzeri al tasso di cambio fissato da un soggetto terzo. La Banca può aumentare questo tasso di cambio (il cosiddetto mark-up) e richiedere una commissione aggiuntiva per le transazioni in valuta estera. Il mark-up e le commissioni spettano esclusivamente alla Banca. Al Cliente viene in ogni caso mostrato l'importo finale in franchi svizzeri per la conferma.

### 12.3 Indennità di terzi / rinuncia al trasferimento

**In relazione alle transazioni effettuate con l'app TWINT della Banca Migros, la Banca riceve da terzi le seguenti indennità:**

Per i pagamenti P2M alla Banca è corrisposta dall'acquirer (azienda che stipula contratti con operatori terzi per l'accettazione del sistema di pagamento TWINT) una cosiddetta «bilateral fee» (nel prosieguo «bilateral fee»). L'importo esatto della bilateral fee dipende da diverse circostanze, in particolare dal segmento di attività del commerciante e dal tipo di pagamento effettuato (in particolare alla cassa del negozio o in e-commerce oppure in Svizzera o all'estero), e oscilla tra lo 0% e il 2% dell'importo pagato tramite l'app TWINT della Banca Migros.

Inoltre, alla Banca è corrisposta dal gestore del sistema di pagamento una commissione per le prestazioni a valore aggiunto

(la «commissione per le prestazioni a valore aggiunto») in relazione all'utilizzo delle prestazioni a valore aggiunto (in particolare le funzioni dei partner) nell'app TWINT della Banca Migros. L'ammontare della commissione per le prestazioni a valore aggiunto dipende dalle effettive prestazioni a valore aggiunto e oscilla tra lo 0% e il 5% del relativo importo pagato tramite l'app TWINT della Banca Migros.

La bilateral fee e la commissione sulle prestazioni a valore aggiunto (nel prosieguo denominate collettivamente «indennità») servono a coprire i costi sostenuti dalla Banca per il funzionamento dell'app TWINT della Banca Migros. Dato che le indennità vengono calcolate sulla base di percentuali fisse, non si può tuttavia escludere che la Banca consegua un profitto, ad es. in seguito a una riduzione dei costi connessi al funzionamento dell'app TWINT della Banca Migros o a un ampliamento della clientela che utilizza l'app TWINT della Banca Migros.

**Con il presente documento il Cliente rinuncia completamente e irrevocabilmente al trasferimento delle indennità ricevute dalla Banca, a condizione che siano soggette a un obbligo di trasferimento. Il Cliente rilascia pertanto il proprio consenso affinché la Banca accetti le indennità e che queste rimangano interamente presso la Banca.**

Il Cliente è consapevole che, in singoli casi, le indennità corrisposte alla Banca possono comportare conflitti d'interesse per quest'ultima. Mediante un'adeguata organizzazione, la Banca si impegna a garantire la salvaguardia degli interessi del Cliente in caso di possibili conflitti d'interesse.

## 13. Protezione dei dati

### 13.1 Ambito di validità

Per quanto riguarda l'elaborazione dei dati personali dei suoi clienti, la Banca è soggetta alla legislazione svizzera in materia di protezione dei dati. Lo stesso vale per TWINT SA, che in quanto gestore del sistema TWINT è responsabile della gestione dei pagamenti e delle prestazioni a valore aggiunto.

Il trattamento dei dati dei clienti viene effettuato in conformità alle «Informazioni sulla protezione dei dati presso la Banca Migros SA», disponibili all'indirizzo [www.migrosbank.ch/it/informazioni-legali](http://www.migrosbank.ch/it/informazioni-legali).

Nei confronti del Cliente la Banca è responsabile dell'elaborazione dei dati in conformità alle leggi sulla protezione dei dati, ai sensi delle disposizioni di cui al punto 13 «Protezione dei dati».

### 13.2 Requisiti per l'utilizzo dell'app TWINT della Banca Migros

Affinché TWINT SA possa elaborare i pagamenti del Cliente e rendere disponibili le prestazioni a valore aggiunto, in fase di registrazione il Cliente deve indicare nell'app TWINT della Banca Migros il proprio numero di cellulare di una rete svizzera.

Il Cliente accetta che la Banca trasmetta a TWINT SA, in quanto gestore del sistema TWINT, tutti i dati necessari al funzionamento.



Questi comprendono, in particolare, il numero di cellulare svizzero e i dati necessari per fornire le prestazioni a valore aggiunto.

### 13.3 Pagare con l'app TWINT (pagamenti P2M)

Se il Cliente desidera effettuare un pagamento P2M presso il point of sale (nel prosieguo «POS») di un rivenditore utilizzando l'app TWINT della Banca Migros, nel sistema TWINT si crea una connessione tra l'app TWINT della Banca Migros utilizzata dal Cliente e il rivenditore in questione.

La modalità concreta di realizzazione della connessione tra il POS e l'app TWINT della Banca Migros varia a seconda del tipo di POS:

- cassa del negozio tramite terminale TWINT (apparecchiatura tecnica del POS che rende possibile la connessione e lo scambio dei dati tra lo smartphone del Cliente e il POS);
- inserimento di un codice visualizzato sul POS o scansione di un codice QR;
- Internet: mediante inserimento di un codice visualizzato nello shop online, scansione di un codice QR;
- shop online: collegamento automatico in caso di pagamento TWINT ricorrente da parte di un Cliente registrato nello shop online, su iniziativa del Cliente;
- in un'app: mediante collegamento automatico su iniziativa del Cliente;
- presso i bancomat: come presso la cassa di un negozio o in Internet;
- tramite funzione partner: cliccando su un caso d'uso nell'app TWINT della Banca Migros e mediante contestuale richiamo dello shop online del rivenditore aderente;
- pagamenti internazionali: inserimento di un codice visualizzato sul POS o scansione di un codice QR o utilizzo della funzione Merchant Scan. A tal fine, il Cliente apre la relativa voce nella sezione TWINT+ («Pagamenti all'estero»), dopo di che viene visualizzato un codice a barre che può essere scansionato dal rivenditore per attivare il pagamento. In caso di pagamenti internazionali, i dati personali del Cliente vengono trattati solo in forma anonimizzata; il sistema di pagamento estero e la European Mobile Payment Systems Association, in qualità di intermediario, non possono risalire all'identità del Cliente.

Il POS notifica al sistema TWINT l'importo da addebitare. In seguito, il sistema TWINT invia un avviso di pagamento all'app TWINT della Banca Migros utilizzata dal Cliente. Dopo l'autorizzazione al pagamento rilasciata dal Cliente, l'importo effettivo viene addebitato sul conto bancario del Cliente. Il sistema TWINT genera un accredito a favore del rivenditore; l'importo dell'accredito viene trasferito sul conto del rivenditore.

Nelle transazioni tramite le funzioni dei partner, il Cliente richiama nell'app TWINT della Banca Migros una panoramica dei diversi casi d'uso. Selezionando uno specifico caso d'uso, il Cliente viene reindirizzato al sito web del rivenditore interessato, dove può selezionare prodotti o servizi. Segue quindi il pagamento via TWINT.

Presso TWINT SA vengono registrati l'importo totale, la data dell'acquisto e l'ubicazione del POS, presso il quale viene effettuato il pagamento, nonché il rivenditore. Il sistema TWINT genera un accredito a favore del Cliente commerciale; l'importo dell'accredito viene trasferito sul conto del Cliente commerciale. Per i pagamenti internazionali intervengono anche il rispettivo sistema di pagamento estero e, in qualità di intermediario, la European Mobile Payment Systems Association. TWINT SA non riceve alcuna informazione in merito al contenuto del carrello, salvo che la trasmissione di questi dati sia disciplinata in conformità al punto 13.4.

In mancanza di un consenso esplicito da parte del Cliente, la Banca e TWINT SA non inoltrano alcun dato personale al rivenditore e/o a terzi, salvo che la trasmissione dei dati sia prevista ai sensi dei punti 13.4 o 13.5.

### 13.4 Registrazione di tessere

Con la registrazione di una tessera nell'app TWINT della Banca Migros il Cliente fornisce il suo esplicito consenso all'utilizzo della stessa. In seguito, questa viene automaticamente integrata nel processo di pagamento con l'app TWINT della Banca Migros, purché ciò sia tecnicamente consentito dal rispettivo emittente della tessera. Il Cliente può disattivare in qualsiasi momento l'utilizzo della tessera nell'app TWINT della Banca Migros.

Se nell'app TWINT della Banca Migros è registrata una tessera e il Cliente effettua un pagamento con l'app TWINT della Banca Migros e ottiene un eventuale vantaggio per l'utilizzo della tessera (punti, sconto, ecc.), l'emittente della tessera, o un terzo da esso incaricato a norma di legge, riceve gli stessi dati che avrebbe ricevuto se il Cliente avesse fisicamente esibito la tessera.

TWINT SA trasmette al rivenditore, o ai soggetti terzi a questo collegati, il numero di identificazione della tessera e, a seconda della tessera utilizzata, anche i dati di base del pagamento, come il timbro orario, l'importo e gli eventuali sconti o punti assegnati per effetto dell'utilizzo della tessera. L'uso di questi dati è regolato esclusivamente dal rapporto contrattuale tra il Cliente e il rivenditore, oppure tra il Cliente e i soggetti terzi collegati al rivenditore. Il rivenditore è responsabile dell'elaborazione dei dati del Cliente conformemente al contratto e dell'acquisizione dei necessari consensi.

### 13.5 Fruizione di campagne di mobile marketing

Nella fruizione di campagne nel sistema del rivenditore, TWINT SA trasmette a quest'ultimo il numero di identificazione della campagna. Il rivenditore calcola l'eventuale sconto o vantaggio monetario per il Cliente. In tale circostanza il rivenditore riceve le stesse informazioni che riceverebbe se il Cliente mostrasse materialmente il numero di identificazione della campagna.

Nella fruizione di campagne nel sistema TWINT, lo sconto o il vantaggio monetario viene calcolato nel sistema TWINT e

trasmesso al rivenditore in modo che lo possa elaborare nel proprio sistema (ad es. deduzione di uno sconto).

La trasmissione dal rivenditore a TWINT SA di altri dati (ad esempio informazioni sulla fruizione di campagne precedentemente trasmesse dal sistema TWINT ai rivenditori o dettagli relativi a un carrello di acquisto, sulla cui base è possibile fruire di campagne nel sistema TWINT) dipende unicamente dal rapporto contrattuale tra il rivenditore e il Cliente. Il rivenditore è responsabile dell'elaborazione dei dati del Cliente conformemente al contratto e dell'acquisizione dei necessari consensi.

### 13.6 Campagne a valore aggiunto di operatori terzi e di TWINT

Con l'opt-in il Cliente accetta espressamente che TWINT SA possa raccogliere e analizzare dati per configurare in modo personalizzato le campagne di operatori terzi.

Questo consenso può essere fornito o revocato (opt-out) da parte del Cliente rispondendo all'esplicita richiesta in fase di installazione dell'app TWINT della Banca Migros e/o in un momento successivo modificando le impostazioni nell'app TWINT della Banca Migros. Il consenso del Cliente dà a TWINT SA la facoltà di proporgli campagne di operatori terzi adeguate ai suoi interessi personali.

Il Cliente è consapevole che per la visualizzazione e la fruizione delle campagne degli operatori terzi è necessario il previo opt-in nell'app TWINT della Banca Migros.

Anche in caso di opt-in del Cliente, TWINT SA non inoltra ai rivenditori e/o ai soggetti terzi coinvolti nessun dato personale del Cliente, salvo il caso che il Cliente abbia espressamente autorizzato nell'app TWINT della Banca Migros un tale inoltro. In mancanza di consenso da parte del Cliente, i rivenditori coinvolti hanno accesso soltanto a dati anonimizzati.

### 13.7 ID TWINT

TWINT SA offre al Cliente, con la denominazione di ID TWINT, una prestazione a valore aggiunto che consente la creazione di un profilo Cliente e il suo utilizzo per diversi servizi online (nel prosieguo «ID TWINT»). Questo servizio non viene gestito né monitorato dalla Banca, ma è fornito esclusivamente da TWINT SA sotto la propria responsabilità. La Banca non si assume pertanto alcuna responsabilità per questa offerta. La Banca non può visionare i dati forniti dal Cliente a TWINT SA. Le modifiche d'indirizzo comunicate a TWINT SA non si considerano quindi effettuate nei confronti della Banca. Ulteriori informazioni su questa prestazione a valore aggiunto sono disponibili nelle Condizioni generali applicabili a questo servizio e nella relativa dichiarazione sulla protezione dei dati, consultabili in qualsiasi momento su [twint.ch](https://www.twint.ch).

### 13.8 Raccolta e utilizzo di dati per il miglioramento dell'app TWINT della Banca Migros

La Banca e TWINT SA raccolgono e utilizzano dati per poter offrire e migliorare il sistema TWINT. Da un lato, si tratta di dati a cui

l'app TWINT della Banca Migros può accedere sulla base delle impostazioni dello smartphone del Cliente (ad es. ricezione di segnali BLE, geolocalizzazione, ecc.), dall'altro, si tratta di dati tecnici e informazioni derivanti dall'utilizzo dell'app TWINT della Banca Migros.

In mancanza del consenso esplicito del Cliente nell'app TWINT della Banca Migros, la Banca e TWINT SA non trasmettono mai queste informazioni personali a rivenditori e/o a terzi, ma le utilizzano esclusivamente per fornire e migliorare il proprio servizio.

### 13.9 Google Firebase

Nell'app TWINT della Banca Migros, TWINT SA si avvale del Google Firebase Software Development Kit (nel prosieguo «SDK») di Google Inc. (nel prosieguo «Google») per analizzare il comportamento degli utenti nell'app, al fine di ottimizzare costantemente l'app TWINT della Banca Migros e configurarla in base alle necessità degli utenti.

Il Cliente può disattivare in qualsiasi momento, nelle impostazioni dell'app TWINT della Banca Migros, la raccolta dei dati di utilizzo e la loro trasmissione a Google.

Le informazioni raccolte tramite SDK in merito all'utilizzo dell'app TWINT della Banca Migros, in particolare:

- Analytics ID (valore casuale in base al quale TWINT SA può identificare il Cliente);
- Client ID (valore casuale che identifica il dispositivo utilizzato e permette a Google di riepilogare gli eventi inviati nel corso di una sessione del dispositivo, senza tuttavia permettere di risalire al dispositivo dell'utente);
- caratteristiche del dispositivo (marca, tipo, schermo, memoria);
- informazioni sulla piattaforma (ad es. versione iOS e Android);
- versione dell'app TWINT della Banca Migros installata;
- eventualmente tipo e versione del browser Internet utilizzato;
- indirizzo IP del computer che effettua l'accesso (abbreviato, in modo che non sia più possibile associarlo a un utente concreto),

vengono trasmesse ai server di Google negli USA e qui memorizzate. Questi dati vengono analizzati da Google per creare dei report sull'utilizzo dell'app TWINT della Banca Migros e fornire altri servizi connessi all'utilizzo della stessa.

Il Cliente è consapevole che Google potrebbe trasmettere queste informazioni a terzi, nella misura in cui ciò sia prescritto per legge o nel caso in cui Google affidi a terzi l'elaborazione di tali dati. In nessun caso Google metterà in relazione l'indirizzo IP del Cliente con altri dati di Google. Gli indirizzi IP vengono anonimizzati (abbreviati di tre cifre) in modo che non sia possibile risalire al Cliente.

## 13.10 Coinvolgimento di terzi

Il Cliente accetta espressamente che, ai fini dell'erogazione dei loro servizi, la Banca e TWINT SA possano avvalersi di soggetti terzi (ad es. Payment Service Provider o sistemi di pagamento esteri o intermediari nei pagamenti internazionali) e che a questi possano essere trasmessi, nella misura necessaria, dati relativi ai clienti. La Banca e TWINT SA sono tenuti a un'attenta selezione, istruzione e controllo dei fornitori di servizi.

I soggetti terzi possono utilizzare i dati esclusivamente in conformità alla presente dichiarazione sulla protezione dei dati, su incarico della Banca o di TWINT SA. È vietato l'utilizzo dei dati per finalità proprie dei soggetti terzi. La Banca è responsabile nei confronti del Cliente affinché l'elaborazione dei dati sia conforme alle normative sulla loro protezione.

## 13.11 Conservazione e cancellazione

I dati personali del Cliente memorizzati presso TWINT SA vengono cancellati o anonimizzati quando non sono più necessari per l'erogazione dei servizi o, al più tardi, quattro anni dopo la loro memorizzazione.

In caso di mancato utilizzo dell'app TWINT della Banca Migros per un periodo di due anni, TWINT SA presume che il Cliente abbia cancellato l'app TWINT della Banca Migros dal proprio smartphone. Anche in questo caso i dati personali del Cliente registrati presso TWINT SA vengono cancellati o anonimizzati. Inoltre, TWINT SA provvederà ad anonimizzare o a cancellare in modo irreversibile dal sistema TWINT tutti i coupon attivati, le carte fedeltà e le altre campagne; quindi, il Cliente non potrà più beneficiare delle eventuali agevolazioni e vantaggi connessi.

Se il Cliente rinuncia in un secondo tempo alle campagne personalizzate (opt-out), sei mesi dopo l'opt-out saranno anonimizzati o cancellati in modo irreversibile dal sistema TWINT tutti i coupon attivati, le carte fedeltà e le altre campagne; quindi il Cliente non potrà più beneficiare delle eventuali agevolazioni e vantaggi connessi.

Sono esclusi dalle disposizioni del presente punto 13.11 i dati che la Banca e/o TWINT SA devono conservare per un periodo più lungo al fine di adempiere a obblighi legislativi.

## 14. Rischi della trasmissione dei dati tramite canali non sicuri

### 14.1 Trasmissione dei dati tramite Internet

L'app TWINT della Banca Migros viene offerta attraverso Internet, quindi attraverso una rete aperta e accessibile a chiunque. Nonostante l'impiego delle più moderne tecnologie di sicurezza informatica, non è possibile garantire una protezione assoluta né da parte della Banca né da parte del Cliente. La trasmissione dei dati tramite Internet avviene regolarmente a livello transnazionale, senza particolari controlli. Ciò vale anche per i trasferimenti di dati in cui mittente e destinatario si trovano entrambi in Svizzera. Anche se i singoli pacchetti di dati vengono trasmessi in forma codificata, non sono tuttavia codificati il mittente e il destinatario. Soggetti terzi potrebbero quindi risalire

a una relazione bancaria esistente. Il Cliente ne prende atto e con il presente documento dichiara espressamente il proprio consenso in proposito.

### 14.2 Trasmissione di dati a provider di sistemi operativi / App Store

A seguito del download, dell'installazione e dell'utilizzo dell'app TWINT della Banca Migros, soggetti terzi (ad es. provider di sistemi operativi o di App Store) possono risalire a una relazione Cliente presente, passata o futura tra il Cliente e la Banca. Scaricando l'app TWINT della Banca Migros il Cliente accetta espressamente che i dati trasmessi a soggetti terzi possano essere raccolti, trasferiti, elaborati e resi accessibili conformemente alle condizioni stabilite da tali soggetti terzi. Le condizioni contrattuali dei suddetti soggetti terzi devono essere distinte dalle altre condizioni della Banca o di TWINT SA.

### 14.3. Comunicazioni

La trasmissione di comunicazioni tramite SMS e notifiche push avviene in modo non criptato e comporta, tra l'altro, il rischio che i dati possano essere intercettati e letti da terzi. In tale situazione la Banca figura come mittente. Ciò consente a terzi di identificare le relazioni cliente con la Banca. A questo proposito, il Cliente esonera la Banca dall'obbligo di rispettare il segreto bancario. Per l'invio di notifiche push, la Banca invia i messaggi a un server di comunicazione gestito dal provider (ad es. Apple, Google) del sistema operativo installato nel dispositivo mobile. I dati del Cliente giungono così ai server negli Stati Uniti e non sono più soggetti alla legislazione svizzera e, in particolare, alle rigorose norme della legislazione svizzera sulla protezione dei dati e sulla protezione del segreto bancario.

## 15. Diritto di accesso e di informazione

In caso di domande sul trattamento dei dati personali, il Cliente può contattare la Banca in forma scritta al seguente indirizzo: Banca Migros SA, Compliance, casella postale, 8010 Zurigo.

## 16. Responsabilità della Banca

La Banca si fa carico dei danni eventualmente subiti dal Cliente in seguito all'utilizzo abusivo dell'app TWINT della Banca Migros da parte di terzi, purché il cliente si sia attenuto alle condizioni di utilizzo dell'app TWINT della Banca Migros e purché non gli si possa imputare alcuna colpa. Non sono considerati «terzi» le persone vicine o legate al cliente, come ad es. il partner convivente, i procuratori e le persone che vivono nella stessa economia domestica o che vi permangono regolarmente. È esclusa la responsabilità della Banca per danni consequenziali, per mancato guadagno e per perdita di dati. La Banca non risponde nemmeno per danni derivanti da un utilizzo dell'app TWINT della Banca Migros contrario alla legge o alle condizioni contrattuali. Se i danni sono coperti da un'assicurazione, la Banca non risponde di tali danni. La Banca non si assume la responsabilità per i danni che derivino da guasti tecnici e/o da interruzioni del funzionamento e che impediscano di utilizzare l'app TWINT della Banca Migros.



## 17. Proprietà intellettuale

Per la durata del contratto il Cliente ha il diritto non trasferibile e non esclusivo di utilizzare l'app TWINT della Banca Migros. Il contenuto e l'ampiezza di tale diritto risultano dalle presenti Condizioni di utilizzo TWINT. Tutti i diritti sui beni immateriali restano nella titolarità della Banca o dei terzi legittimati. Se il Cliente viola i diritti di proprietà intellettuale di terzi e la Banca viene chiamata in causa per questo, il Cliente è tenuto a mantenere indenne la Banca.

## 18. Indicazioni speciali per il login con caratteristiche biometriche

I sensori del dispositivo mobile del Cliente offrono a quest'ultimo la possibilità di utilizzare caratteristiche biometriche come codice di accesso («Login con caratteristiche biometriche»). Ad esempio, il sensore di impronte digitali e i sensori di riconoscimento facciale del dispositivo mobile consentono al Cliente di utilizzare la propria impronta digitale o il proprio viso come codice di accesso («Login con impronta digitale» / «Apple Touch ID» / «Android Fingerprint» e «Login con riconoscimento facciale» / «Apple Face ID»).

La Banca consiglia al Cliente di adottare le seguenti misure di sicurezza:

- Registrare nelle impostazioni del dispositivo esclusivamente le proprie caratteristiche biometriche, come la propria impronta digitale o il proprio profilo facciale. Se un'altra persona registra la propria impronta digitale o il proprio profilo facciale sul dispositivo, potrà accedere all'app TWINT della Banca Migros.
- Per sbloccare il dispositivo, scegliere un codice complesso composto da almeno sei caratteri (cifre e, possibilmente, anche lettere o caratteri speciali). Non rivelare questo codice a nessuno. Chi dovesse conoscere questo codice può aggiungere le proprie caratteristiche biometriche, come la propria impronta digitale o il proprio profilo facciale, sul dispositivo e accedere così all'app TWINT della Banca Migros.
- Non utilizzare un dispositivo in cui le restrizioni d'uso previste dal fabbricante siano state rimosse o modificate (come il jailbreaking). Su questi dispositivi è generalmente possibile accedere alla password dell'app TWINT della Banca Migros collegata all'impronta digitale o al profilo facciale.

Il Cliente utilizza a proprio rischio i sensori forniti dal fabbricante del proprio dispositivo, come ad es. il sensore per il riconoscimento del volto e delle impronte digitali. Non si può escludere un utilizzo abusivo o l'accesso alle informazioni bancarie da parte di terzi non autorizzati mediante la falsificazione delle impronte digitali o dei profili facciali o mediante software dannosi, ecc. Il Cliente risponde delle conseguenze derivanti dall'uso improprio della funzione «Login con caratteristiche biometriche», in particolare dalla consultazione abusiva di informazioni bancarie.

## 19. Modifiche delle presenti condizioni

La Banca può modificare le Condizioni di utilizzo di TWINT in qualsiasi momento. Il Cliente sarà informato in anticipo e in forma adeguata di eventuali modifiche. In caso di mancata accettazione da parte del Cliente delle modifiche apportate, il cliente dovrà richiedere alla Banca la cancellazione del proprio account TWINT della Banca Migros e dovrà cancellare dal proprio smartphone l'app TWINT della Banca Migros.