

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

Versione 1.0 – aprile 2021

Tutti i riferimenti a persone si riferiscono a entrambi i sessi.

1. Finalità e ambito di applicazione

Le presenti condizioni d'utilizzo dell'app TWINT della Banca Migros (nel prosieguo «Condizioni d'utilizzo TWINT») disciplinano l'utilizzo di tutti i servizi offerti dall'app TWINT della Banca Migros. Le presenti Condizioni d'utilizzo TWINT si considerano accettate con l'avvenuta registrazione del cliente tramite l'app TWINT della Banca Migros e la conferma dello stesso di avere letto e compreso le Condizioni d'utilizzo TWINT. Le condizioni riportate di seguito vanno a integrare i regolamenti di base della Banca Migros.

2. Oggetto dell'app TWINT della Banca Migros

Tramite l'app TWINT della Banca Migros, la Banca Migros (nel prosieguo «banca») consente al cliente di eseguire con uno smartphone pagamenti senza contanti tra due utenti TWINT (nel prosieguo «pagamenti P2P») oppure da parte di un utente TWINT a un rivenditore autorizzato per l'acquisto di merci o servizi (nel prosieguo «pagamenti P2M») attraverso il sistema di pagamento TWINT di TWINT SA (di seguito «gestore del sistema di pagamento»). Per eseguire i pagamenti il cliente viene registrato presso il gestore del sistema di pagamento.

La banca offre inoltre delle prestazioni a valore aggiunto, segnatamente la registrazione o l'attivazione di carte clienti e servizi di mobile marketing. Questi ultimi consentono ai clienti di ricevere e gestire, sull'app TWINT della Banca Migros, coupon, carte fedeltà e altre campagne, 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

I servizi possono essere utilizzati su tutti gli smartphone presenti sul mercato svizzero e sui quali sia possibile installare l'app TWINT della Banca Migros, indipendentemente dal loro produttore. Questa installazione richiede l'impiego di smartphone dotati del sistema operativo iOS o Android, che supportino BLE (Bluetooth Low Energy) e abbiano correttamente implementato il protocollo Bluetooth. Per poter utilizzare l'app TWINT della Banca Migros il cliente necessita di:

- l'app TWINT della Banca Migros,
- un conto di transazione in CHF presso la Banca (denominato nel prosieguo «conto bancario»),
- un contratto e-banking con la banca,

- l'app per smartphone e-banking della banca 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 al cliente o a un'altra persona di cui il cliente possiede una procura per conto, e deve essere inserito nel contratto e-banking del cliente. In entrambi i casi deve essere un conto bancario gestito presso la banca. Qualora il cliente sia titolare o contitolare di altri conti presso la banca, egli può aggiungerli nell'app TWINT per gli addebiti e gli accrediti.

L'utilizzo dei servizi dall'estero può essere soggetto a restrizioni legali locali oppure potrebbe, in talune circostanze, violare le leggi vigenti nel Paese. La funzione dei pagamenti P2M è limitata al territorio nazionale svizzero e non può essere utilizzata all'estero.

4. Registrazione e identificazione

Per poter accedere all'app TWINT della Banca Migros è necessario completare una procedura in più passaggi, comprendente registrazione nell'app, scansione del codice QR e inserimento di codice NIP stabilito dal cliente. Dopo la registrazione e prima di aver completato il processo di autenticazione, il cliente può già accedere, con determinate limitazioni, ai 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 tramite SMS e
- il numero di contratto e-banking.

Per motivi di sicurezza, questi dati sono soggetti a una procedura di verifica. Il cliente deve inoltre confermare la sua registrazione nell'app per smartphone e-banking della banca.

5. Limiti/restrizioni d'uso

5.1 Limiti

La Banca fissa sia limiti di importi, che possono essere trasferiti o ricevuti durante un determinato arco temporale (ad es. un mese), sia importi massimi per ogni transazione.

La banca comunica al cliente i limiti in vigore in forma adeguata. Quando i pagamenti raggiungono il limite, 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 d'uso

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

6. Impiego dell'app TWINT della Banca Migros

6.1 Istruzione di pagamento

Confermando la direttiva di pagamento nell'app TWINT della Banca Migros, il cliente incarica in forma irrevocabile la banca a versare l'importo visualizzato nell'app al beneficiario del pagamento indicato e autorizza la banca ad addebitare tale importo sul suo conto bancario. Alla voce di menu «Altro» dell'app TWINT della Banca Migros il cliente può indicare fino a quale importo i pagamenti possono essere eseguiti in modo automatico senza ulteriore conferma e a partire da quale importo è invece necessaria un'espressa conferma da parte del cliente. Fanno eccezione i pagamenti presso rivenditori per i quali il cliente ha impostato TWINT quale mezzo di pagamento e ha autorizzato i pagamenti in modo forfettario (indipendentemente dall'ammontare dell'importo definito nell'app). In questo caso il pagamento avviene in modo automatico e in conformità alla procedura definita dal rivenditore.

Il diritto di addebito della banca è valido senza riserve anche in presenza di divergenze tra il cliente e un soggetto terzo (ad es. un rivenditore).

6.2 Nota particolare relativa alla funzione «Inviare/ricevere denaro» (pagamenti P2P)

Nei pagamenti P2P, per trovare il beneficiario è possibile inserire direttamente il numero di cellulare nell'app TWINT della Banca Migros. In alternativa, il cliente può accedere direttamente alla propria rubrica e qui 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 l'accesso. I pagamenti verso utenti TWINT non ancora registrati possono essere revocati fino al momento della registrazione del beneficiario. Se la registrazione non viene effettuata, il rimborso è automatico.

L'accredito avviene solo in base al numero di telefono cellulare. Non viene effettuato alcun confronto con altri dati forniti dal cliente.

Per i pagamenti P2P è presente una funzione con immagine. Se esistono fondati indizi di un utilizzo illecito della funzione con immagine, la banca si riserva il diritto, in caso di violazione, di

cancellare le immagini senza ulteriore notifica o di bloccare l'app TWINT della Banca Migros.

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

Al cliente non è permesso effettuare pagamenti P2M che ripartiscano l'importo dovuto al rivenditore su più transazioni TWINT.

Se il cliente si è registrato in un'app del rivenditore o in uno shop online e ha impostato TWINT come modalità di pagamento, egli autorizza il rivenditore, una tantum o in forma ricorrente, ad addebitare il relativo importo direttamente alla fonte di addebito indicata nella sua app TWINT, senza che l'utente TWINT debba autorizzare i singoli addebiti. Il cliente può in qualsiasi momento revocare nell'app TWINT l'autorizzazione rilasciata a un rivenditore. Il cliente può rinnovare registrazioni scadute o disattivate solo presso il rivenditore.

6.4 Elaborazione di pagamenti

Norme regolamentari, disposizioni amministrative, contraddizioni tra i dati fondamentali dell'ordine e quelli della Banca, come pure il rifiuto della transazione da parte di un soggetto terzo coinvolto nel trasferimento, possono ritardare o bloccare la gestione dei pagamenti e il loro accredito a favore del 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 è già stato addebitato, la banca provvederà a riaccreditarlo. Eventuali costi sono a carico del cliente ordinante, salvo il caso in cui siano stati causati dalla banca a seguito di violazione dell'abituale 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

Il sistema TWINT registra 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 coupon, carte fedeltà e altre iniziative promozionali (nel prosieguo «campagne») all'interno dell'app TWINT della Banca Migros, dove il cliente può visionarle, gestirle e riscuoterle.

Si distinguono i seguenti tipi di campagne:

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

La visualizzazione, la gestione e la riscossione delle campagne di fornitori terzi e campagne Banca Migros a valore aggiunto nell'app TWINT della Banca Migros necessitano della previa autorizzazione esplicita rilasciata dal cliente all'interno dell'app TWINT della Banca Migros (opt-in). Impostando il cursore su «attivo», il cliente accetta che le informazioni relative a cognome, nome, sesso, data di nascita e indirizzo di domicilio del cliente vengano trasmesse a TWINT SA nell'ambito della fornitura di servizi a valore aggiunto.

Il cliente può revocare la propria autorizzazione in qualsiasi momento nell'app TWINT della Banca Migros. Una volta revocata l'autorizzazione, al cliente non saranno più presentate, all'interno dell'app TWINT della Banca Migros, campagne di fornitori terzi o campagne Banca Migros a valore aggiunto. Tutte le campagne di fornitori terzi e le campagne Banca Migros a valore aggiunto attivate al momento della revoca saranno cancellate in forma irrevocabile. Il cliente non potrà più beneficiare delle agevolazioni e dei vantaggi connessi a queste campagne.

La visualizzazione, la gestione e la fruizione delle campagne Banca Migros non richiedono l'opt-in da parte del cliente. Queste campagne possono quindi essere offerte a tutti i clienti.

7.1.2 Periodo di validità delle campagne

Le campagne valgono solo fintantoché vengono visualizzate sul display dello smartphone all'interno dell'app TWINT della Banca Migros.

Nella maggior parte dei casi, per la fruizione delle campagne è necessario che il cliente le abbia prima attivate nell'app TWINT della Banca Migros. Le campagne possono anche essere attivate in modo automatico. Le campagne attivate possono essere disattivate dalla Banca qualora non ne venga fruito entro il termine di dieci giorni. Di molte campagne è possibile fruire solamente al momento del pagamento tramite app TWINT della Banca Migros. I fornitori terzi possono limitare il numero di fruizioni di sconti o di altri vantaggi pecuniari.

Nella maggior parte dei casi, i clienti fruiscono dei vantaggi delle campagne in modo automatico al momento del pagamento con l'app TWINT della Banca Migros. Vi sono tuttavia dei casi in cui il cliente deve esibire al rivenditore la campagna all'interno dell'app TWINT della Banca Migros oppure deve inserirla direttamente presso un terminale o uno shop online. La procedura è indicata nella relativa campagna.

In caso di fruizione di una campagna con sconto, questo viene detratto direttamente dall'importo da versare oppure, dopo l'avvenuto pagamento, viene rimborsato al cliente sotto forma di credito cash back.

7.2 Carte clienti

I clienti possono registrare o attivare nell'app TWINT della Banca Migros una selezione di tessere per collaboratori, programmi di

fidelizzazione della clientela e altre offerte vantaggiose di fornitori terzi (nel prosieguo «carte clienti»). I clienti possono rimuovere in qualsiasi momento dall'app TWINT della Banca Migros le carte clienti registrate o attivate.

Anche la banca può rimuovere le carte clienti registrate nell'app TWINT della Banca Migros, quando una carta clienti è scaduta oppure quando in generale non è più disponibile per la registrazione nell'app TWINT della Banca Migros.

I clienti prendono atto che per determinate carte clienti i vantaggi abbinati al loro utilizzo possono essere visualizzati direttamente nell'app TWINT della Banca Migros sotto forma di campagne. Il cliente riceve queste campagne solo se ha prima fornito il consenso alla visualizzazione di offerte di terzi (ved. punto 7.1.1).

7.3 Altre prestazioni a valore aggiunto

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

7.4 Responsabilità per le prestazioni a valore aggiunto di fornitori terzi

La banca si impegna a permettere di utilizzare le prestazioni a valore aggiunto nell'app TWINT della Banca Migros in modo corretto e senza interruzioni. Un'eventuale interruzione potrebbe compromettere la fruizione automatica di sconti o la raccolta automatica di punti fedeltà nel processo di pagamento. Fintantoché la banca adotta la diligenza dovuta secondo l'uso commerciale, il cliente si accolla un eventuale danno dovuto a interruzioni di questo genere.

La responsabilità dei contenuti, delle offerte, dei messaggi relativi a campagne di terzi nell'app TWINT della Banca Migros è del rispettivo fornitore terzo. La banca non ha alcuna influenza sull'adempimento delle prestazioni da parte dei fornitori terzi. La banca non è responsabile della mancata fruizione di campagne presso fornitori terzi né per la mancata concessione di agevolazioni o vantaggi in relazione alla registrazione di carte clienti, ad esempio la mancata concessione di agevolazioni per collaboratori oppure la mancata assegnazione o la scomparsa di punti fedeltà.

8. Obblighi di diligenza

Per motivi di sicurezza il cliente sceglie un codice NIP che non possa essere messo in relazione con lui. Il codice NIP deve essere mantenuto segreto e non deve essere comunicato ad altri o custodito insieme allo smartphone. Il cliente che sospetta che soggetti terzi non autorizzati siano venuti a conoscenza del suo codice NIP dovrà modificarlo immediatamente. Se tecnicamente possibile, il codice NIP può essere sostituito da un'impronta digitale o da altre caratteristiche biometriche. In questo caso si applicano le indicazioni speciali riguardanti il login con caratteristiche biometriche.

Il cliente provvede a evitare che il proprio smartphone e le relative applicazioni non possano essere manipolati da persone non autorizzate. In particolare, il cliente deve adottare tutte le misure 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 e assume tutte le conseguenze derivanti dall'impiego dell'app TWINT della Banca Migros sul proprio smartphone.

Se il cliente cambia il suo numero di cellulare (carta SIM) deve contattare subito telefonicamente l'ufficio preposto della banca e segnalare il cambiamento.

In caso di smarrimento, furto, abuso o sospetto di abuso, il cliente contatta subito telefonicamente l'ufficio preposto della banca; inoltre, in presenza di atti punibili (ad es. furto, aggressione, minaccia, ecc.), sporge prontamente denuncia agli organi di competenza e collabora, per quanto a 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 a transazioni TWINT devono essere notificati alla banca immediatamente e comunque entro 50 giorni dalla data della transazione. In caso di danno, il cliente deve compilare il formulario danni della banca e restituirlo firmato a quest'ultima entro il termine di una settimana dalla ricezione.

Per i pagamenti P2M effettuati sul posto presso l'esercizio commerciale di un rivenditore autorizzato (cosiddetta «vendita diretta»), il rivenditore può chiedere al cliente di presentare il giustificativo elettronico nell'app TWINT della Banca Migros.

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

La Banca non assume garanzie riguardo a funzionalità e disponibilità dell'app TWINT della Banca Migros. In qualsiasi momento la banca ha la facoltà di modificare, aggiornare o sviluppare ulteriormente i servizi. Allo stesso modo, la banca può interrompere senza preavviso il funzionamento completo o parziale dell'app TWINT della Banca Migros o l'accesso del cliente all'app TWINT della Banca Migros, oppure può limitarne la disponibilità.

10. Durata e disdetta

Il cliente può far cancellare il suo conto TWINT della Banca Migros in qualsiasi momento. Con la cancellazione del conto TWINT della Banca Migros vengono terminati tutti i programmi fedeltà in corso e cancellate tutte le campagne attivate. Di conseguenza decadono tutti i punti fedeltà accumulati, gli altri vantaggi e i buoni non ancora utilizzati.

11. Costi

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

12. Protezione dei dati

12.1 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.

Nei confronti del cliente, la Banca è responsabile dell'elaborazione dei dati a norma di legge sulla protezione dei dati, ai sensi delle disposizioni di cui al punto 12 «Protezione dei dati».

12.2 Requisiti per l'utilizzo dell'app TWINT della Banca Migros

Affinché TWINT SA possa elaborare i pagamenti del cliente e predisporre 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 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.

12.3 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, il sistema TWINT realizza una connessione tra l'app TWINT della Banca Migros del cliente e il rivenditore.

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

- Cassa del negozio tramite terminale TWINT (dispositivo tecnico che rende possibile la connessione e lo scambio di dati tra lo smartphone del cliente e il POS);
- Inserimento di un codice visualizzato presso il POS o scansione di un codice QR;
- Internet: 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: attraverso collegamento automatico su iniziativa del cliente;
- Presso i bancomat: come nella cassa del negozio o su Internet;
- Via TWINT+: cliccando su un caso d'uso nell'app TWINT con contestuale attivazione dello shop online del rivenditore aderente.

Il POS notifica al sistema TWINT l'importo da addebitare. A quel punto il sistema TWINT invia una richiesta di pagamento all'app TWINT della Banca Migros del cliente. Con l'autorizzazione al pagamento rilasciata dal cliente l'importo concreto viene addebitato sul conto bancario del cliente. Il sistema TWINT emette un accredito a favore del rivenditore; l'importo viene trasferito sui conti del rivenditore.

Nelle transazioni tramite TWINT+ il cliente visualizza 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 scegliere prodotti o servizi. Segue quindi il pagamento via TWINT.

Presso TWINT SA vengono registrati l'importo totale, la data dell'acquisto e la posizione del POS presso il quale viene effettuato il pagamento. TWINT SA non riceve alcuna informazione in merito al contenuto del carrello, fatto salvo il caso in cui la trasmissione di questi dati sia disciplinata in conformità al punto 12.4.

La banca e TWINT SA, in assenza di espressa autorizzazione del cliente, non forniscono alcun dato personale al rivenditore e/o a terzi, fatto salvo il caso in cui la trasmissione dei dati sia prevista ai sensi dei punti 12.4 o 12.5.

12.4 Registrazione di carte clienti

Con la registrazione o attivazione di una carta cliente nell'app TWINT della Banca Migros il cliente fornisce la sua espressa autorizzazione all'utilizzo della stessa. Di conseguenza, questa viene automaticamente integrata nel processo di pagamento con l'app TWINT della Banca Migros, laddove ciò sia tecnicamente consentito dal rispettivo emittente della carta cliente. Il cliente può disattivare l'utilizzo della carta cliente nell'app TWINT della Banca Migros in qualsiasi momento.

Se nell'app TWINT della Banca Migros è stata registrata una carta cliente e viene effettuato un pagamento con l'app TWINT della Banca Migros e il cliente ha diritto a un eventuale vantaggio per l'utilizzo della carta (punti, sconto, ecc.), l'emittente della carta cliente o il soggetto terzo da questi incaricato a norma di legge riceve gli stessi dati che avrebbe ottenuto se il cliente avesse fisicamente esibito la carta cliente.

TWINT SA trasmette al rivenditore o ai soggetti terzi a lui collegati il numero di identificazione della carta cliente e, a seconda della carta utilizzata, anche i dati di base del pagamento, ad esempio timbro orario, importo e sconti o punti eventualmente assegnati per effetto dell'utilizzo della carta cliente. L'utilizzo di questi dati è regolato esclusivamente dal rapporto contrattuale tra il cliente e il rivenditore, ovvero tra il cliente e i soggetti terzi connessi con il rivenditore. Il rivenditore è responsabile dell'elaborazione dei dati del cliente conformemente al contratto e dell'acquisizione delle necessarie autorizzazioni.

12.5 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 pecuniario per il cliente. Il rivenditore riceve le stesse informazioni che otterrebbe se il cliente esibisse fisicamente il numero di identificazione della campagna.

Nella fruizione di campagne nel sistema TWINT, lo sconto o il vantaggio pecuniario vengono calcolati nel sistema TWINT e trasmessi al rivenditore in modo che li 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 che sono state precedentemente trasmesse dal sistema TWINT ai rivenditori oppure dettagli sul carrello di un acquisto, sulla base del quale 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 delle necessarie autorizzazioni.

12.6 Campagne di fornitori terzi e campagne Banca Migros a valore aggiunto

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

Questo consenso può essere fornito o revocato (opt-out) da parte del cliente rispondendo all'espressa 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. L'autorizzazione del cliente consente a TWINT SA di mostrargli campagne di fornitori terzi personalizzate in base ai suoi interessi.

Il cliente è consapevole che per la visualizzazione e la fruizione di campagne di fornitori terzi è richiesto il previo opt-in nell'app TWINT della Banca Migros.

Anche in caso di opt-in del cliente, TWINT SA non trasmetterà alcun suo dato personale ai rivenditori/soggetti terzi coinvolti, fatto salvo il caso in cui il cliente lo abbia espressamente autorizzato nell'app TWINT della Banca Migros. In caso di mancata autorizzazione, i rivenditori avranno accesso unicamente a dati anonimizzati.

12.7 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 fornire e migliorare il sistema TWINT. Da una parte 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'altra di dati tecnici e informazioni derivanti dall'utilizzo dell'app TWINT della Banca Migros.

In assenza dell'espressa autorizzazione 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, bensì le utilizzano esclusivamente per fornire e migliorare il proprio servizio.

12.8 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 con l'app al fine di ottimizzare costantemente l'app TWINT della Banca Migros e configurarla in base alle loro necessità.

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

Le informazioni raccolte da 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, 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 di browser Internet utilizzato;
- indirizzo IP del computer che effettua l'accesso (accorciato, 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 ad essi l'elaborazione dei dati. In nessun caso Google metterà in relazione l'indirizzo IP del cliente con altri dati di Google. Gli indirizzi IP vengono anonimizzati (accorciati di tre cifre) in modo che non sia possibile risalire al cliente.

12.9 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) e che a questi possano

essere trasmessi, nella misura necessaria, i 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 e su incarico della Banca o di TWINT SA. È vietato l'utilizzo dei dati per finalità proprie dei soggetti terzi. Nei confronti del cliente, la banca è responsabile di un'elaborazione dei dati conforme alle normative sulla loro tutela.

12.10 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 e al più tardi quattro anni dopo la loro memorizzazione.

Se l'app TWINT non viene utilizzata per due anni, TWINT SA presume che il cliente l'abbia cancellata dal proprio smartphone. Anche in questo caso i dati personali del cliente registrati presso TWINT SA saranno cancellati o anonimizzati. Inoltre, TWINT SA provvederà ad anonimizzare o a cancellare in modo irrevocabile dal sistema TWINT tutti i coupon attivati, le carte fedeltà e le altre campagne, in modo che il cliente non potrà più beneficiare delle eventuali agevolazioni e degli eventuali vantaggi connessi.

Inoltre, 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 irrevocabile dal sistema TWINT tutti i coupon attivati, le carte fedeltà e le altre campagne, in modo che il cliente non potrà più beneficiare delle eventuali agevolazioni e degli eventuali vantaggi connessi.

Sono esclusi dalle disposizioni del presente punto i dati che la banca e/o TWINT SA devono custodire per un periodo superiore per adempiere a obblighi legislativi.

13. Rischi della trasmissione dei dati tramite canali non sicuri

13.1 Trasmissione dei dati tramite Internet

L'app TWINT della Banca Migros viene offerta attraverso Internet e quindi tramite una rete aperta e accessibile a chiunque. Nonostante il ricorso alle più moderne tecnologie di protezione informatica, non è possibile garantire una sicurezza assoluta né da parte della banca né dal lato del cliente. La trasmissione dei dati tramite Internet varca costantemente e senza controllo i confini nazionali. Ciò vale anche per un trasferimento di dati in cui mittente e destinatario si trovano in Svizzera. Anche se i singoli pacchetti di dati vengono trasmessi in forma codificata, non sono tuttavia codificati il mittente e il destinatario. Non è pertanto esclusa la possibilità che terzi possano risalire a una relazione bancaria esistente. Il cliente ne prende atto e rilascia il suo consenso esplicito.

13.2 Trasmissione di dati a fornitori di sistemi operativi/App store

A seguito del download, dell'installazione e dell'utilizzo dell'app TWINT della Banca Migros, soggetti terzi (ad es. il fornitore di sistemi operativi e di App store) possono risalire a una relazione 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 terzi possano essere raccolti, trasferiti, elaborati e resi accessibili conformemente alle loro condizioni. Le condizioni contrattuali di questi soggetti terzi devono essere distinte dalle altre condizioni della Banca o di TWINT SA.

13.3. Comunicazioni

L'invio di comunicazioni tramite SMS e push avviene in modo non criptato e comporta tra l'altro i seguenti rischi: i dati possono essere intercettati e letti da terzi. In questo caso la banca figura come mittente. Ciò consente a terzi di identificare le relazioni cliente con la banca. Di conseguenza il cliente esonera al riguardo la banca dall'obbligo di rispettare il segreto bancario. Per l'invio di notifiche push, la banca invia messaggi a un server di comunicazione gestito dal fornitore (ad es. Apple, Google) del sistema operativo installato sul dispositivo mobile. Quindi i dati del cliente giungono ai server negli Stati Uniti e non sono più soggetti alla legislazione svizzera, e in particolare alle severe norme della legislazione svizzera sulla protezione dei dati e della protezione del segreto bancario.

14. Diritto di accesso e d'informazione

In caso di domande sul trattamento dei dati personali, il cliente può contattare la banca per iscritto al seguente indirizzo:

Banca Migros SA, Compliance, Casella postale, 8010 Zurigo.

15. Responsabilità della banca

La banca si fa carico dei danni 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 rientrano nella definizione di «terzi» le persone vicine o legate al cliente, come ad esempio convivente, procuratori e persone che vivono nella stessa economia domestica o che vi permangono regolarmente. È esclusa la responsabilità della banca per danni indiretti, mancato guadagno e perdita di dati. La banca non risponde nemmeno per danni derivanti da un utilizzo dell'app TWINT della Banca Migros contrario alla legge o a quanto previsto dal contratto. Qualora sia un'assicurazione a farsi carico dei danni, la banca non risponde degli stessi. La banca non si assume la responsabilità per danni che derivano da guasti tecnici e/o interruzioni del funzionamento e che impediscono di utilizzare l'app TWINT della Banca Migros.

16. 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'entità di tale diritto si evincono dalle presenti Condizioni d'utilizzo TWINT. Tutti i diritti di proprietà intellettuale restano alla banca o a 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 manlevare la banca.

17. Indicazioni speciali per il login con caratteristiche biometriche

I sensori del dispositivo mobile del cliente offrono al cliente la possibilità di utilizzare le 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:

- Nelle impostazioni dell'apparecchio devono essere registrate esclusivamente le proprie caratteristiche biometriche, come la propria impronta digitale o il proprio profilo facciale. Se un'altra persona registra le proprie impronte digitali o il proprio profilo facciale sul dispositivo, potrà accedere all'app TWINT della Banca Migros.
- Per sbloccare il dispositivo, selezionare un codice complesso composto da almeno sei caratteri (cifre e, se possibile, 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 sono state rimosse o modificate (come il jail-breaking). Su questi dispositivi è in generale 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 riconoscimento facciale e delle impronte digitali. Non si può escludere l'abuso o l'accesso alle informazioni bancarie da parte di terzi non autorizzati mediante la falsificazione delle impronte digitali, dei profili facciali, programmi dannosi ecc. Il cliente risponde delle conseguenze derivanti dall'uso improprio della funzione «Login con caratteristiche biometriche», in particolare da una consultazione abusiva di informazioni bancarie.

18. Modifiche delle presenti condizioni

La banca può modificare le condizioni d'utilizzo TWINT in qualsiasi momento. Tali modifiche saranno comunicate anticipatamente al cliente in forma adeguata. Il cliente che non accetta le modifiche

apportate dovrà disdire i servizi TWINT alla banca ed eliminare l'app TWINT della Banca Migros dal suo smartphone.